

UNIVERSIDADE ABERTA



**A tutoria nos Modelos de Ensino a Distância em Moçambique:
estudo de caso sobre o *Instituto Superior Monitor***

Amélia Rabeca Mungoi

Mestrado em Pedagogia do eLearning

2017

UNIVERSIDADE ABERTA



A tutoria nos Modelos de Ensino a Distância em
Moçambique: estudo de caso no *Instituto Superior Monitor*

Amélia Rabeca Mungoi

Mestrado em Pedagogia do eLearning

Orientada pela Prof. Lina Morgado

2017

RESUMO

No ensino a distância, o tutor e o estudante constituem as peças principais do processo de aprendizagem. Diferentemente do ensino presencial em que o contacto entre as duas partes, isto é, estudante e o professor tem sido directo e as interações são directas e regulares, no ensino a distância, acontece o diferente, encontra-se implícita uma responsabilidade a dobrar relativamente ao ensino presencial.

Com o presente estudo foi possível analisar o processo de tutorias vigente no *Departamento de Educação e Psicologia* do *Instituto Superior Monitor*, tendo em conta as práticas subjacentes ao modelo em uso pela instituição onde o departamento em estudo se encontra inserido no sentido de encontrar o ponto de situação em relação as suas contribuições para o desenvolvimento da aprendizagem dos estudantes. Sendo o *Instituto Superior Monitor* uma instituição localizada num país emergente em relação ao contexto das práticas em ensino a distância, foi possível com o presente estudo notar que as práticas vigentes no modelo do ensino a distância no ISM e no *Departamento de Educação e Psicologia* são comuns ao nível das instituições do mesmo regime do ensino dentro do país.

O processo de tutoria no ensino a distância é caracterizado pelo uso de um sistema de comunicação baseado em multiuso de ferramentas ou meios tecnológicos de comunicação, com maior domínio do telemóvel. Trata -se de um modelo que se pode equiparar com o fordismo, na medida que o ensino é centrado ao estudante. A pesar dessa centralização ao estudante, não se dispensa o papel motivador do tutor para com o estudante. Com efeito, o tutor precisa ser aquele individuo preparado, com competências necessárias para uma actuação desejável que resumem em ter conhecimentos suficientes, habilidades e ter um compromisso com o seu trabalho.

Os resultados do presente estudo, revelaram algumas fragilidades com relação a estas três competências, indicam para a necessidade de potenciação do corpo dos tutores do departamento em estudo ao nível de algumas competências como é o caso das habilidades necessárias para uma actuação adequada no processo de tutorias, uma vez que estes se revelaram bastante inexperientes na actividade de tutor.

Palavras-chave: Ensino a Distância, Tutoria, Modelos de Tutoria, Práticas de Tutoria

ABSTRACT

In distance learning, the tutor and the student constitute the main parts of the learning process. Unlike the face-to-face teaching in which the contact between the two parties, that is, the student and the teacher has been direct and the interactions are direct and regular, in the distance teaching, the different happens; implicit is a double responsibility for the classroom teaching.

With the present study, it was possible to analyze the tutoring process in force in the *Department of Education and Psychology of Instituto Superior Monitor*, taking into account the practices underlying the model in use by the institution where the department under study is inserted in order to find the point of their contributions to the development of student learning. Being an *Instituto Superior Monitor* an institution located in an emerging country in relation to the context of practices in distance education, it was possible with the present study to note that the current practices in the model of distance learning in ISM and in the *Department of Education and Psychology* are common to level of institutions of the same system of teaching within the country.

The process of tutoring in distance learning is characterized by the use of a communication system based on multi-use tools or technological means of communication, with greater mastery of the mobile phone. It is a model that can be equated with Fordism, as teaching is student-centered. Despite this centralization of the student, the motivating role of the tutor towards the student is not dispensed with. Indeed, the tutor needs to be that prepared individual, with the necessary skills for a desirable performance that sum up in having sufficient knowledge, skills and a commitment to his work.

The results of the present study revealed some weaknesses in relation to these three competences, indicate to the need of empowerment of the body of the tutors of the department under study at the level of some competences as is the case of the skills necessary for an adequate action in the tutoring process, since they proved to be quite inexperienced in tutoring.

Keywords: Distance learning, tutor, tutoring models, tutoring practices

Dedicatória

Sinto – me com enorme prazer de dedicar este trabalho primeiro lugar aos meus filhos: Rosy e Júnior e por último ao meu esposo Carlitos Houane.

Agradecimentos

Chegado esta fase esperada a longos dias, meses e anos, resta-me endereçar os meus sinceros agradecimentos aos que directa ou indirectamente contribuíram para que este momento chegasse. Em primeiro lugar agradeço a Deus pela toda a força e saúde sobretudo pelo dom intelectual que concedeu-me e reconheço que este trabalho se tornou realidade mediante a isso. Em segundo lugar, os meus agradecimentos vão a minha orientadora desta dissertação, a professora Lina Morgado pelo todo apoio e paciência que teve em acompanhar o processo de construção deste trabalho incansavelmente até que chegasse o momento do seu término. Em terceiro lugar, agradeço ao Instituto Superior Monitor, pela oportunidade que me concedeu em financia a minha formação a este nível de ensino que sempre constituiu o meu sonho ter.

Por fim agradeço a minha família, o meu esposo que prestou maior atenção e deu-me força durante o percurso, aos meus filhos que tanto sofreram a falta da minha atenção de tanto estar ocupada com as actividade do programa do mestrado. O meu muito obrigado a todos eles.

ÍNDICE GERAL

| | |
|---|----|
| Introdução | 11 |
| PARTE I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO | 13 |
| 1.1 Conceito de educação a distância | 15 |
| 1.2. Gerações de Educação a Distância | 16 |
| É também considerado modelo de ensino por correspondência, em | 17 |
| 1.3. Breve história da educação a distância no mundo | 19 |
| Capítulo 2. Modelos de Ensino a Distância | 26 |
| 2. Modelos de Ensino a Distância..... | 27 |
| 2.1. Elementos dos Modelos de Ensino a Distância | 27 |
| 2.2. Tipos de Modelos..... | 29 |
| O Modelo de Ensino por Contrato..... | 30 |
| 2.3. Modelos Virtuais: o caso da Universidade Aberta de Portugal | 31 |
| É o modelo mais | 31 |
| A aprendizagem centrada no estudante refere-se à posição do estudante neste quadro e à forma como é | 31 |
| O primado da flexibilidade | 32 |
| O princípio da interação..... | 32 |
| O princípio da inclusão digital,..... | 33 |
| Capítulo 3. A Tutoria a Distância | 35 |
| 3. A Tutoria a Distância..... | 36 |
| 3.2.1. Tipos de interação em EaD..... | 41 |
| 3.2.2. Formas de interação em EaD | 42 |
| Interação em estrela | 43 |
| Interação Círculo..... | 44 |
| Interação em rede..... | 45 |
| 3.3.1. Perspetivas sobre o Tutor..... | 47 |
| 3.3.2. Perspetivas sobre o Papel do Tutor..... | 48 |
| 3.4. Modelos de Tutoria..... | 57 |

| | |
|---|-----|
| 3.4.1. A tutoria na concepção fordista de ensino | 57 |
| 3.4.2. Tutoria baseada na autonomia e independência | 58 |
| Tutoria como conversação dialógica | 59 |
| 3.4.3. Tutoria como mediação | 60 |
| 3.5. Tipos de Tutoria | 62 |
| O Tutor a Distância..... | 62 |
| Os Orientadores de Aprendizagem são indivíduos que devido | 63 |
| 3.6.1. Experiência de Tutoria na UEM | 64 |
| 3.6.2. Experiência de Tutoria na Escola Superior Aberta..... | 65 |
| PARTE II. METODOLOGIA..... | 70 |
| Capítulo 4. Opções Metodológicas | 71 |
| 4. Enquadramento Metodológico..... | 72 |
| 4.2. Técnicas de Recolha de Dados | 73 |
| 4.3. Tratamento e análise de dados | 75 |
| 4.4. Design Metodológico do Estudo..... | 75 |
| 4.4.4. Participantes do estudo | 77 |
| 4.4.5. Instrumentos de Recolha de Dados..... | 77 |
| 4.4.6. Procedimento | 78 |
| PARTE III. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS | 79 |
| Capítulo 5. Apresentação e Análise de resultados | 80 |
| 5. Apresentação e Análise de resultados..... | 81 |
| PARTE IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 98 |
| Capítulo 6. Conclusões e Considerações Finais | 99 |
| 6. Conclusões e Considerações Finais | 100 |
| Referências Bibliográficas | 104 |

Lista de Abreviaturas

AP- Arquitectura Pedagógica

AVA- Ambiente Virtual de Aprendizagem

CEND – Centro do Ensino a Distância

DED- departamento de educação a distância

EaD- Educação a Distância

ESA- Escola Superior Aberta

IAP- Instituto do Aperfeiçoamento de Professores

INDE- Instituto Nacional do Desenvolvimento da Educação

INED- Instituto Nacional de Educação a Distância

ISM - Instituto Superior Monitor

NTIC- Novas Tecnologias de Informação e Comunicação

RELIMO Frente de Libertação de Moçambique,

TICs- Tecnologias de Informação e Comunicação

UEM- Universidade Eduardo Mondlane

INTRODUÇÃO

Introdução

O processo de ensino e aprendizagem encontra sempre sua base na interação e comunicação. Seja em que contexto de aprendizagem for (presencial ou a distância), torna-se indispensável não ignorar a componente comunicação e interação. Segundo Muller (2002):

... o professor deve trabalhar interagindo com o aluno, para que a construção do conhecimento seja alcançada e ajude o aluno a sair da sua dependência intelectual, podendo por meio do conhecimento, atingir a sua maioridade intelectual. O professor, buscando a melhor forma de comunicação com seus alunos, obterá com essa interação objetivo principal, que é a autonomia de pensar dos seus discípulos (p.276).

O pensamento da autora leva-nos a uma percepção de uma comunicação que tem como missão o ensino e libertação do homem da sua ignorância, tornando-o autónomo, íntegro e capaz de desenvolver competências para a vida, sendo isso o fim último da educação. Esta ideia foi também defendida por Alves (2011, p. 85) o qual afirma que a “Educação a Distância é uma forma sistematicamente organizada de auto estudo onde o aluno adquire conhecimento a partir do material de estudo que lhe é apresentado, o acompanhamento e a supervisão do sucesso do estudante são levados a cabo por um grupo de professores”.

De tal modo que, ao abordar o conceito de educação implica estar-se a mexer em três campos: instituição de ensino com as suas normas, currículos, metodologias de ensino, regulamentos); professor ou tutor e por fim o aluno. É importante perceber que “apesar de estar sujeita a um programa, normas da instituição de ensino, a interação do tutor e do aluno forma o centro do processo educativo” (Muller, 2002, p. 276).

É neste âmbito que a presente investigação, tem como tema: o processo de tutoria em modelos do ensino a distância em Moçambique: estudo de caso do *Departamento de Educação e Psicologia do Instituto Superior Monitor*” e tem como seu enfoque a análise do processo de tutoria decorrente da relação entre o tutor e o estudante no ensino e aprendizagem.

A escolha deste tema justifica-se com o fato de se verificar em Moçambique e no caso dos estudantes do ISM (*Instituto Superior Monitor*) em particular, muitos problemas de acesso e utilização de ferramentas de base (ferramentas da Web 2.0) na mediação do processo de ensino e aprendizagem na educação a distância. Havendo assim a necessidade de se reflectir a volta das práticas de interação e comunicação entre o tutor e estudante, a nível do ensino a distância no ISM e encontrar os pontos de sucesso e insucesso para poder perspectivar as novas estratégias e mecanismos de melhoria e/ou de torna-los mais eficazes para o desenvolvimento de educação neste regime de ensino para que esta instituição continue a contribuir significativamente para o desenvolvimento da educação para todos.

Os processos de tutoria têm sido documentados como muito importantes no ensino a distância por vários autores e por isso, torna-se necessário o seu estudo no sentido de perspectivar mudanças nas práticas destes agentes de ensino e é neste âmbito que a pesquisa tem como questão inicial a seguinte:

Em que medida o modelo de tutorias levado a cabo pelo departamento de educação e psicologia do Instituto Superior Monitor garante uma aprendizagem significativa aos estudantes? Trata-se de um estudo de caso, com o objectivo de analisar as práticas de tutorias vigentes no departamento de educação e psicologia no sentido de encontrar as suas contribuições para o aprendizado dos estudantes.

Desta feita, o trabalho encontra-se estruturado em 4 partes: numa fase preliminar, está a parte introdutória, (a presente) que comporta a apresentação do tema e o objecto de estudo, a justificativa, o problema do estudo bem como a estrutura do trabalho; de seguida temos a parte 1 (primeira parte) que corresponde ao enquadramento teórico, onde são apresentados e desenvolvidos os conceitos principais da pesquisa; a segunda parte refere-se a apresentação das opções metodológicas eleitas para esta pesquisa, onde se descrevem as técnicas de recolha de dados, o seu tratamento e análise dos resultados; a terceira parte constitui a fase de apresentação e análise de resultados e finalmente temos a quarta parte, a que corresponde a apresentação das conclusões, recomendações bem como a apresentação da lista das referências bibliográficas.

PARTE I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Capítulo 1. Educação a Distância no Mundo e em Moçambique

1. Educação a Distância no Mundo e em Moçambique

1.1 Conceito de educação a distância

Vários autores que definem a educação a distância, o fazem passando pelos diferentes elementos que o caracterizam. Nesta óptica, observam-se algumas definições sugeridas:

Educação a distância é o processo de ensino-aprendizagem, mediado por tecnologias, onde professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente. É ensino/aprendizagem onde professores e alunos não estão normalmente juntos, fisicamente, mas podem estar conectados, interligados por tecnologias, principalmente as telemáticas, como a Internet. Mas também podem ser utilizados o correio, o rádio, a televisão, o vídeo, o CD-ROM, o telefone, o fax e tecnologias semelhantes (Moran, 2002, p. 1).

O conceito que Moran (2002), apresenta, nos remete a uma perceção de modalidade do ensino dependente dos meios de comunicação na sua diversificação para a sua efetivação. Com a notável ausência do contacto entre o professor e aluno, a única forma que torna a sua comunicação possível são estes meios. É neste caso um conceito baseado em duas das suas características, nomeadamente, o professor e o aluno localizados em espaços físicos diferentes e a comunicação dependente da tecnologia de informação e comunicação.

Tight (1991) citado por Oliveira & Santos (2013), define a educação a distância como “*um conjunto organizado de formas de aprendizagem, em que há separação física entre os que aprendem e os que organizam as situações de aprendizagem*”.

Gouveia & Rurato (n.d.), definem o ensino a distância como “qualquer forma de estudo que esteja imediata ou continuamente da supervisão de orientadores, mas que, no entanto, beneficie do planeamento, orientação e instrução de um estabelecimento de ensino”. Nota-se neste conceito que os autores enfatizam o papel das instituições de ensino no apoio aos alunos no processo de aprendizagem. Esta ideia é também sustentada por (Aretio 1994 citado por Stolf, 2012), ao definir o ensino a distância como um sistema tecnológico de comunicação bidirecional que pode ser massivo e que substitui a interação pessoal na sala de aulas de professor e o aluno como meio preferencial de ensino pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e pelo apoio de uma organização e tutoria que proporcionam a aprendizagem independente e flexível dos alunos.

Monteiro (n.d.) citando a definição clássica, afirma que:

“o Ensino à Distância é um modelo de educação no qual professor e aluno (s) não se encontram fisicamente no mesmo local, ou seja, estão geograficamente em lugares diferentes sendo a transmissão dos conteúdos educativos efetuada através da utilização de meios técnicos de comunicação”. Esta posição, é também comungada por Aguiar, Ferreira, Garcia (2010) que definem o ensino a distância como “modalidade educacional em que o processo de ensino e aprendizagem ocorre com o auxílio de meios e tecnologias de informação (TICs) permitindo alunos e professores desenvolverem atividades educacional em lugares ou tempos diferentes”.

Todas as definições dadas pelos diferentes autores acima citados, apesar das ligeiras diferenças, comungam dois aspetos, o fato de considerar o ensino a distancia como uma modalidade de ensino em que os seus intervenientes principais encontram-se se geograficamente separados e o uso dos meios tecnológicos na mediação do processo de ensino a aprendizagem.

A partir desta conceção, pode se considerar como uma definição consensual a de tomar o ensino a estância como uma modalidade de ensino que ocorre em contextos em que o professor e o aluno encontram-se separados em termos de espaços geográficos, mas unidos através dos meios tecnológicos de informação e comunicação. Diferentemente do presencial, o ensino a distância assume relativamente, um carácter específico que acarreta exigências adicionais.

1.2. Gerações de Educação a Distância

É quase que impossível falar das gerações que marcam o desenvolvimento da educação a distância sem mexer no campo das tecnologias sob ponto de vista da sua evolução. Sendo que as gerações são feitas com as mudanças, é necessário olhar-se para as mudanças que foram ou vão ocorrendo no seio da tecnologia e o papel que estas prestam para a EaD, por esta uma modalidade de educação que depende das tecnologias comunicativas para a sua existência

e é por este motivo que a o seu desenvolvimento e evolução, regista-se com o desenvolvimento do campo tecnológico.

A dependência da modalidade EaD e a tecnologia, encontra sua base na distinção que Bates faz entre o meio e tecnologia em contextos da EaD. Sendo que para este autor, “a tecnologia é o veículo, suporte material que transporta o meio” (Rumble 2000 citado por Sartori, 2005, p. 2). Meio seria nesse caso, o termo genérico que o autor adota para especificar uma forma de comunicação, como por exemplo, pode se considerar o texto como um meio transportado pela tecnologia impressa ou computador, a televisão como uma forma de comunicação que pode chegar aos alunos através de suportes como videocassetes, micro ondas satélites, videoconferência (Sartori, 2005). Portanto, a tecnologia encontra-se intrinsecamente ligada ao processo de educação a distância por se tratar do veículo para os meios de comunicação entre os intervenientes no processo de EaD

Assim sendo, a evolução da EaD é percebida pelos autores como estando relacionada com evolução da tecnologia, do veículo que possibilita comunicação neste contexto de ensino, isto é, os avanços registados no âmbito da evolução tecnológico, marcaram também o surgimento das diferentes gerações da EaD que a seguir se apresentam:

É também considerado modelo de ensino por correspondência, em que os manuais exercem a função comunicativa (Reis, 2001). De acordo com Carvalho Júnior (2013), este modelo deu seu início com o desenvolvimento da impressa e caminhos-de-ferro nos finais do século XIX, a comunicação é feita através dos correios, ligando neste caso distâncias longas que separam os intervenientes. Os materiais são enviados e os alunos estudam e enviam as avaliações num período determinado. Como refere o autor, é um processo lento e exige muita autonomia e responsabilidade por parte do aluno.

Esta, de acordo com Carvalho Júnior (2013), emerge a partir de 1960. É um modelo que para além de material impresso enviado por correspondências utilizadas na primeira geração, usa também a comunicação audiovisual e computadores, promovendo a educação das massas. Como se pode ver, para o avanço desta geração ocorre um contributo do desenvolvimento da técnica. Com a introdução dos meios modernizados de comunicação, começam a observar-se mudanças em termos da eficácia na iteração entre os intervenientes, como mostra Reis (2001)

“alguns modelos podem ser interativos já que permitem aos alunos enviarem perguntas através do telefone”.

Como mostra Billoni (2009) citado por Carvalho Junior (2013):

A terceira geração de EAD começa a surgir com o desenvolvimento e disseminação das NTIC, sendo muito mais uma proposta a realizar do que propriamente uma realidade a analisar. Seus meios principais serão todos os anteriores mais os novos, o que implicará mudanças radicais nos modos de ensinar e aprender: unidades de curso concebidas sob a forma de programas interativos informatizados (que tenderam a substituir as unidades de curso impressas); redes telemáticas com todas as suas potencialidades (banco de dados, e-mail, lista de discussão, sites etc.); CD-ROMs didáticos, de divulgação científica, cultural geral...”

Esta geração é marcada pelo aparecimento das ferramentas da Web em 1990 (Carvalho, 2013) e veio sustentar os meios anteriormente usados com a introdução da internet no ensino a distância, criando deste modo, mais possibilidades e facilidades em termos de comunicação e interação. Reis (2001), considera as três gerações acima como as principais, ademais, Dalmau (2007) citado por Brahim (2012), acrescenta mais duas, a quarta e quinta geração.

Caracterizada por grande capacidade de processamento dos computadores e a velocidade das linhas de transmissão interferem na apresentação dos conteúdos e nas interações. Esta geração é correspondente a mais um ponto de desenvolvimento dos aspetos da terceira geração, a tecnologia em uso na terceira geração foi potenciado, tornando-a capaz de desenvolver mais ações no processo de ensino e aprendizagem.

Caracterizada pelo uso de agentes “inteligentes”, equipamentos *wireless* e linhas de transmissão eficientes na organização e reutilização dos conteúdos. A exploração das potencialidades da internet falou mais alto no desenvolvimento desta fase, foram encontrados meios cada vez mais capazes de facilitar e tornar o processo de aprendizagem mais eficiente. Esta geração indica para o estágio atual no âmbito de utilização das tecnologias para os fins do desenvolvimento de EaD.

Analisando as gerações aqui apresentados, nota-se que foram classificadas através dos meios utilizados para a comunicação. Verifica-se também que nenhuma geração se encontra

isolada, há uma continuidade e complementaridade entre elas. O que se verifica é que a partir da primeira geração, a marcada por a utilização dos meios mais arcaicos de comunicação, foram surgindo, as outras, com aplicação das ferramentas cada vez mais melhoradas, mas que se adicionaram as anteriores, como afirma Brahim (2012, p. 31), que “(...) o início de uma geração não anulou a anterior visto que atualmente, são utilizados materiais impressos nos cursos a distância e, ao mesmo tempo, o ambiente virtual de ensino e aprendizagem.

Neste caso, a comunicação por correspondência sempre serviu como base e acompanha todas as gerações. A última geração chega com as ferramentas e meios que se complementaram as já utilizadas na primeira e segunda geração. Daí que é notável a evolução registada em cada uma das gerações com a adoção de tecnologias e meios cada vez mais melhores para tornar a comunicação cada vez mais rápida e abrangente. Como afirma Sartori (2005), com o acompanhamento do desenvolvimento das tecnologias, a EaD

“incrementou suas potencialidades como modalidade educativa mediada tecnologicamente e viabilizou a diversificação e o aprimoramento dos fluxos comunicativos entre seus agentes. Da comunicação um para um, baseada na entrega domiciliar de conteúdo e um para muitos baseada na difusão em massa a partir de uma fonte radiodifusor, passou a propor a comunicação de todos para todos viabilizada pelas NTIC” (Sartori, 2005, p. 6).

1.3. Breve história da educação a distância no mundo

De acordo com Rodrigues (2009) citado por Brito (2010), a EaD surge para como uma resposta a uma necessidade social de proporcionar uma modalidade de educação que o sistema tradicional não oferece. Havendo alguma exigência em frequentar a escola por parte das pessoas comprometidas com as atividades laborais, mães com a tarefa de cuidar das crianças sem poder se ausentar para frequentar uma escola totalmente presencial

Alves (2011), aponta para a Europa e América como tendo sido o berço do fenómeno educação a distância, embora considere-se, as epístolas de São Paulo aos cristãos da Ásia menor por volta do Século I (Golvêa & Oliveira, 2006 citado por Alves, 2011), como primeiras correspondências com finalidade educativa, mas os marcos históricos que vieram a

consolidar a educação a distância no mundo foram verificáveis a partir do Século XVIII (Vasconcelos, 2010; Golvêa & Oliveira 2006 citados por Alves 2011). O quadro que se segue, descreve os acontecimentos que deram marco ao início da educação a distância em diferentes pontos do mundo ao longo do tempo:

| Ano | Acontecimento |
|------------|---|
| 1728 | Representou o marco inicial da educação a distância que se destacou pela anúncio de um curso pela Gazeta de Boston na edição de 20 de Março. No mesmo contexto, o professor Caleb Philipps de <i>Short Hand</i> . Oferecia material para ensino e tutoria por correspondência. |
| 1829 | Na Suécia, foi inaugurado o Instituto LiberHermondes que possibilitou a formação de mais de 150.000 pessoas em cursos através da educação a Distância. |
| 1840 | É inaugurada a primeira escola por correspondência na faculdade de Sir Isaac Patman na Europa. |
| 1856 | Em Berlim, Alguns professores começaram a ensinar a língua francesa por correspondência, patrocinados pela Sociedade de línguas. |
| 1892 | Na Universidade de Chicago, nos Estados Unidos, o departamento de extensão cria a divisão do ensino por correspondência para preparar os docentes. |
| 1922 | Inicia-se os cursos por correspondência na União Soviética. |
| 1935 | Dá-se o início dos programas escolares via rádio no <i>Japanese National Public Broadcasting Service</i> como para complementar e enriquecer a escola oficial. |
| 1947 | Na França em Paris, a Faculdade de Letras e Ciências Humanas inicia a transmissão das aulas de quase todas as matérias literárias por meio da Rádio Sorbone. |
| 1948 | É criada uma primeira legislação para escolas por correspondências na Noroega. |
| 1951 | Nasce a primeira Universidade em África a Sudáfrica que se dedica a desenvolver cursos exclusivamente na modalidade a distância. |
| 1956 | Nos Estados Unidos, a <i>Chicago TVCollege</i> , inicia a transmissão de programas educativos pela televisão, cuja influência pode notar-se rapidamente em outras universidades do país que não tardaram em criar unidades de ensino distância, baseados fundamentalmente na televisão. |
| 1960 | Na Argentina, o ministério da Cultura e Educação, cria a telescola primária que integra os materiais impressos a televisão e á tutorias. |
| 1968 | É criada Universidade do Pacífico Sul, universidade regional que pertence a 12 países – Ilhas da Oceânia. |
| 1969 | É criada a fundação da Universidade Aberta no Reino Unido. |
| 1971 | Funda-se a Universidade Aberta Britânica. |

| | |
|------|--|
| 1972 | Na Espanha é fundada a Universidade Nacional de Educação a Distância. |
| 1977 | É criada a Fundação da Universidade Nacional Aberta em Venezuela. |
| 1978 | Funda a Universidade Estadual a Distância na Costa Rica. |
| 1984 | É implantada a Universidade Aberta na Holanda. |
| 1985 | É criada a Fundação da Associação Europeia das Escolas por correspondência. Ainda no mesmo ano, é realizada a implementação da Universidade Nacional Aberta Indira Gandhi. |
| 1897 | É divulgada a resolução do parlamento Europeu sobre Universidades Abertas na Comunidade Europeia. Ainda no mesmo ano, é criada a Associação Europeia de Universidades da Educação a Distância. |
| 1988 | É criada a Fundação da Universidade Aberta em Portugal. |
| 1990 | É implementada a rede Europeia de Educação a Distância, baseada na declaração de Budapeste e o relatório da Comissão sobre educação aberta e a distância na Comunidade Europeia. |

Fonte: (adaptado de Alves, 2011)

Pela informação que a quadro acima a apresenta, é verificável a maior frequência dos países europeus americanos a darem marcos que deixaram evidências do início da educação a distância, com tudo, é importante considerar a importância de cada marco dado por cada uma das instituições descritas porque foi um contributo para desenvolvimento desta modalidade de ensino em todo o mundo. “Hoje, mais de 80 países nos cinco continentes, adotam a educação a distância em todos os níveis de ensino, em programas formais e não formais, atendendo milhões de estudantes” (Golvêa & Oliveira 2006 citados por Alves 2011).

Há que considerar ainda o papel dos meios de comunicação que tanto contribuíram para a ocorrência do advento educação a distância e permitiram a sua expansão e desenvolvimento, nomeadamente, a escrita que permitiu as correspondências, as tecnologias que permitiram a comunicação por diferentes meios tecnológicos (rádio, televisão, vídeo -conferência web entre outros). Como mostra Brito (2010), no século XVIII, ao iniciar o sistema da educação a distancia, teve como primeiro meio de comunicação o correio impresso até que mais tarde evoluiu passando pelo telefone, computador e internet que vieram a suplementar este sistema do ensino.

Afirma Frick (1991):

“através da história da comunicação humana, os avanços da tecnologia tiveram um poder paradigmático nas mudanças ocorridas na área da educação. A comunicação entre facilitador e o aprendente é elemento vital para o sucesso do EaD em que os meios audiovisuais desempenham um papel essencial no estabelecimento dessa comunicação”.

1.4. Desenvolvimento da Educação a Distância em Moçambique

O desenvolvimento na área de educação em Moçambique tem vindo a registar-se como sendo um grande desafio para o governo devido ao contexto histórico, político e económico do país. Moçambique viveu uma era colonial que não lhe foi muito favorável no âmbito da educação, uma vez que o seu colonizador (Portugal) não valorizou a educação do seu povo. “Até junho de 1975, quando Moçambique tornou-se independente, 93% dos seus habitantes nunca tinha tido acesso a qualquer tipo de ensino” (PNUD, 2001 citado por Nhavoto, 2003, p. 2).

