

Perspectivas de tutores brasileiros em relação ao seu papel e influência no processo de aprendizagem de alunos em cursos a distância

PATRÍCIA AUGUSTA POSPICHIL CHAVES LOCATELLI

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
patriciaposp@gmail.com

NÁDIA BRUNETTA

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
nabrunetta@yahoo.com.br

ROBERTA CRISTINA SAWITZKI

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
robertasawitzki@yahoo.com.br

ELAINE DI DIEGO ANTUNES

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
elaine.antunes@ufrgs.br

Resumo: Este estudo objetivou compreender as perspectivas dos tutores em educação a distância (EAD) a respeito das atividades de tutoria desenvolvidas em nível de especialização em uma Instituição de Ensino Superior brasileira. Esta pesquisa qualitativa utilizou o método do estudo de caso operacionalizado por meio de pesquisa documental e entrevistas escritas, desenvolvidas a partir de roteiro composto por questões predominantemente abertas. Tal roteiro foi disponibilizado para preenchimento dos participantes, por meio eletrônico, e contou com a participação de vinte e três sujeitos. Como principais resultados identificou-se que, no que se refere à influência do tutor no aprendizado dos alunos, a maioria dos participantes respondeu acreditar que influenciam positivamente neste processo, confirmando pressupostos teóricos de autores que

tratam acerca do tema. Chamou atenção, no que tange ao papel do tutor na modalidade EAD, o fato de alguns respondentes terem relatado que desenvolvem atividades como professores. Apesar de não serem reconhecidos institucionalmente como docentes, parte dos tutores participantes desta pesquisa considera que exerce papel de ‘professor’ nos cursos investigados.

Palavras-chave: Papel dos tutores, perspectiva, tutoria em educação a distância.

1. INTRODUÇÃO

Cursos oferecidos na modalidade a distância passaram a integrar a realidade de instituições de ensino e empresas como resposta à necessidade de os indivíduos renovarem suas práticas por meio de formação e qualificação profissional. Esta modalidade de ensino procura desenvolver ambientes e metodologias que propiciem aprendizado remoto, por meio do qual um ou mais alunos podem vivenciar experiências de aprendizagem em locais fisicamente distintos de onde estão localizados os recursos instrucionais (Nakayama & Silveira, 2004).

A oferta de cursos de graduação e pós-graduação aumentou consideravelmente no Brasil, nas últimas décadas, principalmente após a inclusão do ensino a distância nas disposições gerais da Lei 9394/96. A partir de então, esta modalidade de ensino deixou de ser uma ação eventual para tornar-se um processo educacional utilizado por grande número de universidades, faculdades e centros de ensino. O aumento na oferta de cursos de pós-graduação *lato sensu* na modalidade a distância se justifica também pela reconhecida necessidade de atendimento da demanda dispersa, constituída por profissionais que buscam atualização e aperfeiçoamento (Emerenciano, Sousa & Freitas, 2001).

Segundo Magalhães Júnior *et al.* (2008), por estar inserido em um processo mediatizado e desempenhar o papel de interlocutor entre professores e alunos, o tutor deve: administrar os diferentes ritmos individuais dos alunos; apropriar-se de novas TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação); dominar instrumentos e técnicas de avaliação; possuir habilidade de investigação; dentre outras ações. Bentes (2009) acrescenta que esse profissional precisa ter criatividade e disponibilidade para intervir a qualquer momento. Além do que colocam esses autores, exige-se também dos tutores que apresentem competências e capacidades que contribuam para a construção coletiva de conhecimento, por meio das ferramentas disponíveis nos ambientes virtuais de aprendizagem, adotados nos cursos ministrados à distância (Leitão *et al.*, 2004; Maia, 2002; Oliveira, Ferreira & Dias, 2004; Preti, 1996; Souza *et al.*, 2004).

Considerando a relevância da atuação destes profissionais para o desenvolvimento de ações na modalidade a distância, este estudo teve como objetivo geral compreender as perspectivas dos tutores a respeito das atividades de tutoria desenvolvidas em cursos de especialização em uma Instituição de Ensino Superior (IES) do Rio Grande do Sul (Brasil). Com o propósito de contribuir para uma reflexão acerca do papel do tutor nos cursos EAD, demonstrando sua contribuição no aprendizado dos alunos, este estudo propõe especificamente: analisar a percepção dos tutores sobre a sua influência no aprendizado dos alunos; compreender qual é a visão dos tutores a respeito de seu papel no contexto dos cursos EAD.

2. TUTORIA E DOCÊNCIA EM CURSOS EAD

Em contextos de educação a distância, a interação entre professores, alunos e tutores é fator extremamente importante no processo de ensino e aprendizagem. A relevância desses momentos de interação é descrita por Maçada & Tijiboy (1998) como o elemento básico e inicial de todo o processo, pois é ela que abre o canal de comunicação. Tal elemento deve estar presente ao longo de todo o trabalho, possibilitando uma negociação constante entre os sujeitos envolvidos.

Com o advento das tecnologias de informação e comunicação, novas formas de ação surgem e ampliam as possibilidades de relacionamentos entre os atores envolvidos no processo, podendo haver interações de forma síncrona (em tempo real) ou assíncrona (em tempos distintos). Muito embora as TICs tenham trazido incrementos para o processo de ensino e aprendizagem em EAD, tornando-a uma modalidade mais flexível e com mais possibilidades de comunicação, boa parte das interações continua ocorrendo a distância, de maneira assíncrona (Belloni, 1999; Neder, 2009), tendo os tutores como intermediários, pois é neste formato de interação que a autonomia relativa ganha ênfase (Benini & Fernandes, 2012; Neder, 2009). Nesta modalidade de ensino, o tutor cumpre papel de mediador e precisa estar em constante diálogo com os alunos, com o objetivo de estimulá-los durante todo o curso e, principalmente, mostrar-lhes que não

estão sozinhos no processo, assim cooperando para que não desistam durante o percurso de formação.

