

MODELO DE GESTÃO PARA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: O SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO AO ESTUDANTE – SAE

Rafael Pereira Ocampo Moré

Especialização em Especialização em Educação a Distância pela Faculdade de Tecnologia

SENAC - Florianópolis

Assistente Administrativo da Universidade Federal de Santa Catarina , Brasil

rafael@cse.ufsc.br

Gilberto de Oliveira Moritz

Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Professor da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

gomoritz@cse.ufsc.br

Maurício Fernandes Pereira

Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Professor da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

mpereira@cse.ufsc.br

Pedro Antônio de Melo

Doutor em Engenharia de Produção e Sistemas pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Professor da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

pedromelo@inpeau.ufsc.br

RESUMO

Para que os objetivos da Educação a Distância (Ead) sejam alcançados, um modelo efetivo de gestão é imprescindível e, nesse sentido, o Sistema de Acompanhamento ao Estudante (SAE) é um dos fatores-chave no processo de ensino e aprendizagem. Diante disso, o presente estudo tem por objetivo apresentar uma análise dos principais agentes e recursos tecnológicos do SAE aplicado à Ead do Curso de Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O método de estudo de caso foi utilizado em uma abordagem qualitativa. Os dados primários foram obtidos por meio de observação sistemática e participante dos pesquisadores, enquanto os dados secundários resultam de pesquisa bibliográfica e documental. As conclusões apresentam os resultados das análises referentes ao SAE. Destaca-se o processo de mediatização e interação entre professores/tutores e estudantes, no qual a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) – em especial o Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem (AVEA) – contribui para o acompanhamento e desempenho dos estudantes. Ressalta-se também o papel dos tutores, considerados como os principais agentes no processo de ensino e aprendizagem, em razão da interação constante e mediação entre professores e estudantes.

Palavras-Chave: EaD, Sistema de Acompanhamento ao Estudante, Tutores, Modelos de Gestão, Mediatiza.

1 INTRODUÇÃO

Em se tratando da educação a distância, o acompanhamento ao estudante é fator-chave para o êxito do processo de ensino e aprendizagem. A excelência deste acompanhamento reside na definição dos papéis dos agentes envolvidos no processo de ensino e aprendizagem: professores, tutores, supervisores, dentre tantos outros, que possuem funções definidas para acompanhar os estudantes durante todo o decorrer do curso, de forma a sanar as dúvidas, transmitir informações, motivar e contribuir na construção do conhecimento.

Outro fator importante para a existência do SAE decorre do fato de que os estudantes ao optarem pela Educação a Distância (EaD) “têm que desenvolver, acostumar e até mesmo internalizar uma nova abordagem, onde a organização da aprendizagem é feita de forma independente e assumem para si muitas das responsabilidades que antes era do professor.” (Peters, 2004, p. 72). Precisam também ser ativos e não apenas executar suas tarefas de aprender, de modo a interpretar e refletir criticamente o que estão fazendo quando aprendem.

Portanto, a fim de os estudantes concretizem seus objetivos de aprendizagem, é necessário pensar em um Sistema de Acompanhamento ao Estudante voltado às necessidades da EaD. Tal sistema requer uma metodologia de ensino planejada e que utilize práticas de ensino e materiais didáticos direcionados a apoiarem os estudantes a se tornarem responsáveis por sua aprendizagem.

Por ser um processo pró-ativo, a Educação a Distância exige constante comunicação entre os agentes envolvidos no processo, além de uma constante motivação dos mesmos para a utilização dos recursos corretos e de forma efetiva, tais como *chats*, fóruns, FAQ, livros textos impressos, CD-ROM e vídeo-aula.

Nesse sentido, o presente estudo tem por objetivo contextualizar o Curso de Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina, analisar as principais características do SAE - Sistema de Acompanhamento dos Estudantes, caracterizar os principais recursos tecnológicos utilizados e identificar os agentes responsáveis pelo processo de ensino e aprendizagem.

2 A GESTÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A educação atravessa um momento de “transição”, em que modelos e paradigmas tradicionais do entendimento da realidade estão sendo revistos. Nesse sentido, discutir e entender a educação a distância e seus modelos de gestão é um importante passo para a construção de um modelo que atenda as necessidades emergentes da população.

Neste capítulo são discutidos o sistema EaD e os sistemas de acompanhamento ao estudantes.

2.1 O SISTEMA EAD

A educação pode ser entendida como um processo dinâmico de formação da competência humana, que utiliza a mediação de vários meios de comunicação de maneira a complementar ou apoiar a função do professor em sua interação com os estudantes (Demo, 2000).

Em se tratando de Educação a Distância, Aretio (2001) destaca a dificuldade em se apresentar uma definição única, contudo, para ele uma grande diversidade de programas a distância estão baseados em fatores como: a concepção filosófica e teórica de educação a distância; os apoios políticos e sociais existentes; as necessidades educativas da população em razão dos problemas de cobertura do ensino pelo sistema convencional; o público que se deseja atender; os recursos tecnológicos disponíveis; o modelo institucional que se pretende utilizar (unimodal; bimodal; centralizado, descentralizado, com o apoio de tutoria presencial, etc.); o maior ou menor interesse quanto a utilização de encontros presenciais, correios, telefone, material impresso, rádio, televisão, áudio, vídeo, internet, etc.; e o desenvolvimento dos meios de comunicação e das novas tecnologias da informação.

Ballalai (1991) também aborda a EaD como sendo objeto de várias interpretações. No entanto, para o autor ela pode ser definida como um tipo de educação não-formal que se realiza através dos mais variados instrumentos de aprendizagem: material impresso (módulos instrucionais e outros), rádio, televisão, telefone e outros recursos tecnológicos.

