

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO  
GRANDE DO SUL  
*CAMPUS* PORTO ALEGRE

MESTRADO PROFISSIONAL EM INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO

FRANSCIÉLY VALLADAS VELASQUES

**A ATUAÇÃO DOS TUTORES NOS PROCESSOS DE ENSINO E  
APRENDIZAGEM NA EAD: AÇÕES DE MELHORIA E ORIENTAÇÃO QUE  
IMPACTAM A APRENDIZAGEM DISCENTE**

PORTO ALEGRE  
2020

Fransciély Valladas Velasques

**A ATUAÇÃO DOS TUTORES NOS PROCESSOS DE ENSINO E  
APRENDIZAGEM NA EAD: AÇÕES DE MELHORIA E ORIENTAÇÃO QUE  
IMPACTAM A APRENDIZAGEM DISCENTE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Informática na Educação do Campus Porto Alegre do IFRS, como requisito para obtenção do título de Mestre em Informática na Educação.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Márcia Amaral Corrêa Ughini Villarroel

Porto Alegre  
2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

V434a

Velasques, Fransciély Valladas.

A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EAD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem discente / Fransciély Valladas Velasques; orientadora: Márcia Amaral Corrêa Ughini Villarroel. – Porto Alegre: 2020.

165 f.

Dissertação (Mestrado) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Porto Alegre. Mestrado Profissional em Informática na Educação (MPIE). Porto Alegre, 2020.

Orientadora: Profª Drª. Márcia Amaral Corrêa Ughini Villarroel.

1. Informática na Educação      2. Educação a distância. 3. Aprendizagem. I. Villarroel, Márcia Amaral Corrêa Ughini, orientadora. II. Título

CDU: 37:004

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, quero agradecer a Deus que me guiou para seguir este caminho, pois tudo foi perfeitamente alinhado para que eu realizasse esse sonho e trouxesse contribuições para esta área que tanto amo.

À Márcia, que me acolheu como sua orientanda, acreditou no meu potencial e embarcou comigo nesse tema de pesquisa. Que fez com que eu me apaixonasse ainda mais pela educação, trouxe momentos de reflexões valiosos e imprescindíveis para realização desse trabalho.

À Ereni, minha mãe, que sempre me incentivou a seguir meus sonhos e que o apoio foi fundamental para toda minha trajetória.

Aos meus amigos, Anderson, Andressa, Paula e Taís, que sempre deram total apoio, auxílio, conselhos e motivação para seguir as minhas aspirações.

Aos meus professores do MPIE, agradeço pelas aprendizagens.

Aos alunos, professores e tutores participantes do estudo, que se dispuseram a responder à pesquisa, muito obrigada.

## RESUMO

A Educação a Distância (EaD) realiza o processo de ensino e aprendizagem por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) que permite a interação entre docentes, tutores e discentes. Assim, devido a distância física e temporal, observa-se uma dificuldade em engajar os estudantes nas disciplinas *online*, como no ensino presencial, considerando a realização das atividades, a interação no ambiente, e principalmente o acesso ativo ao conteúdo. Dessa forma, essa pesquisa tem como objetivo identificar quais ações podem ser tomadas pelos tutores para garantir um maior engajamento e aprendizagem discente nas disciplinas *online*. A partir desses resultados, foi elaborado um manual em que apresenta essas ações, contribuindo com a atuação dos tutores e qualificação dos processos de ensino e aprendizagem. Para contemplar o objetivo da pesquisa, o caminho investigativo foi de natureza qualitativa, a partir do método de estudo de caso único com unidades incorporadas e análise de conteúdo com base em categorias prévias. Dessa forma, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com professores e tutores com experiência em EaD de quatro instituições do Sul do Brasil, bem como aplicados questionários *online* com os alunos e egressos dessas instituições. Como resultado, observa-se as dificuldades principais de compressão de tecnologias e organização do AVA, gestão do tempo, de entendimento do conteúdo, ausência do contato presencial, além do tempo de resposta aos questionamentos. Como ações para qualificar o processo de aprendizagem, sugere-se: a instrumentalização dos recursos tecnológicos e organização do AVA, ferramentas de organização do tempo, ferramentas de áudio e vídeo, o auxílio dos tutores na atuação docente, a comunicação síncrona para interação e para retorno imediato, além do acompanhamento personalizado por parte dos tutores aos discentes.

**Palavras-chave:** Educação a Distância, Aprendizagem, Tutoria.

## **ABSTRACT**

Distance Education carries out the teaching and learning process through the Virtual Learning Environment that allows interaction between teachers, tutors and students. Thus, due to physical and temporal distance, there is a difficulty in engaging students in online disciplines, as in classroom teaching, considering the performance of activities, interaction in the environment, and especially active access to content. Thus, this research aims to identify what actions can be taken by tutors to ensure greater engagement and student learning in online disciplines. From these results, a manual was elaborated in which it presents these actions, contributing with the performance of the tutors and qualification of the teaching and learning processes. To contemplate the objective of the research, the investigative path was of a qualitative nature, based on the method of a single case study with incorporated units and content analysis based on previous categories. Thus, semi-structured interviews were conducted with teachers and tutors with experience in distance education from four institutions in southern Brazil, as well as online questionnaires were applied to students and graduates of these institutions. As a result, there are the main difficulties in the compression of technologies and organization of VLE, time management, understanding of the content, absence of face-to-face contact, in addition to the time to answer questions. As actions to qualify the learning process, it is suggested: the instrumentalization of the technological resources and organization of the VLE, tools for organizing time, audio and video tools, the help of tutors in teaching activities, synchronous communication for interaction and for immediate return, in addition to personalized monitoring by tutors to students.

**Keywords:** Distance Education, Learning, Tutoring.

## RESUMEN

La Educación a Distancia lleva a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje a través del Entorno Virtual de Aprendizaje que permite la interacción entre profesores, tutores y alumnos. Así, debido a la distancia física y temporal, existe una dificultad para involucrar a los estudiantes en disciplinas en línea, como en la docencia en el aula, considerando el desempeño de actividades, la interacción en el entorno y especialmente el acceso activo a los contenidos. Así, esta investigación tiene como objetivo identificar qué acciones pueden tomar los tutores para asegurar un mayor compromiso y aprendizaje de los estudiantes en las disciplinas en línea. A partir de estos resultados se elaboró un manual en el que presenta estas acciones, contribuyendo con la actuación de los tutores y la calificación de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Para contemplar el objetivo de la investigación, el recorrido investigativo fue de carácter cualitativo, basado en el método de un estudio de caso único con unidades incorporadas y análisis de contenido con base en categorías anteriores. Así, se realizaron entrevistas semiestructuradas con profesores y tutores con experiencia en educación a distancia de cuatro instituciones del sur de Brasil, así como se aplicaron cuestionarios en línea a estudiantes y egresados de estas instituciones. Como resultado, se encuentran las principales dificultades en la comprensión de tecnologías y organización de VLE, gestión del tiempo, comprensión del contenido, ausencia de contacto cara a cara, además del tiempo para responder preguntas. Como acciones para calificar el proceso de aprendizaje se sugiere: la instrumentalización de los recursos tecnológicos y organización del AVA, herramientas para la organización del tiempo, herramientas de audio y video, la ayuda de los tutores en las actividades docentes, la comunicación sincrónica para la interacción y para retorno inmediato, además de seguimiento personalizado por parte de tutores a los alumnos.

**Palabras clave:** Educación a distancia, Aprendizaje, Tutoría.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gestão da EaD .....	34
Figura 2: Os processos de ensino e aprendizagem na EaD.....	37
Figura 3: Logotipo de SOS.....	94
Figura 4: Logotipo do SOS Tutoria.....	95
Figura 5: Tela de apresentação da pesquisa no manual .....	95
Figura 6: Tela do manual sobre a ação de Instrumentalização dos recursos tecnológicos e organização do AVA.....	96
Figura 7: Tela do manual sobre a ação de Ferramentas de organização do tempo. ....	97
Figura 8: Tela do manual sobre a ação de Ferramentas de áudio e vídeo .....	98
Figura 9: Tela do manual sobre a ação de Auxílio dos tutores na atuação docente .....	99
Figura 10: Tela do manual sobre a ação de Comunicação síncrona para interação .....	100
Figura 11: Tela do manual sobre a ação de Comunicação síncrona para retorno imediato.....	101
Figura 12: Tela do manual sobre a ação de Acompanhamento personalizado aos discentes .....	102

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evolução do total de matrículas em cursos totalmente a distância .....	25
Gráfico 2: Percentual de participantes da pesquisa por instituição, em relação ao universo da pesquisa .....	46
Gráfico 3: Experiência dos entrevistados na EaD e na docência.....	52
Gráfico 4: Nível de escolaridade dos entrevistados.....	53
Gráfico 5: Apresentação dos participantes da pesquisa .....	53
Gráfico 6: Percepção geral dos discentes sobre a EaD.....	55
Gráfico 7: Percepção sobre a dificuldade de gestão do tempo na EaD .....	62
Gráfico 8: Percepção dos alunos sobre a dificuldade em relação a ausência do contato presencial.....	70

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Percentual a distância por nível de ensino no Brasil .....	25
Quadro 2: Síntese da etapa de definição para o estudo de caso.....	44
Quadro 3: Síntese das questões abertas por objetivos específicos .....	49
Quadro 4: Síntese do questionário por subcategorias de análise .....	50
Quadro 5: Siglas para referenciar os participantes.....	57
Quadro 6: Dificuldade em relação à tecnologia .....	58
Quadro 7: Medidas sugeridas por desafios e dificuldades apontados no estudo ....	79

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Temas dos trabalhos que envolvem EaD e Aprendizagem.....	18
Tabela 2: Percepção geral dos discentes sobre o curso na modalidade a distância .....	56
Tabela 3: Percepção dos estudantes sobre o AVA e suas ferramentas .....	59
Tabela 4: Percepção dos alunos sobre o material didático e o conhecimento do tutor .....	66
Tabela 5: Percepção dos discentes sobre a interação <i>online</i> e presencial .....	69
Tabela 6: Percepção dos alunos sobre o atendimento dos tutores.....	73

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CI	Conceito Institucional
EaD	Educação a Distância
EJA	Educação de Jovens e Adultos
EPT	Educação Profissional Técnica
FAPESP	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
IE	Instituição de Ensino
IES	Instituição de Ensino Superior
INEP	Instituto de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDBEN	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
LNCC	Laboratório Nacional de Computação Científica
MEC	Ministério da Educação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PNE	Plano Nacional da Educação
PPC	Projeto Pedagógico do Curso
PPI	Projeto Pedagógico Institucional
SEED	Secretaria de Educação a Distância
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TDIC	Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2 REFERÊNCIAS TEÓRICAS QUE FUNDAMENTAM ESSE ESTUDO .....</b>	<b>21</b>
2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	21
2.2 PAPEL DOS ATORES DA EAD .....	26
<b>2.2.1 Docentes.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.2 Tutores.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.3 Discentes .....</b>	<b>29</b>
2.3 INFRAESTRUTURA DA EAD .....	31
2.4 GESTÃO DA EAD .....	33
2.5 PROCESSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM EM EAD .....	35
<b>2.5.1 Desafios e dificuldades no processo de aprendizagem .....</b>	<b>38</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>42</b>
3.1 MÉTODO .....	42
<b>3.1.1 Etapas do estudo de caso .....</b>	<b>43</b>
3.2 CONTEXTO E SUJEITOS DA PESQUISA.....	44
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS .....	46
<b>4 ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>52</b>
4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO.....	52
4.2 PERCEPÇÃO GERAL DOS DISCENTES SOBRE A EAD .....	54
4.3 DESAFIOS E DIFICULDADES ENFRENTADOS NO CONTEXTO DA EAD ...	56
<b>4.3.1 Compressão de tecnologias e organização do AVA .....</b>	<b>57</b>
<b>4.3.2 Gestão do tempo, organização e disciplina .....</b>	<b>61</b>
<b>4.3.3 Compreensão do conteúdo.....</b>	<b>64</b>
4.3.3.1 Interpretação de texto.....	64
4.3.3.2 Didática dos docentes .....	66
<b>4.3.4 Ausência do contato presencial .....</b>	<b>69</b>
4.3.4.1 Horário das atividades síncronas .....	71
<b>4.3.5 Atuação dos tutores no contexto de retorno dos questionamentos.....</b>	<b>72</b>
4.3.5.1 Tempo de demora em responder os questionamentos .....	73
4.3.5.2 Perspectivas de atuação dos tutores, de acordo com o número de alunos por turma.....	75

4.4 MEDIDAS QUE PODEM IMPACTAR NA APRENDIZAGEM DISCENTE NA EAD.....	79
4.4.1 Instrumentalização dos recursos tecnológicos e organização do AVA .	79
4.4.2 Ferramentas de organização do tempo .....	82
4.4.3 Ferramentas de áudio e vídeo.....	84
4.4.4 Auxílio dos tutores na atuação docente .....	85
4.4.5 Comunicação síncrona para interação .....	87
4.4.6 Comunicação síncrona para retorno imediato.....	89
4.4.7 Acompanhamento personalizado aos discentes.....	91
4.5 PRODUTO.....	94
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>104</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>106</b>
<b>APÊNDICE A - TERMOS DE BUSCA DE TRABALHOS CORRELATOS NAS BASES DE DADOS .....</b>	<b>115</b>
<b>APÊNDICE B - TRABALHOS CORRELATOS DA BASE DE DADOS DE TESES E DISSERTAÇÕES DA CAPES (2013-2020).....</b>	<b>116</b>
<b>APÊNDICE C - TRABALHOS CORRELATOS DA BASE DE DADOS SCIELO (2013-2020) .....</b>	<b>129</b>
<b>APÊNDICE D - TRABALHOS CORRELATOS DO BASE DE DADOS IBICT/OASIS (2013-2020).....</b>	<b>131</b>
<b>APÊNDICE E - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (DOCENTE).....</b>	<b>140</b>
<b>APÊNDICE F - ROTEIRO DE ENTREVISTAS (DOCENTE) .....</b>	<b>142</b>
<b>APÊNDICE G - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TUTOR) .....</b>	<b>143</b>
<b>APÊNDICE H - ROTEIRO DE ENTREVISTAS (TUTOR) .....</b>	<b>145</b>
<b>APÊNDICE I - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (ALUNO).....</b>	<b>146</b>
<b>APÊNDICE J - QUESTIONÁRIO (ALUNO) .....</b>	<b>148</b>
<b>APÊNDICE K - MANUAL DE BOAS PRÁTICAS PARA A TUTORIA NA EAD (SOS TUTORIA).....</b>	<b>150</b>
<b>ANEXO A - CARTA DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA .....</b>	<b>163</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade tem passado por diversas transformações, a partir dos avanços da tecnologia. Os aspectos como cultura, hábitos e formas de interação também foram se modificando, e com isso surge a necessidade do contexto educativo apresentar novos projetos que preparem os sujeitos para a sociedade informacional (MORAN, 2008). Nesse sentido, a educação deve dispor de recursos que preparem os estudantes para essa sociedade que se encontra conectada por diversos meios tecnológicos digitais e em que as informações são disseminadas muito rapidamente.

Considerando esse avanço nas tecnologias, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN)<sup>1</sup> tem incentivado o uso de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) na prática pedagógica presencial e a distância, com o intuito de aperfeiçoar o aprendizado. Além disso, busca a partir da Educação a Distância (EaD) de acordo com o Plano Nacional da Educação (PNE)<sup>2</sup>, aumentar o número de matrículas na Educação Superior (meta 12), expandir a oferta de educação profissional técnica de nível médio (meta 11.3) e ampliar os cursos de pós-graduação *stricto sensu*, utilizando metodologias, recursos e tecnologias de EaD (meta 14.4).

No mesmo sentido, o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017, que regulamenta o art. 80 da LDBEN, tem como objetivo a ampliação na oferta de cursos na modalidade a distância, a fim de aperfeiçoar os procedimentos e agilizar a análise dos processos, melhorando a qualidade da regulação do Ministério da Educação (MEC) para essa modalidade de ensino (BRASIL, 2017). Portanto, observa-se que as políticas educacionais estão em movimento de inserção das TDIC, e que a EaD faz parte dessa nova perspectiva de interação social, bem como alternativa de ampliação da educação.

A EaD realiza os processos de ensino e aprendizagem através de um meio tecnológico que permite a troca de conhecimento por parte dos professores e

---

<sup>1</sup> BRASIL, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 20 dez. 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm).

<sup>2</sup> BRASIL. Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação – PNE e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF., 26 jun 2014. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm). Acesso em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm).

alunos (MOMO, 2017). Assim, a modalidade a distância é diferente do ensino presencial, considerando que os docentes e estudantes não se encontram no mesmo espaço físico para realizar essa comunicação. Porém é por meio da tecnologia que ocorre esse processo educacional, contanto que os envolvidos tenham domínio das ferramentas e tecnologias disponíveis (TODOROV *et al.*, 2009). Dessa forma, entende-se que é a partir da interação que são realizados os processos de ensino e aprendizagem, independente do espaço em que se encontra.

Observa-se que a comunicação pode ser síncrona, que significa quando duas pessoas ou mais estão acessando e se comunicando ao mesmo tempo, ou assíncrona, quando não estão acessando no mesmo momento e ainda assim, realizam essa interação devido ao registro das informações que o meio tecnológico produz (MAIA; MATTAR, 2007). Por isso, uma das grandes facilidades da EaD é que o acompanhamento do conteúdo pode ser realizado a qualquer horário, sem o compromisso fixo de estar em sala de aula em determinado período (VIEIRA *et al.*, 2016).

Cabe ressaltar que devido aos professores, tutores e alunos, não estarem no mesmo espaço físico, um dos desafios dessa modalidade, segundo Vieira *et al.* (2016) é engajar os estudantes a realizarem suas atividades com a mesma frequência do ensino presencial, considerando que eles devem aprender por meio de suas próprias pesquisas. Para Pereira, *et al.* (2017), o papel do tutor é essencial, pois realiza a mediação direta entre discentes, acompanhando e esclarecendo as dúvidas existentes sobre o conteúdo, além de incentivar na realização das atividades.

De tal modo, compreende-se que independente do ensino ser presencial ou a distância, o engajamento do estudante é fundamental para a eficácia da aprendizagem. Assim, Scherer e Brito (2014) afirmam que é dever dele acessar ativamente o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), realizando os exercícios e conteúdos interativos, conversando com os colegas, tutores e docentes através dos meios de comunicação *online*, mesmo que não sejam atividades avaliativas.

Nesse contexto, a EaD apresenta a possibilidade de maior autonomia e pró-atividade do estudante, o que permite que ele crie seu próprio perfil de aprendizagem, moldando a sua rotina ao ritmo de seus estudos (LOMBARDI, *et al.*, 2010). Essa postura exige uma maior dedicação e empenho por parte do aluno,

considerando que ele é responsável pelo seu aprendizado, uma vez que somente a partir de sua interação com os envolvidos, conteúdos e atividades é que é realizado os processos de ensino e aprendizagem.

Diante do exposto, justifica-se os motivos da autora em pesquisar sobre o tema. Surgiu a partir de sua experiência como tutora de EaD e posteriormente aluna, em que se percebeu as dificuldades de envolver os estudantes nas disciplinas *online*. No mesmo sentido, de receber o auxílio em que refletisse no seu aprendizado quando era aluna dessa modalidade.

Em um estudo aplicado por Vieira *et al.* (2016, p. 43) os estudantes da EaD demonstram a dificuldade de envolvê-los no AVA. Dentre os entrevistados “51% não dedicam tempo de estudos adequados fora da sala de aula e 89% dos alunos não participam ou participam eventualmente de fóruns de discussão, postando mensagens ou perguntas sobre os conteúdos estudados”.

Portanto, considerando os dados apresentados neste capítulo, além da experiência da autora deste trabalho em tutoria EaD e também aluna dessa modalidade, se percebe a existência de lacunas no que tange ao engajamento<sup>3</sup> discente nas disciplinas *online*, para que realizem uma maior interação no AVA. Assim, conforme será discorrido no capítulo 2, existem três atores essenciais na EaD, que são: docentes, tutores e alunos. Nesse sentido, tendo em vista a função que cada um ocupa e o papel crucial do tutor como mediador entre o aluno e professor e também como mediação do conhecimento, se faz necessário um mapeamento dos desafios encontrados pelos alunos, tutores e professores, a fim de apresentar medidas que promovam uma melhor atuação dos estudantes, a partir da atuação dos tutores.

Tendo em vista, a necessidade de maior engajamento nas disciplinas *online* no contexto da EaD, esta pesquisa tem como **problema norteador**: que ações podem ser tomadas pelos tutores para garantir um melhor aproveitamento do processo de aprendizagem discente? A partir dessa indagação, o **objetivo geral** deste estudo é identificar quais ações podem ser tomadas pelos tutores para garantir um maior engajamento e aprendizagem discente nas disciplinas *online*. Para tal, tem-se os seguintes **objetivos específicos**:

---

<sup>3</sup> Utilizou-se o termo engajamento, partindo da perspectiva de Haven (2007), que o termo inclui a ótica de envolvimento, interação e interesse no tema.

- Identificar os desafios enfrentados nas disciplinas *online*, sob a ótica dos docentes, discentes e tutores;
- Propor ações voltadas para orientação e melhoria dos processos de aprendizagem discente, no que se refere ao impacto da atuação dos tutores no cenário da EaD;
- Elaborar um manual que auxilie na tomada de decisão dos tutores quanto a melhoria no engajamento e na qualidade da aprendizagem discente.

Para atender aos objetivos da pesquisa, primeiramente foram analisados os trabalhos correlatos, a fim de verificar os estudos mais recentes e que contribuem para o tema. Dessa forma, foi utilizada a plataforma de Catálogos de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) usando termos-chave para a busca dos trabalhos.

O resultado que contemplou um maior número de trabalhos relacionados e com aderência ao estudo, foi com os termos de busca que englobava: “EaD” ou “Educação a Distância”, que contivesse o termo “Tutor”, os termos “Ensino” ou “Aprendizagem”, e por fim “Alunos” ou “Estudantes” ou “Discentes”, na base de dados da CAPES. Além dos trabalhos levantados, foi incluído na busca o termo “engajamento”, que correspondeu a um número baixo de trabalhos, conforme Apêndice A. Salienta-se que a utilização de palavras no singular ou no plural não alteraram os resultados da pesquisa. Conforme consta no mesmo apêndice, o aumento de termos-chave na busca restringia o número de trabalhos filtrados. Ao diminuir os termos, as buscas apresentaram trabalhos que não estavam relacionados exatamente ao tema do estudo. Além disso, foram utilizadas apenas as plataformas de bases de dados mencionadas abaixo, para evitar a duplicidade dos artigos, teses e dissertações.

Ao inserir os termos de busca na Plataforma de Teses e Dissertações da Capes, foram filtrados 175 trabalhos. Considerou-se os trabalhos desenvolvidos de 2013 a 2020, tendo em vista que as investigações anteriores não estão disponíveis no formato *online* na Plataforma Sucupira, na qual constam todas as dissertações e teses defendidas pelos Programas de Pós-graduação *Stricto Sensu* do Brasil. Sendo assim, foram mantidos 99 trabalhos dos 175 filtrados inicialmente. Para os artigos, considerou-se o mesmo período e termos-chave para as buscas nas plataformas Scielo e IBICT. Portanto, inicialmente foram apresentados 307

trabalhos e escolhidos 164 artigos, em virtude do recorte do período, conforme mencionado anteriormente. Os temas foram unificados para verificar os estudos em comum, conforme Tabela 1:

**Tabela 1: Temas dos trabalhos que envolvem EaD e Aprendizagem**

<b>Temas</b>	<b>Dissertações</b>	<b>Teses</b>	<b>Artigos</b>
Acessibilidade na EaD			3
Análise da interação dos discursos no fórum	3	3	3
Aprendizagem colaborativa	1	1	2
Aspectos de um curso EaD	1	1	10
Dificuldades na aprendizagem dos alunos	2		6
EaD e o curso da área da jurídica		1	
EaD e o curso da área da química			2
EaD e o curso da área da saúde	6	1	20
Ensino híbrido	2		1
Ensino remoto			7
Formação de professores	3	2	21
Interação entre o sujeito e meio na EaD	13	2	22
Legislação da EaD	1		1
Metodologias e processo de avaliação na EaD	6	2	2
Papel do Tutor	12	3	29
Perfil dos atores na EaD	5	3	2
Prática pedagógica na EaD	12	7	13
Satisfação dos alunos	3		11
Sistemas para auxílio da tutoria	3		9
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>26</b>	<b>164</b>

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

A partir dessa unificação, foram excluídos os temas de: “ensino híbrido”, pois se trata da modalidade presencial com o uso de tecnologias; “EaD e o curso da área da saúde”, “EaD e o curso da área da química” e “EaD e cursos da área jurídica”, pois essa pesquisa se refere a uma análise comparativa dos cursos que são normalmente presenciais, e quais são as mudanças e efeitos para um curso em EaD para sua área específica. E por fim, a temática de “Ensino Remoto<sup>4</sup>” também foi excluída, pois se trata do ensino em tempo real das aulas que seriam

<sup>4</sup> Em 2020, durante a Pandemia da Sar-Cov-2 (COVID-19), o ensino presencial foi migrado para ensino remoto emergencial, considerando a necessidade do distanciamento social (BRASIL, 2020). Para Arruda (2020, p.9), o ensino remoto se diferencia da EaD, em virtude do “caráter emergencial que propõe usos e apropriações das tecnologias em circunstâncias específicas de atendimento onde outrora existia regularmente a educação presencial”. Além disso, não conta com a equipe dos tutores, técnica e administrativa que a EaD dispõe.

presenciais e que por motivos extraordinários foram realizadas *online*. Saliencia-se que a Tabela 1 foi construída a partir dos trabalhos correlatos presentes nos apêndices B, C e D, ao final da dissertação.

Sendo assim, em análise dos 223 trabalhos restantes, observa-se que existem muitos estudos sobre EaD, como, por exemplo: pesquisas sobre como é estrutura da EaD, a legislação, a formação de professores e práticas pedagógicas, metodologias e processos de avaliação, o papel dos atores, a interação entre os sujeitos e via ambiente virtual, dificuldades de aprendizagem e satisfação dos alunos. Os temas expostos são voltados a EaD de uma forma ampla, à prática docente, às interações e às dificuldades de aprendizagem. Estas temáticas norteiam o estudo proposto, uma vez que se utilizou para a construção das referências teóricas com o intuito de compreensão sobre o assunto e continuidade do estudo. Porém ao se tratar dos tutores e principalmente das ações que possam auxiliá-los no processo de aprendizagem, não foi localizado nenhum trabalho com este foco exclusivamente.

Portanto, considerando essa lacuna de pesquisa, este estudo busca responder esta questão, com a finalidade de identificar quais ações podem ser tomadas pelos tutores para garantir um maior engajamento e aprendizagem discente nas disciplinas *online*. A partir dos relatos da amostra de pesquisa, bem como que ações podem ser tomadas pelos tutores para auxiliar no engajamento e aprendizagem discente.

Como se trata da questão pedagógica em relação à Educação a Distância, os sujeitos da pesquisa em questão, são os atores que estão diretamente envolvidos nesses processos de ensino e aprendizagem. Assim, para atingir os objetivos do estudo, a pesquisa foi realizada em duas instituições de ensino público e duas de ensino privado que atuam na modalidade a distância. No âmbito da coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 19 professores e 19 tutores dessas instituições, e aplicado um questionário *online* a 147 alunos e egressos. Através dessa pesquisa, foi elaborado um manual capaz de auxiliar na tomada de decisão dos tutores quanto a melhoria no engajamento e na qualidade da aprendizagem discente, de acordo com o diagnóstico da pesquisa.

A concepção epistemológica que embasa esse estudo é a construtivista de Jean Piaget, que compreende que o conhecimento é construído a partir das interações estabelecidas entre o sujeito e meio. Na EaD, essa interação é mediada

através do meio tecnológico, a partir do sujeito enquanto aluno e do meio enquanto professores, tutores, colegas, o ambiente virtual, o material didático, entre outros. Nesse sentido, a presente pesquisa justifica-se por ser um estudo que contribuirá nos processos de ensino e aprendizagem no âmbito da EaD e por compreender, a partir dessa teoria construtivista as dificuldades encontradas pelos discentes em seus itinerários de aprendizagem nessa modalidade de ensino. Além disso, justifica-se ainda a importância deste estudo, por ser uma modalidade que está em aumento crescente de matrículas e ampliação da legislação, conforme será apresentado no capítulo sobre Educação a Distância nas Referências Teóricas.

Dessa forma, a referida dissertação está estruturada da seguinte forma: no capítulo 2 contém as Referências teóricas que embasam o estudo, apresentando a Educação a Distância, o papel dos atores da EaD, a infraestrutura e gestão da EaD, seguida dos processos de ensino e aprendizagem em EaD e dos desafios e dificuldades no processo de aprendizagem.

E no capítulo 3, contempla os Procedimentos Metodológicos, apresentando o contexto da pesquisa, os sujeitos e como foi realizado o estudo. O capítulo 4 apresenta a análise de dados, em que contempla o perfil dos entrevistados, as os desafios e dificuldades enfrentados no contexto da EaD, as medidas que podem impactar na aprendizagem discente na EaD e produto construído a partir do resultado da pesquisa. E por fim, as considerações finais com o intuito de responder aos objetivos e ao problema de pesquisa do presente trabalho, seguidas das Referências.

## 2 REFERÊNCIAS TEÓRICAS QUE FUNDAMENTAM ESSE ESTUDO

Nesse capítulo, serão apresentadas as referências teóricas que embasam a pesquisa em questão. Assim, será apresentada a EaD em uma perspectiva sobre a legislação atual brasileira, o papel dos atores da EaD, considerando os sujeitos que foram pesquisados, a infraestrutura e gestão da EaD, atribuições e responsabilidades de cada área, seguida dos processos de ensino e aprendizagem na EaD e os desafios e dificuldades no processo de aprendizagem.

### 2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A Educação a Distância tem como característica principal o uso de tecnologias como mediação, possibilitando a interação entre professores, tutores e alunos mesmo que em tempo e espaço diferentes, construindo assim os processos de ensino e aprendizagem (MORAN, 2007). O mesmo autor complementa que apesar de não estarem no mesmo espaço físico, eles podem se conectar a partir de meios tecnológicos com acesso à internet.

Cabe ressaltar que a EaD começou muito antes da internet. No século XIV, iniciou a primeira geração, em que se utilizava o envio de correspondências por correio, como metodologia da EaD. No início do século XX, utilizou-se rádios e televisões, bem como fitas cassetes, como recursos didáticos. E entre as décadas de 1980 a 1990, com o surgimento da informática, a EaD começa a se expandir com a utilização da internet (MAIA; MATTAR, 2007).

No Brasil, a internet chegou por volta do final da década de 1980, por iniciativa da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC-RJ), de acordo com Carvalho (2006). Dessa forma, os primeiros indícios da EaD, segundo os relatórios estatísticos do Censo da Educação Superior do Instituto de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), surgiram a partir do ano 2000, nas instituições públicas, e somente em 2002, nas instituições privadas.

Observa-se que durante a década de 90, foram implementadas as diretrizes para a concretização da EaD, considerando a ordem legal (GIOLO, 2018). Em

1996, o Art. 32, § 4º da Lei nº 9.394, estabelece a EaD como uma modalidade do sistema educacional brasileiro, como “complementação da aprendizagem ou em situações emergenciais” (BRASIL, 1996), a todos os níveis e modalidades de ensino: Fundamental, Médio, Superior, Pós-graduação, Educação Profissional Técnica (EPT), Educação de Jovens e Adultos (EJA) e Educação Especial. Em 1998, o Art. 80 da LDBEN, que se refere especificamente a EaD, regulamenta através do Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, oficializando-a como uma modalidade de ensino (BRASIL, 1998).

Assim, com o passar dos anos, a legislação foi sendo atualizada e aprimorada em relação a EaD, e atualmente está embasada pela Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, pelo Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017 e pelas Referências de Qualidade publicadas em 2007. Salienta-se que a portaria nº 50, de 3 de julho de 2018, definiu um comitê para atualizar os Referenciais de Qualidade editados em 2007 pela Secretaria de Educação a Distância (SEED/MEC), tendo em vista as alterações do Decreto nº 9.057/2017 (BRASIL, 2018). Dessa forma, ressalta que esse documento ainda está em fase de construção, e que o referido trabalho se embasa no documento vigente de 2007.

Nesse sentido, o Art.1 do Decreto nº 9.057/2017, considera a EaD como a:

Modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (BRASIL, 2017, Art. 1).

Assim, essa conceituação contempla a modalidade a distância com o uso das TDIC em dois aspectos, sendo semipresencial, quando um percentual do curso presencial é realizado *online*, e o curso a distância, quando 100% das disciplinas são realizadas nessa modalidade. Salienta-se que para o curso em EaD é obrigatório algumas atividades serem presenciais para validade do mesmo. Conforme Art. 4º do Decreto nº 9057/2017 devem ser realizadas:

Atividades presenciais, como tutorias, avaliações, estágios, práticas profissionais e de laboratório e defesa de trabalhos, previstas nos projetos pedagógicos ou de desenvolvimento da instituição de ensino e do curso, serão realizadas na sede da instituição de ensino, nos polos de educação

a distância ou em ambiente profissional, conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais (BRASIL, 2017, Art. 4).

Dessa forma, compreende-se que mesmo nos cursos a distância, é necessário um período presencial para validação dos requisitos de conclusão. Ainda, observa-se que cada nível de ensino possui uma portaria específica com o detalhamento da modalidade EaD.

Salienta-se que de acordo com a LDBEN (BRASIL, 1996), a Educação no Brasil é dividida em dois níveis de ensino, sendo: Educação Básica e Superior. A Educação Básica contempla a educação infantil, ensino fundamental e médio, além das modalidades de EPT e EJA. Do mesmo modo, a Educação Superior é dividida em graduação e pós-graduação.

Para a modalidade a distância, existem os cursos de pós-graduação *lato sensu*, que se tratam das especializações, e os pós-graduação *stricto sensu*, mestrados e doutorados. Conforme Resolução nº 1, de 06 de abril de 2018 e a Portaria nº 90, divulgada em 24 de abril de 2019, respectivamente, os cursos podem ser realizados na íntegra a distância, considerando os requisitos citados anteriormente para atividades presenciais (BRASIL, 2019). Além disso, os cursos técnicos também podem ser realizados nessa modalidade (BRASIL, 2019), de acordo com a Portaria nº 401, de 10 de maio de 2016.

Para a modalidade semipresencial, conforme a Portaria Nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004, caracteriza-se como “quaisquer atividades didáticas, módulos ou unidades de ensino e aprendizagem centrados na autoaprendizagem e com a mediação de recursos didáticos [...] que utilizem as tecnologias de comunicação” (BRASIL, 2004, p.1). Essa definição compreende a modalidade semipresencial, para os níveis superior, técnico e EJA, porém cada nível de ensino regulamenta o percentual do curso a ser realizado a distância.

Ao ensino superior, a Portaria nº 1.428, de 28 de dezembro de 2018, definia que o limite de 20% das disciplinas *online* poderia ser ampliado até 40% para cursos de graduação presencial. A mesma autorizava aplicar os 40% desde que a instituição fosse credenciada na modalidade presencial e a distância, com o Conceito Institucional (CI) quatro ou superior em pelo um curso de graduação a distância (BRASIL, 2018). Porém a mesma foi revogada pela Portaria nº 2117, de 06 de dezembro de 2019, em que altera o CI mínimo para três e retira o limite inicial de 20% em EaD. Além disso, a nova portaria se refere às Instituições de Ensino

Superior (IES) pertencentes somente ao Sistema Federal de Ensino (BRASIL, 2019). Assim, compreende-se que existe uma lacuna considerando que a portaria anterior se referia às IES de forma geral e com a revogação somente se estabelece o limite para as instituições federais. Portanto, não há uma portaria vigente para as IES privadas.

Em nível de ensino médio, esse percentual do curso a distância é diferente de acordo com o turno do aluno. A Portaria nº 1.210 de 21 de novembro de 2018, dispõe que:

As atividades realizadas a distância podem contemplar até 20% (vinte por cento) da carga horária total, podendo incidir tanto na formação geral básica quanto, preferencialmente, nos itinerários formativos do currículo, desde que haja suporte tecnológico - digital ou não - e pedagógico apropriado, necessariamente com acompanhamento da coordenação de docente da unidade escolar onde o estudante está matriculado, podendo a critério dos sistemas de ensino expandir para até 30% (trinta por cento) no ensino médio noturno. (BRASIL, 2018b, Art. 12, §15).

Dessa forma, compreende-se que o Ensino Médio possui dois tipos de percentuais do curso a distância de acordo com o turno que o discente estuda. Essa iniciativa busca auxiliar os estudantes do ensino médio noturno, uma vez que em sua maioria têm a jornada de trabalho além dos estudos.

No mesmo sentido, a Portaria nº 1.210/2018, também se refere ao nível da EJA, que se trata de modalidade de ensino destinado a pessoas com 15 anos ou mais que não completaram o ensino fundamental e 18 anos para o ensino médio. O percentual do curso a distância na EJA é de 80%:

Na modalidade de educação de jovens e adultos é possível oferecer até 80% (oitenta por cento) de sua carga horária a distância, tanto na formação geral básica quanto nos itinerários formativos do currículo, desde que haja suporte tecnológico - digital ou não - e pedagógico apropriado. (BRASIL, 2018b, Art. 17, § 5)

Portanto, cabe ressaltar que apesar da conceituação da modalidade semipresencial ser a mesma, de acordo com o nível de ensino ela varia de acordo com nível e turno do aluno. Além disso, a educação infantil e o ensino fundamental destinado para crianças e adolescentes de quatro a quatorze anos são os únicos níveis de ensino que não possuem uma parte ou todo o curso a distância.

O Quadro 1 contém a síntese da legislação brasileira da EaD apresentada nessa seção, considerando o percentual a distância por nível de ensino.

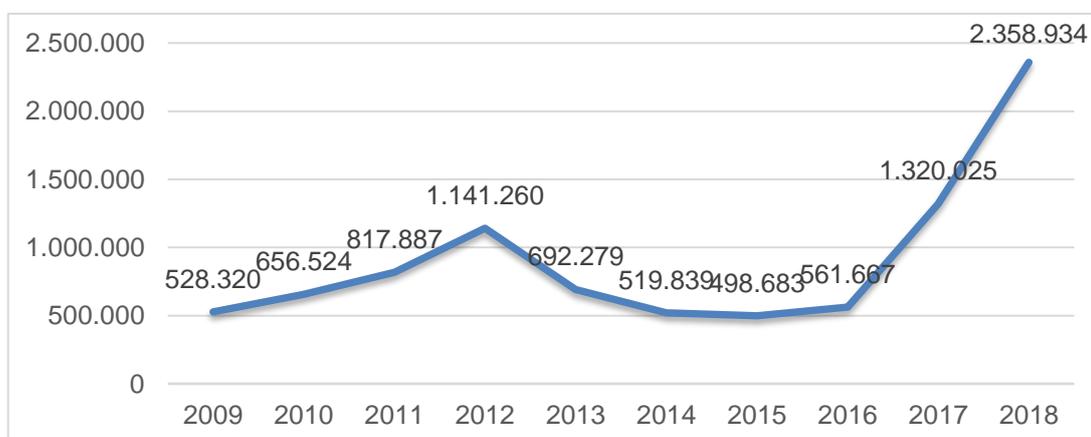
**Quadro 1: Percentual a distância por nível de ensino no Brasil**

Nível de Ensino		Percentual	Legislação
Educação Básica	Ensino Infantil	0%	-
	Ensino Fundamental	0%	-
	Ensino Médio	Diurno – 20%	Portaria nº 1.210, de 21 de novembro de 2018
		Noturno – 30%	
	Ensino Técnico	100%	Portaria nº 401, de 10 de maio de 2016
EJA	80%	Portaria nº 1.210, de 21 de novembro de 2018	
Superior	Graduação	Até 40% sistema federal.	Portaria nº 2117, de 06 de dezembro de 2019
	Pós-graduação	<i>Lato Sensu</i> – 100%	Resolução nº 1, de 06 de abril de 2018
		<i>Stricto Sensu</i> – 100%	Portaria nº 90, divulgada em 24 de abril de 2019

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Observa-se que em virtude da atualização da legislação aos diversos níveis de ensino, foi possível perceber um aumento significativo no número de discentes da modalidade a distância. Conforme dados divulgados pelo Censo da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED) em 2019<sup>5</sup>, referente ao ano de 2018, das 259 instituições de diversos níveis de ensino pesquisadas, foram contabilizados 2.358.934 estudantes regularmente matriculados na modalidade a distância e 2.109.951 na modalidade semipresencial. Conforme Gráfico 1, o número de matrículas de 2017 a 2018, praticamente duplicou em virtude da expansão da legislação vigente.

**Gráfico 1: Evolução do total de matrículas em cursos totalmente a distância**



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da ABED (2019).

<sup>5</sup> Últimos dados atualizados pela ABED.

A partir do Gráfico 1, observa-se que o estudo em questão, se faz necessário, considerando o aumento expressivo de estudantes que a EaD vem apresentando. Assim, compreender as dificuldades de aprendizado dos alunos, auxiliará não apenas os que fazem o curso totalmente a distância, como também os semipresenciais.

Dessa forma, considerando os Referenciais da Qualidade para a EaD (BRASIL, 2007), os cursos na modalidade a distância devem contemplar os seguintes aspectos: estrutura curricular, o ambiente virtual de aprendizagem, o material didático e atividades avaliativas, equipe de profissionais e infraestrutura, gestão e investimento institucional. Essa estrutura será abordada na seção sobre o Papel dos Atores e no seguinte em Infraestrutura da EaD, a fim de uma maior compreensão do estudo e suas contribuições.

## 2.2 PAPEL DOS ATORES DA EAD

A Educação a Distância apresenta peculiaridades diferentes do ensino presencial, sendo necessário o aparato de profissionais e infraestrutura para que os processos de ensino e aprendizagem ocorram com qualidade. Assim, essa seção expõe o papel dos atores, a partir da regulamentação brasileira da EaD, que é o foco do estudo e da literatura, bem como o papel que é compreendido pela autora a partir de sua experiência. Portanto, compreende-se que os principais atores nos processos de ensino e aprendizagem dessa modalidade são os docentes, tutores e discentes.