Os governantes que assumiram o país após a independência, comprometeram-se com a alteração da situação, construindo políticas que promoviam educação para todos e isso deu num aumento explosivo dos ingressos nas escolas primárias e secundárias que este chamou a necessidade do recrutamento de professores, com boa vontade de trabalhar, mas sem qualificação profissional nenhuma como profissionais de educação (Nhavoto, 2003).

A educação a distância em Moçambique conhece o seu primeiro sinal, quando o partido no então governo (RELIMO) Frente de Libertação de Moçambique, ao analisar a questão do acesso a educação, decide no seu terceiro congresso de 1977 que até 1979, devia se estudar as condições para a criação de um centro nacional do ensino por correspondência que possa também utilizar a arádio difusão (Nhavoto, 2003).

Como mostra o autor, em cumprimento desta orientação, “foi criado o Instituto Nacional do Desenvolvimento da Educação (INDE), um departamento do ensino a distância (DED)” (Nhavoto, 2003, p. 3). Desta forma, o DED realizou um estudo de viabilidade que entre outras questões por ele tratados, contou com a ampliação do conceito do ensino por correspondência e introduziu pela primeira vez em Moçambique o termo o ensino a distância. Este estudo

recomendava que os professores primários fossem considerados como o primeiro grupo alvo do ensino a distância. (Nhavoto, 2003).

Mais recentemente na análise de Sapane (2014) considera que a é a *política de educação para todos* que dá um grande impulso educativo em Moçambique.

Foi neste âmbito que segundo a autor, foram selecionados pelo DED 20 formandos para constituírem o primeiro núcleo de especialistas da educação a distância que foram formados em parceria com o Instituto de Radiodifusão do Brasil e apoio da Unesco durante os anos de 1983- 1984.

De acordo com Nhavoto (2003), estes primeiros especialistas foram treinados em três áreas, nomeadamente, elaboração do material radiofónico, elaboração do material escrito e planificação da avaliação. Foi a partir desta base que se elaborou um curso direcionado para professores do ensino primário com o objetivo de elevar os seus conhecimentos bem como garantir-lhes uma formação psico - didática. E assim, o curso arrancou. Mas o tal arranque não foi instável, afirma Nhavoto que:

O pior inimigo da recém-nascida educação a distância foi a guerra, com as comunicações cortadas, com as escolas a funcionarem, com dificuldades cada vez mais maiores e com muitos professores principalmente nas zonas rurais, enfrentando perigo de vida, a formação de professores a distância teve que ser interrompida. (Nhavoto,2003, P.4).

Como consequência disso, o *Departamento da Educação a Distância* deixou de existir, três anos depois, isto é, segundo o autor, este foi forçosamente integrado ao *Departamento de Formação de Professores* em exercício do Ministério da Educação, uma vez perdida a expectativa da educação a distância (Nhavoto, 2003). Como explica o autor, a pós a interrupção, a educação a distancia voltou a ser retomada nos anos 90, quando o ministério da Educação cria o *Instituto de Aperfeiçoamento de Professores* (IPA), sedado em Maputo e com o mesmo objetivo que da primeira fase, de formar os professores em formação profissional. Entre os anos de 1994 e 1996, foi criada uma equipa de técnicos de educação distância e foi definido o currículo para o curso designado “7^a +3”, isto é, o objetivo do curso

era de formar por um período de três anos aos candidatos à profissão de professor que tenham concluído a sétima classe. Tinha-se como meta, formar 3000 professores em 3 anos (Nhavoto, 2003). Como mostra o autor, o IPA foi crescendo e mais núcleos pedagógicos para o ensino a distância foram criados em todo o país, baseados em escolas primárias onde existe pelo menos um tutor preparado para prestar apoio administrativo e pedagógico aos cursantes.

Desde este período, a educação a distância foi registando avanços, surgindo novas experiências como a do Ministério da Educação e mais tarde da *Universidade Pedagógica de Moçambique* que iniciaram os cursos de formação de professores de Inglês e Francês em colaboração com as instituições britânicas e francesas (Nhavoto, 2003).

O autor indica que mais tarde, a educação a distância em Moçambique deixou de ser um regime de ensino destinado apenas para a formação dos professores, passando se direcionar às mais áreas profissionalizantes, como é por exemplo, a experiência do Instituto de Formação Bancária que se dedica a formação dos trabalhadores do sector da banca. Existem várias experiências da educação a distância em Moçambique, ainda que na sua maioria sejam do pequeno relevo e pouco conhecidas. (Nhavoto, 2003).

Como estratégia do desenvolvimento de educação a distância em Moçambique, o Ministério da Educação criou um *Instituto Nacional de Educação a Distância* (INED) para que este possa assegurar a coordenação da educação a distância no país, deixando a tarefa de produção dos cursos fundamentalmente ao cargo das instituições existentes (Nhavoto, 2003) dado que este, ‘é responsável “por emitir normas, parâmetros e padrões para a modalidade no país” (Brito, 2010 citado por Almeida et al, 2014, p.42).

É de notar que o processo de criação e desenvolvimento desta modalidade de educação em Moçambique tem vindo a acontecer seguindo o ritmo da situação real do país, seja na área política, económica bem como económica. Razão pela qual leva muito tempo para tomar a sua instabilização. As fontes indicam que a iniciativa e sinais de criação de educação a distância em Moçambique existe a quase 40 anos, mas, ainda que tenha conhecido um certo desenvolvimento, não regista grandes avanços. Contudo, há que acreditar o seu melhoramento, uma vez que instituições e organizações para atuarem na organização e coordenação estão

sendo criados, como gesto de acompanhamento à expansão da educação a distância verificável nos últimos tempos.

Em síntese, torna-se necessário compreender que o contexto de Educação a Distância dum país como Moçambique possui determinadas particularidades quer culturais e económicas, quer geracionais, ou seja, a geração de educação a distância e os modelos pedagógicos são também específicos.

Capitulo 2. Modelos de Ensino a Distância

2. Modelos de Ensino a Distância

Behar, Bernardi, Passerino (2007), definem o modelo pedagógico como *“um sistema de premissas teóricas que representa, explica e orienta a forma como se aborda o currículo e que se concretiza nas práticas pedagógicas nas iterações professor-aluno- objeto de conhecimento”*.

É neste âmbito que Carvalho Júnior (2013), realça que o modelo é o modo ou forma de *“ensino que influencia e é influenciado por vários fatores e mecanismos que fazem parte do processo de aprendizagem e da estrutura e organização do curso”* onde os mesmos fatores implicam o planeamento, nos métodos e técnicas de ensino, nas formas e técnicas de avaliação, nas formas de interação e conseqüentemente na ocorrência do processo de ensino-aprendizagem.

2.1. Elementos dos Modelos de Ensino a Distância

Em contexto ao ensino a distância (EAD), Behar (2009), aponta para uma necessidade de existência de elementos fundamentais que possam estruturar o modelo pedagógico, nomeadamente, Arquitetura Pedagógica (AP) e Estratégias para Aplicação das arquiteturas pedagógicas. Estes elementos sugeridos pela autora, são consideradas as responsáveis pela estruturação de todo o processo de aprendizagem em EAD, uma vez que envolvem ambos se complementam pelos seus papéis e orientam a ocorrência do aprendizado. Como mostra a autora, a AP é responsável pelo desenho e planificação dos aspetos fundamentais e necessários para a ocorrência do ensino no âmbito do EAD, nomeadamente, aspetos organizacionais, conteúdo, metodologias bem como os aspetos tecnológicos, onde cada um deles é responsável por uma dada área dentro das necessidades e exigências da preparação do processo do ensino no EAD que de seguida se descrevem.

Behar (2009), considera que os aspetos organizacionais de uma AP, correspondem a necessária definição dos objetivos de aprendizagem sob ponto de vista de intensões, “

organização social da classe na qual se estabelecem agrupamentos e separações, definições de papéis, direitos e deveres de cada ator (seja aluno ou professor ou tutor); sistematização do tempo e do espaço levando em conta, as questões que a virtualidade propicia em termos de flexibilização” (Behar, n.d. p.4). É verificável nesta ideia da autora, a necessidade de perceber que organização para uma conceção de proposta pedagógica constitui um aspeto de base, sendo um momento em que se faz um desenho daquilo que se pretende com a aprendizagem que irá se efetivar (objetivos). Segundo o Guião da Implementação Técnica da ITECH (2008):

“Um objetivo de aprendizagem é uma declaração sobre o que o formando vai saber, compreender, ou será capaz de fazer após a sua participação numa atividade de aprendizagem”.

Desta feita, só se pode trilhar caminhos claros no processo de aprendizagem depois de se ter antes definido os objetivos.

O momento da organização serve para perspetivar não só os objetivos da aprendizagem, como também a organização das atividades de cada um dos intervenientes do processo (alunos e tutores/professores) em função dos seus papéis deveres e direitos.

Na perspetiva de Behar (2009), é na fase de organização onde deve se avaliar a preparação do aluno em relação às condições básicas necessárias para a sua participação uma formação em EAD, preparação essa que envolve o desenvolvimento de competências pedagógicas e tecnológica sobre tudo o seu domínio da comunicação por escrita online (internet) se é capaz de desenvolver uma auto-motivação, disciplina bem como uma certa autonomia na condução do seu processo de aprendizagem que é o fundamental para este tipo de ensino. É necessário que o projeto pedagógico esteja adaptado na linha destes pormenores.

De acordo com Behar (2009), o conteúdo corresponde aos “materiais instrucionais e ou recursos informáticos utilizados, objetos de aprendizagem, *software* e outras ferramentas de aprendizagem”. Podemos concluir da exposição da autora em relação ao conteúdo que é todo o necessário para o trabalho fluir, a partir do material até aos instrumentos necessários. Segundo Behar (n.d.), é na conceção do conteúdo onde se deve pensar na forma de interação

professor aluno bem como os meios necessários para as sessões entre outros aspetos da concretização da ação pedagógica.

Behar (2009) considera sendo aspetos metodológicos a necessária definição de “atividades, formas de interação/ comunicação, procedimentos de avaliação e a organização de todos esses elementos numa sequência didática para a aprendizagem”. a autora aponta para uma relação existente entre os aspetos metodológicos e os objetivos de aprendizagem e é por esse motivo que a componente avaliação é também prevista para este momento, dada a sua importância na análise e sintetização dos dados, isto é, deve se prever e planificar a avaliação no plano que envolve a partir da seleção do importante para a avaliação até ao possível avaliador.

Como mostra Behar (n.d.), os aspetos tecnológicos correspondem ao momento de “definição do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e sua funcionalidade, ferramentas de comunicação tal como vídeo e/ou teleconferência entre outros”. Na perspetiva da autora, não basta apenas definir o AVA, mas também é necessário pensar num modelo onde este se possa enquadrar, avaliar se se adequa aos elementos da arquitetura pré-definidos (Behar, 2009).

Com efeito, Brahim (2012), aponta quatro modelos pedagógicos propostos por Peters (2001), que a seguir se apresentam:

2.2. Tipos de Modelos

Modelo de vocação Humanista é um modelo orientado para o estudo autónomo do aluno e inspira-se na opinião dos representantes da tutoria humanista como é o caso de Fromm, Horney, Goldstein, Maslow e Buhler (Brahim, 2012). Parte do princípio que “os seres humanos aspiram a auto-realização, auto atualização e auto consumação” (Brahim, 2012, p. 33). Considera ainda que o ser humano é dotado de um alto potencial para se Auto entender e modificar a sua auto conceção bem como para desenvolver um comportamento autodirigido, precisando apenas que o seu clima social seja favorável. Trata-se de um estudo auto-regulado em que o seu sucesso depende da existência de um clima de apoio, do incentivo e compreensão.

Sumarizando, o modelo de educação humanista, está baseado na confiança das capacidades humanas, que estas dentro de condições adequadas (apoio tutorial, ambiente e clima favoráveis) que sirvam de suporte para uma aprendizagem o homem pode por si só guiar – se a uma aprendizagem.

Modelo de Ensino por Projetos, é de acordo com o autor, é modelo adotado pelos países da Europa sobretudo Alemanha, durante as décadas de 60 e 70 que se contrapôs ao ensino baseado na receção da matéria, preferindo deste modo apoiar-se numa aprendizagem por projetos. É modelo que vinca a responsabilidade e autonomia do aluno, pois este deve ser capaz de sozinho organizar os seus projetos de aprendizagem. Tratando-se de um modelo direcionado para a resolução dos problemas, exige a cooperação entre os participantes (Brahim, 2012). Percebe-se que autonomia evocada por este modelo, uma vez sendo um modelo virado para a resolução de problemas, é um modelo que pretende dar a liberdade ao estudante de realizar um diagnóstico e conhecer o que realmente precisa de aprender e assim define um projeto de aprendizagem mais próprio onde poderá receber apoio dos colegas para encontrar solução para o seu problema e assim vai aprendendo e vendo seus problemas resolvidos.

Modelo de Ensino por Contrato, o aluno é quem propõe o que pretende, isto é, é dado a prerrogativa de ser ele a elaborar e propor o seu projeto de aprendizagem, desenhando, o tempo, os conteúdos, os objetivos de aprendizagem bem como o lugar de estudo, podendo propor este contrato ao orientador da escola/ universidade para ser aprovado. Após a aprovação dada, o aluno fica bem distante da instituição de ensino e trabalha de forma independente fazendo de tudo para cumprir com o contrato firmado (Brahim, 2012).

Modelo de preparação para Exame, está baseado na possibilidade de um estudante/aluno, por iniciativa próprio e na responsabilidade própria, preparar-se para um exame seja universitário ou de um outro grau que pretenda adquirir. Como explica o autor, essa preparação não resulta de um projeto didático, pois o estudante não frequenta nenhuma escola de forma regular, a penas decide na aquisição das matérias de qualquer forma e estuda para o grau pretendido. Trata-se de uma das formas que prova a possibilidade de uma aprendizagem de êxito sem apoio do professor.

No entanto, temos de um lado os quatro modelos pedagógicos propostos que acima se apresentam, são concebidos tendo como base os seus procedimentos, focando se mais em questões como: quem se responsabiliza com o processo de ensino e aprendizagem; de quem é feito o plano de estudos; quem desenha o projeto de formação; como é que o aluno aprende; que apoio recebe do tutor; qual é a responsabilidade da instituição provedora da educação. Portanto, são modelos concebidos muito mais para responder este tipo de questões.

Há que considerar existência de modelos concebidos num âmbito do contexto das exigências atuais da educação a distância. Acompanhando e desfrutando-se do desenvolvimento tecnológico, são desenhados modelos que procuram conduzir o processo do ensino e aprendizagem no aluno com mais possibilidades e com o objetivo de formar o mesmo estudante não só na componente teórica (aquisição do conhecimento), mas também na prática (desenvolvimento das competências). De entre eles, o modelo pedagógico Virtual da Universidade Aberta de Portugal é um exemplo a ter em conta.

2.3. Modelos Virtuais: o caso da Universidade Aberta de Portugal

É o modelo mais atualizado em uso pela Universidade Aberta de Portugal. Segundo os seus autores, Pereira, Mendes, Morgado, Amante e Bidarra (2007) este modelo está orientado para quatro grandes linhas de força, que são: 1) A aprendizagem centrada no estudante; 2) O primado da flexibilidade; 3) O princípio da interação; 4) A inclusão digital.

A aprendizagem centrada no estudante refere-se à posição do estudante neste quadro e à forma como é encarado como individuo ativo, responsável pela construção do seu próprio conhecimento, empenha-se na condução do seu processo de aprendizagem e encontra-se integrado numa comunidade de aprendizagem.

Desta feita, Pereira, Mendes, Morgado, Amante e Bidarra (2007) afirmam que as situações do ensino são desenhadas em função do estudante, isto é, é feito de acordo com os objetivos e competências que se pretende que o estudante tenha com a sua formação. Como mostram as autoras que o planeamento das atividades neste modelo é bastante relevante e o processo de ensino está baseado em estratégias de auto-aprendizagem “quer através da

interação entre pares, dando lugar a estratégias de aprendizagem cooperativas e colaborativas” (Amante & Cabral, 2014, p. 66).

Na aprendizagem centrada no aluno, exige ao professor/ tutor a assumir o papel de facilitador de aprendizagem, cabendo apenas a ele, apoiar ao aluno no desenvolvimento das capacidades metacognitivas, que pode ser por meio do desenho das atividades relevantes, fornecimento dos recursos de aprendizagem ou mesmo ajudando a organizar a aprendizagem colaborativa estimulando a interação dentro da comunidade de aprendizagem e assim promovendo a reflexão conjunta.

O *primado da flexibilidade* é também uma linha orientadora deste modelo. Como o próprio nome sugere, refere-se a flexibilizar o processo de aprendizagem ao estudante, dando se a possibilidade de este “aprender quando e onde quiser, sem constrangimentos de espaço ou de tempo” (Pereira et al, 2007). Afirmam os autores que o primado da flexibilidade atende às necessidades do estudante adulto mas também à visão do que é a educação a distância na sua origem. Daí que se torna mais fácil gerir a aprendizagem deste tipo de pessoas assincronamente, sem a obrigatoriedade de coincidências espacial e temporal. Portanto, “a exploração de tecnologias e ferramentas que permitem a comunicação de interação assíncronas entre os intervenientes envolvidos torna-se essencial”

O *princípio da interação* é neste modelo visto como mais um vector estruturante do modelo virtual da Universidade Aberta de Portugal a medida que usa da dinâmica interativa que ultrapassa a tradição da interação estudante- professor – conteúdo, estendendo-se até a estudante- estudante através dos grupos criados para as discussões como base que conduz à aprendizagem (Segundo as autoras, esta perspetiva estimula os estudantes a desenvolver a iniciativa do envolvimento dos estudantes no processo de aprendizagem (Pereira et al., 2007). Nota se que com a criação de grupos para debates, para trabalhos em conjunto, já é um bom motivo para chamar atenção de cada estudante e sentir – se com a obrigação de participar partilhado o seu ponto de vista sobre os assuntos em discussão (em casos de debates), como também dando o seu contributo para a realização de trabalhos de grupo. É esta interação que estanca o isolamento dos estudantes e cria uma dinâmica académica onde cada um deles sente-se integrado.

O *princípio da inclusão digital*, como explicam as autoras, este é um princípio que parte do facto de a instituição estar ciente no que a sua base de interação está vincada no uso das tecnologias e dentre o seu público-alvo (estudantes), existem situações de estudantes que tenham interesse em se inscrever para um curso em EaD, mas sem quaisquer competências específicas necessárias para o ensino online, neste caso que são competências tecnológicas. E, neste sentido o modelo pedagógico Virtual da Universidade Aberta, dispõe-se de um módulo prévio designado módulo de ambientação) que é dado para todos os programas de formação da instituição, como uma forma de preparar os estudantes inscritos aos cursos para desenvolverem essas competências.

Desta maneira, estes quatro princípios tentam de alguma forma responder as necessidades básica do estudante bem como as exigências de uma EaD para um contexto de formação na atualidade enquanto percebido como uma educação online.

É de salientar que os modelos que aqui se apresentam, não esgotam os Variados tipos de modelos que se podem verificar no campo da prática da EaD em diferentes instituições provedoras deste regime de ensino.

Em termos internacionais pode-se dizer que não existem modelos únicos que orientam a EaD. No entanto, as atuais tendências a nível global, apontam para a alteração dos modelos deslocando-os para maior interação. Atendendo o próprio conceito do modelo pedagógico na forma como Behar (2009) nos sugere, nota-se uma certa liberdade no desenho ou conceção dos modelos pedagógicos dado que a autora indica que o modelo pedagógico é apenas uma forma que cada instituição encontra para dar uma base a maneira como aborda os seus curricula bem como a sua execução na prática e mostra ainda que cada modelo é inspirada em certas teorias deque cada um possa se identificar ou seja por elas influenciada, desde que respeite os elementos determinantes de um modelo pedagógico.

Há que considerar também que se trata desta, uma área emergente e com muito que se pensar, determinar e fazer, como afirma Pereira et al (2007), a criação de uma pedagogia online está nos seus primórdios de criação, pelo que há muito que “experimentar, teorizar e avaliar”, para mostrar com isso que o campo da pedagogia da educação online ainda tem muito que trabalhar, ou melhor ainda deve muito que fazer para o alcance e maximizar o

desenho dos seus padrões necessários, devido a grande vitalidade de que o pensamento pedagógico do ensino online se dispõe (Morgado 2001).

Capítulo 3. A Tutoria a Distância

3. A Tutoria a Distância

3.1. Comunicação e Interação em EaD

Em contexto de relações humanas, a comunicação constitui um elemento básico e fundamental uma vez que se pode perceber que fenômeno relacionamento acontece entre pessoas a medida em que se relacionam entre elas, bem como esse relacionamento pode ocorrer entre pessoas e instituições. A base desse relacionamento é encontrada na comunicação, onde se desencadeiam as interações, trocando-se palavras, ideias, informações, construindo conhecimentos, entre outros aspetos que se podem a rolar a partir da comunicação. Refere Bordenave (1977) que o ato de comunicar já nasce com a existência humana e trata-se de uma necessidade incontornável. Diz o autor que todo o ser humano aprende a comunicar a partir do meio onde se encontra inserido, não precisa que esperar a idade escolar para aprender com o professor a comunicar porque a comunicação encontra-se aleado ao processo de socialização do indivíduo que parte mesmo da base, isto é, do seu relacionamento com os pais, família até a comunidade. “A comunicação confunde-se assim com a própria vida” (Bordenave, 1977, p.19). O autor usa esta expressão para enfatizar a quanta importância que a comunicação faz a pessoa humana enquanto ser social.

Olhando para o conceito de educação, nos deparamos logo a superfície com a necessidade de ligarmos este conceito com o da comunicação enquanto elemento concretizador do processo de educação. A atividade de educar implica sempre a comunicação independentemente do regime, contexto que for, ao falar de educar deve se colocar em causa a comunicação e interação, que esta última depende da comunicação. Entretanto, vale mais agora falar essencialmente da comunicação enquanto elemento de capital importância no seio da educação a distância.

“A Educação a distância- EaD -, é uma modalidade educacional constituída por dois elementos básicos: um curso estruturado, cujo conteúdo pode ser disponibilizado aos estudantes em diversas mídias e a comunicação não contígua, aquela que não se realiza face a face, com a utilização de meios da comunicação (via correio eletrónico, fóruns, cartas, etc)” (Sartori, 2005, p. 1).

O autor pretende mostrar com esta passagem que em contextos da educação a distância, existem dois motores básicos: o **curso** já concebido e a **comunicação** via meios de comunicação que tornam possível a interação entre pessoas distantes umas das outras. Para dizer que, o que leva o estudante a ingressar para uma educação a distância, é a formação em algum curso e que para concretizar este objetivo só tem uma única forma, a comunicação, não nenhuma outra forma.

Para que o processo educativo ocorra, é necessário que flua a comunicação sim, mas, aí fica a questão: quem comunica?

Em jeito de resposta a esta questão, vamos nos socorrer a expressão proposta por Sartori (2005), os “fluxos comunicacionais e informacionais em educação a distância”. O autor usa esta expressão para explicar a Inter-relação existente entre a comunicação e educação envolvendo todos os processos integrantes “da oferta de um curso a distância, da produção à receção do material didático, do atendimento aos estudantes, passando pela interação entre docentes e discentes, e destes entre si” (Sartori, 2005, p. 4). Neste sentido, o autor considera duas mediações básicas que permitem a comunicação no processo de EaD, nomeadamente, mediação tecnológica e humana. Onde a mediação humana é considerada a que ocorre na organização de apoio composta por coordenadores, professores, tutores, produtores do material didático, entre outros envolvidos no processo que torna possível a ocorrência da educação a distância. E, a mediação tecnológica envolve os modos de interação que as TICs viabilizam para esta mesma finalidade. É por meio destas mediações que cada uma das partes constituintes do grupo dos atores da EaD desenvolve ações com vista a garantir a continuidade dos fluxos informacionais e comunicacionais. Portanto, nesta perspectiva, é inevitável a ocorrência de uma EaD sem que haja os fluxos comunicacionais.

No entanto, Sartori, (2005) considera quatro tipos de fluxos comunicacionais:

- a) **Unidirecionais**- que envolve a instituição e o estudante, sem apoio do tutorial, isto é, quando a comunicação é emitida pela instituição do ensino para o estudante;
- b) **Bidirecionais**- quando a comunicação envolve estudante no singular, os estudantes em coletivo bem como a instituição, isto é, quando a instituição se comunica com o estudante individualmente, ou com os estudantes em conjunto;

- c) **Bidirecionais de escala** – quando a instituição se comunica com estudantes em grandes audiências como também os estudantes se comunicarem com a instituição de forma individual.
- d) **Multidirecionais**- este ocorre quando a comunicação é da instituição para um coletivo de estudantes, de igual modo os estudantes para a instituição de forma individual ou coletiva, como também de estudantes entre si. (Sartori, 2005).

Torna-se fundamental frisar que, os diferentes fluxos propostos, encontram o seu suporte nos meios utilizados para mediar a comunicação de acordo com a abordagem da EaD em uso.

De acordo com Almeida (2003), no contexto EaD verificam-se duas abordagens. Sendo uma a que a autora designa de EaD baseada em *Centros de Ensino e produção de Cursos*. Onde, os centros de ensino responsabilizam-se em preparar e emitir informações (conteúdos configurados de um modo uniforme para todos) aos alunos, contendo as tarefas todas propostas para o estudo bem como as propostas de avaliações, as quais os alunos devem resolver e submeterem ao centro para as correções e levantamento de novos módulos de conteúdos e assim o processo de ensino e aprendizagem avança.

Segundo a autora, esta abordagem está baseada na integração ao sistema educativo dos meios tradicionais de comunicação de massa, como é o caso de rádio, televisão bem como envio do material físico (impresso). É uma abordagem de fácil disseminação, mas com maior registo de desistências devido a sua maior extensão que não permite o acompanhamento adequado e necessário aos alunos (Almeida, 2003).

Como mostra a autora, esta abordagem, participam ativamente: o professor que é o responsável pela preparação dos conteúdos de ensino que são enviados aos alunos, bem como o planeamento das estratégias de ensino. Os alunos recebem orientação de um tutor que este deve estar suficientemente preparado para que possa garantir a interação contínua com o aluno. “caso esse tutor não compreenda a conceção do curso ou não tenha sido devidamente preparado para orientar o aluno corre-se o risco de um atendimento inadequado que pode levar o aluno a abandonar a única possibilidade de interação com o tutor passando a trabalhar sozinho sem ter com quem dialogar a respeito de suas dificuldades...” (Almeida, 2003, p. 330).

A outra abordagem seria a EaD por meio das TICs. As TICs é que possibilitam o campo de interação pedagógica, criando deste modo um ambiente de aprendizagem. Cria-se o denominado pela autora o “estar junto virtual” (Almeida, 2003, p. 330). A tecnologia é usada como veículo que leva as informações ao aluno, daí que, favorecendo uma comunicação entre o aluno e o professor, daí que é também denominada por aprendizagem assistida por computador.

Com a exploração das potencialidades interativas das TICs, torna-se possível a comunicação entre os intervenientes de um processo do curso a distância criando-se condições para uma aprendizagem e colaboração (Almeida, 2003, p.330). Nisto, a autora chama atenção à necessidade da necessária orientação e motivação de que o aluno precisa para aprender e /ou produzir o conhecimento. “Utilizar as TIC como suporte à EaD apenas para pôr o aluno diante das informações, problemas e objetos de conhecimento pode não ser suficiente para envolvê-lo e despertar nele tal motivação pela aprendizagem levando-o a criar procedimentos pessoais que lhe permitam organizar o próprio tempo para o estudos e participação das atividades, independente do horário ou local em que esteja” (Almeida, 2003, p.330).

Na perspectiva da autora, deve se proporcionar ao estudante/aluno um ambiente que favoreça a ocorrência de aprendizagem despertando deste modo a disposição do aluno / estudante para aprender. A disponibilização das informações pertinentes, claras, e organizadas pode ser uma das boas maneiras de motivar o aluno/ estudante a desenvolver interesse pelos estudos. Neste sentido. É preciso que se trabalhe em volta de todos os procedimentos que ajudem o aluno/ estudante a desenvolver uma aprendizagem significativa porque sem isso este poderá se perder no meio do percurso.

3.2. Interatividade e Interação na EaD

Antes de mais, importa abordar uma ideia geral sobre os conceitos de interatividade e Interação. Lippman (1998) citado por Barros (n.d), define a interatividade como uma atividade mútua e simultânea entre dois agentes que trabalham para um mesmo objetivo que possa neles causar mudanças de comportamentos. Para dizer que a interatividade envolve duas direções

onde os dois agentes dialogam e constroem a mensagem. A interatividade nos remete a ideia dos três elementos fundamentais da comunicação: o emissor, recetor e a mensagem, portanto, os agentes (emissor e recetor) dialogam-se e a mensagem constrói-se.

Na perspectiva da EaD ocorre a interatividade quando se acrescenta mais um elemento na cadeia dos elementos fundamentais de comunicação, os “meios” é a tecnologia contemporânea que torna possível a conexão dos agentes em tempo real (Mattar, 2009). Esta ideia é também comungada por Lemos (2000) citado por Mattar (2009) ao afirmar que a interatividade é uma nova maneira de relação do ser humano com as máquinas. Logo, o pensamento do autor mostra claramente que a interatividade deve ser percebida como aquela que ocorre com intermédio dos meios tecnológicos. Isto é, os agentes (emissor e recetor) agem com mediação das tecnologias que permitem a comunicação.

