



**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIVATES**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO DE CIÊNCIAS EXATAS –**  
**MESTRADO**

**ESTUDO DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DO TUTOR**  
**PRESENCIAL COMO ORIENTADOR NO PROCESSO DE ENSINO E**  
**DE APRENDIZAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**

Adejalmo Moreira Abadi<sup>1</sup>

e-mail: adejalmoabadi@hotmail.com

Márcia Jussara Hepp Rehfeldt<sup>2</sup>

e-mail: mreinfeld@univates.br

**CONTEXTUALIZAÇÃO**

A ação prático-pedagógica foi realizada no Polo de Boa Vista (RR) da qual participaram 12 tutores, que exerciam a tutoria no Curso de Licenciatura em Letras - Espanhol e Literatura Hispânica (TCL), na modalidade de EaD, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR) em andamento nos Polos de Apoio Presencial de Alto Alegre, Amajari, Boa Vista, Caracaráí, Iracema, Pacaraima, Rorainópolis e São João da Baliza, em Roraima, no ano de 2013.

A ação se deu a partir da pesquisa com ex-alunos concluintes (AC), ex-alunos não-concluintes (ANC) e com ex-tutores presenciais (TP), dos cursos de Licenciatura em Biologia, Matemática e Pedagogia, ministrados pelo Instituto Federal do Pará (IFPA) e dos Bacharelados em Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas ministrados pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na modalidade de EaD, ambas Instituições de Ensino Superior (IES) pertencentes ao Sistema Universidade Aberta do

---

<sup>1</sup> Professor especialista da Educação Básica do Estado de Roraima, mestrando do programa de pós-graduação *stricto sensu*, Mestrado Profissional em Ensino de Ciências Exatas do Centro Universitário UNIVATES.

<sup>2</sup> Professora Mestre em Administração (PPGA/EA/UFRGS) e Doutora em Informática na Educação (PPGIE/UFRGS). Professora do Centro Universitário UNIVATES. Orientadora.

Brasil (UAB), nos Polos da UNIVIRR, concluídos em 2012 em Roraima, cujos dados revelaram que apenas 19,7% dos alunos conseguiram êxito concluindo seus cursos. A pesquisa resultou na dissertação intitulada *Autonomia para Aprendizagem na Educação a Distância: um processo de construção e desafios*. Teve como tema a autonomia para aprendizagem na EaD. E, como problema, identificar quais os fatores relacionados à autonomia para aprendizagem que contribuíram para a evasão e para conclusão dos cursos.

O objetivo geral da pesquisa foi analisar a relação existente entre a autonomia para a aprendizagem e os resultados finais obtidos pelos alunos, em termos de evasão e conclusão daqueles cursos. E, como objetivos específicos: identificar o perfil dos alunos egressos do Ensino Médio; Identificar os fatores relacionados à autonomia para aprendizagem que influenciaram na evasão; Identificar os fatores que influenciaram na conclusão dos cursos; e o quarto objetivo da pesquisa realizada, objeto desta produção técnica, foi realizar uma ação prático-pedagógica com tutores em atuação, com abordagem sobre a temática da pesquisa e fatores relevantes surgidos da investigação, destacando o papel do tutor presencial como orientador nos processos de ensino e de aprendizagem.

A pesquisa com os AC, ANC e os TP evidenciou fatores que influenciaram no alto índice de insucesso dos alunos. Pela análise dos dados, podemos inferir que as evidências estão relacionadas ao ensino e à aprendizagem, com aspectos de responsabilidade da instituição ministrante dos cursos, que são externos ou extrínsecos ao aluno, como estrutura física, tecnológica, metodológica, pedagógica, professor, tutor, material didático e outros. A estes aspectos denominamos “estrutura de ensino”. E, como “estrutura de aprendizagem” os aspectos relacionados ao aluno, que são de ordem particular, intrínseca, de base intelectual em termos de conteúdos como pré-requisitos para as disciplinas do curso superior, habilidade técnica para uso e aproveitamento das tecnologias e das mídias para a EaD, disponibilidade de equipamentos tecnológicos particulares adequados as suas necessidades, a sua motivação e determinação para realizar o curso e demais aspectos de responsabilidade exclusivamente do estudante.

Como aspectos que podem ser atribuídos à estrutura de ensino a pesquisa evidenciou: a falta de interação e diálogo com o professor e o tutor a distância; ausência de material impresso ou de difícil compreensão; a sensação de abandono pela instituição ministrante do curso; problemas de *internet* no Polo; falta de orientações sobre o ensino e a

aprendizagem na EaD; falta de apoio técnico em Informática; problemas referentes ao Laboratório de Informática do Polo; falta de orientações sobre o curso; problemas relacionados à administração do Polo; constante falta de energia elétrica nos Polos do interior; dificuldade para o envio das tarefas e atividades pelo ambiente virtual; demora do professor, do tutor a distância e da própria instituição de ensino quanto ao *feedback* aos alunos, ao tutor presencial e sobre as demandas do Polo.

Como aspectos relacionados ao aluno como estrutura de aprendizagem foi evidenciado o seguinte: falta de conhecimento de Informática; deficiência de conteúdos da Educação Básica; falta de conhecimento das tecnologias; falta de tempo para estudo, desinteresse pelo curso, indisponibilidade de computador e *internet* em casa e dificuldade de deslocamento para as atividades presenciais. Vale enfatizar que de todas as questões consideradas como dificuldade nos processos de ensino e de aprendizagem, apontadas pelos AC, ANC e TP, a mais significativa para os três grupos pesquisados foi a falta de interação e diálogo com o professor e o tutor a distância.

Os indicadores do quadro 01 a seguir, demonstram os aspectos referentes à estrutura de ensino, ou seja, da responsabilidade de quem provê e administra o ensino. Também aspectos referentes à responsabilidade do aluno como estrutura de aprendizagem:

**Quadro 01 - Dificuldades dos AC e ANC segundo dados da pesquisa com os TP**

Nº	Dificuldades mais expressivas	%
01	Falta de interação e diálogo com o professor e o tutor a distância	100%
02	Falta de conhecimento de Informática	93%
03	Deficiência de conteúdo da Educação Básica para a Superior	93%
04	Ausência do material impresso ou de difícil compreensão	93%
05	Sensação de abandonado pela instituição ministrante do curso	86%
06	Problemas referentes à <i>internet</i>	86%
07	Falta de conhecimento das tecnologias por parte dos alunos	71%
08	Falta de orientações sobre o ensino e aprendizagem na EaD	64%
09	Falta de apoio técnico em Informática	57%
10	Falta de tempo para estudo	29%
11	Dificuldades de deslocamento para as atividades presenciais	29%
12	Problemas referentes ao Laboratório de Informática do Polo	29%
13	Falta de orientações sobre o curso	21%
14	Problemas relacionados à administração do Polo	07%

Fonte: Dados dos autores, 2014.

Pelo que foi considerado pelos ex-tutores, observa-se que cada indicador constituiu-se em problema ou dificuldade vivenciada durante os cursos e teve a sua parcela de contribuição para o insucesso de muitos alunos. Ademais, as evidências denunciam a origem de cada dificuldade ou fator de entrave destacado durante os cursos: se na estrutura de ensino, responsável por ministrar e administrar o ensino ou na estrutura de aprendizagem cuja responsabilidade é do aluno.

De forma que, qualquer uma das situações, foi o cenário em que o tutor presencial desempenhou o seu papel fundamental nos processos de ensino e de aprendizagem, porque foi o “agente do ensino” que esteve junto ao aluno e ligado à instituição de ensino para fazer as intervenções necessárias nos diversos aspectos: administrativos, pedagógicos, técnicos e de apoio. Conforme Oliveira, Mill e Ribeiro (2010, p. 82): “Os tutores são os mediadores entre os alunos e o conhecimento, as tecnologias e o professor; assim, o resultado favorável de uma proposta depende da prática bem-sucedida desses atores.”

Evidenciando a importância do tutor nos processos de ensino e de aprendizagem. É importante destacar os depoimentos de uma ex-aluna concluinte, participante da pesquisa, argumentando sobre questões que demonstram a importância do tutor na resolução de problemas diários e no apoio ao aluno:

AC24 Eu tive que dar o melhor de mim e estudar muito e, muitas vezes, sem ter quem tirasse as minhas dúvidas, às vezes com algumas colegas de turma e com a minha tutora presencial do Polo;

AC24 [...] A dificuldade que encontrei foi a falta de material didático, apoio do Polo, às vezes a *internet* lenta, que aqui em Boa Vista/RR sofremos muito, no meu caso, quando resolvi cursar Pedagogia já estava sem estudar há uns 15 anos, mas enfrentei todos os obstáculos com garra e determinação, perdi vários finais de semana, para executar e enviar as minhas tarefas, por não dar tempo de enviá-las durante a semana, muitas vezes fiquei em casa até às 02 horas da manhã enviando a tarefa no último dia.

O positivo foi que aprendi a enviar e copiar arquivos em *pen-drive*, postar anexos, ter paciência em ficar em frente a um computador, aprender a estudar sozinha e adquirir uma autoconfiança em mim mesma e acreditar em tudo que eu estava fazendo.

Fiz muitas amizades novas, tive uma tutora a distância e a outra presencial que me deram muita força para que eu nem pensasse em desistir e, pensando nelas quando tinha vontade de desistir, lembrava daquelas palavras que elas deixavam no fórum. Estudei muito mais no curso a distância do que quando fiz a minha especialização presencial.