### 2.2.1 Docentes

Na EaD, o papel do docente, ou também chamado de professor, é de responsável por desenvolver o material didático das disciplinas, com abordagens que facilitem a aprendizagem, enquanto o tutor realiza a mediação com os alunos sobre o conteúdo e possíveis dúvidas (PEREIRA, *et al.*, 2017). Os Referenciais de Qualidade da EaD (BRASIL, 2007), também afirmam que o docente deve estabelecer a fundamentação teórica da disciplina, considerando o conteúdo do currículo, preparar as atividades de cada módulo, além das avaliações finais. Ainda, deve identificar as diferentes competências “cognitivas, habilidades e atitudes”

(BRASIL, 2007, p.20), a fim de criar um material didático que possibilite o desenvolvimento de diferentes tipos de aprendizagem dos estudantes.

Coelho (2010) afirma que o professor de um curso a distância, deve ter o conhecimento específico da disciplina, bem como dos recursos e tecnologias disponíveis no AVA, considerando que a abordagem deve ser clara e acessível. A mesma autora ressalta que a leitura no computador é mais lenta do que em papel impresso, o que indica que o professor deve utilizar parágrafos curtos, que apresentem o conteúdo com qualidade, porém de fácil compreensão aos alunos. Deve considerar ainda que quanto mais acessível estiver o material, maior o engajamento dos discentes, considerando que o docente não estará presencialmente para sanar as dúvidas que possam surgir no momento da leitura.

Para Moran (2007), o professor deve escrever de forma coloquial aos estudantes, comunicar-se de forma afetiva, além de desenvolver atividades mais detalhada, a fim de motivar e engajar os alunos nas disciplinas *online*. Coelho (2010, p.51) complementa ainda que devem ser escritas de maneira clara, de modo que simule uma conversa, “utilizando estratégias didáticas capazes de manter a motivação e o interesse do aluno”. Nesse sentido, entende-se que a linguagem com os estudantes também é um fator motivacional no que tange o ensino e aprendizagem, e que o professor deve aproximar o conteúdo da realidade e contexto do discente, para que ele possa compreender com mais facilidade.

Para Lopes, Pereira e Marques (2019, p.9), a utilização de vídeos e áudios em um curso a distância possibilita diversificar o material didático, permitindo “ao professor explorar diversos recursos além da fala, na medida em que pode utilizar trechos de filmes, documentários ou diversos outros sons e imagens, atraindo a atenção do estudante durante a exibição do conteúdo”. Assim, entende-se que o material didático deve conter materiais em diferentes formatos, como por exemplo: textos, vídeos, estudos de caso, áudios, para possibilitar a maior compreensão dos estudantes sobre o conteúdo.

Os Referenciais de Qualidade da EaD (BRASIL, 2007) ressaltam ainda que o docente, também deve realizar a gestão acadêmica dos processos de ensino e aprendizagem, buscando motivar, acompanhar e avaliar os alunos. Assim, Alves (2015) salienta que as atribuições do tutor se diferem das do professor, uma vez que ele tem uma visão mais ampla do curso, enquanto o docente atua pontualmente em questões mais específicas. Dessa forma, na subseção abaixo,

serão apresentadas com mais detalhes as atribuições do tutor, considerando que o estudo em questão se refere às ações que possam ser realizadas para aumentar a aprendizagem discente, considerando o contexto de atuação dele.

### 2.2.2 Tutores

Na Educação a Distância, existe um diferente papel do ensino presencial, uma vez que é contemplada pela presença do tutor. Ele é responsável pelo trabalho em conjunto com o professor da disciplina, o auxiliando nas questões de acompanhamento dos alunos, bem como da gestão do AVA (MARCUIZZO, 2013). Portanto, observa-se que a tutoria tem o papel-chave nos processos de ensino e aprendizagem uma vez que ela mantém o contato mais direto com os estudantes, e compreende quais as facilidades e dificuldades desses processos. Ainda, o tutor realiza o engajamento contínuo dos discentes na realização das atividades, além de dirimindo as dúvidas sobre o conteúdo.

De acordo com os Referenciais da Qualidade de EaD (BRASIL, 2007, p.21), o papel do tutor “deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica”. Assim, afirma que deve contribuir para os processos de ensino e aprendizagem dos alunos, uma vez que ele realiza o acompanhamento direto com eles, através da interação no ambiente ou presencial, de acordo com a responsabilidade da tutoria em questão. Ressalta ainda, que o tutor deve ter domínio do conteúdo, a fim de estimular a busca do conhecimento, além de ter habilidade com as TDIC.

Loyolla (2009) salienta que dentre as atividades da tutoria estão: a orientação individual e em grupo sobre o uso dos materiais didáticos, responder dúvidas dos alunos, além do processo de envolvimento discente, considerando a busca em obter a participação nas atividades e encontros *online*. Belloni (2012) complementa que o papel do tutor tem relação na orientação dos estudantes, nos esclarecimentos de dúvidas referente ao ambiente virtual e o conteúdo, e também participa dos processos de avaliação. Portanto, o docente cria as propostas de avaliação e o tutor reflete sobre o que foi apresentado, buscando alternativas que favoreçam a compreensão e realização dos trabalhos por parte dos alunos.

Silva (2012) afirma que existem dois tipos de classificação no que tange aos tutores: o tutor presencial e o tutor a distância. Dessa forma, o autor afirma que o

tutor a distância é aquele que realiza o acompanhamento do aluno a partir do AVA, esclarecendo as dúvidas e mediando os processos pedagógicos *online*. Além disso, utiliza as ferramentas do ambiente virtual como forma de realizar a interação com os discentes, como por exemplo: fóruns de dúvidas, *chats*, webconferências, e-mail, entre outros.

No mesmo contexto, o tutor presencial dará o suporte necessário aos alunos, no polo presencial da instituição em que está vinculado. Ele terá momentos de encontros com os estudantes em horários pré-definidos, a fim de esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo, além de engajá-los no uso das ferramentas para interação no AVA (SILVA, 2012).

Sobre os aspectos de funções do tutor na EaD, Moore e Kearsley (2013) relatam que existem: o ensino, o progresso e apoio ao aluno. Assim, sobre o ensino, os autores destacam que o papel dos tutores é interagir com os estudantes de modo a mediar as discussões e supervisionar as atividades em grupo e individual. Quanto ao progresso do discente, entende-se que eles realizam as avaliações das tarefas realizadas e fornecem *feedbacks* sobre o progresso no curso. E no aspecto de apoio ao aluno, considerando o contato mais direto com eles, os tutores compreendem os desafios dos estudantes e auxiliam no gerenciamento dos estudos, no envolvimento deles, e em resolver ou encaminhar questões de cunho técnico e administrativo. Nesse sentido, observa-se que o tutor e o professor são essenciais para o processo de aprendizagem discente, porém sem o envolvimento ativo do estudante, o processo não ocorre com qualidade. Dessa forma, na próxima seção, será apresentado o papel do discente na EaD.

### **2.2.3 Discentes**

O papel do discente, ou também chamado de estudante ou aluno, é diferente no contexto do ensino presencial e a distância. No ensino presencial, o estudante está condicionado ao ritmo do desenvolvimento do conteúdo apresentado pelo docente à turma, assumindo assim uma postura passiva, ao depender do desenvolvimento dos colegas para progressão no aprendizado (BRANCO, 2017). Ressalta-se que cada discente aprende em seu ritmo, e que muitas vezes a turma pode estar mais adiantada ou atrasada em relação ao desenvolvido de determinado aluno.

Na EaD, os processos de ensino e aprendizagem são mediados através de meios tecnológicos, considerando a distância física e temporal entre os professores, tutores e alunos. Para Branco (2017), nesse contexto, o estudante assume um papel de protagonista no processo de aprendizagem, considerando que ele determina o ritmo de seus estudos.

Tori (2010) afirma que essa modalidade de ensino, exige do aluno uma postura mais ativa, em que ele é responsável por organizar a sua rotina de modo que consiga acompanhar o conteúdo e suas atividades. De tal modo, o estudante tem mais autonomia, uma vez que possui uma maior flexibilidade de horários, podendo acessar ao AVA a qualquer dia e horário, realizando assim o acompanhamento de cada conteúdo, de acordo com seu ritmo de aprendizado.

Para Konrath, Tarouco e Behar (2009, p.5), o aluno “não pode simplesmente assistir, ler e acessar o ambiente”, ele deve ter um papel ativo na EaD, pois somente a partir da interação dele com os colegas, tutor e professor que ocorrerá o processo de aprendizagem. O estudante precisa entender que nesse contexto, ele precisa estar comprometido, ter organização, iniciativa, disciplina e autonomia. As autoras complementam ainda que ele deve realizar a leitura dos materiais, interagir com o ambiente e suas ferramentas, apresentar a resolução dos desafios, além de contribuir com as atividades de seus colegas.

Branco (2017) salienta que a aprendizagem na EaD depende do comprometimento do discente, do quanto ele quer buscar o conteúdo, fazer as atividades, interagir, buscar a solução dos exercícios e sanar dúvidas com o tutor e professor, para que ocorra uma aprendizagem efetiva. Contudo ressalta que o aluno deve ser engajado por eles, recebendo *feedbacks* que possibilitem o aprendizado, além de atividades claras e que busquem a solução de problemas práticos.

A construção do conhecimento na EaD depende do empenho dos atores, assim como de uma infraestrutura que possibilite a interação e demais processos pertencentes à modalidade. Nesse sentido, nas próximas seções serão apresentadas a Infraestrutura e a Gestão da EaD.

### 2.3 INFRAESTRUTURA DA EAD

Os processos de ensino e aprendizagem na EaD são desenvolvidos a partir da interação dos professores, tutores e estudantes por meio do AVA. Essa plataforma é contemplada por uma infraestrutura tecnológica e interface gráfica que possibilita a comunicação entre os atores da EaD, além de conter os conteúdos, avisos da disciplina e as suas atividades avaliativas (BEHAR, *et al.*, 2009).

A mesma autora afirma que o AVA apresenta os registros das disciplinas como: frequência, participação nas atividades, o desempenho dos estudantes, os trabalhos enviados e o fórum de mensagens trocadas. Compreende-se que a partir da plataforma, é possível realizar a comunicação síncrona e assíncrona da EaD, tendo em vista os dados registrados no AVA, possibilitando a interação independente da distância física e temporal.

De acordo com os Referenciais de Qualidade da EaD (BRASIL, 2007), a mediação tecnológica é imprescindível para a comunicação em curso a distância. Assim, o AVA deve contemplar ferramentas que permitam essa interação, como por exemplo: e-mail, videoconferência, fórum de debates e/ou dúvidas, *chats*, entre outros. Considera ainda que o acesso aos materiais didáticos, atividades e de comunicação devem ser ágeis, para que ocorra uma aprendizagem discente efetiva.

Dessa forma, o material didático deve ser construído de acordo com os “princípios epistemológicos, metodológicos e políticos” (BRASIL, 2007, p.13) considerando o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e Projeto Pedagógico do Curso (PPC), a fim de facilitar a interação e construção do conhecimento do estudante. Além disso, a base epistemológica deve embasar a estruturação do currículo e processos de ensino e aprendizagem, considerando o AVA, material didático e formato de interação entre os professores, tutores e alunos.

O referido documento também afirma que essa base epistemológica deve ser norteadora da construção da disciplina, de uma forma geral, inclusive na divisão do conteúdo, bem como das avaliações. Portanto, a EaD proporcionará ao estudante, um contexto de aprendizagem que desenvolve competências e habilidades específicas do curso, favorecendo a construção do conhecimento e interação com os atores, a partir do uso das TDIC.

Quanto ao processo de avaliação da aprendizagem, o documento ainda se refere que deve ser contínuo, para a verificação do progresso do aluno e também para estimular o envolvimento deles no curso. De tal modo, entende-se que o processo de avaliação se trata da compreensão do desenvolvimento do discente, e não apenas uma mensuração se ele é apto a seguir no curso, apesar de ainda ser uma das suas características.

Nesse sentido, além dos processos de avaliação *online*, existem as atividades presenciais que fazem parte obrigatória dos requisitos de conclusão do curso em EaD. Assim, para Pereira *et al.*, (2017) o papel da gestão da EaD é de alinhar as estratégias organizacionais e dos cursos, planejando os encontros presenciais, como tutorias e avaliações, assim como estágios e defesas dos trabalhos de conclusões. Deve ainda acompanhar as atividades apresentadas nas disciplinas, articulando-as com os docentes e tutores, a fim de garantir a didática do curso, como também buscar soluções aos desafios encontrados. Ainda, atua na efetivação dos prazos das avaliações e dos encontros presenciais, além da infraestrutura de profissionais e tecnologia necessária para a viabilização das atividades (BRASIL, 2007).

A fim de garantir o funcionamento dos processos da EaD, a equipe técnica e administrativa oferece o apoio necessário para a realização dos cursos a distância, atuando em conjunto com os professores, tutores e a gestão do curso. Na área tecnológica, os profissionais atuam no suporte técnico do ambiente virtual e dos equipamentos, além do apoio aos docentes na confecção do material didático em diferentes mídias. A equipe administrativa atua no atendimento aos alunos auxiliando em dúvidas sobre o AVA, bem como no apoio aos professores e tutores em atividades presenciais e a distância (BRASIL, 2007). Assim, compreende-se que o apoio prestado pela equipe técnica e administrativa auxilia no engajamento dos estudantes, uma vez que as falhas e os atrasos podem acarretar na desmotivação deles.

Ressalta que a instituição deve constantemente investir na infraestrutura e na capacitação dos profissionais, uma vez que a EaD requer uma constante adaptação ao contexto tecnológico, social e legal. Conforme a ABED (2018), o investimento é apontado como um dos desafios das instituições, considerando que requer inovações pedagógicas, tecnológicas e nos processos administrativos.

Fragale Filho (2003) salienta que para que ocorra os processos de ensino e aprendizagem com qualidade na Educação a Distância é necessária uma estrutura chamada Gestão da EaD. Ela é responsável por elaborar estratégias e soluções sobre possíveis falhas e problemas encontrados, além de administrar os processos de uma forma geral (RUMBLE, 2003). Assim, na próxima seção será apresentada de uma forma detalhada como a Gestão da EaD se estrutura e a competência de cada área, a fim de uma maior compreensão da sua importância nessa modalidade de ensino.

## 2.4 GESTÃO DA EAD

A Gestão da EaD é responsável pela estruturação dos processos na Educação a Distância, uma vez que planeja e organiza estratégias para o andamento das disciplinas *online*, considerando as atividades a distância e presenciais. Essa gestão possui diversos papéis com a finalidade de entregar um ensino com qualidade, de acordo com os objetivos estratégicos da instituição.

A infraestrutura e os sujeitos da EaD, apresentados nos capítulos anteriores são administrados por essa Gestão, que de acordo com a pesquisa de Momo e Behr (2015), se organiza em três eixos: administrativo, estrutural e de ensino e aprendizagem.

A Gestão Administrativa é a base da gestão da EaD, considerando a necessidade de planejamento em todo o processo dessa modalidade. Os autores Ribeiro, Timm e Zaro (2007), a consideram como uma referência institucional, pois norteia na organização e no planejamento das etapas de trabalho da EaD. Além disso, é responsável pela organização e implementação dos seguintes processos: PPC, PPI, normas e regulamentos institucionais, gestão de pessoas (docentes, tutores, equipe técnica e pedagógica), descrição dos recursos estruturais da instituição, entre outros (MOMO; BEHR, 2015).

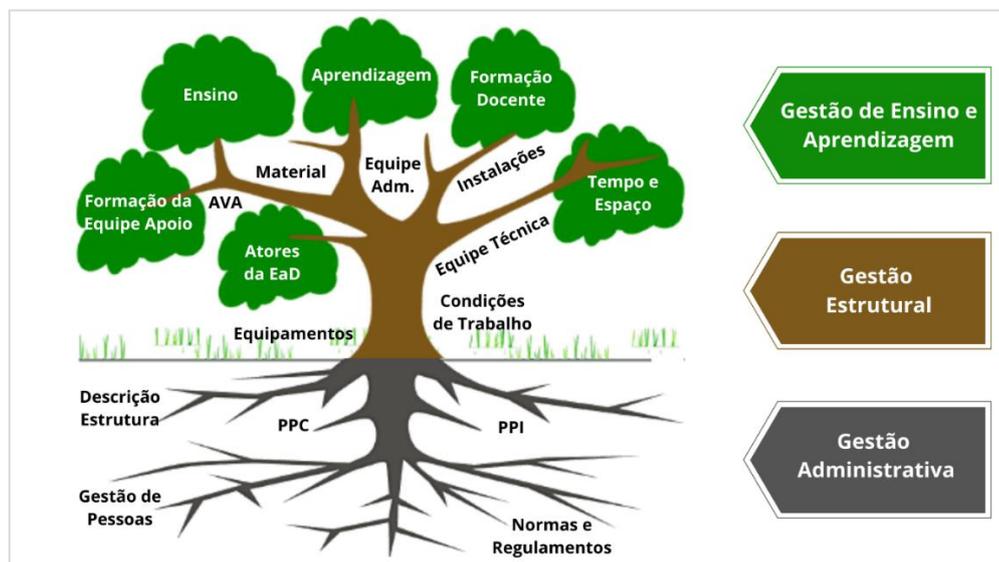
A Gestão Estrutural se trata dos requisitos para o funcionamento da EaD, conforme Moreira *et al.* (2010), tem o foco na estrutura envolvida para o andamento da modalidade, considerando a infraestrutura e recursos humanos. Para Momo e Behr (2015) se refere às questões de ordem técnica e de estrutura da instituição para o funcionamento dos cursos em EaD, como: as instalações físicas, os

equipamentos, o AVA, o material didático, a equipe técnica e administrativa, condições de trabalho, entre outros.

A Gestão dos Processos de Ensino e Aprendizagem está ligada ao objetivo principalmente da EaD que é a aprendizagem. Para Momo e Behr (2015), essa gestão tem o foco nos atores da EaD, no que se refere às questões pedagógicas, como: aprendizagem discente e os fatores que a influenciam, como por exemplo: tempo e espaço, a formação dos professores e da equipe de apoio (MOMO; BEHR, 2015). Complementa ainda, Quintana e Quintana (2012) que compete a essa área, o gerenciamento de tempo e espaço na percepção dos professores e alunos, considerando o acesso aos materiais, atendimento das dúvidas e realização das atividades para que ocorra os processos de ensino e aprendizagem de acordo com o esperado.

A Figura 1 exemplifica como a Gestão da EaD se divide e as competências de cada área. Entende-se que cada parte é essencial e dependente uma da outra para a qualidade dos processos de ensino e aprendizagem. A Gestão Administrativa, representada pelas raízes da árvore, trata dos processos burocráticos da EaD, em que necessita do suporte e dos instrumentos oferecidos pela Gestão Estrutural (tronco da árvore) para implementar o planejamento da Gestão Administrativa e para executar os processos educacionais da Gestão dos Processos de Ensino e Aprendizagem, apresentada como as folhas da árvore.

**Figura 1: Gestão da EaD**



Fonte: Adaptada pela autora a partir do artigo de Momo e Behr (2015)

De tal modo, entende-se que a Gestão da EaD tem papel fundamental na aprendizagem discente, uma vez que é responsável pela organização, planejamento e estruturação dos processos que envolvem os sujeitos da EaD e a infraestrutura necessária para que ocorra os processos de ensino e aprendizagem, seção que será apresentada a seguir.

## 2.5 PROCESSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM EM EAD

A EaD é uma modalidade de ensino que permite a autoaprendizagem do aluno através da mediação de recursos pedagógicos com o uso de TDIC (MEDEIROS; FARIAS, 2003). Nesse sentido, Pedrazza (2017) apresenta que a concepção epistemológica da EaD contém aspectos construtivistas, uma vez que a base se caracteriza pela interação entre os próprios estudantes, professores e tutores. Assim, compreende-se que somente a partir da interação dos atores da EaD que ocorram os processos de ensino e aprendizagem.

Pedrazza (2017) salienta ainda a partir do seu estudo, que a EaD não se caracteriza por uma nova metodologia de ensino, mas por um novo contexto de aplicação da educação, considerando que os principais envolvidos no processo se encontram em espaço físico e temporal diferentes. Essa modalidade é realizada com as mesmas bases epistemológicas do ensino presencial, porém com a utilização de meios tecnológicos que possibilitem essa interação.

De acordo com a percepção de Piaget (1978), autor que desenvolveu a teoria construtivista no início da década de 1920, o conhecimento é construído a partir da necessidade que o indivíduo tem de interagir com o meio. De tal modo, ao se deparar com um novo conhecimento, ele é remetido às estruturas mentais existentes, a fim de identificar o conteúdo desconhecido até o momento. Esse mecanismo é conhecido como assimilação, pois possibilita que o novo conhecimento seja incorporado aos esquemas cognitivos pré-existentes, ou seja, o sujeito internaliza e/ou modifica as informações do meio, conforme as suas estruturas internas.

No caso da impossibilidade de assimilar o conhecimento, por não existir estruturas prévias, o sujeito cria esquemas mentais, que é denominado de acomodação, pode-se dizer também, que acontece quando o sujeito sofre pressões externas e é chamado a reorganizar as suas estruturas internas. A partir disso,

ocorre a equilibração, quando ocorre a transformação do novo em um conhecimento pré-existente (PIAGET, 1978). O autor completa ainda que este processo cognitivo é contínuo, pois a partir dessa modificação na estrutura, também chamado de desequilíbrio, que ocorre novos processos de assimilação e acomodação.

Assim, Becker (2003) afirma que para Piaget o desequilíbrio é importante para alcançar um maior nível de desenvolvimento, considerando que assim ocorre a construção dos processos de ensino e aprendizagem. Pedrazza (2017) complementa que uma das maiores contribuições de Piaget foi em afirmar que o sujeito tem um papel ativo no processo de aprendizagem. Portanto, é papel do professor e do tutor, criar atividades que provoquem o desequilíbrio e a superação dos desafios, construindo assim novos conhecimentos, permitindo ao discente ampliar a sua estrutura cognitiva.

Para Pereira *et al.* (2017), o princípio fundamental da EaD é a interação com o meio para a construção da aprendizagem. Dessa forma, Fossile (2010, p.110) complementa que os “processos de ensino e aprendizagem são processos sociais em que o conhecimento é resultado da construção pessoal do aluno”. Compreende-se assim, que o ato pedagógico não é centrado no professor, pois parte do princípio que a construção do conhecimento acontece a partir da interação entre o sujeito e meio, que nesse caso são todos os elementos que pertencem a EaD e o próprio estudante (CARDOSO, 2010).

De tal modo, a partir dessa abordagem epistemológica entende-se que os componentes da EaD são considerados o meio, sendo: os docentes, os tutores, os colegas, o ambiente virtual, o material didático, as atividades, entre outros. E que através da interação do meio e do sujeito, que nesse caso é o aluno, é que ocorre a construção do conhecimento e a aprendizagem. Contudo, ressalta-se que os estudantes precisam estar motivados, engajados e ainda necessitam receber o feedback de suas interações no ambiente, uma vez que a partir disso que o discente consegue perceber como está sendo o progresso do seu aprendizado. Assim, na Figura 2 é apresentado o esquema de como ocorrem os processos de ensino e aprendizagem na EaD, considerando a concepção construtiva de interação entre o sujeito e meio.

**Figura 2: Os processos de ensino e aprendizagem na EaD**



Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Dessa forma, Lakomy (2003) afirma que essa epistemologia se embasa nos seguintes critérios:

- A aprendizagem não deve ser compreendida como o resultado do desenvolvimento do aluno, mas deve ser entendida como o próprio desenvolvimento;
- O professor deve criar situações desafiadoras ao estudante, em contextos que façam e/ou tenham sentido para ele, estimulando o pensar crítico, a pesquisa, a discussão, o debate, entre outros;
- O contexto da sala de aula virtual deve proporcionar ao discente, situações que provoquem discussões, experiências, execução de projetos que possam auxiliar no desenvolvimento do raciocínio abstrato em algo concreto; e
- A comunicação deve proporcionar o estímulo do pensamento, tendo em vista o ambiente acadêmico uma comunidade educativa que deve proporcionar reflexões, atividades de discussões e tomada de decisões. Essa prática deve ser realizada pelos alunos, e professor e/ou tutor são os mediadores nesse processo.

Moretto (2003) complementa de acordo com a abordagem epistemológica, que a construção do conhecimento requer dos estudantes um papel de responsabilidade e autonomia, enquanto o professor e o tutor instigam a busca do saber e a reflexão. Salienta-se que o uso das TDIC proporciona que ocorra essa

interação, e conseqüentemente o aprendizado, porém ressalta-se por ser uma modalidade em que os atores estão em diferentes espaços físicos e temporais, existem desafios e dificuldades quanto ao aprendizado, que serão apontadas na próxima subseção.

### **2.5.1 Desafios e dificuldades no processo de aprendizagem**

Para compreender os desafios e as dificuldades na aprendizagem na EaD, deve-se primeiramente ter a clareza que ensinar e aprender tem relação à ação do docente e o que acontece com o discente a partir dela. Ou seja, ensinar se refere ao processo que o professor realiza para que o aluno aprenda determinado conteúdo (KUBO; BOTOMÉ, 2001). De tal modo, busca-se compreender nesse estudo, as dificuldades que os estudantes enfrentam nas disciplinas *online*, considerando que nessa modalidade o discente é o protagonista do aprendizado e com isso o professor e tutor são seus mediadores.

Portanto, de acordo com a abordagem construtivista, observa-se que a aprendizagem é construída a partir da interação do sujeito com o meio e que qualquer falha nesse processo reflete diretamente com o nível de aprendizado do estudante. Ressalta-se ainda que a aprendizagem é desenvolvida de forma gradativa e que a dificuldade de aprender determinado conteúdo pode comprometer o entendimento da etapa subsequente.

Nesse sentido, no que se refere às dificuldades no aprendizado, em um estudo apresentado por Rosa (2013): 50% dos entrevistados afirmaram sentir falta da presença do professor e tutor no esclarecimento de dúvidas, 37% em relação a compreensão do material didático, e no mesmo sentido, 30% apresentou como dificuldade o tempo para realização das atividades, em relação a demora no retorno das dúvidas.

Assim, observa-se que uma dificuldade está atrelada a outra, considerando que ao não compreender o conteúdo, o aluno busca auxílio do professor ou tutor. Porém, se demorar a ter o retorno, ele não solucionará a dúvida, não conseguirá realizar a atividade e como consequência, o tempo para realizar a atividade será insuficiente quando tiver recebido o retorno.

Esses desafios também foram observados por Mercado (2007) que afirma que os alunos da EaD possuem dificuldade no uso das tecnologias do AVA, devido

a compreensão da estrutura da plataforma em localizar as informações, acessar os conteúdos e realizar as atividades nos fóruns e exercícios. Além disso, possuem dificuldade em interagir nos grupos de discussão, videoconferências, *chats*, entre outros recursos.

Cabe ressaltar que todo o processo é realizado através do AVA. Dessa forma, parte-se do pressuposto de que ao ter dificuldade no acesso aos conteúdos e atividades, o estudante terá seu desempenho afetado, uma vez que somente a partir da interação do sujeito com o meio, que nesse caso é o docente e/ou tutor por meio do AVA, que ocorrerá o processo de aprendizagem. Outro aspecto é que enquanto o aluno não desenvolver a habilidade de utilizar essas tecnologias, ele não conseguirá se aprofundar no conteúdo, bem como apresentar dúvidas ao professor e tutor.

Mülbert *et al.* (2011) salientam que ao ingressar no curso o estudante desconhece o funcionamento do AVA, com isso as dúvidas dos iniciantes se tratam na maioria das vezes de questões de operacionalização das ferramentas. Capeletti (2014) complementa que muitas vezes os programas exigidos pelo AVA são incompatíveis com o computador do aluno e que isso também pode afetar o seu desempenho na disciplina. Assim, compreende-se que somente a partir desse aprendizado que o aluno conseguirá utilizar a plataforma e se apropriar do conteúdo e que qualquer falha nesse andamento poderá comprometer os processos de ensino e aprendizagem.

Portanto, o mesmo autor ainda afirma que a estrutura do curso deve ser de fácil compreensão, que os alunos devem ter clareza de onde acessar as ferramentas no ambiente, postar as atividades e dúvidas, consultar avaliações e feedback do tutor. Para Moore e Kearsley (2013) o curso deve ser dividido em módulos curtos em que os alunos tenham clareza do que têm a aprender, dos prazos e das atividades a serem realizadas e quando terão atingido os objetivos da aprendizagem.

Santos e Rodrigues (1999) se referem que os desafios estão atrelados a falta de interação presencial a que os discentes estão habituados, na falta de domínio com as tecnologias utilizadas no AVA, e com isso em se comunicar através da plataforma. Mercado (2007) também verifica que os alunos têm dificuldade na gestão do tempo ao administrar a sua rotina pessoal, profissional e acadêmica, considerando que a falta de experiência na modalidade necessita de

uma maior dedicação para o conhecimento das ferramentas e conteúdo da disciplina.

O aluno precisa ter uma maior dedicação na EaD, devido aos processos de ensino e aprendizagem serem diferentes do que ele está habituado. Assim, ressalta-se que se ele não aprender sobre o funcionamento do AVA, ele não conseguirá ter acesso ao conteúdo, e posteriormente isso afetará a qualidade no processo de aprendizagem e desempenho na disciplina.

Em um estudo apresentado por Velasques e Villarroel (2019) é possível identificar que um dos desafios dos discentes é a quantidade de informações disponibilizadas em diferentes páginas, o que faz com que eles tenham o impasse de localizar os conteúdos. Assim, observa-se que o AVA deve propiciar um ambiente que facilite o aprendizado, na perspectiva de ferramentas, quantidade de informações e interface.

Para Vieira *et al.* (2016), a construção dos conhecimentos na EaD acontece a partir da interação entre professor, tutor e aluno, através de ferramentas que propiciam a comunicação, como webconferência, e-mails e/ou fóruns de dúvidas. Nesse sentido, ao considerar a interação dos estudantes no ambiente virtual, observando o aspecto de comunicação com o próprio discente e o docente e/ou tutor, 51% dos respondentes afirma que essa interação colaborou com seu aprendizado. Porém quando comparado com a interação entre ele, os colegas e professor e/ou tutor, a afirmação diminuiu para 44% na percepção dos respondentes.

Portanto, compreende-se que é importante que ocorra a interação não apenas com o docente e o tutor, mas também com os colegas do curso como parte do desenvolvimento da aprendizagem discente. Mülbert *et al.* (2011) salientam que a interação entre estudante, professor, tutor e colegas é um processo que influencia diretamente no ensino e aprendizagem, principalmente quando se busca a interação de forma colaborativa e centrada no aluno.

Os mesmos autores complementam ainda, que a partir do seu estudo, evidenciou que as interações entre alunos e docentes ocorrem em maior número do que entre os próprios estudantes, pois a metodologia de ensino utilizada privilegia mais trabalhos individuais do que em grupo nessa modalidade de ensino. De tal forma, entende-se que o formato de utilização das ferramentas não propicia uma maior interação, por isso a dificuldade encontrada nesse aspecto.

Velasques e Villarroel (2019) ressaltam que a demora de resposta às dúvidas dos alunos, é um fator que influencia negativamente no desempenho dos estudantes, considerando que a interação é essencial para aprendizagem. O tempo de resposta pode apresentar uma maior motivação ao aluno, porém quando o tempo é excessivo, faz com que ele se desmotive, de forma a muitas vezes, não realizar as atividades propostas ou fazer incorretamente por não ter tido o retorno no tempo hábil.

Para Mercado (2007), o estudante precisa de um retorno imediato nas dúvidas referente ao conteúdo e as atividades para a construção do processo de aprendizagem. O mesmo autor complementa que o *feedback* cria um sentimento de proximidade com o aluno, sendo uma maneira de envolvê-los nas atividades propostas, a partir deste acompanhamento direto. Além disso, o AVA deve propiciar que o discente aprenda com seus colegas, a partir de atividades colaborativas e também receba auxílios e indicações que vão além do conteúdo da disciplina.

A partir dos dados apresentados, observa-se que as maiores dificuldades das disciplinas *online*, são os aspectos que envolvem interação e tecnologias do ambiente virtual. Entende-se que esses aspectos devem ser estruturados de maneira a permitir uma maior interação entre os próprios alunos e professor e/ou tutor, bem como serem adaptados de uma maneira que facilite o acesso ao conteúdo. Nessa perceptiva, no próximo capítulo serão abordados os procedimentos metodológicos desse trabalho, a fim de propor ações para garantir um maior engajamento e aprendizagem discente nas disciplinas *online*.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia do trabalho científico tem como objetivo de investigar de forma detalhada o caminho para alcançar os objetivos e responder o problema de pesquisa (LAKATOS; MARCONI, 2003). Assim, nesse capítulo será apresentada a abordagem metodológica utilizada para atingir os propósitos do presente trabalho, considerando contexto e os sujeitos da pesquisa, os procedimentos de coleta e análise de dados, além das diretrizes éticas.

#### 3.1 MÉTODO

Como parte da pesquisa em questão, após a delimitação do problema, objetivos e objeto de estudo, são imprescindíveis as definições acerca da abordagem metodológica e a técnica de coleta de dados para atingir o objetivo do estudo. Conforme descrito por Gil (2017), a metodologia descreve de que forma será realizada a pesquisa para responder o problema do estudo.

Entende-se que o planejamento da pesquisa é uma fase importante do trabalho, pois é identificada qual a metodologia mais adequada para a investigação em questão. De tal modo, o delineamento envolve a previsão de análise e interpretação de coleta de dados (GIL, 2017). Além disso, o delineamento analisa o ambiente a ser estudado de acordo com as pessoas envolvidas. Nessa etapa, a pesquisa propõe-se uma subdivisão em quatro itens: natureza, objetivo, abordagem e métodos do estudo.

Fonseca (2002) salienta que a necessidade de definir os métodos de pesquisa de acordo com as características do público a ser investigado, podendo escolher entre a pesquisa qualitativa e quantitativa ou ainda aliar as duas para atingir os objetivos. Nesse sentido, do ponto de vista da abordagem do problema, de acordo com o mesmo autor, o estudo se trata de uma pesquisa qualitativa, pois busca explicações de fenômenos, e não requer análise estatística dos dados. O objetivo é produzir informações aprofundadas e ilustrativas capazes de gerar novas informações.

Quanto à sua natureza, o estudo é uma pesquisa aplicada, que tem como objetivo gerar conhecimento para a aplicação prática sendo dirigido a uma solução

de problemas específicos (GIL, 2017). Assim, em relação ao objetivo em nível da pesquisa, o mesmo autor salienta que se trata de um estudo exploratório, por proporcionar um aprimoramento de ideias, além de uma maior flexibilidade na busca de informações e na construção de novas hipóteses. Portanto, o estudo tem esse caráter, uma vez que o produto reflete no aprimoramento de ideias, a partir do processo de investigação.

Dessa forma, define-se que a pesquisa se trata do método de estudo de caso único com unidades incorporadas. Segundo Yin (2015), essa metodologia tem como objetivo explorar, descrever ou explicar como os fatos aconteceram, proporcionando conhecimento sobre o fenômeno estudado. Esse método considera um contexto geral único para as quatro unidades incorporadas, que se tratam das instituições de ensino que serão apresentadas a seguir. Roesch (2005) considera ser uma estratégia de pesquisa apropriada quando a teoria sobre um determinado assunto se encontra em estágio inicial e ainda quando a experiência e perspectivas dos envolvidos são importantes, considerando o contexto em que atuam.

As técnicas de coleta utilizadas foram as do tipo misto, usando entrevista e questionário, conforme Bryman (2012). O autor afirma que o uso dos dois métodos “podem ser combinados para triangular as descobertas de modo que possam ser corroboradas mutuamente” (BRYMAN, 2012, p.8). Além disso, facilitam a amostragem dos casos e participantes da pesquisa. Na subseção a seguir, serão apresentadas as etapas de pesquisa para o estudo de caso, a partir de Yin (2015).

### **3.1.1 Etapas do estudo de caso**

Yin (2015) define três etapas para o método de estudo de caso. A primeira etapa é a **definição do caso**, ou seja, se trata da definição sobre a proposição do estudo e as técnicas de coleta de dados, a partir da questão de pesquisa. A proposição do estudo tem como foco o direcionamento da investigação, além da definição das unidades de análise. Além disso, busca-se indicar as técnicas para análise dos dados obtidos, a partir da vinculação dos dados, as proposições e os critérios para interpretar as descobertas. No Quadro 2, contém a síntese da primeira etapa relacionada à pesquisa.

**Quadro 2: Síntese da etapa de definição para o estudo de caso**

<b>Definição do caso</b>	<b>Relação com a pesquisa</b>
Questão de Pesquisa	Que ações podem ser tomadas pelos tutores para garantir um melhor aproveitamento do processo de aprendizagem discente?
Proposição teórica	A atuação qualificada do tutor, amplia as possibilidades de aprendizagem discente.
Unidades de análise	Alunos, professores e tutores com experiência em EaD, de quatro instituições de ensino do Sul do Brasil.
Vinculação dos dados a proposições	Cruzamentos dos dados das unidades de análise.
Crítérios para interpretar as descobertas	Categorias prévias para a análise de conteúdo.

Fonte: Elaborado pela autora, a partir da conceituação de Yin (2015)

A partir das definições do Quadro 2, iniciou-se a segunda etapa de pesquisa, que se refere à **definição dos dados relevantes que devem ser coletados**. Assim, foram elaborados os instrumentos de coleta de dados, questionário e os roteiros de entrevistas, que serão abordados com detalhes na seção 3.3. Os dados foram coletados individualmente por instituição e sujeitos participantes da pesquisa.

A terceira e última etapa se trata da **análise dos dados obtidos**. Os dados foram analisados a partir da análise de conteúdo com categorias prévias definidas que são demonstradas a seguir, no Quadro 3 e 4. Tais dados obtidos foram analisados individualmente e posteriormente cruzados por instituição e sujeitos da pesquisa.

### 3.2 CONTEXTO E SUJEITOS DA PESQUISA

A amostra da pesquisa é caracterizada por quatro instituições de ensino localizadas na Região Metropolitana de Porto Alegre no Sul do Brasil, com cursos na modalidade a distância de nível técnico a superior. A partir dessa pesquisa, buscou-se identificar quais ações podem ser tomadas pelos tutores para garantir um maior engajamento e aprendizagem discente nas disciplinas *online*. Na sequência, segue o perfil das Instituições de Ensino (IE) estudadas:

- **IE1:** é uma instituição de ensino superior pública criada em 1934. Em 2006, iniciou atividades na educação a distância.
- **IE2:** é uma instituição de ensino técnico e superior pública criada em 2008 para cursos na modalidade presencial e a distância.

- **IE3:** é uma instituição de ensino superior privada criada em 1971. As atividades da educação a distância iniciaram em 2003.
- **IE4:** é uma instituição de ensino superior privada criada em 1972. Os cursos na modalidade semipresencial foram criados em 2007, porém somente em 2018 foi expandido para cursos totalmente a distância.

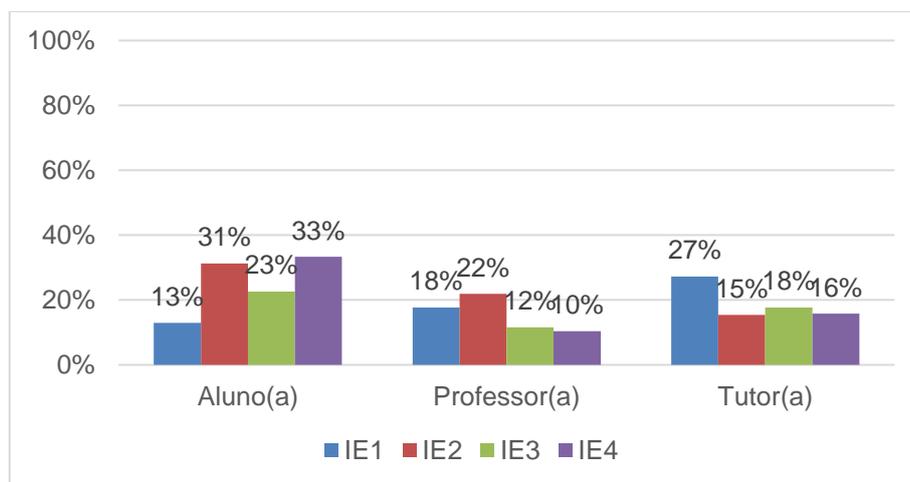
O presente estudo não busca comparar as instituições públicas e privadas estudadas ou a atuação dos tutores. O objetivo é compreender através do cruzamento de dados, quais as dificuldades na aprendizagem e as ações podem ser tomadas para ampliar o engajamento discente, independente da instituição estudada ser pública ou privada e do seu respectivo nível de ensino. Pois as ações podem ser aplicadas na EaD, a partir da pessoa que desempenha o papel do tutor, mencionado na seção de Papel dos Atores, independente do contexto.

Portanto, não foram identificados os participantes por instituição do referido trabalho, para não reconhecer os perfis das instituições. Assim, buscou-se apresentar falas dos participantes de todas as instituições em cada seção do capítulo de análise de dados para conter o tema de forma ampla.

Considerando as instituições mencionadas, foram convidados a participar da pesquisa 95 tutores, 121 professores e 549 alunos através de e-mail apresentando o referido estudo. A coleta de dados ocorreu entre agosto e setembro de 2020, contando com a participação de 19 professores que têm experiência na elaboração de conteúdos e atividades para disciplinas *online* em cursos a distância, por meio de entrevistas semiestruturadas. Do mesmo modo, foram entrevistados 19 tutores vinculados as mesmas instituições em que possuem experiência na mediação entre os alunos e professores, bem como em sanar dúvidas sobre o conteúdo de forma presencial ou a distância.

Além disso, foram aplicados questionários com os alunos e egressos das instituições estudadas, totalizando 147 participantes, com o intuito de identificar os desafios enfrentados na EaD e propor ações voltadas para orientação e melhoria dos processos de aprendizagem discente. Assim, considerando as quatro instituições convidadas, a pesquisa obteve a participação total de 185 pessoas. No Gráfico 2 são apresentados os percentuais de participantes de acordo com o universo da pesquisa, considerando cada instituição:

**Gráfico 2: Percentual de participantes da pesquisa por instituição, em relação ao universo da pesquisa**



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Assim, na próxima seção serão apresentados os procedimentos de coleta e análise de dados, a fim de atingir os objetivos da pesquisa.

### 3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Considerando os sujeitos de pesquisa, a coleta de dados ocorreu a partir da aplicação de um questionário *online*, presente no Apêndice J, aos alunos e egressos, vinculados às instituições mencionadas anteriormente. Eles foram convidados a participar da pesquisa através do envio de um e-mail com um formulário no *Google Forms* com perguntas abertas e fechadas, com o objetivo de compreender as suas dificuldades, e o que pode ser implementado na sua visão de melhorias para o aprendizado.