A partir da visão dos autores sobre EaD, pode-se constatar a dificuldade em se criar, planejar e executar um programa de educação a distância, entretanto, pode dizer que a interação entre estudantes e demais agentes educacionais e o uso de tecnologias na otimização desse processo são fatores importantes para o sucesso dessa modalidade.

Belloni (1999) observa, por exemplo, que na Educação a Distância a interação entre professor e estudantes ocorre de forma indireta e precisa ser conduzida por uma combinação de meios e tecnologias, acarretando a esta modalidade de educação a dependência dos estudantes à mediação de tutores e professores muito maior do que a educação presencial.

Moore e Kearsley (2007, p. 239) vêem a EaD como “[...] um fenômeno pedagógico, e não simplesmente como uma questão de distância geográfica.” Os autores retratam a ela como “subconjunto de eventos educacionais em que a separação entre professor e aluno é tão significativa a ponto de afetar seus comportamentos de forma importante.” (p. 240)

Estas características instigam gestores a pensar num planejamento educacional, a fim de que seja realizado de forma eficaz e garanta a inclusão social e a transformação da realidade educacional brasileira, pois segundo Moraes *et al* (2007) tais características somente são objetivadas a partir da implantação de novas formas de ensino e programas, dentre os quais se destaca a educação a distância, visto que ela direciona para uma inserção política, pedagógica e social de docentes e demais profissionais envolvidos na proposta de construção de redes de aprendizagens, sistemas de acompanhamento e ações de ensino, pesquisa e extensão consolidadas.

A EaD pode ser entendida como agente de inovação dos processos de ensino e aprendizagem, incentivando a incorporação de novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) aos métodos didático-pedagógicos, e possibilitando ao cidadão o acesso à educação superior pública e de qualidade, a partir da democratização do acesso à educação. Estes fatores contribuem para a redução das diferenças socioculturais que se perpetuam na sociedade.

Em face deste panorama, torna-se importante planejar um Sistema de Acompanhamento ao Estudante que atenda as expectativas dos estudantes e os auxilie no transcorrer de todo o curso. Em suma, é necessário que professores, tutores e estudantes estejam em sintonia e em constante comunicação, a fim de que qualquer problema que venha a surgir seja sanado no menor tempo possível.

2.2 SISTEMAS DE ACOMPANHAMENTO AO ESTUDANTE – SAE

O Sistema de Acompanhamento ao Estudante pode ser visto como um importante componente da EaD no acesso à aprendizagem do estudante com maior autonomia e motivação, principalmente pela razão de que na EaD quem ensina é a instituição, e não o professor ou o tutor (KEEGAN, 1996). Por isso que se ressalta a importância do SAE para esta modalidade de educação.

Os gestores de cursos a distância precisam repensar a educação; planejar novamente o ensino e a aprendizagem; e implementar novas tecnologias de ensino com base nas novas circunstâncias (Peters, 2004). Estas características devem ser estendidas ao SAE, e precisam atender as expectativas dos estudantes e do curso.

Como resultado desta divisão de trabalho Belloni (1999) destaca que as funções dos docentes fazem parte de um processo de planejamento e execução dividido no tempo e no espaço:

- ♦ as funções de selecionar, organizar e transmitir o conhecimento, exercidas nas aulas magistrais no ensino presencial, correspondem em EaD à preparação e autoria de unidades curriculares (cursos) e de textos que constituem a base dos materiais pedagógicos realizados em diferentes suportes (livro-texto, programas em áudio, vídeo ou informática); e
- ♦ a função de orientação e conselho do processo de aprendizagem passa a ser exercida não mais em contatos pessoais e coletivos de sala de aula ou atendimento individual, mas em atividades de tutoria a distância, em geral individualizada, mediatizada por meio de diversos meios acessíveis.

De acordo com Rumble (2003) a mediação pedagógica em EaD requer inúmeros recursos e meios de comunicação, dentre eles o material didático impresso, telefone, vídeo e teleconferência. Estes recursos, nos SAE, possibilitam que tutores, professores e estudantes compartilhem atribuições específicas e primordiais ao sucesso de todo o processo de ensino e aprendizagem.

As interações presentes na EaD são consideradas processos de comunicação consistentes, onde verifica-se que os estudantes são motivados por tutores e professores para obter êxito em sua aprendizagem. A função do SAE, neste aspecto, é primordial uma vez que é a partir dos procedimentos existentes neste sistema que os estudantes são estimulados a possuir autonomia nos estudos e motivados a participar ativamente do curso (HOLMBERG, 1985).

Algumas características observadas pelo autor são essenciais para a prática dos agentes inseridos no SAE, entre elas:

- ♦ criar um diálogo personalizado com o estudante;
- ♦ tratar o tema de estudo de cada estudante como único; e
- ♦ criar um ambiente onde o estudante sinta-se parte da instituição que promove o curso, por meio de uma relação pessoal.

Diante disto, tutores e professores precisam estimular os estudantes a autonomia; estabelecer um contato permanente ele, principalmente com aqueles que tendem a se afastar do grupo; e considerar a comunicação como o centro do processo educacional.

Litwin (2001) também se posiciona favorável ao uso de tecnologias de comunicação na EaD, afirmando que a comunicação mediatizada faz com que o professor não se sinta compelido a propor maneiras variadas de formulação ou de explicitação, nem a apelar a recursos gestuais e expressivos em sua exposição. Belloni (1999) salienta que mediatizar significa conceber metodologias de ensino e estratégias de utilização de materiais de ensino e aprendizagem que maximizem as possibilidades de aprendizagem autônoma, incluindo a seleção e elaboração dos

conteúdos e a criação de metodologias de educação a distância. Portanto, é importante selecionar os meios mais adequados para o acompanhamento do estudante, de modo a assegurar a interação do estudante com o sistema de ensino.