Independentemente do tipo de interação (síncrona ou assíncrona), para que haja efetiva geração e construção do conhecimento é importante considerar que o grau das interações varia em função das mídias utilizadas; e a combinação planejada dessas diferentes formas de interagir é um dos desafios da EAD. Para Rosini (2007, p. 84), “uma das funções básicas de um modelo de ensino a distância idealmente sistematizado, é a capacidade de lidar com a geração do conhecimento, sendo sua preocupação permanente o modo como esse conhecimento é aprendido e incorporado pelos alunos”.

Portanto, para atender aos objetivos de mediação do conhecimento e interação, o acompanhamento tutorial torna-se elemento fundamental, pois assegura o desenvolvimento e o aproveitamento dos eventos realizados no curso a distância. Neste contexto, o sistema de tutoria é percebido como um importante pilar de apoio ao aluno, na medida em que impulsiona o atendimento individual e personalizado e possibilita a aprendizagem colaborativa (Jaeger & Accorssi, 2002; Machado & Machado, 2004; Mercado, Figueiredo & Jobim, 2009; Tecchio *et al.*, 2009).

Por ser uma estratégia pedagógica centrada no ato de aprender, a modalidade EAD põe à disposição do estudante todos os recursos que irão permitir a consecução dos objetivos previstos no curso, desenvolvendo, assim, nos alunos, uma maior autonomia em seu processo de aprendizagem. Diante disso, torna-se função primordial dos tutores promoverem a aprendizagem por meio de uma relação dialógica na qual o conhecimento é promovido a partir deste movimento entre tutores, professores e alunos, avaliação e conteúdos (Nevado, 2005).

Cabe ainda destacar que, sendo as atividades de EAD mediadas por tecnologias de comunicação, muitas vezes o computador é o meio que o aluno utiliza também para desabafar, apontar possíveis fragilidades do sistema e apresentar as dificuldades enfrentadas no seu dia a dia. Assim, o tutor precisa ser capaz de identificar tais emoções, lidar com elas e buscar

maneiras de proporcionar apoio motivacional para aqueles estudantes que necessitam. O tutor tem o papel de fazer com que seus alunos sintam-se motivados no processo, mas que também percebam a necessidade de serem independentes (Moore & Kearsley, 2007). Cabe também aos tutores descobrir as melhores técnicas para gerenciamento, comunicação e intervenção neste sentido, por tratarem com alunos de perfis distintos, geralmente distribuídos de forma aleatória em grupos. Este profissional, portanto, “faz o trabalho de inserir o aluno no curso e mantê-lo confortavelmente no processo de ensino-aprendizagem” (Bentes, 2009, p. 166). O tutor é, pois, um elemento importante na construção de redes de interação entre os sujeitos envolvidos e os conteúdos (Mercado, Figueiredo & Jobim, 2009; Tecchio *et al.*, 2010).

De fato, na literatura que trata sobre EAD, encontram-se diferentes conceitos de tutoria, que variam de acordo com a modelagem do curso, o perfil dos tutores e as funções por eles desenvolvidas (Magalhães Junior *et al.*, 2003). No entanto, mesmo que a prática da tutoria dependa do modelo do curso, o tutor deve possuir duas características essenciais: o domínio do conteúdo técnico-científico e, a habilidade para estimular a busca de resposta pelo participante (Magalhães Junior *et al.*, 2003). Conforme definição de Belloni (1999), o tutor orienta sobre os estudos e atividades, esclarece dúvidas, explica conteúdos relacionados à disciplina na qual atua e participa da avaliação dos alunos. Bentes (2009, p. 166) acrescenta que o tutor,

por compreender que o perfil do corpo discente é bem diferente do ensino presencial – formado na maioria por alunos adultos, que precisam ter maturidade e determinação no estudo, responsabilidade em seguir cronogramas estabelecidos, além de requerer conhecimento nas tecnologias utilizadas, cumpre sua função de mediador nesse processo.

Diante dessas colocações, com a intenção de sintetizar as atribuições relacionadas às atividades e responsabilidades dos tutores, o Quadro 1 apresenta as principais funções exercidas por eles na modalidade de educação a distância:

QUADRO I - Atribuições dos tutores na modalidade a distância

- Elaborar o conteúdo do curso;
- Supervisionar e ser o moderador nas discussões;
- Dar nota às tarefas e proporcionar *feedback* sobre o progresso;
- Manter registros dos alunos;
- Ajudar os alunos a gerenciar seu estudo;
- Motivar os alunos;
- Responder ou encaminhar questões administrativas;
- Responder ou encaminhar questões técnicas;
- Responder ou encaminhar questões de aconselhamento;
- Representar os alunos perante a administração;
- Avaliar a eficácia do curso.

Fonte: Adaptado de Moore & Kearsley (2007).

Deve-se considerar que cada instituição de ensino tem autonomia para elaborar seus projetos de curso e, portanto, definem, a partir de seus próprios critérios, a formatação e atribuição das atividades a serem desenvolvidas por seus tutores, docentes e equipe pedagógica. De fato, alguns papéis exercidos pelos atores envolvidos no processo acabam se mesclando, tal como mostram Moore & Kearsley (2007), ao indicarem teoricamente que o tutor é responsável pela elaboração dos conteúdos do curso, enquanto que, nos cursos em que os tutores investigados neste estudo atuam, esta atribuição de elaboração dos conteúdos é praticada exclusivamente pelos docentes.

Assim, de acordo com os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (MEC, 2007), não há um modelo único de educação a distância. A natureza do curso e as condições do cotidiano dos estudantes são os elementos que irão definir a melhor tecnologia, metodologia e processos a serem adotados.

Uma vez que o tutor atua como elo entre alunos, coordenação e instituição (Carneiro, Turchielo & Brochet, 2010), o trabalho da tutoria faz-se cada vez mais presente nos ambientes acadêmicos, principalmente quando os elementos essenciais na adequação do processo educativo estão em pauta. Pereira (2007) ressalta que se faz necessária a revisão e a

discussão do papel da tutoria enquanto ação pedagógica constituinte das diferentes etapas de um projeto em educação a distância. Essa discussão está diretamente ligada à compreensão que se tem sobre a educação a distância, pois a tutoria é considerada um dos elementos que contribui fortemente para mudanças e qualificação neste processo educativo (Pereira, 2007).