Salienta-se que os alunos e egressos, participantes da pesquisa, receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), Apêndice I, na primeira tela disponibilizada no questionário. Nele estão contidos os objetivos, a metodologia, os benefícios e riscos de participar do estudo. Ao aceitar o termo, eles obtiveram o acesso ao questionário da pesquisa. Salienta-se que a dissertação em questão com seus referidos instrumentos de pesquisa e os TCLEs foram analisados pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e aprovados, conforme parecer anexado ao final do trabalho.

Os instrumentos foram validados pelo método de conteúdo, que para Malhotra (2006) se trata de uma avaliação subjetiva em que os juízes examinam as perguntas do questionário e o roteiro, verificando se estão adequados aos objetivos da pesquisa. Dantas (2007, p.36) complementa que é necessário que os instrumentos sejam submetidos “a pelo menos dois juízes, sendo o mais comum a avaliação por um painel de especialistas e leigos que irão avaliar a clareza, a compreensão e redundância dos itens, e o formato e clareza da escala de resposta”. A validação dos instrumentos de pesquisa foi realizada por nove pessoas, três estudantes, três professores e três tutores, todos do ensino superior, que não participaram como respondentes da pesquisa, porém tem experiência na modalidade a distância.

A partir da utilização conjunta da aplicação do questionário e entrevista, é possível obter mais informações do que se poderia conseguir isoladamente. Minayo (2010) afirma que as duas técnicas são complementares e que produzem uma riqueza de dados, proporcionando uma maior confiabilidade da pesquisa. Assim, justifica-se a utilização dos dois métodos, devido ao tamanho da amostra e viabilidade de acesso aos respondentes, bem como na qualidade das informações.

De tal modo, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os professores e tutores presenciais e a distância das instituições mencionadas anteriormente, a fim de verificar a percepção quanto ao nível de engajamento e as dificuldades dos alunos, além de investigar as ações que podem ser implementadas para melhoria no processo de aprendizagem discente.

Para Gil (2017), a realização das entrevistas semiestruturadas com os participantes, permite realizar perguntas específicas com a finalidade de aprofundá-las, conforme o desenvolvimento da entrevista. Essa técnica de obtenção de dados é uma fórmula: “um diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação” (GIL, 2017, p.117).

Nesse sentido, os professores e tutores foram convidados a participar da pesquisa através de convite por e-mail. Aos que se dispuserem a colaborar com o estudo, foi agendada uma entrevista *online* através de videochamada, por Skype ou WhatsApp. Eles receberam o TCLE via questionário *online* antes de iniciar a entrevista, e somente foi realizada e gravada, a partir do consentimento ao termo. Salienta-se que os modelos dos referidos termos e os roteiros de entrevista, encontram-se disponíveis na seção dos apêndices.

O Quadro 3 relaciona as questões abertas formuladas nas entrevistas e no questionário com os objetivos de pesquisa perseguidos. Para a análise dos dados obtidos, foi utilizado o método de análise de conteúdo, tendo em vista que os dados foram agrupados de acordo com cada assunto observado pela pesquisa, a fim de viabilizar uma melhor verificação dos dados. Nesse sentido, entende-se que esse método permite uma maior compreensão dos dados obtidos, considerando que segundo Gerhardt e Silveira (2009, p.84) “a análise de conteúdo inicia pela leitura das falas, realizada por meio das transcrições de entrevistas, depoimentos e documentos”. De tal modo, as falas dos respondentes foram analisadas para atender ao objetivo de pesquisa, trazendo os aspectos teóricos para embasar os posicionamentos apresentados. Além disso, explicita as categorias de análise previamente levantadas para tratamento de dados oriundos dessas questões.

Quadro 3: Síntese das questões abertas por objetivos específicos

<b>Objetivos</b>	<b>Alunos</b>	<b>Professores</b>	<b>Tutores</b>	<b>Categoria</b>
<b>Perfil dos Participantes</b>	1.1. Qual a instituição que você estuda ou estudou na modalidade a distância? 1.2. A instituição é Pública ou Privada?	1. Qual a instituição que você trabalha na modalidade a distância? 2. Esta instituição é pública ou privada? 3. Qual a sua formação? 4. Há quanto tempo atua como docente? 5. Qual o tempo de atuação na EaD de forma geral?	1. Qual a instituição que você trabalha na modalidade a distância? 2. Esta instituição é pública ou privada? 3. Qual a sua formação? 4. Qual o tempo de atuação na EaD?	Perfil dos Participantes
<b>Identificar os desafios enfrentados nas disciplinas <i>online</i>, sob a ótica dos docentes, discentes e tutores (Obj. Esp. 1)</b>	3. Quais foram os maiores desafios durante a realização do curso em EaD?	6. Quais os maiores desafios que os alunos enfrentam que você observa, em relação à aprendizagem?	5. Em média, quantas turmas você atende por semestre? Qual o total de alunos? 6. Você consegue prestar o atendimento com qualidade com essa quantidade de alunos? Por quê? 7. Quais os maiores desafios que os alunos enfrentam que você observa, em relação à aprendizagem?	Desafios e Dificuldades enfrentados no contexto da EaD  Subcategorias: •Compreensão de tecnologias e organização do AVA; •Gestão do tempo, organização e disciplina; •Compreensão do conteúdo: •Ausência do contato presencial; •Atuação dos tutores no contexto de retorno dos questionamentos.
<b>Propor ações voltadas para orientação e melhoria dos processos de aprendizagem discente, no que se refere ao impacto da atuação dos tutores no cenário da EaD (Obj. Esp. 2)</b>	4. Que ações poderiam ser implementadas para melhorar o seu aprendizado?	7. Que ações os tutores poderiam realizar para minimizar esses desafios, considerando a melhoria no aprendizado discente?	8. Que ações você poderia realizar para minimizar esses desafios, considerando a melhoria no aprendizado discente? 9. Qual o empecilho de você implementar essas ações? 10. Você já realizou outras ações anteriormente? Quais os resultados?	Medidas que podem impactar na aprendizagem discente na EaD

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

As subcategorias descritas no Quadro 3 (Compreensão de tecnologias e organização do AVA, Gestão do tempo, organização e disciplina, Compreensão do conteúdo, Ausência do contato presencial e Atuação dos tutores no contexto de retorno dos questionamentos), foram criadas para a análise das questões fechadas propostas no questionário tendo em vista a necessidade de complementação do processo analítico em curso. Assim, considerando as categorias mencionadas, as questões fechadas do questionário aplicado aos estudantes foram relacionadas a elas no Quadro 4, para demonstrar sua vinculação.

**Quadro 4: Síntese do questionário por subcategorias de análise**

Percepção geral dos discentes sobre a EaD	2.1. Pretendo fazer tantos cursos a distância quanto eu puder. 2.2. Eu estou satisfeito com a minha decisão de ter feito o curso a distância. 2.3. Sinto que esse curso atendeu às minhas necessidades. 2.4 Sinto que a qualidade do curso a distância não sofreu nenhum prejuízo pelo fato de ter sido em EaD. 2.5. Se eu tivesse que fazer novamente esse curso, não faria na modalidade a distância.
<b>Subcategorias de Análise</b>	<b>Afirmativas</b>
Compreensão de tecnologias e organização do AVA	2.6. A interface do AVA facilitou o acesso às informações e melhorou o meu desempenho. 2.7. Eu considero as ferramentas e tecnologias do AVA fácil de utilizar. 2.8. A quantidade de informações disponibilizadas no AVA facilitou o meu aprendizado. 2.9. Senti que teria um melhor aproveitamento, se conhecesse mais tecnologias para acessar as atividades.
Compreensão do conteúdo	2.10. Recebi os materiais necessários para a realização de atividades e provas em tempo hábil. 2.11. O tutor possuía o conhecimento necessário de todos os recursos e instrumentos didáticos utilizados. 2.12. O material didático era de fácil compreensão e estimulava meu aprendizado.
Ausência do contato presencial	2.13. Interagir com outros alunos e com o tutor tornou-se mais natural à medida que o curso progredia. 2.14. Participava ativamente dos encontros <i>online</i> ( <i>chats</i> , videoconferências, entre outros) para melhor compreensão do conteúdo. 2.15. Senti falta da interação presencial com os colegas de curso. 2.16. A falta de interação presencial com o professor e tutor dificultou meu aprendizado. 2.17. Senti dificuldade de participar de fóruns de discussões em turma.
Atuação dos tutores no contexto de retorno dos questionamentos	2.18. O tutor esclarecia minhas dúvidas usando os fóruns de discussão ou participando de <i>chats</i> /videoconferências, entre outros. 2.19. Buscava o auxílio do tutor para esclarecer minhas dúvidas sobre os conteúdos e atividades. 2.20. Recebi o feedback do professor/tutor em tempo hábil sobre atividades e provas realizadas. 2.21. O tutor tentava frequentemente obter a participação dos alunos nas atividades.

Gestão do tempo, organização e disciplina	2.22. Dedicava um tempo fixo na semana para acesso aos materiais das disciplinas.
---	---

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

As entrevistas foram transcritas pela autora, separadas e analisadas à luz das categorias aqui definidas e já mencionadas. Como resultado da sua análise, obteve-se um levantamento de ações dirigidas à melhoria da qualidade pedagógica da EaD. A partir de tal levantamento, realizou-se uma reflexão em torno das práticas que poderiam ampliar e intensificar a atuação do tutor nos processos de ensino e aprendizagem discente. A partir da referida análise foi elaborado um manual (disponível no Apêndice K) para auxiliar na tomada de decisão dos tutores quanto à melhoria no engajamento e na qualidade da aprendizagem discente, de acordo com o diagnóstico da pesquisa.

## 4 ANÁLISE DE DADOS

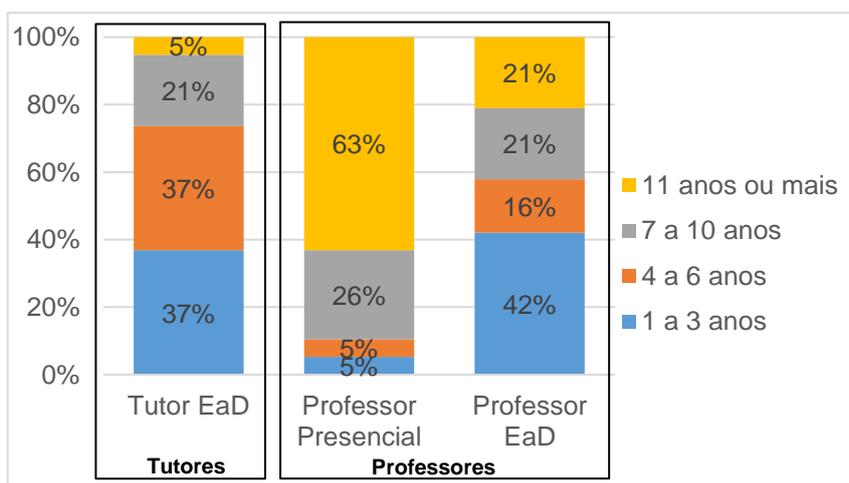
Nesse capítulo será apresentada a análise referente aos dados coletados nessa pesquisa. Assim, tem como base as referências teóricas, os objetivos e os procedimentos metodológicos do presente trabalho, com o intuito de proporcionar contribuições que auxiliem na resolução do problema de pesquisa. Portanto, na subseção abaixo, será apresentado o perfil dos participantes do estudo.

### 4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO

A partir das entrevistas foi traçado um perfil dos respondentes, a fim de compreender a sua experiência na EaD e na Docência, bem como o nível de formação dos tutores e professores. Esses dados nos apresentam a relevância da contribuição dos participantes, uma vez que os mesmos possuem formação e experiência no tema da pesquisa.

No que se refere a experiência dos tutores e docentes no âmbito educacional, de acordo com o Gráfico 3, 21% dos professores atuam na EaD há mais de 10 anos, e quando comparado ao mesmo período, a experiência no ensino presencial totaliza 63%. Para os tutores, 37% atua de 4 a 6 anos na EaD e 21% de 7 a 10 anos. Assim, é possível considerar que os entrevistados possuem um longo período de atuação na educação, tanto na modalidade presencial quanto a distância, em diferentes instituições de ensino.

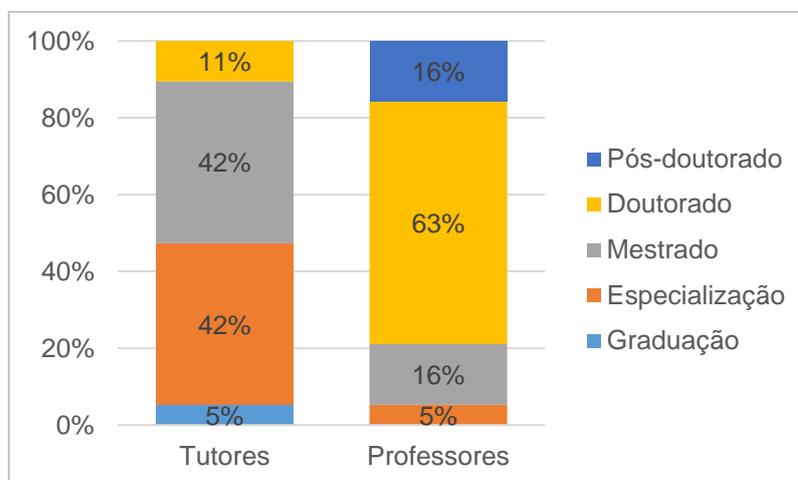
**Gráfico 3: Experiência dos entrevistados na EaD e na docência**



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Quanto ao nível de escolaridade dos docentes e tutores, observa-se que os tutores são na maioria especialistas e mestres, e os professores são doutores, conforme Gráfico 4:

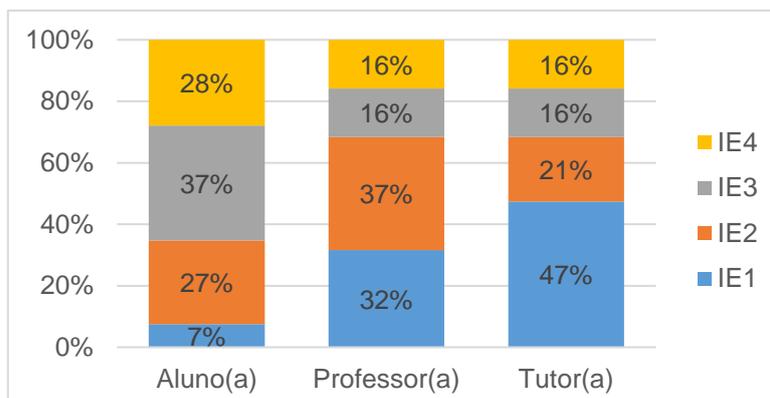
**Gráfico 4: Nível de escolaridade dos entrevistados**



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Quanto aos participantes de forma geral, no Gráfico 5 é demonstrado o percentual por categoria de acordo com cada instituição de ensino. Salienta-se que as instituições IE1 e IE2 são instituições públicas e IE3 e IE4 são instituições privadas. Nesse sentido, pode-se observar que os alunos da rede privada participaram em maior número da pesquisa, totalizando 65% dos respondentes, e que 69% dos docentes e 68% dos tutores entrevistados são da rede pública.

**Gráfico 5: Apresentação dos participantes da pesquisa**



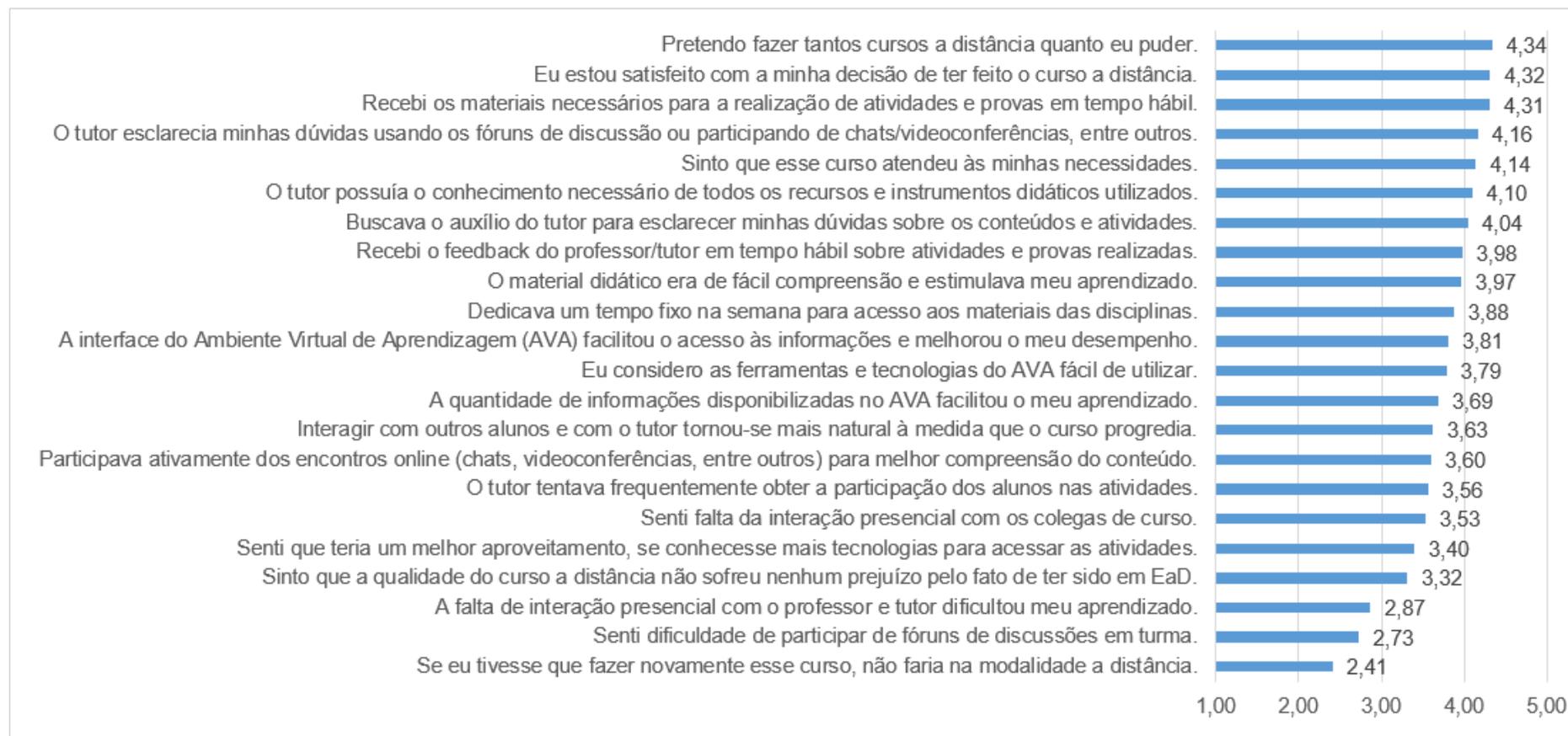
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Conforme mencionado na seção dos procedimentos metodológicos, os dados apresentados no Gráfico 5, se referem aos 147 alunos, 19 professores e 19 tutores das quatro instituições. Dessa forma, na próxima seção será exposta a percepção dos estudantes quanto a sua experiência em disciplinas *online*, de forma geral. E a seguir, na seção de desafios e dificuldades na aprendizagem e medidas que podem impactar na aprendizagem discente, serão exibidos os resultados apontados, de acordo com os relatos dos participantes.

#### 4.2 PERCEPÇÃO GERAL DOS DISCENTES SOBRE A EAD

Nessa seção, será abordada a percepção geral do discentes, conforme valores atribuídos pelos mesmos nas questões fechadas do questionário. O questionário respondido pelos estudantes, contemplava afirmativas em que eles atribuíam a nota de acordo com a Escala Likert, em que "1" se refere a "Discordo totalmente" e "5" a "Concordo totalmente". Assim, o Gráfico 6 considera a média de todas as respostas em ordem decrescente, demonstrando o panorama geral dos dados da pesquisa.

Gráfico 6: Percepção geral dos discentes sobre a EaD



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Ao longo do trabalho serão apresentadas tabelas, que demonstram em síntese os itens contemplados no Gráfico 6 em que se referem àquela seção exclusivamente. A exemplo disso, na Tabela 2, está demonstrado os itens que se referem a satisfação dos estudantes quanto a realização de um curso em EaD.

**Tabela 2: Percepção geral dos discentes sobre o curso na modalidade a distância**

<b>Afirmativa</b>	<b>Média</b>
Pretendo fazer tantos cursos a distância quanto eu puder.	4,34
Eu estou satisfeito com a minha decisão de ter feito o curso a distância.	4,32
Sinto que esse curso atendeu às minhas necessidades.	4,14
Sinto que a qualidade do curso a distância não sofreu nenhum prejuízo pelo fato de ter sido em EaD.	3,32
Se eu tivesse que fazer novamente esse curso, não faria na modalidade a distância.	2,41

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Conforme a Tabela 2, pode-se constatar que apesar das dificuldades que serão abordadas na próxima seção, os alunos realizariam o curso novamente em EaD e se sentiram satisfeitos na realização do curso nessa modalidade de ensino. Porém ressalta-se as questões de qualidade em relação ao curso realizado. Esses indícios se confirmam ao longo da próxima seção, de acordo com as falas dos participantes sobre os desafios e dificuldades enfrentados no contexto da EaD.

Salienta-se que a partir dessa seção, serão apresentados os dados obtidos de acordo com as categorias e subcategorias de análise, contemplando as respostas de todos os participantes do estudo, que são: os professores, os tutores e os alunos.

#### 4.3 DESAFIOS E DIFICULDADES ENFRENTADOS NO CONTEXTO DA EAD

Se tratando dos desafios e das dificuldades enfrentados no contexto da EaD, essa pergunta foi direcionada aos três grupos de participantes da pesquisa. Os respondentes apresentaram que as dificuldades se inter-relacionam e que a partir de um empenho em conjunto dos atores e infraestrutura da EaD, os tutores poderão realizar ações que impactam na aprendizagem discente.

Considerando as falas dos participantes, para facilitar o entendimento de quem está trazendo a contribuição em determinado momento do trabalho, foram atribuídas siglas para denominar os respondentes, acrescido de um número de acordo com a ordem de respostas. Buscou-se apresentar falas dos participantes em cada seção em que contemplasse as respostas das quatro instituições entrevistadas. No Quadro 5, contém um exemplo de cada categoria dos participantes:

**Quadro 5: Siglas para referenciar os participantes**

<b>Categoria</b>	<b>Sigla</b>	<b>Exemplo</b>
Professor(a)	P	P12
Tutor(a)	T	T5
Aluno(a)	A	A23

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Assim, nas subseções a seguir, serão apresentadas os desafios e dificuldades enfrentados no contexto da EaD, a partir das subcategorias de análise mencionadas anteriormente. E na próxima seção serão abordadas as medidas que podem impactar na aprendizagem discente, a partir da percepção dos participantes do estudo.

#### **4.3.1 Compressão de tecnologias e organização do AVA**

Os participantes relataram que os discentes possuem inicialmente a dificuldade na compreensão das tecnologias do ambiente virtual, pela falta de familiaridade das ferramentas e também no formato em que está organizado. Os entrevistados, por serem de instituições distintas, evidenciaram que utilizam dois ambientes virtuais de aprendizagem que são denominados “*Moodle*” e “*BlackBoard*”. Os dois ambientes possuem plataformas similares, porém com interfaces gráficas diferentes, o que se observou que não influenciam na aprendizagem dos alunos, uma vez que os relatos das dificuldades foram os mesmos.

Em síntese, os respondentes afirmaram nas questões abertas, conforme Quadro 6, que as dificuldades em relação à parte tecnológica estão atreladas ao domínio das ferramentas do AVA e de recursos básicos de informática para acesso ao conteúdo.

**Quadro 6: Dificuldade em relação à tecnologia**

<b>Dificuldade</b>	<b>Participantes</b>
Compreensão das ferramentas utilizadas pelo material didático	P15, A89, A110, A145
Domínio de informática	T1, P1, P6, A127
Conhecimento da plataforma "Moodle"	T5, P13, A42, A43, A124
Conhecimento da plataforma "Blackboard"	P7, P12, A80, A83, A121
Compreensão das ferramentas de interação via AVA	A73, A124

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Ao analisar os pontos em comum apresentados pelos entrevistados, observa-se que as dificuldades são: de compreensão do funcionamento e da organização do AVA, das tecnologias que possibilitam a interação via ambiente e do domínio das ferramentas básicas que permitem o acesso ao material didático da disciplina.

No mesmo sentido, o entrevistado T2 relata que percebeu uma maior dificuldade discente no acesso ao AVA e na sua estruturação, do que propriamente no conteúdo da unidade curricular, além das ferramentas necessárias para acessar o material inserido no ambiente:

Em relação à aprendizagem, os alunos não tinham tanta dificuldade no conteúdo em si, mas tinham muitos problemas como por exemplo, acessar o Moodle. Muitos dos alunos tinham dificuldade em utilizar recursos básicos de informática, como por exemplo, editores de texto ou até leitores de PDF. Então eram dificuldades técnicas que dificultavam o acesso ao conteúdo. Eles também tinham muita dificuldade de conseguir compreender a estrutura do curso e os cronogramas (T2).

A fala do entrevistado P9 corrobora com o entrevistado T2, sobre as dificuldades em relação às tecnologias do AVA e as ferramentas necessárias para acessar o conteúdo da disciplina ao início do curso:

Quando o curso estava no seu período inicial, muitos estudantes apresentavam dificuldades com o uso das tecnologias e não conseguiam

salvar os materiais ou mesmo postar as atividades corretamente no ambiente virtual (P9).

Mülbert *et al.* (2011) salientam que essas dificuldades são esperadas quando o estudante ingressa no curso, pois ele não conhece o funcionamento do AVA e sua organização. Por isso as dúvidas têm relação inicialmente com questões ferramentais do que com o conteúdo da disciplina.

Considerando a média das notas atribuídas pelos alunos no Gráfico 6 no que refere ao AVA. Observa-se que os mesmos demonstram que possuem dificuldade em compreender a interface do ambiente, suas ferramentas, a disposição do conteúdo, e também consideram que teriam um melhor aproveitamento da disciplina, se conhecessem mais as tecnologias utilizadas para acessar os materiais didáticos, conforme a Tabela 3.

**Tabela 3: Percepção dos estudantes sobre o AVA e suas ferramentas**

<b>Afirmativa</b>	<b>Média</b>
A interface do AVA facilitou o acesso às informações e melhorou o meu desempenho.	3,81
Eu considero as ferramentas e tecnologias do AVA fácil de utilizar.	3,79
A quantidade de informações disponibilizadas no AVA facilitou o meu aprendizado.	3,69
Senti que teria um melhor aproveitamento, se conhecesse mais tecnologias para acessar as atividades.	3,40

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Mercado (2007) salienta que devido à falta de familiaridade com a ferramenta do AVA, os discentes têm dificuldade em compreender a localização dos recursos, onde se encontram as informações, os conteúdos, acessam as atividades e as enviam. Assim, observa-se que o desafio em relação aos recursos tecnológicos é referente ao domínio das ferramentas e do conhecimento da estrutura do ambiente virtual.

O entrevistado P18 afirma que a aprendizagem está relacionada com o nível de compreensão das tecnologias. É esperado que os discentes que realizam um curso a distância tenham um conhecimento mínimo de recursos tecnológicos e que isso reflita na interação dele com o ambiente e conteúdo da disciplina, conforme trecho que segue:

Então tem uma questão do aprendizado que tu tá levando para eles, e tem a questão tecnológica que é esperado que eles tenham. Então de certa forma isso cria um problema. Na verdade, estou associando dois problemas que a interação e outro que é a base de conhecimento tecnológico que eles têm. Que um depende do outro, estão muito relacionados (P18).

As falas dos entrevistados corroboram com o Mercado (2007), em que afirma que os estudantes têm a dificuldade em relação a recursos tecnológicos básicos e do próprio AVA. Dessa forma, necessitam de um conhecimento tecnológico prévio para ultrapassar os obstáculos da própria disciplina:

A EAD baseada nas TIC<sup>6</sup> requer uma alfabetização tecnológica que pode se tornar um obstáculo insuperável para alguns; o manejo do editor de textos, uma planilha de cálculos, um banco de dados, instalação de software, navegação e pesquisa na Internet, uso do e-mail, são algumas das habilidades que o aluno precisa desenvolver frente as TIC para estudo *online*. Na EAD os alunos experimentam uma série de dificuldades e necessidades por não contarem com a experiência prévia, nem as habilidades necessárias para enfrentar com êxito esta modalidade de estudo. Constitui uma experiência de aprendizagem nova pelas condições próprias da modalidade e porque supõe retomar o papel de aluno em paralelo as suas atividades cotidianas (MERCADO, 2007, p.4).

Assim, ao analisar as falas dos entrevistados e as citações dos autores, compreende-se que os alunos têm dificuldade de conhecer o sistema e localizar o conteúdo, de utilizar as ferramentas disponíveis no próprio ambiente, bem como ferramentas básicas para ter acesso ao material de didático. A disciplina *online* possui todas as informações inseridas na plataforma em que está alocada. Nesse sentido, se o estudante não conseguir acessar essas informações, ele terá um obstáculo de obter o conteúdo e conseqüentemente o processo de aprendizagem será interrompido, uma vez que este ocorre somente a partir da interação do sujeito com meio.

Salienta-se que o presente trabalho terá uma seção reservada para apresentar ações que possam minimizar os desafios na aprendizagem dos estudantes. Na subseção a seguir será apresentada a dificuldade sobre a questão do tempo que está atrelada a tecnologia, pois uma vez que o discente não tenha um momento dedicado aos estudos terá dificuldades tanto em conhecer o ambiente e suas ferramentas, quanto ao conteúdo da disciplina.

---

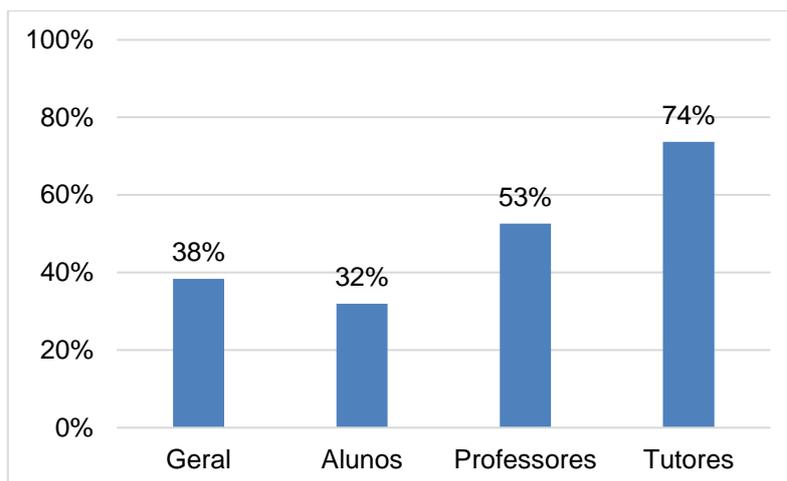
<sup>6</sup> TIC: Tecnologia da Informação e da Comunicação.

### 4.3.2 Gestão do tempo, organização e disciplina

Outro desafio apontado pelos participantes é a gestão do tempo e organização para os estudos. Ao analisar primeiramente o Gráfico 6, no item “Dedicava um tempo fixo na semana para acesso aos materiais das disciplinas” a média atribuída pelos alunos foi “3,88”. Assim, se observa que se trata de um ponto importante no que se refere a EaD, pois o estudante é agente de seu processo de aprendizagem e para que isto ocorra é necessário que ele tenha um tempo dedicado para seus estudos.

Para Moretto (2003) o processo de aprendizagem requer do estudante uma maior dedicação do que no ensino presencial, devido aos atores estarem em diferentes espaços físicos e temporais, e que a aprendizagem depende da sua interação com o meio. Além disso, ele tem o papel de protagonista nesse processo uma vez que requer uma maior responsabilidade e autonomia, por gerir o seu próprio tempo de estudos atrelado as suas atividades profissionais e pessoais.

Os participantes relataram que suas maiores dificuldades nesse aspecto são de conciliar rotina profissional e pessoal à acadêmica, considerando o tempo de dedicação necessário para realizar a leitura dos materiais, assistir os vídeos e outros recursos disponibilizados pelos professores. Conforme demonstra no Gráfico 7, a gestão do tempo foi mencionada por 38% dos participantes. Ao segmentar por categoria, o percentual alterou para 32% dos 53% dos professores e 74% dos tutores, que consideram o tempo uma dificuldade. A reflexão em relação a estes dados é de que na percepção dos docentes e tutores a dificuldade de gerir o tempo para os estudos é maior do que realmente os estudantes interpretam.

**Gráfico 7: Percepção sobre a dificuldade de gestão do tempo na EaD**

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Ao analisar os termos utilizados pelos participantes, primeiramente está o termo de “reservar o tempo para os estudos”, 45% mencionou que a dificuldade foi conciliar a rotina pessoal, profissional e acadêmica. Salienta-se que o estudante pode reservar esse tempo para estudar, porém não ter uma rotina semanal ou mesmo diária.

Para o termo “criar uma rotina” ou “ter disciplina de estudos”, 48% citou que é necessário possuir um o tempo de dedicação reservado para os estudos tanto na semana quanto diariamente. E para “cronograma de estudos”, 7% afirmou que é indispensável elaborar um cronograma de datas de entrega das suas atividades e provas para gerir o tempo de estudos.

O entrevistado T9 afirma que a organização do tempo imprescindível na EaD, uma vez que o estudante necessita de tempo hábil para acessar os conteúdos e atividades, e posteriormente realizar os questionamentos ao tutor ou docente da disciplina para ter o retorno a tempo de realizar a atividade:

Eu acho que o maior desafio que os alunos enfrentam é a organização. O aluno EaD precisa se organizar para estudar. Não pode deixar para a última hora para fazer as postagens, para o último dia. Muitos alunos que deixam para o último dia para postar, daí ele acaba não entendendo a questão, só que ele não tem tempo hábil para questionar o professor ou o tutor, e ele posta sem sanar a dúvida (T9).

O entrevistado T4 complementa que a organização da rotina de estudos é fundamental para efetivar a aprendizagem, pois o discente precisa acessar o

conteúdo e as atividades previamente para compreender o conteúdo. Assim, caso ele tenha alguma dúvida, terá tempo hábil para ter o retorno e finalizar a atividade sem que seja comprometida a entrega por falta desse entendimento:

Em relação à aprendizagem, o que eu percebo muitas vezes é que alguns alunos, eles têm uma dificuldade até se familiarizarem com o ambiente virtual de aprendizagem, alguns não conseguem também organizar uma rotina de estudos. Os cursos a distância exigem mais do aluno. Que ele tenha uma rotina de estudos, que ele organize quando é que ele vai fazer as leituras, quando ele vai assistir os vídeos, quando ele irá fazer essas atividades, fazer antes do prazo, caso precise entrar em contato com o professor para tirar alguma dúvida, dê tempo para fazer isso. Participar dos *chats*, participar dos webinários, então eu percebo que alguns alunos acabam não se engajando nessa proposta e deixam para última hora, e aí quando eles não têm um bom resultado gera uma frustração né. E a gente percebe, ou entregam material de última hora sem realmente se debruçar sobre os conteúdos, estudar sobre os conteúdos, porque as nossas entregas, muitas delas são dissertativas. Então isso também a gente percebe que o aluno acaba não tendo um bom desempenho, tem uma nota baixa e isso representa que a aprendizagem não se efetivou ali né (T4).

Sobre o cumprimento dos prazos, o entrevistado P2 relata que o discente deve desenvolver autonomia e disciplina para realizar um curso na modalidade EaD, e outro ponto em que afirma é sobre a necessidade de interação, pois se trata de um fator crucial para os processos de ensino e aprendizagem:

Em se tratando de cursos EaD, ainda existe uma grande dificuldade por parte dos discentes de desenvolver autonomia e disciplina de trabalho. O curso em EaD tem características específicas, exigem dos alunos compromissos com atividades e prazos. Realizar um curso EaD exige envolvimento com as práticas de ensino, propostas de interação e realização de tarefas, observando as dinâmicas pedagógicas propostas e os prazos estabelecidos, além, é claro, de domínio de tecnologias de informação e comunicação. Em curso EaD o discente trabalha em rede, para tal, precisa desenvolver competências e habilidades próprias desse tipo particular de modalidade de ensino, muito depende de disposição para a autonomia de trabalho e disciplina para a prática de aprendizagem (P2).

Para o participante A29, ao se tratar da rotina de estudos, declara que a disciplina é um comprometimento do próprio estudante, sendo um ponto fundamental para ocorrer o processo de aprendizagem:

Bem, como aluno penso que em primeiro lugar está a disciplina e comprometimento muito pessoal, na verdade gerir o próprio tempo é um esforço muito sério, ainda mais quando se está em casa e um montão de outros compromissos e/ou distrações podem surgir. Mas de maneira geral a adaptação é um desafio para ter o total e ideal foco que garante a aprendizagem. Percebe-se uma quantidade expressiva de materiais mais

extensos para leitura, conteúdos que, sem dúvida, são essenciais e necessários, nesses casos o tempo dedicado para leitura torna-se desafiador também (A29).

Nesse sentido, Moran (2007) salienta que no ensino presencial o estudante tem um horário fixo para estar em sala de aula aprendendo o conteúdo. Porém na EaD, ele que define os próprios horários de acordo com sua disponibilidade, sendo a flexibilidade um dos pontos positivos da educação a distância, pois o estudante pode acessar o AVA a qualquer horário.

Assim, compreende-se que a gestão do tempo se torna imprescindível nessa modalidade, uma vez que somente se ele tiver um acesso ativo, realizando as interações que é ocorrerão os processos de ensino e aprendizagem. Nesse sentido, entende-se que o desafio em compreensão do conteúdo que será abordada na próxima subseção, pode estar relacionada ao tempo de dedicação nos estudos, por não conseguir se aprofundar em todos os materiais disponíveis.

### **4.3.3 Compreensão do conteúdo**

Em relação a dificuldade de compreensão dos conteúdos, ela será abordada em dois aspectos, sendo um em relação a interpretação de texto apontada por professores e tutores, e o outro da didática dos docentes destacada pelos alunos. Salienta-se que se trata de pontos similares, porém com percepções distintas de acordo com o ponto de vista dos participantes, uma vez que o desafio pode ser tanto no ato de ensinar quanto no de aprender.

#### **4.3.3.1 Interpretação de texto**

Sobre o aspecto em relação à interpretação de texto, essa percepção é apontada por 16% dos professores e 21% dos tutores. Os entrevistados relatam que os estudantes possuem uma limitação na interpretação do enunciado das atividades, pois as realizam de forma diferente do que foi proposto. Essa dificuldade está atrelada a gestão do tempo, pois se o aluno realiza as leituras dos materiais em tempo hábil, ele consegue tanto ter mais tempo de dedicação para acessar os conteúdos e realizar as atividades, quanto para sanar as dúvidas sobre o tema e da proposta do exercício.

O participante T10 relata que os estudantes que apresentavam essa dificuldade de aprendizagem, entregavam atividades mesmo sem a compreensão do que era solicitado e até mesmo com a atividade incompleta:

Em relação ao conteúdo, alguns deles tinham bastante dificuldade de interpretação de texto. Alguns deles não conseguiam entender de fato o que era pedido na atividade. Então eles respondiam qualquer coisa em fóruns ou postavam as atividades incompletas. Muitos deles também tinham muitas atividades atrasadas e ainda não conseguiam seguir o curso normal da disciplina e ficavam bastante atrasados (T10).

O questionamento sobre essa fala é se o estudante tem a clareza de que ele está compreendendo o conteúdo e as atividades de acordo com o que se espera, para que então perceba que precisa sanar suas dúvidas. Além disso, o ponto importante é que ele receba o *feedback* das atividades incorretas para que consiga aprender a partir dessa explicação.

O entrevistado T7 considera que a dificuldade também está vinculada a falta de leitura dos materiais de apoio da disciplina, em que o estudante acaba não tendo todo o conhecimento necessário para realização da atividade, refletindo diretamente na aprendizagem do conteúdo:

Acredito que o maior desafio dos alunos é não compreender o que lê. Muitos não compreendem o que o enunciado propõe em uma atividade. Na maioria dos casos é fácil observar a falta de leitura também do material de apoio que é oferecido, tendo em vista o nível de respostas para as questões propostas (T7).

Outro ponto a ser considerado, de acordo com a fala do P3, é que a maioria do conteúdo é disponibilizada por meio de texto e, portanto, a dificuldade de compreensão pode estar ligada ao formato em que se apresenta do que propriamente o conteúdo em si:

Eu acho que os maiores desafios têm a ver com a compreensão dos textos, porque a gente usa muito o texto, em relação a outros recursos. Então como essa é uma dificuldade geral de leitura, interpretação de texto, acho que isso é uma dificuldade presente (P3).

Existem dois pontos a serem observados, primeiro que o conteúdo tem a clareza na sua proposta, porém o discente não o compreende. Ou então, que os

conteúdos e enunciados não foram descritos de uma forma clara, e assim se trata de um fator de dificuldade em relação ao ato de ensinar do que aprender.

Conforme Piaget (1978), existem diferentes níveis de desenvolvimento da aprendizagem. Assim, deve-se buscar conteúdos e recursos que possibilitem a interação do sujeito com o meio, fazendo com que o estudante modifique e reorganize as suas estruturas mentais internas, realizando assim os processos de ensino e aprendizagem. Desse modo, compreende-se que independente da dificuldade ser do professor ou do aluno, os conteúdos devem ser abordados em diferentes formatos para possibilitar facilmente o entendimento dos estudantes.

#### 4.3.3.2 Didática dos docentes

Na perspectiva de 5% dos alunos, a sua dificuldade de aprendizagem está relacionada à didática dos professores e dos materiais apresentados pela disciplina. Conforme itens apresentados no Gráfico 6, os estudantes recebiam os materiais necessários em tempo hábil, o tutor tem o conhecimento necessário para sanar as dúvidas de acordo com o material recebido, porém quando comparado a compreensão do material didático, o número apresentado é um pouco menor em relação às afirmativas anteriores, conforme apresentado na Tabela 4.

**Tabela 4: Percepção dos alunos sobre o material didático e o conhecimento do tutor**

<b>Afirmativa</b>	<b>Média</b>
Recebi os materiais necessários para a realização de atividades e provas em tempo hábil.	4,31
O tutor possuía o conhecimento necessário de todos os recursos e instrumentos didáticos utilizados.	4,10
O material didático era de fácil compreensão e estimulava meu aprendizado.	3,97

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Ao analisar a Tabela 4, entende-se que mesmo que o discente tenha dificuldades em compreender o conteúdo da disciplina, o tutor tem o conhecimento necessário para lhe auxiliar. Portanto, conforme mencionado nas outras seções, ao acessar o material antecipadamente ao término da realização do exercício, o estudante poderia esclarecer as dúvidas com o professor ou tutor da disciplina e posteriormente realizar as atividades.