No SAE, todos possuem papéis fundamentais, mas é o tutor que garante a inter-relação personalizada e contínua do estudante no sistema, que se viabiliza a partir da articulação dos elementos do processo e a consecução dos objetivos propostos. Assim, requer-se que o curso a distância transforme-se em uma boa experiência de aprendizagem, onde a função do tutor necessita ser pensada na perspectiva de agente-chave do processo educativo.

Abordados os vários assuntos inerentes ao SAE, a seguir é retratada a metodologia utilizada para a realização da pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Silva e Menezes (2002, p. 22) afirmam que a metodologia científica é “entendida como um conjunto de etapas ordenadamente dispostas que você deve vencer na investigação de um fenômeno”. Assim, esta sessão serve para expor como o estudo foi realizado a fim de que ele possa ser reaplicado, replicado ou comparado com outros que possam surgir. O presente artigo pode ser classificado metodologicamente segundo:

- ◆ a utilização dos resultados: aplicada;
- ◆ os processos de estudo: estudo de caso;
- ◆ o método: qualitativo;
- ◆ o tipo: descritiva; e
- ◆ a procedência: dados primários e dados secundários.

Primeiramente, cabe destacar que o presente estudo constitui-se em um estudo de caso, que é amplamente utilizado pelas ciências sociais e caracteriza-se pelo estudo exaustivo e profundo de um ou poucos objetos de maneira a permitir um detalhamento sob determinado aspecto o objeto (GIL, 2008).

Em outras palavras, Triviños (1987 *apud* Lakatos; Marconi, 2004, p 274) afirma que o estudo de caso “é uma categoria de pesquisa cujo objetivo é uma unidade que se analisa profundamente”. Já Yin (1994), afirma que a força maior do estudo de caso é a oportunidade de usar muitas fontes de dados. Além disso, afirma que o estudo de caso é caracterizado por uma delimitação do objeto a ser estudado, podendo ser delimitado a um indivíduo, grupo de pessoas, uma escola ou um distrito escolar.

Como objeto de estudo a unidade analisada foi o curso de graduação em Ciências da Administração, na modalidade a distância, da Universidade Federal de Santa Catarina, no primeiro semestre em 2009.

Por segundo, destaca-se que o método de estudo é eminentemente qualitativo, e quanto a este método, Richardson *et al* (2007, p. 79) afirmam que: “o método qualitativo difere, em princípio, do quantitativo à medida que não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema. Não pretende numerar ou medir unidades ou categorias homogêneas”.

De acordo com Marconi e Lakatos (2007, p. 19), há dois tipos de pesquisa: básica pura (ou fundamental); e aplicada. Sendo a presente pesquisa “caracterizada pelo interesse prático e utilidade das soluções de problemas que ocorrem na realidade”. Visando, assim, divulgar e aprimorar o modelo de gestão do Sistema de Acompanhamento aos Estudantes na instituição supracitada.

Este tipo de pesquisa pode ser classificada, de acordo com Best (1972 *apud* Marconi; Lakatos, 2007, p. 20) como descritiva, ou seja, “quando descreve o que é, enfocando os processos de: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais objetivando o seu funcionamento no presente”. Tal descrição foi possível a partir de procedência de dados primários e secundários.

A procedência dos dados primários origina-se principalmente de observações direta e sistemática, além da ação participante de um dos pesquisadores que propiciou a experiência com relação ao tema tratado, especificamente nos papéis na mediação entre a instituição e os estudantes.

Para levantamento dos dados secundários foi realizada uma pesquisa bibliográfica de referenciais conceituais referente a teoria, e pesquisa documental a partir dos manuais e guias disponíveis na organização em questão.

Em suma, o processo de pesquisa utilizou os seguintes passos:

- ◆ Conhecimento do cabedal teórico por meio de disciplina de mestrado, intitulada: Gestão de Programa de Educação a Distância;
- ◆ Escolha do fenômeno a ser estudado (Sistema de Acompanhamento ao Estudante) e da organização (Curso de Administração EaD da UFSC);
- ◆ Observação sistemática (esquemática e processual) e participante (como tutor e apoio ao designer instrucional do curso);

- ♦ Análise documental dos Guias de Tutor e de Estudante;
- ♦ Comparação da realidade observada com os documentos disponíveis;
- ♦ Análise global do Sistema de Acompanhamento ao Estudante - SAE; e
- ♦ Síntese das características peculiares do SAE.

Deste modo, cabe expor a apresentação e análise dos dados da pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para expor as análises do estudo e responder ao objetivo geral da pesquisa caracteriza-se o curso de Ciências da Administração EaD da UFSC, presente no Programa Universidade Aberta do Brasil, e por conseguinte, apresentar e analisar os agentes inerentes ao Sistema de Acompanhamento ao Estudante presente no curso, bem como os recursos tecnológicos utilizados para tal.

4.1 O CURSO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO EAD DA UFSC

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) está autorizada pelo Ministério da Educação (MEC) a oferecer cursos de graduação e pós-graduação a distância pelas portarias MEC-1063 de 2003 e 873 de 2006, o que permite ela participar do Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB). Neste programa, ela oferece sete cursos de graduação e dois cursos de pós-graduação *lato sensu* (Costa; Bunn; Moré, 2007; Dalmau; Bunn; Moré, 2007).

O Curso de Graduação em Administração, na modalidade a distância, iniciou suas atividades em julho de 2008 pelo Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina no Programa Universidade Aberta do Brasil – UAB/MEC, em parceria com prefeituras municipais de Estados brasileiros. Ele é ofertado para 19 municípios, que englobam 5 Estados: Bahia, Paraná, Rio Grande do Sul, Roraima e Santa Catarina. O curso possui como política institucional a democratização do acesso e interiorização de uma educação pública, gratuita e de qualidade.