Os depoimentos da ex-aluna demonstram que a atuação efetiva do tutor, seja presencial ou a distância, torna-se um aspecto imprescindível nos processos de ensino e de

aprendizagem, pois é o profissional que está entre o aluno e o ensino. Sobre a importância da tutoria na EaD, Franco, Braga e Rodrigues (2011, p. 130) afirmam que:

A principal razão da tutoria é assegurar, aos alunos distantes, um bom nível de apoio individualizado. Tal apoio se torna ainda mais relevante se considerarmos que, em muitos casos, o tutor é a única pessoa com quem o aluno entra em contato, ao longo de todo o curso. Mesmo buscando mais atividades que gerem um aprendizado mais interativo e colaborativo com os colegas, isso nem sempre é alcançado em sua plenitude e, mesmo que o fosse, não poderíamos dispensar a ação de tutores capacitados para motivar e auxiliar os alunos nesse processo.

Portanto, o elemento da estrutura de ensino que esteve próximo fisicamente ao aluno foi o tutor presencial, coordenando os processos de ensino e de aprendizagem, assumindo responsabilidades técnicas, administrativas, pedagógicas e de apoio, atendendo as suas necessidades e tomando as providências necessárias junto à instituição ministrante.

De forma que, os dados e as informações da pesquisa inicial realizada identificam o contexto da situação na qual os cursos foram realizados. Também, serviram de referência para o delineamento das atividades da ação prático-pedagógica com os TCL em exercício.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo geral**

Estudar as competências e atribuições do tutor presencial como orientador de ensino e de aprendizagem na EaD.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar as competências e atribuições do tutor presencial nos processos de ensino e de aprendizagem na EaD;
2. Acompanhar, observar e orientar as atividades dos tutores presenciais do curso de Letras Espanhol e Literatura Hispânica no Polo de Boa Vista e
3. Elaborar um conjunto de indicadores de competências e atribuições do tutor presencial nos aspectos técnicos, administrativos, pedagógicos e de apoio ao aluno.

## DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

A ação foi desenvolvida em duas fases, sendo a primeira, com todos os tutores presenciais e a distância do Curso de Letras (TCL), com os quais foram desenvolvidas as seguintes atividades: 1) aplicação de um questionário relativo à tutoria, Apêndice A; 2) Apresentação do projeto de pesquisa; 3) Discussão sobre a temática da pesquisa e fatores que constituem a autonomia para aprendizagem na EaD; 4) Apresentação e discussão sobre os resultados da pesquisa realizada com os AC, ANC e TP; 5) Discussão sobre o papel do tutor presencial como orientador nos processos de ensino e de aprendizagem na EaD; 6) Leitura e discussão de textos disponibilizados, com o objetivo de identificar e destacar as competências e atribuições do tutor presencial na EaD e 7) Organização das informações do questionário aplicado aos TCL.

No decorrer da ação foram abordados os seguintes conteúdos: Conceito e características da Educação a Distância; Autonomia do aluno para a aprendizagem na EaD; Fatores que constituem a autonomia para aprendizagem na EaD; Competências do tutor presencial na modalidade de EaD e Atribuições do tutor presencial nas dimensões técnicas, administrativas, pedagógicas e de apoio ao aluno.

A segunda fase da ação constou da observação, acompanhamento e orientação prática nas atividades de tutoria no Polo de Boa Vista com 2 tutores presenciais, tendo por base os dados e as informações advindas do questionário aplicado aos TCL. Também, os dados da pesquisa inicial realizada com os AC, ANC e TP, bem como as demais ações da prática que serviram para o conhecimento do contexto da atuação dos TCL, para destacar as competências e atribuições da tutoria e identificar os aspectos que dificultavam o processo de ensino e de aprendizagem no curso.

A ação foi realizada na modalidade presencial com a carga horária de 20 horas de atividades, sendo 12 horas com todos os TCL participantes e mais 8 horas de acompanhamento, observação e orientação a dois tutores presenciais da disciplina em andamento no Polo. Para estes dois tutores a carga horária total da ação foi de 20 horas de atividades teóricas e práticas, para os demais foram 12 horas de atividades teóricas, conforme a programação das atividades do quadro 02 a seguir:

**Quadro 02 - Programação/data/hora/atividade**

<b>Data/Horário</b>	<b>ATIVIDADE</b>
<b>21/09/2013</b>	
08:00 h às 09:00 h	1- Início das atividades - apresentação do projeto da pesquisa realizada com ex-alunos concluintes, não-concluintes e ex-tutores presenciais e aplicação do questionário aos tutores do Curso de Letras em andamento nos Polos.
09:00 h às 10:00 h*	2 - Apresentação e discussão sobre a temática da pesquisa realizada com os AC, ANC e TP.
10:15 h às 11:15 h	3 - Apresentação e discussão sobre os resultados da pesquisa realizada com os AC, ANC e TP.
11:15 h às 12:15 h	4 - Discussão sobre o papel do tutor presencial e a distância, como orientadores nos processos de ensino e de aprendizagem na EaD.
14:00 h às 18:15 h*	5 - leitura e discussão dos textos disponibilizados com destaque para as competências e atribuições técnicas, administrativas, pedagógicas e de apoio do tutor na EaD.
<b>28/09/2013</b>	Continuação da atividade 5, organização das informações e dados dos questionários aplicados aos TCL e a elaboração do conjunto de indicadores de competências e atribuições do tutor presencial nos aspectos técnicos, administrativos, pedagógicos e de apoio ao aluno na EaD.
08:00 h às 12:15 h*	
À noite no horário dos tutores	6 - Oito horas destinadas à observação, acompanhamento e orientação prática nas atividades de tutoria no Polo de Boa Vista com 2 tutores presenciais.

\* Intervalo de 15 minutos a cada duas horas.

O questionário aplicado aos TCL constou de questões objetivas e subjetivas com a finalidade de coletar dados a respeito da tutoria, cujas informações advindas, além dos dados e experiências surgidas no período da ação prática, serviram para o conhecimento da realidade vivida pelos tutores e alunos do curso. Também serviram para o conhecimento das práticas dos processos de ensino e de aprendizagem e como subsídio para a elaboração desta produção técnica.

Antes de responder aos questionários, os participantes tomaram conhecimento e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), (Apêndice B), em cumprimento à Resolução 196/1996, do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde, que trata da normatização da pesquisa envolvendo seres humanos, bem como as orientações do Comitê de Ética em Pesquisa da Univates (COEP/Univates).

A análise do questionário respondido pelos TCL, Apêndice A, possibilitou a melhor compreensão do funcionamento do Curso de Letras em andamento, bem como do trabalho dos tutores. Nas questões 2.1.3 e 2.1.4 verificam-se que todos os tutores participantes possuíam graduação e somente um não tinha formação na área de Letras, mesma área do curso no qual exercia tutoria e, apenas um tutor não tinha pós-graduação, porém, declarou que estava cursando especialização em Advocacia Geral e os demais possuíam especialização na área da educação, e destes, três tutores informaram que possuíam especialização em cursos referentes à modalidade de EaD. O fato do tutor possuir capacitação na área do curso que atua pode ser um aspecto positivo e facilitador no desempenho da sua função, porque segundo Silva e Vidal (2013, p. 51):

[...] Na maioria das vezes, os tutores utilizam os mesmos mecanismos que aprenderam para trabalhar com a educação presencial, a fim de determinar a metodologia de trabalho, quando o ideal seria utilizar a formação específica que receberam para atuar na tutoria na modalidade a distância.

No aspecto da formação acadêmica podemos dizer que os TCL possuíam a competência mínima necessária em termos de formação, pelo menos possuíam a graduação na área do curso no qual exerciam a tutoria, visto que é uma das suas atribuições como tutor, apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades pedagógicas e docentes e fazer o acompanhamento do aluno. Conforme Silva e Vidal (2013, p. 50): “[...] a tutoria visa à orientação acadêmica, acompanhamento pedagógico e avaliação da aprendizagem dos alunos. Para isso o tutor deve possuir um papel profissional com capacidades, habilidades e competências inerentes à função.”

Com relação à dinâmica do trabalho da tutoria (questão 2.1.6) foi registrado que os tutores procuravam “trazer o aluno para o Polo”, o que significa mantê-lo “próximo”; davam suporte quanto aos conteúdos; tiravam dúvidas; faziam a correção dos trabalhos; procuravam incentivar os alunos; acessavam o ambiente virtual diariamente e trabalhavam de forma agendada, conforme pode ser verificado nos depoimentos:

TCL1 Atender os alunos nos três horários, conforme agenda, para evitar evasão, trazendo os alunos para perto de nós, ou seja, para o Polo onde está inserido.

TCL3 Incentivando o aluno todo momento; dando suporte quanto ao conteúdo trabalhado e tirando as dúvidas dentro dos parâmetros do processo do ensino e aprendizagem.

TCL7 Normalmente estou sempre em contato com os alunos, diariamente acesso o ambiente, respondo as perguntas, corrijo os trabalhos e incentivo os alunos.



TCL8 Os períodos da minha tutoria acontecem nos dias de segunda, quarta e sexta pela manhã das 08:00 às 12:00h e quinta e sexta à noite das 18:00 às 22:30h.