O respondente A114 afirma que na percepção dele “a maioria das explicações de atividades não são bem claras”. Outro aluno complementa que sua dificuldade tem relação com “não ter atividades que realmente suscitassem a reflexão e o debate entre os estudantes” (A132). E ainda o participante A133 declara que teve dificuldade por não “ter um feedback adequado, com fundamentação do tutor”.

Ao analisar as falas apresentadas no parágrafo anterior, observa-se que os discentes têm dificuldade na compreensão do enunciado das questões, e que eles esperam que o *feedback* possibilite o entendimento do conteúdo, aprendendo-o mesmo após a realização da atividade. Além disso, anseiam por exercícios que permitam uma maior reflexão acerca do tema. Ressalta-se que em algumas instituições é o próprio tutor que realiza as correções e em outras o professor, conforme será abordado ao final da seção de dificuldades. E que, portanto, existem diferentes percepções no que se refere a proposta do professor e na correção do tutor, que é outro fator que interfere na aprendizagem do estudante.

Para o entrevistado T6, alguns professores são inexperientes na EaD e que isso reflete na construção das atividades e conseqüentemente na forma em que o tutor vai auxiliar os alunos e realizar as correções:

Existem professores que são pouco preparados, sem experiência com a EaD. Com isso, as atividades são mal planejadas. No presencial, você consegue conversar com os alunos e explicar, na EaD essa comunicação é dificultada. Além disso, se os critérios e orientações da atividade não estão claros, fica difícil orientar os alunos e realizar uma correção com bons *feedbacks* e comentários (T6).

O participante T4 complementa ainda que devido à falta de familiaridade do professor na EaD, o mesmo constrói atividades com pouca clareza na proposta e na avaliação, o que interfere na aprendizagem dos alunos:

Ainda na questão da aprendizagem eu também percebo que às vezes há uma dificuldade na parte do ensino, da ensinagem, que prejudica a aprendizagem dos alunos. Alguns professores ao elaborarem conteúdos e atividades, não estão ainda bem familiarizados com a proposta do ensino a distância e acabam não detalhando muito as atividades, não tornando as atividades objetivas, claras o suficiente, não trazendo critérios de avaliação que fiquem claros para os alunos do que será avaliado naquela atividade e nisso os alunos se sentem inseguros. Alguns não fazem perguntas em relação à atividade, e acabam não atendendo à expectativa do professor. Então isso também eu percebo, em relação principalmente às atividades e o conteúdo também, que ele precisa ser o mais intuitivo possível, não

precisa ser um material que o aluno tenha uma compreensão geral sobre o conteúdo, mas quem instigue ele também a pesquisar mais sobre aquele assunto (T4).

Entende-se que a dificuldade na compreensão do conteúdo também se refere a familiaridade dos atores com a EaD. Coelho (2010) afirma que o docente deve ter o conhecimento do conteúdo e dos recursos tecnológicos que possibilitem essa aprendizagem de forma clara. Ainda, deve ser claro o papel do estudante e o que é esperado dele em curso a distância.

Conforme observamos pelos dados da pesquisa, os professores possuem uma maior experiência no ensino presencial do que a distância, porém deve-se ter a clareza que a elaboração dos conteúdos é diferente, uma vez que o docente não estará *online* com o estudante no momento em que ele estiver com dúvidas e a forma em que está descrito deve preencher essa lacuna de questionamentos.

Complementando o que foi abordado, o entrevistado P8 resume exatamente as questões de dificuldade dos alunos tanto no aspecto de interpretação quanto de didática do professor, trazendo a reflexão das responsabilidades dos atores da EaD para que ocorra o processo de aprendizagem:

Eu acho que os alunos têm bastante dificuldade, porque eles não sabem, não são ensinados como serem agentes ativos do seu processo. Então quando eles são responsáveis pelo seu próprio aprendizado, eles se perdem. Mas eu também acho que isso é uma responsabilidade bem mais do sistema da instituição e do professor, do que do aluno, porque é claro, ele não é um coitadinho, ele é um ser humano inteligente. Ele tem capacidade de fazer escolhas, ele sabe quando ele tem que se concentrar, quando ele tem que se esforçar ou quando ele não tem. Mas ele também não é o responsável por fazer uma adaptação, ou transformar aquele material para a EaD. Ele consome o que ele recebe, assim como ele consome em sala de aula. Então se ele precisa consumir aquilo de um jeito diferente, eu entendo que é a responsabilidade do professor explicar isso para ele, da instituição, ou de um grupo que trabalha com EaD. Às vezes até para falar que a responsabilidade do professor, é esquisito, porque muitas vezes nem o próprio professor sabe como fazer isso. Então na verdade precisa ter mais de uma pessoa, tem que ter uma equipe ali para explicar para o aluno que aquilo vai ser diferente e transferir com justiça essa responsabilidade, não apenas transferir de um jeito injusto ou largado, do tipo, “esse é o material e agora você se vira”. Explicar para ele que isso vai acontecer antes, deixa ele preparado, porque aí sim eu acho que ele vai conseguir, consumir melhor e ser o responsável por aprender (P8).

Entende-se que a partir dessas falas, que tanto o professor quanto o estudante, devem ter a clareza dos seus papéis na EaD, e o que é esperado deles. Para o docente, o conteúdo deve ser abordado de forma clara em que o estudante

consiga aprender através da sua própria interação com o meio. Para o discente, a aprendizagem depende dele e que é o agente do seu processo, sendo necessário ter uma rotina de estudos, estar ativo no ambiente virtual e apresentar suas dúvidas para que aconteça os processos de ensino e aprendizagem com qualidade.

#### 4.3.4 Ausência do contato presencial

Os discentes demonstraram que sentem dificuldade pela ausência do contato presencial. Essa afirmação foi evidenciada por 19% dos alunos nas questões abertas. Além disso, no Gráfico 6 no que tange a interação *online* e presencial, a média das respostas ficou abaixo das demais afirmativas, conforme Tabela 5.

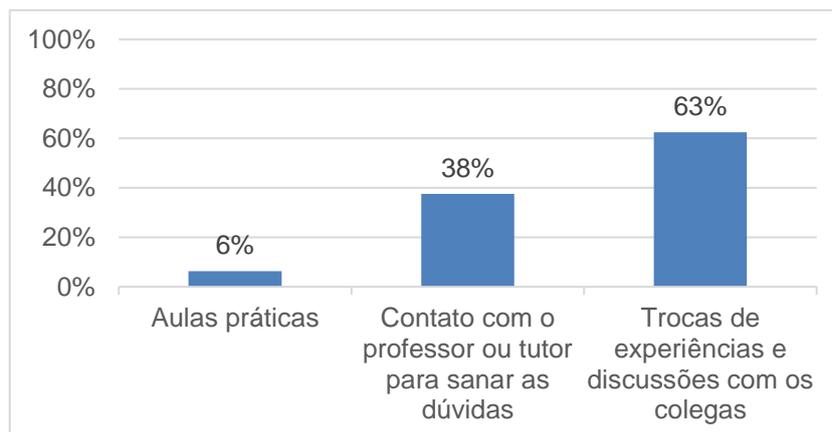
**Tabela 5: Percepção dos discentes sobre a interação *online* e presencial**

<b>Afirmativa</b>	<b>Média</b>
Interagir com outros alunos e com o tutor tornou-se mais natural à medida que o curso progredia.	3,63
Participava ativamente dos encontros <i>online</i> ( <i>chats</i> , videoconferências, entre outros) para melhor compreensão do conteúdo.	3,60
Senti falta da interação presencial com os colegas de curso.	3,53
A falta de interação presencial com o professor e tutor dificultou meu aprendizado.	2,87
Senti dificuldade de participar de fóruns de discussões em turma.	2,73

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Ao analisar a Tabela 5, observa-se que apesar dos alunos afirmaram que sentem dificuldade pela falta de contato presencial, pela média atribuída, os discentes conseguiram realizar a interação *online* e ela se tornava mais natural ao longo do curso. Assim, 19% dos estudantes e 21% dos professores manifestou que a dificuldade dos alunos se refere a ausência do contato presencial, devido estarem habituados a esse formato de aula. No Gráfico 8, apresenta em síntese as questões abertas em que os participantes apresentaram os desafios relacionados ao item.

**Gráfico 8: Percepção dos alunos sobre a dificuldade em relação a ausência do contato presencial**



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Ao analisar o Gráfico 8, observa-se que os alunos sentem maior necessidade do contato presencial com os colegas do que propriamente com o professor e o tutor para esclarecer as dúvidas. Em geral, as disciplinas em EaD propõem atividades individuais, enquanto o ensino presencial proporciona atividades em grupo (MÜLBERT *et al.*, 2011). Além disso, os encontros *online* são na maioria webconferências, ou seja, os estudantes assistem ao professor por vídeo, porém eles têm apenas acesso por *chat* para interagirem com a turma e o próprio professor.

O respondente A85 afirma que na disciplina *online* “não tem exemplos práticos, fatos vivenciados pelos colegas e professores que possam ampliar o conteúdo”, comparado a aula presencial, o que na sua opinião dificulta o aprendizado. Para o entrevistado P10 os estudantes sentem a necessidade de “compartilhamento de aprendizagens, dúvidas e experiências com o grupo de alunos e professor”. Ao considerar que o processo de aprendizagem é efetivado a partir da interação do sujeito com o meio, é essencial que os discentes tenham um ambiente que proporcione essa interação entre eles e o docente.

Para o participante P4, a dificuldade está atrelada ao sanar as dúvidas no momento em que elas surgem e principalmente que na disciplina presencial o professor percebe pela fisionomia, se o aluno está aprendendo ou não, diferentemente da EaD:

Não ter um contato presencial com o professor, não poder tirar as dúvidas no momento em que elas surgem. Não tem essa sincronicidade e nem esse contato presencial em que o próprio professor pode ver e sentir se o aluno está compreendendo ou não, e a partir daí reavaliar as metodologias. Acho que essas são as principais dificuldades, ter que aprender com ou sem a presença de uma pessoa (P4).

Na percepção do entrevistado P16, possibilitar a interação entre os estudantes na disciplina *online* e principalmente realizarem trabalhos em grupo é uma das dificuldades que considera para a aprendizagem dos discentes:

Eu acho que a maior dificuldade é a interação, interação com outros colegas que estão na mesma turma que ele. É difícil às vezes tu trabalhar grupos, fazer com que aquilo aconteça com a intensidade que pode haver no presencial. Pode ser que aconteça diferente, eu não tô dizendo é melhor ou pior. Mas é uma dificuldade deles, porque às vezes o nível de conhecimento tecnológico de um é diferente de outro (P16).

Entende-se que para a realização dos processos de ensino e aprendizagem, é necessário o aluno tanto interagir com os colegas quanto com o professor, tutor e material da disciplina. Assim, compreende-se que a EaD deve propiciar momentos de interação entre os estudantes para que realizem as trocas de experiências e as discussões como no ensino presencial. Além disso, cabe ressaltar as dificuldades relatadas anteriormente também impactam na sua interação uma vez que o discente, pode não conseguir acompanhar a disciplina no que se refere a interação *online*, por não estar ambientado com o AVA.

#### 4.3.4.1 Horário das atividades síncronas

Os participantes relataram ainda que a além da dificuldade no que tange a ausência do contato presencial, que quando aconteciam encontros síncronos, eram realizados em horários em que os estudantes realizavam outras disciplinas ou estavam trabalhando. Essa afirmação foi apresentada por 6% dos participantes.

O aluno A14 declara que inclusive desistiu do curso, em virtude do horário de realização do encontro síncrono:

Não terminei o curso, porque quando havia *chats* com hora marcada para participar, era valendo nota, em um horário que eu não tinha como participar. Pensei que como era um curso EaD não deveria ter horários marcados para participação de tarefas. O tutor da época era muito

insistente na participação e não aceitava quem não tinha como participar, por isso desisti do curso (A14).

Os participantes A66 e A72 mencionaram que o fórum também apresentava um horário fixo para participação e que isso era uma das maiores dificuldades na realização da disciplina. Para A66, “minha única dificuldade foi acompanhar os fóruns no horário em que o professor estava disponível, pois normalmente eu não havia chegado em casa nesse horário”. Complementa ainda A72 que sua dificuldade era em “realizar os fóruns, pois embora fosse EaD, os fóruns tinham horário fixo”.

Além disso, o estudante A96 salienta que o encontro síncrono era realizado em um horário diferente do que estava matriculado no curso, e que, portanto, teve que inclusive que remanejar compromissos em virtude disso: “faço meu curso no período da noite e a disciplina EaD ocorreu nos sábados à tarde, em que eu já tinha compromisso, ou seja, tive que alterar minha agenda, gerando transtornos para participar das aulas *online*”.

Observa-se que o encontro síncrono é importante para que ocorra a interação necessária para os processos de ensino e aprendizagem. Salienta-se que a flexibilidade de horários é uma das características da EaD e que, portanto, necessita atender os estudantes nos horários em que eles têm disponíveis. Assim, entende-se que os encontros devem ser realizados em diferentes horários, preferencialmente no dia e horário em que eles estão matriculados no curso.

Na próxima subseção será abordada a dificuldade relacionada ao tempo de demora no retorno para os alunos, no que tange as dúvidas. Compreende-se que também está atrelada com a dificuldade apresentada nesta sub-subseção, devido à necessidade que os discentes têm por um maior contato, que na ausência do presencial, é realizado inteiramente *online*.

#### **4.3.5 Atuação dos tutores no contexto de retorno dos questionamentos**

Outro ponto abordado pelos participantes, se refere ao tempo de demora em retornar aos alunos sobre as dúvidas do conteúdo e ambiente virtual. Diferente das outras seções, será apresentada também uma subseção em que demonstra diferentes contextos de atuação dos tutores no que se refere a quantidade de

estudantes por turma e o resultado com que isso se reflete na aprendizagem discente.

O referido trabalho propõe que as ações sejam executadas pelos tutores, porém há decisões que competem à Gestão da EaD, conforme mencionado na seção 2.4. Por isso serão demonstrados os aspectos que influenciam na aprendizagem discente a partir da atuação dos tutores, mas que não necessariamente competem a decisão a eles.

#### 4.3.5.1 Tempo de demora em responder os questionamentos

Ao analisar o Gráfico 6, foram selecionados os itens presentes na Tabela 6, que se refere ao atendimento dos tutores. Os estudantes afirmaram que buscam o auxílio do tutor para dirimir as dúvidas e que o mesmo o retornava por fórum ou *chat*, e ainda que recebiam o *feedback* das atividades e provas em tempo hábil.

**Tabela 6: Percepção dos alunos sobre o atendimento dos tutores**

<b>Afirmativa</b>	<b>Média</b>
O tutor esclarecia minhas dúvidas usando os fóruns de discussão ou participando de <i>chats</i> /videoconferências, entre outros.	4,16
Buscava o auxílio do tutor para esclarecer minhas dúvidas sobre os conteúdos e atividades.	4,04
Recebi o <i>feedback</i> do professor/tutor em tempo hábil sobre atividades e provas realizadas.	3,98
O tutor tentava frequentemente obter a participação dos alunos nas atividades.	3,56

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Em contrapartida, 8% dos alunos apresentaram nas questões abertas, a dificuldade no que tange ao tempo de demora de retorno nas dúvidas por parte dos tutores. O participante A99 relata que “os retornos referentes as dúvidas na disciplina EaD são geralmente demorados, se comparado a uma aula presencial, que normalmente se tem os retornos no mesmo dia da aula”. O estudante A70 complementa que “não poder sanar as dúvidas na hora, ou seja, embora o ambiente virtual tenha bastante possibilidade de interação, se você não tira algumas dúvidas no exato momento em que ela surge, se perde o rumo da questão”. Assim, entende-se que a dificuldade apresentada se refere que o aluno tem o processo de aprendizagem interrompido, uma vez que quando surge a

dúvida não tem o retorno imediato e é esclarecido um tempo depois. Além disso, quando o tutor retornar a sua dúvida, pode surgir outra dúvida e que terá que aguardar novamente para ter o retorno.

Mercado (2007) considera que a dificuldade de comunicação com o tutor pode ocasionar a desistência do estudante, considerando a demora no retorno das atividades e a falta de participação do tutor nas ferramentas interativas do AVA. Deve-se considerar que a comunicação ocorre exclusivamente assíncrona e que, portanto, dificilmente ocorre em tempo real. Assim, considera que devem ser respondidas no menor tempo possível, tendo em vista que deve-se ter a clareza nos termos utilizados para conseguir sanar as dúvidas dos alunos.

Para o respondente A79, que além do retorno ser imediato, o esclarecimento deveria ser em um formato diferente de respostas por texto, como por exemplo, e-mail, fórum ou *chat*. Pois na sua percepção, esse formato dificulta tanto o tutor na compreensão da dúvida quanto no esclarecimento da mesma:

O esclarecimento de dúvidas é imediato e de melhor compreensão quando existe diálogo oral porque através de *chat*, fóruns, e-mails ou qualquer outra forma escrita faz com que haja confusões/divergências entre o que é dito/perguntado e as respostas dadas, além de ter que esperar um tempo para ter a resposta (A79).

O tutor T11 confirma os relatos dos alunos sobre a demora no retorno e justifica que a demora se deve a grande quantidade de estudantes que o tutor tem por turma. Dessa forma, o discente recebe o retorno, conforme mencionado abaixo, em até uma semana, o que faz com ele tenha que aguardar o retorno para prosseguir com os exercícios, atrasando os estudos e a realização de exercícios, assim como interrompendo o seu processo de aprendizagem:

Muitas vezes há a demora exatamente porque o professor ou tutor tem muitos alunos. O aluno às vezes entra em contato com o professor com uma dúvida e o tempo de demora para obter essa resposta é de 48 horas até uma semana para o retorno. Então às vezes o aluno está lendo, bate aquela dúvida que depende do entendimento, para entender o resto do conteúdo. Então, ou seja, o aluno acaba parando ali esperando o tutor sanar a dúvida para conseguir dar continuidade aos estudos (T11).

Salienta-se que a legislação não estipula a quantidade de alunos máxima vinculada a cada professor e tutor, nem as responsabilidades de cada um, no que tange a dirimir as dúvidas do conteúdo ou ainda das correções de atividades e

provas. Portanto, cada instituição interpreta de uma forma e tem suas determinadas normativas quanto a isso e isso impacta no tempo de resposta dos tutores aos discentes. Nesse sentido, na próxima sub-subseção, será apresentada na perspectiva dos docentes e tutores, os diferentes formatos adotados por suas instituições, no que refere a quantidade de estudantes por turma e o resultado obtido a partir da atuação dos tutores.

#### 4.3.5.2 Perspectivas de atuação dos tutores, de acordo com o número de alunos por turma

Conforme mencionado anteriormente, o tempo de resposta sobre as dúvidas interfere no aprendizado discente, pois o mesmo aguarda o esclarecimento para continuar seus exercícios, o que prejudica o entendimento e raciocínio sobre o conteúdo. Ao questionar os tutores sobre quantos alunos atendiam por semestre, foram relatadas realidades diferentes de cada instituição estudada, o que reflete no tempo de demora em atender os estudantes.

O tutor T12 afirma que conseguia ter um melhor acompanhamento dos alunos, devido a ter turmas menores para realizar o atendimento de tutoria:

Na minha atuação, eu trabalhei com curso de formação inicial e continuada e também aperfeiçoamento e cursos MOOC. Então esses cursos eram oferecidos duas vezes por ano. Geralmente eram duas turmas porque semestre e cada turma tinha em torno de 30 a 45 alunos. Então a gente atendia em torno de 60 a 80 alunos por semestre, em 20 horas por semana. Como era um número baixo de alunos, a gente conseguia prestar um atendimento com certa qualidade e com regularidade. Nós conseguimos acompanhar os alunos mais de perto por não ser um número tão grande de alunos (T12).

De acordo com a experiência do entrevistado T19, a quantidade de alunos interfere também no retorno sobre as dúvidas do conteúdo e atividades, pois para atender todas as mensagens recebidas, as respostas precisam ser breves:

Atendia uma média de 300 alunos em uma instituição e 20 alunos em outra instituição. Na instituição que eu atendia 300 alunos, eu tinha apenas 30 horas semanais. Devido ao grande número de alunos comparado a pouca carga horária, as respostas dos e-mails e das mensagens precisavam ser breves, pois havia muitas interações, até mesmo na hora dos retornos dos fóruns e das atividades. Acredito que cada tutor não pode atender um número muito grande de alunos, para que consigam se dedicar a cada aluno (T19).

O entrevistado T9 relata que tinha uma quantidade expressiva de alunos e que suas atividades de tutoria contemplavam as correções dos exercícios. Assim, afirma que prejudicava tanto no retorno das dúvidas sobre as atividades, quanto nas devolutivas das correções, pois não conseguia realizá-las com a dedicação que considera necessária:

Então eu acho que fica a desejar o atendimento de tutoria, por que nós tutores não conseguimos dar conta de tantos alunos. Eu trabalhei com estágios, eu não tinha como ficar dando várias devolutivas como no ensino presencial que o professor tem 15 e 20 alunos em estágio por turma, e nós chegávamos a ter dois mil alunos. Imagina fazer esse acompanhamento bem elaborado. Nós não temos como, muitas vezes em instituições nós temos o apoio do tutor presencial, que daí ele dá esse suporte aos alunos, que daí facilita o nosso acompanhamento. Mas as instituições que não tem essa figura presente, é bem complicado e não conseguimos dar tanto esse suporte nas atividades (T9).

O participante P17 afirma que em virtude do grande número de alunos, o tutor tem que realizar muitas atividades em um curto espaço de tempo. Assim, ele tem pouco tempo para se dedicar às dúvidas dos alunos, o que interfere inclusive em conhecer o que o aluno tem dificuldade. Além disso, muitas vezes as atividades e provas são elaboradas com questões objetivas para facilitar as correções dos tutores do que propriamente para verificar o aprendizado aluno:

Eu acho que deveria ter, não é o papel do tutor, mas o papel da instituição, de determinar um número máximo que aquele tutor vai orientar, vai coordenar atividades e tal, porque ele está ali como um intermediário. Ele está fazendo a intermediação da aprendizagem. Ele tem que ter contato com o professor toda vez que ele tiver alguma dúvida. Mas com os alunos talvez criar um fórum, mas que ele possa interagir e buscar as dúvidas dos alunos têm. Mas realmente isso vai ser muito limitado na questão de número de alunos, por que uma turma de 500 alunos por exemplo, mesmo que tenha cinco tutores, cada um vai ter 100, que já é muito, e aí será que eles vão conseguir compartilhar as dúvidas de um grupo com o outro? Será que vai ter condições de avaliar o que esses 500 alunos sentiram dificuldade? Se cria uma precarização do trabalho tutor, o tutor ele trabalha em um nível muito precário de interação, porque ele tem prazos curtos para atender, ele tem muitas demandas. Em nível muito subjetivo dos alunos, é difícil para ele entender exatamente qual é a dificuldade que o aluno tem, e se a gente se colocar no lugar do aluno, ele sente que ele tem vários degraus para chegar no professor, então é dificuldade com todo mundo. Às vezes o professor acaba simplificando a forma de avaliar, e que não vai capturar exatamente o aluno sabe, porque ele a questão tecnológica limita. Ele sabe que aquela disciplina vai ter publicar dados em uma semana depois que acaba disciplina, sendo que são quinhentas provas que são corrigidas pelo tutor, então acaba muitas vezes fazendo uma prova bem simples, com perguntas muito básicas de verdadeiro ou

falso, em que não tem a convicção de que o aluno realmente dominou aquele tema (P17).

Para o entrevistado T7, enquanto não havia correções das atividades, ele conseguia prestar o atendimento aos alunos com excelência, além das suas atribuições normais. Porém quando as correções iniciavam, tinha a dificuldade de realizar todas as suas tarefas com o mesmo padrão:

Já tive 8 turmas por semestre com um total de 1100 alunos. Durante o período sem correções de atividades é mais tranquilo, atender com qualidade aos alunos. Entretanto, no momento que começam as correções, é bastante complicado, pelo número de atividades a serem corrigidas com *feedback*. Identificar atividades com plágio e administrar todo o ambiente virtual de aprendizagem, com mensagem, abertura de novas unidades e marcação de encontro presencial (T7).

Na experiência atual do entrevistado T14, ele faz um acompanhamento pedagógico e técnico com as turmas e com o professor. Assim, compreende que consegue ter um atendimento melhor as necessidades e dúvidas dos alunos, que se tivesse realizando correções, como observou em outras experiências de tutoria:

As turmas que eu atendo hoje, eu divido que uma colega. São nove turmas com um total de 700 alunos, mas é entre eu e outra colega porque a gente faz esse acompanhamento juntas. Porque não é por área de conhecimento, eu sou de uma área, ela é de outra, mas é mais pedagógico, aí as duas acompanham as mesmas turmas. Em relação ao atendimento, a minha função atualmente é bem de a assessoria pedagógica para esses alunos e assessoria técnica no sentido do ambiente virtual. A gente não faz correção de atividades, então isso fica somente com um professor formador da disciplina. A gente vai dar todo o apoio para o aluno de conferência, se ele está acessando, retorno de dúvidas em relação ao ambiente, dúvida sobre como postar uma atividade, fazer essa mediação entre o aluno e o professor. A assessoria dos professores nas atividades, quando o professor também tem dificuldades em relação ao ambiente, em relação a como fazer a correção das atividades. A assessoria nos webinários porque cada disciplina que tem duração de quatro semanas, tem um webinar, que é uma aula ao vivo. A gente faz esse acompanhamento com um professor. Então é muito mais uma assessoria pedagógica do que diretamente com a mediação do conhecimento dos conteúdos. Então quando a gente está desempenhando só essas atividades de assessoria pedagógica, a gente consegue sim dar conta da demanda. Mas esse número de alunos para o formato que a gente trabalha, de não fazer correções. Acredito que a gente consiga então um atendimento legal para as turmas, caso tivesse como já ocorreu em outros momentos em que a tutoria fazia correções, em outras instituições que eu trabalhei, aí sim o trabalho fica muito mais puxado. A gente não consegue dar uma atenção maior a cada atividade que está sendo corrigida, elas são corrigidas de forma mais rápida, de forma mais mecânica e padronizadas às vezes (T14).

O relato do entrevistado P5 traz a necessidade de clareza dos papéis do professor e tutor, pois em algumas instituições as correções são realizadas pelo tutor, de acordo os parâmetros do professor, porém não garante que sejam realizadas como foram propostas. Além disso, corrobora com as demais dificuldades apresentadas, em que os atores não têm o conhecimento necessário de tecnologia para ensinar e aprender nessa modalidade de ensino, e que também não passam por nenhum desenvolvimento para tal:

O tutor não substitui o professor, ele é alguém que vai auxiliar nessas atividades mais técnicas e que pode auxiliar em questões de correções mais simples, que seria aquelas atividades simplesmente para ver se ele está cumprindo ou não, enfim com algumas coisas mais básicas. Mas na experiência que eu tive que em geral o que se faz para reduzir custos de colocar o tutor para substituir atividades do professor, isso não funciona, porque o tutor ele não tem a formação que o professor tem. Ele geralmente, por mais que docente coloque parâmetros, acaba criando outros critérios de correção e isso gera uma confusão para os alunos. E acho que quanto aos tutores, talvez para melhorar isso, que tivesse uma demarcação mais específica do que o papel do tutor e do professor. O que é muito difícil nesse sistema, que é um sistema que é feito para reduzir custos unicamente, não é pensado para o aprendizado dos alunos. Não leva em consideração as dificuldades que muitas pessoas têm com questões tecnológicas. Em muitas universidades, não há nenhum tipo de formação nem para os professores e nem para os alunos, de como utilizar os recursos básicos. (P5).

Entende-se a partir dos relatos dos entrevistados, que o número expressivo de alunos por tutor, interfere não apenas no tempo de demora do retorno, mas também nas respostas das dúvidas e nos *feedbacks* de atividades. Conforme Mercado (2007, p.8), o estudante se sente frustrado por não receber “indicações, respostas e correções, considera que não tem o apoio de seu tutor”.

Complementa ainda que “a resposta rápida e adequada, mantém o estudante motivado e consciente de que dispõe de um canal aberto com seu tutor” (MERCADO, 2007, p.9). Nesse sentido, entende-se que se o discente possui essa aproximação do tutor, ele se sentirá confortável para apresentar outras dúvidas e demais situações, participando mais ativamente na disciplina, realizando interações que terão um impacto positivo no processo de aprendizagem.

Dessa forma, considerando os pontos apresentados sobre as dificuldades na aprendizagem discente. Na seção a seguir, serão abordadas às ações relacionadas a elas, que podem ser tomadas pelos tutores, a fim garantir um maior engajamento e aprendizagem discente nas disciplinas *online*.

#### 4.4 MEDIDAS QUE PODEM IMPACTAR NA APRENDIZAGEM DISCENTE NA EAD

Nessa seção, serão abordadas as ações que podem ser realizadas pelos tutores, a fim de minimizar os desafios e dificuldades apontados na seção anterior. Para melhor compreensão do que cada medida se refere, o Quadro 7 apresenta a ação atrelada a cada desafio.

**Quadro 7: Medidas sugeridas por desafios e dificuldades apontados no estudo**

<b>Desafios e Dificuldades</b>	<b>Medidas</b>
Compressão de tecnologias e organização do AVA	Instrumentalização dos recursos tecnológicos e organização do AVA
Gestão do tempo, organização e disciplina	Ferramentas de organização do tempo
Interpretação de texto	Ferramentas de áudio e vídeo
Didática do professor	Auxílio dos tutores na atuação docente
Ausência do contato presencial	Comunicação síncrona para interação
Tempo de demora em responder os questionamentos	Comunicação síncrona para retorno imediato
Perspectivas de atuação dos tutores, de acordo com o número de alunos por turma	Acompanhamento personalizado aos discentes

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

##### 4.4.1 Instrumentalização dos recursos tecnológicos e organização do AVA

Como forma de minimizar a dificuldade de compreensão das tecnologias e da organização do AVA, 16% dos participantes sugeriram a implementação de oficinas de instrumentalização de recursos tecnológicos, em que contempla as ferramentas necessárias para o acesso ao material didático e do próprio ambiente virtual. O entrevistado T16 apresenta a necessidade dessa oficina de instrumentalização ser realizada pelo próprio tutor da disciplina, considerando as particularidades de cada conteúdo e da localização dos materiais:

Antes de começar qualquer curso EaD, deve-se fornecer um módulo sobre instrumentalização ministrado pelo tutor. Então dizer como vai funcionar o curso, quantos módulos, quais são as atividades que eles vão encontrar, quais os recursos que eles vão precisar instalar no computador para

conseguir acompanhar o curso. Deixar bem claro toda essa parte instrumental para que eles consigam se organizar (T16).

O participante T19 complementa que essa instrumentalização deve ser presencial, explicando inclusive como funciona a EaD, e se necessário, o discente deve participar de uma oficina de recursos básicos de informática para que consiga acessar o ambiente e conteúdo:

É importante um primeiro momento presencial para que seja explicado um pouco sobre o ensino EaD, para que seja apresentado o ambiente das disciplinas e também seria importante a oferta de oficinas básicas de informática (T19).

Na percepção do estudante A138, “deveria ser explicado a metodologia e as formas de avaliação desde o início. Eu fiquei completamente perdida para entender os tipos de prova e os tipos de avaliação, como trabalhos, artigos científicos”. Entende-se que o estudante está habituado com o ensino presencial, porém quando inicia na EaD, é necessário a compreensão de como funciona a modalidade de ensino e onde se localiza os materiais, vídeos, atividades avaliativas, cronograma da disciplina, entre outros, para que assim consiga iniciar seu processo de aprendizagem nessa modalidade.

Além da oficina de instrumentalização, o professor P3 sugere que o tutor envie tutoriais de acesso para os discentes para que eles saibam como localizar os materiais, postar atividades e outras dúvidas que são frequentes ao ingressar em um curso em EaD:

Sempre avisar quando os materiais estão disponíveis, mandar dicas e até tutoriais de acesso, de como postar as atividades, todas essas coisas que são dúvidas que sempre surgem para os alunos, principalmente quando eles estão fazendo as primeiras disciplinas em EaD ou para quem tem mais dificuldade de lidar com as novas tecnologias (P3).

Ao se tratar da organização do ambiente virtual, o participante A70 afirma que deve ser "um ambiente mais fluido, com menos páginas e botões, que não precise perder tempo 'pesquisando' onde estão as coisas". O entrevistado T6 complementa que o AVA deve ser intuitivo, separado por seções em que conste o material didático, as atividades, o fórum de dúvidas, para facilitar a localização e entendimento do aluno:

Deve-se organizar o curso de maneira que ele fique mais intuitivo possível. Então o que é material de estudo, o que é atividade, o que é material complementar. Disponibilizar sempre um fórum de dúvidas, em cada um dos módulos para que eles consigam retirar todas as dúvidas com facilidade. Também além de fórum de dúvidas, ter um fórum geral de notícias, onde o professor ou tutor possam postar todas as atividades tudo que for relevante para que os alunos lembrem, então “ah vai ter uma atividade e encerra tal dia”, posta no fórum de notícias chamando a atenção deles (T6).

O trecho a seguir de Mercado (2007) corrobora com as falas dos entrevistados, em que o tutor deve organizar uma oficina de instrumentalização apresentando o ambiente e proporcionando um momento de interação entre os discentes.

O aluno adulto apresenta dificuldades de adaptar-se a novas situações de aprendizagem, são sempre muito ocupados, com pouco tempo para dedicar-se a atividades de aprendizagem organizadas. Antes de iniciar o estudo dos módulos do curso é necessário que o tutor coordene a ambientação dos alunos no curso e inicie a socialização do grupo, se dá através da abertura do ambiente virtual antes do início do curso ou a delimitação de um prazo para se conhecer as ferramentas utilizadas nesse ambiente. Este procedimento, juntamente com um roteiro de navegação, propicia ao aluno não só conhecer o ambiente do curso, mas também explorar as diversas ferramentas e recursos disponíveis. Nessa ambientação ocorre a apresentação do grupo de participantes e primeiros contatos entre tutor e alunos, para promover a sociabilização do grupo com apresentações dos participantes, facilitando os primeiros contatos entre o professor e os alunos, mediados pela ferramenta tecnológica (MERCADO, 2007, p.5).

Considerando as dificuldades apresentadas na seção anterior, compreende-se que a oficina de instrumentalização deve ser ministrada pelo tutor para que possa ter um maior contato com sua turma e então suprir inclusive a ausência do contato presencial. Além disso, o tutor conhece melhor a sua turma e suas principais dificuldades, podendo inclusive elaborar materiais extras, como por exemplo, um tutorial de acesso básico para utilizar um editor de texto.

Assim, os estudantes conseguem acessar o AVA mais facilmente, pois compreendem a sua estruturação e as ferramentas necessárias para acessar os materiais, minimizando assim a dificuldade na aprendizagem apresentada pelos participantes. Nesse sentido, na próxima subseção serão apresentadas as ferramentas para a organização da rotina de estudos, que pode inclusive complementar a oficina de instrumentalização mencionada nessa subseção.

#### 4.4.2 Ferramentas de organização do tempo

No que tange o desafio de gestão do tempo, organização e disciplina, 5,4% dos participantes sugerem a utilização de ferramentas que auxiliem na organização do tempo e cronograma de atividades. Considerando a oficina de instrumentalização mencionada na seção anterior, o entrevistado T14 recomenda que nesse encontro também seja o momento de indicar aos alunos quais as melhores formas de se organizar, a partir do cronograma da disciplina:

Dar dicas também de como eles podem organizar o cronograma deles, quanto tempo por semana eles precisam destinar para estudar. E até se possível fornecer um calendário ou um plano de organização para que eles consigam organizar a rotina deles (T14).

O participante P1 complementa que durante a oficina de recursos básicos de informática, pode-se também apresentar formas de organização da rotina de estudo: “ao oferecer oficinas sobre letramento digital, pode-se oferecer também oficinas sobre modos de organização e estudo”. Dessa forma, além do estudante compreender o funcionamento de um curso a distância, ainda é possível entender os recursos básicos de informática e do próprio AVA, além de formas de organização do tempo. Tendo em vista que ao iniciar o curso, o aluno possui dificuldade de compreensão dos aspectos mencionados e que os mesmos influenciam na aprendizagem discente.

O tutor T13 já realiza essa prática e afirma que recomenda aos seus discentes que organizem uma tabela com os prazos, horários e dias de estudos para criar uma rotina para acompanhar os conteúdos: “oriento que faça uma tabela de dias e horários de estudo para estabelecer um ritmo de estudo”.

Outra sugestão apresentada pelos estudantes A35 e A61 sobre os aspectos de gestão do tempo, é de que os prazos para envio das atividades sejam compartilhados através da agenda para facilitar a organização da rotina de estudos dos alunos e lembrar dos prazos de entrega. Para A35, deve-se “compartilhar pelo Google, a agenda com os prazos das disciplinas”. O discente A61 recomenda “ter algum dispositivo integrado ao calendário/agenda Google para compatibilizar horário de estudo com outras atividades”. Considerando essas sugestões, o tutor pode realizar o envio de convites pela agenda do seu e-mail para e-mail dos

estudantes para que eles recebam lembretes, além de poder organizar seus compromissos pessoais com os acadêmicos.

O entrevistado T5 sugere que seja oferecida uma lista com ferramentas que possam auxiliar na organização da rotina de estudos:

Seria bem legal oferecer uma listinha no início do curso, ali no começo, dizendo, ferramentas que podem auxiliar na sua organização e ajudar nos seus estudos, e aí colocar uma listinha com vários aplicativos, para que eles possam escolher um para se organizar e seguir nos estudos (T5).

Complementando a fala anterior, o entrevistado T7 sugere a utilização de aplicativos no celular que auxiliem na organização de rotina de estudos:

O ideal é o aluno ter no próprio celular, aplicativos que avisem sobre os horários de estudos, as datas de entrega e tarefas para realizar, como por exemplo: aplicativo de hábitos que lembra o horário de estudar, agenda como os prazos de entrega, que ele programe de lembrar uma semana antes, aplicativos de tarefas em que se coloca as atividades e prazos para a conclusão. Hoje tem aplicativos gratuitos como a agenda do Google, Google Tarefas, Trello, To Do da Microsoft, Google Keep, que possibilitam essa organização. O tutor pode mostrar algumas ferramentas e tutoriais básicos de acesso para facilitar aos estudantes (T7).

Mercado (2007) complementa que por ser uma experiência nova estudar nessa modalidade de ensino, os estudantes necessitam de auxílio em como planejar e organizar a rotina de estudos, considerando as tarefas que cada disciplina exige. Assim, compreende-se que apresentar aos alunos, ferramentas básicas sobre a organização do tempo e da rotina de estudos, possam auxiliar na gestão dos estudos, considerando os materiais que devem ser assistidos, as leituras e atividades a serem realizadas, a partir do ritmo de aprendizagem de cada discente.

Além disso, pode-se utilizar o momento indicado na seção anterior de instrumentalização de recursos tecnológicos e apresentar brevemente algumas ferramentas que possam auxiliar estes estudantes que estão iniciando nessa modalidade de ensino. Pois somente a partir dessa compreensão ferramental, que o discente inicia realmente a sua jornada de aprendizagem.

#### 4.4.3 Ferramentas de áudio e vídeo

Em relação à dificuldade de compreensão do conteúdo no aspecto de interpretação de texto, a sugestão dos participantes é que os conteúdos e as atividades avaliativas sejam abordados em diferentes formatos, como, por exemplo, através de áudio e vídeo. A sugestão é que o tutor apresente através destas ferramentas as principais dúvidas que surgirem dos alunos ou mesmo do enunciado das atividades, ao perceber a dificuldade de compreensão do que se é solicitado aos discentes.

Nesse sentido, Lopes, Pereira e Marques (2019) afirmam que a utilização de vídeos e áudios em um curso a distância possibilitam a diversificação do material didático, contribuindo com a aprendizagem dos estudantes, além de tornar a disciplina mais atrativa. Sugerem ainda a utilização desses recursos para explicar os trechos do conteúdo, instruí-los sobre determinado exercício ou até mesmo esclarecer dúvidas recorrentes.

O participante T9 afirma que deve se utilizar outros recursos didáticos para compreensão dos estudantes, considerando as diferentes formas de aprender de cada um. Ainda salienta que o professor e tutor da disciplina devem ter liberdade em seu ambiente virtual para acrescentar materiais que sejam necessários para melhorar a aprendizagem discente:

Aqui ainda vejo muito engessado pela forma, na questão da gestão. É feito, ah o nosso EaD vai ser feito, mas vai ser desenvolvido da seguinte forma: é uma atividade, é um texto e isso, então e ponto final. Não aceita nada mais, tem que ser padrão. A padronização que eu concordo que muitas vezes é bom, mas também ela prejudica um pouco. Porque estamos trabalhando em educação a distância, nem todos os alunos se compreendem com texto, às vezes eles precisam de um esclarecimento. Então às vezes o professor, conforme o conteúdo há necessidade sim, de um vídeo, de outro texto, uma explicação, de um webinar, de uma gravação de voz. Um exemplo são as disciplinas de cálculo, às vezes o aluno na escrita no papel não consegue entender. Às vezes ele precisa de uma oficina, de uma gravação de um áudio para poder entender melhor um pequeno detalhe. Então eu acho que a instituição tem que ter essa liberdade também. Tem que ter talvez o padrão mínimo, tais atividades, tais ferramentas e se há necessidade, pode acrescentar. E muitas não autorizam isso. Tem que ser padrão para todos (T9).

Outra recomendação mencionada por 6,8% dos estudantes, é a utilização de vídeos para explicação dos conteúdos. Essa sugestão pode ser tanto realizada pelo tutor, explicando as principais dúvidas que recebe por e-mail ou fórum, bem

como pode-se, conforme será abordado na próxima seção, apresentar a sugestão ao professor da disciplina, para que o mesmo realize a gravação do vídeo sobre o conteúdo.

O tutor T3 complementa ainda que algumas instituições adquirem o conteúdo das disciplinas, que foram organizados por docentes diferentes dos quais estão lecionando a disciplina. Portanto, o conteúdo pode estar diferente do que é exigido nas atividades avaliativas, considerando que foram construídos por profissionais diferentes, sendo necessário que o conteúdo seja apresentado em outro formato:

O professor deve desenvolver atividades não só de textos, mas deve construir de vídeos explicativos do conteúdo. Porque nós temos muitas instituições de ensino de educação a distância que compram o material de fora, de outras empresas e daí o que acontece, o material foi escrito por um professor, tem outro professor que monta as atividades e provas de conteúdo, que acaba não entendendo ou discordando do conteúdo da visão que foi escrito. Acho que o professor que trabalhará com a disciplina, ele tem de construir o conteúdo dela, e pode utilizar outros artigos, textos? Pode, mas como base e gravar vídeo para poder facilitar até ele entender e explicar de uma forma mais clara ao aluno (T3).