Por vezes, o papel exercido por tutores e docentes se confunde em cursos na modalidade a distância. Segundo os pressupostos teóricos de Lévy (1999), o papel do professor está mais centrado no acompanhamento e na gestão das aprendizagens, incitando a troca de saberes, fazendo a mediação relacional, simbólica e personalizada dos percursos de aprendizagem. Estas descrições de mediação e acompanhamento personalizado remetem, no entanto, também ao papel dos tutores, considerando que são estes que atuam na linha de frente dos cursos, interagindo diretamente com os grupos de alunos.

O docente, em linhas gerais, preocupa-se com a produção científica e é atuante em atividades de ensino, pesquisa e extensão. Portanto, suas atividades são mais complexas e trazem exigências intelectuais específicas, com o envolvimento de saberes oportunos, que devem estar pautados em situações próprias do contexto, como indica Cachapuz (2002).

Considerando que as formas de interação com os alunos são cada vez mais intensas e fragmentadas, porque há, ao mesmo tempo, a diversidade de atividades e também possibilidades de acessos em tempos distintos, as equipes pedagógicas precisam ser interdisciplinares e devem dominar as diferentes TICs utilizadas nos cursos (Belloni, 1999) a fim de dinamizar o processo de ensino e aprendizagem. Assim, é fundamental a sintonia, integração e dinamicidade do trabalho realizado pelos tutores e docentes em cursos EAD.

Com vistas a elucidar qual vem a ser o papel de tutores e de docentes na modalidade de educação à distância oferecida pela instituição investigada, apresenta-se a seguir uma breve definição sobre as atribuições dos professores e dos tutores neste contexto.

2.1 - Caso da IES brasileira investigada

Cabe esclarecer quais são as principais atividades desenvolvidas pelos tutores dos cursos de especialização na Instituição de Ensino Superior (IES), objeto desse estudo, assim como elucidar quais exigências são feitas a esses profissionais para que possam desenvolver suas atribuições de tutoria. Dois dos cursos investigados (Negociação Coletiva e Gestão de Negócios Financeiros) foram desenvolvidos em parceria com a Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SRH do MPOG) e os demais (Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão em Saúde) em parceria com a Universidade Aberta do Brasil (UAB).

Em se tratando dos cursos de especialização ofertados em parceria com a UAB, a concepção do projeto é que o tutor deve atuar como um mediador entre os sujeitos envolvidos (professores, alunos e instituição). Em tal curso, há dois tipos de tutores: o presencial (que acompanha presencialmente as turmas de alunos em suas cidades, denominadas Pólos) e o “a distância” (que acompanha virtualmente as turmas de alunos através das ferramentas de apoio e do ambiente virtual de aprendizagem). A coleta de dados da presente pesquisa envolveu somente os tutores a distância, os quais atuam como interlocutores de conteúdo de todas as disciplinas do curso de forma virtual.

Dentre as atribuições descritas no termo de compromisso do tutor (UAB, 2010) estão: mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os cursistas e entre os cursistas; acompanhar as atividades discentes; apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes; participar do processo de avaliação da disciplina; manter regularidade de acesso ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e dar retorno ao cursista no prazo máximo de 24 horas; elaborar relatórios de acompanhamento dos alunos e encaminhar à coordenação de tutoria; apoiar operacionalmente a coordenação do curso nas atividades presenciais nos pólos, em especial na aplicação de avaliações; colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes; participar das atividades de capacitação e atualização promovidas pela Instituição de Ensino.

No curso em parceria com a SRH do MPOG a coordenação dos tutores fica a cargo da instituição de ensino superior (IES) objeto deste estudo, sendo que esta, em função de sua experiência com outros cursos EAD, desenvolveu um Guia do Tutor, no qual constam informações gerais quanto às atribuições e o trabalho do tutor. Assim, segundo este guia, para ser tutor é necessário: acompanhar todas as atividades de uma turma no período da disciplina; conduzir as atividades síncronas (chats) na IES nos dias determinados pelo curso e as atividades assíncronas de qualquer local e hora, desde que cumprido o prazo estabelecido; avaliar os alunos em todas as atividades, atribuindo notas de acordo com o desempenho; avaliar qualitativamente cada atividade (ou conjunto de atividades) postada (s) pelo aluno no ambiente virtual de aprendizagem; participar das reuniões e treinamentos propostos pela coordenação do curso e professores (sejam eles presenciais ou virtuais); e disponibilizar um e-mail de contato para comunicação.

Dentre os requisitos para ser tutor estão: domínio do conteúdo do curso; saber lidar com as ferramentas de comunicação de informática, no mínimo ao nível do usuário; passar pela capacitação de tutores; ter tempo disponível para a tutoria, conforme contratado. Além disso, comunicar-se constantemente com os alunos é essencial para o sucesso de um programa de EAD.

Em relação aos compromissos do tutor, o guia sugere que este profissional: dê retorno, de qualquer atividade, em até 24 horas; tenha clareza ao transmitir instruções aos estudantes; informe os prazos de execução das atividades com clareza e detalhes; não altere horários de atividades e prazos previamente combinados com professores; ajude os estudantes a utilizar eficazmente o ambiente *on-line*; apoie os alunos a compreender e adotar comportamentos adequados (nos chats, fóruns, portfólio e nas comunicações via correio eletrônico com os colegas, tutor ou demais membros da equipe da EAD); nas participações dos alunos, identifique opiniões convergentes ou divergentes sobre os conteúdos em estudo e, em seguida, procure consensos e entendimentos; encoraje e reforce as contribuições dos estudantes; crie um clima de confiança e de

interesse recíproco; solicite a participação e estimule o debate, mantendo os estudantes envolvidos; e, finalmente, avalie o processo.