Sobre o papel do tutor e ao que lhe cabe no processo de ensino, Franco, Braga e Rodrigues (2011, p. 130-131) enfatizam o seguinte:

O tutor deve ainda, ser aquele que assegura ao aluno um processo de auto-aprendizagem [*sic*], sem passar conteúdos prontos e nem tentar impor o que deseja ensinar (método didático contra-indicado a qualquer modalidade de ensino). O bom tutor de aulas virtuais tem o objetivo de motivar e de flexibilizar a busca de novos conhecimentos, apontando caminhos que o aluno pode seguir dentro do seu ritmo e do seu estilo de aprendizagem. [...] orientar, com clareza e segurança, as dúvidas sobre os conteúdos disponibilizados nas aulas, direcionando-os para chegarem às respostas por eles mesmos, ensinando-os a aprenderem a aprender [...].

Quanto ao local onde desenvolviam a tutoria (questão 2.1.7) foi declarado que os tutores presenciais exerciam suas atividades nos respectivos Polos e os tutores a distância trabalhavam em suas casas, nos seus locais de trabalho e até na casa dos colegas tutores, como pode ser observado no exemplo das três descrições dos TCL:

TCL3 Nos Laboratórios de Informática do Polo.  
 TCL5 No Laboratório do Polo, no meu trabalho e na minha casa.  
 TCL7 No Polo e na minha residência, já que disponho de computador e *internet*.  
 TCL9 No meu quarto ou na casa da outra tutora.

O fato dos tutores a distância trabalharem em suas casas ou em outro local que não seja a instituição de ensino, não há nos resultados da investigação, elementos ou evidências para se discutir a questão. É importante destacar que quando o TCL5 responde: “no meu local de trabalho”, não significa a instituição ministrante e, sim, o local do outro emprego, porque pelas respostas do questionário, para a maioria dos tutores presenciais ou a distância, a tutoria era o segundo ou o terceiro emprego.

Na questão 2.1.8, quando questionados sobre as principais dificuldades no exercício da tutoria, o participante TCL6 respondeu: “Sobrecarga de trabalho, pois tenho dois empregos, mais a tutoria. Isso tudo significa falta de tempo.” Continuando o raciocínio a respeito das dificuldades reclamadas pelos tutores é importante destacar que, na mesma questão o TCL2 respondeu: “Salário do tutor muito baixo (R\$ 765,00)”. Com estes dois exemplos, a intenção não é justificar o fato dos tutores a distância desempenharem suas funções em casa ou em outros locais ou ainda o salário, porém

chamar a atenção para a desvalorização e a precariedade do serviço de tutoria. Quanto à questão, Ribeiro, Oliveira e Mill (2010, p. 94) enfatizam em seu estudo que:

Os dados deste estudo apontam para a desvalorização da tutoria, que parece ser percebida como uma ocupação provisória e subsidiária pelos tutores. Essa desvalorização, no entanto, parece derivar mais da precariedade da relação de trabalho e sua baixa remuneração do que da atividade *per se*. [...]

Ainda com relação às dificuldades particulares e pessoais no exercício da tutoria, que não deixam de ser aspectos pontuais do dia a dia do tutor, seja presencial ou a distância (questão 2.1.8) foi descrito o seguinte: descumprimento de horário por parte dos alunos; falta de assiduidade dos alunos no Polo; tempo insuficiente para resolver as questões do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA); demora da instituição ministrante para resolver questões administrativas; *internet* lenta; dificuldade para formar grupo de estudo e dificuldade para manter contato com os alunos.

Os aspectos reclamados pelos tutores como dificuldades vivenciadas são, na maioria das vezes, referentes a questões de interação não se tratando apenas do ambiente virtual, porém, apontam para a necessidade da construção de um ambiente efetivo de aprendizagem, baseado na permanente interatividade entre os participantes. Para isso, é importante a participação, a responsabilidade e o comprometimento de todos os envolvidos no curso. Quanto ao ambiente de aprendizagem, Franco, Braga e Rodrigues (2011, p. 129) chamam a atenção para o seguinte:

Para qualquer modalidade de ensino, seja ela presencial ou a distância (EaD), é necessário que seja utilizado um ambiente de aprendizagem interativo. Para isso é fundamental que todos os personagens envolvidos no processo de ensino-aprendizagem estejam motivados e comprometidos com o projeto didático-pedagógico.

A respeito das dificuldades dos alunos descritas pelos tutores no exercício da tutoria (questão 2.1.9) foi destacado o seguinte: a falta de autonomia, de disciplina com horário, de perseverança e de assiduidade no Polo; pouco domínio da tecnologia; sensação de isolamento por parte da instituição; falta de compreensão dos conteúdos; postagem dos trabalhos e atividades de última hora ou com atraso; incidência de plágio nas respostas e atividades de alguns alunos; falta de assiduidade em acessar o ambiente virtual e havia aluno que não possuía *internet* em casa. Quanto à falta de insumos tecnológicos pode ser destacado o depoimento do TCL1 (questão 2.1.12): “Na maioria das vezes os alunos não possuem material tecnológico para desenvolver suas atividades.”

Todos os aspectos apontados pelos tutores como dificuldades, podem ser compreendidos como questões afetas à autonomia para a aprendizagem na EaD, visto que é uma modalidade na qual o aluno é o centro do processo de ensino e de aprendizagem e, como tal, lhe é exigida uma postura diferenciada, que tenha autonomia e independência em termos de compromisso, responsabilidade pela aprendizagem, auto-administração, planejamento pessoal, organização e conhecimento da tecnologia utilizada (MAIA; MATTAR, 2007). Além disso, é imprescindível a disponibilidade da estrutura tecnológica local e da parte do aluno para o desenvolvimento das atividades de ensino e de aprendizagem a distância.

Ainda, na questão 2.1.9, merece ser destacada a prática do plágio em alguns trabalhos. Segundo a afirmação do TCL12: “[...] muitas vezes há alunos que reproduzem respostas cometendo plágio.” Situação esta que demanda uma preocupação e uma responsabilidade a mais para o tutor. Conforme Silva e Vidal (2013, p. 52) é necessário:

[...] buscar sempre orientar o aluno sobre os cuidados necessários para evitar o plágio faz parte do trabalho do tutor, pois devemos orientar os alunos quanto à utilização de matérias de estudos e reflexões, para não nos apropriarmos de forma indevida de literaturas de outrem.

No aspecto pedagógico do curso (questão 2.1.10) os tutores descreveram as seguintes dificuldades no processo de ensino: falta de material de estudo para os alunos; falta de material impresso; não há metodologia e técnica diferenciada para a apresentação dos conteúdos no AVA; demora no *feedback*; problemas técnicos no ambiente virtual; incidência de plágio nas respostas e nas atividades; o tutor presencial não recebe o material de estudo impresso antecipadamente; os problemas técnicos e de *internet* dificultam a resolução das atividades; pouca ou nenhuma interação entre o tutor presencial e o professor da disciplina.

Pode ser incluído no aspecto pedagógico do curso o depoimento do TCL4 (questão 2.1.12): “a falta de material de apoio impresso e biblioteca.” Dentre os diversos aspectos mencionados pelos tutores na questão 2.1.10 destacam-se dois depoimentos:

TCL3 Falta mais metodologias e técnicas para apresentação dos conteúdos no AVA; deveria ter materiais didáticos; e mais capacitação para os tutores.

TCL6 Falta de interação entre o professor, tutores presenciais e a distância; falta de planejamento em conjunto, entre o professor e os tutores presenciais e a distância. É um trabalho solitário.

Os depoimentos destes tutores trazem para a discussão a lógica da educação a distância, na qual novas práticas precisam ser desenvolvidas. Os depoimentos dos TCL3 e TCL6 (questão 2.1.10) resumem a necessidade e a importância de uma postura diferenciada por parte da gestão do ensino, quanto ao planejamento, administração e execução, em função da tecnologia nos processos de ensino. Também do perfil do estudante da EaD, da necessidade da reorganização do currículo e da interação entre o ensino e os participantes do processo, especialmente para atender a demanda da tutoria presencial de um curso a distância. Sobre a nova lógica do ensino a distância, Kenski (2003, p. 92-93) chama a atenção para o seguinte:

Um novo tempo, um novo espaço e outras maneiras de pensar e fazer educação são exigidos na sociedade da informação. O amplo acesso e o uso das novas tecnologias condicionam a reorganização dos currículos, dos modos de gestão e das metodologias utilizadas na prática educacional.

[...] É preciso considerar que o acesso e a utilização das tecnologias condicionam os princípios e as práticas educativas e induzem profundas alterações na organização didático-curricular. Não se trata, portanto, de adaptar as formas tradicionais de ensino aos novos equipamentos ou vice-versa. [...].

[...] As novas atividades didáticas realizadas em rede – como as tele ou videoconferências, *chats*, as possibilidades de atividades em grupos virtuais, as inúmeras formas de interação e a colaboração entre professores, alunos, técnicos e monitores, os fóruns de discussão – exigem conhecimentos tecnológicos e habilidades específicas de professores, instrutores e aprendizes.