No mesmo sentido, o participante A79 afirma que “poderia ser implementado o esclarecimento de dúvidas por meio de áudio onde o aluno envia um áudio mp3 (ou qualquer outro formato que possa ser ouvido em qualquer aplicativo) com sua pergunta e recebe a resposta também em áudio”. Essa sugestão pode ser realizada por comunicação síncrona ou assíncrona, e possibilita uma melhor explicação por parte do estudante sobre a sua dúvida e também do tutor ao esclarecê-la, facilitando assim o processo de aprendizagem discente.

A próxima seção abordará a ação relacionada a dificuldade de compreensão do conteúdo sobre o aspecto da didática do docente, tendo em vista que a dificuldade na aprendizagem pode estar atrelada tanto na compreensão do próprio aluno, como na forma em que o professor aborda o conteúdo. Dessa forma, considerando que o referido trabalho busca ações a partir dos tutores, será apresentado de que forma o tutor poderá auxiliar o docente nesse aspecto.

#### **4.4.4 Auxílio dos tutores na atuação docente**

Em relação a dificuldade de compreensão do conteúdo sobre o aspecto da didática do docente, a sugestão dos participantes é que o tutor apresente o

*feedback* dos alunos e sua própria percepção sobre o conteúdo e atividades, considerando o impacto na aprendizagem discente. O entrevistado T18 afirma que o tutor conhece o perfil das turmas, suas facilidades e limitações e, portanto, pode auxiliar ao professor na sugestão de atividades e materiais para a disciplina:

Como a tutoria está mais próxima, às vezes já conhece o perfil da turma, é importante passar essas informações para o professor que está naquele momento ministrando uma disciplina para que ele possa então conduzi-la da melhor forma possível. Trazer como que foram as experiências das disciplinas anteriores, atividades que os professores fizeram que funcionaram bem com aquela turma. (T18)

O participante P8 salienta que o tutor tem um contato mais próximo dos alunos, e por isso pode ter *feedbacks* mais francos dos estudantes, permitindo assim, apresentar ao professor a situação e trabalhar em conjunto para melhorar os conteúdos e atividades no que tange a aprendizagem discente:

Os tutores são historicamente mais novos, às vezes são até outros alunos, ou alunos que acabaram de passar por aquela aula, como se fosse um monitor sabe. E o tutor tem uma linguagem mais próxima do aluno, muitas vezes. E ainda que não seja essa figura de geração próxima do aluno, ele não tem muitas vezes a figura da cobrança do professor. Então ele pode servir, eu acho que o tutor é bem importante, para servir como um apoio de comunicação mais aberta, mais franca com o aluno. Porque assim, o aluno não vai chegar no professor, ou pelo menos ele vai ser impelido a fazer isso e falar: tá um saco esse seu vídeo, tipo assim, esse seu vídeo de 15 minutos, eu dormi no meio. Ele não vai falar para o professor. Mas isso ele pode conseguir falar para o tutor e o tutor pode repassar isso para o professor e eles podem juntos chegar em um consenso sabe? Ter um *feedback* ali mais direto enquanto acontece a disciplina (P8).

Para Marcuzzo (2013, p.45), o tutor participa dos processos de ensino e aprendizagem em conjunto com o docente, o que auxilia na construção do conhecimento do estudante. Portanto, dentro das suas atribuições está o “desenvolvimento de estratégias de ensino que auxiliem os alunos a alcançarem os objetivos da aprendizagem, bem como perceber quando os alunos não atinjam os objetivos e nem consigam realizar as suas atividades”. Assim, entende-se que o tutor deve ter um contato direto com o docente para alinhar as estratégias didáticas, apresentando sua percepção nos processos que influenciam na aprendizagem e o que necessita ser adaptado para melhor compreensão do conteúdo.

Além disso, pela sua experiência e proximidade com os estudantes, ele pode auxiliar o professor trazendo o *feedback* dos mesmos, permitindo a inclusão de outros recursos, conforme mencionado a subseção anterior, para que os

estudantes compreendam melhor os conteúdos que possuem maior dificuldade. Dessa forma, a próxima seção tem o foco em apresentar a comunicação síncrona a partir da gestão dos tutores como forma de minimizar a ausência do contato presencial, sanar as dúvidas e viabilizar inclusive esse contato mais próximo entre alunos e o próprio tutor.

#### **4.4.5 Comunicação síncrona para interação**

Sobre o desafio de ausência do contato presencial, os alunos apresentaram a necessidade de trocas de experiências e discussões com os colegas. Assim, sugestão é a realização de um momento síncrono entre o tutor e os estudantes, permitindo a interação entre eles, além de sanar dúvidas com o tutor.

Essa ação permite uma melhoria em relação a comunicação entre colegas e ainda um diálogo mais próximo com o tutor, possibilitando ainda a ação mencionada na seção anterior, de *feedback* dos discentes sobre a disciplina. Salienta-se que não substitui as webconferências lecionadas pelo professor, pois estas têm o foco de ensinar o conteúdo. Esse encontro com o tutor tem o objetivo de interação entre os próprios estudantes, trocas de experiências e debates acerca da temática, sendo o tutor apenas o mediador de momento.

Em relação ao tema, os participantes relataram as seguintes ações que podem influenciar a aprendizagem discente: uma “maior interação entre alunos e tutores” (A142), no “maior incentivo de trocas com os colegas” (A64), em “tentar aumentar a interação entre os alunos” (A103), em “aumentar o número de encontros virtuais e também a quantidade e diversidade de atividades dispostas nas plataformas” (A107) e ainda em “ambientes com salas virtuais onde os alunos pudessem dialogar de uma forma mais interativa” (A59). Assim, compreende-se que os estudantes buscam um espaço em que possam realizar uma maior interação entre eles e o tutor, bem como possa ser um ambiente de troca de experiências e debates sobre os temas da disciplina.

O estudante A67 complementa ainda, que pode correr inclusive por outra plataforma que possibilite essa interação entre a turma:

Acredito que a interação entre os alunos ou entre aluno e professor, ainda que seja sobre o conteúdo da disciplina, poderia se dar melhor se ela ocorresse através de uma TDIC popular e já amplamente utilizada, e não

por uma plataforma que foi originalmente designada para ser acadêmica (A67).

No mesmo sentido, o participante A78 sugere que essa interação ocorra por através do fórum, estimulando a troca e debate dos assuntos da disciplina entre os alunos: “acredito que o uso do fórum possa ser mais estimulado, para uma troca maior de informações e debate de ideias ao longo da disciplina” (A78).

O professor P8 sugere que inclusive nos momentos síncronos tenham momentos de descontração como seria em uma disciplina presencial, como por exemplo o intervalo para um café em que os alunos se separassem por grupos para conversar sobre situações cotidianas e melhoram a interação entre os estudantes:

Isso pode muito bem programar a aula síncrona assim sabe, de ter vários momentos, inclusive, porque não? Tu tem um momento da aula que é o momento tomar café. Pega todo mundo vai tomar café e fala de outra coisa, não tem problema nenhum. O Zoom permite que tu divida os alunos em grupos. “Hoje no café de vocês, vai ser nesses grupos aqui. Nas primeiras três semanas de aula vou dividir vocês em grupos diferentes daí vocês vão conhecer todos os colegas, que às vezes vocês não se conhecem. Quando a gente voltar do nosso café entre grupos, cada grupo aí vai botar um porta voz e vai dizer qual a expectativa para o assunto de hoje. O que você acham que é rede neural?”. Parece que tu tem que tirar o espaço de conversa fiada, então na EaD ninguém vai falar do BBB? Ninguém vai falar do BBB, porque a EaD é formal e nós estamos ali em uma sala de aula. Bota o grupo ali e falem sobre o que vocês quiserem, faz parte da interação, se o aluno conhece os outros alunos, interage, ele vai se sentir mais à vontade para interagir na própria disciplina, então são coisas, que nem tudo é a formalização do conteúdo e objetivos da aprendizagem. A aula EaD não precisa ser chata, ela pode ser tão interessante quanto outra aula, a gente só precisa testar, tentar entender e conversar bastante com o aluno, para ver o que ele gosta ou não gosta. Ele também não está ali querendo uma experiência chata, ele também quer uma coisa legal (P8).

Salienta-se que a ação mencionada pelo entrevistado P8 se refere tanto ao encontro síncrono com o professor da disciplina quanto com o tutor. Inclusive o tutor, conforme suas experiências nesse encontro, pode repassar ao professor quais os interesses da turma, dificuldades e ações que melhor funcionaram.

Mercado (2007) afirma que o tutor tem o papel de criar um encontro em que propicie os estudantes interajam, com uma atmosfera que os estudantes sejam um grupo de apoio, sem que se sintam envergonhados por exporem suas opiniões, dúvidas e percepções. Esse formato de interação possibilita que ocorra o processo de aprendizagem, uma vez que os estudantes se sentem pertencentes ao grupo e evita a desmotivação com o curso e muitas vezes até os casos de evasão.

Compreende-se que o tutor deve encorajar que todos os estudantes participem, traga a sua contribuição, porém é possível que nem todos interajam na mesma intensidade, considerando a sua experiência e proximidade sobre o tema e seus interesses pessoais.

Entende-se a partir dos relatos dos participantes, que os discentes sentem a necessidade de interagirem entre eles, como é realizado no ensino presencial. E que essa proximidade com os colegas e o tutor, faz com o que a interação se torne mais fluida e assim ocorra a interação necessária para os processos de ensino e aprendizagem. Saliencia-se apenas conforme relatado nas dificuldades em relação a ausência do contato presencial, que essas atividades síncronas devem ser realizadas em um horário em que os alunos estejam matriculados, para que tenham um maior número de participantes e interações entre eles.

#### **4.4.6 Comunicação síncrona para retorno imediato**

Considerando a dificuldade em relação ao tempo de demora para o retorno das dúvidas, a sugestão dos participantes é um canal de comunicação síncrona. Diferente da seção anterior, em que aborda a comunicação síncrona para interação entre os colegas e tutor, essa ação recomenda que o estudante tenha contato diretamente com um tutor em um horário determinado para sanar suas dúvidas e ter um retorno imediato. Essa sugestão foi apontada por 14,4% dos participantes.

O entrevistado T17 afirma que aplicou essa ação em um curso que atuava como tutor em que foi aberto um *chat* para a participação de toda a turma com um horário definido:

Teve uma edição do curso que a gente teve comunicação síncrona, que foi um *chat* que foi marcado em uma data e horário, e os alunos participaram em peso, porque eles queriam perguntar, eles queriam debater, tinham alunos que queriam o material extra, tinham alunos que queriam tirar dúvida (T17).

O docente P19 recomenda ainda que se utilize, além das ferramentas do AVA, outras as plataformas de comunicação para aumentar as interações entre os alunos e o tutor: “oportunizar mais interações, mesmo que virtual, através de aulas ao vivo, utilizando as ferramentas de interação, como por exemplo: Whatsapp, Messenger, Hangouts, Google Meet, Podcast, fóruns, etc”. (P19)

O tutor T8 afirma que utiliza as ferramentas do AVA e aplicativos de comunicação para celular para sanar dúvidas dos estudantes: “antes destes recursos de dispositivos móveis, usava o *chat* semanal do AVA para conversar com os alunos sobre as atividades, dúvidas e assuntos relevantes” (T8). O participante T15 complementa ainda que a comunicação síncrona “implica em uma maior presença dos estudantes e tende a facilitar o aprendizado”.

Os participantes A21, A73 e A117 sugerem a utilização de videochamada, webconferência e *chat* como ferramentas para a comunicação síncrona: “poderia ser com videochamada, fica melhor olhar o professor ou tutor” (A21), “realização de webconferências, *chats*, ter o professor ou tutor disponível *online* em tempo real para atendimento aos alunos em períodos específicos” (A73) e “acredito que salas de bate papo ao vivo ou mesmo algumas aulas com salas abertas de conversa” (A117).

O professor P14, considera que a comunicação síncrona para sanar dúvidas, deve ser tanto coletiva quanto individual, de acordo com o que o estudante se sente mais à vontade:

O estudante deve ter um canal de comunicação entre o tutor que seja síncrono para tirar suas dúvidas, que pode ser por mensagem de áudio ou vídeo chamada. Hoje existem tantas plataformas como WhatsApp, Zoom, entre outros, que possibilitam essa interação em tempo real. Pode ser um *chat* aberto para a turma toda, mas também ter a possibilidade de comunicação individual para não constranger os estudantes com suas dúvidas, ou outras situações que queira conversar de forma privada (P14).

Coelho (2010) afirma que o estudante precisa ter o retorno imediato das dúvidas ou das atividades desenvolvidas, para que sinta próximo do tutor e tenha um maior aproveitamento na disciplina *online*, porém exige do tutor um acompanhamento ativo e constante. Observa-se que os discentes têm a necessidade de um contato mais próximo do tutor para o esclarecimento de dúvidas e, portanto, preferem a utilização da ferramenta de comunicação síncrona do que a assíncrona. Pois além de ter o retorno imediato, suprem a necessidade do contato presencial, mencionada na seção de dificuldades. No mesmo sentido, será abordado o acompanhamento personalizado dos tutores aos alunos, que está atrelado a ação apresentada nessa subseção e que pode impactar positivamente na aprendizagem discente.

#### 4.4.7 Acompanhamento personalizado aos discentes

Considerando as diferentes perceptivas de atuação dos tutores relatadas na seção de dificuldades, pode-se observar que o atendimento personalizado, mencionado pelos participantes como sugestão, depende primeiramente do número de discentes que cada tutor atende. Cabe ressaltar que quando se refere ao tutor ter acompanhamento do estudante personalizado, deve-se lembrar que o mesmo necessita que suas tarefas estejam alinhadas a carga horária, com a quantidade de alunos e suas responsabilidades, considerando a clareza na definição dos papéis entre o professor e tutor.

Conforme relatos mencionados anteriormente, se o tutor tem 1000 alunos para atender em quarenta horas semanais, e o mesmo tem a responsabilidade de sanar dúvidas e corrigir as atividades, não será possível ter o mesmo atendimento com qualidade e agilidade, do que um tutor que tem uma quantidade menor de estudantes e outras atribuições. Saliencia-se que a legislação atual não orienta a quantidade máxima de discentes por tutor, a sua formação mínima, assim como as atribuições da função de tutor e professor. Assim, cabe à instituição definir esses parâmetros, se atentando a qualidade do atendimento prestado pelos tutores, bem como as demais ações apresentadas no referido trabalho.

Nesse sentido, o estudante A99 apresenta que um menor número de discentes na responsabilidade do tutor, impacta em alunos mais participativos e em retornos mais rápidos de dúvidas, pois muitas vezes não interagem em virtude da demora da resposta do tutor:

Creio que se fosse administrado as aulas em EaD com um número menor de alunos por tutor, as aulas seriam mais proveitosas, teríamos rapidez nos retornos e poderíamos sanar mais dúvidas. Muitas vezes não se faz muitos questionamentos sobre a disciplina devido o tempo de entrega mais tempo de retorno (A99).

O tutor T2 afirma que considera que alguns alunos desistem do curso por falta esse acompanhamento mais personalizado, pois sentem falta de uma proximidade maior com o tutor:

Eu acredito que muitos dos alunos, eles evadem por essa falta de acompanhamento, por essa falta de proximidade entre tutor e aluno. Porque muitas vezes o aluno vai para a EaD, pensando que ele vai ter

algo semelhante ao ensino presencial e muitas vezes isso não acontece. O aluno não consegue se sentir confortável e estimulado dentro da EaD, porque ele não tem alguém que auxilie na trajetória dele, no caminho da aprendizagem. Então muitas vezes eles evadem. Eles não evadem porque são pessoas que muitas vezes não têm conhecimento, ou são pessoas desinteressadas, mas eles evadem porque eles não sentem aquilo como algo estimulante, algo que tenha um retorno de acompanhamento (T2).

O entrevistado T4 afirma que acompanhamento dos estudantes, possibilita perceber àqueles que tem chance de desistir do curso e assim realizar ações para reverter, como refere no trecho que segue:

Eu trabalhei em uma instituição, que a gente fazia o acompanhamento muito de perto com os alunos evadidos. Como a gente ficava um semestre com aquela turma, e também a gente não tinha um número muito grande de alunos por turma. Eram até 80 alunos em uma turma. Eu lembro que a gente conseguia estabelecer um tempo, por exemplo, o aluno estava sete dias sem acessar, a gente enviava um e-mail. Depois ele ficava, sei lá, 15 dias sem acessar, a gente entrava em contato por telefone. Então isso funcionava bem. A gente percebia quando não funcionavam o e-mail, a gente fazia esse segundo contato pelo telefone. A gente conseguia reverter alguns alunos que estavam quase desistindo da disciplina, que iam perder aquela disciplina a distância e aí eles retornavam e dava tempo de realizar as atividades. Então essa foi uma estratégia bem legal, mas também dependia do número de turmas e do número de alunos (T4).

O participante T1 afirma que este acompanhamento gera um contato mais próximo entre o tutor e o discente, além de fazer com que ele não perca os prazos e sinta à vontade para interagir mais na disciplina:

Eu acho que um atendimento individualizado aonde o aluno se sinta próximo do tutor é algo bem importante, que o aluno consiga sentir o tutor está realmente ali, que ele está lendo o que o aluno posta, que ele está corrigindo as atividades, que o tutor também tenha uma planilha de acompanhamento onde ele consiga acompanhar os alunos dele e cobrar aqueles que estão atrasados. Ele possa também elogiar aqueles que estão dentro do prazo, que cumpriram o objetivo das atividades, então que o tutor também se organize junto com professor para que ele consiga dar conta da melhor forma possível desses alunos. Porque não é só porque o aluno está na EaD que tem que ter um distanciamento na relação entre tutor e aluno (T1).

Sobre o aspecto de interação, o entrevistado P11 considera que os tutores devem fazer esse acompanhamento de conhecer os alunos, como ele participa, suas dificuldades e interações para então criar um ambiente propício para um maior envolvimento discente e conseqüentemente impactando no processo de aprendizagem:

Quanto maior a interação, maior engajamento. Então acho que turmas menores, que o tutor conheça as pessoas na medida do possível, saiba quem é quem, onde tem essa intimidade maior, então acontece o engajamento certo. Isso a gente vê, pela minha experiência, mais em cursos onde as turmas são menores e onde existe entre o próprio grupo, entre a própria turma uma interação e a interação com o professor ou com outro tutor ou com os dois. Então aí, gera uma corresponsabilidade ali em fazer uma coisa mais séria, o aluno sente que ele é visto, que alguém tá olhando para ele, que não é ele só largar lá e que ele é só mais um, que vai ser corrigido o trabalho dele de qualquer jeito. Então eu acho que isso é fundamental. Agora esse é o grande desafio da EaD. Que a EaD, ela tende a ampliar, em massificar e ter um alcance maior. Por outro lado, se cria uma distância muito grande que também prejudica. Eu acho que através de ferramentas de interação, ele consegue ir devagar e conhecendo os alunos e criando ambiente. Mas em turmas maiores, eu acho que é justamente um tutor para um determinado número de alunos e que ele fique responsável por aqueles alunos, de saber quem é, de como está participando, mas de verdade, não é aquela coisa automatizada do tipo, deixa eu ver quantas vezes ele ficou *online*, deixa eu ver quantas atividades ele fez, ou vou chamar a atenção se ele não fez. Saber mesmo quem é a pessoa, como que ele está aprendendo com ele, como ele está interagindo. Eu acho que no momento que o aluno se sente visto, aí ele participa. E a gente sabe que mesmo na EaD, existe presença assim como a presencial. No presencial também pode existir a distância, tem um aluno esquecido lá no fundo da sala que ninguém sabe quem é, o professor não sabe nem o que está se passando, também existe a distância. Então a mesma coisa na EaD, mesmo a distância pode estar presente e conseguir fazer um bom trabalho. Eu acho que quanto mais tutores atuando e olhando pelos alunos melhor (P11).

Moore e Kearsley (2013) afirmam que o tutor deve acompanhar os estudantes na sua trajetória acadêmica, através da mediação nas discussões, na verificação e acompanhamento dos estudantes que estão realizando as atividades, fornecer o *feedback* em relação ao progresso dos alunos na disciplina, além de compreender os principais desafios em relação à aprendizagem. Ao analisar as recomendações dos participantes relacionadas aos autores, entende-se que esse acompanhamento dos discentes é indispensável para aumentar o engajamento na disciplina *online*.

Compreendendo as dificuldades dos estudantes, pode-se observar que elas estão atreladas, como, por exemplo: se o aluno não conhece o ambiente e suas tecnologias, o mesmo não conseguirá acessar os materiais, não terá como organizar a sua rotina, sanar dúvidas e mesmo interagir no ambiente e com os atores da EaD. Se ele demora a ter um retorno, ele não conseguirá compreender o conteúdo e nem mesmo realizar as atividades. Então observa-se que a necessidade da implementação de cada uma das ações pelos tutores é imprescindível para ocorrer os processos de ensino e aprendizagem com qualidade. Nesse sentido, elaborou-se um manual em que contempla as ações

mencionadas nessa subseção em formato resumido para ser disseminado entre os tutores, a fim de incluírem as suas práticas os resultados dessa pesquisa, conforme a seguir.

#### 4.5 PRODUTO

Considerando o terceiro objetivo específico desse trabalho, foi elaborado um “Manual de boas práticas para a tutoria na EaD”, em que contempla as ações apresentadas na seção anterior sobre a atuação dos tutores. Assim, esse manual tem como objetivo auxiliá-los na tomada de decisão quanto a melhoria no engajamento e na qualidade da aprendizagem discente. O conteúdo do manual na íntegra está contemplado no Apêndice K e estará disponível no site do Programa de Pós-graduação em Informática na Educação<sup>7</sup> e no eduCapes<sup>8</sup>, que o repositório de objetos educacionais abertos da CAPES.

Em relação a construção do manual, buscou-se um título em que sintetizasse a proposta. Em uma orientação, surgiu por *Brainstorming*<sup>9</sup>, o nome “SOS Tutoria”, pelo fato de trazer um auxílio, apoio ou mesmo um amparo, na atuação do tutor.

A identidade visual foi escolhida com a cor predominante sendo o vermelho, devido a relação com o logo SOS, que traz a associação com a palavra “ajuda”, que é o foco do manual, conforme Figura 3.

**Figura 3: Logotipo de SOS**



Fonte: Elaborada pela autora (2020).

---

<sup>7</sup> Os produtos vinculados às dissertações do Mestrado Profissional em Informática na Educação estão disponíveis em: <http://mpie.poa.ifrs.edu.br/educase>.

<sup>8</sup> Repositório de Objetos Educacionais da CAPES, disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/>

<sup>9</sup> Técnica de discussão que se vale da contribuição espontânea de ideias por parte dos participantes, no intuito de resolver algum problema ou de conceber um trabalho criativo (Oxford Languages).

Assim, a partir da Figura 3, o logo foi adaptado para a proposta do manual, inserindo-se a palavra “Tutoria”, conforme demonstra a Figura 4.

**Figura 4: Logotipo do SOS Tutoria**



Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Sobre a linguagem utilizada, buscou-se conforme mencionado por Coelho (2010) apresentar uma escrita clara, em que simule uma conversa, considerando que essa estratégia tem o objetivo de gerar interesse e motivação do leitor. Assim, entende-se que essa estruturação do manual aproxima a realidade do tutor, facilitando a compreensão e ainda sendo um fator motivacional ao se tratar do processo de aprendizagem, que nesse caso, o sujeito é o tutor.

Em relação à estrutura do manual, inicialmente é apresentada a proposta do SOS Tutoria e a origem da pesquisa, conforme demonstra a Figura 5:

**Figura 5: Tela de apresentação da pesquisa no manual**

**Bem-vind@**  
**Tutor@**

O objetivo desse manual é te guiar durante a sua jornada como tutor@, apresentando as melhores práticas para serem realizadas com o foco em um maior engajamento e qualidade na aprendizagem dos estudantes.

O "Manual de boas práticas para a tutoria" foi desenvolvido a partir da dissertação de Mestrado Profissional em Informática na Educação (IFRS) intitulada "A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem". Essa dissertação teve como objetivo identificar os desafios na aprendizagem e propor ações voltadas para orientação e melhoria dos processos de aprendizagem discente, conforme serão apresentadas nesse manual.

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Posteriormente, cada página contempla uma ação distinta, de acordo com as medidas que foram apresentadas na seção 4.4. A primeira ação está associada com a dificuldade no que tange a “Compressão de tecnologias e organização do AVA”. Nesse sentido, o manual expõe como alternativa a medida de “Instrumentalização dos recursos tecnológicos e organização do AVA”.

Na Figura 6 é explicado ao tutor as razões para que seja realizada a oficina presencial e o que deve ser abordado. As explicações foram elaboradas de acordo as falas dos participantes, em relação a dificuldade no âmbito de tecnologias e considerando o ponto de vista do autor Mercado (2007), que afirma que essa dificuldade ocorre ao início da disciplina *online*, e que o tutor é o ator indicado a esse auxílio pela proximidade com o aluno e o papel que desempenha na EaD.

**Figura 6: Tela do manual sobre a ação de Instrumentalização dos recursos tecnológicos e organização do AVA**

Ao início do curso na modalidade a distância, os alunos têm dificuldade em utilizar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), pois eles desconhecem a ferramenta e a localização de cada item.

A sugestão é que você tutor@, realize uma **oficina de instrumentalização de recursos tecnológicos e do AVA**.

Ela será realizada presencialmente para explicar aos alunos como funciona o ambiente virtual, a sua estruturação, onde eles encontram cada módulo, seus conteúdos e enviam mensagens quando tem alguma dúvida.

Você também pode explicar quais as principais ferramentas que eles precisam ter instalado no computador, celular ou tablet, para acessar os textos, planilhas, vídeos, PDFs e outros.



Essas informações da oficina, podem ser utilizadas como base para a construção de um **tutorial de acesso**, a ser enviado por e-mail juntamente com as boas vindas da disciplina.

Lembre-se de manter um padrão de **organização no AVA** nos módulos, com o mínimo de páginas de navegação para facilitar o acesso dos estudantes.

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Dessa forma, também foi abordado no manual que durante a mesma oficina, sejam apresentadas as “Ferramentas de organização do tempo” que buscam

diminuir os desafios acerca da “Gestão do tempo, organização e disciplina”. Mercado (2007) se refere que por ser uma modalidade nova de ensino, os estudantes necessitam de auxílio para organizar a rotina de estudos. Portanto, conforme a Figura 7 são expostas algumas alternativas em relação a essa dificuldade para serem desempenhadas pelo tutor.

**Figura 7: Tela do manual sobre a ação de Ferramentas de organização do tempo**

Outra dificuldade que os alunos têm é quanto a organização da rotina de estudos conciliando as suas atividades pessoais e profissionais.

Sabe a oficina de instrumentalização que mencionamos na página anterior?

A sugestão é que nesse encontro também sejam disponibilizadas, algumas dicas de ferramentas de organização do tempo.

Mostre o **cronograma** da disciplina e apresente um **modelo de tabela** com os prazos, dias e horários de estudos, como exemplo.

Envie **avisos por e-mail** próximo a data de entrega das atividades e provas.

Compartilhe com os alunos, um convite de **"evento" na agenda** com as datas de abertura dos módulos, entrega de atividades, provas, entre outros.

Entregue uma **lista de aplicativos de celular** em que possa auxiliar na rotina deles, como por exemplo:

- [Agenda do Google](#);
- Google Tarefas;
- [Trello](#);
- [To Do da Microsoft](#);
- [Google Keep](#);
- Aplicativos de Hábitos e Metas.

Você ainda pode incluir um **tutorial de acesso** desses aplicativos, mostrando como acessá-los. Ou ainda, inserir tutoriais disponíveis no YouTube, mostrando como funciona os aplicativos, de forma básica.

Essas informações podem ser enviadas junto com o e-mail de boas vindas e fiquem disponíveis no AVA.



Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Outra ação contemplada no SOS Tutoria é a utilização de “Ferramentas de áudio e vídeo” como facilitador no que tange a dificuldade sobre a “Interpretação do texto”. Foi observado pelos participantes que alguns estudantes não compreendem o conteúdo e as atividades como foi proposto pelo professor. Assim, a sugestão é

utilizar outros formatos de mídias digitais como opção de esclarecimento de dúvidas.

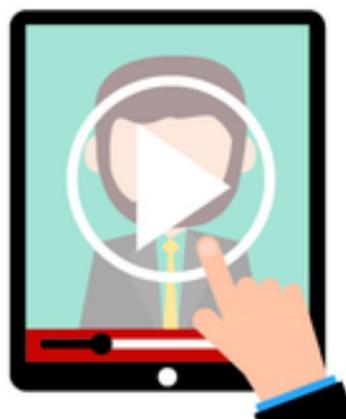
A Figura 8 apresenta a importância da utilização desses recursos embasada pelos autores Lopes, Pereira e Marques (2019) em que é possível contribuir com a aprendizagem dos estudantes, uma vez que se pode explicar o enunciado dos exercícios e esclarecer dúvidas recorrentes, a partir dessas mídias digitais.

**Figura 8: Tela do manual sobre a ação de Ferramentas de áudio e vídeo**

Alguns estudantes têm dificuldades em compreender determinadas partes do conteúdo ou mesmo o enunciado das questões, devido a clareza de como foi abordado ou mesmo por ter facilidade de aprender em formatos, diferentes de texto.

Sabe quando muitos alunos apresentam as mesmas dúvidas por e-mail ou fórum?

A sugestão é **gravar um breve vídeo ou áudio** em que explique de forma simplificada o que eles têm maior dificuldade.



Se for algo que com relação ao conteúdo, você também pode apresentar essa sugestão ao professor, e ele mesmo fazer essa gravação.

Lembre-se de repassar as dificuldades dos estudantes ao professor para que ele possa abordar os conteúdos em outros formatos, facilitando assim a aprendizagem dos estudantes.

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Nessa mesma perspectiva, utiliza-se a experiência do tutor como forma de auxiliar o professor na elaboração de materiais para as disciplinas *online*, com o intuito de facilitar a aprendizagem discente. Conforme fala dos participantes, ainda no aspecto de compreensão de conteúdo, há desafios quanto a “Didática dos Docentes” no que se refere a clareza do conteúdo e da proposta das atividades. Assim, a sugestão foi o “Auxílio dos tutores na atuação docente” como parte do

aperfeiçoamento dos processos de ensino e aprendizagem, conforme demonstra Figura 9:

**Figura 9: Tela do manual sobre a ação de Auxílio dos tutores na atuação docente**

Na página anterior, falamos sobre ter esse contato com o professor e dizer quais as principais dificuldades dos alunos.

Você tutor@, por ter esse contato mais direto com os alunos, sabe muito bem as principais dificuldades que eles têm, assim como o que pode ser feito para eles ficarem mais envolvidos na disciplina, ter uma maior participação, além de entender as dúvidas.



A sugestão é você apresente a sua **percepção em relação ao conteúdo** e atividades da disciplina ao professor.

Sabe quando quando você percebe que os alunos vão ter dificuldade em determinado exercício?

Você pode trazer **dicas, sugestões e sua percepção** sobre isso. Apresente esse **feedback** antes mesmo de chegar esse conteúdo aos estudantes.

Mostre as **ações que funcionaram** em semestres anteriores, como sugestão ao professor.

Você pode trazer os **feedbacks dos alunos** de uma forma franca, como por exemplo, um vídeo que eles não compreenderam e sugerir a elaboração de outro conteúdo ou material que contribua e complemente o material didático.

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

A Figura 9 foi embasada pelo autor Marcuzzo (2013), em que observa a importância do papel do tutor na construção do conhecimento discente, tendo em vista a proximidade com os estudantes e, portanto, a compreensão dos fatores que influenciam o processo de aprendizagem. O autor também afirma que é uma das atribuições do tutor o desenvolvimento de estratégias, juntamente com o professor, que auxiliem nesse processo.

Sobre o aspecto de dificuldade no que tange a “Ausência do contato presencial”, foi sugerida a ação de “Comunicação síncrona para interação”. Essa medida busca um contato mais próximo entre os próprios alunos e o tutor, com o intuito realizar trocas de experiências e debates. Para Piaget (1978), a aprendizagem ocorre a partir da interação. Portanto, é necessário o estudante estar

em frequente troca com os colegas para que as estruturas internas sejam modificadas e realizados novos processos de assimilação e acomodação. A Figura 10 explica ao tutor que esse momento de troca possibilita uma maior abertura com ele e os próprios estudantes, trazendo novas reflexões acerca do tema da disciplina e como forma de esclarecimento de dúvidas e *feedback*.

**Figura 10: Tela do manual sobre a ação de Comunicação síncrona para interação**

Os alunos sentem a necessidade de um contato maior com os colegas do curso para discussões sobre as temáticas e trocas de experiências, assim como realizam no ensino presencial.

A sugestão é um momento de **interação online síncrono**, ou seja, um encontro online que todos estejam conectados no mesmo momento.

Assim, os alunos terão um espaço para realizar uma maior interação entre eles mesmos e o com você tutor@.

O objetivo é ter um ambiente propício para essa troca de experiências, debates sobre os temas da disciplina, sanar dúvidas, além de uma maior abertura para trazer o feedback que mencionamos antes.

Saliento que esse encontro não substitui as webconferências que o professor realiza.

Esse é apenas mais um momento de contato entre você e os estudantes, que tem como foco a interação entre os próprios estudantes mediada por você.

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Em relação ao desafio de “Tempo de demora em responder os questionamentos” se propõe a medida de “Comunicação síncrona para retorno imediato”, conforme Figura 11. Essa ação abrange mais de um desafio apontado pelos participantes, uma vez que busca que a aprendizagem não seja interrompida ao aguardar o retorno do tutor sobre suas dúvidas, aumenta a proximidade com o tutor e minimiza a dificuldade em relação a ausência do contato presencial. Além disso, a compreensão do conteúdo que se torna mais clara por ser em formato diferente de texto.

**Figura 11: Tela do manual sobre a ação de Comunicação síncrona para retorno imediato**

As dúvidas dos estudantes surgem em enquanto estão realizando as leituras dos materiais e fazendo os exercícios.

A sugestão é a **comunicação síncrona**, ou seja, que tenha um horário fixo diário que você tutor@ esteja disponível para sanar as dúvidas no momento em que elas surgem.



Essa conversa pode ser por chat, videochamada ou mensagem de áudio, em grupo ou individual. Ressalto deve ter possibilidade de ser realizada individualmente, para que o aluno apresente suas dúvidas ou situações, sem se sentir constrangido com a turma.

Essa ação facilita a comunicação, uma vez que possam surgir outras dúvidas a partir da sua resposta. Com isso, ele pode continuar seus estudos, sem a possibilidade de se perder no raciocínio. Além disso, aumenta esse contato mais próximo entre você e os estudantes.

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

A última medida apresentada no SOS Tutoria, se trata do “Acompanhamento personalizado aos discentes” que tem o foco no direcionamento de ações, considerando a dificuldade apontada pelos participantes em relação às “Perceptivas de atuação dos tutores, de acordo com o número de alunos por turma”.

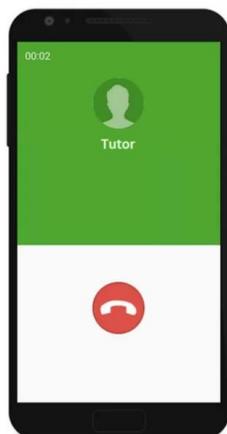
Assim, conforme a Figura 12, essa ação busca um contato mais próximo do tutor com o estudante que vem sendo construída ao longo das demais medidas, porém essa tem o foco em o tutor se colocar à disposição para esclarecer as dúvidas ou possíveis dificuldades que estejam ocorrendo durante o percurso de aprendizagem e ainda diminuir a possibilidade de evasão do aluno.

**Figura 12: Tela do manual sobre a ação de Acompanhamento personalizado aos discentes**

Sabe o contato mais próximo do estudante com o tutor que mencionamos antes?

O **acompanhamento personalizado** é quando o aluno sente que tem alguém acompanhando a sua trajetória acadêmica.

Você tutor@, precisa estar atento quando o estudante está a muitos dias sem acessar o AVA. Lembre-o de acessar o ambiente.



Se você perceber que ele está por exemplo a 15 dias sem acessar o ambiente, é sinal de que pode ter desistido da disciplina. Ligue para esse estudante e se coloque à disposição para solucionar as dúvidas dele.

Elogie os que realizaram as atividades e lembre os demais que precisam ser realizadas até tal dia.

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Essas ações contidas no SOS Tutoria são direcionadas ao sujeito que executa o papel de tutoria com o intuito de auxiliar na tomada de decisão, quanto a melhoria no engajamento e na qualidade da aprendizagem discente. Portanto, as mesmas podem ser realizadas e adaptadas de acordo com o ator que as executa. Como por exemplo, se o professor atua no contexto de ensino retomo emergencial, ele desempenha as atividades de professor e de tutor, sendo assim, poderá adaptar as medidas de acordo sua realidade.

A pesquisadora compreende que as medidas contidas no manual contribuem para diminuir a lacuna identificada no estudo, sobre o engajamento discente nas disciplinas *online*, uma vez que direciona as ações do tutor para solucionar os desafios e dificuldades apontados pelos participantes. Saliencia-se que apesar das medidas terem o foco na atuação dos tutores, dependem

primeiramente de decisões institucionais, pois cada área na Gestão da EaD tem suas competências e limitações. Além disso, deve-se considerar o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), suas normativas, infraestrutura e adaptações necessárias para a implementação. Assim, compreende-se que esse trabalho deve ser realizado em conjunto com os atores, infraestrutura e gestão da EaD, a fim melhorar o processo de aprendizagem discente, através dos tutores.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa foi desenvolvida com o intuito de contribuir com as pesquisas acerca da Educação a Distância, em relação à aprendizagem discente. Assim, buscou-se identificar quais ações podem ser tomadas pelos tutores para garantir um maior engajamento e aprendizagem discente nas disciplinas *online*.

Para que os objetivos da pesquisa fossem alcançados, foi necessário contextualizar o leitor em relação a Educação a Distância no Brasil, apresentando a legislação vigente, a conceituação sobre quem são os principais atores, a infraestrutura e a gestão da EaD. Além dos conceitos construtivistas sobre ensino e aprendizagem e as dificuldades dessa modalidade de ensino.

Tendo como bases tais conceituações, a pesquisa foi aplicada em quatro instituições de ensino de nível técnico a superior, duas públicas e duas privadas, que atuam na modalidade de educação a distância. Dessa forma, a pesquisa explorou a percepção dos sujeitos envolvidos em relação aos desafios nessa modalidade de ensino, bem como as ações que poderiam ser realizadas pelos tutores para melhorar o processo de aprendizagem discente, em relação à qualidade e engajamento.

Sob a percepção dos participantes, as dificuldades estão atreladas primeiramente ao conhecimento tecnológico que os estudantes têm quando ingressam em um curso a distância. Pois muitas vezes, eles necessitam de uma compreensão de ferramentas básicas, bem como do próprio ambiente virtual. Além disso, por ser uma modalidade diferente do que estão habituados, eles têm uma dificuldade de gerir o próprio tempo de estudos, alinhando a rotina pessoal e profissional que tem. Outro ponto é a compreensão do conteúdo e das atividades, além de uma necessidade de uma maior interação com os colegas e com o tutor, que este muitas vezes demora para dar o retorno. Observa-se que as dificuldades estão relacionadas, pois o discente precisa conhecer o AVA para acessar os materiais, interagir e solicitar auxílio do tutor. No caso da espera de ter um retorno, em relação a sua dúvida, ele não conseguirá compreender o conteúdo e nem mesmo realizar as atividades.

Portanto, as ações mencionadas pelos participantes, buscam solucionar as dificuldades em relação à aprendizagem que foram apresentadas. Compreende-se

que esse percurso de aprendizagem necessita de uma instrumentalização dos recursos tecnológicos utilizados pelo AVA e seu material didático, de ferramentas que auxiliem na gestão do tempo de estudos, e explicações em formatos diferentes para que discente consiga compreender sobre como utilizar os recursos, sobre conteúdo e as atividades. Assim, tendo um contato mais aberto com os tutores, ele consegue tanto apresentar suas dificuldades, como trazer *feedbacks* sobre seu aprendizado e o conteúdo disponibilizado. Outro ponto é ter um canal de comunicação com os colegas, para a troca de experiências e debates, que se trata da questão em que os estudantes sentem mais falta em relação ao ensino presencial. Além de um canal de comunicação para o retorno imediato das dúvidas, para sentirem que o tutor está presente, realizando um acompanhamento em relação a sua trajetória de aprendizagem e muitas vezes motivando-os a continuar seus estudos.

A partir dos resultados alcançados foi construído um “Manual de boas práticas para a tutoria”, denominado “SOS Tutoria”, que consta na seção de apêndices ao final desse trabalho. Esse manual busca de forma resumida, orientar os tutores em relação a ações que podem ser tomadas para garantir um maior engajamento e aprendizagem discente nas disciplinas *online*. A intenção é disseminar os resultados da pesquisa de forma clara, apresentando a importância da atuação de tutoria, bem como o impacto que trará aprendizagem discente.

Nesse sentido, considerando que muitas ações dependem de decisões institucionais, normativas e alinhamento dos papéis dos tutores e professores, sugere-se para estudos futuros: que ações as instituições de ensino que ofertam cursos na modalidade a distância, podem realizar a partir da atuação da Gestão da EaD, que impactem na aprendizagem discente? Essa sugestão apresentaria os principais desafios e a possibilidade de soluções para gestão institucional e da EaD, que refletiria na aprendizagem dos estudantes.

Outro a sugestão é após a implementação das ações sugeridas no manual, comparar o envolvimento dos estudantes em relação a semestres anteriores, considerando o acesso no AVA, as interações com a turma e o tutor, bem como o nível de aprovação e desistência do curso. Para verificar o quanto é efetiva a implementação das ações e o que pode ser adaptado e aprimorado.

## REFERÊNCIAS

ALVES, N. *et al.* Influência da Tutoria na Participação dos Alunos em um Fórum de Discussão On-Line. **EAD EM FOCO**, v. 5, n. 1, 2015. Disponível em: <http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/287>. Acesso em: 27 abr. 2019.