O presente artigo foi desenvolvido a partir da análise do curso no primeiro semestre de 2009, que compõe o segundo período do curso, sendo estudado o SAE utilizado neste período. A duração do curso é de quatro anos e meio, organizados em nove períodos. A carga horária total é de 3.300 horas/aula e o regime de matrícula é semestral.

4.2 UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL

As universidades públicas brasileiras foram convidadas a participar do Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB), com objetivo de oferecer cursos de graduação e pós-graduação a uma demanda reprimida que não tem acesso ao ensino presencial, direcionando a uma potencialização das condições de ampliação do acesso à educação superior, na medida em que esta modalidade amplia os limites geográficos, físicos e financeiros.

O UAB é um sistema formado pelo conjunto das instituições públicas de educação superior e pelos pólos municipais de apoio presencial, e configura-se como uma iniciativa do MEC, com intuito de criar as bases para uma universidade aberta e a distância no Brasil, assim entendida como a articulação entre as Instituições Federais de Educação Superior (IFES), Distrito Federal, os Estados e Municípios, bem como demais interessados e envolvidos, preferencialmente atuando na área de formação inicial e continuada de professores da Educação Básica (Moraes, 2007).

4.3 AGENTES DO SAE

A fim de facilitar a compreensão do funcionamento do SAE apresenta-se individualmente os principais agentes envolvidos no SAE, bem como evidencia-se o funcionamento do SAE de forma integrada. No decorrer do curso o estudante recebe apoio de diversos profissionais para orientá-lo. No Guia do Estudante do Curso de Administração, modalidade a distância, da UFSC (Costa; Bunn; Moré, 2007) são apresentadas as principais atribuições e funções das pessoas responsáveis pelo acompanhamento do acadêmico durante o curso:

- ◆ Coordenador do Curso: responsável pela coordenação geral do curso. Implica em gerir, acompanhar e avaliar de modo sistêmico todo o processo de planejamento e execução do curso, conforme resoluções definidas pelo MEC/UAB e a legislação acadêmica em vigor;
- ◆ Coordenador de Tutoria: organiza, orienta e supervisiona as atividades dos tutores. É responsável também pelo recrutamento e seleção dos tutores e supervisores de tutoria;
- ◆ Professor: responsável pelas disciplinas de cada período do curso e esclarecimento de dúvidas dos estudantes e/ou tutores, a partir de cronograma de atendimento a ser estabelecido pela coordenação de tutoria junto a cada docente;

- ◆ Coordenadores de Pólo: designados pelas prefeituras conforme orientações UAB/MEC, são responsáveis pela gestão dos pólos presenciais de ensino, coordenando as atividades dos tutores presenciais e supervisionando o uso correto de todos equipamentos e estrutura física do pólo presencial;
- ◆ Tutor-supervisor: tutor responsável pela coordenação de todas as atividades de tutoria, atuando principalmente nas atividades dos tutores a distância;
- ◆ Tutores presenciais: responsáveis por auxiliar o coordenador do Pólo. Atuam na assistência ao estudante no que se refere a assuntos administrativos dentro do pólo presencial, e em algumas situações contribuem na mediatização entre estudante e tutor a distância, em razão de algum problema que possa existir; e
- ◆ Tutores a distância: é o principal elo entre os estudantes e o professor e a instituição. Atuando em contato direto e constante com os estudantes, cumprem o papel de facilitadores da aprendizagem, esclarecendo dúvidas, reforçam a aprendizagem, coletando informações sobre os estudantes para a equipe e, principalmente, atuam na motivação.

No SAE utilizado no Curso de Administração, modalidade a distância, da UFSC o tutor é o principal componente de sucesso do curso, e em razão disto, para um melhor acompanhamento da aprendizagem dos estudantes, o curso conta com Tutor-supervisor, Tutores a distância e Tutores presenciais.

O Tutor-supervisor trabalha diretamente com os tutores a distância, auxiliando-os nas atividades de rotina. Eles atuam como facilitadores no diálogo entre estudantes e tutores a distância, interferindo no momento em que os problemas ocorrem e instruindo os tutores nas ações que devem ser tomadas. Disponibilizam ainda *feedback* aos coordenadores, geral e de tutoria, sobre o andamento do curso, buscando proporcionar reflexão a equipe de gestores sobre os processos administrativos e, com isto, viabilizar novas estratégias de ensino e aprendizagem. O curso possui dois supervisores que possuem atribuições em comum.

Os Tutores (a distância e presenciais) ocupam um papel importante; atuam como elo entre os estudantes e a instituição. O tutor a distância atua na área acadêmica do curso, sanando dúvidas didático-pedagógicas dos estudantes a partir da supervisão dos professores. Já os tutores presenciais atuam diretamente com os estudantes nas atividades administrativas do curso, tais como o planejamento e acompanhamento dos seminários temáticos, que são atividades presenciais realizadas nos pólos de ensino, e envio e recebimento de materiais voltados ao curso. Em razão do contato presencial com os estudantes, possuem papel fundamental na motivação destes acadêmicos.

A seguir são apresentados os três principais agentes envolvidos no SAE do Curso de Administração da UFSC ao mesmo tempo em que são destacadas as considerações dos autores na área de Educação a Distância.

4.3.1 Tutor

O tutor é a pessoa do SAE que melhor precisa se familiarizar com o curso e com as práticas e normas de avaliação, bem como com os conteúdos desenvolvidos pelos professores.