Aos professores exige-se que desenvolvam o plano de ensino das disciplinas do curso, incluindo todas as atividades (fóruns, exercícios, tópicos a serem discutidos nos chats, vídeos, etc), coordenem as atividades de tutoria, construam os instrumentos de avaliação (exercícios e provas) e, no caso dos cursos em parceria com a SRH do MPOG, desenvolvam o material didático-pedagógico que guiará as atividades da disciplina, dentre outras exigências. Embora haja exigências específicas para docentes e para tutores, em muitas situações percebe-se uma certa nebulosidade sobre qual seria o papel de um e de outro; ou até mesmo, pouca clareza sobre qual a percepção dos tutores acerca de seu papel nessa modalidade de ensino e sua influência na aprendizagem dos alunos. Diante disso, esse estudo buscou compreender as perspectivas dos tutores a respeito das atividades de tutoria desenvolvidas em cursos de especialização em uma Instituição de Ensino Superior do Rio Grande do Sul (Brasil).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracteriza-se como exploratório-descritivo qualitativo, seguindo suas características fundamentais, de acordo com Godoy (1995). Como estratégia de pesquisa foi escolhido o estudo de caso, pois buscou-se compreender a percepção dos tutores de uma IES em relação ao seu papel de tutoria. Segundo Gil (2007), o estudo de caso é uma forma de analisar um ou poucos objetos de maneira detalhada e aprofundada, visando contribuir para ampliar o entendimento de fenômenos.

Este estudo qualitativo foi realizado através de pesquisa documental, que embasou a construção do referencial teórico, especificamente a apresentação do rol de atividades dos tutores e exigências de cada parceiro (SRH do MPOG e UAB), e entrevistas escritas desenvolvidas a partir de roteiro composto por questões predominantemente abertas. Tal roteiro foi disponibilizado para preenchimento dos participantes, por meio eletrônico, por um período de 10 dias, entre os meses de junho e julho de 2011. Antes

da liberação do roteiro, realizou-se um teste piloto com dois tutores que não participaram do estudo para validar o instrumento de coleta de dados. Foram convidados a participar da pesquisa cento e quarenta tutores registrados em pelo menos um dos cinco cursos de especialização, ofertados na modalidade de ensino a distância pela Instituição de Ensino Superior em estudo. No período de realização da pesquisa, encontravam-se ativos, nos cursos investigados, cerca de sessenta tutores, sendo que muitos atuavam em mais de um curso em igual tempo. A efetividade de respostas foi de vinte e três sujeitos.

As questões foram apresentadas de forma a possibilitar que os tutores se sentissem livres para manifestar seus sentimentos, opiniões e sugestões, sendo nove questões de identificação pessoal e profissional e três questões abertas sobre a atuação como tutor, quais sejam: (1) Quais são as funções que você exerce(u) como tutor?; (2) Em sua opinião, qual o papel do tutor na Educação a Distância? e, (3) Em sua visão, a atuação do tutor influencia na aprendizagem do aluno? Por quê? Os cursos abrangidos por este estudo foram cinco cursos de especialização *lato sensu* ofertados pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da IES pesquisada em parceria com outras instituições como UAB e SRH do MPOG.

Para análise dos resultados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo. Conforme Puglisi e Franco (2005, p. 25), “a finalidade da análise de conteúdo é produzir inferência, trabalhando com vestígios e índices postos em evidência por procedimentos mais ou menos complexos”. Este método, originado no âmbito da pesquisa quantitativa, é amplamente aplicado em pesquisas qualitativas, considerando que se destina a analisar as comunicações por meio de técnicas capazes de avaliar os significados simbólicos do discurso, através de atitude interpretativa (Bardin, 2010). Por esta razão, foi considerado o meio ideal para expor os resultados alcançados, apresentados na próxima seção.

As respostas das questões abertas foram analisadas de forma horizontal que corresponde à análise das respostas dadas por todos os entrevistados para cada pergunta. Os dados encontrados foram

categorizados e analisados à luz da teoria apresentada no referencial teórico.

3.1- Caracterização dos respondentes

Esta pesquisa envolveu 23 tutores. Os dados referentes à faixa etária, estado civil, gênero e tempo de experiência em atividades de tutoria podem ser visualizados detalhadamente no Quadro 2, que apresenta a caracterização dos participantes.

QUADRO II – Perfil dos tutores participantes da pesquisa

Faixa Etária	12 – entre 22 e 28 anos
	8 – entre 29 e 38 anos
	2 – entre 39 e 48 anos
	1 – com mais de 59 anos
Estado civil/ Reside com...	10 – solteiros e/ou vivem sozinhos
	9 – casados ou possuem união estável
	3 – solteiros e moram com os pais
	1 – separado (a) ou viúvo(a), morando sozinho(a)
Gênero	15 – feminino
	8 – masculino
Início das atividades de tutoria	10 – iniciaram no ano de 2010
	6 – iniciaram no ano de 2009
	2 – iniciaram no ano de 2008
	2 – iniciaram no ano de 2007
	1 – iniciou no ano de 2005
	2 – iniciaram no ano de 2003

Fonte: Dados da pesquisa

Na função de tutoria, mediadora do processo de ensino aprendizagem, os profissionais envolvidos nos cursos ofertados pela IES investigada são qualificados como especialistas, mestrados, mestres, doutorandos e doutores, nas diferentes áreas de conhecimento. Tendo em vista a diversidade de conteúdos que compõem a matriz curricular de um curso, a instituição conta com a participação de inúmeros profissionais, com formação específica, os quais compõem uma equipe multidisciplinar de

tutores e docentes para acompanhamento das atividades propostas no curso e, principalmente, para realizarem a mediação do conhecimento. Para operacionalizar a estrutura dos cursos também são envolvidos funcionários acadêmico-administrativos e equipe pedagógica de coordenadores.

Informações acerca da titulação e área específica de formação podem ser verificadas no Quadro 3. Do total de tutores, sete trabalharam nos cursos em parceria com a UAB e 21 nos cursos em parceria com a SRH/MPOG. Sendo assim, 14 dos tutores trabalharam em apenas um dos cursos investigados, sete trabalharam em dois cursos, um trabalhou em três cursos e um trabalhou em quatro cursos.

A carga horária semanal dedicada às atividades de tutoria varia de 04 horas a 25 horas por disciplina (variação que pode ser justificada pelo fato de os tutores serem responsáveis por turmas com números distintos de alunos, portanto, a demanda de cada turma é variável). Outra possibilidade está relacionada às especificidades dos alunos que em algumas disciplinas podem demandar mais dos tutores. Foi identificada frequência similar de respostas, com exceção de um respondente, que relatou dedicar cerca de 25 horas semanais por disciplina, conforme pode ser observado no Quadro 3.