A interação é definida por Wagner (1994, 1997) citado por Mattar (2009) como aquela que “envolve o comportamento e trocas entre indivíduos e grupos que se influenciam, nos casos em que há eventos recíprocos que requerem pelo menos dois objetos e duas ações (Wagner (1994, 1997) citado por Mattar (2009, p. 112). Desta forma, a interação é entendida como associada as pessoas, ou seja, aos agentes ou sujeitos da comunicação, enquanto a interatividade é associada à tecnologia e aos canais de comunicação (Mattar, 2009). Portanto, em contexto da EaD, verifica-se uma complementaridade e uma dependência recíproca entre a interatividade e interação. É quase que impossível dissociar os dois conceitos no campo da EaD, visto que esta, encontra a sua oportunidade de se realizar dentro da relação interatividade e interação.

O processo da EaD, acontece no âmbito dos conceitos da interatividade e interação. Isto é, são os sujeitos envolvidos no processo da EaD que trocam informações (interação) por meio de diálogo mediado pela tecnologia (interatividade). É neste âmbito que durante o desenvolvimento deste trabalho, os dois conceitos poderão ser utilizados sem distinção sempre que for possível.

3.2.1. Tipos de interação em EaD

É já clássico o artigo publicado por Michel Moore em 1989 discute as relações entre os intervenientes principais do processo de ensino e aprendizagem, avança três tipos básicos de interação em EaD, nomeadamente, aluno /professor, aluno/aluno e aluno/ conteúdo. Sendo que cada um dos tipos toma o seu sentido, segue uma breve explicação a respeito:

A interação aluno /tutor é aquela que ocorre quando o tutor se comunica com o aluno, orientando-o para uma certa atividade, motivando-o, passando-lhe informações, respondendo as duvidas colocadas pelo aluno, ou mesmo fornecendo feedback sempre que for necessário

(Geron, 2006). Em suma se pode perceber que ocorre uma interação aluno – tutor quando o tutor executa o seu papel de facilitador da atividade de aprendizagem do aluno.

A interação aluno conteúdo é aquela que ocorre quando o aluno obtém informações a partir dos textos diretamente. Como afirma Mattar (2009) que:

Com as tecnologias modernas e particularmente a internet, podem-se desenvolver conteúdos e objetos de aprendizagem de diversas formas: som, texto, imagens, vídeo e realidade virtual. O aluno pode interagir com o conteúdo de diversas maneiras: navegando e explorando selecionando controlando, construindo, respondendo, entre outras. O aluno pode hoje criar, também criar o seu ambiente pessoal de aprendizagem, personalizar o conteúdo com o qual deseja interagir e, inclusive contribuir para o aperfeiçoamento do material utilizado nos cursos (p.116).

A interação aluno/ conteúdo envolve o aluno e o conteúdo sem interferência do outro agente nesse contacto como a figura do tutor. O aluno aprende entrando em contacto com o conteúdo, independentemente do meio de acesso ao conteúdo que pode ser por ele usado.

A interação aluno/aluno, é aquela que ocorre entre dois ou um grupo de alunos. De acordo com Geron (2016), esta pode acontecer com ajuda ou não do tutor. Trata-se de sessões de troca de informações, entre alunos do mesmo curso ou turma que acontece com finalidade a uma aprendizagem. Segundo Mattar (2009), a interação aluno/aluno “caracteriza o que se denomina aprendizado colaborativo e cooperativo que envolve o aspeto social da educação” (p.116) que também pode ser denominado interação interpessoal (Borges 1999 citado por

Mattar, 2009). Este tipo de interação é de capital importância para os alunos de educação a distância, uma vez que carrega consigo a tendência de diminuição da sensação do isolamento entre os estudantes, torna os estudantes mais atentos ao esperar o feedback dos colegas durante os debates, como também desenvolve aos estudantes a sensação de pertença a uma comunidade (Mattar, 2009).

Nota-se que pelas suas características, este tipo de interação cria uma mais-valia no desenvolvimento acadêmico dos alunos. Dada a aprendizagem colaborativa, os mesmos têm a oportunidade de desenvolver o espírito crítico, dando apreciação a intervenção dos colegas de alguma forma é possível criticar as posições apresentados pelos outros ao decorrer dos debates ou discussões e essa é a atitude própria e necessária para o âmbito acadêmico. Torna-se uma oportunidade para motivar os alunos ao aprendizado e torna-lo cada vez mais aberto.

Torna-se importante referir que há que notar sempre uma diferença ao tratar o contexto de interação no processo de aprendizagem na educação presencial e a distância, dado que esta ocorre em ambientes próprios e diferentes em cada um dos regimes do ensino. No entanto, para além dos ambientes os meios tecnológicos também condicionam a ocorrência da interação bem como o tipo de comunicação são diferentes. É neste âmbito que na sessão que se segue apresentam-se alguns modos fundamentais de interação na educação a distância uma vez que a educação a distância constitui o interesse deste estudo.

3.2.2. Formas de interação em EaD

A EaD é uma modalidade de educação em que a estrutura das relações educativas é modificada tornando o ensino mediatizado e a aprendizagem resulta do trabalho do estudante e este só tem a possibilidade de reagir sobre o conteúdo de forma indireta, isto é, por via de tutoria, uma vez que a interação em sala de aulas é geralmente reduzida (Bezerra & Carvalho, 2011), daí que esta particularidade, permite que a possibilidade de sua ocorrência tanto em tempo síncrono como assíncrono “ o que oferece ao estudante a oportunidade de desenvolver seus estudos conforme a sua disponibilidade”.(Bezerra & Carvalho, 2011, p. 238)

Diferentemente do ensino presencial, a EaD é dependente das tecnologias de informação e Comunicação, dado que a atividade de tutoria bem como a interação em sentido geral é em grande parte mediatizada pelos meios de comunicação e em sua maioria TICs, como referem Bezerra e Carvalho (2011):

Nesta modalidade de educação, a comunicação é um elemento fundamental e ela é mediada por diversos tipos de mídias, documentos impressos, rádio, vídeo, TV, fax e computador. Esta modalidade de educação principalmente na actualidade apoia-se fortemente na Utilização das TICs e com isso, amplia consideravelmente suas possibilidades. (p. 237)

No entanto, para abordar as formas de interação em EaD, há que ter em consideração os diferentes fluxos comunicacionais propostos por Sartori (2005), bem como as ferramentas ou meios que possibilitam a interação em cada um dos fluxos no sentido de garantir a ocorrência da interação em EaD tendo em conta o desenho pedagógico ou a arquitetura pedagógica do curso. Neste sentido, Sartori (2005) utiliza três metáforas para apresentar e explicar as três formas de interação que ocorrem na educação a distância, nomeadamente:

Interação em estrela

Considerado pelo autor, como o primeiro modo de interação no contexto da EaD, onde a relação acontece entre a fonte (instituição provedora da EaD) e um receptor isolado (aluno). Segue “o modelo da mídia impressa com a entrega do jornal individual” (Sartori, 2005). De acordo com o autor, é o modo de interação que marca o início da EaD em todo mundo. Trata-se de comunicação por correspondência que constitui a primeira etapa ou fase que gerou a primeira fase da EaD em todo o mundo, isto é, o ensino por correspondência.

Hoje em dia, a sua continuidade é dada através dos outros reforços comunicacionais e atuais como é o caso de correio eletrónico que facilita a entrega mais rápida dos materiais ao aluno, bem como através dos cursos acessíveis na internet com o atendimento individual ao estudante. É uma interação baseada na comunicação assíncrona, permitindo a liberdade do estudante decidir sobre o seu horário do estudo. (Sartori, 2005). Como mostra o autor, neste modo de interação, o desenho pedagógico é centrado na instituição do ensino, designadamente

fonte e consiste no atendimento personalizado (interação “um para um”. A tabela que se segue, descreve resumidamente o modo de interação “**estrela**” na perspectiva de Sartori:

| Características | Conceção pedagógica | Meio de comunicação |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de pacotes (conteúdos, atividades, avaliação) • Centralização • Individualização • Personalização • Flexibilidade • Assincronia | <ul style="list-style-type: none"> • Bancária (entrega de conteúdos) • Cibernética • Instrução • Programada | <ul style="list-style-type: none"> • Mídia impressa • CD-ROM • Fitas cassetes • Fitas de vídeo • Correios • Internet • Telefone (fixo e móvel) • Fax |

Fonte: Adaptado de Sartori, 2005

Interação Círculo

Sartori considera este como segundo modo de interação na EaD. Diferentemente do modo estrela, neste modo de interação, a relação da fonte (instituição do ensino) é feita com recetores dispersos e de forma não individualizada” a comunicação neste caso caracteriza-se por ser para muitos” (Sartori, 2005). Como explica o autor, o desenho pedagógico neste modo de interação é tal como no modo estrela, centrado na fonte e consiste na emissão massificada. a comunicação é síncrona, dado que se baseia nas aulas ou programas educacionais pré-gravados por emissoras educativas (Sartori, 2005).

A semelhança do modo estrela, a conceção pedagógica é também bancária, uma vez baseada na entrega do conteúdo com pouca ou mesmo ausência de interação.

| Características | Conceção pedagógica | Meio de comunicação |
|--|--------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação de massa • Sincronia • Centralização • Não personalização • Interação coletiva inexistente | Bancária (entrega do conteúdo) | <ul style="list-style-type: none"> • Televisão • Rádio • Internet • Tele e videoconferência • Telefone (fixo e móvel) • Fax • Correio |

Fonte: adaptado de Sartori, 2005

Interação em rede

É considerado pelo autor como o terceiro modo de interação, onde a relação entre a fonte e emissores torna-se cada vez mais complexa, dado que possibilita “o intercâmbio entre os papéis da fonte e de emissor e a comunicação pode ocorrer de todos para todos” (Sartori, 2005), ou designadamente, interação muitos para muitos.

De acordo com o autor, o desenho pedagógico é fundamentalmente descentralizado, a massificação e a personalização não faz parte do seu carácter, dado que está mais baseado na criação de possibilidades para trajetórias grupais diferenciadas (Sartori, 2005), chamado desde modo a necessidade de rever a utilização integrada de mídias para facilitar a comunicação entre os de mais envolvidos bem como a interação por via de tutorias como também dos estudantes por meio de atividades coletivas.

Por causa do seu potencial (permitir a decorrência de quase todo o tipo de comunicação), a internet é apontada pelo autor como meio mais indicado para este modo de interação. Como mostra Sartori (2005), no modo de interação rede, a concepção educacional que vigora é dialógica, uma vez que visa proporcionar diálogo e a co-tutoria. “o conhecimento é construído com a participação- intervenção de todos e todas as mídias são chamadas a colaborar. O suporte tutorial é fundamental e a oferta de concepções materiais e de infraestrutura são fundamentais, nomeadamente quando não se dispões de acesso à Internet” (Sartori, 2005). Segue a tabela com a descrição resumida do modo de interação rede:

| Características | Concepção pedagógica | Meio de comunicação |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Comunicação síncrona e assíncrona• Interação coletiva e intensa• Descentralização• Não personalização• Não massificação | Dialógica: construção coletiva do conhecimento | <ul style="list-style-type: none">• Televisão• Rádio• Internet• Tele e videoconferência• Telefone (fixo e móvel)• Fax• Correio• Impressos |

Fonte: adaptado de Sartori, 2005

É de notar que tanto os tipos como as formas de interação que os autores apresentam, exigem de certa forma a intervenção do tutor. Tornando -o cada vez mais desafiado em conhece-los para melhor orientar o estudante. Olhando para os tipos de interação, existem as que implicitamente parecem excluïrem o papel do tutor (interação aluno-aluno, aluno conteúdo), mas não chega a ser uma exclusão absoluta, uma vez que o aluno não interage isolado do tutor, o que acontece é que tem sido o próprio tutor a orientar a orientar para uma interação entre alunos, isto é, interação aluno-aluno, criando fóruns de discussão, atividades de grupos entre outras formas de juntar alunos para um fim de aprendizagem.

O mesmo acontece com o uso das ferramentas ou meios de comunicação usados para interação. Muitas das vezes dentro das politicas de comunicação desenhadas a nível institucional, a decisão sobre os meios específicos de comunicação tem sofrido em grande, influência do tutor, este, é quem decide sobre a ferramenta ou meio a usar para tratar uma determinada matéria ou conteúdo. Existem casos em que os alunos podem sugerir ferramentas ou meios, mas cabe ao tutor ter o domínio das mesmas para poder acompanhar as atividades dos alunos. Portanto, o trabalho de tutoria no seu sentido geral, exige muita atualização (principalmente tecnológico) por parte do tutor para tornar a comunicação e interação mais saudável e frutífera.

3.3. A Tutoria em Educação a Distância

Torna-se quase que impossível se encontrar o conceito de tutoria fora do contexto educacional, como mostram algumas das fontes consultadas, a tutoria é um dos métodos muito utilizados para efetivar uma interação pedagógica esta visão nos remete ao termo pedagogia que segundo Libânio (2001), é uma das ciências do ensino.

A tutoria é também considerada “como um conjunto de atividades que proporcionam situações de aprendizagem e apoiam o bom desenvolvimento do processo académico com o fim de que os estudantes orientados e motivados desenvolvam autonomamente o seu processo” (Fernández (2010) citado por Lourenço (2012).

Das duas definições que se apresentam, se pode notar que o conceito de tutoria envolve processos de orientação para uma aprendizagem, isto é, é na tutoria onde encontramos a ideia do tutor (conceito a desenvolver na sessão seguinte), do aluno e do conhecimento, visto que ocorre uma orientação porque existe o orientador (tutor) existem também o aprendente (aluno) como também o conteúdo por aprender (conhecimento).

3.3.1. Perspectivas sobre o Tutor

O dicionário *online* apresenta uma definição baseada no âmbito jurídico, a seguinte: “indivíduo que exerce uma tutela e por consequência da extinção de sentido, o tutor é percebido como aquele que ampara, protege, defende, é guardião, aquele que dirige a supervisão e sobretudo dirige e governa o aluno no processo de aprendizagem. Esta definição, dá grande ênfase a questão da tutela patente no conceito de tutor que da num significado bastante carismático. Traduz-se em amparo, defesa, supervisão e governo.

De acordo com Deslise et al (1985) citado por Preti (2003), o tutor é definido através dos papéis que assume na orientação do processo de aprendizagem aliados aos seus objetivos e desta forma, o tutor é visto como aquela pessoa com “conhecimento de base do conteúdo, facilitador que ajuda o estudante a compreender os objetivos do curso, um observador que reflete um conselheiro sobre os métodos de estudo, um psicólogo que é capaz de compreender as questões e as dificuldades do aprendiz e de ajudá-lo a responder de maneira adequada e finalmente, um especialista em avaliação formativa” (Deslise et al 1985 citado por Preti 2003). É considerado ainda como um administrador que dá conta das exigências da instituição.

Segundo Morgado (2003), o tutor é diferente de um professor no sentido tradicional do termo, onde este é visto e percebido como quem ministra o ensino, apesar de ser o especialista na área do conhecimento e dos conteúdos. É o responsável pela mediação entre os conteúdos e o estudante através das tecnologias definindo se o seu papel em torno do diálogo individualizado, com a função de estimular, manter o interesse e motivar, apoiar, dar feedback assim facilitar e guiar a aprendizagem através da sua orientação.

Para Leal (n.d), o tutor corresponde a um educador que tem o caminho que leve ao pensar livre já percorrido, que compreende o papel da universidade no contexto do ensino a

distancia “locus do debate, da criação que se permita desconstruir e reconstruir significados na sua ação formativa e na construção do saber científico.

Das diferentes visões dos autores que aqui se apresentam, verifica – se uma unanimidade em considerar o tutor como orientador principal do processo de aprendizagem tendo em conta a sua experiência, o seu domínio dos conteúdos, o tutor torna-se o principal mediador entre o conteúdo e o aluno. Esta referida mediação esta intrinsecamente ligada ao papel de facilitador referido pelo Desliseet al (1985). Falar de tutor é mexer em vários aspetos que levam a perceber que se trata de um individuo com muita responsabilidade. Vê-se no tutor a chave para a boa formação dos educandos, o cumprimento dos objetivos das universidades, a base para o cumprimento dos objetivos dos cursos, por tanto, o tutor e basicamente o elemento fulcral ao se pensar em um ensino e sobretudo quando se trata do ensino a distância por ser um regime de ensino onde se faz acompanhamento de estudantes autónomos, sem oportunidade de interação direta com o professor. Afirma Amaral (n.d), que “o tutor é o grande eixo para encurtar distância.

3.3.2. Perspectivas sobre o Papel do Tutor

Dito que o tutor é visto como peça fundamental no processo de aprendizagem em EaD, importa conhecer-se o seu papel. A atividade de tutoria não inicia com o contexto da EaD, uma vez que antes da EaD, já existiam tutores que atuavam em diferentes contextos, apesar disso, no presente tópico pretende – se falar do papel do tutor no âmbito educacional e especificamente na EaD.

De acordo com Vieira (2011), em educação, o tutor foi assumindo diferentes papéis ao longo da história, começando mesmo da era clássica, com a maiêutica socrática, onde com esta, desenvolvia-se um diálogo com a finalidade de fazer nascer a sabedoria. Trata-se de um diálogo que se constitui como uma forma de orientação no qual se fundamenta questionamentos realizados entre Platão, Sócrates e seus discípulos. Vieira (2001), considera Sócrates como fundador da pedagogia interativa e /tutorial através da qual se orienta a pesquisa de um estudante que deve encontrar a sua própria reflexão.

Vemos no método na maiêutico, um tutor que não ensina, nem transmite conhecimento ao aprendente, mas sim toma posição de uma parteira que ajuda a uma mãe em trabalho do parto, a tirar o seu bebé, isto é, o tutor nestas condições acredita nas potencialidades e capacidades do estudante e lhe serve de guia para que este por só descubra o conhecimento.

Da idade média da aristocracia até aos finais do século XIX, os tutores assumiram o papel de educadores contratados pelas famílias ricas para assegurar a educação das suas crianças. (Vieira 2011). Como mostra Jacquinot- Delaunat, (n.d.) citado por Vieira (2011), as funções que o tutor desempenhava neste contexto são mais amplas do que o que se atribui atualmente como funções de educador. Afirma a autora que durante os anos sessenta nos estados unidos, surge um novo papel do tutor, o de monitor.

Foram desenvolvidos nos Estados Unidos programas para a redução do insucesso escolar vigente nos estudantes universitários das camadas desfavorecidas. Encontrou-se como uma das estratégias para tal, a definição dos estudantes mais velhos e mais capacitados em termos do conhecimento, para apoiarem aos estudantes com mais dificuldades (Vieira, 2011). E deste modo, este tutor, assumia o papel do apoiante quer seja ajudante dos colegas mais fracos.

Indo para os papéis do tutor já determinados em contexto da idade moderna até a contemporâneo, deparamos com posições como a de Mill, que considera o papel de tutor como sendo o de: “acompanhar, orientar, estimular e provocar o estudante a construir o seu próprio saber, desenvolver processos reflexivos e criar um procedimento marcadamente pessoal” (Mill, 2008 citado por Estrela e Michele 2014, p. 229). Como se pode notar, o papel do tutor a qui referido se assemelha com o verificado na idade clássica com a maiêutica socrática.

Vemos um tutor que acompanha, orienta e estimula o estudante a trabalhar e gerar o conhecimento. É um papel não simples como se pode pensar, exige muito do tutor para alcançar o objetivo almejado, o de pôr o estudante a construir o conhecimento, é necessário que o tutor acerte nos pontos necessários para colocar o estudante a apreender, deve estar em altura de descobrir o que o estudante precisa de modo a desenhar estratégia do como o ajudar. Trata-se de um apoio pedagógico que deve ser reconhecido pelo aluno, sentindo-se confortável com o seu aprendizado bem como se sentir acolhido pela instituição, como refere

Mill: “o tutor é tão fundamental para o processo de aprendizagem dos alunos que estes reconhecem nos tutores a própria instituição, a estreita ligação que se estabelece entre eles. A imagem que o aluno fará da instituição é relativa ao tipo de atendimento recebido do tutor” (Mill 2012 citado por Estrela e Michele 2014).

Existem autores como Flemming et al (2007 citado por Estrela e Michele 2014), que consideram o tutor como responsáveis pela manutenção da rede de comunicação entre os participantes, promovendo a socialização das ideias de forma a construção comum do conhecimento. Nesta linha do pensamento, encontramos também Gatti 2003 apud Estrela e Michele 2014, a considerar como papel do tutor o de servir como elo de privilegiado de comunicação entre os alunos e o material didático.

Cassol, Limas, Spanhor e Sousa (2004), olham para o papel do tutor associando-o com a sua finalidade que é segundo ele, a de orientação académica, acompanhamento pedagógico e avaliação da aprendizagem dos alunos a distância. Afirmam os autores que é por causa disso que o papel do tutor deve ser tão profissional de tal modo possua habilidades, capacidades e competências compatíveis com as suas responsabilidades baseadas em assegurar a recetividade ao aluno e garantir o clima motivacional (Cassolet al, 2014). A tutoria no EaD, é mais do que um simples especto estrutural e de assistência ao estudante, porque deve ser visto também como um atendimento a educação individualizada e cooperativa do aluno numa perspectiva pedagógica no aprender de um estudante adulto com recursos que lhe possam permitir alcançar os seus objetivos no curso de forma mais autónoma possível (Cassolet al, 2014). Nesta ordem de ideia dos autores, pode ser observável que o que está na ideia do fundo, é que o tutor deve para além de tudo mais, se responsabilizar pela moldagem do comportamento do aluno no processo de ensino e aprendizagem.

Cassol e tal (2014), sugerem que o tutor saiba diferenciar, sistematizar e sequenciar as informações que passam aos estudantes para garantir que os objetivos das relações entre ambas as partes (alunos e tutores) possam ser atingidas onde entre várias importa fazer menção as seguintes:

- a) Expressar-se diante do aluno com uma atitude que demonstra a sua recetividade como forma de assegurar um clima motivacional de atendimento. Esta forma do

posicionamento, ajuda ao aluno a se sentir realmente acolhido, sente por perto o suporte que o tutor poderá dar para o poder apoiar aos seus estudos, tirando toda a sensação de medo e encarar um tutor em como se fosse o “pai”. Trata-se de uma atitude que quebra barreiras do relacionamento entre as partes daí que se aconselha ao tutor a servir desta, uma das primeiras atividades do seu contacto com os alunos. De acordo com Freitas e Manara (n.d.), o tutor deve ser um integrador, colega, facilitador e inspirador de confiança ao aluno.

- b) Informar aos alunos sobre a estrutura do funcionamento do sistema EaD, dos meios didáticos utilizados, sistema de avaliação bem como explicar o sentido e o papel da tutoria no EaD. Torna-se esta uma forma de inserir integrar o aluno no contexto do ensino em que se encontra para melhor se posicionar.
- c) Diferenciar junto dos estudantes as funções de tutoria e de presencialização dos professores. Havendo necessidade de clarificar os limites das funções de tutoria, há necessidade de se explicar aos estudantes sobre os deveres que um tutor tem em diferença com o professor presencial de modo a evitar a confusão dos papeis e saberem exatamente o quê poderão esperar com a atuação do tutor (Cassolet al, 2014).

Neste sentido, é de notar que o papel do tutor não em contextos da educação a distância não se circunscreve na mediação pedagógica apenas, vai muito mais além que isso, deve ser assumido em como se fosse um compromisso com a formação significativa dos alunos. Leal na introdução do seu artigo da Revista Iberoamericana refere o seguinte:

“O papel do tutor enquanto categoria académica baseada no compromisso com a formação dos alunos que pensem e sejam capazes de discutir e elaborar conhecimento” (Leal, n.d.p.1).

Neste sentido, é necessário que o tutor se preocupe não só com a aprendizagem no aluno, mas também com a qualidade do conhecimento que o aluno vai adquirindo.

O tutor deve preocupar-se em orientar alunos que possam por si só saberem produzir e tornarem-se independentes cada vez mais firmes no conhecimento por eles produzido. Como afirmam também Bazerra e Carvalho que é necessário considerar a prática da tutoria como

estando pautada numa perspectiva de construção do conhecimento e não embasada num modelo tradicional de um ensino transmissor de conhecimento (Bazerra e Carvalho, 2011). Para dizer que o tutor é sob ponto de vista da finalidade do seu trabalho, realmente, o motivador e orientador para a construção do conhecimento. Morgado (2003) afirma que:

O tutor não é, pois, um professor no sentido tradicional do termo, ou seja, quem ministra o ensino, muito embora seja um especialista na área de conhecimento dos conteúdos. Ele é antes quem faz a mediação entre os conteúdos e o estudante através das tecnologias, definindo-se o seu papel em torno de um diálogo individualizado, com a função de estimular, manter o interesse e motivar, apoiar, dar feedback, ou seja, facilitar e guiar a aprendizagem através da sua relação com o estudante (Morgado, 2003 citado por Nascimento et al, n.d., p. 66).

Neste sentido, há que olhar para o papel do tutor como parte integrante de um todo sistema tutorial., o sistema tutorial corresponde a “um conjunto de profissionais que desenvolvem atividades voltadas diretamente para aprendizagem e necessidades dos estudantes” Sartoti (2005), onde o tutor tem como responsabilidade básica, o acompanhamento pedagógico dos estudantes bem como a de redator do material didático e da avaliação. Apesar de existência dos outros integrantes do sistema (o professor e o coordenador da disciplina) estes formam o suporte de base dado que o professor por exemplo, é responsável pela disciplina, velando pelas questões como o plano temático da disciplina, atualização dos conteúdos dos temas, etc. Entre tanto, toda a dinâmica pedagógica está na responsabilidade do tutor.

3.3.3. Formação e Competências do tutor

Toda ação profissional exige uma preparação mediante as suas exigências sempre inerentes aos propósitos subjacentes a cada profissão ou tarefa. Estamos a falar do trabalho do tutor, sujeito este, visto por alguns autores como é o caso de Leal, como professor/ andragogo que detém competências para organizar pesquisas criativas, motivador, etc (Leal, n.d.), são-lhe conferido várias tarefas e responsabilidades específicas para uma atuação condigna no seu exercício profissional. Mattar (2009) afirma que “A qualidade dos cursos a distância, depende

em grande parte da qualidade da tutoria. Assim a seleção, capacitação o comportamento e avaliação dos professores – tutores são considerados atividades estratégicas” (p.112). É por este motivo que o tutor carece de uma formação e/ ou habilidades específicas que lhe forneça bases sólidas para o seu bom desempenho. Cassolet Et al afirma:

“A figura do tutor deve situar-se numa posição estratégica já que seu desempenho central é atuar como mediador entre currículo, interesses e capacidades do jovem a gora e no futuro, professores, pais, alunos, alunos entre si e nos processos de ensino – aprendizagem” (Cassolet al 2014, p.88).

Esta posição dos autores, indica não somente para as necessidades do tutor na sua preparação, como também para os desafios que lhe esperam na atuação neste contexto de ensino. Os autores mostram que o tutor deve ter uma preparação para o domínio do currículo educacional em vigor na instituição onde trabalho, insto é, deverá estar clarificado sobre os objetivos e tendências da formação dos alunos que orienta de modo a se alinhar às mesmas; ao conhecer as capacidades e interesses do jovem/ aluno, irá melhor se posicionar em lhe orientar no que realmente precisa, como também deve estar em altura de satisfazer as expectativas de todos os envolvidos do processo de aprendizagem.

Para o efeito, há necessidade de o tutor desenvolver determinadas competências com as quais poderá melhor se guiar para o alcance de todos os objetivos do seu trabalho, onde entre outros, destacam-se os objetivos da formação que é a concretização do currículo desenhado para o curso bem como a qualidade que se deseja dessa formação. É neste âmbito que Leal (n.d) afirma:

... a todo o custo devemos evitar a formação de um tutor que reproduza a fragmentação do saber, a cultura de lotes do conhecimento. É fundamental garantirmos uma formação que sustente a compreensão prática educativa em que seus elementos fundantes se inspirem numa conceção do belo, da unicidade, da estética das capacidades circunscritas na relação educador-educando baseada no diálogo, encontro um com outro. Por ser diferente o ensino a distância exige habilidades diferenciadas principalmente com a introdução das novas tecnologias (Leal, n.d.p.4)

Estes são alguns aspetos que compõem o perfil do tutor no ponto de vista do autor. Entretanto, atendendo que a atividade do tutor cinge-se mais com a prática e no saber fazer das coisas, precisamos fundamentar as competências necessárias para a boa atuação deste profissional, nomeadamente competências que possam possibilitar o aluno a “explorar todos os recursos dissonáveis de forma a permitir a consecução dos objetivos previstos no curso e ainda, participar e promover ambientes de aprendizagem colaborativa, desenvolver autonomia e independência nos estudos ...” (Giannasi 2005 citado por Borges e Sousa 2012, p. 5).

Apesar de diferentes conceitos que possam existir sobre a competência, neste contexto, pretende-se tratar da competência enquanto “um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que afetam a maior parte do trabalho de uma pessoa, que se relacionam com o seu desempenho no trabalho” (Leme 2005 citado por Filgueira, Graciano e Borges 2014).

