

Educação à distância, o papel do tutor e o perfil do aluno do curso de Processos Gerenciais da Uniasselvi de Palhoça/SC

Distance education, the role of the tutor and the profile of the student of the course Management Processes at Uniasselvi in Palhoça/SC

Mary Jerusa Guercio
Universidad de Badajoz - Espanha
mguercio@alumnos.unex.es

Margarete Catarina Anselmo
UNIASSELVI- Brasil
megyy@hotmail.com

Clementina Galera Casquet
Universidad de Extremadura – Espanha
cgalera@unex.es

Recebido em 21/02/2022
Aprovado em 29/04/2022

Resumo

Este trabalho tem como objetivo conhecer e avaliar o perfil do aluno de Ensino a Distância (EAD) do curso de Processos Gerenciais EMD0049, da Uniasselvi, do município de Palhoça/SC, levantando as características e motivações que os conduziram ao curso. Por meio deste estudo, pode-se conhecer melhor este aluno, como componente imperativo nesta modalidade de ensino e as principais semelhanças do grupo para se chegar a um perfil. Realizou-se uma pesquisa de caráter exploratório, utilizando como instrumentos de coleta e análise de dados os resultados dos questionários enviados por meio de e-mail institucional a uma amostra de 22 estudantes dos cursos de EAD na área de Processos Gerenciais. Realizou-se uma reflexão sobre o professor-tutor no contexto de educação à distância, destacando as principais diferenças entre suas atividades e aquelas atribuídas ao professor convencional. Além de discutir os obstáculos enfrentados neste meio e as estratégias adequadas para superar a distância geográfica e temporal existente entre professor-aluno.

Palavras-chave: Ensino a distancia; Perfil do aluno; Tutor de EAD; Motivação.

Abstract

This work aims to know and evaluate the profile of the Distance Learning (DL) student of the Management Processes Course - EMD0049, from Uniasselvi, in the city of Palhoça/SC, raising the characteristics and motivations that led them to the course. Through this study, it is possible to get to know this student better, as an imperative component in this type of education and the main similarities of the group to reach a profile. An exploratory research was carried out, using as instruments for data collection and analysis the results of questionnaires sent by institutional e-mail to a sample of 22 students from distance learning courses in the area of Management Processes. A reflection was made on the tutor-teacher in the context of distance education, highlighting the main differences between his activities and those attributed to the conventional teacher. In addition to discussing the obstacles faced in this environment and the appropriate

strategies to overcome the geographical and temporal distance existing between teacher and student.

Keywords: Distance learning; Student profile; EAD tutor; Motivation.

I. INTRODUÇÃO

A necessidade de estar presente no mercado de trabalho enquanto busca sua formação profissional, faz com que o aluno que tem este perfil, busque novas alternativas que conciliem seu trabalho com seus estudos. A chegada da internet trouxe a interatividade como uma grande adição. Sala de aulas virtuais, fórum de discussões, salas de bate-papo, são ferramentas que auxiliam os usuários da educação à distância em sua busca constante pela informação, e no caso, apoio para sua formação. Presentemente a diferença existente nas características iniciais da educação a distância é considerável.

Avaliar o aluno de EAD, conhecer suas percepções, seguindo um padrão médio, analisar o seu perfil, para que estes dados auxiliem na elaboração dos cursos e aplicação de ferramentas de auxílio, podem corroborar no sucesso desta modalidade de ensino.

Identificar o perfil destas pessoas que procuram esta modalidade de ensino, no caso, o curso de Processos Gerenciais da Uniasselvi, no município de Palhoça/SC, quais são suas características, saber realmente o que elas esperam encontrar nesse ambiente e a necessidade de se alcançar novos domínios e novos públicos e o papel do tutor de EAD com a finalidade de melhorar a ferramenta de ensino é o objetivo geral deste trabalho.

Como objetivos específicos, este estudo busca:

- a) Avaliar o perfil do aluno de EAD;
- b) Conhecer a EAD;
- c) Analisar o papel do tutor na EAD e conhecer sua formação específica;
- d) Estudar os elementos fundamentais necessárias para um curso de EAD.

A Metodologia da Pesquisa adotada neste trabalho é de natureza exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa. De acordo com TRIVIÑUS (1987, p.133) a pesquisa qualitativa de fundamentação teórica, fenomenológica, pode usar recursos aleatórios para fixar a amostra. Isto é, procura uma espécie de representatividade dos sujeitos que participarão no estudo”.

A amostra desta pesquisa abrangeu 22 alunos do curso de Processos Gerenciais, turma

EMD0049, no município de Palhoça, Santa Catarina, durante o mês de dezembro de 2012.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Educação a distancia - EAD

Diante das atuais exigências do mercado, surge uma nova modalidade de ensino que se insere no mercado como ferramenta de qualificação profissional. Há um desacordo entre as competências estabelecidas nos novos trabalhos que o mercado oferece e os conhecimentos que dispõe o adjacente dos trabalhadores. Diante disso, torna-se indispensável aumentar o nível de formação dos jovens que chegam o mercado de trabalho e, ao mesmo tempo, modernizar e aperfeiçoar as qualificações da mão-de-obra existente diante de uma educação e uma formação sucessiva e permanente. Os recursos humanos e tecnológicos devem seguir esta mudança.

De acordo com Silvio (2006, p.1) no campo da educação a distância, criaram novas condições de aprendizagem que têm contribuído para uma melhor qualidade na educação, para aqueles que podem aceder a estas novas formas aprendizagem e os meios tecnológicos para fazer isso, e permitiu uma educação mais relevante às necessidades dos indivíduos e grupos sociais a que pertencem.