QUADRO III. Formação e horas dedicadas às atividades de tutoria

Formação	5 tutores – doutorado incompleto
	5 tutores – mestrado completo
	11 tutores – mestrado incompleto
	2 tutores – especialização completa
Área de formação específica	14 tutores – graduação em Administração
	15 tutores – mestrado em Administração
	4 tutores – doutorado em Administração
Horas semanais dedicadas às atividades de tutoria	7 tutores – até 05 horas/semana
	5 tutores – de 06 a 10 horas/semana
	6 tutores – de 11 a 15 horas/semana
	4 tutores – de 16 a 20 horas/semana
	1 tutor – 20 horas/semana ou mais

Fonte: Dados da pesquisa

O número médio de alunos por turma varia de 20 a 35 alunos nos cursos da Universidade Aberta do Brasil. No caso dos cursos da UAB, há um rodízio de tutores nas turmas de acordo com as disciplinas, por isso, em um mês um tutor pode trabalhar com uma turma de 20 alunos e no próximo mês com uma turma de mais de 30 alunos, por exemplo. No caso dos cursos em parceria com a SRH do MPOG, as turmas variam de 30 a 35 alunos.

Na próxima seção, são apresentadas as percepções dos participantes deste estudo a respeito da influência do tutor na aprendizagem dos alunos e o papel do deste profissional na modalidade EAD.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção são apresentados os dados coletados, a partir das entrevistas escritas, assim como a análise dos mesmos, seguindo a técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2010).

4.1 - A influência da tutoria na aprendizagem dos alunos

Retomando a ideia de que o tutor contribui para o aprendizado e crescimento dos alunos (Bentes, 2009; Jaeger & Accorssi, 2002; Machado & Machado, 2004; Mercado, Figueiredo & Jobim, 2009; Rosini, 2007; Tecchio *et al.*, 2009), questionou-se aos participantes se, em sua opinião, as atividades ligadas à tutoria influenciam na aprendizagem do aluno. A esta questão a maioria dos respondentes (21) afirmou que sim.

Do total dos 21 participantes que responderam afirmativamente, três acreditam que o tutor tem papel determinante na construção do aprendizado do aluno; seis que o tutor influencia muito; nove, que influencia; um que a relação dependeria 50% do tutor e 50% do aluno; um que o tutor influencia muito pouco. Apenas dois tutores disseram que não influencia. Esses achados, quanto ao papel do tutor na aprendizagem do aluno, reforçam a visão de Preti (1996) e Bentes (2009) quanto à grande responsabilidade que o tutor tem na efetivação dos objetivos do curso no qual ele trabalha, visto que o tutor orienta, dirige e supervisiona o processo

de ensino-aprendizagem dos alunos, sendo, pois, elemento chave na construção do aprendizado discente.

Como desdobramento desse questionamento solicitou-se ao respondente que justificasse sua visão. Tais justificativas foram analisadas e agrupadas em oito categorias, as quais não possuem o propósito de se esgotarem em si. Em virtude das diferenças em termos de atividades nos cursos analisados, tais categorias podem se sobrepor, demonstrando a não estabilidade das atividades.

Nas categorias a favor da influência do tutor na aprendizagem dos alunos têm-se: 1) **interface** (o tutor realiza a interface entre instituição/curso/professor/conteúdo e alunos); 2) **motivação** (o tutor é responsável por motivar os alunos); 3) **orientação** (o tutor orienta os alunos); 4) **atendimento individualizado** (o tutor dá atendimento individualizado ao aluno); 5) **construção de conhecimento** (o tutor contribui para a construção do conhecimento e da aprendizagem); 6) **facilitação** (o tutor facilita a compreensão do conteúdo, esclarecendo dúvidas); 7) **cobrança** (o tutor cobra os alunos); 8) **avaliação** (o tutor avalia o desempenho e evolução do aluno). Nesta última categoria, ao fornecer feedback a partir da avaliação do desempenho e evolução dos alunos, o tutor contribui para a reflexão do cursista sobre sua aprendizagem. Tal concepção corrobora a visão de Belloni (1999), Moore & Kearsley (2007) e Nevado (2005) que acreditam no papel pedagógico que a avaliação pode desempenhar no ensino-aprendizagem na modalidade EAD.

As respostas apresentaram maior frequência na categoria **motivação** (dez respostas), sendo seguida das categorias: **atendimento individualizado** (cinco respostas), **interface**, **orientação**, **facilitação** (quatro respostas cada) e **construção de conhecimento** (três respostas). Como forma de representar as categorias de maior frequência, transcrevem-se aqui relatos de tutores para cada uma delas. Os nomes verdadeiros dos participantes foram substituídos por letras a fim de garantir o anonimato.

- a) Categoria **motivação**: “O tutor promove a interatividade do aluno com a disciplina, com seus colegas e professores, ou seja, acaba motivando o interesse do aluno pelo EAD” [V].
- b) Categoria **atendimento individualizado**: “O tutor é o ator mais próximo do aluno e conhecedor de suas facilidades e dificuldades na aprendizagem” [C]; “O aluno precisa de acompanhamento o mais individualizado possível no ensino a distância” [N].
- c) Categoria **interface**: “Porque o tutor é a principal fonte de contato dos alunos com o curso. Por mais que os professores elaborem a disciplina, o contato direto com os alunos é do tutor” [E]; “O tutor nem sempre é somente o elo entre o professor e o aluno, em algumas disciplinas ele é o único contato do aluno com o conteúdo” [O].
- d) Categoria **orientação**: “O tutor tem papel determinante na condução dos caminhos a serem seguidos pelos alunos em cursos ofertados na modalidade EAD” [A].
- e) Categoria **facilitação**: “Ele pode trazer bons referenciais teóricos e exemplos práticos” [D]; “Pode fazer o conteúdo ficar mais claro” [H]; “Ajudar em casos de dúvidas” [W].
- f) Categoria **construção de conhecimento**: “Considero a participação do tutor essencial na construção de conhecimento dos alunos. [...] O tutor pode contribuir para reflexões e diálogos. [...] Dependendo da postura do tutor, o aprendizado do aluno sofrerá influências positivas ou negativas” [D].
- g) Categoria **cobrança**: “Principalmente no sentido de [...] cobrar os alunos [...]” [G].
- h) Categoria **avaliação**: “Sem dúvidas. Por que o tutor é quem estabelece os focos nos chats e define as capacidades da turma naquele momento. É também o tutor que identifica individualidades e trabalha com cada aluno sobre seus avanços” [T].