Neste caso, são aqui apresentadas as competências do tutor na esfera de conhecimento, habilidades e atitudes do trabalho de um tutor. Referir que com a definição destas competências não significa esgotar tudo que constitui o trabalho do tutor, ou melhor, tudo que o tutor faz, mas sim, é definir as capacitações que devem ser provocadas ou desenvolvidas pelo profissional, neste caso o tutor.

Filgueira et al (2014), no seu estudo feito sobre as competências do tutor na EaD, concluiu que as competências do tutor são constituídas numa matriz de três domínios, nomeadamente, Conhecimentos, Habilidades e Atitudes. Sendo que estes três domínios cobrem o básico do que o tutor deve estar capacitado.

Como mostram os autores, o campo do **conhecimento** comporta as seguintes competências: **pedagógicas** porque deve conhecer dominar os aspetos de ensino-aprendizagem que contribuem para o aprendizado individual ou do grupo para melhor apoiar aos estudantes na sua aprendizagem; **técnico** porque precisa de dominar alguns aspetos técnicos que ajudam o tutor a apoiar o estudante tecnicamente. Este fato fundamenta-se com os tipos de relacionamentos propostos pelo Borges e Souza (2012), nomeadamente, as relações entre pessoas ou humanas bem como as relações técnicas ou com as máquinas. Portanto, as máquinas carecem mesmo das competências técnicas onde se pode desenvolver por exemplo o conhecimento básico da informática, das ferramentas disponíveis de relevância significativa e

vital para o processo de ensino e aprendizagem na EaD; **psicossociais** porque envolvem aspetos interpessoais, a comunicação individual, a criatividade bem como a socialização que é um contributo considerável para a criação do ambiente agradável de aprendizagem. Temos também as competências **didáticas** que ajudam ao tutor a organizar –se para a sua atuação enquanto coordenador do processo de aprendizagem. E por fim temos as competências **científicas** que visam a necessidade de o tutor preparar-se sobretudo no domínio dos conhecimentos, sua atualização etc, para melhor orientar – se para o apoio aos estudantes

O campo de **habilidades** deve conter as seguintes competências: **informática** porque a base de comunicação está mesmo na informática. O tutor deve possuir o domínio possível das ferramentas vigentes e necessárias para o desenvolvimento do EaD que incluem o conhecimento dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) bem como o domínio das próprias TICs (Borges & Souza, 2012). **Trabalho em equipa** porque o processo de tutoria exige uma atuação em equipa, o processo de tutoria decorre no meio das relações entre alunos tutores instituições até a própria matéria. Cabe ao tutor possuir habilidades para coordenar estes agentes todos e criar uma harmonia para que a aprendizagem desejada ocorra um **Planeamento** porque há necessidade de se planificar tudo que tem que ser feito, seja em contexto dos conteúdos como também do tempo e o material necessário. **Organização**, este, é também uma das competências necessárias para o tutor uma vez há sempre uma necessidade de se estar organizado de modo a evitar que as coisas se confundam e uma certa desorientação.

A planificação de que falamos a cima, é suportado mediante a uma organização. **Coordenação** o tutor deve possuir competências de coordenação, visto que este, é o orientador principal do processo de aprendizagem, toma o papel de coordenação desse mesmo processo de aprendizagem. **Controle** a atividade do tutor passa também por uma certa exigência nas competências de controlo uma vez que deve estar em altura de poder controlar as ocorrências em volta do processo de aprendizagem de modo a estabelecer sempre um ponto de equilíbrio entre os componentes deste processo.

E por fim temos o campo **de atitudes** que comporta a **pró- atividade**, o tutor precisa sim, estar dotado de competências de pró atividade por ser o principal dinamizador do processo de ensino e aprendizagem, deve estar com prontas iniciativas e ações de modo a

saber orientar a apoiar ao aluno na sua aprendizagem. **Motivação** porque o tutor deve estar em altura de saber motivar ao aluno para poder aprender e para tal precisa conhecer as técnicas de motivação necessárias. **Empatia**, o tutor deve saber se identificar com o aluno porque desta forma, com mais facilidades consegue descobrir as suas dificuldades e saber o como deverá o apoiar, daí a necessidade de desenvolver a competência de empatia. **Solidariedade** o tutor precisa nalgum momento se tornar solidário perante as diferentes situações com que os alunos possam atravessar e poder ajudar.

Compromisso- compromisso é algo fundamental para o tipo de atividade que o tutor exerce, é importante que este desenvolva competências do compromisso com o seu trabalho, uma vez sendo ele o motivador e o guia do processo de aprendizagem em EaD, e atendendo o contexto em que ocorre da EaD, os alunos a partir de onde estiver poderão nalgum momento se desligarem das suas responsabilidades, precisando deste modo de alguém que lhes ligue e lhes motive. Tal alguém é o tutor que só quando comprometido com o trabalho se mantém atento a situações destas.

Pode se considerar a estas como competências básicas por se desenvolver na pessoa do tutor e neste contexto é importante frisar que o processo de aquisição de competências, sobretudo para um desempenho de uma função como esta (tutoria), de corre de forma continuada, não existe um momento da sua finalização, dado que a formação deve durar a vida. Nascimento et al, afirmam:

a educação e a formação profissional não podem ser vistas como processos fechados e concluídos. Requisita, antes, desenvolver ou consolidar competências (...) necessárias ao desempenho profissional, adquirir conhecimentos sustentadores para continuísmo dos estudos académicos, valorização e aperfeiçoamento pessoal. (Nascimento et al, n.d.p.68)

Atendendo a dinâmica do mundo atual a valorização da formação continuada do tutor torna-se uma imposição. O tutor necessita de estar atualizado em todas as esferas do domínio que orientam a sua atividade de tutoria (conhecimento, habilidade e atitude) para garantir o conhecimento em passos compatíveis com as novas realidades e poderem acompanhar o processo de aprendizagem aos alunos de forma cada vez mais segura.

3.4. Modelos de Tutoria

Os sistemas da educação a distância atendem a uma prática social e com uma construção que tem revelado contextos sócio- económicos-culturais verificados em cada época (Neder, 2000 citado por Amaral 2006). Desta feita, encontramos quatro modelos de educação a distância sugeridos pelas fontes consultadas, nomeadamente, Tutoria na conceção *fordista* do ensino, tutoria baseada no autodidatismo, tutoria como conversação dialógica e por último a tutoria como mediação.

3.4.1. A tutoria na conceção fordista de ensino

É um sistema concebido na teoria industrial da educação a distância proposto por Otto Piters, onde a educação é considerada como um sistema de tecnologia bidirecional capaz de atender massas de alunos em substituição da interação professor-aluno (Oliveira, 2006). Como mostra o autor, este sistema proporciona uma aprendizagem independente e flexível e é visto como uma forma industrial de ensinar e aprender.

Este sistema é considerado estar contextualizado sócio- económico e culturalmente no modelo fordista por se tratar do modelo fordista baseado na baixa inovação de produtos, baixa variabilidade de processo bem como a baixa responsabilidade no trabalho, tornando-se num processo de produção de massas para massas (Billoni, 1999 citado por Oliveira, 2006) e por tanto, um modelo de industrialização do ensino onde o planeamento é centralizado, vigora a optimização de recursos, utilização de tecnologias de comunicação, produção de materiais didáticos em larga escala (Oliveira, 2006). Este modelo, como refere o autor, foi materializado pelas mega-universidades a distância que surgiram nessa época como é o caso da Open University da Inglaterra, e a Universidade Nacional a distância da Espanha (Oliveira, 2006).

Uma vez dada a sua implementação, tornou-se possível levantarem-se algumas críticas contra este modelo, como afirma o autor: “a estandardização impede que no processo de ensino e aprendizagem sejam considerados individualidade, a diversidade contextual e cultural

do estudante” (Oliveira, 2006, p.,3), pois não cria espaço para adaptabilidade no processo já desenhado para o ensino. É um modelo em que todo o processo para a aprendizagem está na responsabilidade da instituição, é a instituição que deve organizar todo o processo até que o estudante aprenda e a base dessa organização está na preparação do material didático.

Neste modelo, o tutor fica sem muito que fazer, sobrando-lhe apenas tarefas básicas por desempenhar no seu trabalho, a título do exemplo: “verificar se os estudantes estão fazendo as atividades, as leituras solicitadas, se estão com dúvidas sobre o material, se estão compreendendo os objetivos da unidade estudada e coisas afins” (Oliveira 2006, p. 3).

3.4.2. Tutoria baseada na autonomia e independência

Este modelo, fundamenta-se na teoria inicialmente defendida por morre, e mais tarde sustentada por Wedemeyer (Preti, n.d.) que se baseia na concepção de que a educação a distância lida maioritariamente com um público-alvo de estudantes adultos, capazes de por si só decidirem sobre o querer estudar, poderão também saber decidir o como estudar, daí que se incentiva o autodidatismo.

Desta forma, diferentemente do modelo da concepção fordista do ensino em que este é centrado na instituição, neste modelo, o ensino é centrado no estudante/aluno, cabendo ao mesmo decidir sobre o como estudar, procurando sozinhos os caminhos que lhes possam levar a uma aprendizagem (Oliveira, 2006).

Neste modelo, regista-se uma certa similaridade em relação a responsabilidade do tutor, estando em grande parte da responsabilidade acumulada ao estudante, cabe ao tutor apenas a tarefa de facilitador, neste caso a baixa responsabilidade pelo trabalho como se verifica no modelo fordista ou industrial.

O tutor limita-se apenas a procurar pelo aluno/ estudante para “apontar aos meios que podem facilitar a aprendizagem, ou seja, indicar uma leitura, um *site* de busca para a realização de pesquisas, um manual sobre o como lidar com o meio didático ou tecnológico,

disponibilizar os materiais necessários para a realização de uma atividade, enviar materiais solicitados e coisa afins” (Oliveira, 2006, p. 4).

Assim sendo, o tutor não intervém na orientação direta do estudante, isto é, não se aproxima ao estudante para esclarecer qualquer dúvida sobre os conteúdos da matéria que estuda, bastando apenas as bases de aprendizagem que dá para o estudante por si poder caminhar. Nesta perspectiva, o tutor não supervisiona as atividades do aluno, pelo que se deposita a confiança máxima na responsabilidade do aluno, desde que tenha sido orientado no material certo, ou seja, recomendável para ler, de resto fica do lado dele e assim vai decorrendo o processo de aprendizagem.

3.4.3. Tutoria como conversação dialógica

É um modelo que encontra um equilíbrio das responsabilidades entre as instituições de educação a distância e os estudantes (Oliveira, 2006) dado que está baseado num conjunto de teorias:

Na teoria da educação distância conversação dialógica guiada orientada para aprendizagem de Holmberg que concebe a comunicação como uma ação educativa, desta feita encontrando nos materiais didáticos uma forma de motivação ao estudante. Esta teoria aponta para importância da forma em que os mesmos materiais devem ser preparados. Devendo gozar de uma linguagem dialógica porque só assim é que poderá ativar o espírito de interação aos estudantes.

Na teoria da distância transacional de Moore que considera a dinâmica da estrutura da EaD baseada no diálogo tutor/aluno, “nas mídias e na autonomia do estudante a cerca do seu processo de ensino e aprendizagem” (Oliveira, 2006, p.5).

Na teoria da presença transacional proposta por Shin (Oliveira, 2006), a qual “considera a percepção de um sujeito a cerca da disponibilidade dos demais envolvidos no processo formativo e do sentimento de estar em relação com eles” (Oliveira 2006, p.5). É uma teoria que chama atenção da necessidade de colaborar com os outros no processo de aprendizagem,

onde o estudante por si só, sente que não si basta a si mesmo e a interação com os colegas pode ser importante para o seu desenvolvimento em contexto de aprendizagem.

Como mostra Oliveira (2006), esta teoria permite: a sondagem do vínculo visível entre estudantes e os demais atores do processo formativo; complementar o conceito de interação por meio de percepção dos sujeitos e seus estados de espírito; como também compreende fenômenos como, isolamento, distância psicológica, falta de relacionamento e sentimento de estar em relação. Ainda o autor afirma:

“As teorias de interação e comunicação permitem um olhar para o sistema de EaD totalmente humanizado, uma vez que ao considerar as possibilidades de um processo formativo pautado na dialogicidade, indica para a construção de um sistema de tutoria em que o tutor pode exercer a função de mediador” (Oliveira, 2006, p.5)

dado que este deverá com a sua mediação coordenar o diálogo entre aluno- aluno, como também a relação entre aluno professor e os demais participantes do processo. Pelos vistos, a qui é condenável o isolamento dentro do contexto de estudo e exaltada a necessidade de comunicação e interação como formas mais adequadas para uma aprendizagem de sucesso.

3.4.4. Tutoria como mediação

Através deste modelo é fundamental perceber a relevância da presença do terceiro elemento processo de ensino e aprendizagem, neste caso, considerando-se que o primeiro elemento seja o estudante e o segundo o material de estudo. Depois destes, é necessário o tutor o qual irá mediar o processo entre o sujeito de aprendizagem nesse caso o aluno e o objeto de aprendizagem que é a matéria por estudar (Oliveira, 2006).

Como mostra o autor, trata-se de um modelo dá uma responsabilidade acrescida ao tutor, uma vez que este, deverá mediar o conhecimento por ele construído, isto é, “somente exerce a mediação o sujeito que construiu o conhecimento” (Oliveira, 2006, p.6), o referido conhecimento de acordo com o autor, não se baseia apenas no conteúdo a ser conhecido, mas

também das bases epistemológicas e metodologias acerca do conceito da mediação de modo e evitar equívocos.

Mostra o autor que é preciso interpretar o conceito de mediação num sentido apropriado. Desta forma, a mediação devida, é aquela associada a interação na sua percepção mais completa. Por tanto, afirma o autor que “a questão da disponibilidade do outro independentemente da presença física é uma forma de linguagem. Essa percepção fala. O sentimento de estar em relação fala o silencia na rede fala” (Oliveira, 2006, p.6) para mostrar o quanto o tutor deverá estar em altura de fazer leitura e de dar segmento a cada uma das circunstâncias que poderão surgir ao longo do seu percurso.

“O tutor preparado para exercer a mediação no processo de ensino e aprendizagem, tem condições para fazer a leitura dessas falas e a partir delas organizar, planejar ações que permitam a sua integração com os sujeitos da aprendizagem no sentido de lhes fornecer referências de apoio para que os mesmos possam construir conhecimento” (Oliveira, 2006, p.6).

Desta forma, vemos as responsabilidades entre a instituição formadora e o estudante partilhadas no sentido em que quem constrói o conhecimento é o próprio estudante mediante a uma orientação adequada fornecida pelo tutor. E, é responsabilidade da instituição tornar este tutor capaz, criando um sistema de tutoria que permita o tutor a participar ativamente na preparação dos cursos. O tutor deve colaborar com a instituição na discussão do currículo do curso, concepção dos materiais didáticos, instrumentos de avaliação, entre outras atividades que possam integrar o tutor no processo de formação do estudante (Oliveira, 2006), e não limitar o tutor apenas com dos materiais concebidos pelos outros, cabendo a ele apenas ler para perceber e orientar o estudante sem nenhuma fundamentação. É necessário que esteja claro ao tutor a partir dos objetivos do curso até aos conteúdos do seu plano para mediar ao aluno contendo uma base sólida.

3.5. Tipos de Tutoria

De acordo com Amaral (n.d.), existem 4 formas de realização de atividade de tutorial, nomeadamente, tutor a distancia, tutor presencial, monitor e orientadores de aprendizagem.

O *Tutor a Distância* é geralmente um profissional dominador do conteúdo da disciplina identificado pelo coordenador da mesma. Este, encontra-se em um espaço diferente que do aluno. Segundo o autor, o tutor atua em três vertentes: junto do aluno, do coordenador da disciplina bem como dos tutores presenciais. Realiza a sua comunicação através de documentos impressos como a via *online*. Fazem parte das suas responsabilidades, entre outras, as seguintes: orientar o aluno em seus estudos relativos a disciplina pela qual é responsável, esclarecer dúvidas e explicar questões relativos aos conteúdos da disciplina, participar de atividades de avaliação (Belloni 1999 apud Amaral n.d). Destas responsabilidades, Neder (2000) citado por Amaral (2006.), acrescenta que dentre as tarefas do tutor, deve-se incluir também a estimulação e motivação do aluno, uma vez que se trata desta, uma orientação académica.

Amaral (n.d.), salienta que “em alguns cursos a distância, o tutor, exerce também o papel de professor autor (conteudista/ responsável pela elaboração dos conteúdos e atividades”, tornando o seu papel mais natural. Tal naturalidade Segundo o autor, justifica-se pelo facto de ter sido ele a preparar os conteúdos e assim familiarizando-se com os mesmos.

Segundo Amaral (n.d), a tarefa de tutor implica um compromisso na disponibilização de formas diferentes de ensino que respondem as individualidades com intervenções pedagógicas apropriadas como meio de alavancar o nível do aprendiz. O tutor deve estar capacitado para assumir uma atitude investigativa e inovadora. Dada a dinâmica do desenvolvimento em quase todas as esferas básicas do homem (tecnológica, social, no âmbito do conhecimento), a necessidade de uma capacitação continuada ao tutor é maior.

O *Tutor Presencial* corresponde a uma assistência ao estudante baseada em contacto presencial entre o tutor e o estudante no espaço físico concreto. Como mostra Amaral (n.d.), este tipo de tutorial, é bastante importante no âmbito afetivo, em atividades com atitudes e emoções, uma vez que do suporte as habilidades de ser aluno a distância. É uma forma de

apoiar o estudante oriundo do ensino presencial a adaptar-se para o ensino autónomo e é neste sentido que Amaral (n.d.), afirma:

O tutor presencial deve oferecer apoio didático ao aluno, buscando solucionar dúvidas, identificar características individuais, estios de aprendizagem, despertando interesses individuais e coletivos, avaliando o compromisso do aluno, atuar no sentido facilitar a socialização e interação dos alunos. Deve auxiliar de forma interativa os processos de ensino e aprendizagem e colaborar na maior humanização do sistema e na adaptação dos alunos e aprendizagem a distância. (p. 4).

A tutoria presencial, serve neste caso, de uma forma de preparar e ajudar ao estudante a desabituar gradual e naturalmente ao regime presencial de ensino. Desta forma o tutor deve estar ciente deste objetivo. É uma tarefa que em algum momento o torna conselheiro dos estudantes no sentido de criar mais motivação neles em continuar a desenvolver ensino autónomo.

O *Monitor* não é tanto que um tutor como tal, pois este, atua a um nível muito superficial (no atendimento das questões rotineiras dos estudantes). Sendo Amaral (n.d.), a atividade do monitor não envolve questões relacionadas com o conteúdo nem no sistema de avaliação de aprendizagem, mas sim, basta o domínio da tecnologia, possuir um bom nível do atendimento e tratamento ao aluno e esclarecimento de dúvidas sobre os aspetos gerais.

Os *Orientadores de Aprendizagem* são indivíduos que devido às necessidades de acontecerem algumas transformações académicas acompanhadas de avanços tecnológico, mais oportunidades para o facilitismo de aprendizagem foram surgindo o que se chama de ambientes de aprendizagem. É neste âmbito que segundo Amaral (n.d), surge a figura do tutor-orientador de aprendizagem, com o objetivo de acompanhar o estudante no seu processo de aprendizagem. Este funciona como se fosse um animador e também motivador do aluno em seu contexto de aprendizagem. Promove a construção do conhecimento dentro de uma certa interatividade.

3.6. Práticas de Tutoria: o caso moçambicano

Neste tópico, pretende-se apresentar o panorama geral daquilo que é práticas de tutoria em algumas instituições que ministram o ensino a distância ao nível de Moçambique. Em Moçambique, o ensino a distancia ainda se encontra na fase emergente, ainda que haja tendência do crescimento do nr, uma vez que a cada ano vão surgindo novas, e ou novos programas do ensino a distancia em Moçambique, por enquanto existem poucas instituições a ministrar este regime do ensino, das quais foram seleccionadas duas por serem das mais pioneiras no ceio dessa minoria, a nível do país nomeadamente, Universidade Eduardo Mondlane (UEM) e Escola Superior Aberta da Universidade Politécnica. Desta feita, a seguir, apresentam-se as suas experiências em tutorias como uma forma de mostrar uma visão geral em relação ao que acontece com as tutorias no ensino a distancia em Moçambique fora da Instituição em estudo, o ISM.

3.6.1. Experiência de Tutoria na UEM

A universidade Eduardo Mondlane (UEM) é considerada uma das maiores e mais antigas universidades públicas do país. Fundada em 1962 e na altura foi designada Estudos Gerais de Moçambique, tendo passado por uma segunda designação em 1968 que foi Universidade de Lourenço Marques. Foi a pós independência que tornou-se Universidade Eduardo Mondlane em 1976. (Brito et al, 2013).

O programa do Ensino a Distância na UEM enquadra-se na estratégia de ensino a distância preconizada pelo governo. Como estratégia interna de concretização desta modalidade de ensino, foi criado em 2002 o Centro do ensino distância (CEND) como uma unidade orgânica da instituição com o objectivo de promover e coordenar o ensino a distância a nível da UEM.

Este organismo iniciou no dia 14 de Julho de 2008, o primeiro curso universitário à distância, o Curso de Bacharelato em Gestão de Negócios (BGN), com uma turma de 77 estudantes, espalhados por 16 pontos do país e tendo por suporte um ambiente virtual baseado na Webl. O mesmo tem a duração de três anos. O ano lectivo, neste curso, está dividido em 2

semestres de 16 semanas de aulas e 2 semanas de exames. Como mostra CDND (s.d), os materiais de estudo deste curso, bem como a interacção entre os docentes e alunos são providenciados por meio de uma plataforma de e-learning (<http://elearning.uem.mz>) acessível através da Internet. Outras formas, como a disponibilização dos materiais em CD-Rom e a interacção via TVM e através do Skype e grupos presenciais são empregues para aumentar a eficácia do processo de ensino- aprendizagem e garantir o sucesso dos cursos. (UEM, 2010).

Como mostra o texto a cima, a UEM tem estado a servir-se das mais recentes tecnologias de informação e comunicação para levar em frente os seus programas de educação a distância. A utilização destes meios permite que os cursos se processem em dois níveis: “ o da disponibilização do material de estudo (plataforma e CD-Room) e o da interacção entre tutores e estudante bem como entre estudantes” (Brito,2013). Estas interacções têm se concretizados através da plataforma, skype, de sessões de televisão e de grupos colaborativos presenciais.

Apesar de todo o sucesso que a UEM tem tido no seu processo de educação a distância, algumas barreiras colocam-se em frente: o acesso as tecnologias de informática e à internet, a elaboração dos materiais didácticos e implementação dos recursos. Toda via, estes são problemas ligados as fragilidades do próprio país, sem responsabilidade total da instituição.

3.6.2. Experiência de Tutoria na Escola Superior Aberta

A *Universidade Politécnica* é uma instituição de ensino superior de regime distância sedeada na cidade de Maputo e desenvolvendo actividades em qualquer ponto do país (Apolitécnica, 2010).

Esta instituição tem como objectivo, desenvolver actividades nos domínios de ensino, a investigação científica e tecnológica e da extensão para além de poder desenvolver também actividades subsidiárias e complementares que se encontram dentro dos seus objectivos (Apolitécnica, 2010).

Para responder a missão da necessidade de educação de que o país clama, foi criada a *Escola Superior Aberta*, como uma unidade orgânica da Universidade Politécnica. Das mais diversas actividades que esta escola desenvolve, faz parte o desenvolvimento do Ensino a distância.

Como mostra Serra e Rocha (2010), Com a aplicação das técnicas como Elearning e distribuição do material didáctico impresso A Escola Superior Aberta já conseguiu formar cerca de 800 profissionais de sector público e privado cobrindo sete províncias do país. Obviamente, toda a educação a distância obriga a utilização de tecnologias de informação e comunicação. Observa-se o sucesso da ASA na utilização das TICs, em cruzamento com outras técnicas mais tradicionais, como os contactos presenciais entre os tutores e estudantes embora não é possível descrever os instrumentos específicos utilizados. Portanto, as tutorias na ASA tornam se possíveis através da interacção tutor-estudante recorrendo-se as TICs bem como as sessões presenciais.

3.6.3. A Tutoria no caso do ISM

Uma outra instituição que desenvolve ensino a distância é o Instituto Superior Monitor (ISM) e que será objeto do nosso estudo nomeadamente, no Departamento de educação e Psicologia do Instituto Superior Monitor (ISM). A mesma faz parte das instituições pioneiras e de referência do ensino superior a distância em Moçambique. Trata-se de uma instituição jovem dado que iniciou as suas actividades em 2009. O ISM tem como missão:

- Alargar o acesso ao ensino a populações geograficamente isoladas, contribuindo para a diminuição das assimetrias regionais.
- Formar profissionais com uma sólida qualificação técnica e científica, de forma a corresponder às exigências do mercado.
- Desenvolver recursos técnicos – pedagógicos inovadores para o ensino superior.
- Promover a inovação do ensino à distância, utilizando as tecnologias de informação e comunicação.
- Formar jovens moçambicanos, apostando no recrutamento de quadros com elevado potencial.
- Estabelecer relações de cooperação (inter) nacional com instituições congéneres, no domínio científico, tecnológico e cultural.

- Promover a pesquisa e a publicação.

Para responder a estes objectivos, o ISM tem estado a promover diversos cursos ao nível das graduações / licenciatura nas seguintes áreas: Educação e Psicologia, Direito, Gestão, Contabilidade e Economia.

Como não podia deixar de ser, o sistema de tutoria do ISM é bastante importante. Os tutores no ISM têm como tarefa de base garantir o acompanhamento ao processo de ensino e aprendizagem a cada estudante. Tarefa que passa necessariamente pela efetivação das interações com os estudantes com vista a responder as dificuldades que estes possam ter em relação a cada disciplina em que o tutor é responsável; preparação e/ ou revisão do material didático em uso pelos estudantes no processo de estudo nomeadamente, os manuais adotados pela instituição para orientar o estudante na sua aprendizagem bem como as respetivas avaliações.

Cada tutor é atribuído uma disciplina ou um conjunto de disciplinas da mesma área para dar acompanhamento, onde tem como responsabilidades, abrir canais de comunicação com estudantes, procurando interagir com os mesmos usando meios de comunicação disponibilizados pela instituição para o efeito, nomeadamente: Telemóvel, correio eletrónico, Skype, facebook. O tutor utiliza estes meios para o esclarecimento de dúvidas, divulgação de exercícios (sobretudo com o facebook) correspondentes aos temas nucleares de cada disciplina, onde os estudantes obtêm a oportunidade para desenvolverem debates interagindo entre eles, contando com a participação do tutor o qual vai conduzindo o debate. Para efetivação desta atividade, foi criada em cada licenciatura um grupo facebook onde todos os estudantes da respetiva licenciatura são convidados a aderirem ao mesmo.

O trabalho dos tutores é estreitamente supervisionado pelos coordenadores os quais orientam ao tutor nas atividades que deve desempenhar bem como zelar pelo bom desempenho destes, verificam a disponibilidade do material e instrumentos necessários para o trabalho, fazem revisão das avaliações elaboradas pelo tutor com vista a garantir a qualidade destas.

O ISM conta com o total de 36 tutores distribuídos em três departamentos que agregam os cursos nas áreas científicas acima citadas. Dependendo do número de estudantes inscritos e do nível de exigência de cada disciplina, cada tutor acompanha uma média de 4 a 6 disciplinas e agrupadas por áreas temáticas com uma média de 60-70 estudantes no total. Há casos extremos em que o tutor chega a acompanhar um pouco mais de 200 estudantes de uma única disciplina quando se trata de disciplinas transversais dos cursos.

Os estudantes recebem o material didático, nesse caso os manuais previamente preparados e enviados aos mesmos para leitura e estudo. Constatadas as dúvidas vindas a partir das leituras feitas, estes contactam o tutor para o devido esclarecimento. O tutor não é responsável pela elaboração dos manuais que usa com os seus estudantes, dado que estes são elaborados pelos técnicos das áreas temáticas. Cabe ao tutor após a sua contratação ler os manuais de cada disciplina com que trabalha para melhor se familiarizar com os conteúdos e poder esclarecer as dúvidas dos estudantes.

Neste contexto, o tutor assume uma posição pró-ativa, sendo que constitui uma das suas responsabilidades, emitir um olhar crítico aos conteúdos dos manuais, com vista a poder detetar erros, prestar atenção às informações desatualizadas e alertar a coordenação do curso sobre os factos e é desta forma que acaba contribuindo para a preparação e atualização do material didático.

Cada tutor dispõe-se de contas criadas institucionalmente de correio eletrónico, Skype, facebook bem como recebe um telemóvel com dois cartões de diferentes operadoras de telefonia móvel com direito ao recarregamento mensal de crédito para se comunicar com os estudantes.

Existe um horário de atendimento estabelecido para cada tutor, onde tem a obrigatoriedade de ter todas as linhas de comunicação abertas durante o horário de trabalho. Tem também a obrigatoriedade de levar o telemóvel para casa sem obrigação de atendê-lo assim que tocar fora do horário de trabalho, mas que poderá o manter ligado sempre para que permita deixar os registos de chamadas perdidas bem como mensagens escritas para que na hora de trabalho possa atender e dar seguimento às preocupações dos estudantes.