A Educação a distancia persegue os mesmo fins gerais que a educação presencial, quer dizer, busca desenvolver habilidades, destrezas e atitudes, sob um conceito que faz uso intensivo de meios instrucionais (ESCONTRELA MAO, 2013, p.26).

De acordo com Laaser, *apud* Mckenzie *et al* (1979, p.17) o termo “educação a distância” adquiriu aceitação universal em 1982, quando o Conselho Internacional para a Educação por Correspondência (ICCE), uma organização afiliada à UNESCO, mudou seu nome para Conselho Internacional para a Educação a Distância (ICDE).

De acordo com o Decreto nº. 5.622, de 19 de dezembro de 2005, caracteriza-se a educação à distância como modalidade educacional na qual a intercessão didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com o uso de meios e tecnologias de informação e comunicação (TIC), com alunos e professores desenvolvendo atividades educativas em tempos e lugares distintos.

A Educação à Distância surge quando o mercado transforma. A sociedade muda, o ensino deve acompanhar as evoluções e revoluções que se apresentam. Este tipo de ensino possui alguns benefícios em relação aos outros, pois a pessoa pode escolher seu horário de



estudos, como quando iniciar seus estudos. Como se sabe, cada aluno tem um compasso de estudo próprio e a educação a distância permite que o aluno comine seu ritmo pessoal, o que traz uma grande prerrogativa à EAD.

Há um debate constante no mundo acadêmico sobre quem é levado a estudar online. Tem-se como fato dado que os alunos que estudam on-line são adultos, pois essa espécie de aprendizagem, que se dá em qualquer lugar e a qualquer hora, permite-lhes continuar trabalhando em turno integral sem deixar de também dar atenção à família. “O aluno on-line típico” é geralmente descrito como alguém que tem mais de 25 anos, está empregado, preocupado com o bem-estar da comunidade, com alguma educação superior em andamento, podendo ser tanto do sexo masculino quanto do feminino. (GILBERT, 2001, *apud* PALLOF e PRATT, 2004, p.74).

Estudos mostram que há uma preocupação constante em tornar a EAD cada vez mais centrada no aluno. De acordo com Belloni (2006, p.39) *seja do ponto de vista dos paradigmas econômicos, seja desde a perspectiva das grandes definições*, para saber quem é o aluno da educação a distância é necessário analisar algumas características que lhes são peculiares. Para este autor,

As características fundamentais da sociedade contemporânea que mais têm impacto na educação são, pois, maior complexidade, mais tecnologia, compressão das relações de espaço e tempo. Trabalho mais responsabilizado, mais precário, com maior mobilidade, exigindo um trabalhador multicompetente, multiquificado, capaz de gerir situações de grupo, de se adaptar a situações novas, sempre pronto a aprender. Em suma, um trabalhador mais informado e autônomo (BELLONI, 2006, p.39).

A educação a distância apresenta características diferentes da educação tradicional, ainda que a difusão de conhecimento seja o alvo comum, divergem na hora de “passar” este conhecimento. O ensino tradicional, presencial, trabalha com o unitário e o ensino a distância com o coletivo. No ensino tradicional, o professor mantém o comando sobre o aluno, no ensino a distância, é o aluno que deve ter o comando sobre si mesmo, o que exige domínio sobre seus propósitos, maturidade e autonomia. No ensino tradicional o ensino recai sobre o docente. Na educação a distância, recai sobre o próprio aluno. No ensino tradicional a Instituição tem uma forma estruturada de organização. No ensino a distância, deve ser flexível a forma organizacional da Instituição. No ensino tradicional, o docente provoca a criação do conhecimento para o aluno. No ensino a distância é o aluno quem busca a informação pra suscitar seu conhecimento. O que permanece nas duas modalidades de ensino é que cabe aos dois, o planejamento e organização prévia do curso ou disciplinas, a obrigação de responder as atividades propostas pelo docente ou tutor, a existência de avaliação como instrumento de avaliação.

A essência da educação a distância e também da educação aberta é que brindam as oportunidades de aprendizagem a toda pessoa que carece de facilidades e credenciais de educação, sem importar sua falta de educação prévia ou status econômico, social ou o endereço da sua residência (COOKSON, 2010, p.148).

Na Sociedade em Rede, aprender caracteriza-se por uma apropriação de conhecimento que se dá numa realidade concreta. Isto é, parte-se da situação real vivido pelo educando, o que é apoiado pela presença mediadora e gestora do professor comprometido com seus alunos e com a construção de conhecimentos, procurando responder ao princípio da aprendizagem significativa (CASTELLS, 1999).

Para BEHAR (2009, p.16) nesta perspectiva, o conhecimento é concebido como resultado da ação do sujeito sobre a realidade, estando o aluno na posição de protagonista no processo da aprendizagem construída de forma cooperativa, numa relação comunicativa renovada e reflexiva com os demais sujeitos. Neste paradigma, a prática pedagógica considerao processo e as ações mais significativas que o produto deles resultantes.

Sem lugar a duvidas a tecnologia tem dado voltas à organização de nossos modos de vida, de nosso modo de comunicar e, portanto, de nossas formas de ensinar e aprender. Ignorar esta realidade só seria ocorrência dos mais obstinados em manter modos pretéritos de fazer educação (ARETIO, 2011, p.1).

Os cursos de ensino a distância são conduzidos para aqueles que estão retirados das áreas limítrofes de escolas e universidades, além de auxiliar aqueles outros que estão em um centro urbano, mas que não tem disponibilidade de tempo, meio de transporte, que moram longe ou que não têm uma rotina estabelecida. Os cursos consideram o público a que se direciona, erguendo dados sobre faixa etária, aspecto cultural e socioeconômico. A partir destes dados são criadas as metodologias pedagógicas e conjeturados os recursos didáticos que serão úteis como mídias e softwares. Tudo isso é realizado por uma equipe de pedagogos, comunicadores, professores especialistas da área e profissionais de informática.