Em relação às respostas enquadradas como ‘influencia pouco’ ou ‘não influencia’, o tutor ‘M’ relatou: “[...]Pode ser o melhor tutor do mundo, se o estudante não está comprometido com as atividades... não adianta”. Já o tutor ‘P’ acredita que não há influência do tutor no aprendizado do aluno, porque, na sua visão, a aprendizagem é individual. Ainda, o tutor ‘I’ não acredita porque “geralmente o tutor apenas ministra as aulas online através de um material desenvolvido por outra pessoa”.

Essas percepções dos respondentes estão presentes nos trabalhos de Preti (1996), Bentes (2009), Aretio (2001), Simão *et al.* (2008), Botelho & Maffra (2009) e Tecchio *et al.* (2009), os quais entendem que ao tutor cabe o papel de orientar, motivar, acompanhar e avaliar o aprendizado do aluno, buscando conhecer suas dificuldades. Outra categoria identificada na análise dos dados reforça a compreensão que Mercado, Figueiredo & Jobim (2009) e Tecchio *et al.* (2009) têm a respeito da importância do tutor na construção de redes de interação do aluno com a instituição, os professores, outros alunos e o conteúdo. Diante do exposto, acredita-se ser o papel dos tutores determinante para que as disciplinas componentes da matriz curricular sejam desdobradas de maneira a assegurar a qualificação técnico-científica e o desenvolvimento ético dos alunos, conforme previsto no projeto pedagógico do curso.

4.2 - O papel do tutor na modalidade EAD

Considerando-se ser relevante discutir qual o papel do tutor na modalidade a distancia, visto que vários autores (Belloni, 1999; Bentes, 2009; Magalhães Junior *et al.*, 2003; Moore & Kearsley, 2007) e os diversos sujeitos envolvidos no contexto da educação a distância (alunos, tutores, professores, equipe pedagógica) podem apresentar opiniões distintas a esse respeito, questionou-se aos participantes deste estudo qual seria o papel do tutor que atua em EAD. Como nas questões anteriormente apresentadas, as respostas dos tutores revelam a heterogeneidade de opiniões a respeito do tema.

O papel atribuído ao tutor mais mencionado pelos respondentes foi o que associa tutoria e ‘mediação’ (7). Nas respostas dos participantes foi

evidenciada a atuação do tutor não apenas como mediador entre professores e alunos [A, L, O, P, V] como apresentado por Belloni (1999), Bentes (2009) e Lévy (1999), mas também na mediação entre os alunos e o conhecimento [D, U] e entre os alunos e a coordenação do curso [H]. As falas dos tutores ‘A’, ‘D’ e ‘H’, apresentadas a seguir, exemplificam essa opinião: “O tutor tem papel fundamental na mediação do conhecimento e faz a ponte entre o aluno e o professor” [A].

O tutor é ao mesmo tempo professor e mediador do conhecimento. Ele deve tanto preparar as aulas e as atividades de forma a contribuir com a construção do aprendizado do aluno, quanto ser parceiro nessa construção. Deve orientar, incentivar, cobrar, indicar caminhos, ter empatia, mostrar o que precisa ser melhorado e o que ainda não foi bem compreendido, sugerir novos materiais, tentar solucionar dúvidas, dar exemplos de aplicação prática dos conhecimentos vistos, trocar conhecimentos, ser o elo entre a IES e o aluno, entre os materiais (conteúdo) e o aluno, entre o professor e o aluno... [D].

Tem o papel de mediador entre alunos e coordenação, onde a frente junto aos alunos é muito presente e deveria ser mais valorizada. Além disso, tem o papel de esclarecer dúvidas e fazer com que o conteúdo seja mais interessante aos alunos. E claro, a parte "psicológica" que é muito exigida neste contato com os alunos [H].

A visão de que o tutor exerce o mesmo papel de um ‘professor’, foi apresentada por três respondentes [B, D, Q] que acreditam que o tutor, por estar em constante contato com os alunos (mesmo que de forma virtual) influencia na formação deles (alunos) da mesma forma que um professor na modalidade presencial.

O tutor para mim é um professor. A diferença é que ele não planejou a disciplina, mas o restante é de responsabilidade do tutor. Adequar o conteúdo a turma, preparar-se para os chats de forma a torná-los interessantes para todos os envolvidos, auxiliar os alunos a respeito do conteúdo e das tarefas. O tutor é o que transforma o planejado em realidade [B].

Em conformidade com a ideia de que é o tutor “quem transforma o planejado em realidade” [B], o respondente ‘R’ acredita que a atividade de

tutoria é a mais importante no contexto do ensino a distância e justifica: “O papel mais importante, visto que é o contato direto do aluno para tirar dúvidas e estudar. Junto com o apoio do professor coordenador e do tutor facilitador, o tutor é quem conduz a turma rumo ao aprendizado”. A essa opinião, pode-se ainda associar os papéis de zelador e gestor, mencionados pelos tutores ‘F’ e ‘M’, respectivamente.

O tutor como ‘apoio’ foi referenciado por quatro participantes [C, I, N, S] que veem o tutor como alguém que acompanha e apoia os alunos em suas necessidades, esclarecendo dúvidas e mobilizando ações que busquem facilitar o processo de aprendizagem por meio de relacionamento interpessoal. A partir deste ponto de vista, é papel do tutor “acompanhar o aprendizado do aluno, certificando-se de que todos, com suas individualidades, estão apreendendo a matéria de forma satisfatória” [N]. Estas afirmações concordam com o que Freire (1996, p. 26) apresenta ao afirmar que “percebe-se, assim, a importância do papel do educador, [...] que faz parte da sua tarefa docente não apenas ensinar os conteúdos, mas também ensinar a pensar certo”.