O estudante recebe um tablet no ato de matrícula para garantir que tenha um meio básico para a comunicação com os tutores, como também são abertas contas correio eletrônicos para a mesma finalidade.

Durante a hora do trabalho do tutor, o mesmo é obrigado a se fazer presente nas instalações do ISM para o atendimento aos estudantes seja a distância como presencialmente no caso dos estudantes que marcam sessões de esclarecimentos de dúvidas presencialmente.

Para além do referido o ISM conta com uma rede de Centros de Recursos, com 8 centros de recursos distribuídos em vários pontos do país representando efetivamente as zonas sul, centro e norte do país nomeadamente: Xai-xai e Maxixe (zona sul); Beira e Tete (zona centro) e finalmente Pemba, Nampula e Nacala (zona norte). Os mesmos têm como finalidade a facilitação de comunicação entre a instituição e o estudante. Cada centro dispõe-se de uma sala de informática ligada à internet onde os estudantes poderão se deslocar das suas zonas até as mais recônditas e poderem aceder ao correio eletrónico, Skype etc. para interagirem com os tutores a partir do centro como também podem usar o centro para depositarem as avaliações resolvidas em formato físico ou enviar via correio eletrónico bem como levantar os manuais e outros materiais que se mostrarem necessários.

Todos os serviços de tutorias são prestados ao nível da sede (Maputo), isto é, não há tutores aos centros de recursos, existem apenas funcionários administrativos que apoiam ao estudante administrativamente, pelo que o apoio pedagógico é somente a partir dos tutores na sede.

PARTE II. METODOLOGIA

Capítulo 4. Opções Metodológicas

4. Enquadramento Metodológico

4.1. Introdução

De acordo com Gerhardt e Silveira (2009) “... metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência. Etimologicamente, significa o estudo dos caminhos, dos instrumentos utilizados para fazer uma pesquisa científica” (p.12).

Para Richardson (1985) citado por (Zampaulo n.d), a metodologia científica “significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenómenos. Esses procedimentos se aproximam dos seguidos pelo método científico que consiste em delimitar um problema, realizar observações e interpreta-las a partir das relações encontradas, fundamentando-se, se possível, nas teorias existentes”.

Desta feita, são apresentados nesta etapa os caminhos percorridos para a efetivação desta investigação. Importa nesta fase enquadrar a pesquisa dentro das diferentes classificações já sugeridas pelos autores como cientificamente possíveis, nomeadamente, classificação quanto à abordagem, objetivos bem como procedimentos.

Neste sentido, quanto ao objetivo, trata-se de uma pesquisa exploratória que de acordo com Córdova (2009), visa uma maior familiarização com objeto de estudo para garantir que com os resultados o investigador tome um certo posicionamento que até pode culminar com a planificação de uma nova pesquisa.

Uma vez que o objetivo desta pesquisa é ter o ponto de situação em relação ao processo de tutoria no que corresponde essencialmente as formas de comunicação que possibilitam a interação tutor aluno na mediação pedagógica no que corresponde a avaliação sob ponto de vista da sua eficácia ou não na aprendizagem, pretende-se explorar do lado dos envolvidos neste processo informações que possam dar base para concretização do objetivo geral do estudo.

Quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa qualitativa. A pesquisa qualitativa é percebida por alguns autores, como uma “expressão genérica”. Isto é, é entendida como feita de atividades ou investigação que podem ser denominadas específicas (Oliveira, 2011). As metodologias qualitativas têm sobretudo como objetivo compreender o significado que os acontecimentos têm para pessoas comuns, em situações particulares, enfatizando-se a importância da interação simbólica e da cultura para a compreensão do todo. “A pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”

De acordo com Córdova (2009) dada a necessidade avaliar o sistema de comunicação entre o tutor e o aluno, sob ponto de vista do conforto e ou desconforto que este possa ou não criar ao tutor tal como estudantes no contexto de interação entre ambas as partes, a abordagem qualitativa torna-se a opção ideal para este estudo.

Quanto aos procedimentos a pesquisa classifica-se como um estudo de caso. Para Gil, (2008), o estudo de caso corresponde a um estudo exaustivo e profundo que é realizado envolvendo um ou poucos objetos de estudo para permitir o seu mais amplo detalhamento de informação. Neste caso, a pesquisa visa estudar o processo de tutorias apenas no Instituto Superior Monitor com vista a ter o panorama geral do que acontece com o processo de atividade de tutorias.

4.2. Técnicas de Recolha de Dados

Para o aprofundamento do enquadramento teórico do tema, é realizada uma pesquisa bibliográfica. Como refere Gil (2008), a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, portanto, foram consultados livros e artigos impressos e/ou em formato digital que versam sobre o tema em abordagem os quais forneceram o referencial teórico.

Dado que o processo de tutoria envolve a comunidade estudantil como sendo público alvo das mesmas tutorias, foi aplicado um questionário aos estudantes do curso em estudo, neste caso, a licenciatura em psicologia, o qual foi respondido via formulário do Google como

uma das formas de recolha de dados, como também foi realizada uma entrevista semiestruturada aos tutores do curso em estudo.

De acordo com Roegiers (1993), “...a entrevista é um método ao serviço de um processo de recolha de informações, a fim de melhorar e orientar o seu papel num processo científico ou numa avaliação”. (p. 20). A entrevista é ainda considerada como uma técnica que permite o relacionamento estreito entre dois sujeitos, isto é a pessoa do entrevistador e o entrevistado. Se pode também entender da entrevista como “ato de perceber o realizado entre duas pessoas” (Freixo, 2012, p. 220). A mesma ideia é comungada pelas autoras Lakatos e Marconi, (1991) ao afirmarem que a entrevista é um encontro entre duas pessoas, afim que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza formal. As autoras salientam que é um procedimento utilizado nas ciências sociais para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou tratamento de um problema.

O grau de liberdade ou limitação que se pode conceder aos entrevistados para falar do assunto em estudo, determina o tipo de entrevista ou a forma de como elaborar as questões a expor aos entrevistados daí que nasce a classificação das entrevistas em dois conjuntos, nomeadamente, entrevistas estruturadas ou padronizadas e as entrevistas não estruturadas ou não padronizadas (Freixo, 2012).

O autor considera como entrevistas estruturadas aquelas onde o investigador concebe um roteiro de questões previamente formuladas sem permitir a liberdade de qualquer alteração, seja por acréscimo de mais questões não previstas que se mostrarem necessárias no momento, bem como a alteração da ordem das perguntas. Estas devem ser feitas aos entrevistados com muito rigor, isto é, respeitando a ordem dos tópicos bem como o conteúdo das questões, admitindo-se apenas as diferenças nas respostas dadas pelos diferentes entrevistados as mesmas questões (Freixo, 2012).

Existe uma situação em que o investigador, de forma livre e sem recurso a qualquer guião previamente elaborado, consegue desenvolver uma conversa como entrevistado e recolhe informações com o conteúdo mais relevante para o problema em estudo. Este tipo de entrevista é designado não – estruturada ou não – padronizada. (Freixo, 2012).

4.3. Tratamento e análise de dados

Para o tratamento das entrevistas usou-se a técnica de análise do conteúdo. Para Bardin, (2001), análise do conteúdo constitui um conjunto de técnicas de análise das comunicações que tem como finalidade a obtenção por via de procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens que permitem a inferência de conhecimentos relativos as condições de produção das mesmas mensagens. Foi neste âmbito que as informações recolhidas por meio de entrevistas foram tratadas, respeitando os procedimentos ou fases propostos pelo Bardin, (2011) nomeadamente, a pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados por fim a inferência e interpretação. As respostas do questionário aplicado aos estudantes, beneficiaram se de um tratamento automático do formulário do Google, tendo sido recolhidos os resultados para a devida análise e interpretação.

A pesquisa recorreu também a técnica de triangulação dos resultados, dada a necessidade de um cruzamento dos resultados obtidos em análise das entrevistas e respostas do questionário.

4. 4. Design Metodológico do Estudo

4.4.1. Questão de investigação

Como referimos anteriormente a questão de investigação é a seguinte:

Em que medida o modelo de tutoria levado a cabo pelo departamento de educação e psicologia do Instituto Superior Monitor garante uma aprendizagem significativa aos estudantes?

4.4.2. Objetivos

- Estudar o modelo de tutoria praticado no Instituto Superior Monitor;
- Conhecer a perspectiva dos estudantes sobre a tutoria e contributo para a aprendizagem
- Analisar a perspectiva dos tutores sobre as práticas de tutoria

4.4.3. Contexto do Estudo

O presente estudo realizou-se no *Departamento de Educação e Psicologia do Instituto Superior Monitor (ISM)*. A mesma faz parte das instituições pioneiras e de referência do ensino superior a distância em Moçambique. Trata-se de uma instituição jovem dado que iniciou as suas atividades em 2009. Os objetivos da instituição são:

- Alargar o acesso ao ensino a populações geograficamente isoladas, contribuindo para a diminuição das assimetrias regionais.
- Formar profissionais com uma sólida qualificação técnica e científica, de forma a corresponder às exigências do mercado.
- Desenvolver recursos técnicos – pedagógicos inovadores para o ensino superior.
- Promover a inovação do ensino à distância, utilizando as tecnologias de informação e comunicação.
- Formar jovens moçambicanos, apostando no recrutamento de quadros com elevado potencial.
- Estabelecer relações de cooperação (inter) nacional com instituições congéneres, no domínio científico, tecnológico e cultural.
- Promover a pesquisa e a publicação.

Para responder a estes objectivos, o ISM tem estado a promover diversos cursos ao nível as graduações / licenciatura nas seguintes áreas: Educação e Psicologia, Direito, Gestão, Contabilidade e Economia.

4.4.4. Participantes do estudo

Os participantes do estudo foram os 110 estudantes inscritos no curso de Psicologia em suas duas vertentes: a *Psicologia Social e das Organizações* e *Psicologia Escolar e de Orientação Vocacional*.

Para além dos estudantes participaram também três (3) tutores em representação dos 6 tutores afectos ao *Departamento de Educação e Psicologia* do ISM.

4.4.5. Instrumentos de Recolha de Dados

Para a concretização dos objetivos de investigação e para procurar responder à questão de investigação, elaborámos dois tipos de instrumentos: uma Entrevista semi-estruturada a aplicar aos Tutores (cf. Anexo 1) e um Questionário dirigido aos Estudantes (Cf. Anexo 3).

A Entrevista

Foi realizado um Guião de Entrevista para realizar aos Tutores constituído por um conjunto de temas que se encontram elencados no Guião da Entrevista (Anexo 1).

Questionário

O questionário era constituído por 15 questões. À exceção duma, todas as restantes eram de resposta fechada (cf. Anexo 4). A sua versão online encontra-se em :

https://docs.google.com/forms/d/1Usy-g32leDXkRElgVP2s5IO8UYF-xrVfz11p9LDTjHs/viewform?edit_requested=true

4.4.6. Procedimento

Foram realizadas entrevistas semi- estruturadas junto aos 3 tutores que representam uma amostra representativa do universo dos 6 tutores do curso de Psicologia do ISM. Isto é, Roegiers (1993), tomando a entrevista como um método de recolha de informação aponta como uma das características desta, o facto de assumir um carácter multilateral, dado que “a entrevista de uma única pessoa num dado momento não faz qualquer sentido no quadro de uma recolha de informação, pelo menos quando a entrevista constitui o principal método escolhido”. (p.20)

PARTE III. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

Capitulo 5. Apresentação e Análise de resultados

5. Apresentação e Análise de resultados

5.1. Apresentação dos resultados das Entrevistas

Para efectuar a análise dos resultados, teve se em conta as duas técnicas de recolha de dados usadas para a presente pesquisa, tendo se numa primeira fase, efectuado o tratamento dos dados das entrevistas iniciando pela transcrição das mesmas na sua totalidade, sendo que seguidamente fez-se a revisão do texto transcrito. Da leitura feita previamente, identificou-se um conjunto de temas de referência para a categorização do material obtido. Com base nos temas identificados fez-se uma síntese das informações associadas aos temas por entrevistado, denominado como participantes, representado por um código para permitir o anonimato.

De seguida procedeu-se à categorização das mesmas informações que resultou na síntese visível no **Anexo 1**. Posteriormente, é feito um cruzamento com os resultados obtidos do questionário aplicado aos estudantes do curso em análise, tendo resultado no que se segue. São tidas em conta três variáveis na análise do problema em estudo, nomeadamente, percepção do trabalho/papel do tutor, decorrência do processo de tutoria no local de estudo ou práticas em tutorias e por fim, os objectivos pedagógicos das tutorias. Seguem os resultados do estudo com a respectiva análise:

a) Percepção sobre o trabalho do tutor

Ao nível do tema *Percepção sobre o trabalho do Tutor*, procurou-se sistematizar todos os elementos que indicam para aquilo que constitui a maneira como os tutores participantes do estudo percebem o trabalho do Tutor, ou seja, aquilo que, de acordo com as suas experiências profissionais lhes diz sobre a figura do Tutor no trabalho. Neste processo, foram verificáveis nos discursos dos entrevistados, duas subcategorias: a percepção do trabalho do Tutor como uma actividade emergente. Foram encontrados nos discursos dos participantes referências que indicam para a actividade do tutor no ISM como uma experiência nova dado que antes trabalharam com o ensino presencial onde muitas das técnicas de comunicação e em que o processo de condução da aprendizagem é bem diferente.

“Aqui estou a aprender muita coisa nova (...), é assim, no ISAP, iniciei com algumas ferramentas como moodle no ensino a distância, mas aqui tenho trabalhado com outras ferramentas... outros nodos que me tem ensinado a cada dia a saber me actualizar e me posicionar, “Nunca tinha trabalhado com alunos do ensino a distância nos moldes do ISM, mas prontos, assumo que é uma nova experiência que adquire a cada dia que passa, sim...” (E1).

O mesmo discurso do entrevistado, mostra um sentimento de desafio em trabalhar com as tutorias que obriga os tutores a trabalharem cada vez mais em busca de competências que lhes possam ajudar na actuação certa. Mattar (2009) afirma: “A qualidade dos cursos a distância, depende em grande parte da qualidade da tutoria. Assim, a selecção, capacitação o comportamento e avaliação dos professores – tutores são considerados actividades estratégicas” (p.112).

O outro exemplo a considerar diz respeito a ausência da experiência em trabalhar com o em tutorias do ensino a distância em si.

“Na minha vida profissional, sempre exerci outras actividades incluindo a docência, mas nunca tutor. Ser tutor constitui a minha primeira experiência a que no ISM. Tenho aprendido muito com isso e sobretudo muita coisa nova. Sempre trabalhei com o ensino presencial.” (E 2).

O trabalho de tutor no ISM é dado por *emergente* na medida que todos os tutores revelaram o fato de “ser primeira vez a trabalharem com o ensino a distância no ISM” e, se tratar de ensino a distância, um regime de ensino a que estavam pouco habituados e também pouco praticado ao nível do país. A outra categoria encontrada neste tema foi a de *percepção do trabalho do Tutor* como uma *actividade exigente*. Foram encontradas referências que indicam para os discursos dos entrevistados que dão conta da necessidade do Tutor ter que se empenhar muito no acompanhamento do estudante com maiores problemas alguns deles culturais como quando se referem à existência de alunos com falta de hábitos de leitura, com falta de competências digitais e que o tutor deve estar preparado para ajudar esses alunos a aprenderem. Os objectivos pedagógicos dessas sessões, prendem-se com o acompanhamento dos estudantes em seu processo de aprendizagem, tirando as suas dúvidas sempre que necessário, é mesmo o necessário apoio pedagógico.

b) Decorrência do processo de tutoria no ISM -Práticas de Tutoria

O objetivo deste tema foi a sistematização de regências explicativas sobre as práticas em vigor no ISM no que constitui as actividades dos tutores. Foram definidas duas categorias principais: *meios tecnológicos de comunicação com os estudantes*, bem como o *processo de interação dos tutores com os estudantes*. Da categoria *meios tecnológicos de comunicação* são visíveis algumas referências que dão conta da tendência avaliativa dos meios tecnológicos em uso para o ensino a nível da instituição, levantando-se aspectos negativos dos mesmos e positivos. Toma-se por exemplo disso, a verbalização seguinte:

“Poderei falar das inteirações por facebook, porque sobre as outras formas está implícito que apesar das falhas das redes, são sempre de sucesso, mas os pots do facabook para os debates, a aderência tem sido fraca, os nossos estudantes não têm cultura digital”. (E3)

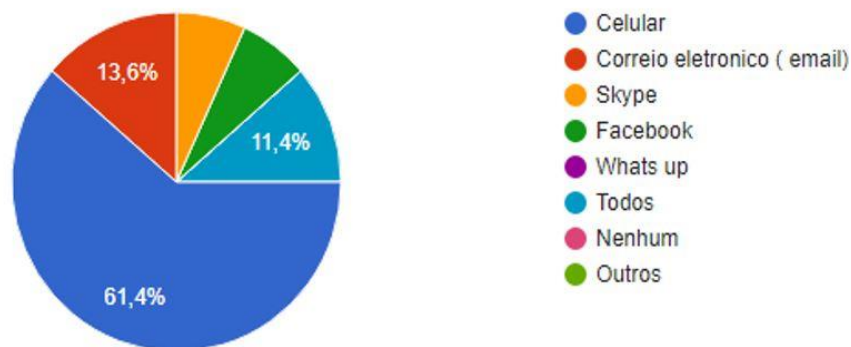
Sobre o mesmo aspeto, foi lançada a questão no questionário “1. *Quais os meios de comunicação que usa para comunicar com os tutores?* (cf. Anexo) respondido pelos estudantes, no qual procurava se saber sobre o meios tecnológico mais usados por eles para a comunicação com os tutores, onde foram arrolados os diferentes possíveis meios de comunicação e que o estudante devia indicar o mais usado.

5.2. Apresentação dos Resultados dos Questionários dos Estudantes

Apresentamos de seguida os resultados dos questionários aplicados aos estudantes. A sua apresentação segue as questões que foram realizadas. Como indicam os resultados do gráfico, a maior parte dos estudantes preferem usar o telefone celular para a sua comunicação com os tutores, visto que das 44 respostas a esta questão, 27 delas que correspondem a 61,4 % usam o celular, 6 respostas que correspondem a 13,6% usam correio eletrónico (email); 5 respostas que correspondem a 11,4% usam todos os meios, sendo que o Facebook e o Skype tiveram cada um deles 3 respostas que correspondem a 6,8%. Portanto, este resultado vem a confirmar a posição dos entrevistados em relação a ausência de hábitos e/ ou cultura digital

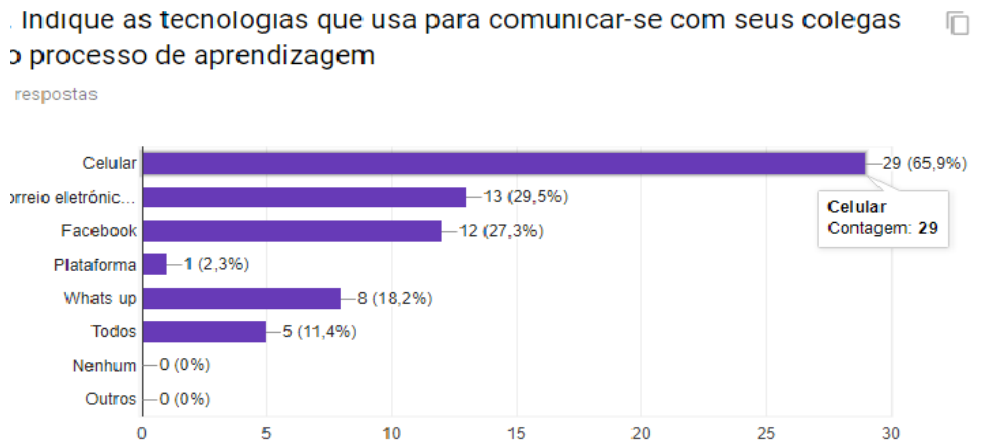
por parte dos estudantes, uma vez que recorrem ao celular que é o meio tecnológico mais básico do que os outros.

Gráfico 1. Meios usados pelos estudantes para comunicar com os tutores



Do gráfico que se segue (gráfico 2), podem se ler os resultados sobre a questão colocada aos estudantes com o objetivo de saber o meio tecnológico de comunicação que usam para se comunicar entre colegas no âmbito de aprendizagem:

Gráfico 2- sobre o meio usado para a comunicação entre estudantes



Fonte: Autora

Como se pode observar no gráfico, os resultados dão conta de que mesmo para uma comunicação entre estudantes, a tecnologia mais usada é o celular com uma percentagem máxima de 65,9% das respostas, seguido por correio eletrônico com 29,5% das respostas, em terceiro lugar está o facebook, com 27,3% respostas, whatsapp com 18,2 % de respostas, a resposta todos os meios teve 11,4 % de respostas. A tendência das respostas neste gráfico é semelhante que o gráfico 1 com a percentagem maior a favor do uso do celular em relação aos outros meios tecnológicos.

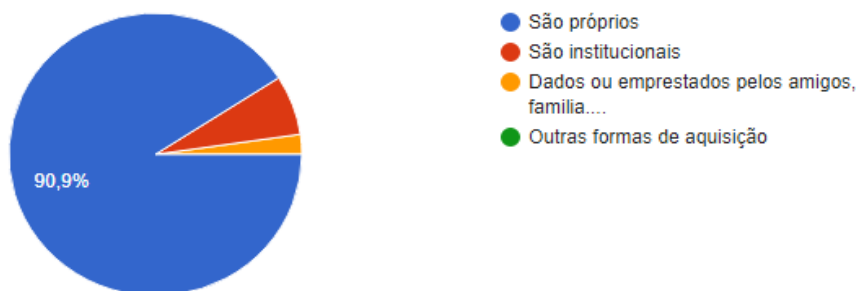
Quando questionados os estudantes sobre a forma de acesso a esses meios, as respostas obtidas são visíveis no gráfico a baixo:

Gráfico 3- sobre a posse dos meios:

3. Indique qual tem sido a forma de acesso a essas tecnologias?



44 respostas



Como os resultados indicam que a maior parte dos estudantes usam os meios próprios para comunicação com fins acadêmicos, dado que 90,9% usam os meios próprios, 6,8% usam meios institucionais, 2,3% pedem por emprestado. Nisso verifica-se que os estudantes não têm maiores problemas do acesso aos meios, sobretudo o celular, visto que constituem a maioria os que usam de trabalho dados por emprestados.

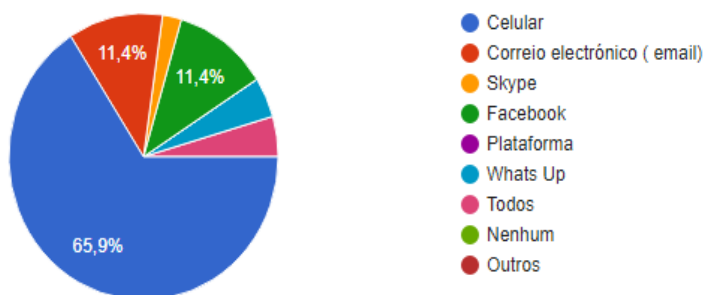
De igual modo, foram questionados os estudantes sobre o meio que usam com mais frequência, vejam se os resultados no gráfico 4:

Gráfico 4- sobre os meios que usam com mais frequência para comunicarem com os tutores.

4. Das tecnologias por si mencionadas, indique quais as que usa com mais frequência



44 respostas



Fonte: Autora

Dos resultados obtidos nesta questão, verifica-se que 65,9%, usam com mais frequência o celular para se comunicarem com os tutores e colegas, 11,4% usam correio eletrônico e igual percentagem usa (11,4%) usa facebook, 4,5% usa whastup, 4,5% usa todos os meios e 4,5% usam o watsp e 2,3% usam Skype.

Depoimentos recolhidos das entrevistas aos tutores confirmam este posicionamento destes resultados:

“ (...) do conjunto das tecnologias em uso na instituição para a comunicação inclui-se um meio de máxima abrangência, o telemóvel.” (E3)

“(...) recomendaria o uso do celular porque quase todos o possuem do que outros meios.” (E2)

Consideram-se *aspectos positivos* quando os participantes se referem ao uso diversificado e com alguns deles, como o caso do facebook que facilita a interação em massa como mostra o depoimento:

“Quando preciso de fazer posts dos exercícios para todos, uso o facebook, pois facilita-me a atingir a quase todos ao mesmo tempo” (E3)

Com elevado potencial para interações de grupos como é o caso do Facebook. Este aspeto parece ajudar na criação de maior campo de opções de meios de comunicação que pode dar como vantagem aos estudantes, o campo ampliado de alternativas de comunicação. São visíveis como *aspectos negativos*, o fato de não se conseguir explorar os potenciais que alguns dos meios para tornar o processo de ensino mais dinâmico

“Muitos estudantes não possuem competências tecnológicas, não sabem manusear ferramentas como Skype e correio electrónico e isso tem limitado muito o processo de comunicação” (E1).

Nos aspectos negativos são visíveis ainda referências a indicar para a falta de consistência da rede de internet como também dos serviços de telefónicos fornecidos pela instituição, facto, este que cria limitações de comunicação, como mostram os depoimentos dos entrevistados:

“(...) muitas das vezes não conseguimos comunicar com os estudantes por causa dos problemas mesmo da rede, oscila muito em algumas zonas (...)” (E3)

“(...) na maioria dos casos nos deparamos com problemas de internet (...)” (E2)

A outra subcategoria prende-se com indicação de *competências digitais* por parte dos estudantes dado que estes reclamam essa dificuldade aos tutores, nisto, são identificáveis referências como falta respostas aos correios electrónico, alguns estudantes sem contas correio electrónico, Skype, que constituem auxiliares ao processo de comunicação mais abrangente.

“(...) Muitos estudantes não possuem competências tecnológicas, não sabem manusear ferramentas como Skype e email (...)” (E1).

A outra categoria encontrada dentro do tema decorrência do trabalho de tutor no ISM é a *interacção tutor-estudante*. Esta subcategoria é levantada no contexto de busca de uma sistematização de referências que dizem respeito à descrição do processo de contacto entre tutor e os estudantes. Levantam-se indicadores de existência de diferentes tipos de interações, com as interações individuais, de grupo, presenciais e a distância. Estes indicadores podem ser identificáveis nas afirmações dos entrevistados ao se referirem ao atendimento de um

estudante singularmente, por Facebook no grupo de licenciatura, bem como ao atendimento de pequenos grupos como por exemplo, de 2, 3, 4 estudantes que pertencem ao mesmo grupo de estudo e com dúvidas comuns, como mostram os depoimentos:

“Por vezes presto assistência a um só estudante, presencialmente ou por telefone sempre que me é solicitado por eles” como também tenho atendido a um grupo de 2, 3, 4 estudante do mesmo grupo de estudo” (E1)

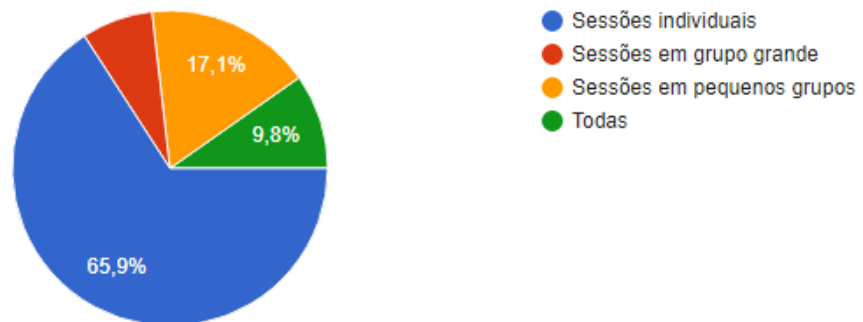
“...Por vezes interajo com estudantes no facebook (...), mas maioritariamente preferem individualmente” (E2)

Em relação este especto, foram colocadas questões aos estudantes no questionário, com objectivo de perceber o conhecimento que ele tem a respeito das possibilidades de interação com os tutores, tipos de sessões e a forma como eles tiram proveito dessas sessões. Seguem os resultados obtidos:

Gráfico 5-sobre o tipo de sessões online

8. A interacção online é feita em:

41 respostas



Fonte: Autora

Como mostra o gráfico, os resultados indicam para uma tendência de existência quase de todas as possibilidades de sessões possíveis, mas com uma maior incidência nas sessões

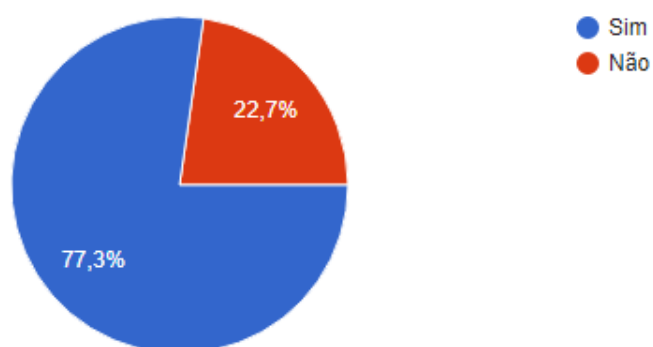
individuais, com 65,9% de respostas indicam para decorrência das sessões online individualmente, seguido de sessões de grupo pequeno com 17,1%, a seguir é a decorrência em todas as sessões com 9,8%. O gráfico mostra ainda uma fraqueza da possibilidade de decorrência das sessões de grupos grandes com 7,3%, confirmando as verbalizações dos entrevistados a cima expostas.