Quanto aos aspectos tecnológicos para o funcionamento do curso (questão 2.1.11) os tutores evidenciaram o seguinte: a baixa velocidade da *internet*; falta constante de energia elétrica nos Polos do interior do Estado; falta de suporte técnico; AVA pesado de difícil navegação, demora do apoio técnico e desconhecimento do AVA por parte de alguns alunos. Estes aspectos são considerados obstáculos que podem comprometer os processos de ensino e de aprendizagem, levando o aluno a frustrar-se por serem barreiras intransponíveis para alguns estudantes da EaD (PALLOFF; PRATT, 2004).

Na questão 2.1.12 foi evidenciada, dentre as demais, a indefinição da função e do limite dos envolvidos no processo de ensino, como pode ser observado no depoimento do TCL3: “É necessário que seja definida a função e o limite do tutor presencial, do tutor a distância e da equipe de envolvidos no sistema da EaD e no ambiente virtual.” A definição do papel dos envolvidos torna-se fundamental, especialmente para a tutoria presencial, porque é o profissional que exerce atividades técnica, pedagógica, administrativa e de apoio, representando o estudante perante a instituição ministrante e ao professor. Sendo

assim, é necessário que sejam estabelecidos os limites da sua atuação, bem como dos demais participantes para que não haja entraves, omissões ou superposição de ações, principalmente entre o tutor presencial e o tutor a distância. Sobre o papel do tutor Silva e Borba (2013, p. 14) afirmam que:

Há um debate atual relacionado à modalidade de EAD, o alvo central posto na discussão é a elucidação de pontos que se referem ao papel do Tutor no modelo da EAD, com a inserção de novas tecnologias, que exigem cada vez mais que os paradigmas sejam revistos continuamente nas suas estruturas didático-pedagógicas. Nesse contexto, surge uma questão pertinente: Qual a relevância da atuação desse sujeito no processo de construção de conhecimento na EAD.

Quanto ao papel do tutor, o Referencial de Qualidade para a Educação Superior a Distância, Brasil (2007, p. 21) estabelece que o projeto pedagógico do curso deve definir a atuação do corpo de tutores e reforça o papel da tutoria nos processos de ensino e de aprendizagem:

[...] O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico.

Um sistema de tutoria necessário ao estabelecimento de uma educação a distância de qualidade deve prever a atuação de profissionais que ofereçam tutoria a distância e tutoria presencial.

Resumindo a primeira fase da ação prática com as discussões dos assuntos e temas trabalhados, as respostas do questionário respondido pelos TCL, a pesquisa inicial realizada com os AC, ANC, TP e as reflexões sobre a prática dos TCL, bem como o embasamento na literatura de referência evidenciou a realidade vivenciada pelos tutores presenciais nos processos de ensino e de aprendizagem referentes ao curso em tela. Ademais, demonstrou a importância e o papel do tutor presencial e as necessidades em termos de pré-requisitos profissionais para enfrentar as responsabilidades da tutoria.

É importante destacar que participaram da primeira fase da prática pedagógica, inclusive respondendo aos questionários, tutores de 7 Polos do interior do Estado e, por essa razão, diferentemente do Polo da capital foram reclamadas questões que não são comuns em Boa Vista e, sim, nos Polos afastados, por exemplo: alunos que residem em localidades distantes dos Polos; falta de domínio das tecnologias; falta de energia elétrica; alunos que não possuem computador e *internet*; *internet* com baixa velocidade; falta e

demora do atendimento pelo suporte técnico; falta de biblioteca nos Polos e ambiente virtual pesado, provavelmente pela baixa velocidade da *internet*.

Na segunda fase da ação, acompanhamento e orientação aos TCL, verificamos os seguintes aspectos: a dinâmica do trabalho do tutor no atendimento e encaminhamento das demandas dos alunos; a dinâmica da interação do tutor presencial com o tutor a distância e com o professor da disciplina; a estrutura física e tecnológica do Polo; questões técnicas e de apoio; o ambiente virtual de aprendizagem; o funcionamento da biblioteca do Polo; a disponibilidade do material didático impresso e sobre o material pedagógico disponível no ambiente virtual. Dentre estes aspectos destaca-se a deficiência da estrutura tecnológica, especialmente a *internet* que significa, muitas vezes, entrave para o processo de ensino e de aprendizagem por que há alunos que não conseguem enviar suas tarefas, como pode ser comprovado no depoimento da TCL6: “[...] Ele diz assim: professora [...] aqui a *internet* não é boa, faz dias que eu luto para enviar a atividade e nem na *lan house* não estou conseguindo.”

A rotina diária do trabalho dos tutores presenciais com os alunos no Polo é atendê-los, resolvendo ou encaminhando questões administrativas, técnicas, pedagógicas e de apoio. Também fazem a correção dos trabalhos, aplicam provas, orientam sobre trabalhos da disciplina, apresentam sugestões de pesquisa em fontes alternativas, apoiam os alunos quanto às dificuldades técnicas e pedagógicas e organizam grupos de estudo quando é necessário. Segundo a TCL6: “O acompanhamento do aluno deve ser diário.”

Dentre os tutores presenciais dois possuem experiência de mais de dois anos de tutoria presencial e a distância, porém a experiência destes profissionais foi construída ao longo das suas práticas, segundo a fala da TCL11: “Nós tutores, nós não [...] fomos treinados [...] nós aprendemos assim mesmo, na prática, fazendo e perguntando para quem tinha mais experiência, quando iniciamos.” Cada tutor é responsável por uma turma de 25 alunos; as turmas são orientadas quanto aos dias, horas e turnos que o tutor estará presente no Polo. Todavia o Polo, a biblioteca e Laboratório de Informática estão à disposição dos alunos nos três turnos.

É importante destacar que a maioria dos alunos somente vai ao Polo (de Boa Vista) para as atividades avaliativas, para participar das atividades presenciais já definidas previamente, para ter aula presencial com o professor da disciplina e para participar de

atividades em grupo ou quando necessitam do apoio do tutor presencial. Segundo a TCL6: “Há um ou outro aluno que não consegue se adequar ao curso [...] mas ele não procura o Polo. Só procura quando se sente prejudicado.” Por este fato, podemos inferir que a maioria dos alunos do Polo possui um bom grau de independência traduzida em autonomia no processo de aprendizagem para estudar individualmente, o que é um fator preponderante a favor do aluno da EaD. Conforme Preti (2000, p. 125):

Pode-se dizer que o “calcanhar de Aquiles” na educação a distância é a situação de aprendizagem individual. O estudar sem a presença regular de colegas e professores desafia o cursista a superar suas limitações pessoais e desenvolver sua capacidade de aprender autonomamente, de aprender a aprender. [...]

Um aspecto importante pode ser atribuído às atividades presenciais regulares no Polo com o professor da disciplina, a maior parte da resolução das dúvidas e problemas de caráter pedagógico. Assim, a maioria dos alunos não necessita vir diariamente ao Polo, o que facilita o trabalho do tutor presencial e do tutor a distância, principalmente na resolução de tais questões.

Quanto às principais dificuldades dos alunos que mais necessitam vir ao Polo, segundo os tutores, são a pouca habilidade com a tecnologia, dificuldades com o ambiente virtual e a falta de conteúdos básicos como pré-requisitos para as disciplinas do curso superior. A respeito da inabilidade de alguns alunos com a tecnologia, principalmente no início do curso a TCL6 expõe que: “[...] Os alunos do AVA já têm que ter esse conhecimento, mas em sua maioria eles não têm. Eles aprendem assim: eles se matriculam e vão crescendo gradativamente.”

Também, constituem-se como problemas para os alunos do curso os aspectos de responsabilidade da estrutura de ensino, como por exemplo: a falta de material didático impresso, falta de livros específicos na biblioteca do Polo e a falta do *feedback* imediato para questões administrativas, pedagógicas e técnicas, dificultando a condução da aprendizagem por parte do aluno e o trabalho do tutor. Segundo Preti (1996) *apud* Preti (2000, p. 129): “[...] componentes da organização do sistema em EAD, necessários para que o aprendiz possa conduzir sua autoformação: o material didático, a tutoria, a avaliação e os meios de comunicação [...]”.

Nas suas atividades o tutor presencial desempenha funções técnicas, administrativas, pedagógicas e de apoio ao aluno no Polo e o tutor a distância, da mesma

forma, desempenha as funções pedagógicas e administrativas junto à instituição de ensino e ao professor. Mesmo trabalhando em casa como foi evidenciado pelos TCL 5, 7 e 9, na prática, ambos fazem a mesma coisa quanto ao aspecto administrativo e pedagógico, a diferença é que o tutor presencial fica “próximo” dos alunos no Polo e o tutor a distância fica “próximo” da instituição de ensino, do professor conteudista, do professor da disciplina e da coordenação do curso. Mesmo assim, a relação do tutor presencial com o tutor a distância é no sentido de um apoiar o outro por que ambos estão no mesmo nível de atuação no processo de ensino. Ou seja, não há subordinação entre um e outro.

Entretanto, ficou evidente pelas respostas descritas no instrumento de coleta de dados com todos os participantes (tutores presenciais e a distância) e, através da ação de observação, acompanhamento e orientação aos tutores presenciais, a necessidade premente de serem definidos o papel e o limite de atuação do tutor presencial e do tutor a distância. Além disso, da equipe de envolvidos no sistema de ensino da instituição ministrante quanto às atividades da EaD, bem como no ambiente virtual, especialmente sobre a atuação do tutor presencial. Para Silva e Vidal (2013, p. 51):

É fundamental que fique claro o papel dos tutores, pois são estes os responsáveis por acompanhar os alunos no decorrer do curso, avaliá-los e dar retorno a suas possíveis dúvidas, interagindo com os alunos, numa atuação que venha a dinamizar sua relação com eles, bem como com os demais participantes do curso.