Por fim, o papel de ‘motivador’, em relação ao aprendizado, à reflexão sobre os temas estudados e à leitura dos materiais indicados, foi apontado pelos tutores ‘E’, ‘K’, ‘T’ e ‘W’. Apresentadas as percepções dos tutores a respeito da atuação na modalidade de ensino a distância, a seguir, são expostas as considerações finais deste estudo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para alcançar o propósito central desta pesquisa – compreender as perspectivas dos tutores a respeito das atividades de tutoria desenvolvidas em cursos de especialização em uma Instituição de Ensino Superior (IES) do Rio Grande do Sul (Brasil), buscou-se, especificamente: analisar como a tutoria influencia no aprendizado dos alunos; compreender qual é a visão dos tutores a respeito de seu papel no contexto dos cursos EAD.

No que se refere à influência do tutor no aprendizado dos alunos, a maioria dos participantes respondeu acreditar que os influenciam

positivamente, o que confirma os pressupostos teóricos de autores que tratam sobre o tema. Relativo à visão dos tutores a respeito de seu papel no contexto dos cursos EAD, as respostas revelaram-se heterogêneas.

Identificou-se como papel mais mencionado pelos respondentes o que associa tutoria e ‘mediação’ (entre professores e alunos, entre os alunos e o conhecimento, entre os alunos e a coordenação do curso). O tutor como ‘apoio’ e como ‘motivador’ também foi mencionado. Nesta visão, o tutor é encarado como alguém que acompanha e apoia os alunos em suas necessidades, esclarecendo dúvidas e mobilizando ações que busquem facilitar o processo de aprendizagem por meio de relacionamento interpessoal.

Entretanto, chama atenção o fato de alguns respondentes terem relatado que desenvolvem atividades como professores. Apesar de não serem reconhecidos institucionalmente como docentes, parte dos tutores participantes desta pesquisa considera que exerce papel de ‘professor’ nos cursos investigados. De fato, alguns papéis acabam se mesclando e, mesmo que se considere a existência de diferentes sistemas educacionais e que cada instituição de ensino tem autonomia para desenvolver um modelo específico de curso na modalidade a distância, é importante que haja uma reflexão sobre o papel do tutor nos cursos EAD, propondo um repensar a respeito das tarefas e funções desempenhadas por professores e tutores.

Levando em consideração os documentos pesquisados neste estudo, as atividades de docentes e de tutores são distintas em alguns pontos, mas se aproximam em outros. Entre as divergentes estão algumas atividades que são exclusivas dos professores (embora possam ser desenvolvidas em parceria com a equipe de tutores, caso o professor assim o deseje): o planejamento da disciplina, formulação do plano de ensino, preparação de material didático-pedagógico, gravação de vídeo-aulas, gestão de equipe de tutores, entre outras. Em relação às atividades convergentes estão: esclarecimento de dúvidas, indicação de novos materiais de consulta, exemplos de aplicação prática do conteúdo, atuação como elo entre o conteúdo e o aluno, entre outras.

Cabe destacar que a forma como os sujeitos pesquisados percebem seu papel enquanto tutores tende a influenciar sua prática profissional de tutoria. Aqueles que acreditam que não contribuem muito para o aprendizado do aluno poderão assumir uma atitude mais distante e passiva, por exemplo; por outro lado, aqueles que se vêem como fortes influenciadores no processo de aprendizagem do aluno poderão participar de forma mais efetiva desse processo, buscando desenvolver uma maior interação com sua(s) turma(s). Tal aspecto abre uma possibilidade de discussão para outras pesquisas, as quais poderão investigar essa relação em uma amostra mais numerosa.

Como limitação deste estudo, pode-se considerar que os relatos dos tutores investigados refletem um recorte e não caracterizam a realidade como um todo. Para estudos futuros, sugere-se a ampliação desta pesquisa, tanto no que se refere ao número de respondentes, quanto ao escopo de investigação que pode se estender a outros atores, especialmente aos alunos, parte integrante deste processo, que certamente podem se pronunciar sobre a real influência da tutoria em sua aprendizagem. A abordagem da perspectiva dos alunos é fundamental e tem sido desenvolvida em estudos paralelos de nosso grupo de pesquisa, a fim de melhorar a validade dos achados aqui apresentados e promover a triangulação dos dados, requisito de pesquisas qualitativas.

A influência da tutoria no aprendizado dos alunos; a incorporação desses profissionais em programas de capacitação dos cursos em questão, visando uma maior integração entre proposta pedagógica dos cursos e a prática efetiva; estratégias para a retenção de tutores, de forma a melhor aproveitar sua experiência e conhecimento prático; também representam questões que merecem ser discutidas em novos estudos o que possibilitará a ampliação dos dados e a comparação dos resultados.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aretio, L. (2001). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.