A outra questão colocada aos estudantes, é inerente a possibilidade de existência de sessões presenciais, onde se obteve os resultados no gráfico a seguir:

Gráfico 6 – sobre a possibilidade de sessões presenciais

10 . Existe uma possibilidade de interagir com os tutores presencialmente?

44 respostas



Fonte: Autora

Como se pode ler no gráfico, da questão fechada colocada, a maior parte de respostas dos estudantes foi sim 77,3%, a confirmarem neste caso a possibilidade de existência de sessões presenciais, sendo que os restantes 22,7% responderam não. Pode acontecer que a quantidade das respostas não, seja proveniente dos estudantes alocados ao centro de recursos

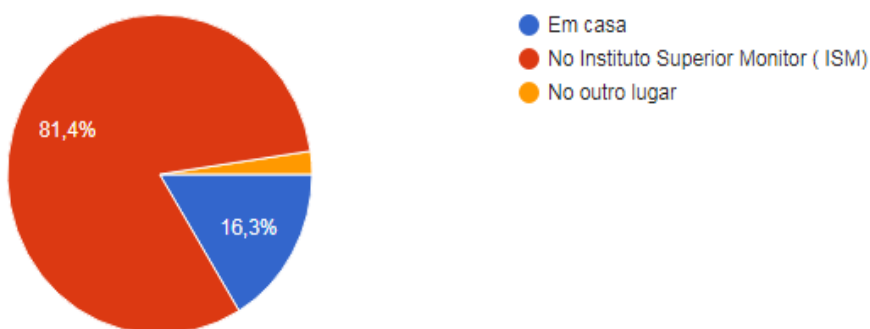
e/ou que se encontram em pontos diferentes que seja cidade de Maputo onde o ISM está sedado e todas as atividades acontecem lá.

Os estudantes foram questionados sobre o local onde de correm as sessões, tendo se colhido os resultados do gráfico abaixo:

Gráfico 7 – sobre o local da ocorrência das sessões

11. No caso de necessidade de interacção com os tutores, em que local ocorre? ☐

43 respostas



Fonte: Autora

De acordo com o gráfico, a maioria das interações ocorrem nas instalações do ISM, com uma percentagem de 81,4% despostas, 16,3% das respostas indicam para a ocorrência das interações em casa e apenas 2,3% correspondem as interações que ocorrem em toros lugares.

O outro ponto a considerar é sobre a atitude do tutor em relação à dinamização das interações com os estudantes, de onde foram encontrados elementos como a criatividade do tutor em tornar o as interações activas com os estudantes. Tal criatividade pode ser encontrada nos discursos dos participantes/ entrevistados ao se referirem do papel activo do tutor na

interacção com os alunos revelado pelos mecanismos como insistência em contactar estudantes mais fracos, envio de mensagens periódicas de orientação aos mesmos. “ (...) *Desenvolvo actividades como, esclarecer duvidas dos manuais, dos testes, criar grupos de estudo dinamizando assim o aprendizado nos estudantes (...)*” (E3) . O princípio de interacção, afirmando que a mesma ajuda a quebrar o isolamento do estudante e estimula os estudantes a desenvolver a iniciativa do envolvimento dos estudantes no processo de aprendizagem (Pereira, 2007 citado por Amante & Cabral, 2014).

“(...) tenho de ficar atento aos estudantes mais fracos, lhes contactar sempre, e sempre que não lhes encontro ao telefone, envio sempre um sms (...) procuro sempre esclarecer as duvidas que me são colocadas pelos estudantes em tempo útil”(E2)

“(...) Tenho dado apoio na compreensão dos conteúdos do manual sempre que me e solicita” (E3)

“(...) Contacto sempre os estudantes com notas negativas (...) ” (E1)

Trata-se do principal dever do tutor, assumir um conjunto de atividades que proporcionam situações de aprendizagem e apoiam o bom desenvolvimento do processo académico com o fim de que os estudantes orientados e motivados desenvolvam autonomamente o seu processo” (Fernández (2010) citado por Lourenço (2012).

Sobre a Decorrência do processo de tutoria no ISM -Práticas de Tutoria, os resultados constataam que as práticas em tutorias no ISM, decorem dentro dos padrões normais contextualizados à realidade concreta de uma instituição inserida num contesto cultural como de Moçambique, como mostra (Neder, citado por Amaral, 2000), os sistemas da educação a distância atendem a uma prática social e com uma construção que tem revelado contextos sócio- económicos-culturais verificados em cada época Esta variável, tendo sido analisada em duas vertentes, nomeadamente, sob tonto de vista da avaliação dos meios de comunicação em uso para a comunicação tutor- estudante bem como sob ponto vista das interações. Constata-se que os resultados mostram que em práticas de tutorias no ISM há um sistema de comunicação entre tutores estudantes baseado em multiuso de ferramentas ou meios tecnológicos de informação e comunicação, ainda que com maior incidência a alguns meios

em relação aos outros, garantindo desta forma, acolher as diversas possibilidades e situações em que cada estudante se possa enquadrar.

c) **Objetivos pedagógicos da Tutoria**

Como mostra Sartoti (2005), o sistema tutorial corresponde a “um conjunto de profissionais que desenvolvem atividades voltadas diretamente para aprendizagem e necessidades dos estudantes” Sartoti (2005), onde o tutor tem como responsabilidade básica, o acompanhamento pedagógico dos estudantes bem como a de redator do material didático e da avaliação.

Com esta sessão, pretendeu - se encontrar referências nos discursos dos entrevistados e nas respostas dos estudantes às questões relacionadas do questionário que dão conta daquilo são propósitos pedagógicos das tutorias sob ponto de vista da sua existência bem como a sua concretização. Para isso, foi identificada uma categoria que se refere ao papel do Tutor para a concretização desses objetivos. Nela são visíveis algumas subcategorias como: *atividades concretas desenvolvidas pelo tutor*, verificáveis nas verbalizações dos participantes como:

“... Procuo sempre esclarecer as dúvidas que me são colocadas pelos estudantes em tempo útil (...)”;

(... Tenho dado apoio na compreensão dos conteúdos do manual sempre que me e solicita (...)” LD

“(...) Contacto sempre os estudantes com notas negativas (...)” AP. Para além das actividades levanta-se uma outra subcategoria, a de preocupação pelo aprendizado dos estudantes, verbalizada de maneira seguinte “

(...) tenho sentido falta de interesse pelo aprendizado por parte dos estudantes (...)

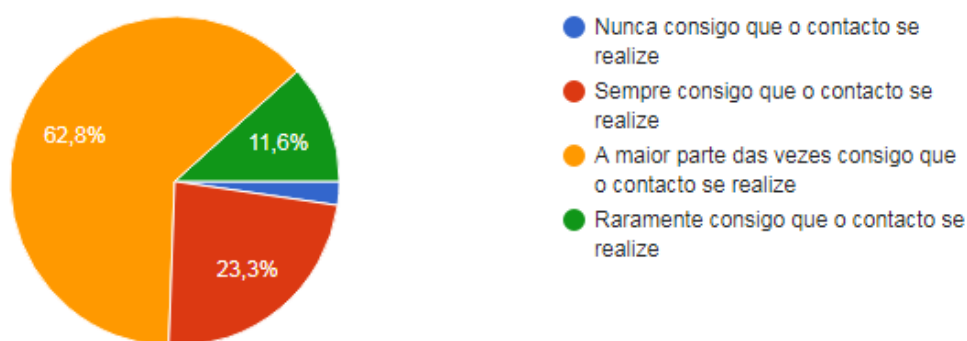
alguns não se disponibilizam para o esclarecimento de testes”

Questionados os estudantes sobre a disponibilidade dos tutores para o seu atendimento, encontrou-se os resultados no gráfico a baixo:

Gráfico 8- sobre a disponibilidade dos tutores para o atendimento ao estudante usando meios disponibilizados pelo ISM

13. Quando contacta os tutores usando os meios ou tecnologias em uso no ISM para a comunicação (indique a resposta mais adequada ao seu caso)

43 respostas



Fonte: Autora

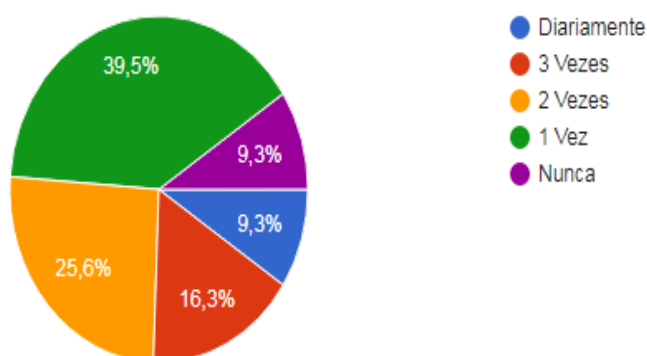
Os resultados indicam para uma avaliação positiva das interações entre os tutores e estudantes, pois eles acabam confirmando o afirmado os depoimentos dos tutores entrevistados em relação a sua disponibilidade e actividades desenvolvidas no sentido de dar apoio ao aprendizado do estudante, visto que se disponibilizam quase sempre para a prestação desse apoio. Se pode visualizar no gráfico que das respostas dadas 62,8% são casos dos estudantes que não se queixam da falta do contacto com os tutores, isto é, a maior parte das vezes que contactam os tutores, conseguem. Dos participantes, 23,3% são dos que conseguem sempre o contacto com estudante, os que conseguem raramente, constituem a minoria, pois o resultado abrange apenas 11,6% de respostas, a situação de nunca é quase que inexistente com 2,3%. Flemming et al (2007 citado por Estrela e Michele 2014), que consideram o tutor como responsável pela manutenção da rede de comunicação entre os participantes, promovendo a socialização das ideias de forma a construção comum do conhecimento.

Questionados ainda os estudantes sobre o nível de frequência dos contactos aos tutores, se podem ler os seguintes resultados do gráfico:

Gráfico 9- sobre a frequência do contacto estabelecido pelo estudante aos tutores

15. Quantas vezes por semana entra em contacto com os tutores?

43 respostas



Fonte: Autora

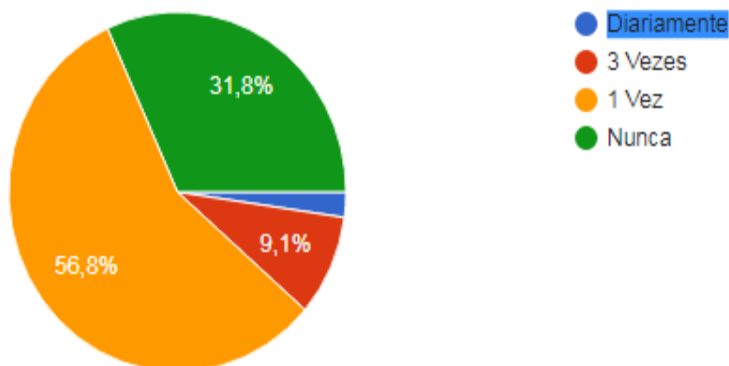
Dos resultados do gráfico, se pode ler uma interação saudável, visto que pouco mais de um terço 39,5% dos respondentes dos respondentes, contactam os tutores 1 vez por semana, 25,6%, contactam pelo menos 2 vezes por semana aos tutores, 16,3% 3 vezes por semana, os casos do contacto diário são naturalmente fracos como também os de nunca, constituindo 9,3% e 9,3%. Isso leva a perceber que a comunicação e interação tutor e estudante é saudável.

O gráfico sobre o contacto estabelecido pelo tutor ao estudante resultou no seguinte;

Gráfico 10- sobre a frequência do contacto estabelecido pelo tutor ao estudante

17. Por semana, quantas vezes é contactado (a) pelos tutores?

44 respostas



Fonte: Autora

Os resultados indicam para uma avaliação positiva sobre a frequência do contacto do tutor para o estudante, visto que 56,8% dos respondentes, são contactados 1 vez por semana, ainda que se tenha 31,8% dos nunca contactados, temos 9,1% são contactados 3 vezes por semana. Os dados nos levam a um posicionamento positivo em relação aos contactos concretos aos estudantes.

Nesta categoria, podem ser encontradas de igual modo algumas referenciam que criam mais uma subcategoria, a existência ou não de *objectivos específicos do contacto com os estudantes*. Algumas verbalizações que justificam esta subcategoria são:

“... em épocas de exames, contacto a todos por SMS de telemóvel para lhe enviar tópicos de preparação ao exame (...)” (E2)

“ (...) O primeiro contacto que dou aos estudante costuma ser no início do semestre, com objectivo de me apresentar e mostrar a minha disponibilidade em atende-los (...)” (E3)

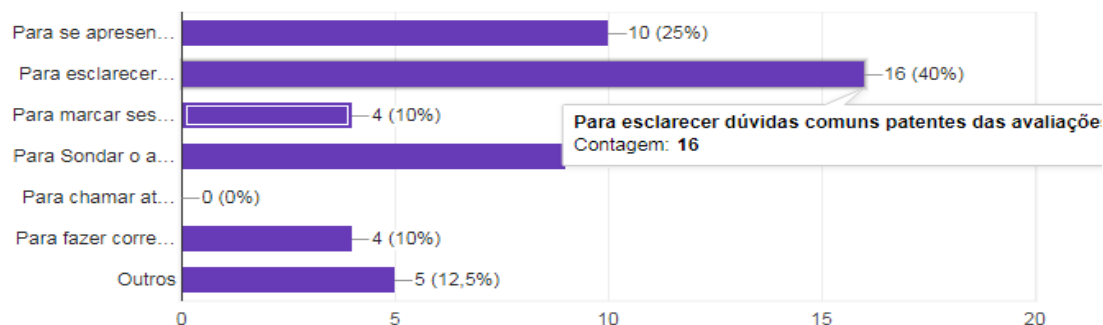
Notou – se uma certa similaridade na tendência dos discursos desenvolvidos pelos participantes de entrevista, como se pode notar através das unidade de contexto presentes.

Questionados os estudantes sobre os objectivos específicos dos contactos com os tutores, as respostas o ponto de situação sobre as respostas encontra-se no gráfico a baixo:

Gráfico 11- sobre os motivos dos contactos tutor-estudante

18. Quais os motivos mais frequentes com que os tutores lhe contactam?

40 respostas



Fonte: Autora

Observando os resultados do gráfico, nota-se que a maior parte dos contactos entre os estudantes e tutores, são com o objectivo de esclarecimento de dúvidas do estudante, com 40% de respostas .

O tutor não é, pois, um professor no sentido tradicional do termo, ou seja, quem ministra o ensino, muito embora seja um especialista na área de conhecimento dos conteúdos. Ele é antes quem faz a mediação entre os conteúdos e o estudante através das tecnologias, definindo-se o seu papel em torno de um diálogo individualizado, com a função de estimular, manter o interesse e motivar, apoiar, dar feedback, ou seja, facilitar e guiar a aprendizagem através da sua relação com o estudante (Morgado, 2003 citado por Nascimento et al, n.d., p. 66).

Neste sentido, as ações do tutor do departamento de educação Psicologia do ISM, na concretização destes objectivos é visível, uma vez que responde grande parte das exigências a figura do tutor no ensino a distancia, uma das quais que é mais básica, a de orientação do estudante ao aprendizado.

PARTE IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Capítulo 6. Conclusões e Considerações Finais

6. Conclusões e Considerações Finais

6.1. Conclusões do Estudo

O ensino a distancia em qualquer lugar, é sempre conduzido pelo processo de tutorias, isto é, a realidade mostra-se quase que impossível que ocorra um curso de ensino a distancia com ausência da figura do tutor. Como mostra Morgado (2003), o tutor é o responsável pela mediação entre os conteúdos e o estudante através das tecnologias definindo se o seu papel em torno do diálogo individualizado, com a função de estimular, manter o interesse e motivar, apoiar, dar feedback assim facilitar e guiar a aprendizagem através da sua orientação. Dos resultados do estudo feito a volta do processo de tutorias no departamento de educação e psicologia do *Instituto Superior Monitor*, torna-se conclusivo que o departamento dispõe-se de um conjunto de tutores que actuam no sentido de garantir a mediação do processo de ensino e aprendizagem.

É verificável no corpo dos tutores do departamento de educação e Psicologia a ausência da componente prática na actuação na enquanto tutores, uma vez que a maioria são tutores pela primeira vez e sem nenhuma preparação teórica prévia.

“É fundamental garantirmos uma formação que sustente a compreensão prática educativa em que seus elementos fundantes se inspirem numa conceção do belo, da unicidade, da estética das capacidades circunscritas na relação educador- educando baseada no diálogo, encontro um com outro. Por ser diferente o ensino a distância exige habilidades diferenciadas principalmente com a introdução das novas tecnologias” (Leal, n.d.p.4)

Portanto, a inexperiência pode ser fatal, chamando neste caso a necessidade de potenciação dos tutores sobre a actuação ideal para um tutor, sob forma de garantir que os objectivos do seu trabalho sejam alcançados.

O processo de tutoria no local de estudo encontra-se integrado a um modelo típico das práticas vigentes ao nível do país, neste caso, trata-se de um modelo baseado em cruzamento dos diferentes meios tecnológicos de comunicação. “Com a exploração das potencialidades

interativas das TICs, torna-se possível a comunicação entre os intervenientes de um processo do curso a distância criando-se condições para uma aprendizagem e colaboração” (Almeida, 2003, p.330). E com o ensino centrado no estudante. Em termos práticos se pode considerar como um modelo equiparável ao de mediação dialógica, plasmado na concepção *fordista*, uma vez que encontrara-se o tutor como mediador entre dois elementos, o conteúdo e o estudante.

As tutorias ocorrem numa pluralidade de tecnologias de informação e comunicação, mas com maior incidência ao telemóvel. Muitos estudantes comunicam-se com mais facilidades com os tutores através do telemóvel do que por qualquer outro meio. Modelo de tutorias em vigor no ISM, no departamento em estudo, regista algumas fragilidades ou seja, falhas significativas para aquilo que são as praticas atuais sobretudo no que concerne ao processo de comunicação e iteração entre tutor e estudante, uma vez que pauta por um meio de comunicação básico bastante fechado, que não garante as sessões abertas de aprendizagem, neste caso o telemóvel com as comunicações por telefonemas e/ou mensagem escrita. Trata-se de um meio bastante prático para o contexto real e local, mas com muitas fragilidades.

De igual forma, nota-se no modelo em uso no departamento de educação e psicologia, não há exploração suficiente das ferramentas interactivas, ainda que já em uso, não tem tido aceitação, como é caso do facebook.

Há necessidade de se potenciar muito pelas ferramentas mais actualizadas de interacção tutor- estudante.

6.2. Limitações do Estudo

Sempre que se desenvolve um estudo, é normal passar por algumas dificuldades até certa medida chegam a comprometer o seu ritmo de avanço e/ou obrigar ao investigador a encontrar contornos para encontrar soluções. Deste modo, apresentam-se as limitações que se mostraram mais significativas durante a realização desta pesquisa:

A primeira dificuldade encontrada durante o desenvolvimento deste estudo é inerente ao material para efectivação do enquadramento teórico. Trata-se de um estudo

baseado numa área temática emergente ao nível do país, onde não existem ainda publicações feitas a respeito. Houve um enorme esforço para se encontrar obras sobre o ensino a distância, tendo-se recorrido aos materiais electrónicos encontrados na internet. Como se pode notar ao longo do trabalho, a maioria das obras usadas não são originais dos autores dado que foi difícil encontrar as obras em primeira mão através da internet.

A segunda dificuldade está relacionada com a parte prática, sobretudo na etapa de recolha de dados por questionário, o processo de recolha de dados por questionário, durou muito tempo, dado que o mesmo foi concebido em formato *online* e partilhado correio electrónico aos estudantes, onde não foi possível recolher as respostas a tempo esperado, devido aos problemas da cultura digital que os estudantes têm, porque alguns não conseguiam ver o como responder a um questionário daqueles, outros porque raramente acedem as suas contas de correio electrónico, alguns porque não tem conta do correio electrónico se quer. Tendo sido necessário fazer uma sensibilização via telemóvel e só depois da tal sensibilização foi possível receber a maioria das respostas. O uso do formulário físico não foi prático, devido a localização dos estudantes (dispersos ao longo do país), portanto, não era possível encontrá-los todos.

A terceira e última dificuldade, está relacionado com o objecto de estudo, visto que no início, tinha proposto no projecto estudar o caso a volta todos os cursos leccionados no ISM, mas a prática resistiu a essa intensão, dado que teria mais dificuldades ainda do que teve, devido a localização dos participantes de estudo (nesse caso os estudantes), tendo sido necessário reduzir a extensão do estudo para um (1) curso apenas.

6.3. Recomendações

Ao terminar um estudo como este, torna-se relevante apresentar algumas recomendações em jeito de sugestões de alguns aspectos despoletados pelo estudo que possam ser úteis no melhoramento do processo de tutorias dentro do curso e/ou departamento em estudo dos quais deixamos ficar os mais importantes:

A primeira recomendação está relacionada com o perfil dos tutores que trabalham com os estudantes. Dizer que o estudo revelou a falta de preparação necessária aos tutores, ainda que fique claro que o ensino a distância a nível do país encontra-se em fase embrionária, onde tudo está na fase inicial, há necessidade de uma preparação básica aos tutores, mesmo que seja uma preparação para aspectos básicos como é o caso de ajudá-los a compreender o ensino a distância e as suas exigências e princípios, visto que a maioria deles, vêm do ensino presencial e nunca experimentaram o regime do ensino a distância. Notou-se com o estudo que existe uma enorme preocupação em satisfazer os princípios pedagógicos por parte dos tutores, mas desconhecem as técnicas próprias de como chegar lá, acabando por tentar confundir as técnicas do ensino a distância com o presencial. Os pequenos cursos de capacitação em técnicas pedagógicas, do como relacionar-se com os estudantes a distância, pode ajudar ao melhoramento do modelo de tutoria vigente no ISM, sobretudo no departamento de Educação e Psicologia.

- A segunda e última recomendação é relacionada com os meios de comunicação em uso para a comunicação com os estudantes, verifica-se que são meios em sua maioria com uma tendência ao isolamento do estudante, não possibilitam a interação entre estudantes, uma vez que usa-se mais o celular e de vez em quando o facebook sem maior aderência. Neste sentido, sugere-se a introdução de outras ferramentas tecnológicas de maior acesso que garantam interactividade entre estudantes como o caso de whatsapp que é uma ferramenta geralmente associado ao telemóvel (instrumento de maior acesso a todos) e pode ser útil para uma produção colaborativa entre estudantes. Dentro do possível, pode-se introduzir também o moodle que este seria mais-valia para todo o processo, pois facilitaria o trabalho em quase todas as áreas, incluindo as administrativas.

Referências Bibliográficas

- Almeida, M.E.B. (2003). Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem, *Educação e Pesquisa*, 29 (2), 327-340, <http://www.scielo.br/pdf/ep/v29n2/a10v29n2>
- Alves, L. (2011). *Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo*, *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*, 7 (10). 83-92.
- Amante, L., & Cabral, P. (2014). Modelo Pedagógico da Universidade Aberta de Portugal: Aprender online no curso de educação. *Revista da FAEBA. Educação e Contemporaneidade*, 23 (42), 65-72. <https://www.revistas.uneb.br/index.php/faceba/article/download/1028/708pdf>
- Amante, L., Mendes, A. Q. Morgado, L & Alda Pereira, A. (2008). Novos contextos de Aprendizagem e Educação online, *Revista Portuguesa de Pedagogia*, (42) 3. 99-119, .
- Anderson, T. (2003). Getting the Mix Right Again: An updated and theoretical rationale for interaction, *International Review of Research in Open and Distance Education*, 4 (2). <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/149/230>
- Anderson, T., Dron, J. (2012). Três Gerações de Pedagogia de Educação a Distância. *Revista Científica em Educação a Distância*, (2) 119-134. <http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/162/33>
- Behar, B., Passerino, L. e Bernardi, M. (2007). Modelos Pedagógicos para Educação a Distância: pressupostos teóricos para a construção de objetos de aprendizagem, *RENOTE: revista novas tecnologias na educação*, V.5, 2, 1-11. <http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo10/artigos/4bPatricia.pdf>
- Bates, A. W. (2014). *Teaching in a Digital Age*. Open book. <http://opentextbc.ca/teachinginadigitalage/>
- Bordenave, J.E.D (1977). *O que é comunicação*. São Paulo: editora Brasiliense.
- Bezerra, M.A., Carvalho, A.B. G (2011). *Concepções e Práticas na Educação a Distância*. Campina Grande, Brasil: eduepb.
- Behar, Patricia (2009). *Modelos Pedagógicos em Educação a Distância*, Artmed.
- Brito, M. S. da S. (n.d.) Tecnologias para a EAD. (63-89). Disponível em: <http://www.lynn.pro.br/pdf/educatec/brito.pdf>
- Brito, C. E. (2010). *Educação a Distância (EaD) no Ensino Superior em Moçambique: UAM*, Tese de Doutorado Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento.

- Brito, C.E., Mondjana, A. M., Santos, L, Khan, M. (2013). O Ensino à Distância (EaD) na Universidade Eduardo Mondlane (UEM): situação actual e desafios, *Atas da 3ª Conferência da Forges*, Dezembro, Recife, Universidade Federal de Pernambuco.
- Brito, C.E., Vanzin, T. (2010). O Ensino a Distância e o Desenvolvimento Económico de Moçambique,
- Botti, S. , Rego, S. (2007). Preceptor, Supervisor, Tutor e Mentor: Quais são Seus Papéis? *Revista Brasileira da Educação Médica*, nº 3 363-373.
- Carvalho Júnior, A.F.P. Educação a distância: uma análise dos modelos de ensino.:<http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0377.html>.
- Cherinda, N. A. I. E. P., Rosário, L.S. H. (2017). Desafios do Ensino Técnico Profissional a Distância em Moçambique, *Indagio Didatica*, 9, (2), 155-174.
- Gil, A. C. (2008). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Goveia, L. B, Rerato, P. (2004).Contribuição para o conceito de ensino a distância: vantagens e desvantagens da sua prática. *Revista da Faculdade de Ciência e Tecnologia* ,1, 85-91.
- Gomes, M J (2003). Gerações de inovação tecnológica no ensino a distância. Recuperado de : <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37416107>
- Hckmayer, M. B., Bohadana, E., (2014). Professor ou tutor: uma linha tênue na docência em EaD, *RIED- Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, v 17, (2), 223-240.
- ITECH (2008). Recuperado de: http://www.go2itech.org/resources/technical-implementation-guides/4.TIG_Obj_Aprendizagem_A4.pdf
- Jesus, D. P. (2013). *Educação a Distância entre realidades: a internacionalização do ensino e os cursos a distância brasileiros em Moçambique*, monografia do Curso de Ciências Sociais, Universidade Federal Juiz de Fora.
- Lourenço, L. F. (2012). *Um caminho possível para o sucesso escolar*, Dissertação de Mestrado em Educação, http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/7586/1/ulfpie042883_tm.pdf
- Libâneo, J.C. (2001). Pedagogia e pedagogos: inquietações e buscas. *Educar*, (17), 153-176.
- Leal, Regina Barros (n.d). *Importancia do Tutor no Processo de Aprendizagem a Distancia*. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653) Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/947Barros.PDF>
- Macanze, J. (2010). *Actor-Network view of the Distance Education Policy Process in Mozambique*, Thesis Report, Örebro University, Sweden.
- Mattar, J. (2009). *Educação a distância- o estado da arte*, São Paulo, Brasil: Pearson.
- Mehlecke, Q.T C., Tarouco, L.M. R. (n.d.). Ambientes de suporte para educação a distância: A mediação para aprendizagem cooperativa. *Renote*, 1 (1) 1-13.