ARRUDA, E. P. Educação remota emergencial: elementos para políticas públicas na educação brasileira em tempos de Covid-19. *In: Em Rede: Revista de Educação a Distância*. v. 7, n. 1, 2020, p. 257-275. Disponível em: <https://www.aunirede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/621>. Acesso em: 30 dez. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED). **Censo EAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2017. 1ª. ed. Curitiba: InterSaber, 2018. Disponível em: [http://abed.org.br/arquivos/CENSO\\_EAD\\_BR\\_2018\\_digital\\_completo.pdf](http://abed.org.br/arquivos/CENSO_EAD_BR_2018_digital_completo.pdf). Acesso em: 12 fev. 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED). **Censo EAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2018. 1ª. ed. Curitiba: InterSaber, 2019. Disponível em: [http://abed.org.br/arquivos/CENSO\\_DIGITAL\\_EAD\\_2018\\_PORTUGUES.pdf](http://abed.org.br/arquivos/CENSO_DIGITAL_EAD_2018_PORTUGUES.pdf). Acesso em: 04 jan. 2020.

BECKER, F. **A Origem do Conhecimento e a Aprendizagem Escolar**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

BEHAR, P. A.; *et al.* **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre, Artmed, 2009.

BELLONI, M. L. **Educação a Distância**. 6. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2012.

BRANCO, L. S. A. O papel do aluno e tutor na educação a distância. **Revista Gestão Universitária**. 2017. Disponível em: <http://www.gestaouniversitaria.com.br/artigos/o-papel-do-aluno-e-tutor-na-educacao-a-distancia#>. Acesso em: 19 fev. 2019.

BRASIL. Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o Art. 80 da LDB (Lei nº 9.394/96). **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 10 fev. 1998. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2019.

BRASIL. Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 25 mai. 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm). Acesso em: 10 jan. 2019.

BRASIL, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 20 dez. 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 10 jan. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação – PNE e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF., 26 jun 2014. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm). Acesso em: 10 jan. 2019.

BRASIL, Portaria nº 343, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF., 17 mar 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 30 de dezembro de 2020.

BRASIL. Portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004. O Ministro de Estado da Educação, no uso de suas atribuições, considerando o disposto no art. 81 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e no art. 1o do Decreto no 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 10 dez. 2004. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs\\_portaria4059.pdf](http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs_portaria4059.pdf). Acesso em: 10 jan. 2019.

BRASIL, Portaria nº 401, de 10 de maio de 2016. Dispõe sobre a oferta de curso de educação profissional técnica de nível médio por instituições privadas de ensino superior. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 10 mai. 2016. Disponível em: <http://www.abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Port-MEC-401-2016-05-10.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2019.

BRASIL, Portaria nº 50, de 3 de julho de 2018. Institui Grupo de Trabalho com a finalidade de atualizar e produzir proposta de Referenciais de Qualidade da Educação Superior a Distância. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 03 jul. 2018a. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=05/07/2018&jornal=515&pagina=14>. Acesso em: 10 jan. 2019.

BRASIL. Portaria nº 1.210, de 21 de novembro de 2018. Atualização das Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio, observadas as alterações introduzidas na LDB pela Lei nº 13.415/2017. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 21 nov. 2018b. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=102311-pceb003-18&category\\_slug=novembro-2018-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=102311-pceb003-18&category_slug=novembro-2018-pdf&Itemid=30192). Acesso em: 10 jan. 2019.

BRASIL. Portaria nº 1.428, de 28 de dezembro de 2018. Dispõe sobre a oferta, por Instituições de Educação Superior - IES, de disciplinas na modalidade a distância em cursos de graduação presencial. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 28 dez. 2018d. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=31/12/2018&jornal=515&pagina=59&totalArquivos=184>. Acesso em: 10 jan. 2019.

BRASIL, Portaria nº 90, de 24 de abril de 2019. Dispõe sobre os programas de pós-graduação stricto sensu na modalidade de educação a distância. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 24 abr. 2019<sup>a</sup>. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n%C2%BA-90-de-24-de-abril-de-2019-85342005>. Acesso em: 12 dez. 2019.

BRASIL, Portaria nº 2117, de 06 de dezembro de 2019. Dispõe sobre a oferta de carga horária na modalidade de Ensino a Distância - EaD em cursos de graduação presenciais ofertados por Instituições de Educação Superior - IES pertencentes ao Sistema Federal de Ensino. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 06 dez. 2019b. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-2.117-de-6-de-dezembro-de-2019-232670913>. Acesso em: 04 jan. 2020.

BRASIL. Resolução nº. 1, 6 de abril de 2018. Estabelece diretrizes e normas para a oferta dos cursos de pós-graduação lato sensu denominados cursos de especialização, no âmbito do Sistema Federal de Educação Superior, conforme prevê o Art. 39, § 3º, da Lei nº 9.394/1996, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 9 abr. 2018e. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/abril-2018-pdf/85591-rces001-18/file>. Acesso em: 25 fev. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para Educação Superior a Distância**. 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf> Acesso em: 12 fev. 2019.

BRYMAN, A. **Social Research Methods**, 4th edn, Oxford University Press, New York, 2012.

CAPELETTI, A. M. Ensino a Distância: Desafios Encontrados por Alunos do Ensino Superior. **Revista Eletrônica Saberes da Educação**, São Roque, v. 5, n. 1, p.2-10, 2014.

CARDOSO, A. L. M. S. **Construção e Difusão Colaborativa do Conhecimento: uma experiência construtivista de Educação em um Ambiente Virtual de Aprendizagem**. 2010. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Educação, Salvador, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/11123/1/Tese%20-%20Antonio%20Cardoso.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2019.

CARVALHO, M. S. R. M. de. **A trajetória da internet no Brasil: do surgimento das redes de computadores à instituição dos mecanismos de governança**.

2006. 239 p. Dissertação (Mestrado em Ciências de Engenharia de Sistemas e Computação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=31/12/2018&jornal=515&pagina=59&totalArquivos=184>. Acesso em: 12 fev. 2019.

COELHO, D. H. D. A. O papel do professor na EaD. **Interação**, Varginha, v.12, n.12, p.48-55, 2010. Disponível em: <http://interacao.unis.edu.br/wp-content/uploads/sites/80/2016/05/2010-48-55.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2019.

DANTAS, R. A. S. **Adaptação cultural e validação do Questionário de Senso de Coerência de Antonovsky em uma amostra de pacientes cardíacos brasileiros**. 2007. Tese (Doutorado) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FOSSILE, D. K. Construtivismo versus sócio-interacionismo: uma introdução às teorias cognitivas. **Revista ALPHA**. Patos de Minas, n.11: p.105-117, 2010. Disponível em: [http://alpha.unipam.edu.br/documents/18125/23730/construtivismo\\_versus\\_socio\\_interacionismo.pdf](http://alpha.unipam.edu.br/documents/18125/23730/construtivismo_versus_socio_interacionismo.pdf). Acesso em 18 fev. 2019.

FRAGALE FILHO, R. **Educação a distância: análise dos parâmetros legais e normativos**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2009. (Educação a Distância, 5).

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GIOLO, J. Educação a Distância no Brasil: a expansão vertiginosa. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, v. 34, n. 1, p. 73-97, 2018. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/rbpaee/article/view/82465/48878>. Acesso em: 08 fev. 2019.

HAVEN, B. **Marketing's new key metric: engagement**. Forrester Research, 2007.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS (INEP). **Sinopse Estatística da Educação Superior**, 2000. Brasília: INEP – Ministério da Educação, 2001. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/download/censo/2000/Superior/sinopse\\_superior-2000.pdf](http://download.inep.gov.br/download/censo/2000/Superior/sinopse_superior-2000.pdf). Acesso em 12 fev. 2019.

KONRATH, M. L. P.; TAROUÇO, L. M. R., BEHAR, P. A. Competências: desafios para alunos, tutores e professores da EaD. **Novas Tecnologias na Educação**. v.7, nº 1, 2009. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/13912/7819>. Acesso em: 19 fev. 2019.

KUBO, O. M.; BOTOMÉ, S. P. Ensino-aprendizagem: uma interação entre dois processos comportamentais. **Biblioteca Digital de Periódicos**. v.5, 2001. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/3321/2665>. Acesso em: 24 fev. 2019.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAKOMY, A. M. **Teorias cognitivas da aprendizagem**. Curitiba: IBPEX, 2003.

LOMBARDI, V. V. *et al.* EaD como ferramenta para acesso à informação biomédica através da pesquisa bibliográfica. **XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**, Rio de Janeiro, p. 1-10, 2010. Disponível em: [https://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final\\_376.pdf](https://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_376.pdf). Acesso em: 08 fev. 2019.

LOPES, T. A. M.; PEREIRA, F. C., MARQUES, I.L. Gestão da Produção de Recursos Educacionais em Áudio e Vídeo: A Experiência do Laboratório de Educomunicação da Universidade Franciscana/ RS. **EaD em Foco**, vol. 9, no. 1, 2019, p. 1-9. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/746/360>. Acesso: 04 mai. 2020.

LOYOLLA, W. O suporte ao Aprendiz. *In*: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. M. (org). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD: a educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma Orientação Aplicada**. Porto Alegre: Boockman, 2006.

MARCUZZO, M. M. V. **A Satisfação dos alunos de educação a distância da Universidade Federal De Santa Maria**. 2013. 138f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8289/MARCUZZO%2C%20MARLEI%20MARIA%20VEDUIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 02 jan. 2019.

MEDEIROS, M.; FARIAS, E. T. **Educação a Distância: cartografias pulsantes em movimento**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003.

MERCADO, L. P. L. Dificuldades na educação a distância *online*. **13º Congresso Internacional de Educação a Distância**. ABED: Curitiba. 2007. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/55200761718PM.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2019.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MOMO, F. S. **Sistema de Gestão da EaD**: proposta de requisitos funcionais para uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior. 2017. 108f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/158368/001021833.pdf?sequencia=1>. Acesso em: 02 jan. 2019.

MOMO, F. D. S.; BEHR, A. Gestão da Educação a Distância (EaD): uma significação a partir das práticas de gestão na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). **EmRedes - Revista de Educação a Distância**, Porto Alegre, v. 2, n. 2, p. 93-113, 2015.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância**: sistemas de aprendizagem on-line. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

MORAN, J. M. **Os modelos educacionais na aprendizagem on-line**. Site pessoal do autor, São Paulo, artigo atualizado em 2007. Disponível em: <[http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/educacao\\_online/modelos.pdf](http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/educacao_online/modelos.pdf)>. Acesso em: 30 out 2018.

MORAN, J. M. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. *In*: MORAN, J. M.; BEHRENS, M. A.; MASETTO, M. T. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. São Paulo: Papirus, 2008. p. 11-65.

MOREIRA, B. C. de M. *et al.* Gestão acadêmica na Educação a Distância: desafios e práticas. **Coloquio Internacional Sobre Gestión Universitaria em América Del Sur**, Mar del Plata: CIGU, 2010.

MORETTO, V. **Construtivismo a produção do Conhecimento em aula**. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2003.

MÜLBERT, A. L. *et al.* A interação em ambientes virtuais de aprendizagem: motivações e interesses dos alunos. **CINTED-UFRGS**, v. 9, n. 1, 2011, p. 1-10. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/21972/12745>. Acesso em: 12 fev. 2019.

PEDRAZZA, C. L. **Um estudo de caso sobre as concepções, desafios e epistemologias do processo de ensino nos cursos técnicos a distância (EAD) desenvolvidos no Campus Porto Alegre do IFRS**. 2017. 198 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Informática na Educação) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Bento Gonçalves, 2017. Disponível em: [http://documentos.poa.ifrs.edu.br/uploads/r/biblioteca-clovis-vergara-marques-4/9/3/c/93cb20ce8d4a4b0143d20ed6e50f183f4bcf2d7d0bcc35efef31329006d8b89e/CAMILA\\_LOMBARD\\_PEDRAZZA.pdf](http://documentos.poa.ifrs.edu.br/uploads/r/biblioteca-clovis-vergara-marques-4/9/3/c/93cb20ce8d4a4b0143d20ed6e50f183f4bcf2d7d0bcc35efef31329006d8b89e/CAMILA_LOMBARD_PEDRAZZA.pdf). Acesso em: 12 fev. 2019.

PEREIRA, A. S. *et al.* **Metodologia da aprendizagem em EaD**. 1ª. ed. Santa Maria: UFSM, NTE, 2017.

PIAGET, J. A **Epistemologia Genética**; Sabedoria e Ilusões da Filosofia; Problemas de Psicologia Genética. São Paulo: Abril Cultural, 1978.

QUINTANA, A. C.; QUINTANA, C. G. A execução das tarefas virtuais no contexto da educação a distância: um estudo em um curso de graduação em administração. **Revista Gestão Universitária na América Latina**. v. 5, n. 2, p. 277-297, 2012.

RIBEIRO, L. O. M.; TIMM, M. I.; ZARO, M. A. Gestão de EaD: A importância da visão sistêmica e da estruturação dos CEADs para escolha de modelos adequados. **Revista Novas Tecnologias na Educação**. v. 5, n. 1, 2007.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ROSA, I. S. Disciplina on-line: dificuldades e facilidades do aluno da graduação. **19º Congresso Internacional de Educação a Distância**. ABED: Salvador. 2013. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2013/cd/48.doc>. Acesso em: 24 fev. 2019.

RUMBLE, G. **A gestão dos sistemas de ensino a distância**. Brasília: Editora UnB, 2003.

SANTOS, E. T.; RODRIGUES, M. **Educação a distância**: conceitos, tecnologias, constatações, presunções e recomendações. São Paulo: EPUSP, 1999.

SCHERER, S.; BRITO, G. D. S. Educação a distância: possibilidades e desafios para a aprendizagem cooperativa em ambientes virtuais de aprendizagem. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 4, p. 53-77, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/er/nspe4/0101-4358-er-esp-04-00053.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2019.

SILVA, K. K. A. **Mapeamento de Competências**: um foco no aluno da Educação a Distância. 2012. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Educação. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/56370/000860556.pdf?sequence=1>. Acesso em: 14 fev. 2019.

TODOROV, J. C. E. A. Sistema personalizado de ensino, educação a distância e aprendizagem centrada no estudante. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 25, n. 33, p. 289-296, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n3/a02v25n3.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2019.

TORI, R. **Educação sem distância**: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino aprendizagem. São Paulo: SENAC São Paulo, 2010.

VELASQUES, F. V.; VILLARROEL, M. A. C. U. Processo de ensino-aprendizagem na EaD: benefícios e dificuldades na percepção dos alunos. *In*: VILLARROEL, M. A. C. U. **Releituras da Prática Educativa**: um exercício dialógico entre as TICs, a

psicologia da aprendizagem e a ciência pedagógica. Curitiba: Editora CRV, 2019. Cap. 1, p. 11-24.

VIEIRA, L. F. K. *et al.* EaD na Contabilidade: uma análise de sua efetivação de uso no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

**Revista Gual**, Florianópolis, v. 9, n. 2, p. 27-48, 2016. Disponível em:

[https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/download/1983-](https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/download/1983-4535.2016v9n2p27/31651)

[4535.2016v9n2p27/31651](https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/download/1983-4535.2016v9n2p27/31651). Acesso em: 10 fev. 2019.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5.ed. Porto Alegre:

Bookman. 2015.

## **APÊNDICES**

---

## APÊNDICE A - TERMOS DE BUSCA DE TRABALHOS CORRELATOS NAS BASES DE DADOS

Atualizado em: 15/08/2020

Base e Dados	Tipo	Quantidade	Termos de Busca
Catálogo de Teses e Dissertações da Capes	Teses e Dissertações	1196373	educação a distância, aprendizagem, tutor, aluno
		76541	"educação a distância", "tutor", aprendizagem, aluno
		68647	"educação a distância", "tutor", "aprendizagem", "estudante"
		647	educação a distância, tutor AND aprendizagem, discente
		175	ead OR educação a distância; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes <sup>10</sup>
		141	ead OR educação a distância; AND tutores AND ensino OR aprendizagem; AND aluno OR estudante OR discente
		7106	ead OR educação a distância; ações de melhoria; AND ensino OR aprendizagem;
		73	ead OR educação a distância; ações de melhoria; AND tutores AND ensino OR aprendizagem;
		1	ead OR educação a distância; AND envolvimento OR engajamento; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes
		6	ead OR educação a distância; AND envolvimento; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes
		2	ead OR educação a distância; AND engajamento; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes
IBICT OASIS	Artigos	275	ead OR educação a distância; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes <sup>11</sup>
		2	ead OR educação a distância; AND ações de melhoria; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes
SCIELO		32	ead OR educação a distância; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes <sup>12</sup>

<sup>10</sup> Escolhidas estas palavras-chave por ter uma maior aderência com o tema. Foram retirados os trabalhos antes da Plataforma Sucupira, considerando o período de 2013-2020, filtrando assim 99 trabalhos.

<sup>11</sup> \*\*Escolhidas estas palavras-chave por ter uma maior aderência com o tema. Foi considerado mesmo período das teses e dissertações (2013-2020), filtrando assim 149 artigos.

<sup>12</sup> Escolhidas estas palavras-chave por ter uma maior aderência com o tema. Foi considerado mesmo período das teses e dissertações (2013-2020), filtrando assim 15 artigos.

Observação: Os resultados apresentados na tabela contemplam o filtro apenas com os termos-chave.

## APÊNDICE B - TRABALHOS CORRELATOS DA BASE DE DADOS DE TESES E DISSERTAÇÕES DA CAPES (2013-2020)

**Termos de Busca:** ead OR educação a distância; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes

**Atualizado em:** 15/08/2020

**Quantidade de Trabalhos:** 175 - 99 filtrados pelo período de 2013 a 2020 (Plataforma Sucupira)

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
1	2013	Dissertação	ALMEIDA, ALEXANDRE DE. <b>Estratégias para o Monitoramento de Ações de Tutoria na Educação a Distância Santo André 2013'</b> 29/07/2013 102 f. Mestrado em ENGENHARIA DA INFORMAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC, Santo André Biblioteca Depositária: UFABC	Metodologias e Processo de Avaliação EaD
2	2013	Tese	ALVES, SHIRLEI MARLY. <b>A ATIVIDADE DE TUTORES NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA ANÁLISE BAKHTNIANA DO PRESCRITO E DO VIVIDO NOS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM'</b> 31/07/2013 186 f. Doutorado em LETRAS Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, Recife Biblioteca Depositária: Biblioteca Central da UFPE	Papel do Tutor
3	2013	Dissertação	BATISTA, BRENO LUIZ LUNGA. <b>ENSINO A DISTÂNCIA E ENSINO PRESENCIAL: Uma análise comparativa do processo de ensino-aprendizagem sob a perspectiva de docentes'</b> 21/08/2013 93 f. Mestrado em CIÊNCIAS CONTÁBEIS Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro Biblioteca Depositária: Biblioteca Eugênio Gudin	Prática Pedagógica na EaD
4	2013	Dissertação	CALVO, TERESA CRISTINA MATE. <b>ESTUDO SOBRE A APRENDIZAGEM DIALÓGICA EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM NA DISCIPLINA MATEMÁTICA'</b> 18/11/2013 106 f. Mestrado Profissional em EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS E MATEMÁTICA Instituição de Ensino: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, Vitória Biblioteca Depositária: Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal do Espírito Santo- Ifes	Prática Pedagógica na EaD
5	2013	Dissertação	ESCOBAR, PATRICIA MUSSI. <b>A escala comum de valores em grupos de aprendizagem de Espanhol como Língua Estrangeira (E/LE) como sistemas adaptativos complexos'</b> 15/03/2013 145 f. Mestrado em Letras Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS, Pelotas Biblioteca Depositária: Biblioteca Campus Porto	Análise da Interação dos discursos no fórum
6	2013	Dissertação	EUPHRASIO, KARLA NAZARETH DA SILVA. <b>Representações do tutor sob a ótica dos</b>	Papel do Tutor

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			<b>alunos da Graduação a Distância'</b> 26/04/2013 undefined f. Mestrado em LINGÜÍSTICA APLICADA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ, Taubaté Biblioteca Depositária: Dept. Ciências Sociais e Letras	
7	2013	Dissertação	KOERICH, CLARICE DA LUZ. <b>ENSINO VIRTUAL: UMA PROPOSTA EDUCACIONAL PARA A ENFERMAGEM NO PROCESSO DE DOAÇÃO DE ÓRGÃOS'</b> 26/03/2013 193 f. Mestrado Profissional em Mestrado Profissional em Gestão do Cuidado em Enfermagem Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, Florianópolis Biblioteca Depositária: Biblioteca Universitária - UFSC	EaD e curso da área da saúde
8	2013	Dissertação	MANARA, ALECIA SALDANHA. <b>A PRÁTICA DO TUTOR E SUA CONSTITUIÇÃO COMO EDUCADOR NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA'</b> 31/05/2013 80 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL, Santa Cruz do Sul Biblioteca Depositária: UNISC	Papel do Tutor
9	2013	Dissertação	MARCUZZO, MARLEI MARIA VEDUIM. <b>A SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA'</b> 14/06/2013 138 f. Mestrado em ENGENHARIA DE PRODUÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, Santa Maria Biblioteca Depositária: Biblioteca Central - UFSM e Setorial	Satisfação dos alunos
10	2013	Dissertação	NASCIMENTO, CLEONICE PEREIRA DO. <b>Identidade e subjetividade docente no ambiente virtual de aprendizagem ressignificando a prática pedagógica'</b> 12/04/2013 102 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, Brasília Biblioteca Depositária: BCE UnB	Prática Pedagógica na EaD
11	2013	Dissertação	PEREIRA, DJALMA GONCALVES. <b>A MEDIAÇÃO DIDÁTICA NO CURSO DE LICENCIATURA EM MATEMÁTICA A DISTÂNCIA NA PERSPECTIVA DO FORMADOR'</b> 12/07/2013 117 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE UBERABA, Uberaba Biblioteca Depositária: BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS AEROPORTO DA UNIVERSIDADE DE UBERABA	Prática Pedagógica na EaD
12	2013	Tese	REIS, RAMONY MARIA DA SILVA. <b>DIDATICIDADE E INTERAÇÃO: a emergência de padrões em ambientes virtuais de aprendizagem'</b> 28/11/2013 144 f. Doutorado em LETRAS Instituição de Ensino: PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, Belo Horizonte Biblioteca Depositária: PUC-MG	Análise da Interação dos discursos no fórum
13	2013	Dissertação	SANTOS, MAIRA TONELLI. <b>O FEEDBACK E AS RELAÇÕES DIALÓGICAS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO SOBRE OS RETORNOS DADOS PELOS TUTORES AOS ALUNOS DE LETRAS-ESPANHOL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA'</b> 29/07/2013 163 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, Florianópolis Biblioteca Depositária: BU	Interação o sujeito e meio na EaD
14	2013	Tese	SANTOS, SILVANA CLAUDIA DOS. <b>Um Retrato de uma Licenciatura em Matemática a Distância sob a Ótica de seus Alunos Iniciantes'</b> 23/05/2013 208 f. Doutorado em EDUCAÇÃO MATEMÁTICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE EST.PAULISTA JÚLIO DE	Perfil dos atores na EaD

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			MESQUITA FILHO/RIO CLARO, Rio Claro Biblioteca Depositária: IGCE/UNESP/Rio Claro (SP)	
15	2013	Dissertação	SCHMIDLIN, IRACI DE OLIVEIRA MORAES. <b>PRESENÇA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: O CASO DOS CURSOS SUPERIORES DA UAB/IFCE'</b> 04/11/2013 118 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, Fortaleza Biblioteca Depositária: HUMANIDADES/UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	Metodologias e Processo de Avaliação EaD
16	2013	Tese	SILVA, ANGELA ANASTACIO. <b>Práticas educativas no curso de pedagogia da Universidade de Brasília/Universidade Aberta do Brasil : perspectivas de professores e tutores'</b> 15/01/2013 254 f. Doutorado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, Brasília Biblioteca Depositária: BCE UnB	Prática Pedagógica na EaD
17	2013	Tese	SIMÕES, VERA LUCIA DE OLIVEIRA. <b>A FORMAÇÃO DO PROFESSOR DE ARTE NA MODALIDADE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA/EAD – UAB/UFES'</b> 10/04/2013 253 f. Doutorado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO, Vitória Biblioteca Depositária: Biblioteca da UFES	Formação de Professores
18	2013	Dissertação	SOUZA, EMMANUELA VITORINO CARVALHO DE. <b>Linguagem dialógica na formação de professores para práxis: um estudo de caso na EAD'</b> 20/08/2013 79 f. Mestrado Profissional em Educação Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS, Lavras Biblioteca Depositária: Central da UFLA	Formação de Professores
19	2014	Dissertação	ABADI, ADEJALMO MOREIRA. <b>AUTONOMIA PARA APRENDIZAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM PROCESSO DE CONSTRUÇÃO E DESAFIOS'</b> 17/12/2014 257 f. Mestrado Profissional em ENSINO DE CIÊNCIAS EXATAS Instituição de Ensino: FUNDAÇÃO VALE DO TAQUARI DE EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - FUVATES, Lajeado Biblioteca Depositária: Biblioteca Central Univates	Perfil dos atores na EaD
20	2014	Dissertação	ALBUQUERQUE, DANIELA APARECIDA DE. <b>Afetividade e dialogismo no ambiente EAD: um estudo de caso sobre o curso de Letras Portugêses da UFSC'</b> 10/03/2014 174 f. Mestrado em LINGÜÍSTICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, Florianópolis Biblioteca Depositária: Biblioteca Central UFSC	Interação o sujeito e meio na EaD
21	2014	Tese	ARAUJO, CHRISTIANE ELANY BRITTO DE. <b>Educação em tempos digitais: análise de um curso de inglês online'</b> 10/12/2014 189 f. Doutorado em ESTUDOS LINGÜÍSTICOS E LITERÁRIOS EM INGLÊS Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, São Paulo Biblioteca Depositária: Biblioteca Florestan Fernandes	Interação o sujeito e meio na EaD
22	2014	Tese	BRANCO, JULIANA CORDEIRO SOARES. <b>A formação de professores a distância no Sistema UAB: análise de duas experiências em Minas Gerais'</b> 03/06/2014 260 f. Doutorado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, Belo Horizonte Biblioteca Depositária: Biblioteca da Faculdade de Educação	Formação de Professores
23	2014	Tese	BROD, FERNANDO AUGUSTO TREPTOW. <b>Redes de conversação como possibilidade de formação do professor tutor virtual na mediação pedagógica da educação profissional a distância'</b> 19/08/2014 155 f. Doutorado em EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS QUÍMICA DA VIDA E	Prática Pedagógica na EaD

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			SAÚDE ( UFSM - FURG) Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE, Porto Alegre Biblioteca Depositária: Sistema de Bibliotecas - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - FURG	
24	2014	Tese	CARVALHO, JANE GARCIA DE. <b>Modelo de Comunidade de Inquirição: A presença social mediada pela prática da tutoria em uma disciplina on-line'</b> 14/03/2014 182 f. Doutorado em ENSINO DE CIÊNCIAS Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE CRUZEIRO DO SUL, São Paulo Biblioteca Depositária: Haddock Lobo Neto	Papel do Tutor
25	2014	Dissertação	CAVALCANTE, CARLOS HENRIQUE LEITAO. <b>UMA ABORDAGEM DE ACOMPANHAMENTO DAS ATRIBUIÇÕES DE TUTORES A DISTÂNCIA'</b> 01/12/2014 106 f. Mestrado Profissional em COMPUTAÇÃO APLICADA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ, Fortaleza Biblioteca Depositária: Biblioteca Prof. Antônio Martins Filho - Campus do Itaperi	Papel do Tutor
26	2014	Dissertação	CRUZ, GERMANA MARIA VIANA. <b>METODOLOGIA DA PROBLEMATIZAÇÃO NA EaD: CURSO TÉCNICO EM ENFERMAGEM DA REDE E-TEC BRASIL DA ESP/CE'</b> 17/04/2014 125 f. Mestrado Profissional em Ensino na Saúde Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ, Fortaleza Biblioteca Depositária: Biblioteca Prof. Antônio Martins Filho - Campus do Itaperi	Metodologias e Processo de Avaliação EaD
27	2014	Dissertação	GANNE, GLAUCIA MARIA. <b>METACOGNIÇÃO E ENSINO ON LINE: UMA POSSIBILIDADE EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA ENFERMAGEM'</b> 17/02/2014 100 f. Mestrado em ENFERMAGEM Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO, Cuiabá Biblioteca Depositária: UFMT	EaD e curso da área da saúde
28	2014	Dissertação	JESUS, BRUNA HELENA DE. <b>TUTORIA EM UM CURSO DE EDECAÇÃO À DISTANCIA: CONTRIBUIÇÕES À FORMAÇÃO STRICTU-SENSU EM ENFERMAGEM'</b> 11/12/2014 143 f. Mestrado em ENFERMAGEM Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, Florianópolis Biblioteca Depositária: UFSC	Papel do Tutor
29	2014	Dissertação	LEAO, CHRISTIANE LOUISE. <b>ASPECTOS INTERACIONAIS NOS AMBIENTES DIGITAIS DE UMA DISCIPLINA A DISTÂNCIA DO POSLING-CEFET/MG'</b> 28/02/2014 153 f. Mestrado em ESTUDOS DE LINGUAGENS Instituição de Ensino: CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECN. DE MINAS GERAIS, Belo Horizonte Biblioteca Depositária: Campus I	Interação o sujeito e meio na EaD
30	2014	Dissertação	LIMA, MARIA APARECIDA DE ARAUJO. <b>A mediação pedagógica do tutor e a produção autoral do aluno da educação online: o caso do curso de graduação em Administração Pública - PNAP/UAB - UFAL'</b> 07/04/2014 124 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, Maceió Biblioteca Depositária: Biblioteca Central - UFAL	Prática Pedagógica na EaD
31	2014	Dissertação	MATTOS, THACYA ALVES FARIA. <b>Avaliação da aprendizagem na educação a distância: metodologias e processos'</b> 28/08/2014 142 f. Mestrado em EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA Instituição de Ensino: CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECN. DE MINAS GERAIS, Belo	Metodologias e Processo de Avaliação EaD

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			Horizonte Biblioteca Depositária: CEFET/MG- Campus II	
32	2014	Dissertação	MEDEIROS, IVANILDO ALVES DE. <b>DL-TUTOR: UMA FERRAMENTA DE APOIO A GESTAO DA ATIVIDADE DA TUTORIA EM SISTEMAS DE EDUCACAO A DISTANCIA'</b> 31/07/2014 undefined f. Mestrado em INFORMÁTICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA/JOÃO PESSOA, João Pessoa Biblioteca Depositária: undefined	Sistemas para auxílio da tutoria
33	2014	Dissertação	MENEZES, CRISTINA ALVES DA SILVA. <b>A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO ENSINO DA LIBRAS E O PAPEL DA TUTORIA NA MEDIAÇÃO DA APRENDIZAGEM'</b> 31/07/2014 123 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, Belo Horizonte Biblioteca Depositária: PUC Minas	Papel do Tutor
34	2014	Dissertação	OLIVEIRA, MAIRA MOURA DE. <b>Principais reflexos jurídicos da educação a distância no ensino superior'</b> 05/06/2014 161 f. Mestrado em DIREITO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO Instituição de Ensino: CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS FACULDADES METROPOLITANAS UNIDAS, São Paulo Biblioteca Depositária: FMU	Legislação EaD
35	2014	Dissertação	RAYMUNDO, ROMULO DA MACENA. <b>Um estudo sobre interações em fóruns de discussão de um curso de formação inicial de professores de matemática a distância'</b> 18/12/2014 108 f. Mestrado em ENSINO DE MATEMÁTICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro Biblioteca Depositária: Biblioteca Prof. Leopoldo Nachbin do Instituto de Matemática	Análise da Interação dos discursos no fórum
36	2014	Dissertação	SILVA, VANESSA CRISTINA MARTINS DA. <b>MAPEAMENTO DE PERFIS DE ALUNOS EM REDES SOCIAIS ONLINE UTILIZADAS PARA ENSINO-APRENDIZAGEM'</b> 25/09/2014 113 f. Mestrado em INFORMÁTICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro Biblioteca Depositária: Central da UNIRIO	Perfil dos atores na EaD
37	2014	Dissertação	SOUZA, RONALDO JOSE NILO DE. <b>Educação Corporativa a Distância: uma proposta de produção de material didático para os servidores do sistema penal de Pernambuco'</b> 05/11/2014 undefined f. Mestrado Profissional em TECNOLOGIA E GESTÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, Recife Biblioteca Depositária: undefined	Aspectos de um curso EaD
38	2015	Dissertação	ANDRADE, MARIA LUZIA PAIVA DE. <b>ANÁLISE DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS QUE TUTORES DE EAD TÊM DA AFETIVIDADE EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM'</b> 28/07/2015 188 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ, Rio de Janeiro Biblioteca Depositária: BIBLIOTECA SETORIAL CENTRO I	Interação o sujeito e meio na EaD
39	2015	Tese	ARAUJO, ROMES HERIBERTO PIRES DE. <b>Advento da emancipação humana pelo estatuto das redes ciberculturais de aprendizagem colaborativa'</b> 15/04/2015 263 f. Doutorado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, Brasília Biblioteca Depositária: BCE UnB	Aprendizagem colaborativa
40	2015	Dissertação	BARBOSA, MARCIA APARECIDA. <b>HABILIDADES SOCIAIS DO TUTOR VIRTUAL:</b>	Papel do Tutor

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			<b>ANÁLISES E APROXIMAÇÕES'</b> 24/08/2015 79 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DO OESTE PAULISTA, Presidente Prudente Biblioteca Depositária: Rede de Bibliotecas da Unoeste - Campus II	
41	2015	Tese	BASTOS, FABRICIO HENRICCO CHAGAS. <b>Modelos de inserção internacional na América Latina do início do século XXI (1990-2014): uma análise comparativa de Brasil e México'</b> 17/04/2015 233 f. Doutorado em INTEGRAÇÃO DA AMÉRICA LATINA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, São Paulo Biblioteca Depositária: Biblioteca Florestan Fernandes, Biblioteca do Memorial da América Latina e PROLAM	Perfil dos atores na EaD
42	2015	Tese	COELHO, FLAVIO DE SOUZA. <b>Um Estudo sobre Licenciatura de Matemática oferecida na Modalidade à Distância'</b> 24/02/2015 380 f. Doutorado em EDUCAÇÃO MATEMÁTICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE EST.PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO/RIO CLARO, Rio Claro Biblioteca Depositária: IGCE/UNESP/Rio Claro (SP)	Perfil dos atores na EaD
43	2015	Tese	FARIA, MAGDA GUIMARAES DE ARAUJO. <b>Interação em processos de construção compartilhada do conhecimento: uma experiência de educação a distância com enfermeiros da saúde da família.'</b> 16/01/2015 189 f. Doutorado em ENFERMAGEM Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro Biblioteca Depositária: UERJ/REDE SIRIUS/CBB	Análise da Interação dos discursos no fórum
44	2015	Tese	GAMBARRA, JULIO ROBSON AZEVEDO. <b>O Professor que Ensina Matemática Formado em Ambientes Virtuais de Aprendizagem à Distância'</b> 14/04/2015 203 f. Doutorado em EDUCAÇÃO MATEMÁTICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE EST.PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO/RIO CLARO, Rio Claro Biblioteca Depositária: IGCE/UNESP/Rio Claro (SP)	Aspectos de um curso EaD
45	2015	Dissertação	JUNIOR, OSWALDO ORTIZ FERNANDES. <b>Construção de um modelo para análise de interações em fórum de discussão na resolução de problemas em um ambiente virtual de aprendizagem'</b> 09/03/2015 156 f. Mestrado em EDUCAÇÃO MATEMÁTICA Instituição de Ensino: Universidade Anhanguera de São Paulo, São Paulo Biblioteca Depositária: UNIAN-SP MC	Análise da Interação dos discursos no fórum
46	2015	Dissertação	OLIVEIRA, LARA LEITE DE. <b>Construção e validação de hipermídia educativa sobre parto para a graduação em enfermagem'</b> 23/01/2015 110 f. Mestrado em ENFERMAGEM Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, Fortaleza Biblioteca Depositária: Biblioteca de Ciências da Saúde	Interação o sujeito e meio na EaD
47	2015	Dissertação	PRAZERES, GIRSIVANIA TEIXEIRA DOS. <b>A prática do tutor na mediação do conhecimento com o aluno do curso de filosofia a distância da UEMA'</b> 26/08/2015 122 f. Mestrado em Cultura e Sociedade Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, São Luís Biblioteca Depositária: Universidade Federal do Maranhão	Prática Pedagógica na EaD
48	2015	Tese	REGINATTO, ANDREA AD. <b>Atividade docente na modalidade EaD: um olhar a partir do enfoque dialógico e da abordagem ergológica'</b> 21/01/2015 234 f. Doutorado em LINGÜÍSTICA E LETRAS Instituição de Ensino: PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO	Prática Pedagógica na EaD

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			RIO GRANDE DO SUL, Porto Alegre Biblioteca Depositária: Biblioteca Central da PUCRS	
49	2015	Dissertação	SA, CRISTIANE FREIRE DE. <b>A ação de tutoria em ambientes virtuais de aprendizagem na Rede e-Tec Brasil: uma visão complexa</b> ' 27/07/2015 199 f. Mestrado em LINGÜÍSTICA APLICADA E ESTUDOS DA LINGUAGEM Instituição de Ensino: PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO, São Paulo Biblioteca Depositária: PUC/SP	Prática Pedagógica na EaD
50	2015	Tese	SILVA, TELMA CRISTINA GOMES DA. <b>A compreensão responsiva discente em e-fóruns acadêmicos: uma abordagem dialógica</b> ' 24/02/2015 325 f. Doutorado em LINGÜÍSTICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA/JOÃO PESSOA, João Pessoa Biblioteca Depositária: UFPB-BC	Análise da Interação dos discursos no fórum
51	2015	Tese	SIQUEIRA, LUIZ EDUARDO ALVES DE. <b>Ensino jurídico a distância: Reflexões sobre sua viabilidade no âmbito do MERCOSUL</b> ' 13/10/2015 150 f. Doutorado em INTEGRAÇÃO DA AMÉRICA LATINA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, São Paulo Biblioteca Depositária: Biblioteca Florestan Fernandes, Biblioteca do Memorial da América Latina e PROLAM	EaD e curso da área da jurídica
52	2016	Tese	BAESSE, DEBORAH DE CASTRO E LIMA. <b>Sistemas de monitoramento e avaliação centrados no aluno para prevenção da evasão e melhoria contínua do processo ensino-aprendizagem em Saúde</b> ' 21/10/2016 undefined f. Doutorado em CIÊNCIAS MÉDICAS Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro Biblioteca Depositária: Rede Sirius	Metodologias e Processo de Avaliação EaD
53	2016	Dissertação	COLMANETTI, DEBLIANE PAVINI DE MELO. <b>Narrativas de uma tutora: Entendendo a construção do conhecimento prático-profissional do professor tutor</b> ' 15/02/2016 121 f. Mestrado em ESTUDOS LINGÜÍSTICOS Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, Uberlândia Biblioteca Depositária: SISBI - Universidade Federal de Uberlândia	Dificuldades na aprendizagem dos alunos
54	2016	Dissertação	COSTA, EMMANUELE MARIA CORREIA. <b>PLANO DE TUTORIA NO PROCESSO DE ENSINO APRENDIZAGEM NO CONTEXTO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL</b> ' 04/04/2016 157 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, Maceió Biblioteca Depositária: Biblioteca Central da Ufal	Prática Pedagógica na EaD
55	2016	Tese	FERNANDES, ZENILDA BOTTI. <b>FORMAÇÃO DE PROFESSORES DE MATEMÁTICA NA MODALIDADE A DISTÂNCIA: TECENDO SABERES SOBRE A PRÁXIS E MEDIAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA EM UM CURSO DE LICENCIATURA DA UFPA</b> ' 30/03/2016 326 f. Doutorado em EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS E MATEMÁTICA - UFMT - UFPA - UEA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, Cuiabá Biblioteca Depositária: UFMT - UFPA - UEA	Prática Pedagógica na EaD
56	2016	Dissertação	LADEIRA, DORIS HELENA DE LA ROCHA. <b>Interpretação do Agir em Situação de Ensino e Aprendizagem em Aulas de EaD: Estudo de Caso</b> ' 14/07/2016 109 f. Mestrado em LETRAS Instituição de Ensino: CENTRO UNIVERSITÁRIO RITTER DOS REIS, Porto Alegre Biblioteca	Interação o sujeito e meio na EaD

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			Depositária: undefined	
57	2016	Tese	LAKS, MICHEL. <b>Ensino a Distância Sobre o Uso Racional de Antimicrobianos e Prevenção da Resistência Microbiana na Graduação Médica: Uma Experiência Inovadora'</b> 04/04/2016 83 f. Mestrado em INFECTOLOGIA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO, São Paulo Biblioteca Depositária: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO	EaD e curso da área da saúde
58	2016	Tese	MARTINS, CARLOS ADRIANO. <b>Educação a Distância e Formação Docente: estudo de caso em um ambiente virtual de aprendizagem dos processos de interatividade na disciplina Metodologia do Ensino de Ciências no curso de Pedagogia'</b> 20/04/2016 159 f. Doutorado em ENSINO DE CIÊNCIAS Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE CRUZEIRO DO SUL, São Paulo Biblioteca Depositária: Haddock Lobo Neto	Interação o sujeito e meio na EaD
59	2016	Dissertação	MONTEIRO, ALICE FOGACA. <b>BYTES DE AFETO: navegando pelas emoções da tutoria a distância Recife'</b> 08/03/2016 88 f. Mestrado em EDUCAÇÃO MATEMÁTICA E TECNOLÓGICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, Recife Biblioteca Depositária: BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPE	Interação o sujeito e meio na EaD
60	2016	Dissertação	PEREIRA, JACKSON RAFAEL SANTOS. <b>CRENÇAS SOBRE FEEDBACK: UM ESTUDO COM TUTORES E ALUNOS EM UM CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS INGLÊSA DISTÂNCIA'</b> 28/07/2016 149 f. Mestrado em ESTUDOS LINGÜÍSTICOS Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, Uberlândia Biblioteca Depositária: SISBI - Universidade Federal de Uberlândia	Interação o sujeito e meio na EaD
61	2016	Dissertação	REIS, MARCIA CRISTINA DOS. <b>HOSPITALIDADE NO ENSINO A DISTÂNCIA NA EDUCAÇÃO SUPERIOR DA CIDADE DE SÃO PAULO (2010 – 2014)'</b> 31/03/2016 130 f. Mestrado em HOSPITALIDADE Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI, São Paulo Biblioteca Depositária: Câmpus Vila Olímpia.	Perfil dos atores na EaD
62	2016	Dissertação	SILVA, DAIANI SANTOS DA. <b>Prática Pedagógica do Tutor-professor a Distância na EaD: um estudo no contexto da Licenciatura em Educação do Campo'</b> 11/05/2016 118 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS, Capão do Leão Biblioteca Depositária: Biblioteca Setorial do Campus das Ciências Sociais	Prática Pedagógica na EaD
63	2016	Dissertação	SILVA, ELISANGELA LEANDRO DA. <b>Estratégias de Aprendizagem, relação professor aluno e satisfação com Ensino a Distância: um estudo de validade da EPD-EAD'</b> 10/03/2016 77 f. Mestrado em PSICOLOGIA EDUCACIONAL Instituição de Ensino: CENTRO UNIVERSITÁRIO FIEO, Osasco Biblioteca Depositária: Biblioteca do Centro Universitário FIEO	Interação o sujeito e meio na EaD
64	2016	Dissertação	SILVA, LIDIANE CASTRO. <b>JAVA LEARNING OBJECT TO ASSIST THE DEAF. UM OBJETO DE JLOAD APRENDIZAGEM PARA PRÁTICA DE ENSINO À DISTÂNCIA DE JAVA BÁSICO PARA ALUNOS SURDOS'</b> 20/12/2016 80 f. Mestrado em CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ, Fortaleza Biblioteca Depositária: UECE	Ensino Híbrido