Quanto ao professor da disciplina, apesar da sua importância no processo de ensino e de aprendizagem, ele nem sempre está *online* para atender aos alunos ou aos tutores presenciais. Segundo a TCL11, o seu papel no curso é: “preparar o material para estudo e colocá-lo no AVA, abrir a “sala” no ambiente virtual e ministrar os momentos presenciais nos Polos.” A falta do contato efetivo com o professor formador, mesmo que seja virtual, deixa uma lacuna na interação entre ambas as partes, aluno e professor, dificultando com isso, o trabalho do tutor. Esta situação fica evidente na fala da TCL11:

Eu penso que a tarefa do tutor seria menos árdua se ela fosse compartilhada com o professor formador. Se o formador também se atribuísse desse apoio aos alunos e estivesse mais presente em todo o processo, de repente, facilitaria a vida do tutor e do aluno. É uma reflexão!”

Para Lucena e Fuks (2000, p. 122): “A participação do docente neste processo dialético é fundamental. Cabe a ele dialogar com o aprendiz, refletindo sobre os problemas



encontrados durante a aprendizagem.” Ribeiro, Oliveira e Mill (2010, p. 86), também reforçam sobre a importância da efetiva interação entre professor e aluno na EaD:

A interação professor-aluno, mesmo remota, sempre foi uma preocupação na EaD, mesmo nos tempos em que se reduzia ao envio, por correio, de produções escritas, as que eram enviadas e comentadas pelos professores e devolvidas aos alunos. Sua relevância tornou-se ainda maior com o avanço das TIC, [...]

Com relação ao *feedback*, das dúvidas de conteúdo dos alunos são resolvidas com o professor somente na aula presencial ou com o tutor presencial e tutor a distância. De sorte que a maioria destes profissionais é formada na mesma área do curso. Segundo os tutores acompanhados, a formação na área facilita muito a resolução das questões pedagógicas. Mesmo assim, caso os alunos não consigam resolver uma determinada dúvida, a mesma é postada no fórum de dúvidas do AVA. Neste caso, o tutor a distância responde ou os próprios colegas do curso ajudam a solucionar. Ou seja, a instituição, na figura do professor posiciona-se “distante” do aluno. Quanto a essa questão, Palloff e Pratt (2004, p. 153) salientam que: “[...] o que o aluno virtual quer e precisa é algo muito claro: comunicação e *feedback*, interatividade no sentido de comunidade, direção adequada e capacitação para executar as tarefas exigidas.”

Ainda segundo os tutores, há algumas questões que se constituem em obstáculos no exercício da tutoria, como a resolução das dúvidas do conteúdo programático que necessitam do *feedback* imediato aos alunos e, quanto à questão da “chave de correção para os exercícios”, que às vezes necessita ser alterada e o tutor não tem a necessária autonomia e a habilitação no ambiente para tal, porque isso depende do professor ministrante da disciplina e não há conexão entre ambos. Conforme o depoimento da TCL6: “Às vezes a gente tem até intenção de fazer um trabalho melhorado, trabalho de competência, mas surge um probleminha técnico, digamos, no próprio ambiente e eu não tenho a competência para mexer no ambiente.” Esta situação sinaliza para a necessidade de maior interação entre os envolvidos no processo da EaD. Neste sentido Silva e Borba (2013, p. 20) sugerem:

Para que a EaD obtenha os resultados desejados, é preciso, antes de tudo, alimentar a dinâmica da autonomia, da cooperação e da valorização de cada sujeito, bem como a interação dentro e fora da plataforma, entre todos os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem.

Quanto às questões técnicas, principalmente as referentes ao ambiente virtual de aprendizagem, muitas vezes o apoio técnico não é imediato. Além disso, a *internet* é de 2 Mbp/s no Polo de Boa Vista. Segundo os tutores, esta questão dificulta o funcionamento do AVA e atrapalha os alunos na resolução das suas atividades e, dependendo da situação, se o tutor presencial não conseguir resolver uma determinada questão técnica, terá que oficializar à instituição ministrante, o que demanda tempo.

Outra situação verificada é quando os problemas técnicos, administrativos ou mesmo pedagógicos são de responsabilidade da instituição ministrante, a agilidade fica comprometida devido à burocracia da formalização das solicitações, principalmente as questões técnico-administrativas relacionadas ao ambiente virtual, visto que os tutores presenciais não têm acesso a esse nível de resolução. Segundo o TCL 10 (questão 2.1.11): “Há um excesso de formalidade para questões que deveriam ser resolvidas na hora.”

Quanto ao material referente aos conteúdos programáticos, a instituição ministrante disponibiliza o chamado livro-texto ou guia de estudo, que contém o conteúdo programático, agenda, roteiro de atividades, orientações da disciplina ou módulo, mas esse material nem sempre chega impresso às mãos do aluno em tempo hábil devido a questões burocráticas pontuais, porém, é disponibilizado no ambiente virtual antes do início da disciplina. Além disso, a maior dificuldade para os alunos e tutores na questão do material didático, é que nem sempre há os livros específicos na biblioteca do Polo. Neste caso, os alunos de Boa Vista devem procurar a biblioteca da instituição ministrante que fica próxima ao Polo, porém torna-se uma questão difícil de ser resolvida pelos alunos e tutores presenciais dos Polos do interior. Neste sentido Palloff e Pratt (2004, p. 82) afirmam que:

O aluno virtual precisa, em essência, de todos os serviços que são oferecidos ao aluno presencial. Contudo, deve-se prestar especial atenção a outras necessidades e questões criadas pelo trabalho a distância, tais como sensação de isolamento e problemas potenciais no acesso aos recursos. [...]

De forma geral, segundo as evidências apontadas no instrumento de coleta de dados pelos TCL e as verificadas durante o acompanhamento, observação e orientação do trabalho dos tutores, destacam-se os seguintes aspectos como entraves nos processos de ensino e de aprendizagem: dificuldade com a tecnologia por parte de alguns alunos; a falta do material didático impresso; a falta de livros específicos na biblioteca do Polo; dificuldade de interação com o professor da disciplina fora dos momentos presenciais;

dificuldade quanto ao apoio técnico e administrativo imediato; demora na resolução de problemas por questões burocráticas; a indefinição do limite de atuação dos envolvidos no processo de ensino; a necessidade da definição do limite de atuação no ambiente virtual para o tutor presencial e para o tutor a distância.

No entanto, destacam-se como fator positivo no Polo de Boa Vista os seguintes aspectos: a experiência dos tutores participantes; a formação dos tutores na mesma área do curso; a regularidade dos encontros presenciais com o professor da disciplina no Polo; os tutores procuram organizar grupos de estudo; a organização do ambiente virtual de aprendizagem; a disponibilidade de material para estudo no ambiente virtual; o agendamento das atividades; a permanência da maioria dos alunos da turma no curso e a busca constante pela manutenção da interatividade entre os alunos, o que demonstra a efetiva participação dos tutores, visto que, segundo Silva e Vidal (2013, p. 50):

[...] É fundamental manter-se atento às necessidades do aluno, fazendo ligações entre as demandas dos alunos e as propostas do professor, podendo agir de maneira a solucionar as questões tanto teóricas quanto situações do dia a dia. Para isso, o tutor deverá estar atento ao nível de interatividade dos alunos, para então identificar quais alunos não estão interagindo e tentar resgatar a relação interativa.

Em resumo, pode-se dizer que a prática pedagógica com os tutores orientou as ações tutoriais para a melhoria do processo de ensino e de aprendizagem, uma vez que o tutor presencial é o profissional do processo de ensino que está junto ao aprendiz e, dependendo da sua atuação, poderá melhorar e fortalecer a autonomia do aluno.

## **RESULTADOS OBTIDOS**

A ação prática constou da abordagem dos conteúdos, da leitura das referências, da discussão sobre os resultados da pesquisa realizada com os AC, ANC e TP e do conhecimento da dinâmica da tutoria dos TCL. Estas atividades fortaleceram a compreensão da importância do papel do tutor como orientador nos processos de ensino e aprendizagem. Além disso, subsidiaram a elaboração dos indicadores de competências e de atribuições dos tutores presenciais, nos aspectos técnico, administrativo, pedagógico e de apoio ao aluno, como produto da ação prático-pedagógica, conforme a seguir descritos:

## Indicadores das competências e atribuições do tutor

### Competências do tutor presencial

Quanto às competências consideradas necessárias ao exercício da tutoria, devido à relevância deste profissional no processo de ensino e de aprendizagem, foram destacados os indicadores de pré-requisitos para exercício a tutoria presencial, o que significa ser habilitado para o desempenho da função nas suas diversas dimensões de atuação, no sentido de ter formação, habilidade, experiência e conhecimento a respeito do assunto, ou seja, daquilo que é inerente e necessário ao tutor trazer consigo para desempenhar as funções técnicas, administrativas, pedagógicas e de apoio ao aluno de um curso a distância, considerando as exigências advindas dos paradigmas da EaD.