- Melo, K. S., Silva, A.V. M. (2016). A desprofissionalização: o Professor-Tutor na Educação a Distância, Atas da Conferência TIC Educa, 1012- Universidade de Lisboa1012-1025
- Messias, I., Morgado, L. (2014). Facebook + LMS : cenários para o envolvimento do estudante na aprendizagem a distância, Porto, C.; Santos, E., (Org). *Facebook e educação: publicar, curtir, compartilhar*, 403-427, Campina Grande: EDUEPB.
- x.doi.org/10.7476/9788578792831
- <http://hdl.handle.net/10400.2/5062>
- M. I. C e vilarinho, L.R.,G. (2007). Educação a distância: tutor, professor ou tutor-professor? Recuperado de:<https://etic2008.files.wordpress.com/2008/11/unesamariainmaculada.pdf>
- Morgado, L. (2011). The networked-class, *Educating educators with social media*, 135-152, Emerald Group Publishing Limited.
- Morgado, L., Pereira, A., Quintas-Mendes, A. (2008). The contract as a pedagogical tool, *Computers and Education*, 63-72, Springer, London.
- Morgado, L. (2005). Novos papéis para o professor-tutor na pedagogia online, Vidigal & Vidigal (Eds). *Educação, aprendizagem e tecnologia: um paradigma para professores do século XXI*, 95-120, Lisboa: Edições Sílabo.
- Morgado, L. (2003). *Ensino Online: contextos e interações*, Universidade Aberta
<http://hdl.handle.net/10400.2/2508>
- Morgado, L. (2003)._Os novos desafios do tutor a distância: o regresso ao paradigma da sala de aula", *Revista Discursos*, Série Perspectivas em Educação, (1) 77-90, Lisboa, Universidade Aberta. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10400.2/150>
<https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/150/1/Lina%20Morgado.pdf>
- Morgado, L. (2001). O papel do professor em contextos de ensino "online": problemas e virtualidades, *Revista Discursos Série Perspectivas em Educação*". Lisboa. nº especial, 125-138 , <http://hdl.handle.net/10400.2/1743>
- Moran. J. (n.d.). O que é educação a distância. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2013/12/dist.pdf>
- Moore. M. (1989). Three Types of Iteration, *The American Journal of Distance Education*, <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08923648909526659>
- Moore, M. Pereira, L. (2007). *Avaliação da Rede da Educação a Distância em Moçambique*, Projeto de Ensino Superior, Ministério da Educação e Cultura, República de Moçambique.
- Monteiro, J. R. (1998). Internet e o ensino a distância. Disponível em: <https://student.dei.uc.pt/~shadow/Educ.html#Defin>.
- Mussa, J. A. (2010). *Educação a Distância em Moçambique: Um contributo para o “estado da arte”*, Dissertação de Mestrado em Ciências da Educação, Universidade do Minho.

- Nascimento, L. et al. (2015). Tutoria e Tutor em Educação a Distância: Retratos do Presente versus Visões para o Futuro. *EAD em FOCO* (5) 1,
- Moraes, R. C. (2010). *Educação a distância e ensino superior. Introdução didática a um tempo polêmico*. São Paulo: Editora Senac São Paulo.
- Oliveira, G.M S. de. (2006). O sistema de tutoria na educação a distância. Disponível em: http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/tutoria_ead.pdf
- Pagano, C. M. (2007). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. (4) 2 Revista de Universidade y Sociedad de Conocimiento. 1-11.
- Pereira, A., Mendes, A. Q., Morgado, L., Amante, L., e Bidarra, J. (2007). *Modelo Pedagógico Virtual da Universidade Aberta*, Universidade: Lisboa, <http://hdl.handle.net/10400.2/1295>
<https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/1295>
- Pereira, A., Quintas-Mendes, Mota, J., Morgado, L. & Aires, L. (2004). Instrumentos de apoio ao ensino online: guia do professor/tutor e guia do estudante, *Discursos: Perspectivas em Educação*,
- Preti, O., Barbieri, M. A. (2012). Expansion of higher Education Distance-learning in Mozambique: student profile, expectations and perceptions of an international cooperation program, *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*, Vol. 13, 253-277.
- Preti, O. (2002). Bases Epistemológicas e Teorias em Construção na Educação a Distância. Recuperado de: http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/bases_epistemologicas.pdf.
- Ribas, J., Camarrela, R.; & Capatan, A. (2010). A Escolha de Mídias e o Modelo de Curso na Educação a Distância: O Caso do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Público ofertado pelo IF-SC. Disponível em: www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010213642.pdf
- Salimo, G. I. Gouveia, L. (2017). Contributos para o Ensino Superior em Moçambique: Desafios da Era Digital, Silva Gomes *et al.* (Eds). *Proceedings CLME2017/VCEM 8º Congresso Luso-Moçambicano de Engenharia / V Congresso de Engenharia de Moçambique*, Maputo, 4-8 Setembro, 37-52, INEGI/FEUP .
- Samuel, L, Cherinda, N., Cossa, S. (2017). *DEASA Country Report- Mozambique*
- Sapane, B. M. (2014). A sociedade contemporânea e a educação moçambicana, *Revista Científica Vozes dos Vales*, 6, III, 1-17, <http://www.ufvjm.edu.br/vozes>
- Santos, A. L. A (n.d). Importância das Tecnologias da Informação e Comunicação no Contexto Educacional. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/a-importanciadas-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao-no-contexto-educacional/44100/>.

- Santos, M.F.S. & Oliveira, M. S. (2011). Interação e comunicação em educação a distância. (PP.1-10). Recuperado de: <http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/49.pdf>
- Sartori, A. (2012). A Comunicação na Educação a Distância: O Desenho Pedagógico e os Modos de Interação. Disponível em: www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R1492-1.pdf.
- Serra, A., & Rocha, A. (2008). Metodologias de EAD na Formação de Recursos Humanos: Experiências e Perspetiva de duas instituições de Moçambique (A Politécnica e o IFBM), Comunicação apresentada no 1º *Simpósio de Educação a Distância dos Países de Língua Oficial Portuguesa*, Universidade Aberta de Portugal, Lisboa, 30 a 31 de Outubro.
- Serafini, A. M., Silva, P., Pereira, P. T., Cardoso, O. (2013) Além das Fronteiras Brasil/Moçambique: democratização e construção da autonomia do aluno em educação a distância, *Anais Eletrônicos do 5ª Simpósio Hipertexto e Tecnologias da Educação*, 1-18, Universidade Federal de Pernambuco.
- Silva, E. (2007). Educação a Distância. Disponível em: http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_8044/artigo_sobre_educacao_a_distancia.
- Silva, M. A., Domingos, M. F., Bizarria, F. P.A., Almeida, Y. e Gomes, M. L. (2014). Educação a Distância em Países Lusófonos: o caso do Brasil, Moçambique e Cabo Verde, *Revista de Educação, Ciência e Cultura*, Vol. 19, Nº 1, 35-49.
- Sartori, S. A. (2005). A Comunicação na Educação a Distância: O Desenho Pedagógico e os Modos de Interação. Recuperado de: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/55876757358952763704830343483524263658.pdf>
- Souza, C. et al. (1998). Tutoria na Educação à Distância. Fortaleza. Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2>
- Subtil, E., Oliveira, F., Franco, P. [Educação e elearning]. (2009, abril, 20) O Modelo ACTIONS de Tony Bates [Video file], recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=o92arpj4Oq4>
- Tumbo, D., Silva, B. (2017). Perfil dos Alunos de Ensino a Distância na Universidade Pedagógica de Moçambique-Niassa, *Revista de Estudios e investigación en Psicología y Educación*, Vol. Extr., No. 13, 1-6, DOI: <https://doi.org/10.17979/reipe.2017.0.13.3024>
- Vendruscolo, M. I., Behar, P. (2016). Investigando Modelos Pedagógicos para Educação a Distância: desafios e aspetos emergentes, *Educação*, 39, nº 3, 302-311.
- Vilaça, M.L. (2010). Educação a Distância e Tecnologias: Conceitos, Termos e um pouco de história. 2 (1). Disponível em: www.publicacao.unigrario.eda.br
- Vieira, R. S. (2011). O Papel das tecnologias da informação e comunicação na educação a distância: um estudo sobre a percepção do professor/tutor.5 (10). Pp. 6-70. Disponível em: http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_05.pdf
- Viera, R. E. dezembro de (2001). O que significa “ser tutor” e tutoria na atual sociedade da informação e na educação a distância. Recuperado de: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/25995/3.1.pdf?sequence=1>

ANEXOS

ANEXO I
Guião da Entrevista ao TUTOR

GUIÃO TUTORES

Apresentação

Esta entrevista integra-se na investigação da dissertação de Mestrado em Pedagogia do Elearning orientada pela Prof. Doutora Lina Morgado do Departamento de Educação e Ensino a Distância da Universidade Aberta (Portugal) com o título: *A tutoria nos modelos de ensino a distância em África: estudo de caso sobre o Instituto Superior Monitor*.

Agradecemos o seu contributo para este estudo e informamos que todos os dados são confidenciais e não será revelada a identidade dos participantes (garantido o anonimato). A entrevista será gravada para facilitar a sua análise.

Contextualização da entrevista ao tema- uma introdução

Questões da entrevista.

1. Processo de tutoria
 - 1.1. Fale-nos do seu percurso como tutor. Que formação tem, etc...
 - 1.2. O que significa ser tutor no ISM?
 - 1.3. Como ocorrem as tutorias a nível do ISM? Diga-nos o que faz nessa tutoria.
 - 1.4. Quais as atividades concretas que desempenha enquanto tutor?
 - 1.5. Existe um horário específico para o atendimento ou se faz um atendimento aberto (quando quer, assíncrono...)?
 - 1.6. Quantas horas de trabalho efetivo realiza na tutoria? E quantas são pagas?
 - 1.7. Qual a sua opinião sobre a remuneração que é dada ao tutor?

2. Comunicação e meios
 - 2.1. Quais os meios de comunicação que usa para comunicar-se com o estudante?
 - 2.2. Qual tem sido a forma de acesso a esses meios? São próprios? Ou institucionais? Porquê?
 - 2.3. Qual deles utiliza com mais frequência? Porquê?
 - 2.4. Quais as barreiras de comunicação que existem no processo de comunicação? Porquê?
 - 2.5. Utiliza registos durante a tutoria? Diga-nos como faz?

2.6. Existe alguma pedagogia própria para realizar a tutoria? Descreva por favor

2.7. Que meios de avaliação usa? Fale-nos disso

3. Interação com os estudantes

- 3.1. Em que horários interage com os estudantes? (horário de trabalho ou não) Porquê?
- 3.2. Como é que é feita a interação, (as sessões são individuais, grupo, presenciais, etc...)
- 3.3. Quais são os objetivos pedagógicos dessas sessões?
- 3.4. Qual é o meio de comunicação que usa para as sessões? Porquê?
- 3.5. Como é que classifica a adesão ou não dos estudantes às sessões ? Porquê?
- 3.6. Quando não consegue contactar o estudante usando os meios e ferramentas de comunicação em uso no ISM o que faz? Quais são os motivos?
- 3.7. Quais os meios que recomenda como básico (de fácil acesso a todos) para o uso nas interações tutor- aluno?

4. Relacionamento com a coordenação

- 4.1. Existe um relacionamento do tutor com a coordenação do curso? Como avalia o seu relacionamento com a coordenação do curso?)
- 4.2. Qual o apoio da coordenação ao seu trabalho?
- 4.3. Como tem se comunicado com a coordenação do curso (através de reuniões, telefonemas, correio eletrónico, etc)?
- 4.4. Como se processam as reuniões/ encontros com a coordenação? Há periodicidade ou não? Quem marca as reuniões das duas partes? (tutor-coordenação)
- 4.5. Quais assuntos são tratados nesses encontros ?
- 4.6. De que forma é que a coordenação participa no processo pedagógico?
- 4.7. Como profissional da educação, como é avalia a participação da coordenação no processo de avaliação de aprendizagem aos estudantes?
- 4.8. Existem atividades de apoio ao tutor que acha que a coordenação devia exercer, mas que não o faz? Quais?
- 4.9. Acha que a coordenação devia ter alguns limites na sua interferência ao trabalho do tutor? Quais? Porquê?

5. Aspetos a melhorar

Indique o que gostaria de ver melhorado na sua função?

Caso decidisse, o que alterava nas condições dadas aos tutores?

Anexo II
Categorias da Análise da Entrevista

| TEMAS | CATEGORIAS | SUBCATEGORIAS | INDICADOR | UNIDADES DO CONTEXTO | PARTICIPANTES |
|---|--|---|--|--|---------------|
| 1.PERCEPÇÃO SOBRE O TRABALHO DE UM TUTOR NO ISM | Atividade emergente | Nova Experiência | Tutores em iniciação | “(…) nunca tinha trabalhado com os alunos do ensino a distancia.(…)”AP | AP,LD, CM |
| | | | | (…) “Quando sai da formação fui trabalhar num ensino presencial em contacto direto com o estudante (…)” LD | AP,LD, CM |
| | | | | “(…) Sempre trabalhei com o ensino a presencial (…)” CM | AP,LD, CM |
| | Actividade desafiadora | Exigência ao Tutor | Necessidade de encontrar mecanismos para prestar um bom serviço de tutoria | “(…) Sinto me desafiado em comunicar com o estudante que não o vejo (…)”CM | AP,LD, CM |
| | | | | “(…) Tenho de estar preparada para responder duvidas nas 4 unidades de estudo (…)” AP | AP,LD, CM |
| | | | | “(…) O acompanhamento ao estudante e bastante irregular (…)” LD | AP,LD, CM |
| 2.DECORRÊNCIA DO PROCESSO DE TUTORIAS NO ISM | Uso dos meios tecnológicos de comunicação | Aspetos positivos das tecnologias de comunicação em uso | Descrição do processo de tutorias no local de estudo | “A utilização de várias ferramentas tecnológicas permite a escolha opcional do que estiver ao alcance do estudante ” AP; | AP,CM |
| | | | | (…) Do conjunto das tecnologias em uso na instituição para a comunicação inclui-se um meio de máxima abrangência, o telemóvel.” LD | AP,LD,CM |
| | | | | “ Tenho achado positivo o uso do facebook como instrumento de comunicação com os estudantes” CM | ,LD,CM |
| | | Aspetos negativos das tecnologias de comunicação em uso | Constatações negativas no sistema de comunicação | “(…) Muitas das vezes não conseguimos comunicar com os estudantes por causa dos problemas mesmo da rede, oscila muito em algumas zonas (…)” LD | AP,LD |
| | | | | “... Os estuantes não exploram devidamente o facebook” | |
| | | | | “(…)na maioria dos casos nos deparamos com problemas de internet(…)” CM | LD,CM |
| | Desconhecimento de ferramentas importantes e eficientes para o | | | “(…) Muitos estudantes não possuem competências tecnológicas, não sabem manusear ferramentas como Skype e email(…)”AP | AP,LD,CM |
| | | | | “(…) Muitos dos estudantes, não abrem email sempre que lhes | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|-----------|
| | | ensino a distância | | envio. CM “(…) e que ainda não temos o moodle operacional, mas eles deviam explorar o Facebook para os debates(…) LD | AP,LD,CM |
| | Interacção tutor - estudante | Tipo de sessões | Possibilidades existentes para a interacção com os estudantes | “ Por vezes presto assistência a um só estudante, presencialmente ou por telefone sempre que me e solicitado por eles” como também tenho atendido a um grupo de 2, 3, 4 estudante do mesmo grupo de estudo” AP | AP,CM |
| “...Por vezes interajo com estudantes no Facebook (...), mas maioritariamente preferem individualmente” CM | | | | AP,LD,CM | |
| “...A integração decorre normalmente nas instalações do ISM (...) LD | | | | LD,CM | |
| Papel ativo do tutor | | | “(…) Tenho de ficar atento aos estudantes mais fracos, lhes contactar sempre, e sempre que não lhes encontro ao telefone, envio sempre uma sms(…)” CM | | |
| 3.OBJECTIVOS PEDAGÓGICOS DA TUTORIA | Papel do tutor para o alcance dos objectivos pedagógicos | Actividades concretas do tutor | Papel ativo do tutor em no seu trabalho | “(…) procuro sempre esclarecer as duvidas que me são colocadas pelos estudantes em tempo útil (...)”CM | AP,LD,CM |
| | | | | “(…) Tenho dado apoio na compreensão dos conteúdos do manual sempre que me e solicita (...)” LD | AP,LD,CM |
| | | | | “(…) Contacto sempre os estudantes com notas negativas (...)”AP | AP,LD,CM |
| | | Preocupação do tutor com aprendizagem do estudante | Relação afectiva do tutor em suas actividades | “(…) tenho sentido falta de interesse pelo aprendizado por parte dos estudantes (...), alguns não se disponibilizam para o esclarecimento de testes com negativas.AP | AP, LD,CM |
| | | | | “(…) por vezes envio mensagem a eles e não respondem (...); Muitos deles não participam aos debates do facebook”CM | AP,LD,CM |
| | | Objectivos específicos no contacto com estudante | | “... Contacto o estudante para esclarecimento de duvidas comuns nos testes de avaliação (...)” AP | AP,LD,CM |
| | | | | “... Em épocas de exames, contacto a todos por sms de telemóvel para lhe enviar tópicos de preparação ao exame (...)” CM | AP,CM |
| | | | | (...) O primeiro contacto que dou aos estudante costuma ser no inicio do semestre, com objectivo de me apresentar e mostrar a minha disponibilidade em atende-los (...) LD | ,LD,CM |

Anexo 3
Transcrição das Entrevistas

Transcrição de entrevistas:

O processo de recolha de dados usando entrevistas, foram entrevistados três tutores do departamento de Educação e Psicologia do Instituto Superior Monitor. Seleccionados de acordo com o critério experiência subjacente a antiguidade de cada um deles. Representam uma amostra de um universo de 6 tutores. Dentre eles, duas (2) são do sexo feminino e um (1) do sexo masculino. A duração de entrevista, foi de uma média de 27 minutos. O diálogo foi orientado pelos três temas – chave, nomeadamente: percepção sobre o trabalho de tutor no ISM, Decorrência do processo de tutorias no ISM, Objectivos Pedagógicos das interações tutor-estudante, cada um comportando um conjunto de 5 a 7 questões que nortearam a conversa. Segue a transcrição das respostas obtidas de cada uma das entrevistas:

Entrevistado 1 (Ap):

Tema 1- Percepção sobre o trabalho de Tutor no ISM

Pergunta 1: Fale-nos um pouco da sua experiência enquanto Tutor

“A minha carreira de tutora não inicia no ISM, já trabalhava antes no ISAP (Instituto Superior de Administração pública onde trabalhei durante muito tempo com o ensino presencial em cursos de graduações bem como alguns de formação profissional de curta duração. Mais tarde o ISAP introduziu cursos de ensino a distância, mas com uma ligeira diferença com ISM. Aqui estou a aprender muita coisa nova (risos), ‘e assim, no ISAP, iniciei com algumas ferramentas como moodle no ensino a distancia, mas aqui tenho trabalhado com outras ferramentas... outros nodos que me ensinado a cada dia a saber me actualizar e me posicionar, nunca tinha trabalhado com alunos do ensino a distância nos moldes do ISM, mas prontos, assumo que e uma nova experiência que adquiro a cada dia que passa, sim...”

Pergunta 2: O que significa ser tutor no ISM?

“Sinto que chega a ser um desafio muito grande, a cada dia me sinto desafiada por esta nova experiência, seriamente falando, no ISM o trabalho de tutor tem sido muito difícil para mim, porque os nossos estudantes não ajudam muito “pah” ... eles são capazes de te ligar e te apresentarem uma duvida que corresponde a unidade toda, e agora como explicar isso, começando de onde para onde? Nunca sabem ser específicos dificultando a vida dos tutores. O meu desafio nisso, tem sido procurar formas de ajuda-los a aprender a estudar. Posso dizer que ser tutor no ISM significa aceitar desafios e sobretudo ter muita paciência com os estudantes para satisfazer as necessidades que eles têm, e um pouco difícil mas é bem possível.”

Pergunta 3: Como ocorre a tutoria a nível do ISM? Diga-nos o faz nessa tutoria?

“Na prática e para ser mais sintética, posso dizer que basicamente, nas minhas tutorias, orienta os estudantes a aprender”.

Pergunta 4: Quais as actividades concretas que desempenha enquanto Tutor?

“Esclarecimentos de dúvidas que os estudantes me tem apresentado, na sua maioria relacionadas com os testes, já que eles mesmo costumam ter preguiça de ler, (...)até chega a ser uma chatice, mas prontos, faz parte do meu trabalho de base fazer isso. Corrijo os testes mensais que eles fazem em cada mês, elaboro instrumentos de avaliação como o caso testes e exames quando me forem solicitadas, contacto estudantes com notas negativas para o esclarecimento dos erros cometidos, e assim o processo vai andando (risos) ...”

Pergunta 5: Existe um horário específico para o atendimento ou se faz um atendimento aberto?

“Existe sim, mas não impede que eu atenda a uma chamada telefónica fora do horário sempre que puder”.

Pergunta 6 : Em termos de remuneração, qual a sua opinião?

“ Eu já fui feliz com a minha remuneração, mas ultimamente cai muito, não acho justa a remuneração actual, mas bem, atendendo e consideramos quês estamos crise económica as coisas mudaram, me sinto- me impedida de reclamar, tenho esperança da mudança, estou quase que sem opinião. “

| |
|---|
| Tema 2. Decorrência do processo de tutorias no ISM (Comunicação e meios) |
|---|

Pergunta 1:Quais os meios de comunicação que usa para comunicar-se com o estudante?

“Aqui gozamos do direito do uso diversificado meios tecnológicos de comunicação, nomeadamente, celular, email, skype e facebook”

Pergunta 2: Qual tem sido a forma de acesso a esses meios? São próprios? Ou institucionais?

“Posso dizer que são institucionais porque a instituição cria contas do email, facebook, skype e facultamos um telemóvel para fins da actividade de tutoria”

Pergunta 3: Qual deles utiliza com mais frequência em relação aos outros?

“Tenho utilizado muito o telefone “celular”, nalguns casos o facebook”

Pergunta 4: Durante o processo de comunicação, tem -se registado algumas barreiras de comunicação? Se sim quais?

“Existem barreiras sim..., uma vez que a nossa rede de internet quase numa situação geral em Moçambique, andado muito fraca, as linhas por vezes caiem durante a interacção por celular, por vezes tentar insistir “mil e uma” vezes, e não chegas a atingir o objectivo que ‘e falar com estudante. As redes que falham, não são somente de internet, mas também do próprio telemóvel.”

Pergunta 5. Utiliza registos durante a tutoria?

“No início utilizava, mas actualmente não, as fichas já não constam dos nossos dossiers, mas mesmo assim, eu tenho os meus “backups”, muito pessoais para me ajudar a controlar o meu trabalho. Os registos que uso são das pautas ou seja, das notas dos testes que corrijo”

Pergunta 6: Existe alguma pedagogia própria para realizar a tutoria.

“ Temos recebido sim algumas orientações por parte das coordenações dos cursos, na maneira de com Existe alguma pedagogia própria para realizar a tutoria.

o proceder com algumas actividades, mas sempre com finalidade pedagógica”

Pergunta 7: Que meio de avaliação usa?

“São os 4 testes, exame (him, não sei se e isso)” cada unidade de estudo compreende 4 avaliações sistemáticos por semestre e no fim de semestre realiza-se um exame final.

| |
|--|
| Tema 3. Objectivos pedagógicos das tutorias |
|--|

Pergunta1: Em que horários interage com os estudantes? (horário de trabalho ou não) Porquê?

“somos exigidos a cumprir com o horário que temos para o trabalho, por isso, sempre que possível poderei atender , sempre que tenho disponibilidade sem nenhum compromisso com isso, muito menos alguma responsabilização, isto para dizer que ninguém deve me culpar por não atender alguma preocupação do estudante fora do horário do trabalho.

Pergunta 2 : Como é que é feita a interacção, (as sessões são individuais, grupo, presenciais, etc...)?

“Normalmente as interações poder ser feitas de diferentes maneiras, presencialmente ou a distância, bem como individualmente ou colectivamente, dependendo do contexto em que ocorre a interação. Para esclarecer uma negativa por exemplo, tenho de falar com o estudante em causa isoladamente, mas quando trata-se de explicação de uma determinada matéria pode ser em conjunto. Por vezes lhes atendo assim”

Pergunta 3: Quais tem sido os objetivos pedagógicos dessas sessões?

“Maioritariamente, tem sido para esclarecer as duvidas comuns dos estudantes verificáveis nos testes de avaliação, responder duvidas que os estudantes nos colocam, em fim, dar uma e outra orientação necessária para a aprendizagem.”

Pergunta 4:Qual é o meio de comunicação que usa para as sessões?

“ Se for uma sessão presencial, comunico-me oralmente com eles, mas para o caso de comunicação para muitos, uso mais facebook que e pratico do que tudo para a interação grupal”.

Pergunta 5: Como é que classifica a adesão ou não dos estudantes às sessões?

“ A qui não vou falar de casos em que me contactam eles mesmos pelo interesse próprio e particular, mas sim me focando em sessões de grupo e por mim promovidas, tenho achado que a aderência depende do tema de debate em discussão, se for um tema motivador eles participam mais, embora não seja em nr ideal devido aos problemas tecnológicos que os estudantes tem.

Pergunta 6: Quando não consegue contactar o estudante usando os meios e ferramentas de comunicação em uso no ISM o que faz? Quais foram os motivos?

“ Quando é assim, deixo ficar um sms que notifique o estudante da minha preocupação em far com o mesmo. Por vezes também experimento os diferentes meios de comunicação que o estudante tenha acesso”

Pergunta 7:Quais os meios que recomenda como básico (de fácil acesso a todos) para o uso nas interações tutor- aluno?

“Recomendaria o celular, quase toda a gente usa celular sem grandes dificuldades diferentemente dos outros meios que por vezes exigem competências específica para o seu uso como o caso de email, skype, exigem uma base de conhecimentos informáticos de que alguns estudantes não as tem. Muitos estudantes não possuem competências tecnológicas, não sabem manusear ferramentas como skype e email”.

| |
|----------------------------|
| Entrevistado 2 (CM) |
|----------------------------|

| |
|---|
| Tema 1- percepção sobre o trabalho de tutor no ISM |
|---|

Pergunta 1: Fale-nos um pouco da sua experiência enquanto tutor

“Sou formado pela Universidade Pedagógica e a minha formação tem um forte na psicopedagogia. Na minha vida profissional, sempre exerci outras actividades incluindo a docência, mas nunca tutor. Ser tutor constitui a minha primeira experiência a que no ISM. Tenho aprendido muito com isso e sobretudo muita coisa nova. Sempre trabalhei com o ensino presencial.”

Pergunta 2: O que significa ser tutor no ISM?

Ser tutor no ISM é um desafio, desafio sim porque se trabalha com estudante que não se vê. A interação não é directa, não se consegue medir as dificuldades do estudante que se encontra longe, tem sido difícil controlar a assimilação das matérias, muita das vezes só despertamos com os testes já com notas negativas, e daí, não há nada que pode fazer. Ser tutor no ISM é enfrentar desafios grandes.

Pergunta 3: Como ocorrem as tutorias a nível do ISM? Diga-nos o faz nessa tutoria?

“Como tutor, tenho o dever de acompanhar o processo de aprendizagem dos estudantes, por tanto, faço esse acompanhamento”

Pergunta 4:Quais as actividades concretas que desempenha enquanto tutor?

“Ajudo os estudantes a compreender as matérias dos manuais de estudo, faço acompanhamento da aprendizagem de cada um dos meus estudantes, lhes contactando sempre que me apercebo que passam dificuldades ou quando eles próprios me contactam a expor as suas dúvidas. Corrijo as avaliações que eles fazem como também as elaboro”

Pergunta 5: Existe um horário específico para o atendimento ou se faz um atendimento aberto?

“Existe pois um horário obrigatório para cada tutor atender os estudantes mesmo dentro das instalações do ISM aqui na sede, mas de vez em quando atendo também os estudantes que me contactam por telefone muita das vezes ao fim-de-semana estando em casa, sem nenhuma obrigatoriedade de o fazer”

Pergunta 6 : Em termos de remuneração, qual a sua opinião?

“(…) risos, eu trabalho por “amor a camisola”, para mim o que mais conta é trabalho no seu bem fazer, do que o dinheiro, por isso, não me pronuncio sobre as remunerações”

Tema 2. Decorrência do processo de tutorias no ISM (Comunicação e meios)

Pergunta 1: Quais os meios de comunicação que usa para comunicar-se com o estudante?

“Uso basicamente, o email, o skype, o facebook e o celular.”

Pergunta 2: Qual tem sido a forma de acesso a esses meios? São próprios? Ou institucionais?

“ São institucionais, a partir do computador, telemóvel com direito a recarga de crédito mensalmente, inclusive as contas de email skype são criadas a nível da instituição.”

Pergunta 3: Qual deles utiliza com mais frequência em relação aos outros?

“Uso frequentemente o celular. Noto que ele e um meio que quase todos os estudantes têm capacidade de o adquirir e manusear em diferença com outras tecnologias”

Pergunta 4: Durante o processo de comunicação, tem -se registado algumas barreiras de comunicação? Se sim quais?

“Isso nunca falta, há problemas de rede de telefones móveis em algumas operadoras se consistência em algumas zonas dos pais (...) sabe, existem zonas aqui em Moçambique em que a rede do telemóvel caça – se (risos), até sobe-se em cima das árvores em busca de conexão de rede para falar ao telefone. Temos estudantes lá. Por vezes se pode fazer tentativas de chamada durante o dia inteiro e não conseguir falar (risos), até uma semana porque o estudante em zona recôndita sem meio para captar a rede e até que saia para uma pequena vila, nem digo as outras formas de comunicar que envolvem a rede de internet (...) e quase que impossível usar em determinadas zonas de Moçambique”

Pergunta 5. Utiliza registos durante a tutoria?

“Registos oficiais, não, mas tenho meus canhotos que tenho feito para o meu autocontrole do trabalho que faço” tenho registado sim no meu bloco de notas”

Pergunta 6: Existe alguma pedagogia própria para realizar a tutoria.