Na EaD o tutor assume várias funções e, muitas vezes, é o principal componente do aprendizado do estudante, sendo considerado:

um modelo de excelência: consistente, justo e profissional nos respectivos valores e atitudes, incentiva mas é honesto, imparcial, amável, positivo, respeitador, aceita as idéias dos estudantes, é paciente, pessoal, tolerante, apreciativo, compreensivo e pronto a ajudar. A classificação por um tutor desta natureza proporciona o melhor *feedback* possível, é crucial, e, para a maior parte dos alunos, constitui o ponto central do processo de aprendizagem. (O'Rourke, 2003, p. 38).

Na instituição pesquisada isto é garantido por meio da utilização dos guias e manuais elaborados e direcionados pelos gestores. Para fins didáticos, as ações do tutor, segundo Pallof e Pratt (1999), podem ser classificadas em quatro funções distintas: Função Pedagógica, Função Gerencial, Função Social e Função Técnica.

A Função Pedagógica refere-se a todos aqueles aspectos que suportam o processo de aprendizagem, tais como: facilitar o encontro do estudante com seu objeto de estudo; intervir pontualmente garantindo espaço para a colocação de cada um; mediar fóruns e *chats* participando e responsabilizando-se pelo bom andamento do curso; estimular o pensamento crítico dos participantes por meio de perguntas e comentários; e auxiliar os estudantes na busca de outras fontes de informação e reflexão para além do material trabalhado. Neste sentido, ressalta-se que as intervenções ocorrem no menor tempo possível, uma vez que existem três turnos de trabalhos de tutores, ou seja, período da manhã tarde e noite. Contudo para as respostas mais complexas que exige a análise dos professores ou dos gestores do curso o tempo estipulado como limite para resposta ao estudante é de 48 horas.

A Função Gerencial está relacionada às tarefas de organização e planejamento do curso e das atividades de ensino. Ele é responsável por estabelecer vínculo entre o estudante e a instituição de ensino, informando diretrizes, negociando regras, resolvendo questões pertinentes ao curso e avaliando resultados.

As funções gerenciais desempenhadas pelos tutores, no curso pesquisado, são basicamente relacionadas às atividades didáticas, ou seja, publicação de notas, acompanhamento das atividades de turmas, acompanhamento das seqüências de atividades individuais dos estudantes, arquivamento de provas. Em síntese, as questões gerenciais são tratadas basicamente pelos supervisores dos tutores, pelo Coordenador de Tutoria e Coordenador do Curso, sendo que este último é o mesmo da modalidade presencial.

A Função Social é relativa à criação de um contexto social de aprendizagem, onde seja possível o desenvolvimento de relações interpessoais, coesão do grupo, manutenção do grupo como unidade e contribuir para ajudar os membros a trabalharem colaborativamente.

Por funções sociais atualmente desempenhadas no Curso de Administração a distância da UFSC entende-se que são especialmente aquelas desempenhadas com relação aos professores e demais integrantes da coordenação e supervisão, por outro lado, com os estudantes é mantido um relacionamento com o máximo de cordialidade e, dependendo do estilo individual de cada tutor, pode surgir um relacionamento mais íntimo, no entanto, a orientação passada aos tutores é que se evite este tipo de relacionamento, para não prejudicar as atividades acadêmicas, uma vez que os prazos de entrega das atividades são rigorosos.

Por fim, a Função Técnica aborda a contribuição do professor para tornar a tecnologia transparente, permitindo ao estudante concentrar-se nas tarefas acadêmicas. Numa tentativa de sanar o problema com a tecnologia, muitos cursos estão estruturados de modo que a primeira seqüência ou módulo do curso concentre-se na familiarização dos estudantes com o *software*/plataforma e com o desenvolvimento das competências de comunicação *online*. A importância desta função é revelada nas avaliações feitas tanto por estudantes como professores, que se posicionam criticamente sobre a tecnologia empregada no curso.

Aconselha-se que os tutores participem do processo de elaboração de novos cursos, com a vantagem de agregar novas experiências de ensino anteriores, como por exemplo, sua presença em outros sistemas de acompanhamento. No entanto, é preciso ter conhecimento que nem todos os tutores participarão da concepção de cursos, e por isto, deve-se planejar bem a capacitação dos novos tutores (Rumble, 2003).

Na realidade no Curso de Administração a distância na UFSC, nem todos têm a oportunidade de participar da elaboração dos materiais utilizados no curso, especialmente porque grande parte dos tutores que iniciaram o programa já não está mais nos quadros do curso.

Contudo, os tutores recebem treinamento para familiarização das tecnologias disponíveis e o Guia do Tutor, que é o manual direcionado a reportar diferentes situações que poderão presenciar,

Por outro lado, o estudante também recebe um manual impresso, chamado Guia do Estudante, onde ficam disponíveis todas as orientações de como proceder para utilizar as ferramentas do curso e qual a atitude que ele deve adotar para ter uma aprendizagem efetiva.

Com base no que foi abordado sobre o tutor, é importante também destacar características do principal agente de mudança do tutor; a pessoa que irá apoiar e auxiliar o tutor durante todo o curso, o professor.

4.3.2 Professor

No curso o professor atua no acompanhamento do tutor, ficando relegado ao último, o papel de estimular os estudantes. Contudo o professor tem papel primordial no desenvolvimento dos Trabalhos de Conclusão de Disciplina e de Curso, pois assume o papel de orientação e nos encontros presenciais tiram dúvidas e auxiliam os estudantes para elaborar os trabalhos mais complexos.