Sobre as competências do tutor que podem ser consideradas na sua atuação, O'Rourke (2003, p. 41) sugere o seguinte:

Quando perguntámos a educadores do EAD experientes 'Quais são as competências essenciais para uma tutoria eficaz no EAD?', eles identificaram quatro categorias gerais:

- competências de apoio: ajudar os alunos a lidarem com questões não relacionadas com o conteúdo, que possam afectar a sua aprendizagem
- competências de orientação: ajudar os alunos a compreender o conteúdo e a sua relação com os seus objectivos de aprendizagem
- competências de capacitação: ajudar os alunos a desenvolverem e aplicarem processos de aprendizagem com eficiência
- competências administrativas: servir de ligação entre os alunos e a administração em questões administrativas<sup>3</sup>.

**Competência técnica** – Significa ter formação, capacitação e habilidade para trabalhar com as tecnologias e mídias, especialmente as utilizadas no curso. Maia (2002) *apud* Franco, Braga e Rodrigues (2011, p. 132-133) indica o seguinte, como competências tecnológicas necessárias aos tutores, de maneira geral, numa dimensão técnica:

É fundamental que o tutor tenha competência tecnológica para agir com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente tecnológico que está sendo utilizado. É preciso ser um hábil navegador e pesquisador da rede, conhecer *sites* de busca e pesquisa, ter intimidade com o envio e recebimento de *e-mails*, bem como participar de fóruns de discussão e ter familiaridade com comunidades virtuais de aprendizagem.

Caso o tutor tenha pouca intimidade com esses nomes é sinal de que ele ainda não está preparado para ser tutor.

É de fundamental importância que o tutor tenha equipamentos e recursos tecnológicos [...] e possua domínio sobre eles.

É importante que tenha se capacitado para a tutoria virtual [...].

---

<sup>3</sup> Citação conforme tradução do autor.

**Competência administrativa** - Pelas discussões, experiências dos tutores e baseado nas leituras dos textos de referência, inferimos que a competência administrativa, de maneira geral, significa o tutor ter conhecimento e domínio dos aspectos e processos administrativos. A competência administrativa pode ser considerada como a capacidade, a formação intelectual e a habilitação ao desempenho das funções administrativas no aspecto do planejamento, gerenciamento e execução dos processos de ensino e de aprendizagem, porque é o profissional do ensino que está próximo fisicamente do aluno e torna-se o único elo entre a instituição de ensino e o aluno. Segundo O'Rourke (2003, p. 52):

Depois de um aluno se ter matriculado, o tutor poderá ser o seu principal contacto com a instituição de ensino. Os tutores necessitam de competências administrativas para gerirem o relacionamento entre os alunos e a instituição de ensino, e são responsáveis perante ambos. Como diz um tutor, mesmo quando os tutores não podem resolver todos os problemas administrativos, eles podem incentivar os alunos a procurarem resolvê-los<sup>4</sup>.

**Competência pedagógica** - Na EaD o tutor tem o papel de orientador e facilitador da aprendizagem. É o profissional da estrutura de ensino que auxilia os alunos a desenvolverem e explorarem suas capacidades, a superar os obstáculos na construção do conhecimento e a desenvolver seus métodos de aprendizagem (O'ROURKE, 2003). Para Silva e Vidal (2013, p. 50), a tutoria tem papel preponderante nos processos de ensino e de aprendizagem no que se refere a os aspectos pedagógicos:

[...] Enfim, a tutoria visa a orientação acadêmica, acompanhamento pedagógico e avaliação da aprendizagem dos alunos do ensino a distância. Para isso o tutor deve possuir um papel profissional com capacidades, habilidades e competências inerentes à função. [...]

A partir dessas premissas pode-se inferir que, para haver um bom desempenho na sua atuação, é necessário ao tutor preencher alguns pré-requisitos básicos, como por exemplo: ter formação acadêmica compatível com o curso no qual exerce a tutoria; ter conhecimento dos objetivos de aprendizagem e ter conhecimento dos processos de avaliação da aprendizagem, entre outros.

**Competência de apoio** - Com relação à competência de apoio, o tutor deve possuir habilidade para estimular e incentivar os alunos visando o interesse pelas atividades. Além disso, deve saber lidar com o grupo, possuir liderança junto aos alunos e transmitir segurança no desenvolvimento das ações. Significa que o tutor deve ter habilidades

---

<sup>4</sup> Citação conforme tradução do autor.

específicas para a resolução e para lidar com os problemas pedagógicos, técnicos e administrativos. Segundo O'Rourke (2003, p. 47):

Os professores de alunos adultos por vezes perguntam, 'Para que preciso de motivar alunos que escolheram estudar?'. Promover a motivação é uma competência importante na tutoria, porque os alunos do EAD enfrentam muitos desafios, e poderão precisar de um incentivo extra para enfrentarem esses desafios. A motivação, juntamente com as competências de comunicação e de resolução de problemas podem incentivar os alunos a desenvolverem estratégias para enfrentarem dificuldades que afetem a sua aprendizagem. Além de motivar os alunos a resolverem problemas específicos, um bom tutor inclui mensagens de incentivo na sua comunicação com os alunos<sup>5</sup>.

Também foi elencado o seguinte, como competências de apoio: ter conhecimento a respeito dos alunos, seu contexto e suas dificuldades; ter habilidade para promover aconselhamento; ter conhecimento dos processos de motivação e orientação; ter habilidade para lidar com a resolução de problemas, ter habilidade e liderança para agregar os alunos em torno do curso.

Em síntese, podemos dizer que as competências são a habilitação e os conhecimentos no âmbito de cada dimensão de atuação (técnica, administrativa, pedagógica e de apoio), que vão servir de base e como pré-requisitos necessários ao cumprimento das atribuições que são aspectos específicos a serem cumpridos como tutor de um determinado curso.

A seguir será destacado o que se consideram como atribuições do tutor no processo de ensino e de aprendizagem a distância.

### **Atribuições do tutor presencial**

Como atribuições do tutor presencial, considerando o modelo de EaD do curso em tela, compreendem-se como sendo as suas obrigações profissionais inerentes à função assumida junto à instituição ministrante, ao curso, aos alunos, ao professor da disciplina, ao tutor a distância e à coordenação do Polo. Quanto às atribuições do tutor nos processos de ensino e de aprendizagem, Oliveira, Mill e Ribeiro (2010, p. 77) asseguram que:

---

<sup>5</sup> Citação conforme tradução do autor.

[...] Sua participação no processo ensino-aprendizagem, embora admitamos diferentes modelos de EaD, configura-se como figura-chave, **podendo assumir diferentes atribuições** de acordo com as características da própria instituição na qual atua [...]. Grifo nosso.

As atribuições do tutor presencial são eminentemente práticas nas dimensões técnica, administrativa, pedagógica e de apoio. Estas foram elencadas com base no Anexo I da Resolução CD/FNDE Nº 26/2009, nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007) nos aspectos relativos à tutoria, nas orientações da instituição ministrante do curso e na experiência do dia a dia dos tutores participantes.

**Atribuições técnicas** – São as obrigações técnicas no sentido de dar soluções e orientações de caráter tecnológico: orientar os alunos sobre o uso dos recursos de interação; sugerir recursos tecnológicos adicionais aos alunos; orientar sobre o ambiente virtual de ensino e de aprendizagem; solucionar questões técnicas referentes à tecnologia utilizada, entre outras de cunho técnico.

**Atribuições administrativas** – São as obrigações do tutor relacionadas à administração e ao gerenciamento das ações dos processos de ensino e de aprendizagem, que estão sob a sua responsabilidade no Polo, dentre as quais foram destacadas: planejar as ações da tutoria; organizar e definir o tempo para o exercício da tutoria; orientar os alunos para o cumprimento do calendário estabelecido; prestar as informações necessárias; manter a atualização dos contatos dos alunos; representar os alunos perante a instituição de ensino; manter atualizados os registros acadêmicos de sua competência; dar encaminhamento às solicitações administrativas dos alunos; dar respostas e andamento às questões administrativas correntes; executar as normas e orientações do curso e da instituição.

**Atribuições pedagógicas** – São as obrigações e atitudes acadêmicas que visam à efetivação do ensino e a orientação da aprendizagem, dentre as quais foram destacadas: orientar a aprendizagem; responder aos questionamentos de ordem pedagógica dos alunos; promover a formação de grupos de estudo; orientar para alternativas de pesquisa; verificar a validade/originalidade dos trabalhos dos alunos; coordenar e proceder a avaliação e correção dos trabalhos da disciplina; orientar sobre o material didático impresso disponibilizado; orientar sobre o material pedagógico disponibilizado no ambiente virtual; orientar sobre os objetivos de aprendizagem do curso e da disciplina e coordenar eventos de construção coletiva no ambiente virtual.

**Atribuições de apoio** - Nesta atribuição o tutor tem o compromisso de estimular a participação dos alunos no processo de aprendizagem; promover a motivação; incentivá-los a enfrentar os desafios que muitas vezes são pessoais; valorizar as atitudes positivas; chamar à responsabilidade dos alunos pela construção do conhecimento e procurar conhecer as características, limitações e necessidades individuais, no sentido de prover ou providenciar o apoio necessário. Quanto ao papel do tutor no apoio ao aluno, O'Rourke (2003, p. 43-44) chama a atenção para o seguinte:

[...] Contudo, quando falamos do papel do tutor no apoio aos alunos, referimo-nos a um conjunto de responsabilidades e competências muito mais específico. Estas requerem um contacto personalizado com os alunos individualmente, para os ajudar a manter o seu empenho no processo de aprendizagem e a resolverem questões nas suas vidas que possam impedir a aprendizagem.