“Bem, recebemos algumas orientações da parte da direcção da instituição como também das coordenações dos cursos, o como desenvolver a actividade de tutoria, tem sim um lado pedagógico, eu acho que podiam ser essas orientações”

Pergunta 7: Que meio de avaliação usa?

“São testes e exames finais”

Tema 3. Objectivos pedagógicos das tutorias

Pergunta1: Em que horários interage com os estudantes? (horário de trabalho ou não) Porquê?

“Geralmente costuma ser em horário de trabalho, porque temos horário de trabalho por cumprir”

Pergunta 2: Como é que é feita a interacção, (as sessões são individuais, grupo, presenciais, etc...?)

“Das duas formas, há casos que tenho de atender estudantes individualmente, mas também atendo pequenos grupos com dúvidas comuns quando marcam assistências presenciais.”

Pergunta 3: Quais tem sido os objectivos pedagógicos dessas sessões?

“Há casos em que lhes contacto para me apresentar como uma forma de motiva-los a estudar as minhas disciplinas, uma vez que desperta ao estudante o reconhecimento de existência de um orientar. Em alguns casos é mesmo para o esclarecimento de dúvidas, esclarecimento dos testes, correcção dos testes com negativas, etc...”

Pergunta 4:Qual é o meio de comunicação que usa para as sessões?

“Uso o celular para o caso de contar estudantes com negativas para atender os que me tem ligado, mas há casos em que interajo via facebook, por vezes também coloco exercícios de consolidação da matéria”

Pergunta 5: Como é que classifica a adesão ou não dos estudantes às sessões

“Poderei falar das inteirações por facebook, porque sobre as outras formas está implícito que apesar das falhas das redes, são sempre de sucesso, mas os *pots* do facabook para os debates, a aderência tem sido fraca, os nossos estudantes não tem cultura digital”.

Pergunta 6: Quando não consegue contactar o estudante usando os meios e ferramentas de comunicação em uso no ISM o que faz? Quais foram os motivos?

“Por vezes não se consegue devido as falhas de redes como também pela ausência dos destinatários, neste caso, estudantes. Quando isso acontece, tenho insistido por mais horas ou mesmo dias, e no fim sempre consigo”

Pergunta 7:Quais os meios que recomenda como básico (de fácil acesso a todos) para o uso nas interacções tutor- aluno?

“Sem dúvidas, recomendaria o celular, é o mais abrangente para o nosso contexto”

| |
|---|
| Entrevistada 3 (LD) |
| Tema 1- percepção sobre o trabalho de tutor no ISM |

Pergunta 1: Fale-nos um pouco da sua experiência enquanto tutor

“ A minha experiencia de tutora iniciou aqui no ISM. Quando saí da formação, me fui contratada para trabalhar com o ensino presencial, onde a interacção era directa com o estudante (...) claro, com um impacto também diferente. já em 2013 quando entro no ISM, comecei a ver o outro lado da moeda. Vejo que trata-se mesmo de uma nova experiencia, são novas técnicas de comunicação até mesmo de guiar o processo pedagógico”

Pergunta 2: O que significa ser tutor no ISM?

“Ser tutora no ISM, é aprender novas coisas. Já tinha conhecido o ensino a distância a quando da minha formação ao nível do mestrado, mas foi diferente, lá tinha plataforma específica para o elearning, e via tudo facilitado, mas aqui no ISM ainda não temos isso, usamos ferramentas diferentes, claro trata-se do temos e constitui a nossa realidade e se calhar responde as necessidades do nosso publico alvo. Ser tutor no ISM. Significa se adaptar em novo ambiente (...) em fim, sim isso sim”

Pergunta 3: Como ocorrem as tutorias a nível do ISM? Diga-nos o faz nessa tutoria?

“Prestar atenção para as necessidades do estudante e procurar ajuda-lo sempre que precisa em diferentes ângulos das suas necessidades pedagógicas”

Pergunta 4:Quais as actividades concretas que desempenha enquanto tutor?

“É o que disse resumidamente na resposta anterior, mas bem, indo aos detalhes, desenvolvo actividades como, esclarecer duvidas dos manuais, dos testes, criar grupos de estudo dinamizando assim o aprendizado nos estudantes, avaliar os estudantes, melhorar os recurso de estudo que são os manuais das unidades de estudo, basicamente é isso”

Pergunta 5: Existe um horário específico para o atendimento ou se faz um atendimento aberto?

“Tenho de cumprir com o horário pre-estabelecido pela instituição e deve ser nesse horário que devo atender os estudantes, ainda que possa num outro momento , não o faço por qualquer obrigação.”

Pergunta 6 : Em termos de remuneração, qual a sua opinião?

“Para mim como tutora interna, não tenho muito a me queixar, mas uma mexida salarial regular, digo, pelo menos anual acho que seria um incentivo, mas infelizmente não tem acontecido (risos), prontos, talvez seja da crise, entendo e me sinto com obrigatoriedade de perceber assim.”

Tema 2. Decorrência do processo de tutorias no ISM (Comunicação e meios)

Pergunta 1: Quais os meios de comunicação que usa para comunicar-se com o estudante?

“Uso celular, skype, email e facebook”

Pergunta 2: Qual tem sido a forma de acesso a esses meios? São próprios? Ou institucionais?

“ O ISM fornece”

Pergunta 3: Qual deles utiliza com mais frequência em relação aos outros?

“Tenho sentido que é o celular. Este tem sido um meio de acesso para todos. Tenho usado também o facebook, mas não com muito sucesso”

Pergunta 4: Durante o processo de comunicação, tem -se registado algumas barreiras de comunicação? Se sim quais?

“Sim. Problemas d rede principalmente em telefonia móvel, a rede falha muita muito, ainda que se considere que há zonas piores que outras”.

Pergunta 5. Utiliza registos durante a tutoria?

“Essa técnica de registos, já usamos, lembro quando cheguei em 2013, tinhas fichas para o registo das sessões presencias como de assistência a distância, mas a dado momento paramos, mas tivemos uma formação do tipo capacitação para as novas formas de registo, vamos voltar a usar.”

Pergunta 6: Existe alguma pedagogia própria para realizar a tutoria.

“Bem, tenho notado que temos sempre orientações pedagógicas comuns entre todos os tutores, onde recebemos instruções sobre os procedimentos a seguir no acompanhamento pedagógico, por isso, posso dizer que sim existe”

Pergunta 7: Que meio de avaliação usa?

“Uso as ferramentas tecnológicas como: email, celular, skype e facebook”

Tema 3. Objectivos pedagógicos das tutorias

Pergunta1: Em que horários interage com os estudantes? (horário de trabalho ou não) Porquê?

“Em horário específico já publicado aos estudantes para o atendimento, é possível uma vez e outra ainda que fora do horário atender estudantes, mas não é obrigatório”

Pergunta 3: Quais tem sido os objectivos pedagógicos dessas sessões?

Os objectivos pedagógicos dessas sessões, prendem-se com o acompanhamento dos estudantes em seu processo de aprendizagem, tirando as suas dúvidas sempre que necessário, é mesmo o necessário apoio pedagógico.

Pergunta 4:Qual é o meio de comunicação que usa para as sessões

“Por vezes faço atendimento presencial, como também uso o telemóvel e ou facebook”

Pergunta 5: Como é que classifica a adesão ou não dos estudantes às sessões

“Estou em altura de falar da adesão em facebook, onde promovo inteirações de grupo através de temas para o debate, mas adesão não tem sido muito satisfatório, os nossos estudantes não conseguem se adaptar a uma aprendizagem digital, não tem essa cultura, usam o facebook para outras coisas, menos para estudar”.

Pergunta 6: Quando não consegue contactar o estudante usando os meios e ferramentas de comunicação em uso no ISM o que faz? Quais foram os motivos?

“Por vezes o que nos limita na comunicação tem sido problemas da rede em telefones móveis em três operadoras que temos aqui em Moçambique não existe nenhuma com a capacidade de nos por a comunicar sem problemas nos pais inteiro. Mas em fim, sempre que tento contactar um estudante sem sucesso o que eu faço é tentar experimentar com outros meios alternativos, como enviar um email, enviar um sms por Skype ou telemóvel ou mesmo procurara por nr alternativo. Com estas tentativas todas, por vezes dá certo, por vezes não.”

Pergunta 7:Quais os meios que recomenda como básico (de fácil acesso a todos) para o uso nas interações tutor- aluno?

“Propunha o uso de celular, como o mais abrangente, ou seja, de fácil acesso, mas o ideal mesmo seria introdução do moodle que podia nos facilitar o trabalho pois não teríamos que corrigir testes que nos faz perder muito tempo para outras actividades úteis para o ensino a distância”

Anexo 4
Questionário aos Estudantes

Questionário ESTUDANTES

Este questionário integra-se na investigação da dissertação de Mestrado em Pedagogia do Elearning orientada pela Prof. Doutora Lina Morgado do Departamento de Educação e Ensino a Distância da Universidade Aberta (Portugal) com o título: *A tutoria nos modelos de ensino a distância em Moçambique: estudo de caso sobre o Instituto Superior Monitor*.

Agradecemos o seu contributo para este estudo respondendo as questões a baixo e informamos que todos os dados são confidenciais e não será revelada a identidade dos participantes (garantido o anonimato). Para responder a este inquérito irá necessitar de apenas 15 minutos. Não há respostas certas.

Aceito participar neste questionário com a sua opinião _____

Não aceito participar neste questionário com a sua opinião _____

Questões

1. Comunicação e meios

1.1. Quais os meios de comunicação que usa para comunicar-se com os tutores?

Celular_____

Email_____

Skype_____

Facebook_____

Plataforma_____

Whats up _____

Todos_____

Nenhum _____

Outros_____ Indique quais?-----

1.2. Indique quais as tecnologias que usa para comunicar-se com os seus colegas no processo de aprendizagem?

Celular_____

Email_____

Skype_____

Facebook_____

Plataforma_____

Whats up _____

Todos _____

Nenhum _____

Outros _____ Indique quais?-----

1.3. Indique qual tem sido a forma de acesso a essas tecnologias?

São próprios _____

Institucionais _____

Dados ou emprestados pelos amigos, família...? _____

Outras formas de aquisição _____

1.4. Indique qual ou quais utiliza com mais frequência?

Celular _____

Email _____

Skype _____

Facebook _____

Plataforma _____

Whats up _____

Todos _____

Nenhum _____

Outros _____ Indique quais?-----

1.5. No processo de comunicação com as tecnologias sentiu obstáculos e dificuldades durante o processo de comunicação?

Sim _____

Não _____

Não sei _____

1.6.

Se sim indique todas -----

2. Interação com os tutores

2.1. Como se processa a interação com os tutores?

2.2. Em que horário comunica com os tutores?

2.3. A interação online é feita em (Escolha a adequada)

- sessões são individuais _____
- sessões são em grupo grande _____
- sessões em pequenos grupos _____
- Todas _____

2.4. Qual é a tecnologia de comunicação que usa para participar em sessões de grupo?

Celular _____

Email _____

Skype _____

Facebook _____

Plataforma _____

Whats up _____

Todos _____

Nenhum _____

Outros _____ Indique quais?-----

2.5. Existe uma possibilidade de interagir com os tutores presencialmente?

Sim _____

Não _____

2.6. No caso de necessidade da interação presencial com os tutores, em que local ocorre?

Em casa _____

No ISM _____

Outro lugar _____ Indique qual? _____

2.7. Existe uma possibilidade de interagir com os colegas presencialmente?

Sim _____

Não _____

2.8. Quando contacta com o tutor usando os meios e ferramentas de comunicação em uso no ISM..... (indique a resposta mais adequada ao seu caso)

Nunca consigo que o contacto se realize _____

Sempre consigo que o contacto se realize _____

A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize _____

Raramente consigo que o contacto se realize _____

2.9. Indique quais os motivos?

2.10. Qual é o meio/ tecnologia básico que recomendaria (fácil acesso a todos) para o uso nas interações tutor- aluno?

Celular _____

Email _____

Skype _____

Facebook _____

Fórum _____

Outros _____

3. Contacto com os tutores para finalidades pedagógicas

3.1. Quantas vezes por semana entra em contacto com os tutores?

Diariamente _____

3 vezes _____

2 vezes _____

1 vez _____

Nunca _____

3.2. Indique quais os motivos costuma contactar os tutores?

3.3. Por semana, quantas vezes é contactado (a) pelos tutores)?

Diariamente _____

3 vezes _____

2 vezes _____

1 vez _____

Nunca _____

3.4. Quais os motivos mais frequentes com que os tutores lhe contactam?

Para se apresentarem _____

Para esclarecer dúvidas comuns patentes das avaliações _____

Para marcar sessões de estudo em grupo _____

Para sondar o andamento do meu aprendizado _____

Para chamar atenção para a não cometimento de plágios aos trabalhos _____

Para fazer correção do teste de avaliação _____

Outros _____

3.5. Indique outros motivos que levasse ao contacto do estudante pelo tutor que não acontece?

Fim

Obrigado pela sua colaboração.

ANEXO 5
Respostas Dadas nos Questionários

| 1. Quais os meios de comunicação que usa para comunicar -se com com os tutores? | se outros, indique quais | 2. Indique as tecnologias que usa para comunicar-se com seus colegas no processo de aprendizagem | Se outros indique quais | 3. Indique qual tem sido a forma de acesso a essas tecnologias? | 4. Das tecnologias por si mencionadas, indique quais as que usa com mais frequência | Se outros indique quais | 5. No processo de comunicação com as tecnologias, tem sentido obstáculos e dificuldades? |
|---|-----------------------------|--|-------------------------|---|---|-------------------------------|--|
| Celular | | Correio electrónico (email) | | São próprios | Celular | | Não |
| Correio electrónico (email) | | Correio electrónico (email) | | São próprios | Correio electrónico (email) | | Não |
| Skype | | Celular; Facebook | | São próprios | Celular | | Não |
| Correio electrónico (email) | | Celular; Correio electrónico (email) | | São próprios | Celular | | Sim |
| Celular | | Facebook | | São próprios | Celular | | Não |
| Celular | Ou através de msgs | Celular; Correio electrónico (email); Whats up | | São próprios | Celular | | Não |
| Todos | | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| Celular | | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| Correio electrónico (email) | facebook | Celular; Correio electrónico (email); Facebook; Whats up | | São institucionais | Correio electrónico (email) | Celular e facebook | Não |
| Celular | Correio electrónico | Celular; Correio electrónico (email); Facebook; WhatsAup | | São próprios | Celular | Correio electrónico, Whats AP | Não |
| Celular | | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| | | Todos | | São próprios | Celular | | Sim |
| Skype | Celular | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| Todos | | Todos | | São próprios | Celular | | Não |
| Todos | | Todos | | São próprios | Celular | | Não |
| Todos | | Celular; Correio electrónico (email); Facebook; Whats up | | São próprios | Celular | | Não |
| Celular | Correio electrónico e skype | Celular; Correio electrónico (email) | | São próprios | Celular | | Não |
| Correio electrónico (email) | Também uso o celular | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| Celular | | Celular; Correio electrónico (email); Facebook; Whats up | | São próprios | WhatsA Up | | Não |

| | 6. Como se processa a interação com os se comunicam | 7. Em que horário | 8. A interação online e feita em: | 9. Qual a tecnologia que são próprios | Se outras indique | 10. Existe uma possibilidade de | 11. No caso de necessidade |
|-----------------------------|---|--|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Celular | email | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| Todos | | Celular; Todos | | São próprios | Celular | | Sim |
| Celular | Presencial | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| Celular | | Celular | | São próprios | Celular | | Sim |
| Celular | | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| Celular | | | | | | | |
| Celular | | Whats up | | São próprios | Todos | | Não |
| Correio electrónico (email) | | Facebook | | São próprios | Todos | | Não |
| Celular | | Facebook | | São próprios | Correio electrónico (email) | | Não |
| Celular | | Plataforma | | São próprios | Celular | | Não |
| Correio electrónico (email) | | Celular; Correio electrónico (email);Whats up | | São próprios | Correio electrónico (email) | | Não |
| Celular | | Celular | | São próprios | Celular | | Sim |
| Celular | | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| Celular | | Celular | | São próprios | Facebook | | Não |
| Celular | | Celular | | São próprios | Facebook | | Sim |
| Celular | | Facebook | | São próprios | Celular | | Sim |
| Facebook | | Todos | | São próprios | Facebook | | Não |
| Celular | | Celular | | São próprios | Celular | | Não |
| Celular | | Celular | | São institucionais | Celular | | Não |
| Celular | | Facebook | | São institucionais | Facebook | | Não |
| Celular | | Correio electrónico (email) | | São próprios | Correio electrónico (email) | | Não |
| Facebook | | Facebook | | São próprios | Facebook | | Sim |
| Facebook | | Celular | | São próprios | Celular | | Sim |
| Celular | Skype, fecebook, email | Celular; Correio electrónico (email); Facebook | | São próprios | Celular | Facebook, skyp | Não |

| tutores? | os tutores? | | para participar em sessões de grupo? | | interagir com os tutores presencialmente? | interacção com os tutores, em que local ocorre? |
|---|----------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|--|---|---|
| Deficiente | Ainda não me comuniquei com eles | Sessão individuais | Correio electrónico (email) | | Não | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| via email ou celular | Das 18 as 20hrs | Sessão individuais | Skype | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Muito boa e min eficiência. As vezes têm que insistir mas depois fica fácil | Geralmente período da tarde | Sessão individuais | Skype | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Bom | Período da tarde | Sessão individuais | Celular | | Não | No outro lugar |
| Dentro de um horário | nas tardes e inicio da noite | Sessão individuais | Skype | | Sim | Em casa |
| Para mim tem sido normal faço msg e eles ligam ou vice-versa | No período da tarde | Sessão em pequenos grupos | Whats up | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Boa | 12h-14h | Sessão individuais | Nenhum | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Muito boa | Das 16h as 18h | Sessão em pequenos grupos | Skype | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| | | Sessão individuais | Facebook | | Não | Em casa |
| | das 17 as 21 horas | Sessão individuais | Nenhum | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Uso celular e raras vezes o Skype | Período de tarde | Sessão individuais | Nenhum | | Não | |
| | | Sessão individuais | Correio electrónico (email) | | Não | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Ligo a informar que tenho dificuldades, coordenamos a melhor hora e a | Normalmente e nas manhas | | Celular | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |

| | | | | | | |
|--|---|---------------------------|------------------------------|--|-----|-------------------------------------|
| forma mais viavel para interagirmos. Eles cumprem | | | | | | |
| Processo direito | Variados horários | Todas | Skype | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Processo direito | Variados horários | Todas | Skype | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Entro em contacto sempre que sinto necessidade mas também, eles entram em contacto. | No horário definido pelo ISM. | | | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| | No final de dia principalmente (das 16 as 18h00). | Sessão individuais | Correio electrónico (email) | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Por e-mail e telefone | Entre 8 - 15.30H | Sessão individuais | Celular | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| A interacção com os tutores e muito saudável. | AS 17:00. | Sessão em pequenos grupos | Nenhum | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Normalmente | Depende, cada tutor tem o seu horário já estabelecido | Sessão em pequenos grupos | Skype | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Contacto Directo | Entre 8_13 horas | Todas | Skype | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Normalmente, por vezes difícil porque o meu tempo livre nem sempre coincide com o horário de atendimento. Mas tento. | As meia manhã, | Sessão em pequenos grupos | Celular | | Sim | Em casa |
| A intersecção e deficiente na medida | Este e outro problema porque | Sessão individuais | Whats up | | Sim | No Instituto Superior Monitor (|

| | | | | | | |
|---|---|---------------------------|----------|--|-----|-------------------------------------|
| em que muitas vezes os contactos dos Docentes não chamam, se chamam não atendem e há uma troca constante de contactos o que dificulta a intergeração com os mesmos. | todos são contactáveis a partir das 17h o que significa que quem trabalha a partir desta hora dificilmente apresentar as suas dúvidas | | | | | ISM) |
| Com dificuldades de comunicação por via telefónica ou skype | Nas tardes e princípio das noites da segunda a sexta feiras | Sessão em grupo grande | Skype | | Não | Em casa |
| Via telefone e Skype | 16h | Sessão individuais | Nenhum | | Não | Em casa |
| | | | | | | |
| Uma interacção muito boa pois de acordo com as minhas dificuldades eles responde. | No horário normal de comunicação | Sessão individuais | Whats up | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Tem sido boa | Nas horas do horário indicadas para contacta-los. | Todas | Facebook | | Não | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| via telefone ou mesmo me dirijo ao Centro de recurso e em caso de dificuldade ou preocupação que não este ao alcance do Centro de recurso ligo para o Instituto Superior Monitor. | a partir das 16 horas | Sessão em pequenos grupos | Skype | | Não | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Através de aulas presenciais | | Sessão em grupo grande | Facebook | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Através de pedidos de esclarecimento | Nos horários previamente marcados. | Sessão individuais | Skype | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| boa mas por vezes a | no horário de | Sessão individuais | Facebook | | Sim | No Instituto |

| | | | | | | |
|--|--|---------------------------|----------|--|-----|-------------------------------------|
| troca de tutores me deixa desconfortavel | trabalho | | | | | Superior Monitor (ISM) |
| | | Sessão individuais | Facebook | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| | | Sessão individuais | Celular | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Normalmente | | Sessão individuais | Facebook | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| | no horário marcado na calendário | Sessão em grupo grande | Facebook | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Através de aulas convencionais | | Sessão em pequenos grupos | Facebook | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| celular | sempre que possível | Sessão individuais | Facebook | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| | nas tardes, a partir das 14 horas | Sessão individuais | Celular | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| processa-se de forma boa e saudável | nas tardes | Sessão individuais | Celular | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| boa articulação | de tarde | Sessão individuais | Celular | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| Ãj uma boa interação, pois podemos usar várias plataformas, há muitas opções | nas segundas a sextas feiras das 17- 20h | Sessões individuais | Nenhum | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |
| para interagir com os tutores, eu é que ligo para eles | de trabalho | | Celular | | Sim | Em casa |
| Muito bem | Depende do horário de cada tutor | Sessão individuais | Facebook | | Sim | No Instituto Superior Monitor (ISM) |

| 12. Existe a possibilidade de interagir com os colegas presencialmente? | 13. Quando contacta os tutores usando os meios ou tecnologias em uso no ISM para a comunicação (indique a resposta mais adequada ao seu caso) | Indique os motivos | 14. Qual a tecnologia/ meio básico (de fácil acesso a todos) que recomendaria para o uso nas interação tutor-aluno? | 15. Quantas vezes por semana entram em contacto com os tutores? | 16. Indique os motivos que costumam levar a contactar os tutores | 17. Por semana, quantas vezes você é contactado (a) pelos tutores? | 18. Quais os motivos mais frequentes com que os tutores lhe contactam? |
|---|--|---|--|---|---|--|--|
| Sim | Raramente consigo que o contacto se realize | | Skyoe | 1 Vez | Perca de teste de avaliação | Nunca | |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Skyoe | 1 Vez | quando estou com duvidas | 1 Vez | Para Sondar o andamento do meu aprendizado |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | Simplesmente marco e eles atendem ou marcam a hora boa para ambas as partes | Celular | 1 Vez | Duvidas na percepcao da leitura e rexecussao dos testes | 1 Vez | Para Sondar o andamento do meu aprendizado |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Correio electronico (email) | Diariamente | Dificuldade | 3 Vezes | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes;Para fazer correção do teste de avaliacao |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Celular | 2 Vezes | | 1 Vez | Outros |
| Sim | Sempre consigo que o contacto se realize | | Celular | 3 Vezes | Quando tenho duvidas entro em contacto com os tutores | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Skyoe | 2 Vezes | Quando tenho duvidas e quando preciso de um apoio nos estudos | 1 Vez | Para Sondar o andamento do meu aprendizado |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Skyoe | 3 Vezes | Por vezes sao duvidas,e tambem a esperiencia que eles tem na area | 3 Vezes | Para marcar sessoes de estudo em grupo |

| | | | | | | | |
|-----|---|--|----------|---------|---|-------------|---|
| | | | | | d ensino | | |
| Sim | Sempre consigo que o contacto se realize | | Facebook | 3 Vezes | duvidas nalgumas materias e exercicios como testes | Nunca | |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Celular | 2 Vezes | duvidas no decorrer da resolucaode exercicio | Nunca | |
| | | | Facebook | | | Diariamente | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoess |
| Não | | | Skyoe | 2 Vezes | Busca de esclarecimento de duvidas deparadas na materia | 1 Vez | Para Sondar o andamento do meu aprendizado |
| Não | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Celular | 1 Vez | | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoess |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | Os tutores estao sempre atentos e prontos para tirar qualquer duvida | Skyoe | 1 Vez | Por duvidas em certas materias, preparacao para exames ou avaliacoess | 1 Vez | Para Sondar o andamento do meu aprendizado |
| Sim | Raramente consigo que o contacto se realize | | Skyoe | Nunca | Consolidação dos conteudo dos modulos dados | Nunca | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoess |
| Sim | Raramente consigo que o contacto se realize | | Skyoe | Nunca | Consolidacao dos conteudo dos modulos dados | Nunca | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoess |
| Sim | Sempre consigo que o contacto se realize | | Facebook | 2 Vezes | | 1 Vez | Para se apresentarem;Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoess;Para marcar sessoes de |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|------------------------------|-------------|--|---------|---|
| | | | | | | | estudo em grupo;Para Sondar o andamento do meu aprendizado |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | Por vezes indisponibilidade do tutor. | Celular | 3 Vezes | Duvidas nas materias | 3 Vezes | Para se apresentarem;Para Sondar o andamento do meu aprendizado |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Correio electronico (email) | 1 Vez | Em caso de ter dificuldades ou necessitar de um esclarecimento sobre certos conteúdos. | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes;Para fazer correcção do teste de avaliacao |
| Sim | Sempre consigo que o contacto se realize | | Celular | 3 Vezes | Esclarecimento de duvidas depois de ter lido as unidades. | 3 Vezes | Para se apresentarem |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Skyoe | | | 1 Vez | Para Sondar o andamento do meu aprendizado |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Celular | 1 Vez | Esclarecimento DE Duvidas | Nunca | Outros |
| NÃO | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Correio electronico (email) | 1 Vez | Dificuldades na compreensão da materia, nos exercicios e nas avaliacao | Nunca | |
| Sim | Raramente consigo que o contacto se realize | | Celular | 1 Vez | Para apresentar duvidas relacionadas ao conteudo da materia dada | Nunca | Para fazer correcção do teste de avaliacao Outros |
| NÃO | Raramente consigo que o contacto se realize | Dificuldades de comunicacao (internet e rede movel deficiente) | Forum | Diariamente | Apresentacao de duvidas | 1 Vez | Para fazer correcção do teste de avaliacao |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | O horario previsto para comunicacao com os tutores nao joga com o | Forum | 1 Vez | Duvidas nas materias estudadas. | 1 Vez | Para se apresentarem;Para Sondar o andamento do meu aprendizado |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|------------------------------|---------|---|-------|--|
| | | meu horario de trabalho | | | | | |
| Sim | Sempre consigo que o contacto se realize | | Correio electronico (email) | 3 Vezes | Quando tenho alguma duvida e querendo com que eles mi esclarecam as questoes | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes |
| não | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Skyoe | Nunca | Posso contactar aos tutores em caso de duvida ou resolucao de exercicio que não tenha bem resolvido nos testes. | Nunca | Outros |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Forum | 1 Vez | em caso de duvidas numa das cadeiras | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | Dificuldades em uma determinada materia | Facebook | 2 Vezes | Quando quero marcar aula, e quando tenho duvidas a apresentar | Nunca | Para marcar sessoes de estudo em grupo |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Correio electronico (email) | 1 Vez | Pedido de esclarecimento dos conteudos das disciplinas | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Celular | 2 Vezes | | 1 Vez | Para se apresentarem |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Celular | 1 Vez | | 1 Vez | Para se apresentarem |
| Sim | Sempre consigo que o contacto se realize | | Celular | 2 Vezes | | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes |

| | | | | | | | |
|-----|---|--|------------------------------|-------------|--|-------|--|
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Facebook | 2 Vezes | | 1 Vez | Para se apresentarem |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Celular | 1 Vez | | 1 Vez | Para se apresentarem |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Facebook | Diariamente | quando tenho duvidas a apresentar | Nunca | Para se apresentarem |
| Sim | Sempre consigo que o contacto se realize | | Celular | 2 Vezes | esclarecimento doa manuais | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes |
| Não | Sempre consigo que o contacto se realize | | Celular | 1 Vez | | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes |
| Sim | Sempre consigo que o contacto se realize | | Celular | 1 Vez | para satisfazer as duvidas das materia dos manuais | 1 Vez | Para marcar sessoes de estudo em grupo |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | | Correio electronico (email) | 2 Vezes | duvidas em certos casos | 1 Vez | Para esclarecer duvidas comuns patentes das avaliacoes |
| Sim | A maior parte das vezes consigo que o contacto se realize | por vezes passo por dificuldades de rede por causa do bairro onde morro. | Facebook | 1 Vez | | Nunca | |
| | Nunca consigo que o contacto se realize | | Celular | Nunca | | Nunca | Para se apresentarem |
| Sim | Sempre consigo que o contacto se realize | | Celular | 3 Vezes | No caso de duvida | | Para esclarecer dvidas comuns patentes das avaliacoes |