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
65	2016	Dissertação	SIMÕES, MARIANA GOMES LOURENÇO. <b>SATISFAÇÃO NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA EM UMA DISCIPLINA SEMI-PRESENCIAL NA ÁREA DE SAÚDE</b> 02/03/2016 152 f. Mestrado em CIÊNCIAS DA SAÚDE Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, Brasília Biblioteca Depositária: BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	Satisfação dos alunos
66	2016	Dissertação	TEIXEIRA, NADIA FRANCA. <b>A MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA DO TUTOR EM UM CURSO DE LETRAS INGLÊS A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO</b> 05/08/2016 152 f. Mestrado Profissional em Educação Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS, Lavras Biblioteca Depositária: BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFLA	Prática Pedagógica na EaD
67	2016	Dissertação	VIEIRA, MILLENA MARIA RAMALHO MATTA. <b>Ensino da avaliação perceptivoauditiva da voz por meio de um ambiente virtual de aprendizagem</b> 29/02/2016 176 f. Mestrado em FONOAUDIOLOGIA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO/FAC. ODONTOLOGIA DE BAURU, Bauru Biblioteca Depositária: Serviço de Biblioteca e Documentação da FOB/USP	EaD e curso da área da saúde
68	2017	Dissertação	ABREU, THIAGO PEDRO DE. <b>O TRABALHO DOCENTE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: PROFESSOR OU TUTOR?</b> 23/05/2017 192 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS, Santos Biblioteca Depositária: <a href="http://www.unisantos.br/biblioteca">www.unisantos.br/biblioteca</a>	Dificuldades na aprendizagem dos alunos
69	2017	Dissertação	AITA, FABIANE MERNAK. <b>ENSINO E APRENDIZAGEM DA LÍNGUA INGLESA A DISTÂNCIA</b> 21/12/2017 139 f. Mestrado Profissional em Tecnologias Educacionais em Rede Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, Santa Maria Biblioteca Depositária: undefined	Papel do Tutor
70	2017	Dissertação	BERMUDEZ, ALENKA MARIA GRACIELA DIAZ. <b>PEDAGOGIA ONLINE: UM ESTUDO DA AÇÃO DOCENTE EM LARGA ESCALA</b> 11/12/2017 148 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: Universidade Católica de Brasília, Brasília Biblioteca Depositária: SIBI - Sistema de Bibliotecas	Interação o sujeito e meio na EaD
71	2017	Dissertação	BORGES, ROSEMARY PESSOA. <b>Sistema Tutor Inteligente para recomendação de atividades em um Ambiente Virtual de Aprendizagem apoiando o ensino de Linguagens de Programação</b> 15/12/2017 98 f. Mestrado em CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO - UERN - UFERSA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, Mossoró Biblioteca Depositária: Biblioteca da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte	Sistemas para auxílio da tutoria
72	2017	Dissertação	CARDOZO, ANGELA CRISTINA GONCALVES. <b>MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA DO PROFESSOR TUTOR EM CURSOS NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - EAD</b> 07/08/2017 80 f. Mestrado Profissional em Educação e Novas Tecnologias Instituição de Ensino: Centro Universitário Internacional, Curitiba Biblioteca Depositária: Biblioteca do Centro Universitário Internacional Uninter.	Prática Pedagógica na EaD
73	2017	Dissertação	CARVALHO, ALEXANDRO FARIAS DE. <b>A CONSTRUÇÃO DA PRÁTICA PEDAGÓGICA DOS PROFESSORES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA</b> 07/08/2017 80 f. Mestrado Profissional em Educação e Novas Tecnologias Instituição de Ensino: Centro Universitário Internacional, Curitiba Biblioteca Depositária: Biblioteca do Centro Universitário Internacional Uninter.	Prática Pedagógica na EaD

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			14/03/2017 194 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS, Santos Biblioteca Depositária: www.unisantos.br/biblioteca	
74	2017	Dissertação	CONCEICAO, DAYSE LIZ DAS GRACAS. <b>INFLUÊNCIA DAS E-COMPETENCES DE PROFISSIONAIS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA FORMAÇÃO DE ADMINISTRADORES NA PERCEÇÃO DOS ALUNOS.</b> ' 14/08/2017 87 f. Mestrado em ADMINISTRAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FUMEC, Belo Horizonte Biblioteca Depositária: FACE/FUMEC	Formação de Professores
75	2017	Dissertação	COSTA, RAFAEL CAVALCANTE DA. <b>A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA MOODLE COMO INSTRUMENTO FACILITADOR NA CONSTRUÇÃO E APROPRIAÇÃO DE CONCEITOS</b> ' 21/02/2017 undefined f. Mestrado em EDUCAÇÃO AGRÍCOLA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO, Seropédica Biblioteca Depositária: undefined	Aprendizagem colaborativa
76	2017	Dissertação	DEPONTI, SUELEN BEATRIZ ALONSO. <b>CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE DA FAMÍLIA NA MODALIDADE A DISTÂNCIA: PERCEÇÃO DOS EGRESSOS</b> ' 23/06/2017 57 f. Mestrado Profissional em ENSINO EM SAÚDE Instituição de Ensino: FACULDADE DE MEDICINA DE MARÍLIA, Marília Biblioteca Depositária: Famema	EaD e curso da área da saúde
77	2017	Dissertação	FERNANDES, JULIANA GOMES. <b>AUTORREGULAÇÃO DA APRENDIZAGEM DE ALUNOS MATRICULADOS NO CURSO DE PEDAGOGIA OFERTADO A DISTÂNCIA</b> ' 16/02/2017 127 f. Mestrado em Metodologias para o Ensino de Linguagens e suas Tecnologias Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ, Londrina Biblioteca Depositária: UNOPAR	Perfil dos atores na EaD
78	2017	Dissertação	FREITAS, GISELE MARCIA DE OLIVEIRA. <b>AVALIAÇÃO DO ENSINO MÉDIO A DISTÂNCIA NA EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS DO SESI BAHIA</b> ' 18/04/2017 257 f. Mestrado Profissional em Educação de Jovens e Adultos Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA, Salvador Biblioteca Depositária: BIBLIOTECA CENTRAL DA UNEB	Perfil dos atores na EaD
79	2017	Dissertação	GARCIA, RENATO BARROS. <b>PERCEÇÃO DE ESTUDANTES SOBRE ASPECTOS DIDÁTICO-PEDAGÓGICOS E TUTORIA EM MÓDULO TEMÁTICO SAÚDE DA CRIANÇA DE CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO A DISTÂNCIA</b> ' 28/04/2017 112 f. Mestrado em Saúde do Adulto Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, São Luís Biblioteca Depositária: Universidade Federal do Maranhão - UFMA	EaD e curso da área da saúde
80	2017	Dissertação	JUNIOR, CELSO PINTO SOARES. <b>A TUTORIA NOS CURSOS DE LICENCIATURA A DISTÂNCIA: SABERES DOCENTES E A FORMAÇÃO CONTINUADA</b> ' 27/09/2017 undefined f. Mestrado Profissional em Ensino de Ciências Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS, Anápolis Biblioteca Depositária: UEG	Formação de Professores
81	2017	Dissertação	MELLO, CLAUDIO GASPAR DE. <b>Estratégias de aprendizagem em ações educacionais a distância: Relação com características da clientela e reações ao curso</b> ' 08/03/2017 187 f. Mestrado em PSICOLOGIA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO ( RIBEIRÃO PRETO ), Ribeirão Preto Biblioteca Depositária: Biblioteca Central do Campus de Ribeirão Preto	Satisfação dos alunos

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
82	2017	Dissertação	MOREIRA, VANESSA DE SALES. <b>INTERAÇÃO DISCENTE ATRAVÉS DA UTILIZAÇÃO DA ANÁLISE DE SENTIMENTOS BASEADA EM CONCEITOS</b> ' 09/02/2017 undefined f. Mestrado em INFORMÁTICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro Biblioteca Depositária: undefined	Metodologias e Processo de Avaliação EaD
83	2017	Dissertação	OSTOLIN, THATIANE LOPES VALENTIM DI PASCHOALE. <b>Ensino Híbrido na Formação Profissional em Fisioterapia: Potencialidades, Desafios e Fragilidades</b> ' 17/03/2017 138 f. Mestrado em Interdisciplinar em Ciências da Saúde Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO, Santos Biblioteca Depositária: undefined	Ensino Híbrido
84	2017	Dissertação	PINHEIRO, PRISCILLA SANTOS GONDIM. <b>TUTORIA NO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO SOBRE GESTÃO EM SAÚDE NA MODALIDADE A DISTÂNCIA</b> ' 09/08/2017 103 f. Mestrado Profissional em Ensino na Saúde Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ, Fortaleza Biblioteca Depositária: Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho - Campus do Itaperi	Papel do Tutor
85	2017	Tese	PINO, ADRIANA SOEIRO. <b>Educação a distância: Propostas pedagógicas e tendências dos cursos de graduação</b> ' 20/06/2017 167 f. Doutorado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO, São Paulo Biblioteca Depositária: Prof. José Storópoli	Prática Pedagógica na EaD
86	2017	Dissertação	SANTOS, GLAUCIA DIAS. <b>A AÇÃO DOCENTE DO TUTOR A DISTÂNCIA NO CURSO DE LICENCIATURA EM MATEMÁTICA DO CESAD/UFS</b> ' 23/03/2017 100 f. Mestrado em ENSINO DE CIÊNCIAS E MATEMÁTICA Instituição de Ensino: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, São Cristóvão Biblioteca Depositária: BICEN	Papel do Tutor
87	2017	Dissertação	SILVA, ROSILANI BALTHAZAR DA. <b>MEDIAÇÃO E PRÁTICA PEDAGÓGICA EM EAD: A INTERAÇÃO DO TUTOR A DISTÂNCIA COM ALUNOS DO CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA CEDERJ/UENF</b> ' 27/04/2017 113 f. Mestrado em COGNIÇÃO E LINGUAGEM Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE FLUMINENSE DARCY RIBEIRO, Campos dos Goytacazes Biblioteca Depositária: BIBLIOTECA NACIONAL	Papel do Tutor
88	2017	Tese	SOUSA, ALLINE ALVES DE. <b>Preditores da aprendizagem e instrumentos de transferência de treinamento: um estudo com profissionais da saúde pública</b> ' 16/10/2017 270 f. Doutorado em PSICOLOGIA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO ( RIBEIRÃO PRETO ), Ribeirão Preto Biblioteca Depositária: Biblioteca Central do Campus de Ribeirão Preto	Prática Pedagógica na EaD
89	2017	Dissertação	SPINARDI, JANINE DONATO. <b>PERCEPÇÃO DO PROFESSOR-TUTOR SOBRE OS PROCESSOS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS NA AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA NA EDUCAÇÃO SUPERIOR</b> ' 30/05/2017 126 f. Mestrado Profissional em Educação e Novas Tecnologias Instituição de Ensino: Centro Universitário Internacional, Curitiba Biblioteca Depositária: Biblioteca do Centro Universitário Internacional Uninter	Metodologias e Processo de Avaliação EaD
90	2018	Tese	CARVALHO, PAULO JORGE DE OLIVEIRA. <b>Discurso pedagógico na educação permanente em saúde: estudo de curso de Educação a Distância no Ensino Superior</b> '	Prática Pedagógica na EaD

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			31/07/2018 348 f. Doutorado em EDUCAÇÃO: HISTÓRIA, POLÍTICA, SOCIEDADE Instituição de Ensino: PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO, São Paulo Biblioteca Depositária: PUC/SP	
91	2018	Dissertação	FALKOWISKI, LISSANDRO DE SOUSA. <b>ATUAÇÃO DO TUTOR NA TUTORIA ONSITE: UM NOVO CONCEITO DE TRABALHO</b> ' 09/03/2018 91 f. Mestrado em Metodologias para o Ensino de Linguagens e suas Tecnologias Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE PITÁGORAS UNOPAR, Londrina Biblioteca Depositária: UNOPAR	Sistemas para auxílio da tutoria
92	2018	Dissertação	FIGUEIREDO, RAQUEL MONTEIRO DE CASTRO TAVARES. <b>Modelo de Inferência da Confiança por meio de Critérios Cognitivos e Afetivos.</b> ' 10/08/2018 90 f. Mestrado em Ciência da Computação Instituição de Ensino: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, São Cristóvão Biblioteca Depositária: BICEN DA UFS	Interação o sujeito e meio na EaD
93	2018	Dissertação	MELLO, VERA LUCIA DE. <b>O PAPEL DO TUTOR NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA, NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM: O CASO DA FGV ONLINE</b> ' 28/03/2018 131 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE CATOLICA DE PETROPOLIS, Petrópolis Biblioteca Depositária: UCP	Papel do Tutor
94	2018	Dissertação	RAMOS, MARINA RODRIGUES. <b>Afetividade e interatividade na educação a distância: dimensões dos processos educativos em cursos de graduação</b> ' 25/05/2018 174 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, Belo Horizonte Biblioteca Depositária: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFMG	Interação o sujeito e meio na EaD
95	2018	Dissertação	ROCHA, VILMAR DO NASCIMENTO. <b>Representações didático-discursivas dos sujeitos inseridos no processo de escolarização na modalidade EJA EAD: um olhar para o SESI – Unidade Sudoeste – como locus da pesquisa</b> ' 16/04/2018 160 f. Mestrado em Letras: Cultura, Educação e Linguagens Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA, Vitória da Conquista Biblioteca Depositária: BIBLIOTECA CENTRAL UESB	Interação o sujeito e meio na EaD
96	2018	Tese	SANCHEZ, JOAO RICARDO. <b>Aprendizagem de conceitos químicos num curso EaD: contribuições da Teoria da Atividade</b> ' 03/12/2018 102 f. Doutorado em QUÍMICA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO ( RIBEIRÃO PRETO ), Ribeirão Preto Biblioteca Depositária: Campus USP/RP e Biblioteca Digital	Metodologias e Processo de Avaliação EaD
97	2018	Dissertação	SILVA, GABRIELLE VIEIRA DA. <b>ANÁLISE DE UM CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ATENÇÃO BÁSICA ATRAVÉS DE NARRATIVAS DE ESTUDANTES DO PROGRAMA MAIS MÉDICOS</b> ' 09/02/2018 65 f. Mestrado em Saúde do Adulto Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, São Luís Biblioteca Depositária: UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA	EaD e curso da área da saúde
98	2018	Tese	SILVA, LAURO LUIZ PEREIRA. <b>EXPERIÊNCIAS DE TUTORIA EM UM CURSO A DISTÂNCIA</b> ' 30/10/2018 183 f. Doutorado em ESTUDOS LINGÜÍSTICOS Instituição de Ensino:	Papel do Tutor

Nº	Ano	Tipo	Trabalhos	Agrupamento
			UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, Uberlândia Biblioteca Depositária: SISBI - Universidade Federal de Uberlândia	
99	2018	Dissertação	VILLELA, ANA PAULA. <b>O PAPEL DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA POUSO ALEGRE - MG 2018</b> ' 04/07/2018 124 f. Mestrado em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DO VALE DO SAPUCAI, Pouso Alegre Biblioteca Depositária: Biblioteca da Unidade Fátima da Universidade do Vale do Sapucaí - UNIVÁS	Papel do Tutor

## APÊNDICE C - TRABALHOS CORRELATOS DA BASE DE DADOS SCIELO (2013-2020)

**Termos de busca:** ead OR educação a distância; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes

**Atualizado em:** 15/08/2020

**Quantidade de Trabalhos:** 32 - 15 filtrados pelo período de 2013 a 2020

Nº	Ano	Tipo	Artigos	Agrupamento
1	2013	Artigo	Bardy, Livia Raposo; Hayashi, Maria Cristina Piumbato Innocentini; Schlünzen, Elisa Tomoe Moriya; Seabra Júnior, Manoel Osmar. - Objetos de Aprendizagem como recurso pedagógico em contextos inclusivos: subsídios para a formação de professores a distância - Revista Brasileira de Educação Especial; 19(2); 273-288; 2013-06	Formação de Professores
2	2013	Artigo	Blasca, Wanderléia Quinhoeiro; Picolini, Mirela Machado; Silva, Andressa Sharllene da Carneiro da; Campos, Karis de; Pinto, Ghiedree Fernanda Ramos; Brasolotto, Alcione Ghedini; Alvarenga, Katia de Freitas; Maximino, Luciana Paula; Berretin-Felix, Giédre. - Projeto Jovem Doutor Bauru: capacitação de estudantes do ensino médio em saúde auditiva - Revista CEFAC; 15(6); 1407-1417; 2013-06-21	EaD e curso da área da saúde
3	2014	Artigo	Borges, João Paulo Fonseca; Coelho Junior, Francisco Antonio; Faiad, Cristiane; Rocha, Natália Ferreira da. - Diagnóstico de competências individuais de tutores que atuam na modalidade a distância - Educação e Pesquisa; 40(4); 935-951; 2014-12	Papel do Tutor
4	2015	Artigo	Funó, Ludmila Belotti Andreu; Elstermann, Anna-Katharina; Souza, Micheli Gomes de. - Fóruns no ambiente Teleduc: reflexões sobre o papel dos mediadores e estratégias de gerenciamento de debates - Revista Brasileira de Linguística Aplicada; 15(1); 31-59; 2015-03	Perfil dos envolvidos na EaD
5	2015	Artigo	Silva, Adriane das Neves; Santos, Ana Maria Gualberto dos; Cortez, Elaine Antunes; Cordeiro, Benedito Carlos. - Limites e possibilidades do ensino à distância (EaD) na educação permanente em saúde: revisão integrativa - Ciência & Saúde Coletiva; 20(4); 1099-1107; 2015-04	EaD e curso da área da saúde
6	2015	Artigo	Tonelli, Elizangela; Souza, Carlos Henrique Medeiros de; Almeida, Fabrício Moraes de. - A praxis docente nos ambientes virtuais de aprendizagem no contexto da dialogicidade - Observatorio (OBS*); 9(1); 149-158; 2015-01	Prática Pedagógica na EaD
7	2016	Artigo	Archer, Aline B; Crispim, Ana C; Cruz, Roberto M. - Avaliação e <i>feedback</i> de desempenho de	Metodologias e

Nº	Ano	Tipo	Artigos	Agrupamento
			estudantes na educação a distância - Avances en Psicología Latinoamericana; 34(3); 473-485; 2016-12	Processo de Avaliação EaD
8	2016	Artigo	Martins, Lara Barros; Zerbini, Thaís. - Fatores influentes no desempenho acadêmico de universitários em ações educacionais a distância - Estudos de Psicologia (Natal); 21(3); 317-327; 2016-09	Prática Pedagógica na EaD
9	2016	Artigo	Muñoz Rojas, Henry Alfonso. - MEDIACIONES TECNOLÓGICAS: NUEVOS ESCENARIOS DE LA PRÁCTICA PEDAGÓGICA - Praxis & Saber; 7(13); 199-221; 2016-04	Ensino Híbrido
10	2016	Artigo	Thumé, Elaine; Wachs, Louriele Soares; Soares, Mariangela Uhlmann; Cubas, Marcia Regina; Fassa, Maria Elizabeth Gastal; Tomasi, Elaine; Fassa, Anaclaudia Gastal; Facchini, Luiz Augusto. - Reflexões dos médicos sobre o processo pessoal de aprendizagem e os significados da especialização à distância em saúde da família - Ciência & Saúde Coletiva; 21(9); 2807-2814; 2016-09	EaD e curso da área da saúde
11	2017	Artigo	Costa, Renata Luiza da; Santos, Júlio César dos. - A evasão em cursos técnicos a distância - Educar em Revista; (66); 241-256; 2017-12	Satisfação dos alunos
12	2017	Artigo	Hernandes, Paulo Romualdo. - A Universidade Aberta do Brasil e a democratização do Ensino Superior público - Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação; 25(95); 283-307; 2017-04-27	Legislação EaD
13	2019	Artigo	Oliveira, Lara Leite de; Mendes, Igor Cordeiro; Balsells, Marianne Maia Dutra; Bernardo, Elizian Braga Rodrigues; Castro, Régia Christina Moura Barbosa; Aquino, Priscila de Sousa; Damasceno, Ana Kelve de Castro. - Educational hypermedia in nursing assistance at birth: building and validation of content and appearance - Revista Brasileira de Enfermagem; 72(6); 1471-1478; 2019-10-21	EaD e curso da área da saúde
14	2019	Artigo	Sousa, Alline Alves de; Zerbini, Thaís. - Learning Predictors in a Distance Program: A Study with Public Healthcare Providers - Trends in Psychology; 27(1); 11-23; 2019-01	EaD e curso da área da saúde
15	2020	Artigo	Caramori, Ugo; Mello, Júlia Brum de; Barretto, Camila Azeredo Pereira; Costa, Rafael de Madureira Ribas; Peña, Stela Souza; Ramos, Ana Luisa Carneiro; Almeida, Fernando Antonio de; Pavan, Maria Valéria. - The Fellows Project: Education Skills for Health Profession Students Facebook Twitter . Revista Brasileira de Educação Médica Mar 2020, Volume 44 N° 1 elocation e041	EaD e curso da área da saúde

## APÊNDICE D - TRABALHOS CORRELATOS DO BASE DE DADOS IBICT/OASIS (2013-2020)

**Termos de busca:** ead OR educação a distância; AND tutor AND ensino OR aprendizagem; AND alunos OR estudantes OR discentes

**Atualizado em:** 15/08/2020

**Quantidade de Trabalhos:** 275 - filtrados pelo período de 2013 a 2020

Nº	Ano	Tipo	Artigos	Agrupamento
1	2013	Artigo	A construção de um ambiente virtual de aprendizagem para educação a distância: uma estratégia educativa em serviço por Grossi, Manoela Gomes	Prática Pedagógica na EaD
2	2013	Artigo	Auxiliando práticas de leitura de imagem: a tecnologia como recurso de aprendizagem em arte por Chiari Lins, Andréia	Sistemas para auxílio da tutoria
3	2013	Artigo	Avaliação na educação a distância do IFPR: um caminho em construção por Urbanetz, Sandra Terezinha	Satisfação dos alunos
4	2013	Artigo	Curso a distância de pesquisa documentária em saúde: parceria NUTEDS/UFC e biblioteca de ciências da saúde/UFC por Costa, Rosane Maria	EaD e curso da área da saúde
5	2013	Artigo	Distance education in vocational training in family health: experience report por Martins-Melo, Francisco Rogerlândio	EaD e curso da área da saúde
6	2013	Artigo	EaD Tutor: The key part of learning por Degásperi, Allan	Papel do Tutor
7	2013	Artigo	Educação a distância na sociedade da informação: reflexões acerca dos processos de comunicação, ensino e aprendizagem na sala de aula virtual por Luvizotto, Caroline Kraus [UNESP]	Interação entre o sujeito e meio na EaD
8	2013	Artigo	Guardianship in education in the distance: a link of interaction between virtual educators and apprentices por Pereira dos Santos, Marcos	Interação entre o sujeito e meio na EaD
9	2013	Artigo	Interação e aprendizagem <i>online</i> : um estudo da e mediação em fóruns de discussão da Universidade Aberta do Brasil por Cruz, Dulce Márcia; UFSC	Interação entre o sujeito e meio na EaD
10	2013	Artigo	O desenvolvimento do capital linguístico e simbólico no processo de formação docente por Albuquerque, Renato Avellar de	Formação de Professores
11	2013	Artigo	O tutor presencial: seu papel no o processo formador dos alunos em EAD por Reis, Orimar Batista dos	Papel do Tutor
12	2013	Artigo	Objetos de Aprendizagem como recurso pedagógico em contextos inclusivos: subsídios para a formação de professores a distância por Bardy, Livia Raposo	Formação de Professores

<b>Nº</b>	<b>Ano</b>	<b>Tipo</b>	<b>Artigos</b>	<b>Agrupamento</b>
13	2013	Artigo	Principais Atribuições Dos Tutores Na EaD por Martins, Jaqueline	Papel do Tutor
14	2013	Artigo	Projeto Jovem Doutor Bauru: capacitação de estudantes do ensino médio em saúde auditiva por Blasca, Wanderléia Quinhoeiro	EaD e curso da área da saúde
15	2013	Artigo	Satisfação dos estudantes de educação a distância da UFSM: uma análise multifatorial por Vieira, Kelmara Mendes	Satisfação dos alunos
16	2013	Artigo	Subjetividade e interação nos fóruns <i>online</i> reflexões sobre a permanência em educação a distância por Rossato, Maristela	Análise da Interação dos discursos no fórum
17	2014	Artigo	A PERCEPÇÃO DOS TUTORES DO CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS À DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL... por Carvalho Júnior, Luiz Carlos de	Papel do Tutor
18	2014	Artigo	A produção de material didático e o uso do fórum em AVA para a formação de professores por Garcia Vieira, Ana Nelcinda	Formação de Professores
19	2014	Artigo	Diagnóstico de competências individuais de tutores que atuam na modalidade a distância por Borges, João Paulo Fonseca	Papel do Tutor
20	2014	Artigo	Ead: Uma Proposta Para Direcionar A Implantação Dessa Modalidade De Ensino aprendizagem Em Instituições De Ensino Superior / Ead: A Proposal To Direct The Deployment This teaching-learning mode... por Batista, Amélia Acácia de Miranda; Faculdade Santo Agostinho	Aspectos de um curso EaD
21	2014	Artigo	FÓRUM EAD E O (DES)CONHECIMENTO DA FERRAMENTA PELOS ATORES DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM por Stelzer, Joana	Dificuldades na aprendizagem dos alunos
22	2014	Artigo	GESTÃO COMPARTILHADA: RECONSTRUINDO OS CAMINHOS DE UM CURSO NA EAD por Lima, Eleuza Ferreira	Aspectos de um curso EaD
23	2014	Artigo	Modalidade de educação a distância na formação profissional em saúde da família : relato de experiência por Martins-Melo, Francisco Rogerlândio	EaD e curso da área da saúde
24	2014	Artigo	O lugar da didática no ambiente virtual de aprendizagem por André, Bianka Pires	Prática Pedagógica na EaD
25	2014	Artigo	Percepção do estudante de educação técnica a distância de nível médio sobre a realização das tarefas avaliadas no ambiente virtual por Quintana, Alexandre Costa	Satisfação dos alunos
26	2014	Artigo	PERFIL DOS EGRESSOS DO CURSO DE FORMAÇÃO PEDAGÓGICA A DISTÂNCIA EM CIÊNCIAS BIOLÓGICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO por Costa Beserra, Patricia de Fátima	Satisfação dos alunos
27	2014	Artigo	REFLEXÕES SOBRE O ATUAL PAPEL MEDIADOR DO PROFESSOR – TUTOR EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA APRENDIZAGEM COOPERATIVA por Nunes, Wesley Werner da Silva	Interação entre o sujeito e meio na EaD
28	2014	Artigo	TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA por Souza de Araújo, Carlos Eduardo	Papel do Tutor
29	2015	Artigo	A docência em EAD e o papel do e-tutor por Corrêa, Ana Perpétua Ellery	Papel do Tutor

<b>Nº</b>	<b>Ano</b>	<b>Tipo</b>	<b>Artigos</b>	<b>Agrupamento</b>
30	2015	Artigo	A DOCÊNCIA VIRTUAL E SABERES DOCENTES: UM ESTUDO DA TUTORIA NA REDE E-TEC BRASIL por Chaquime, Luciane Penteadó	Papel do Tutor
31	2015	Artigo	AUTONOMIA, INTERAÇÃO, DIÁLOGO E COLABORAÇÃO: CARACTERÍSTICAS DE UM CURSO DE PEDAGOGIA A DISTÂNCIA por Carneiro, Reginaldo Fernando	Aprendizagem colaborativa
32	2015	Artigo	Avaliação do curso de formação de professores no contexto da Educação a Distância por Branco, Veronica	Formação de Professores
33	2015	Artigo	DESAFIOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO: A EXPERIÊNCIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE COM O PNAEP por THIELMANN, RICARDO	Dificuldades na aprendizagem dos alunos
34	2015	Artigo	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA por Resende, José Walter Rego	Aspectos de um curso EaD
35	2015	Artigo	Estratégias de Aprendizagem em Curso Corporativo a Distância: como Estudam os Trabalhadores? por Zerbini, Thaís	Prática Pedagógica na EaD
36	2015	Artigo	Formação de professores a distância: o que pensam os tutores? por Garcia, Marta Fernandes	Formação de Professores
37	2015	Artigo	Fóruns no ambiente Teleduc: reflexões sobre o papel dos mediadores e estratégias de gerenciamento de debates por Funo, Ludmila Belotti Andreu	Interação entre o sujeito e meio na EaD
38	2015	Artigo	Identidade docente na educação a distância: reflexões teóricas sobre o papel do tutor a distância por Cruvinel, Fernanda	Papel do Tutor
39	2015	Artigo	Integração De Bancos De Dados Em Um Ambiente De Ensino-Aprendizagem Baseado Na Web / Database Integration In An Environment Education-Teaching Based On Web por Gomes, Fábio de Jesus Lima; Mestre pela UFPE, Professor da Faculdade Santo Agostinho	Sistemas para auxílio da tutoria
40	2015	Artigo	Limites e possibilidades do ensino à distância (EaD) na educação permanente em saúde: revisão integrativa por Silva, Adriane das Neves	EaD e curso da área da saúde
41	2015	Artigo	Management competencies of the instructor in e-learning por Tenório, André	Papel do Tutor
42	2015	Artigo	Práticas avaliativas na ead: formação continuada para tutores de EAD em saúde do NUTEDS/UFC por Souza, Walézia Lopes Vasconcelos de	Formação de Professores
43	2015	Artigo	Processo de formação continuada: a realidade de um programa social esportivo por Bisconsini, Camila Rinaldi	Formação de Professores
44	2015	Artigo	Tutoria e tutor em educação a distância : retratos do presente versus visões para o futuro por Nascimento, Lauriza	Papel do Tutor
45	2016	Artigo	A Neurociência e a Educação e Distância: um Diálogo Necessário por Grossi, Márcia Gorett Ribeiro	Interação entre o sujeito e meio na EaD
46	2016	Artigo	Ambientes virtuais de aprendizagem como mediação no acompanhamento do estágio curricular na modalidade a distância por Martins, Priscila Bernardo	Sistemas para auxílio da tutoria
47	2016	Artigo	Continuing education training of racial-ethnic relations: (a) teacher tutor(a) in the construction of knowledge por Rascke, Karla Leandro	Papel do Tutor

Nº	Ano	Tipo	Artigos	Agrupamento
48	2016	Artigo	CREATION AND VALIDATION OF AN ASSESSMENT SCALE OF THE TEACHER TUTOR PRACTICE por Garcia, Marta Fernandes	Papel do Tutor
49	2016	Artigo	Curso EAD sobre psicomotricidade: relato de experiência do processo de elaboração por Sousa, Ana Jéssica dos Santos	EaD e curso da área da saúde
50	2016	Artigo	Educação a distância na ótica discente por Souza, Simone de	Satisfação dos alunos
51	2016	Artigo	Ensinar e aprender na Educação a Distância: um estudo exploratório na perspectiva das práticas tutoriais por Santo, Eniel do Espírito	Prática Pedagógica na EaD
52	2016	Artigo	Fatores influentes no desempenho acadêmico de universitários em ações educacionais a distância por Martins, Lara Barros	Metodologias e Processo de Avaliação EaD
53	2016	Artigo	Identificação dos fatores críticos de sucesso na gestão na aprendizagem no ensino a distância sob... por Quirino, Raimunda Heveline Ribeiro	Aspectos de um curso EaD
54	2016	Artigo	Interação e mediação no contexto das arquiteturas pedagógicas para a aprendizagem em rede por ARAGÓN, Rosane	Interação entre o sujeito e meio na EaD
55	2016	Artigo	Interação na pedagogia a distância de uma instituição pública brasileira por Batista, Erlinda Martins	Interação entre o sujeito e meio na EaD
56	2016	Artigo	INTERATIVIDADE: ESPECIFICIDADE DA MEDIAÇÃO EDUCACIONAL DO TUTOR por Ribeiro, Rogério da Costa; Universidade Federal Fluminense - UFF	Interação entre o sujeito e meio na EaD
57	2016	Artigo	Materiais educativos digitais para cursos <i>online</i> : reflexos da aplicação de um modelo de planejamento didático no ensino-aprendizagem e na avaliação em Ead na saúde por Oliveira, Maria Lucijane Gomes de	Prática Pedagógica na EaD
58	2016	Artigo	Modelos Pedagógicos e Competências em Educação a Distância: a construção do MP-CompEAD por BEHAR, Patricia Alejandra	Prática Pedagógica na EaD
59	2016	Artigo	Narrativas de formação: o que dizem licenciandas e professoras iniciantes por OLIVEIRA, Rosa Maria Moraes Anunciato	Formação de Professores
60	2016	Artigo	O tutor e o ensino/aprendizagem da geometria no curso de pedagogia a distância da Universidade Estadual de Maringá por D'Antonio, Solange Cristina	Papel do Tutor
61	2016	Artigo	Pedagogical usability: A theoretical essay for e-Learning por de Sales Júnior, Francisco Monteiro	Prática Pedagógica na EaD
62	2016	Artigo	Sepsis: development and valuation of distance course to interdisciplinar formation por Parulla, Cibele Duarte	Aspectos de um curso EaD
63	2016	Artigo	Tutor virtual a distância: gestor de informação ou gestor de conhecimento? por Montero, Elisabete Amadeu	Papel do Tutor
64	2017	Artigo	A evasão em cursos técnicos a distância por Costa, Renata Luiza da	Satisfação dos alunos
65	2017	Artigo	A Universidade Aberta do Brasil e a democratização do Ensino Superior público por Hernandes, Paulo Romualdo	Aspectos de um curso EaD

<b>Nº</b>	<b>Ano</b>	<b>Tipo</b>	<b>Artigos</b>	<b>Agrupamento</b>
66	2017	Artigo	A tutoria virtual no processo de ensino e aprendizagem de estudantes na disciplina de Estágio Supervisionado em Educação Infantil por Martins, Andressa de Oliveira	Papel do Tutor
67	2017	Artigo	Acessibilidade para alunos surdos no ambiente virtual de aprendizagem do curso de Letras/Libras/UFSC, em polos do Rio Grande do Sul por Goes, Camila Guedes Guerra	Acessibilidade na EaD
68	2017	Artigo	Educação permanente: avanços de uma especialização em saúde da família na modalidade a distância por Marin, Maria José Sanches	EaD e curso da área da saúde
69	2017	Artigo	Estilos de tutoria a distância: um estudo no âmbito da UAB no Ceará por Corrêa, Ana Perpétua Ellery	Perfil dos envolvidos na EaD
70	2017	Artigo	Implantação de Estratégias de Ensino à Distância durante o Internato: Desafios e Perspectivas por Lau, Fernanda Amaral	Aspectos de um curso EaD
71	2017	Artigo	Information and communication technologies in higher education: the virtual learning environment in a blended course por Martínez, Dayra Émile Guedes	Sistemas para auxílio da tutoria
72	2017	Artigo	Motivação discente em cursos na modalidade de Educação à Distância (EaD): fatores que influenciam por Isler, Gustavo Lima	Prática Pedagógica na EaD
73	2017	Artigo	Os conceitos de desenvolvimento profissional, profissionalidade, necessidades formativas e identidade docente no discurso de professores da educação básica de dois municípios brasileiros por Silva, Josefa da Conceição	Formação de Professores
74	2017	Artigo	STUDENT INVOLVEMENT IN A FORUM OF A DISCIPLINE ON INTRODUCTION TO COMPUTER NETWORKS IN DISTANCE EDUCATION por Teixeira, Ricardo Luiz Perez	Análise da Interação dos discursos no fórum
75	2017	Artigo	Tecnologias de informação e comunicação no ensino superior: o ambiente virtual de aprendizagem em curso semipresencial por Martínez, Dayra Émile Guedes	Sistemas para auxílio da tutoria
76	2017	Artigo	TUTOR: UM PROFISSIONAL EM FORMAÇÃO por Dias, Bernadete OSV	Papel do Tutor
77	2018	Artigo	A COMUNICAÇÃO NA EAD: UM DIÁLOGO DE APRENDIZAGEM por TEODORO, Renata Aparecida Pereira	Interação entre o sujeito e meio na EaD
78	2018	Artigo	AFETIVIDADE NO ENSINO DE MÉTODOS QUANTITATIVOS EM CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO DE GESTÃO PÚBLICA... por Cavaleri Júnior, Octavio	Interação entre o sujeito e meio na EaD
79	2018	Artigo	Agentes Inteligentes na Educação a Distância: uso de Sistemas Tutores Inteligentes como auxiliares no estabelecimento da comunicação dialógica por Cunha dos Santos, Valéria	Sistemas para auxílio da tutoria
80	2018	Artigo	Análise da interação de surdos com um aplicativo de realidade aumentada em dispositivos vestíveis para ensino a distância de tarefas manuais por Araújo, Thiago A. C. de	Acessibilidade na EaD
81	2018	Artigo	Análise estatística de notas e interações em Cursos à Distância por Gonçalves, Enyo José Tavares	Interação entre o sujeito e meio na EaD
82	2018	Artigo	Auto avaliação da atuação da tutoria no curso de licenciatura em pedagogia a distância de uma universidade brasileira por Gelatti, Lilian Schwab	Papel do Tutor
83	2018	Artigo	Avaliação da qualidade de aprendizagem no ambiente virtual (Moodle) em saúde bucal, na perspectiva dos discentes por Santos, Camila Mello dos	EaD e curso da área da saúde

Nº	Ano	Tipo	Artigos	Agrupamento
84	2018	Artigo	DIFICULDADES DE COMUNICAÇÃO TUTOR-DOCENTE EM UM CURSO DE LICENCIATURA PARA OS ANOS INICIAIS NA MODALIDADE EAD por Costa, Alberto Luiz Pereira	Dificuldades na aprendizagem dos alunos
85	2018	Artigo	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E FORMAÇÃO DOCENTE: ESTUDO DE CASO EM UM AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM... por Martins, Carlos Adriano	Formação de Professores
86	2018	Artigo	El papel del profesor y la tutoría en Mooc: experiencia de universidad panamericana por Meléndez, Alejandra	Papel do Tutor
87	2018	Artigo	Fluência tecnológico-pedagógica e monitoramento eletrônico na prática da tutoria / Technological... por Schraiber, Rogério Tubias	Sistemas para auxílio da tutoria
88	2018	Artigo	Formação on-line e praticantes culturais: elementos sócio-históricos em contextos de formação na cultura digital por Silva, Danilo Garcia da	Formação de Professores
89	2018	Artigo	Interações colaborativas e o papel do aluno na polidocência por Almeida, Helber Rangel Formiga Leite de	Interação entre o sujeito e meio na EaD
90	2018	Artigo	Metodologias ativas de ensino e aprendizagem em educação à distância em saúde por Silva, Andréa Soares Rocha da	EaD e curso da área da saúde
91	2018	Artigo	MODELO DE COMUNIDADE DE INQUIRIÇÃO: A PRESENÇA SOCIAL MEDIADA PELA PRÁTICA DA TUTORIA EM UMA DISCIPLINA ON-LINE por de Carvalho, Jane Garcia	Interação entre o sujeito e meio na EaD
92	2018	Artigo	O <i>FEEDBACK</i> E A INTERAÇÃO DO TUTOR <i>ONLINE</i> COM O ALUNO NA DISCIPLINA DE GEOMETRIA EM UM CURSO A DISTÂNCIA por da Costa, Priscila Kabbaz Alves	Interação entre o sujeito e meio na EaD
93	2018	Artigo	O portfólio na formação em saúde: limites e possibilidades em uma experiência de educação a distância por Costa, Maria Angélica	EaD e curso da área da saúde
94	2018	Artigo	PROFESSOR TUTOR E AS TÉCNICAS UTILIZADAS PARA AVALIAÇÃO DO ALUNO NA MODALIDADE EaD por Jarcovis Fernandes, Vera Maria	Papel do Tutor
95	2018	Artigo	Study of the acceptance of e-learning methodologies in the health area: A integrative review por Benelli, Jéssica Louise	EaD e curso da área da saúde
96	2018	Artigo	Training tutors to work in sign language discipline for the deaf in undergraduate distance learning courses: a case study por Shitsuka, Ricardo	Papel do Tutor
97	2018	Artigo	TUTORIA ATIVA: A MEDIAÇÃO COMO FATOR DE ENGAJAMENTO DO ALUNO EAD DA UNOPAR Adriano Rosa Alves, Thiago Nunes Bazoli, Lissandro de Sousa Falkowski, Fernando Ciriaco, Karen Hiramatsu Manganotti, Renata Karoline Fernandes	Satisfação dos alunos
98	2019	Artigo	A comunicação e a mediação do professor-tutor com o aluno de EaD por Brito, Paulo Sérgio dos Santos de	Interação entre o sujeito e meio na EaD
99	2019	Artigo	AFETIVIDADE E INTERATIVIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ANÁLISES SOBRE SUJEITOS DE DUAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR por Ramos, Marina Rodrigues	Interação entre o sujeito e meio na EaD
100	2019	Artigo	AFETIVIDADE NA ATUAÇÃO DE UM TUTOR DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS por Shitsuka, Ricardo	Interação entre o sujeito e meio na EaD