2.2. Perfil do aluno de EAD

O aluno do curso EAD, apresenta razões e características que se mostram diferente do aluno do curso presencial. Como aponta BELLONI (2006)

As características fundamentais da sociedade contemporânea que mais têm impacto na educação são, pois, maior complexidade, mais tecnologia, compressão das relações de espaço e tempo. Trabalho mais responsabilizado, mais precário, com maior mobilidade, exigindo um trabalhador multicompetente, multiquificado,



capaz de gerir situações de grupo, de se adaptar a situações novas, sempre pronto a aprender. Em suma, um trabalhador mais informado e autônomo.

Segundo Guerreiro (s.d. p.4) para ser capaz de assumir a responsabilidade de cumprir um programa de trabalho, o estudante requer um alto nível de consciência e motivação. O aluno, portanto, deve saber e ser capaz de aplicar técnicas eficazes para a concepção de horários e de gestão de tempo. Em contato não-sistemas, no entanto, para o estudante a instituição muitas vezes é vista como distante e um tanto estranha para ele, com muito pouca intimidade. Isso pode não ser um bom ambiente para a construção do conhecimento.

Um aluno que se identifica com sua Instituição estará em melhores condições para se comprometer com os programas acadêmicos. É necessária alguma afinidade entre ambos. Para monitorizar o seu progresso na aprendizagem, o aluno deve ser capaz de desenvolver a capacidade de auto-avaliação, é claro, com os materiais adequadamente projetados. As conferências, palestras transmitidas pela televisão ou quaisquer outros eventos acadêmicos, são uma parte importante dos sistemas educacionais do estudante não enfrentam, e ele deve ter as habilidades para aproveitar corretamente.

Esta proposta EAD transfere parte da responsabilidade do desenvolvimento das competências ao aluno, entregando-lhe uma série de atividades e ferramentas que o levem paulatinamente a níveis maiores de apropriação destas habilidades. Os desafios atuais requerem pessoas autônomas, que tomem iniciativas, que sejam líderes de si mesmas por suavidade, possam influir positivamente em seu entorno já que estas são parte das competências interpessoais (GONZÁLEZ *et al*, 2011, p.6).

Não se pode presumir que os alunos que entram num programa de educação não presencial terá as características e habilidades necessárias para fazer o curso de maneira exitosa. Quem sabe, poderia resumir todos os objetivos do tutor em um único alvo: conduzir o aluno a atingir a capacidade de estudar de forma independente e eficaz.

2.3. Tutor de EAD

UNESCO, em sua "Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: Visão e Ação" (1999), disse que é essencial estabelecer diretrizes claras sobre a profissionalização dos professores no ensino superior, o que está lidando principalmente a obrigação hoje, para ensinar seus alunos a aprender e tomar iniciativas. Da mesma forma, enfatizou a urgência de tomar medidas adequadas em investigação, bem como o desempenho e melhorar suas habilidades de ensino, através de programas de formação adequados que



incentivem a inovação contínua em currículos e métodos de ensino aprendizagem, pois o professor que luta em si é capaz de entender e desenvolver os quatro pilares da educação na era atual com o que cada um significa: **aprender a ser, aprender a fazer, aprender a aprender, e aprender a conviver.**

Um tutor antes de qualquer qualidade, precisa saber aprender, abrir-se ao novo e estar disposto a mudar alguns paradigmas que supostamente deve trazer do ensino tradicional e principalmente, gostar do que faz. Deve inovar seus processos de aprendizagem. Saber conhecer, saber fazer, saber estar e saber aprender. Deve participar os processos de formação e atualização em sua párea profissional, pedagógica, gerencial, desenvolvimento pessoal e cultural (VÁSQUEZ, 2008, p.3).

Para Single e Muller (1999) a tutoria consiste em uma atividade interativa que se estabelece entre um indivíduo com experiência (tutor) e outro com menos experiência (aluno), com objetivo final de desenvolver as competências e a capacidade de enfrentamento que o recém chegado adquiriria com mais dificuldade ou mais lentamente sem alguma ajuda.

O papel do professor como repassador de informações deu lugar a um agente organizador, dinamizador e orientador da construção do conhecimento do aluno e até da sua autoaprendizagem. Sua importância é potencializada e sua responsabilidade social aumentada. *Seu lugar de saber seria o do saber humano e não o do saber informações* (ALVES e NOVA, 2003, p.19), sendo a comunicação mais importante do que a informação. Sua função não é passar conteúdo, mas orientar a construção do conhecimento do aluno.

Para Preti (2008, p.2) o “tutor presencial”, por residir no Pólo de Apoio Presencial, seria responsável pelo acompanhamento mais próximo do estudante, atuando muito mais como motivador, animador do que mediador. Sua atuação seria no campo didático, administrativo, social, metacognitivo, emocional, do que para intervir no nível cognitivo. Segundo o autor (2008, p.2) essa intervenção caberia ao “tutor à distância”, que fica na instituição contando com o acompanhamento direto do professor formador. Esse tutor atuaria nas áreas ou disciplinas de sua formação específicas, o que lhe possibilitaria acompanhar o desenvolvimento cognitivo do estudante e ajudá-lo a superar conflitos cognitivos para alcançar nível superior de compreensão.