Para Rumble (2003) os professores devem preparar instruções e manuais para orientar os tutores a respeito dos princípios que sustentam as disciplinas do curso e das estratégias pedagógicas previstas e, também, sobre as normas de correção de trabalhos e provas, com o auxílio de uma tabela indicando o nível do estudante. Isto se consegue em grande parte por meio de um manual de tutoria, além disso, em cada nova avaliação que o estudante faz, os tutores recebem o gabarito da prova para corrigi-la, bem como orientações mais detalhadas para questões dissertativas, onde se exigem maior grau de conhecimento. Nos casos onde existe dúvida por parte do tutor o assunto é levado até o professor e a informação é repassada a todos os tutores.

A elaboração do material pelo professor exige bastante dedicação e controle quanto a qualidade e quantidade de material inserido no livro texto, obrigando o professor a refletir estas questões. Esta preocupação com o estudante da EaD existe pelo fato de que possui características diferentes dos presenciais, uma vez que apresentam em geral uma faixa etária mais alta e que normalmente estão inseridos no mercado de trabalho, restando-lhes assim poucos momentos para as atividades relacionadas ao curso.

Enfim, na EaD os professores precisam adaptar-se as mudanças estruturais, quando comparado a educação presencial, sendo que suas atribuições são mais focadas na supervisão, no apoio aos tutores e na confecção ou escolha do material a ser utilizado. Nesse sentido para concluir a tríade principal do SAE, é de extrema importância demonstra qual o papel que o estudante deve desempenhar na EaD.

4.3.3 Estudante

A mediação pedagógica na EaD estende-se a um grande número de estudantes, pois não está centrada somente na pessoa do professor, e nem limitada temporal e fisicamente aos moldes da educação presencial, necessitando de uma equipe multidisciplinar. Na EaD, segundo Rumble (2003), a mediação pedagógica desdobra-se em múltiplas ações e abrange situações contínuas de ensino e aprendizagem, mediadas por diferentes meios de comunicação.

Pelo fato dos “atores” integrantes nesta metodologia de ensino se situarem em espaços físicos diferentes, verifica-se a existência de uma aprendizagem individual por parte dos estudantes, que se caracteriza pelo fato do processo de ensino e aprendizagem estar centrado no estudante. Na EaD o estudante precisa organizar o tempo e o espaço para seus estudos, respeitando os prazos explicitados no cronograma dos cursos.

Esta metodologia de ensino é apropriada a adultos que possuem maturidade, responsabilidade e motivação suficientes à auto-aprendizagem, possuindo um mínimo de habilidades de estudos.

Para muitos estudantes, a aprendizagem centra-se em torno da avaliação definida, e não nas instruções fornecidas nos materiais de estudo. Os estudantes tomam decisões estratégicas acerca do fato do dever, ou não, de realizar as atividades indicadas nos textos; de como progredir nos materiais; ou se devem ignorar seções ou a totalidade dos materiais de estudo, com base na percepção que têm dos requisitos de avaliação (Morgan; Beatty, 1984).

Por esta estratégia, no curso são realizadas atividades de toda ordem onde todas contam pontuação para a nota final, inclusive a qualidade das interações por chat e fórum são mensuradas. Assim, atribui-se nota para todas atividades até a pontuação 4,0 (quatro), e 6,0 (seis) para a avaliação escrita presencial, deste modo, como o índice mínimo de aprovação é 6,0 (seis), não há como o estudante ir ao próximo nível sem estudar para a prova, uma vez que é cobrado todo o conteúdo da disciplina.

Com base no contexto apresentado, verifica-se que os estudantes são protagonistas do seu processo de ensino e aprendizagem e, neste sentido, Barberá (2001) afirma que eles mesmos precisam planejar seu tempo de estudo, como também a utilização dos recursos disponibilizados para a sua própria aprendizagem.

Diante disto, os gestores da EaD planejam sistemas de acompanhamento que possuam recursos tecnológicos suficientes para garantir a constante troca de informações entre estudantes, professores e tutores.

4.4 O SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO AO ESTUDANTE

O Sistema de Acompanhamento ao Estudante (SAE) utilizado no curso de ciências da administração, na modalidade a distância, da UFSC é composto por uma equipe de profissionais qualificados e que possuem funções específicas. Os principais integrantes deste sistema são os professores, os tutores supervisores, a distância e presenciais, e os estudantes, mas a equipe de gestão do curso, composta pelo coordenador do curso, coordenador de tutoria e coordenador de pólo possuem também importantes atribuições quanto a manutenção e operacionalização do SAE (Costa; Bunn; Moré, 2007; Dalmau; Bunn; Moré, 2007).

O **coordenador do curso** é responsável pela coordenação geral e pedagógica do curso. Atua desde a criação e planejamento do curso até problemas administrativos ou de tutoria que necessitem de sua mediação. Já o **coordenador de tutoria** oferece todo o suporte para o sistema de tutoria, composto por todos os tutores. Ele é quem planeja e executa o processo de recrutamento e seleção dos novos tutores e faz o acompanhamento de cada tutor. Também promove as reuniões com os supervisores de tutoria e planeja as estratégias a serem adotadas no SAE, principalmente no que diz respeito à troca de informações entre tutores e estudantes.

O **coordenador de pólo** é designado pela prefeitura de cada cidade, conforme orientações UAB/MEC e responsável mediar as atividades dos tutores presenciais no acompanhamento aos estudantes. Seu local de atuação é no pólo de educação de sua cidade e precisa desempenhar as seguintes funções: acompanhar a aprendizagem dos estudantes com base nas reuniões e conversas realizadas com os tutores presenciais; solucionar junto ao suporte técnico e tutores a distância os problemas operacionais do Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem (AVEA); orientar e integrar os estudantes do curso, precisando com isto conhecer as ferramentas de interação aplicadas no curso; atender os estudantes sempre que solicitado, agendando, quando necessário; organizar e coordenar a recepção dos estudantes durante as videoconferências; contatar o coordenador do curso ou coordenador de tutoria sempre que existir dúvidas; manter organizada e ativa a biblioteca do pólo; tomar todas as providências para o bom funcionamento do curso (providenciar conserto de equipamentos, organização de procedimentos referentes à impressão de documentos pelos estudantes, orientações sobre a reprodução de documentos, etc.); e cumprir as determinações do colegiado do curso.