Por esta ótica e baseando-se na prática diária dos TCL, também foram destacadas como atribuições de apoio ao aluno, os seguintes indicadores: apoiar e orientar nas suas dificuldades pessoais; apoiar e orientar nas questões contextuais surgidas; manter uma boa relação interpessoal; instigar a participação; promover a humanização e a afetividade. Considerando o formato do curso em questão, as orientações da instituição ministrante e a prática diária dos TCL pode-se dizer que as atribuições são a rotina e as atitudes nas ações necessárias ao cumprimento das responsabilidades diárias da tutoria presencial, nos aspectos técnico, administrativo, pedagógico e de apoio ao aluno, com o objetivo da efetividade dos processos de ensino e de aprendizagem.

Fazendo uma síntese dos resultados da ação prático-pedagógica com os TCL destacamos o seguinte: a capacitação para os tutores presenciais e a distância do curso de Letras; o conhecimento da prática dos tutores presenciais e da dinâmica administrativa e pedagógica da IES quanto ao curso em tela; a identificação dos aspectos que dificultam os processos de ensino e de aprendizagem e, como produto final da prática pedagógica, a elaboração do rol das competências e atribuições do tutor presencial.

A ação possibilitou, ainda, de forma prática, a observação, o acompanhamento e a orientação aos tutores presenciais com apresentação de ideias e sugestões a estes profissionais, com o objetivo de fortalecer o papel do tutor como orientador nos processos de ensino e de aprendizagem. Entretanto, é importante considerar e refletir sobre a fala da TCL11 que assim se refere: “Para que eu possa cumprir as minhas atribuições de tutora eu



preciso também ter o apoio [...] da coordenação da EaD e do técnico por que nós não fazemos EaD só de tutores.” Ademais podemos dizer que os objetivos da ação foram atingidos, bem como as expectativas dos tutores foram satisfeitas, considerando o depoimento da TCL6 sobre a ação prático-pedagógica:

Bem [...] foi bastante gratificante pelo motivo de enriquecer mais, de tirar nossas dúvidas para nos aperfeiçoar mais [...]. Todas as dificuldades que tínhamos, nós expomos à turma e, os colegas puderam, também, esclarecer novos rumos [...] Nos trouxe bastante ideias e bastante soluções para os nossos problemas atuais como tutores.

## RECOMENDAÇÕES

De maneira geral, a pesquisa com os TP, AC e ANC dos cursos já concluídos e a ação prático-pedagógica com os TCL do curso em andamento, demonstrou a realidade vivida por estes profissionais em locais, cursos e momentos diversos, cujos dados, indicadores e resultados dão a medida de certas precariedades no processo de ensino e de aprendizagem na EaD. Por outro lado, a pesquisa e a prática demonstram a importância do tutor presencial na EaD. Como afirmam Silva e Borba (2013, p. 20): “[...] O tutor é o fio condutor do processo de ensino a distância, pois é ele quem faz a ponte entre instituição, professores, conteúdos e alunos, através do contato permanente; fortalecendo esse elo, sem o qual se perde o foco [...]”.

Numa visão ampla dos processos de ensino e de aprendizagem, no contexto dos cursos já concluídos, resgatando as contribuições, evidências e dados da pesquisa com os AC, ANC, TP e da ação prática com os TCL, podemos inferir que há diversos aspectos que necessitam ser aprimorados, tanto pela estrutura de ensino quanto pelo aluno como estrutura de aprendizagem, para a efetivação e melhoria do ensino e da aprendizagem.

Comparando as duas situações, a ação prático-pedagógica com os TCL de um curso em andamento em 2013 e a pesquisa realizada com ex-alunos e ex-tutores de cursos que iniciaram em 2008, num projeto pioneiro com grandes dificuldades em termos de estrutura física, logística, tecnológica e de inclusão digital dos alunos, segundo a pesquisa realizada, podemos dizer que o fator distância foi, em parte, superado com o uso da tecnologia como computador, *internet*, mídia impressa, escrita, videoconferência e o tutor presencial acompanhando cada turma nos Polos.

Porém, apesar do aparato ou do aparelho tecnológico e humano destinado a promover a interação entre os envolvidos no processo de ensino e de aprendizagem daqueles e deste curso, é necessário considerar que na EaD o aluno passa a ser o centro dos processos de ensino e de aprendizagem, diferentemente da educação presencial na qual a instituição de ensino, o professor, a coordenação e a gestão estabelecem, definem procedimentos e acompanham o aluno no mesmo ambiente físico e, mesmo assim, é imprescindível para o estudante saber o que quer, ter iniciativa, organização, habilidade técnica, poder de decisão na vida acadêmica, motivação e outros aspectos que fortalecem a dinâmica da autonomia para aprender, assim concretizando o ensino e a sua aprendizagem.

A Educação a Distância como modalidade diferenciada, precisa ser entendida, organizada, estruturada e coordenada de forma especial dentro das especificidades da EaD, pois há os fatores da distância geográfica; da distância física entre os participantes; da tecnologia no processo de ensino e de aprendizagem e da necessidade da habilidade técnica do aluno como fator de autonomia para aprendizagem.

Sendo assim, na EaD não basta que haja a estrutura tecnológica e humana para viabilizar a comunicação e a veiculação das informações da estrutura de ensino para o aluno. Da mesma forma o aluno como centro da estrutura de aprendizagem, lhe é fundamental que haja a efetiva interação no sentido da comunicação, evoluindo para o diálogo no aspecto da compreensão e da transformação das informações a sua disposição em novos conhecimentos, já que a tecnologia possibilita uma variedade de caminhos e oportunidades entre o ensino e a aprendizagem, basta explorá-los.

Entretanto, a interação entre os envolvidos precisa ser fluente como forma de estabelecer e manter o diálogo no sentido da construção da aprendizagem, não somente no sentido verbal para manutenção da comunicação, mas na responsabilidade mútua, no *feedback*, no conhecimento do contexto do aluno, no aproveitamento do ambiente virtual, do material didático, das possibilidades que a tecnologia oferece, das habilidades técnicas, pedagógicas e tecnológicas. Enfim, tudo com o foco na concretização do diálogo que, quando efetivado, torna-se a culminância dos processos de ensino e de aprendizagem. Para isso, deve haver compatibilidade, permanente conexão e sintonia entre a estrutura de ensino e o aluno e vice-versa.

Segundo as evidências apontadas nos questionários pelos participantes e pelo acompanhamento e observação na fase da prática com os tutores presenciais, destacam-se algumas recomendações que precisam ser consideradas, tanto pelo aluno da EaD como estrutura de aprendizagem, quanto pela instituição ministrante como estrutura de ensino, para a melhoria dos processos de ensino e de aprendizagem. Primeiramente, quanto ao aluno: conhecimento das características da EaD; reconhecer-se como responsável pela própria aprendizagem; dispor dos insumos necessários para a condução do seu estudo, especialmente computador e *internet*; dispor de habilidade técnica para o uso da tecnologia; buscar a interação entre os envolvidos no processo de ensino e de aprendizagem e dispor de iniciativa, motivação e organização, entre outras.

Em segundo, quanto à estrutura de ensino é necessário atenção nos seguintes aspectos: interação constante com o tutor presencial; apoio técnico ao aluno e ao Polo; material didático adequado às necessidades do aluno; habilitação e capacitação dos tutores; considerar as características do aluno da EaD; infra-estrutura física, tecnológica e pedagógica adequada; necessidade de biblioteca física no Polo; manter estreita interação com o aluno; dar *feedback* imediato às demandas dos alunos e tutores; definição dos limites de atuação dos tutores presenciais e a distância; celeridade na resolução das questões técnicas, administrativas, pedagógicas e de apoio ao aluno e ao Polo; institucionalização e valorização da função do tutor; definir o local físico de trabalho do tutor a distância; suprir a necessidade do contato virtual entre o professor da disciplina, o tutor presencial e os alunos, entre outras.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Referenciais de qualidade para a educação superior a distância**. Ministério da Educação, SEED. Brasília, agosto de 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso: em 11 fev. 2014.
- BRASIL, **RESOLUÇÃO CD/FNDE Nº 26, 5/06/2009**. Anexo I Manual de Atribuições dos Bolsistas. Disponível em: [WWW.uab.capes.gov.br/index](http://WWW.uab.capes.gov.br/index). Acesso em 13 abr. 2014.
- FRANCO, Lucia Regina Horta Rodrigues; BRAGA, Dilma Bustamante; RODRIGUES Alessandra. **EaD Virtual: entre teoria e prática**. Assis-SP: Triunfal Gráfica e Editora, 2011.
- KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e Ensino Presencial e a Distância**. 4. ed. Série Prática Pedagógica. Campinas, SP: Papirus, 2003.
- LUCENA, Carlos; FUKS, Hugo. **Professores e aprendizes na Web: a educação na era da internet**; edição e organização: Nilton Santos. Rio de Janeiro: Clube do Futuro, 2000.
- MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da EaD: a educação a distância de hoje**. São Paulo: 1ª Ed. *Pearson Prentice Hall*, 2007.
- OLIVEIRA Márcia Rosenfeld Gomes de; MILL, Daniel Ribeiro Silva; RIBEIRO, Luis Roberto de Camargo. A tutoria como formação docente na modalidade de Educação a Distância. In: MILL, Daniel Ribeiro Silva; RIBEIRO, Luis Roberto de Camargo; OLIVEIRA Márcia Rosenfeld Gomes de. Org. **Polidocência na Educação a Distância: múltiplos enfoques**. São Carlos-SP: EDUFSCAR, 2010. p. 75-84.
- O'ROURKE, Jennifer. (org). **Tutoria no EaD: um manual para tutores**. Vancouver – Canadá: *The Commonwealth of Learning*, 2003. Disponível em: <http://www.abed.org.br/col/tutoriaead.pdf>. Acesso: em 03 jan. 2014.
- PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com Estudantes on-line**. Trad. Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- PRETI, Oreste, (org.). **Educação a Distância: construindo significados**. Cuiabá NEAD/IE – UFMT; Brasília: Plano, 2000.
- RIBEIRO, Luis Roberto de Camargo; OLIVEIRA, Márcia Rosenfeld Gomes de; MILL, Daniel Ribeiro Silva. A interação tutor-aluno na Educação a Distância. In: MILL, Daniel Ribeiro Silva; RIBEIRO, Luis Roberto de Camargo; OLIVEIRA Márcia Rosenfeld Gomes de. Org. **Polidocência na Educação a Distância: múltiplos enfoques**. São Carlos-SP: EDUFSCAR, 2010. p. 85-94.