Como sugerem Pires e Accorssi (2002) de acordo com a perspectiva que está sendo desenvolvida, o tutor deverá ter a capacidade de realizar uma integração dos conteúdos trabalhados ao longo das disciplinas do curso. É sua função ter uma noção ampla que possa



fundamentar a sua atuação de modo que os conteúdos não fiquem segmentados e desconexos, mas formem uma rede complexa integradora do mesmo, formando dessa forma um grande hipertexto contemplador de toda as disciplinas do curso. Isso demandará do tutor um entendimento amplo do processo de aprendizagem, possibilitando ao aluno oportunidade de ir buscar o conhecimento que lhe é mais motivador. O tutor deve ser capaz de proporcionar ao aluno um atendimento realmente personalizado.

Um tutor deverá buscar material de apoio para auxílio dos alunos, como apresentação em laminas do programa de Power Point, textos interativos e outros exemplos para elucidar a aula e oferecer ajudam para a aprendizagem. Este material de apoio deve ter uma designação teórica adequada para o incremento da disciplina em pauta. Seu papel é o de um mediador, que promove junto ao aluno um ambiente de elaborações coletivas do conhecimento. Durante os encontros presenciais, o tutor deve estar sempre presente para ajudar a resolver problemas, como para encaminhar as dúvidas dos alunos, que sempre surgem. Deve amparar os seus alunos na idealização das atividades delineadas, promovendo e estimulando a intercomunicação de maneira a alcançarem os objetivos da concepção e desenvolvam a habilidade de meditar sobre os problemas e a raciocinar de maneira crítica.

Após a conclusão do conteúdo pelo professor-autor, entra em ação o professor-tutor cujo papel é o de promover a interação e o relacionamento dos participantes. Uma série de habilidades e competências é a ele necessária (Maia, 2002:13), conforme apresentado a seguir.

- a. **Competência tecnológica** - domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente que está utilizando. É preciso ser um usuário dos recursos de rede, conhecer *sites* de busca e pesquisa, usar *e-mails*, conhecer a etiqueta, participar de listas e fóruns de discussão, ter sido mediador em algum grupo (*e- group*). O tutor deve ter um bom equipamento e recursos tecnológicos atualizados, inclusive com *plug-ins* de áudio e vídeo instalados, além de uma boa conexão com a *Web*. O tutor deve ter participado de pelo menos um curso de capacitação para tutor ou de um curso *online*; preferencialmente, utilizando o mesmo ambiente em que estará desenvolvendo sua tutoria.
- b. **Competências sociais e profissionais** - deve ter capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade de criar e manter o interesse do grupo pelo tema, ser motivador e empenhado. É provável que o grupo seja bastante heterogêneo, formado por pessoas de regiões distintas, com vivências bastante diferenciadas, com culturas e interesses diversos, o que exigirá do tutor uma habilidade gerencial de pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio



Mary Jerusa Guercio, Margarete Catarina Anselmo e Clementina Galera Casquet

sobre o conteúdo do texto e do assunto, a fim de ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor, conhecer os *sites* internos e externos, a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto. Quanto ao papel do tutor, além de adicionar, espera que se incremente valor ao curso.

Clareza na fala, conhecimento das regras, capacidade de comunicação, sensibilidade e percepção no que diz respeito ao aluno e seu aproveitamento, são qualidades inerentes a um bom tutor.

Como argumenta SOUZA (2004, p.2) *um tutor estará aplicando coerentemente todo o poder de uma pedagogia sedutora, ao identificar suas próprias capacidades e limitações para atuar de forma realista com visão de superação*. Tal percepção possibilitará uma efetiva comunicação entre os diferentes níveis, quer institucional ou no corpo dos alunos tutorados.

Para Blázquez (2004), os novos papéis de ensino seguiriam o seguinte:

1. um papel organizacional: onde o professor "define a agenda e deve agir como uma participação do grupo líder da unidade;
2. um papel social: criar um ambiente de aprendizagem, interagindo constantemente com os alunos e manter o controle positivo;
3. um papel intelectual: como a educação facilitador deve concentrar as discussões sobre pontos cruciais, fazer perguntas e responder às perguntas dos alunos para incentivá-los a desenvolver e expandir seus comentários e contribuições.

O papel do tutor vai além da presença em sala de aula. É indispensável que ele seja moderador, mantendo controle sobre as angústias e carências dos alunos, do mesmo modo que deve conter as suas, sobre os resultados deste tipo de aprendizagem. Seu comportamento deve ser ético e exemplar. Além da questão pedagógica pertinente, o tutor deve ser um motivador, entusiasmar o aluno para a aprendizagem e seu desenvolvimento profissional ao encontro de uma melhor qualificação. Como diz o mestre irretocável Paulo Freire (1992) assinala o papel categórico que o professor deverá desempenhar:

Se a educação é dialógica, é óbvio que o papel do professor, em qualquer situação, é importante. Na medida em que ele dialoga com os educandos, deve chamar a atenção destes para um ou outro ponto menos claro, mais ingênuo, problematizando-os sempre. O papel do educador não é o de «encher» o educando com conhecimento, de ordem técnica ou não, mas sim o de proporcionar, através da relação dialógica educador-educando, a organização do pensamento correto de ambos. (FREIRE, 1992).

Um aluno integrado ao sistema estará mais motivado, e certamente encontrará mais



caminhos, mais resultados e com mais informação em suas mãos, mais conhecimento. Estas novas áreas de educação e do avanço da tecnologia trouxe, como resultado, considerando que a tarefa do professor não é mais ditar classe e examinar os estudantes, mas incentivar o desenvolvimento de competências criativas e estratégias para ensinar a auto-regulação e controle do processo de aprendizagem isto é, aprender a aprender, de pensar e avaliar-se na caminhada (VÁSQUEZ, 2008, p.1).