O **professor** é responsável pela disciplina do seu módulo no curso e fica à disposição para esclarecer dúvidas do estudante e do tutor, com base em um cronograma de atendimento que é estabelecido pelo docente. Ele planeja sua disciplina com base nos recursos didáticos e tecnológicos existentes no curso, e estabelece junto aos tutores um cronograma de capacitação para orientar a todos quanto às atividades a serem propostas no decorrer do seu módulo.

O **tutor-supervisor** possui a responsabilidade de reunir-se com a coordenação do curso para analisar os trabalhos desenvolvidos com os tutores a distância, avaliando o trabalho, planejando as responsabilidades de cada um e, principalmente, disseminando as informações a todos os tutores. O tutor-supervisor precisa ainda encaminhar os problemas pendentes à equipe de suporte; ser líder ativo e participativo; elaborar com os tutores a distância as correspondências a serem encaminhadas aos estudantes; alertar os tutores a distância da importância no cumprimento pelos estudantes dos prazos estabelecidos; elaborar, em conjunto com a equipe, relatórios sobre andamento do curso e tomar decisões para melhoria das atividades; contatar a secretaria do curso ou o coordenador do curso quando houver problemas administrativos com os estudantes; acompanhar o AVEA, sugerindo soluções que facilitem a navegação dos estudantes; e realizar avaliação permanente com os tutores a distância.

O **tutor a distância** é contratado pela coordenação de tutoria por uma carga horária de trabalho de 20 horas semanais, sendo o valor da bolsa e a carga horária definidos pelo programa UAB. Em média, é estabelecido um padrão de um tutor para cada 25 a 30 estudantes, sendo que todos estão concentrados na Universidade Federal de Santa Catarina em Florianópolis/SC.

Possuem como atribuições principais: esclarecer dúvidas administrativas dos estudantes; realizar atividades de cadastramento, arquivamento, recebimento e encaminhamento de correspondências; e pesquisar conteúdos de suporte às disciplinas oferecidas, utilizando ferramentas diversas, tais como: internet, livros e teses.

Para ser tutor a distância do curso de ciências da administração da UFSC é preciso ser graduado em Administração, pois ele também precisa sanar dúvidas de conteúdo dos estudantes, contudo este atendimento só é realizado após os tutores receberem capacitação pelo professor da disciplina. Além disto, atualmente o Ministério da Educação passou a exigir que os tutores sejam estudante de programa de pós-graduação.

Outras responsabilidades dos tutores são: avaliar com base nas dificuldades apontadas pelos estudantes, o andamento do curso; orientar e integrar o estudante no curso para que ele não se sinta isolado, e conheça as possibilidades de interação; e pesquisar informações complementares ao conteúdo para oferecer maiores subsídios aos estudantes.

Diferentemente ao tutor a distância, o **tutor presencial** possui a função de ser um facilitador do estudante no pólo, pois pelo fato de que ele está situado presencialmente no pólo, deve orientar os estudantes quanto as datas de funcionamento da sala e a utilização dos recursos tecnológicos.

Auxilia ainda os estudantes nas atividades presenciais e oferece todo o suporte e apoio necessário às atividades do coordenador de pólo. Em média são dois tutores presenciais por pólo, que são contratados também pela Universidade Federal de Santa Catarina, e recebem a mesma bolsa do tutor a distância, mas não precisam ser detentores do conhecimento teórico das disciplinas, uma vez que não precisam oferecer suporte de conteúdo aos estudantes e atuam como um agente administrativo local.

Por fim, **o estudante** é responsável durante o período de realização do curso por participar dos encontros presenciais; participar dos Seminários Temáticos Presenciais no seu pólo; deslocar-se até o pólo para orientações sobre os conteúdos das disciplinas, participação em trabalhos em grupo, utilização da midiateca e do AVEA, quando considerar necessário e não tiver os equipamentos no seu local de trabalho ou em sua casa; e ter desempenho acadêmico dentro das especificações do regulamento do curso.

No curso objeto da presente pesquisa, verifica-se que os diversos níveis de tutores, supervisionados pelo professor, são os principais responsáveis pelo sucesso do Sistema de Acompanhamento ao Estudante – SAE do curso, uma vez que estão junto ao estudante com a responsabilidade de orientá-lo e acompanhá-lo no desenvolvimento dos estudos, auxiliando-os no planejamento de estratégias de aprendizagem, contribuindo para que o estudante construa sua autonomia de estudo e práticas auto-avaliativas.

O tutor motiva, estimula, faz o contato, conversa, guia, orienta e demonstra a importância do conteúdo e da resolução da atividade de aprendizagem. Ele também faz pesquisa e complementa o conteúdo do livro-texto. Será a partir do seu desempenho enquanto tutor, que o estudante irá sentir-se estimulado a continuar no curso e, principalmente, a “aprender a aprender”.

Nas perspectivas tradicionais da modalidade a distância, é comum sustentar que o tutor dirigia, orientava e apoiava a aprendizagem dos estudantes, mas não educava. Hoje em dia, ele cria propostas de atividades para a reflexão, apóia os estudantes nas resoluções das atividades, sugere fontes de informação alternativas, oferece explicações e favorece os processos de compreensão; ou seja, é um agente facilitador da aprendizagem, contribuindo no processo de educação do estudante.