SILVA, Maria Marinho da; VIDAL, Odaleia Feitosa. Tutoria *online*: um (re) pensar sobre o plágio. In: PIMENTEL, Fernando Sílvio Cavalcante; VIDAL, Odaléia Feitosa; BORBA, Sara Ingrid. Org. **Sob o olhar da tutoria**: educação *online*. Maceió-AL: EDUFAL, 2013, p. 44-57.

SILVA, Rose Madalena Pereira da; BORBA, Sara Ingrid. Reflexão do tutor *online* sobre seu papel no curso de pedagogia da EAD/UAB/UFAL. In: PIMENTEL, Fernando Sílvio Cavalcante; VIDAL, Odaléia Feitosa; BORBA, Sara Ingrid. Org. **Sob o olhar da tutoria**: educação *on line*. Maceió-AL: EDUFAL, 2013. p. 14-21.

**Apêndice A – Instrumento de coleta de dados para tutores do Curso de Letras (TCL)**

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIVATES  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, EXTENSÃO E PÓS-GRADUAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO DE CIÊNCIAS EXATAS

Mestrando: Adejalmo Moreira Abadi

Orientadora: Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup>. Márcia Jussara Hepp Rehfeldt

**QUESTIONÁRIO PARA TUTORES DO CURSO DE LETRAS**

Questionário para participantes da ação prático-pedagógica realizada com os tutores do Curso de Licenciatura em Letras Espanhol e Literatura Hispânica (TCL), na modalidade de Educação a Distância (EaD), do Instituto Federal Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR), realizada no Polo de Apoio Presencial da UNIVIRR, com início em 21 de setembro de 2013, tendo como temática “O papel do tutor como orientador no processo de ensino e de aprendizagem na EaD”.

Esta pesquisa culminará com uma Produção Técnica com destaque sobre as competências e atribuições do tutor na modalidade de EaD, que também é parte integrante das atividades do Curso de Mestrado Profissional, do Programa de Pós-Graduação em Ensino de Ciências Exatas, do Centro Universitário Univates- Lajeado (RS).

A sua participação na pesquisa contribuirá de forma efetiva para a melhor compreensão das práticas da tutoria, para o embasamento do estudo e para a elaboração da Produção Técnica sobre o tema desenvolvido.

Para tal solicita-se responder as questões abaixo:

1 Sexo: feminino (  ) masculino (  )

2 Exerce a tutoria presencial (  ) ou a distância (  )

3 Formação acadêmica/graduação em: \_\_\_\_\_

4 Pós-Graduação/ Nível:\_\_\_\_\_ Em \_\_\_\_\_

5 Qual é o seu horário de trabalho\_\_\_\_\_

6 Como é a dinâmica do seu trabalho de tutoria, também em termos de horário?

7 Qual é o local onde você desenvolve as suas atividades de tutoria?

8 Cite até três maiores dificuldades (se for o caso) referentes às questões particulares/pessoais:

9 Questões referentes ao aluno:

10 Questões pedagógicas do curso:

11 Questões tecnológicas:

12 Outras questões:

**Apêndice B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)****MESTRADO PROFISSIONAL EM  
ENSINO DE CIÊNCIAS EXATAS****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

Este Termo é parte integrante do Projeto de Pesquisa, com fins científicos, cujo Título é “Autonomia para Aprendizagem na Educação a Distância: um processo de construção e desafios”, que será realizada pelo Mestrando Adejalmo Moreira Abadi, com a Orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Márcia Jussara Hepp Rehfeldt do Programa de Mestrado Profissional em Ensino de Ciências Exatas do Centro Universitário UNIVATES, Lajeado (RS).

O Questionário que será aplicado e respondido pelos participantes da pesquisa, tem por objetivo coletar dados que possam subsidiar com as informações necessárias o estudo e a dissertação sobre o tema “Autonomia para Aprendizagem na Educação a Distância” e evidenciar os fatores que possivelmente contribuíram para o abandono e para a permanência dos alunos nos cursos de Licenciatura e Bacharelado, ministrados nos Polos de Apoio Presencial da Universidade Virtual de Roraima (UNIVIRR), concluídos em 2012.

Os Ex-alunos, Ex-Tutores Presenciais e Tutores participantes da Ação Prático-pedagógica, sujeitos da pesquisa, serão convidados a participar forma voluntária respondendo os instrumentos de coleta de dados, de forma a contribuir com suas experiências como alunos e tutores, no processo de ensino e de aprendizagem nos cursos na modalidade de EaD, para o alcance dos objetivos propostos pela pesquisa. E, como prova da sua participação livre e consentida e esclarecida, assinam o presente Termo.

Como responsável pela pesquisa, declaro que os participantes não serão submetidos a qualquer desconforto ou risco; que as informações prestadas, bem como todo material gerado durante essa fase de trabalho terão garantia de sigilo e a privacidade dos participantes; que os dados e as informações obtidas serão aproveitados única e exclusivamente para análise, por parte do Mestrando e de seus Orientadores para fins científicos, podendo ser publicadas somente nos resultados gerais do trabalho, salvo outras



informações ilustrativas envolvendo participantes da pesquisa, desde que consentido em autorização específica.

Este Termo deverá ser assinado em duas vias, sendo que uma delas será retida pelo sujeito da pesquisa e a outra pelo pesquisador responsável, Adejalmo Moreira Abadi, RG nº 86.621/SSP-RR, CPF nº 255.993.560-00, residente na Av. Princesa Isabel nº. 2219, na cidade de Boa Vista, CEP 69312-175, Estado de Roraima (RR).

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, declara a sua participação nesta pesquisa, livre de qualquer constrangimento e coerção; que foi devidamente informado(a) de forma clara e detalhada sobre os seus objetivos, sobre o instrumento de coleta de dados que será utilizado e, que está ciente de que pode retirar o seu consentimento a qualquer momento, deixando de participar do estudo, sem que isso traga-lhe qualquer tipo de prejuízo.

Cientes da Declaração de Consentimento Livre e Esclarecido assinam o presente Termo.

Boa Vista (RR), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

\_\_\_\_\_  
Nome do participante da pesquisa

Email \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

Assinatura do pesquisador responsável  
Adejalmo Moreira Abadi

Email: [adejalmoabadi@hotmail.com](mailto:adejalmoabadi@hotmail.com)

## Apêndice C – Ofício de apresentação/autorização à DIPEAD do IFRR



Ofício Circular nº 02/PROPEX/UNIVATES

Lajeado/RS, 16 de SETEMBRO de 2013Senhor(a) Diretor(a) DA


DIRETORIA DE POLÍTICAS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - DIPEAD - IFRR

Apresentamos o(a) mestrando (a) ADEJALMO MOREIRA ABADI, regularmente matriculado(a) no Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* - **Mestrado em Ensino de Ciências Exatas** (PPGECE), reconhecido pelo Parecer CES 138/2008 e Portaria MEC nº. 1.140/2008 ambas publicadas no D.O.U. em 11/09/2008, Seção 01, pág. 31 e promovido pela Pró-Reitoria de Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação do Centro Universitário UNIVATES, que requer permissão para desenvolver nessa Instituição, atividades relacionadas à disciplina **Pesquisa em Ensino e Estágio Supervisionado**, importante etapa de integração teórica e prática, prevista no Currículo do Curso.

Esperando contar com seu apoio e de seus colaboradores, agradecemos a acolhida dispensada ao(à) aluno(a).

Atenciosamente

  
Claus Haetinger  
Pró-Reitor de Pesquisa, Extensão e  
Pós-Graduação

  
Marli Heemann Grassi  
Coordenadora do Mestrado em Ensino  
de Ciências Exatas

Recebido em  
16/09/2013  
Pelo SUSO Reitoria  
PPEAD do TUPAM-IFRR