Como apontam Machado e Machado (2004) a tutoria é necessária para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem. Ao estabelecer o contato com o aluno, o tutor complementa sua tarefa docente transmitida através do material didático, dos grupos de discussão, listas, correio-eletrônico, *chats* e de outros mecanismos de comunicação. Assim, torna-se possível traçar um perfil completo do aluno: por via do trabalho que ele desenvolve, do seu interesse pelo curso e da aplicação do conhecimento pós-curso. O apoio tutorial realiza, portanto, a intercomunicação dos elementos (professor-tutor-aluno) que intervêm no sistema e os reúne em uma função tríplice: orientação, docência e avaliação.

Um tutor deve conquistar a confiança do aluno quanto ao seu conhecimento e para que isto ocorra, é necessário que o mesmo realmente possua o conhecimento daquilo que transmite ao aluno.

2.4. Motivação

A motivação é um fator psicológico que está relacionado à atividade física, seja no aspecto da aprendizagem ou do desempenho. Seu significado no Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa (2002), são aqueles fatores que levam um organismo a se comportar ou a agir de modo a atingir um objetivo ou alguma satisfação. Podem ser influenciados por impulsos psicológicos ou por estímulos externos.

A motivação abarca sentimentos de concretização e de prestígio profissional que se exprimem por meio de exercícios dos trabalhos e atividades que proporcionam uma provocação e significado para a tarefa, é um procedimento que conduz as alternativas entre o procedimento. Vem de dentro, faz a adequação e alimenta nossas ações prioritárias. Os fatores motivadores ajustam os sistemas de necessidades que o ser humano procura acolher para o seu desenvolvimento pessoal e amadurecimento psicológico.

Maslow (1943) buscou compreender o homem dentro de uma percepção multidimensional, considerando a existência de diversas necessidades, desde as mais básicas até as mais complexas e numa inter-relação dinâmica ainda pouco estudada. A necessidade

é um forte sentimento de molesto ao redor de qualquer aparência da vida de uma pessoa que gera uma grande tensão.

Gouveia e Baptista (2007) assinalam que o modelo de Maslow sugere que as pessoas têm um conjunto de cinco categorias de necessidades que ele organizou por prioridade: fisiológicas, de segurança, sociais, estima e de realização pessoal. Quando um nível de necessidades for satisfeito, passa-se automaticamente ao próximo. Para ele, as necessidades não satisfeitas são os motivadores principais do comportamento humano, havendo precedência das necessidades mais básicas sobre as mais elevadas. Logo, se as necessidades fisiológicas não estiverem satisfeitas, um indivíduo não se sentirá estimulado pelas necessidades de estima. No entanto, satisfeitas as necessidades de um nível, automaticamente surgem as necessidades de nível superior no indivíduo, deixando as de nível inferior de serem motivadoras. Um crescimento profissional, uma qualificação melhor para o mercado é um grande motivador para alunos que haviam se distanciado dos estudos, a voltar a estudar, a investir em suas carreiras.

Ainda citando Gouveia e Baptista (2007) as necessidades motivadoras são também chamadas de intrínsecas, pois estão relacionadas com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que a pessoa executa. É bom lembrar que envolvem sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional e auto realização, e dependem das tarefas que o indivíduo realiza no seu trabalho. O efeito das necessidades motivadoras é profundo, pois quando são excelentes, elas causam contentamento nas pessoas dando origem à motivação, em compensação quando são precárias, não levam à satisfação.

O grau em que a pessoa se apercebe o quão eficazmente está realizando o seu trabalho é função do feedback. Este tipo de ação é pertinente ao bom desempenho do profissional.

3. MÉTODO

Um questionário com questões semi-estruturados fora enviado por e-mail aos alunos que os responderam prontamente, por se tratarem de alunos da autora da pesquisa. O tratamento dos dados coletados foi feito a partir da análise de conteúdo, que de acordo com BARDIN (2004, p.27) *é um conjunto de técnicas de análises das comunicações*. Escolheu-se uma abordagem transversal, já que o objeto do estudo era observar o perfil do aluno do curso de Processos Gerenciais, da Universidade Uniasselvi, do município de Palhoça, Santa Catarina.

Foi pré-elaborado um questionário, para se conhecer o perfil do aluno que busca EAD, onde se realizou um estudo de campo, considerando individualmente as respostas de cada aluno, por se tratar de uma amostra pequena, 22 alunos de uma turma de 63.

Com a finalidade de mapear o perfil deste aluno, foi elaborado um questionário para se conhecer este tipo de aluno que busca EAD, como o curso de Processos Gerenciais, no Município de Palhoça/SC:

- Dados Pessoais:
- Se trabalha, em quê trabalha e sua função?
- Quem paga seus estudos?
- Sua relação de uso com o computador; (conhecimento e habilidade)
- Planejamento de estudos (como faz para estudar)
- Quando usa a internet consegue ficar só nos objetivos, ou está sempre nas redes sociais?
- Por que escolheu um curso de EAD?
- Por que escolheu o curso de Processos Gerenciais?
- Como reserva seu tempo para estudos?
- Sentiu falta de alguma disciplina durante o curso?
- O tutor conseguiu auxiliar no entendimento e aprendizagem?
- O tutor está hábil para auxiliar em todas as disciplinas do curso?
- Sentiu falta de alguma disciplina durante o curso?

Para isso foram utilizados dois métodos de pesquisa: o indutivo e o qualitativo. O método indutivo foi usado para analisar os dados ou observações anteriormente constatados para se chegar a proposições gerais. “O objetivo do método indutivo é a generalização universal de um caso particular” (MENDONÇA, 2003, p.70).