- Bardin, L. (2010). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições Loyola.
- Belloni, M. L. (2003). *Educação à distância* (3rd ed.). Campinas: Autores Associados.
- Belloni, M. L. (1999). *Educação a distância*. Campinas: Autores Associados.
- Bentes, R. F. (2009). A avaliação do tutor. In F. M. Litto & M. Formiga. (Orgs.). *Educação a Distância: o estado da arte* (pp.166-170). São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Botelho, C. S., & Maffra, F. R. (2009). Didática e Competências Docentes: um estudo sobre tutorias no curso de Administração a Distância do Projeto Piloto UAB 2009. *Educação a Distância e Práticas Educativas Comunicacionais e Interculturais*, v. 2, n. 2.
- Brasil (2012). Ministério da Educação. Portaria nº 2, de 10 de janeiro de 2007. Obtido de: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>
- Cachapuz, A. F. (2002). A universidade, a valorização do ensino e a formação dos seus docentes. In A. Shigunov Neto & L. S. B. Maciel (Orgs.). *Reflexões sobre a formação de professores* (pp. 115-139). Campinas: Papirus.
- Carneiro, M. L. F., Turchielo, L. B., & Brochet, E. (2010). *Capacitação de Tutores a Distância: discutindo competências*. Trabalho apresentado no 7º Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância, Cuiabá, Brasil.
- Emerenciano, M. S.; Sousa, C. A. L., & Freitas, L. G. (2001). Ser Presença como Educador, Professor e Tutor. *Colabor@ - REVISTA Digital do CVA – Ricesu*, 1, 1, 4-11.
- Freire, P. (1996). *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa* (35th ed.). São Paulo: Paz e Terra.
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, 35, 57-63.
- Jaeger, F. P., & Accorssi, A. (2011). *Tutoria em Educação a Distância*. Trabalho apresentado no 8º Congresso Internacional de Educação à Distância, Brasília, Brasil. Obtido de: <http://www.abed.org.br/congresso2001/index.html>
- Leitão, C. F., Perrota, C., Leal, M. L. M. S. & Farah Neto, M. (2004). *A formação dos tutores do curso de formação pedagógica em educação profissional na área de saúde: enfermagem*. Trabalho apresentado no 11º Congresso Internacional de Educação a Distância, Salvador, Brasil. Obtido de: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/trabalhos.htm>
- Lévy, Pierre. (1999). *Cibercultura*. Rio de Janeiro: Editora 34.
- Machado, L., & Machado, E. C. (2011). *O papel da tutoria em ambientes de EAD*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da Abed, Salvador, Brasil. Obtido de: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>
- Magalhães Júnior, A. G.; et al. (2008). Seleção e Formação em EAD para Tutores do Curso de Graduação em Administração – Modalidade a Distância: um estudo de caso na UECE. *Desafio: Revista de Economia e Administração*. Campo Grande, 9, 19, 5-19.
- Maia, C. (2002). *Guia brasileiro de educação à distância 2002/2003*. São Paulo: Editora Esfera.
- Maçada, D. L., & Tijiboy, A. V. (1998). *Aprendizagem cooperativa em ambientes telemáticos*. Trabalho apresentado no 4º Congresso da Rede Iberoamericana de Informática Educativa - RIBIE, Brasília, Brasil. Obtido de: <http://www.url.edu.gt/sitios/tice/docs/trabalhos/274.pdf>
- Mercado, L., Figueiredo, J., & Jobim, D. (2008). Formação de tutores do curso piloto de administração a distância da Universidade Aberta do Brasil. In L. Mercado (Org.). *Práticas de formação de professores na educação a distância* (pp. 95-116) Maceió: Edufal.

- Moore, M. G.; Kearsley, G. Educação a distância: uma visão integrada – Edição especial ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- Moore, M. G., & Thompson, M. M. (1990). The effects of distance learning: A summary of the literature. *Research Monograph*, 2. University Park, PA: The Pennsylvania State University.
- Nakayama, M. K., & Silveira, R. A. (2004). Ensino a distância nos programas de capacitação. In C. Bittencourt (Org.). *Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais* (pp. 00-00). Porto Alegre: Bookman.
- Navado, R. A. (2005). Ambientes virtuais que potencializam as relações de ensino aprendizagem: ambientes virtuais de aprendizagem: do "ensino na rede" à "aprendizagem em rede". *Novas Formas de Aprender: comunidades de aprendizagem: boletim*, [Brasília, DF], 15, 14-20. Obtido de: <http://tvbrasil.org.br/fotos/salto/series/151043NovasFormasAprender.pdf>
- Oliveira, E. S. G., Ferreira, A. C. R., & Dias, A. C. S. (2004). *Tutoria em Educação a Distância: avaliação e compromisso com a qualidade*. Trabalho apresentado no 11º Congresso Internacional de Educação a Distância, Salvador, Brasil. Obtido de: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/trabalhos.htm>
- Pereira, J. L. O Cotidiano da Tutoria. (2007). In J. Corrêa (Org.). *Educação a distância: orientações metodológicas* (pp. 85-104). Porto Alegre: Artmed.
- Preti, O. (Ed). (2005). A Formação do professor na modalidade a distância: (DEZ) construindo metanarrativas e metáforas. *Educação a distância: sobre discursos e práticas*. Brasília: Liber Livro Editora.
- Preti, O. (Ed). (1996). Educação a Distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada. *Educação a distância: incícios e indícios de um percurso*. Cuiabá: Edefmt/NEAD.
- Puglisi, M. L., & Franco, B. (2005). *Análise de conteúdo* (2nd ed.). Brasília: Liber Livro.
- Rosini, A. M. (2007). *As novas tecnologias da informação e a educação a distância*. São Paulo: Thomson Learning.
- Souza, C. A., Spanhol, F. J., Limas, J. C. O., & Cassol, M. P. (2004). *Tutoria na educação a distância*. Trabalho apresentado no 11º Congresso Internacional de Educação a Distância, Salvador, Brasil. Obtido de: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/trabalhos.htm>
- Tecchio, E. L., Nunes, T. S., Moretto, S. M., Dalmau, M. B. L., & Melo, P. A. (2009). Competências fundamentais ao tutor de ensino a distância. *Revista Digital da CVA-RICESU*, 6, 21. Obtido de: <http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/122/107>
- UAB – Universidade Aberta do Brasil. (2010). *Termo de Compromisso do Bolsista*. Porto Alegre.
- UFRGS. (2008). *Guia do Tutor*. Porto Alegre

Abstract: This study aimed to understand the perspectives of tutors in distance education (DE) regarding the mentoring activities developed at specialization level in a higher education institution in Brazil. This qualitative research used a case study method operationalized through archival research and written interviews with a script predominantly composed of open questions. This script was made available for completion, by electronic means, and had the participation of twenty-three subjects. The main results indicate that most participants believe that the influence of the tutor on student learning positively influence this process, confirming theoretical assumptions of the authors who address this subject. It was interesting to note that some respondents reported that they carry out activities as teachers. Although they are not institutionally recognized as teachers, some of the tutors, participants in this study, consider that they act as a 'teacher' in the courses surveyed.

Keywords: Role of the tutors, perspective, tutoring in distance education.

Texto:

- Submetido: agosto de 2012.
- Aprovado: novembro de 2012.

Para citar este artigo:

Locatelli, P., Brunetta, N., Sawitzki, R. & Antunes E. (2012). Perspectiva de tutores brasileiros em relação ao seu papel e influência no processo de aprendizagem de alunos em cursos de especialização a distância. *Educação, Formação & Tecnologias*, 5 (2), 71-84 [Online], disponível a partir de <http://eft.educom.pt>.