<b>Nº</b>	<b>Ano</b>	<b>Tipo</b>	<b>Artigos</b>	<b>Agrupamento</b>
101	2019	Artigo	CLASSIFICAÇÃO DE FATORES QUE INTERFEREM NA APRENDIZAGEM DE MATEMÁTICA NA GRADUAÇÃO EAD VIA AVA por Araújo, Evando Santos	Dificuldades na aprendizagem dos alunos
102	2019	Artigo	COLLABORATIVE ACTIONS IN VIRTUAL LEARNING ENVIRONMENTS: A REFLECTION ON THE CONTINUED TRAINING OF GUARDIANS. por Rossi, João Carlos	Aprendizagem colaborativa
103	2019	Artigo	Contributions of the Center for Higher Studies of Balsas in initial teacher training por Mendes, Geane Martins	Formação de Professores
104	2019	Artigo	DA DOCÊNCIA PRESENCIAL À DOCÊNCIA <i>ONLINE</i> : APRENDIZAGENS DE PROFESSORES UNIVERSITÁRIOS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA por CARMO, RENATA DE OLIVEIRA SOUZA	Formação de Professores
105	2019	Artigo	Desafios e Potencialidades de um Curso On-line Sobre Drogas por Coelho, Francisco José Figueiredo	Dificuldades na aprendizagem dos alunos
106	2019	Artigo	Design Instrucional Focado na Aprendizagem Situada: um Estudo de Caso por da Silva, Hellen Corrêa	Aspectos de um curso EaD
107	2019	Artigo	DISTANCE EDUCATION OF UFT/UAB IN THE PERCEPTION OF THE DISCUSSIONS por Faria, Denilda Caetano de	Aspectos de um curso EaD
108	2019	Artigo	DISTANCE ENGLISH LEARNING: AN ANALYSIS OF SPEAKING PRACTICES IN A LICENTIATE DEGREE PROGRAM AT UFC VIRTUAL por Carneiro, Karoline Zilah Santos	Aspectos de um curso EaD
109	2019	Artigo	Distance Tutoring: A Study on the Dimensions of Mediation por Bessa, Dayane Verginia Batista	Papel do Tutor
110	2019	Artigo	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: POSSIBILIDADES NA FORMAÇÃO DE DOCENTES QUE ATUAM NA TUTORIA DE CURSOS SUPERIORES por Costa, Michel da	Formação de Professores
111	2019	Artigo	FORMAÇÃO DE TUTORES PARA ATUAÇÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM SAÚDE: um relato de experiência por Mendonça de Assis, Katherine Marjorie	Formação de Professores
112	2019	Artigo	Funções dos Tutores Presenciais na Educação a Distância por Lemos, Suyane de Souza	Papel do Tutor
113	2019	Artigo	Gestão da Ead: Fatores Críticos de Sucesso na Visão dos Professores Tutores e Coordenadores / Ead... por Alves, Paulo Roberto Feitosa; Universidade do Grande Rio - UNIGRANRIO	Dificuldades na aprendizagem dos alunos
114	2019	Artigo	Good practices in Distance Education and success in a Pedagogy class por Shitsuka, Ricardo	Prática Pedagógica na EaD
115	2019	Artigo	Identificação de Pesquisas Referentes ao Engajamento de Alunos em Plataformas de LMS e suas Relações com o Desempenho Acadêmico por Pamella Letícia S. de Oliveira, Adonis Justo de Souza, Rodrigo Lins Rodrigues	Sistemas para auxílio da tutoria
116	2019	Artigo	Licenciatura em Matemática a Distância & Tecnologias Digitais: Percepções de Egressos, Tutores e Professores por Felcher, Carla Denize Ott	Satisfação dos alunos
117	2019	Artigo	MANAGEMENT OF LEARNING IN DISTANCE E-LEARNING IN A BRAZILIAN HIGHER	Satisfação dos alunos

Nº	Ano	Tipo	Artigos	Agrupamento
			EDUCATION INSTITUTION UNDER THE OPTICS OF CRITICAL SUCCESS FACTORS por Ribeiro, Raimunda Heveline	
118	2019	Artigo	MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: um relato de experiência por Nunes Almeida, Rosângela	Prática Pedagógica na EaD
119	2019	Artigo	Múltiplos Enfoques sobre as Competências na Educação a Distância: Uma Problematização Necessária por Ricardo, Jaison Sfogia	Papel do Tutor
120	2019	Artigo	O Papel do Tutor na Humanização da Aprendizagem na Educação a Distância por Custódio, Simone Guimarães	Papel do Tutor
121	2019	Artigo	O Papel do Tutor-Professor na EaD em Nível Superior: Aspectos Históricos e o Reconhecimento Legal por Azevedo, Érica de Melo	Papel do Tutor
122	2019	Artigo	O PROTAGONISMO JUVENIL NA CONSTRUÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE: UMA INTERVENÇÃO EDUCATIVA ON-LINE por Cavalcante, Ana Suelen Pedroza	EaD e curso da área da saúde
123	2019	Artigo	Os Desafios do tutor na formação de professores por Martins, Pura Lucia Oliver	Formação de Professores
124	2019	Artigo	Preceptoria: acolhimento do estudante na atenção básica em saúde por Finkler, Renata Ulrich	EaD e curso da área da saúde
125	2019	Artigo	Proposta para Formação Continuada de Docentes <i>Online</i> por da Costa, Natalia Xavier Pereira	Formação de Professores
126	2019	Artigo	SIGNIFICANT LEARNING IN DISTANCE EDUCATION - EAD: THE CHALLENGE OF ON-LINE GUARDIAN TRAINING, WITH... por Machado, Priscila da Silva Rodrigues	Prática Pedagógica na EaD
127	2019	Artigo	Supervised Curricular Internship: Profile of the trainer tutor in the discipline of a course of Pedagogy in the distance modality por Cordeiro, Adriana Bento da Silva	Sistemas para auxílio da tutoria
128	2019	Artigo	THE ANALYSIS OF THE PRESENTATION FORUM AS A DISCURSIVE GENRE por Gimenes, Olíria Mendes	Análise da Interação dos discursos no fórum
129	2019	Artigo	The tutor as facilitator agent in the teaching and learning process: an experience in the discipline of Metabolic Biochemistry por Bernardo, Lucas Coêlho	Papel do Tutor
130	2019	Artigo	Tópicos em educação a distância: a história de um curso de formação de professores pelo espelho... por Lima, Francisco Renato	Formação de Professores
131	2019	Artigo	Tutores para a Educação a Distância - uma Avaliação de sua Formação por Ferreira, Mônica	Papel do Tutor
132	2019	Artigo	UM NOVO PERCURSO DE TRABALHO: PERCEPÇÃO DO ALUNADO DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EAD UNIMONTES SOBRE... por Freitas, Ronilson Ferreira	Satisfação dos alunos
133	2019	Artigo	Visão dos preceptores quanto à preceptoria e o acolhimento do estudante de graduação na atenção primária à saúde por Finkler, Renata Ulrich	EaD e curso da área da saúde
134	2020	Artigo	A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO TUTOR ALUNO NO DIÁLOGO DE APRENDIZAGEM por Nilton Camargo de Oliveira	Interação entre o sujeito e meio na EaD

Nº	Ano	Tipo	Artigos	Agrupamento
135	2020	Artigo	A IMPORTANCIA DA LEITURA COMO FORMA DE INTERAÇÃO NO AMBIENTE VIRTUAL por Mitidieri Selvero, Caroline	Interação entre o sujeito e meio na EaD
136	2020	Artigo	A Educação e a Covid-19 por Dias, Érika Simone de Almeida Carlos	Ensino Remoto
137	2020	Artigo	Adaptação automática de interface de acordo com características do usuário por Silveira, Sidnei Renato	Acessibilidade na EaD
138	2020	Artigo	Alunos em vulnerabilidade social em disciplinas de educação à distância em tempos de COVID-19 por Camacho, Alessandra Conceição Leite Funchal	Ensino Remoto
139	2020	Artigo	As implicações da Educação a Distância na formação docente: outros modos de aprender e ensinar por Morais, Joelson de Sousa	Formação de Professores
140	2020	Artigo	Collaborative learning in virtual environments: analysis of a Training of Mediators in Distance Education course por Serra, Ilka Marcia Ribeiro	Formação de Professores
141	2020	Artigo	Educação a Distância na crise COVID - 19: um relato de experiência por Castaman, Ana Sara	Ensino Remoto
142	2020	Artigo	Educação a Distância ou Atividade Educacional Remota Emergencial: em busca do elo perdido da educação escolar em tempos de COVID-19 por Joye, Cassandra Ribeiro	Ensino Remoto
143	2020	Artigo	FEEDBACK DE TUTORES: CONTRIBUIÇÕES PARA A FORMAÇÃO DE ESTUDANTES NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA por Fernanda Fátima Cofferi, Tanise Paula Novello	Interação entre o sujeito e meio na EaD
144	2020	Artigo	FUNCIONAMENTO DE UMA DISCIPLINA DE QUÍMICA GERAL EM UM CURSO TÉCNICO SEMIPRESENCIAL por Rodrigues, Leonardo Sobreira	EaD e curso da área da química
145	2020	Artigo	MOODLE as a support tool for the on-site modality at the Bela Vista Campus: Perception of Chemistry Degree Teachers por Carvalho, Edione Teixeira de	EaD e o curso de química
146	2020	Artigo	Saúde psíquica em tempos de Corona vírus por Pimentel, Adelmá do Socorro Gonçalves	Ensino Remoto
147	2020	Artigo	Taxa de engajamento em disciplinas ministradas na modalidade a distância: um estudo de caso por Alex Rodrigo dos Santos Sousa	Interação entre o sujeito e meio na EaD
148	2020	Artigo	Tutoring in distance education in times of COVID-19: relevant guidelines por Camacho, Alessandra Conceição Leite Funchal	Ensino Remoto
149	2020	Artigo	Uso off label de antimaláricos em pacientes portadores de covid-19 por Oliveira, Erivan de Souza	Ensino Remoto

## **APÊNDICE E - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (DOCENTE)**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL – IFRS  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO – PROPI  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezado(a) Senhor(a):

Você está sendo respeitosamente convidado(a) a participar do projeto de pesquisa intitulado: **“A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem discente”**, cujos objetivo principal é identificar quais ações devem ser tomadas pelos tutores para garantir um maior envolvimento e aprendizagem discente nas disciplinas EaD. Este projeto está vinculado ao Mestrado Profissional em Informática na Educação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Porto Alegre, realizado pela pesquisadora Fransciély Valladas Velasques, sob orientação da pesquisadora Márcia Amaral Corrêa Ughini Villarroel.

A pesquisa será feita através de entrevista semiestrutura, que poderá gravada e utilizada na referida pesquisa após a sua autorização. Para a coleta de dados será utilizado um gravador para registro das falas do(a) entrevistado(a), com a finalidade de compreender os desafios encontrados pelos alunos na realização do curso em EaD. Assim, os dados serão analisados para a confecção de um manual que contemple ações que possam auxiliar na tomada de decisão dos tutores para aumentar o envolvimento e qualidade na aprendizagem discente.

Fui alertado(a) que este estudo apresenta risco mínimo, isto é, pode ocorrer algum tipo de desconforto emocional durante a entrevista, porém a pesquisadora deixa claro que não precisará responder nenhuma pergunta que lhe deixe desconfortável. Além disso, existe o risco de identificação devido ao baixo número da amostra, mas isso é minimizado, uma vez que nenhuma informação individual será publicada. Porém, caso ocorra os riscos, o participante será encaminhado para conversar, individualmente, com a pesquisadora responsável pela pesquisa, Fransciély Valladas Velasques, a fim de receber o acompanhamento necessário. Além disso, diante de qualquer tipo de questionamento ou dúvida poderei realizar o contato imediato com um dos pesquisadores responsáveis pelo estudo que fornecerá os esclarecimentos necessários.

Foi destacado que minha participação no estudo é de extrema importância, uma vez que espera-se obter como produto um manual que contemple as ações que os tutores que possam tomar, de acordo os desafios diagnosticados pela pesquisa. Assim, os professores terão o benefício de um maior aprendizado de suas turmas, que serão as principais beneficiadas do estudo. Além disso, considerando que a EaD é uma área que está em expansão nos níveis médio, técnico e superior, esse manual será uma ferramenta importante contendo as diretrizes que aumentem o envolvimento e aprendizagem dos alunos, independentemente do nível de ensino.

Estou ciente e me foram assegurados os seguintes direitos:

- da liberdade de retirar o meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isso me traga prejuízo de qualquer ordem;
- da segurança de que não serei identificado(a) e que será mantido caráter confidencial das informações relacionadas à minha privacidade;

- de que serão mantidos todos os preceitos ético-legais durante e após o término da pesquisa, de acordo com a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde;
- do compromisso de ter acesso às informações em todas as etapas do estudo, bem como aos resultados, ainda que isso possa afetar meu interesse em continuar participando da pesquisa;
- de que não haverá nenhum tipo de despesa ou ônus financeiro, bem como não haverá nenhuma recompensa financeira relacionada à minha participação;
- de que não está previsto nenhum tipo de procedimento invasivo, coleta de material biológico, ou experimento com seres humanos;
- de não responder qualquer pergunta que julgar constrangedora ou inadequada.

Eu \_\_\_\_\_, portador do documento de identidade \_\_\_\_\_, aceito participar da pesquisa intitulada: “**A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem discente**”. Fui informado(a) dos objetivos do presente estudo de maneira clara e detalhada, bem como sobre a metodologia que será adotada, sobre os riscos e benefícios envolvidos. Recebi uma cópia deste termo de consentimento e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

### Uso de gravação

Autorizo o uso da gravação do meu áudio para fins da pesquisa, sendo seu uso restrito ao documento da dissertação e a publicação dos resultados da pesquisa em eventos.

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) pesquisador(a)

Em caso de dúvidas com respeito aos aspectos éticos deste estudo, poderei consultar:

**CEP/IFRS**

**E-mail:** cepesquisa@ifrs.edu.br

**Endereço:** Rua General Osório, 348, Centro, Bento Gonçalves, RS, CEP: 95.700-000

**Telefone:** (54) 3449-3340

**Pesquisador(a) principal:** Fransciély Valladas Velasques

**E-mail para contato:** franscielyv@gmail.com

**Demais pesquisadores:**

**Nome:** Márcia Amaral Corrêa Ughini Villarroel

**E-mail para contato:** marcia.correa@sertao.ifrs.edu.br

**APÊNDICE F - ROTEIRO DE ENTREVISTAS (DOCENTE)**

1. Qual a instituição que você trabalha na modalidade a distância?
2. Esta instituição é pública ou privada?
3. Qual a sua formação?
4. Há quanto tempo atua como docente?
5. Qual o tempo de atuação na EaD de forma geral?
6. Quais os maiores desafios que os alunos enfrentam que você observa, em relação à aprendizagem?
7. Que ações os tutores poderiam realizar para minimizar esses desafios, considerando a melhoria no aprendizado discente?

## **APÊNDICE G - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TUTOR)**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE  
DO SUL – IFRS  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO – PROPI  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezado(a) Senhor(a):

Você está sendo respeitosamente convidado(a) a participar do projeto de pesquisa intitulado: **“A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem discente”**, cujos objetivo principal é identificar quais ações devem ser tomadas pelos tutores para garantir um maior envolvimento e aprendizagem discente nas disciplinas EaD. Este projeto está vinculado ao Mestrado Profissional em Informática na Educação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Porto Alegre, realizado pela pesquisadora Fransciély Valladas Velasques, sob orientação da pesquisadora Márcia Amaral Corrêa Ughini Villarroel.

A pesquisa será feita através de entrevista semiestrutura, que poderá gravada e utilizada na referida pesquisa após a sua autorização. Para a coleta de dados será utilizado um gravador para registro das falas do(a) entrevistado(a), com a finalidade de compreender os desafios encontrados pelos alunos na realização do curso em EaD. Assim, os dados serão analisados para a confecção de um manual que contemple ações que possam auxiliar na tomada de decisão dos tutores para aumentar o envolvimento e qualidade na aprendizagem discente.

Fui alertado(a) que este estudo apresenta risco mínimo, isto é, pode ocorrer algum tipo de desconforto emocional durante a entrevista, porém a pesquisadora deixa claro que não precisará responder nenhuma pergunta que lhe deixe desconfortável. Além disso, existe o risco de identificação devido ao baixo número da amostra, mas isso é minimizado, uma vez que nenhuma informação individual será publicada. Porém, caso ocorra os riscos, o participante será encaminhado para conversar, individualmente, com a pesquisadora responsável pela pesquisa, Fransciély Valladas Velasques, a fim de receber o acompanhamento necessário. Além disso, diante de qualquer tipo de questionamento ou dúvida poderei realizar o contato imediato com um dos pesquisadores responsáveis pelo estudo que fornecerá os esclarecimentos necessários.

Foi destacado que minha participação no estudo é de extrema importância, uma vez que espera-se obter como produto um manual que contemple as ações que os tutores que possam tomar, de acordo os desafios diagnosticados pela pesquisa. Os tutores serão beneficiados, uma vez que poderão direcionar melhorar suas ações em relação à aprendizagem para as turmas, que serão as principais beneficiadas do estudo. Além disso, considerando que a EaD é uma área que está em expansão nos níveis médio, técnico e superior, esse manual será uma ferramenta importante contendo as diretrizes que aumentem o envolvimento e aprendizagem dos alunos, independentemente do nível de ensino.

Estou ciente e me foram assegurados os seguintes direitos:

- da liberdade de retirar o meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isso me traga prejuízo de qualquer ordem;
- da segurança de que não serei identificado(a) e que será mantido caráter confidencial das informações relacionadas à minha privacidade;
- de que serão mantidos todos os preceitos ético-legais durante e após o término da pesquisa, de acordo com a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde;

- do compromisso de ter acesso às informações em todas as etapas do estudo, bem como aos resultados, ainda que isso possa afetar meu interesse em continuar participando da pesquisa;
- de que não haverá nenhum tipo de despesa ou ônus financeiro, bem como não haverá nenhuma recompensa financeira relacionada à minha participação;
- de que não está previsto nenhum tipo de procedimento invasivo, coleta de material biológico, ou experimento com seres humanos;
- de não responder qualquer pergunta que julgar constrangedora ou inadequada.

Eu \_\_\_\_\_, portador do documento de identidade \_\_\_\_\_, aceito participar da pesquisa intitulada: "**A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem discente**". Fui informado(a) dos objetivos do presente estudo de maneira clara e detalhada, bem como sobre a metodologia que será adotada, sobre os riscos e benefícios envolvidos. Recebi uma cópia deste termo de consentimento e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

### **Uso de gravação**

Autorizo o uso da gravação do meu áudio para fins da pesquisa, sendo seu uso restrito ao documento da dissertação e a publicação dos resultados da pesquisa em eventos.

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) pesquisador(a)

Em caso de dúvidas com respeito aos aspectos éticos deste estudo, poderei consultar:

### **CEP/IFRS**

**E-mail:** cepesquisa@ifrs.edu.br

**Endereço:** Rua General Osório, 348, Centro, Bento Gonçalves, RS, CEP: 95.700-000

**Telefone:** (54) 3449-3340

**Pesquisador(a) principal:** Fransciély Valladas Velasques

**E-mail para contato:** franscielyv@gmail.com

### **Demais pesquisadores:**

**Nome:** Márcia Amaral Corrêa Ughini Villarroel

**E-mail para contato:** marcia.correa@sertao.ifrs.edu.br

**APÊNDICE H - ROTEIRO DE ENTREVISTAS (TUTOR)**

1. Qual a instituição que você trabalha na modalidade a distância?
2. Esta instituição é pública ou privada?
3. Qual a sua formação?
4. Qual o tempo de atuação na EaD?
5. Em média, quantas turmas você atende por semestre? Qual o total de alunos?
6. Você consegue prestar o atendimento com qualidade com essa quantidade de alunos? Por quê?
7. Quais os maiores desafios que os alunos enfrentam que você observa, em relação à aprendizagem?
8. Que ações você poderia realizar para minimizar esses desafios, considerando a melhoria no aprendizado discente?
9. Qual o empecilho de você implementar essas ações?
10. Você já realizou outras ações anteriormente? Quais os resultados?

## APÊNDICE I - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (ALUNO)

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE  
DO SUL – IFRS  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO – PROPI  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Senhor(a):

Você está sendo respeitosamente convidado(a) a participar do projeto de pesquisa intitulado: **“A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem discente”**, cujos objetivo principal é identificar quais ações devem ser tomadas pelos tutores para garantir um maior envolvimento e aprendizagem discente nas disciplinas EaD. Este projeto está vinculado ao Mestrado Profissional em Informática na Educação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Porto Alegre, realizado pela pesquisadora Franciély Valladas Velasques, sob orientação da pesquisadora Márcia Amaral Corrêa Ughini Villarroel.

A pesquisa será feita através do preenchimento do questionário, que poderá ser utilizado na referida pesquisa após a sua autorização. Para a coleta de dados será aplicado um questionário *online* que tem como finalidade compreender os desafios encontrados na realização do curso em EaD. Assim, os dados serão analisados para a confecção de um manual que contemple ações que possam auxiliar na tomada de decisão dos tutores para aumentar o envolvimento e qualidade na aprendizagem discente.

Fui alertado(a) que este estudo apresenta risco mínimo, isto é, pode ocorrer algum tipo de desconforto emocional em responder alguma pergunta do questionário, considerando meus relatos sobre as dificuldades que tenham tido durante o curso em EaD, porém esse risco se minimiza em razão da pesquisa ser *online* e a pesquisadora não ter acesso aos dados pessoais do participante. Porém, caso ocorra os riscos, o participante será encaminhado para conversar, individualmente, com a pesquisadora responsável pela pesquisa, Franciély Valladas Velasques, a fim de receber o acompanhamento necessário. Além disso, diante de qualquer tipo de questionamento ou dúvida poderei realizar o contato imediato com um dos pesquisadores responsáveis pelo estudo que fornecerá os esclarecimentos necessários.

Foi destacado que minha participação no estudo é de extrema importância, uma vez que espera-se obter como produto um manual que contemple as ações que os tutores que possam tomar, de acordo os desafios diagnosticados pela pesquisa. Cabe ressaltar que os egressos não serão beneficiados diretamente pelo estudo, uma vez que os mesmos já concluíram o curso, porém as turmas em andamento e futuras serão as principais beneficiadas do estudo. Além disso, considerando que a EaD é uma área que está em expansão nos níveis médio, técnico e superior, esse manual será uma ferramenta importante contendo as diretrizes que aumentem o envolvimento e aprendizagem dos alunos, independentemente do nível de ensino.

Estou ciente e me foram assegurados os seguintes direitos:

- da liberdade de retirar o meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isso me traga prejuízo de qualquer ordem;
- da segurança de que não serei identificado(a) e que será mantido caráter confidencial das informações relacionadas à minha privacidade;
- de que serão mantidos todos os preceitos ético-legais durante e após o término da pesquisa, de acordo com a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde;

- do compromisso de ter acesso às informações em todas as etapas do estudo, bem como aos resultados, ainda que isso possa afetar meu interesse em continuar participando da pesquisa;
- de que não haverá nenhum tipo de despesa ou ônus financeiro, bem como não haverá nenhuma recompensa financeira relacionada à minha participação;
- de que não está previsto nenhum tipo de procedimento invasivo, coleta de material biológico, ou experimento com seres humanos;
- de não responder qualquer pergunta que julgar constrangedora ou inadequada.

Eu \_\_\_\_\_, portador do documento de identidade \_\_\_\_\_, aceito participar da pesquisa intitulada: "**A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem discente**". Fui informado(a) dos objetivos do presente estudo de maneira clara e detalhada, bem como sobre a metodologia que será adotada, sobre os riscos e benefícios envolvidos. Recebi uma cópia deste termo de consentimento e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Porto Alegre, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

Assinatura do (a) participante

---

Assinatura do (a) pesquisador(a)

Em caso de dúvidas com respeito aos aspectos éticos deste estudo, poderei consultar:

**CEP/IFRS**

**E-mail:** cepesquisa@ifrs.edu.br

**Endereço:** Rua General Osório, 348, Centro, Bento Gonçalves, RS, CEP: 95.700-000

**Telefone:** (54) 3449-3340

**Pesquisador(a) principal:** Fransciély Valladas Velasques

**E-mail para contato:** franscielyv@gmail.com

**Demais pesquisadores:**

**Nome:** Márcia Amaral Corrêa Ughini Villarroel

**E-mail para contato:** marcia.correa@sertao.ifrs.edu.br

## APÊNDICE J - QUESTIONÁRIO (ALUNO)

### Um Estudo sobre os Desafios na Educação a Distância (EaD)

Este questionário é parte integrante de uma pesquisa intitulada “A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem discente” que faz parte dos requisitos para elaboração da dissertação de Mestrado em Informática na Educação do IFRS.

A pesquisa tem como objetivo identificar os desafios enfrentados nas disciplinas *online*, com o intuito de propor ações de orientação e melhoria dos processos de aprendizagem.

As informações pessoais do participante serão mantidas no anonimato, sendo utilizadas somente as respostas para fins acadêmicos.

Não é necessária sua identificação! Desde já agradecemos a sua participação.

Atenciosamente,

Fransciély Valladas Velasques

Mestranda em Informática na Educação (IFRS)

#### 1. Perfil do Entrevistado

##### 1.1 Qual a instituição que você estuda ou estudou na modalidade a distância?<sup>13</sup>

( ) IE1 ( ) IE2 ( ) IE3 ( ) IE4

1.2 A instituição: ( ) Pública ( ) Privada

#### 2. Marque a opção que considerar mais adequada, sobre sua experiência no curso em EaD, considerando o escore de 1 a 5:

Discordo totalmente (1); Discordo em parte (2); Nem concordo nem discordo (3); Concordo em parte (4); Concordo totalmente (5)

Experiência no curso em EaD	1	2	3	4	5
A interface do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) facilitou o acesso às informações e melhorou o meu desempenho.					
Senti que teria um melhor aproveitamento, se conhecesse mais tecnologias para acessar as atividades.					
A quantidade de informações disponibilizadas no AVA facilitou o meu aprendizado.					
A falta de interação presencial com o professor e tutor dificultou meu aprendizado.					

<sup>13</sup> Os respondentes da pesquisa tiveram acesso aos nomes das instituições participantes da pesquisa.

<b>Experiência no curso em EaD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Recebi os materiais necessários para a realização de atividades e provas em tempo hábil.					
Recebi o <i>feedback</i> do professor/tutor em tempo hábil sobre atividades e provas realizadas.					
O tutor possuía o conhecimento necessário de todos os recursos e instrumentos didáticos utilizados.					
O tutor esclarecia minhas dúvidas usando os fóruns de discussão ou participando de <i>chats</i> /videoconferências, entre outros.					
O material didático era de fácil compreensão e estimulava meu aprendizado.					
Buscava o auxílio do tutor para esclarecer minhas dúvidas sobre os conteúdos e atividades.					
Participava ativamente dos encontros <i>online</i> ( <i>chats</i> , videoconferências, entre outros) para melhor compreensão do conteúdo.					
Dedicava um tempo fixo na semana para acesso aos materiais das disciplinas.					
Eu considero as ferramentas e tecnologias do AVA fácil de usar.					
Senti falta da interação presencial com os colegas de curso.					
Senti dificuldade de participar de fóruns de discussões em turma.					
O tutor tentava frequentemente obter a participação dos alunos nas atividades.					
Interagir com outros alunos e com o tutor tornou-se mais natural à medida que o curso progredia.					
Sinto que a qualidade do curso a distância não sofreu nenhum prejuízo pelo fato de ter sido em EaD.					
Eu estou satisfeito com a minha decisão de ter feito o curso a distância.					
Sinto que esse curso atendeu às minhas necessidades.					
Pretendo fazer tantos cursos a distância quanto eu puder.					
Se eu tivesse que fazer novamente esse curso, não faria na modalidade a distância.					

**Fonte:** Adaptado de MARCUZZO, M. M. V. A Satisfação dos alunos de educação a distância da Universidade Federal de Santa Maria. 2013. 138f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2013.

**3. Quais foram os maiores desafios durante a realização do curso em EaD?**

**4. Que ações poderiam ser implementadas para melhorar o seu aprendizado?**

APÊNDICE K - MANUAL DE BOAS PRÁTICAS PARA A TUTORIA NA EAD (SOS TUTORIA)<sup>14</sup>



<sup>14</sup> No link ao lado, está disponível o manual em formato PDF para download: <https://bitly.com/tKJ3E>.

# SOS TUTORIA

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
MANUAL DE BOAS PRÁTICAS PARA A  
TUTORIA

**ELABORADO POR:**  
FRANSCIÉLY VALLADAS VELASQUES

PORTO ALEGRE | 2020

# Bem-vind@ Tutor@

O objetivo desse manual é te guiar durante a sua jornada como tutor@, apresentando as melhores práticas para serem realizadas com o foco em um maior engajamento e qualidade na aprendizagem dos estudantes.

O "Manual de boas práticas para a tutoria" foi desenvolvido a partir da dissertação de Mestrado Profissional em Informática na Educação (IFRS) intitulada "A atuação dos tutores nos processos de ensino e aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam a aprendizagem". Essa dissertação teve como objetivo identificar os desafios na aprendizagem e propor ações voltadas para orientação e melhoria dos processos de aprendizagem discente, conforme serão apresentadas nesse manual.

**Se você quiser acessar o estudo completo, acesse o QR Code abaixo;**



# SOS

## TUTORIA

# SUMÁRIO

Instrumentalização dos recursos tecnológicos e organização do AVA.....	4
Ferramentas de organização do tempo.....	5
Ferramentas de áudio e vídeo.....	6
Auxílio dos tutores na atuação docente.....	7
Comunicação síncrona para interação.....	8
Comunicação síncrona para retorno imediato.....	9
Acompanhamento personalizado aos discentes.....	10
Alguma dúvida?.....	11



# Instrumentalização de recursos tecnológicos e organização do AVA

Ao início do curso na modalidade a distância, os alunos têm dificuldade em utilizar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), pois eles desconhecem a ferramenta e a localização de cada item.

A sugestão é que você tutor@, realize uma **oficina de instrumentalização de recursos tecnológicos e do AVA**.

Ela será realizada presencialmente para explicar aos alunos como funciona o ambiente virtual, a sua estruturação, onde eles encontram cada módulo, seus conteúdos e enviam mensagens quando tem alguma dúvida.

Você também pode explicar quais as principais ferramentas que eles precisam ter instalado no computador, celular ou tablet, para acessar os textos, planilhas, vídeos, PDFs e outros.



Essas informações da oficina, podem ser utilizadas como base para a construção de um **tutorial de acesso**, a ser enviado por e-mail juntamente com as boas vindas da disciplina.

Lembre-se de manter um padrão de **organização no AVA** nos módulos, com o mínimo de páginas de navegação para facilitar o acesso dos estudantes.

# Ferramentas de organização do tempo

Outra dificuldade que os alunos têm é quanto a organização da rotina de estudos conciliando as suas atividades pessoais e profissionais.

Sabe a oficina de instrumentalização que mencionamos na página anterior?

A sugestão é que nesse encontro também sejam disponibilizadas, algumas dicas de ferramentas de organização do tempo.

Mostre o **cronograma** da disciplina e apresente um **modelo de tabela** com os prazos, dias e horários de estudos, como exemplo.

Envie **avisos por e-mail** próximo a data de entrega das atividades e provas.

Compartilhe com os alunos, um convite de "**evento**" na **agenda** com as datas de abertura dos módulos, entrega de atividades, provas, entre outros.

Entregue uma **lista de aplicativos de celular** em que possa auxiliar na rotina deles, como por exemplo:

- [Agenda do Google](#);
- Google Tarefas;
- [Trello](#);
- [To Do da Microsoft](#);
- [Google Keep](#);
- Aplicativos de Hábitos e Metas.

Você ainda pode incluir um **tutorial de acesso** desses aplicativos, mostrando como acessá-los. Ou ainda, inserir tutoriais disponíveis no YouTube, mostrando como funciona os aplicativos, de forma básica.

Essas informações podem ser enviadas junto com o e-mail de boas vindas e ficarem disponíveis no AVA.

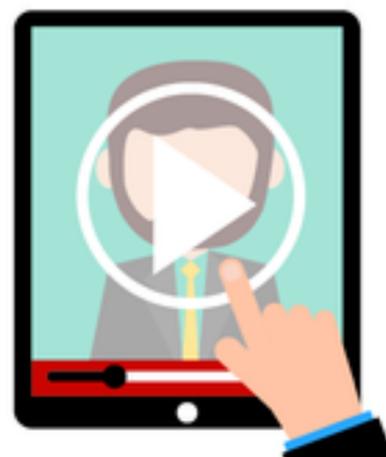


## Ferramentas de áudio e vídeo

Alguns estudantes têm dificuldades em compreender determinadas partes do conteúdo ou mesmo o enunciado das questões, devido a clareza de como foi abordado ou mesmo por ter facilidade de aprender em formatos, diferentes de texto.

Sabe quando muitos alunos apresentam as mesmas dúvidas por e-mail ou fórum?

A sugestão é **gravar um breve vídeo ou áudio** em que explique de forma simplificada o que eles têm maior dificuldade.



Se for algo que com relação ao conteúdo, você também pode apresentar essa sugestão ao professor, e ele mesmo fazer essa gravação.

Lembre-se de repassar as dificuldades dos estudantes ao professor para que ele possa abordar os conteúdos em outros formatos, facilitando assim a aprendizagem dos estudantes.

# Auxílio dos tutores na atuação docente

Na página anterior, falamos sobre ter esse contato com o professor e dizer quais as principais dificuldade do alunos.

Você tutor@, por ter esse contato mais direto com os alunos, sabe muito bem as principais dificuldades que eles têm, assim como o que pode ser feito para eles ficarem mais envolvidos na disciplina, ter uma maior participação, além de entender as dúvidas.

A sugestão é você apresente a sua **percepção em relação ao conteúdo** e atividades da disciplina ao professor.

Sabe quando quando você percebe que os alunos vão ter dificuldade em determinado exercício?

Você pode trazer **dicas, sugestões e sua percepção** sobre isso. Apresente esse **feedback** antes mesmo de chegar esse conteúdo aos estudantes.

Mostre as **ações que funcionaram** em semestres anteriores, como sugestão ao professor.

Você pode trazer os **feedbacks dos alunos** de uma forma franca, como por exemplo, um vídeo que eles não compreenderam e sugerir a elaboração de outro conteúdo ou material que contribua e complemente o material didático.



# Comunicação síncrona para interação

Os alunos sentem a necessidade de um contato maior com os colegas do curso para discussões sobre as temáticas e trocas de experiências, assim como realizam no ensino presencial.

A sugestão é um momento de **interação online síncrono**, ou seja, um encontro online que todos estejam conectados no mesmo momento.

Assim, os alunos terão um espaço para realizar uma maior interação entre eles mesmos e o com você tutor@.

O objetivo é ter um ambiente propício para essa troca de experiências, debates sobre os temas da disciplina, sanar dúvidas, além de uma maior abertura para trazer o feedback que mencionamos antes.

Saliento que esse encontro não substitui as webconferências que o professor realiza.

Esse é apenas mais um momento de contato entre você e os estudantes, que tem como foco a interação entre os próprios estudantes mediada por você.



# Comunicação síncrona para retorno imediatO

As dúvidas dos estudantes surgem em enquanto estão realizando as leituras dos materiais e fazendo os exercícios.

A sugestão é a **comunicação síncrona**, ou seja, que tenha um horário fixo diário que você tutor@ esteja disponível para sanar as dúvidas no momento em que elas surgem.



Essa conversa pode ser por chat, videochamada ou mensagem de áudio, em grupo ou individual. Ressalto deve ter possibilidade de ser realizada individualmente, para que o aluno apresente suas dúvidas ou situações, sem se sentir constrangido com a turma.

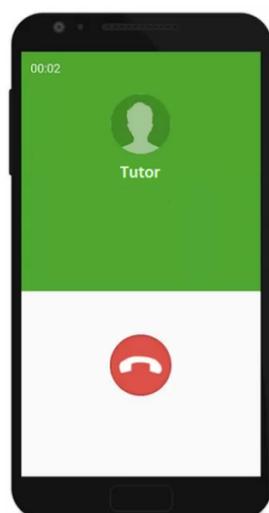
Essa ação facilita a comunicação, uma vez que possam surgir outras dúvidas a partir da sua resposta. Com isso, ele pode continuar seus estudos, sem a possibilidade de se perder no raciocínio. Além disso, aumenta esse contato mais próximo entre você e os estudantes.

# Acompanhamento personalizado aos discentes

Sabe o contato mais próximo do estudante com o tutor que mencionamos antes?

O **acompanhamento personalizado** é quando o aluno sente que tem alguém acompanhando a sua trajetória acadêmica.

Você tutor@, precisa estar atento quando o estudante está a muitos dias sem acessar o AVA. Lembre-o de acessar o ambiente.



Se você perceber que ele está por exemplo a 15 dias sem acessar o ambiente, é sinal de que pode ter desistido da disciplina. Ligue para esse estudante e se coloque à disposição para solucionar as dúvidas dele.

Elogie os que realizaram as atividades e lembre os demais que precisam ser realizadas até tal dia.



O nosso manual encerra por aqui. Espero ter contribuído com a sua jornada como tutor@ e com o aprendizagem dos seus alunos.

Caso você tenha alguma dúvida ou sugestão sobre esse material, me coloco à disposição pelo contato abaixo:

---

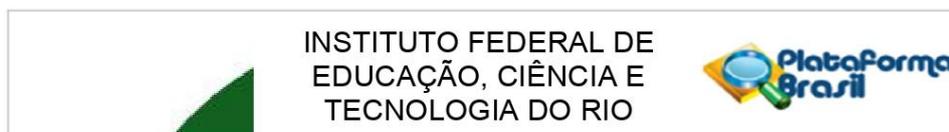
Fransciély Valladas Velasques  
franscielyv@gmail.com

---

**ANEXO**

---

## ANEXO A - CARTA DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** Processo de ensino-aprendizagem na EaD: ações de melhoria e orientação que impactam na atuação dos tutores

**Pesquisador:** FRANSCIELY VALLADAS VELASQUES

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 06272919.8.0000.8024

**Instituição Proponente:** INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIENCIA E TECNOLOGIA DO RIO

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 3.165.540

#### Apresentação do Projeto:

Resumo

A Educação a Distância (EaD) realiza o processo de ensino-aprendizagem através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) que permite a interação entre professores, tutores e alunos. Assim, devido a distância física e temporal, existe uma dificuldade.

em engajar os estudantes nas disciplinas online, como no ensino presencial, considerando a realização das atividades, a interação no ambiente, e principalmente em acessar ativamente o conteúdo. Dessa forma, esta pesquisa apresenta a proposta de diagnosticar os desafios em relação à aprendizagem discente, a fim de propor ações para a tomada de decisão dos tutores que influenciem no envolvimento dos alunos. Assim, espera-se elaborar um protocolo que apresente essas ações contribuindo com a atuação dos tutores e melhorando o processo de ensino-aprendizagem.

Projeto de pesquisa do Mestrado Profissional em Informática na Educação do IFRS – Campus Porto Alegre. Embora a pesquisadora só cita que é uma orientação do mestrado, onde consta a orientadora Márcia Amaral Corrêa de Moraes.

**Endereço:** Rua General Osório, 348

**Bairro:** CENTRO

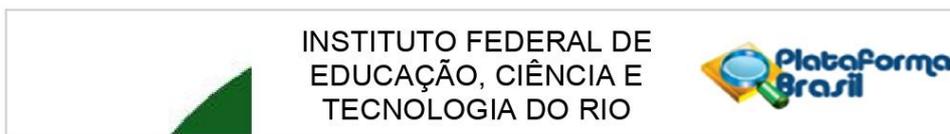
**CEP:** 95.700-086

**UF:** RS

**Município:** BENTO GONCALVES

**Telefone:** (54)3449-3340

**E-mail:** cepesquisa@ifrs.edu.br



Continuação do Parecer: 3.165.540

**Objetivo da Pesquisa:**

- Os objetivos estão descritos.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

- Estão descritos.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

- Tem autorização institucional, assinada, pela própria orientadora, que estava no cargo de diretora geral substituta.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

- Os TCLEs estão adequados, bem como os questionários que serão aplicados aos participantes da pesquisa.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Não foram observados óbices éticos.

O projeto está aprovado e, após a finalização da última etapa, conforme cronograma cadastrado na Plataforma Brasil, o pesquisador possui o prazo de 60 dias para envio do relatório final via Plataforma.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Não foram observados óbices éticos.

O projeto está aprovado e, após a finalização da última etapa, conforme cronograma cadastrado na Plataforma Brasil, o pesquisador possui o prazo de 60 dias para envio do relatório final via Plataforma.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1288489.pdf	24/01/2019 09:57:16		Aceito
Outros	roteiro_entrevista_tutor.pdf	24/01/2019 09:55:38	FRANSCIELY VALLADAS	Aceito

**Endereço:** Rua General Osório, 348

**Bairro:** CENTRO

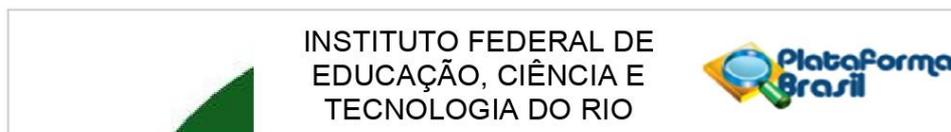
**CEP:** 95.700-086

**UF:** RS

**Município:** BENTO GONCALVES

**Telefone:** (54)3449-3340

**E-mail:** cepesquisa@ifrs.edu.br



Continuação do Parecer: 3.165.540

Outros	roteiro_entrevista_tutor.pdf	24/01/2019 09:55:38	VELASQUES	Aceito
Outros	roteiro_entrevista_professor.pdf	24/01/2019 09:55:12	FRANSCIELY VALLADAS VELASQUES	Aceito
Outros	roteiro_questionario_egresso.pdf	24/01/2019 09:54:33	FRANSCIELY VALLADAS VELASQUES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle_tutor.pdf	24/01/2019 09:53:21	FRANSCIELY VALLADAS VELASQUES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle_professor.pdf	24/01/2019 09:53:10	FRANSCIELY VALLADAS VELASQUES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle_egresso.pdf	24/01/2019 09:52:58	FRANSCIELY VALLADAS VELASQUES	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto_detalhado.pdf	24/01/2019 09:52:47	FRANSCIELY VALLADAS VELASQUES	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	autorizacao_institucional_assinada.pdf	24/01/2019 09:52:27	FRANSCIELY VALLADAS VELASQUES	Aceito
Folha de Rosto	folha_rosto_assinada.pdf	24/01/2019 09:52:09	FRANSCIELY VALLADAS VELASQUES	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

BENTO GONCALVES, 22 de Fevereiro de 2019

Assinado por:

**MARCELO MALLET SIQUEIRA CAMPOS**  
(Coordenador(a))

**Endereço:** Rua General Osório, 348  
**Bairro:** CENTRO **CEP:** 95.700-086  
**UF:** RS **Município:** BENTO GONCALVES  
**Telefone:** (54)3449-3340 **E-mail:** cepesquisa@ifrs.edu.br