O método qualitativo é usado quando uma pesquisa tem como objetivo analisar “a subjetividade, valores e crenças que orientam as ações humanas, o que interessa é a natureza das respostas, dos sentimentos, das opiniões, das crenças; não o quanto, mas aquilo que as pessoas sentem, pensam, opinam, valorizam” (MENDONÇA, 2003, p.72).

Para a população estudada, foram escolhidos 22 alunos aleatoriamente (os que se dispuseram a responder o questionário enviado por e-mail à turma, que devolveu o

questionário ao tutor) onde foram feitas entrevistas semi-estruturadas, para avaliação de resultados e conhecimento deste perfil, com uma delimitação da pesquisa. A coleta de dados foi colhida diretamente na fonte pelo pesquisador, passando questionários semiestruturados para os alunos, com questões claras e objetivas.

A justificativa pela escolha do tema é pela necessidade de se conhecer melhor o perfil do aluno de EAD, para que as reformas que sempre se farão necessárias tenha sua base em fatos reais e concretos, ou seja, quem é o aluno de EAD do município de Palhoça/SC, qual suacaracterística e seu perfil. Do mesmo modo, analisar o papel do tutor de EAD e qual a formação específica para a atividade com os alunos corrobora para com a qualidade dos cursos em EAD, pois é este o mediador, que dependendo de seu desempenho pode motivar ou desestimular o aluno, assim como fazer um papel imperativo na evolução do mesmo.

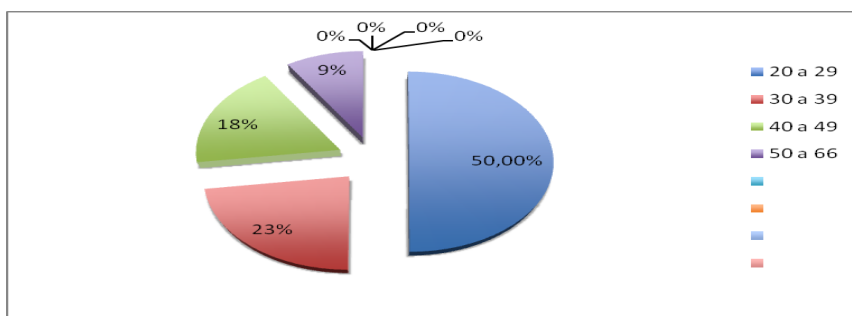
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste item são apresentados os resultados obtidos nas respostas dos alunos, para se conhecer o perfil do aluno de EAD, no curso de Processos Gerenciais, turma EMD 0049.

Abaixo são apresentados os dados dos alunos referentes às questões apresentadas no questionário por eles respondidos.

No gráfico 1, é apresentada a distribuição de faixa etária.

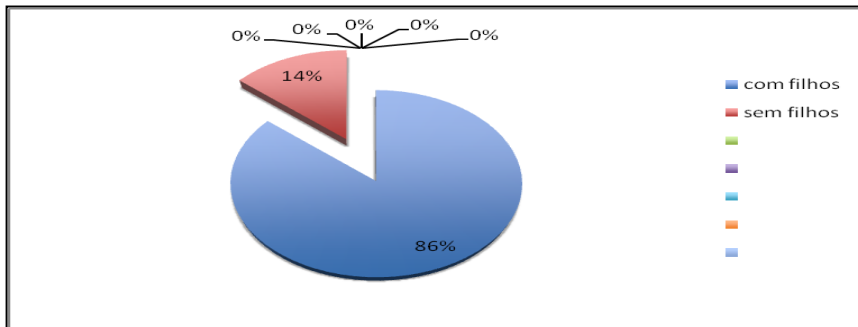
Gráfico 1 – Faixa etária dos alunos



Fonte. Dados da pesquisa.

No gráfico 2, apresenta os alunos com filhos.

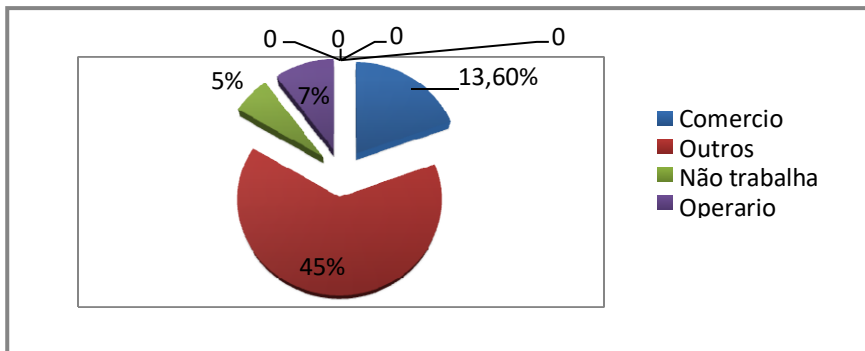
Gráfico 2 – alunos com filhos



Fonte. Dados da pesquisa.

No gráfico 3 é apresentado em que setor os alunos trabalham.

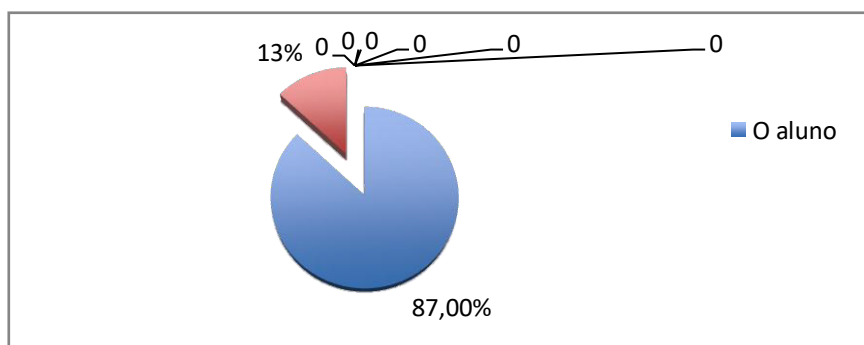
Gráfico 3 – Questão laboral dos alunos



Fonte. Dados da pesquisa.

O gráfico 4 mostra quem financia o curso para o aluno.

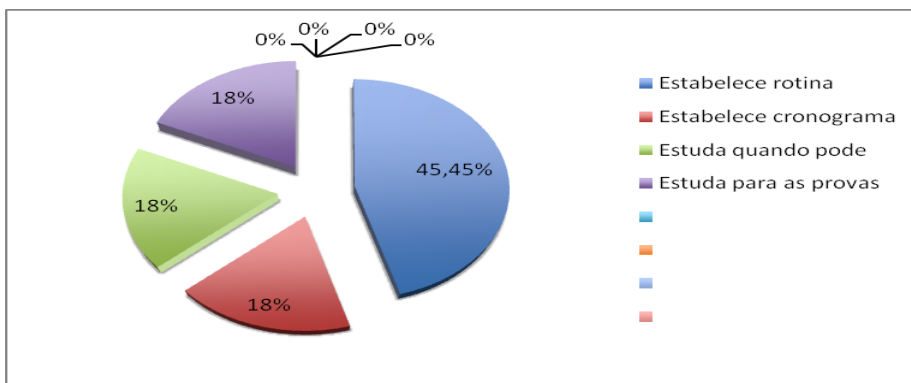
Gráfico 4 – Quem paga o curso



Fonte. Dados da pesquisa.

O gráfico 5, apresenta o tempo que cada aluno reserva para estudos.

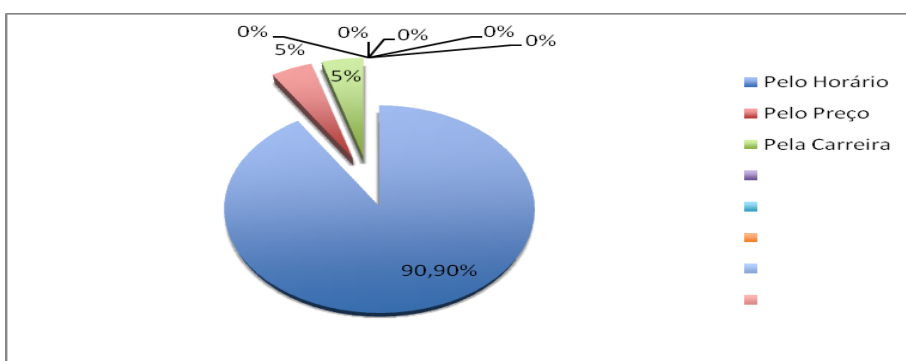
Gráfico 5 – como reserva o tempo para estudos



Fonte. Dados da pesquisa.

O gráfico 6, apresenta o motivo de fazer EAD e, qual a razão da escolha do curso de Processos Gerenciais.

Gráfico 6 – Por que faz EAD e escolheu processos gerenciais



Fonte. Dados da pesquisa.

Analisando os resultados da pesquisa, a amostra apresentou um grupo heterogêneo de idade, com alunos de 20 aos 66 anos de idade, sendo que metade do grupo pertencia à faixa etária dos 20 aos 29 anos. O grupo compunha-se de 14 mulheres e 7 homens, com 19 alunos com filhos e apenas 3 alunos sem filhos. A grande maioria (87%) paga seus estudos, sendo que apenas 3, recebem ajuda das empresas em que trabalham.

Todos possuem computador em casa e somente 2 alunos demonstraram pouca intimidade para lidar com o equipamento. Sobre a preferência pelo curso EAD e mais precisamente o curso de Processos Gerenciais, 91% responderam que a influência foi por causa do horário, 1 aluno respondeu que a escolhe se ateu ao preço e 1 aluno disse que quer seguir carreira. A turma foi unânime em responder que sim, sobre o papel do Tutor, demonstrando grande satisfação sobre o mesmo, 100% de aprovação ao seu desempenho.

Todos salientaram a dedicação, a comunicação e o conhecimento do tutor ao auxiliar

nas disciplinas e disponibilidade para atender os alunos foradas aulas. O resultado da pesquisa mostrou-se positivo assim como a relevância do papel do tutor como mediador neste processo de ensino.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cada ser humano é único, diante disto, cada aluno tem seu próprio ritmo e desempenho. A motivação necessária para seguir adiante, deve estar no interesse do aluno e seu esforço em qualificar-se para o mercado e crescer dentro da empresa em que trabalha e o aluno de EAD de alguma maneira apresenta consciência deste detalhe. Também cabe ao tutor sempre apresentar razões e levar motivação para que diante das necessidades ou dificuldades o aluno mantenha-se firme no propósito de concluir o curso. Parte importante da missão de um professor ou tutor é despertar no aluno o prazer em estudar, em aprender e evoluir seu conhecimento.

A participação do aluno deve ser ativa neste processo, pois se o mesmo não se enquadrar neste tipo de contexto, como, estudar sozinho, criar um ritmo de estudos, se organizar e se preparar para as provas, evoluir seu conhecimento em informática, seguir as orientações do texto, poderá encontrar barreiras que não superará num curso de EAD.

É de vital importância conhecer o perfil do aluno para que o curso seja adequado às suas necessidades, já que é ele o cliente usuário desta modalidade de ensino. O papel do tutor é de grande relevância, pois como mediador, dará os subsídios necessários ao aluno para que a evolução do seu aprendizado aconteça. Um tutor deve estar preparado, ser um grande comunicador assim como ser sensível aos sinais que muitas vezes estão nas entrelinhas das falas dos alunos. Um tutor deve ser um bom observador, ter um perfil de liderança, pois é ferramenta de valor imprescindível em todo o processo.

Os alunos do curso de Processo Gerencial de EAD do Pólo de Palhoça demonstram interesse em qualificar-se, aproveitando a flexibilidade de horários e o preço do curso. Uma pequena quantidade tem interesse em seguir adiante nos estudos, ainda que o grupo enxergue em curto prazo, uma condição mais imediata. Eles consideram o papel do tutor fundamental para o processo de aprendizagem, em relação à importância do respaldo e *feedback*, demonstrando que não estão preparados para caminhar sozinhos.

No curso de EAD não está presente um tutor multidisciplinar, o que seria recomendável, porém impraticável, já que este tipo de profissional não está no mercado,

diante disto, os alunos reconhecem que nem todas as disciplinas do curso são de domínio do tutor, sendo de muito maior proveito, nestes casos, fazer uma reciclagem entre os professores da instituição. O aluno quer aprender e precisa de um mediador para o processo e as instituições de ensino precisam estar atentas em atualizar-serotineiramente nos seus métodos e na sua tecnologia. Informação, ação e prática pedagógica seguramente podem conduzir ao conhecimento.

6. REFERÊNCIAS

- ALVES, Lynn; NOVA, Cristiane. *Educação a Distância: Uma Nova Concepção de Aprendizagem e Interatividade*. São Paulo, Futura, 2003.
- ARETIO, Lorenzo García. “**Perspectivas teóricas de la educación a distancia y virtual**”. *Revista Española de Pedagogía*, v. 69, n. 249, p. 255-272, 2011.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução Luis Antero Reto e Augusto Pinheiro. LISBOA/Portugal: Edições 70. 2004.
- BEHAR, P. A. **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. São Paulo: Autores Associados, 2003.
- BLÁZQUEZ, F; ALONSO, L. **¿ Formación específica para el docente virtual?** Edutec. Barcelona, España, 2004.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.
- COOKSON, Peter S. “**Acceso y equidad en la educación a distância: investigación, desarrollo y criterios de calidad**”. *Revista electrónica de investigación educativa*, v. 4, n.2. Nueva Delhi, India, 2012.
- DICIONÁRIO BRASILEIRO DA LÍNGUA PORTUGUESA (Mirador Internacional) 8.ed. São Paulo, Cia. Melhoramentos, 2002.
- ESCONTRELA MAO, Ramón. “**Bases para reconstruir el Diseño Instruccional en los Sistemas de Educación a Distância**”. *Docência Universitária*, v. 4, n.1. Universidad Central de Venezuela, 2013
- FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia. Saberes necessários à prática educativa**. São Paulo (Brasil), Paz e Terra, 23ª edição. 2002.
- GOUVEIA, Carla. BAPTISTA, M. **Teorías sobre a motivação. Teorias e Conteúdo**. Instituto Politécnico de Coimbra. Portugal, 2007.
- MACHADO, Liliana D., MACHADO, Elian de C. **O papel da tutoria em ambientes de EAD** Universidade Federal do Ceará, 2004.
- MCKENSIE N. POSTGATE R y SCHUPHAN J. (1979), **Enseñanza abierta. Sistemas de enseñanza postsecundaria a distância**. Madrid, UNESCO.



- MASLOW, A. H. "A theory of human motivation". *Psychological Review*, v.50, p. 370-396, 1943.
- MENDONÇA, Alzino Furtado de *et al.* **Metodologia Científica: guia para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos.** Goiânia: Faculdades Alves Faria, 2003.
- PALLOFF, Rena M; PRATT, Keith. **O Aluno Virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line.** Porto Alegre: Artmed, 2004.
- PRETI, Orestes. **Avaliação da aprendizagem em cursos a distância: delegando responsabilidade aos tutores?** Núcleo de Educação Aberta e a Distância (NEAD) – Instituto de Educação – Universidade Federal de MatoGrosso (UFMT) – Brasil, 2008.
- PIRES, Fernanda. ACCORSSI, Aline. **Tutoria em educação a distância.** PUCRS. Porto Alegre, RS. 2002.
- GARCÍA, María Fe Sánchez, et al. **Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia.** *Revista de educación*, n. 356, p. 719 732. Madrid- España, 2011.
- GONZÁLEZ, Víctor. **“gestión del ocio en los campus virtuales para a educación a distancia.** 2011. Proyecto FDE0906 Financiado por los Fondos de Desarrollo Educativo de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad de la Frontera. Temuco. Chile.
- SILVIO, J. **Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia.** *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, RUSC*, v.3, n.1, p. 5, 2006.
- SINGLE P. B. & MULLER C. B. **El ectronic mentoring: issues to advance research and practice.** Paper presented at the International Mentoring Association Conference, Atlanta, GA, EUA, 1999.
- SOUZA, Matias G. **A Arte da sedução pedagógica na tutoria em educação a distancia.** Ministério da Educação e Cultura- SEED- Proinfo. 2004.
- TRIVIÑUS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.
- UNESCO **.Conferencia Mundial Sobre La Educación Superior En el Siglo XXI: Visión y Acción.** En Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. París .1999.
- VÁSQUEZ, Maribel P. de. **El rol y el perfil del docente en la educación a distancia.** Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, Barquisimeto, Venezuela, 2008. www.icergua.org/latam/pdf/09-segsem/01-04-ph4/doc06.pdf acesso em 15/02/2013. **El perfil del alumno y del tutor en los sistemas abiertos y a distancia** Escribe: Guillermo Covarrubias Guerrero.