Dentro deste amplo processo de mediatização, promovido pelos tutores e professores junto aos estudantes, é importante que o curso possua uma ampla diversidade de recursos tecnológicos e *softwares* específicos para esta modalidade de ensino, promovendo uma melhor integração dos envolvidos no SAE e facilitar o processo de ensino e aprendizagem dos estudantes, sendo esse um dos principais objetivos da EaD.

4.5 RECURSOS TECNOLÓGICOS

Os recursos tecnológicos e os softwares de aprendizagem presentes neste curso são peças importantes para o sucesso do Sistema de Acompanhamento ao Estudante, sendo utilizados alguns recursos, tais como: telefone, fax, e-mail, e Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem – AVEA (Costa; Bunn; Moré, 2007; Dalmau; Bunn; Moré, 2007).

O telefone permite uma relação direta e interpessoal com o estudante, pois permite que tutores e estudantes troquem informações, opiniões, idéias e reflexões. Algumas orientações são passadas aos tutores pela coordenação de tutoria, tais como: falar, no atender do telefone, seu nome e a saudação (bom dia, boa tarde ou boa noite), e jamais falar simplesmente “alô”; e o tutor deve identificar o estudante, perguntando o nome da pessoa e dirigindo a ela pelo nome. No curso, é recomendado ao tutor que ele tenha todas as informações necessárias sempre à mão; que fale claramente e com boa entonação; e que não confie na memória: anote todos os recados e informações, aproveite contato com o estudante para perguntar como está o estudo e mostre-se interessado pelo o seu processo de aprendizagem.

Já o fax possibilita aos tutores o recebimento de perguntas e o envio de respostas sintetizadas. Esta tecnologia possui como aspectos positivos o fato da maioria dos estudantes conhecê-la bem; e a rapidez no envio e recebimento de documentos.

O e-mail é uma tecnologia bastante interativa, pois possibilita uma constante troca de informações; funciona de maneira semelhante ao correio convencional, só que muito mais rápido; e para realizar contato, o estudante precisa possuir somente acesso à internet e conta de e-mail ativa. É necessária uma “certa” familiaridade com esta tecnologia para se fazer um bom uso dela, onde é necessário ter cuidado com a escrita correta, além de enviar as mensagens aos destinatários corretos.

No curso é recomendado aos tutores que jamais deixe o estudante sem resposta, uma vez que o tempo máximo para a resposta de um e-mail é de 24 horas. Se não for possível uma resposta imediata, informe ao estudante que a mensagem foi recebida e brevemente será respondida.

Por fim, é utilizado no curso o Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem (AVEA), por meio de um *software* vinculado a plataforma Moodle. Neste meio ocorre a grande maioria dos contatos entre tutores, professores e estudantes, principalmente quando se trata de informações que dizem respeito ao conteúdo do curso. O AVEA é idealizado pelos gestores do curso, juntamente com o professor, sendo planejado com base nas necessidades de cada disciplina, e as potencialidades disponibilizadas pelo Moodle. No curso podem ser utilizados

recursos como fórum, *chat*, atividades e questionários e mensagens de texto. Por meio do AVEA que o estudante toma conhecimento do cronograma das disciplinas, do calendário acadêmico e das possíveis alterações de data.

No curso é importante ainda destacar as atividades presenciais que complementam o processo de aprendizagem a distância, sendo elas a prova final da disciplina, atividade presencial obrigatória realizada pelos estudantes, e os seminários não obrigatórios realizados por eles dos pólos com a presença do professor e tutor. A atividade presencial obrigatória é uma exigência legal do Ministério da Educação, conforme artigo 10 do Decreto 5.622 (BRASIL, 2005).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo analisou o Sistema de Acompanhamento ao Estudante presente no Curso de Administração, modalidade a distância, da Universidade Federal de Santa Catarina. A partir do estudo de caso, e utilizando-se do referencial teórico inerente ao tema, caracterizou-se o SAE de modo a apresentar os principais componentes e agentes deste sistema.

Dentre os principais aspectos tratados no artigo destacam-se as funções desempenhadas pelos principais agentes do SAE, tutores, professores e estudantes, sendo que: o tutor a distância participa de cursos e reuniões para aprofundamento teórico relativo aos conteúdos trabalhados nas diferentes disciplinas do curso, auxilia o estudante em seu processo de estudo autônomo, e orienta e integra o estudante atuando como facilitador no processo de ensino e aprendizagem; o professor é responsável por planejar a disciplina do seu módulo e elaborar o livro-texto a ser utilizado, de acordo com os recursos didáticos e tecnológicos existentes no curso; e o estudante precisa acompanhar de forma organizada as atividades previstas para o curso, participando dos encontros presenciais, *chat*, fórum, questionários e prova escrita, almejando a obtenção de um desempenho acadêmico, cujo mínimo é de 60%.

A prova presencial trata-se de uma atividade essencial para o curso e integra os três principais agentes do SAE, uma vez que é elaborada pelo professor e corrigida pelos tutores, que possuam ainda a função de repassar aos estudantes o *feedback* dos acertos e erros da prova.

Neste estudo são abordados também as particularidades a respeito dos recursos tecnológicos utilizados para oferecer suporte ao SAE, sendo utilizado no curso o telefone, o fax, o e-mail, correio postal e AVEA. Ressaltando-se a importância atribuída ao AVEA no curso, em virtude desta tecnologia ser a mais utilizada dentro da dinâmica exigida pelo SAE, e apresentar diversas informações que contribuem para o acompanhamento e desempenho do estudante no curso.

Um Sistema de Acompanhamento ao Estudante bem planejado e que atenda as expectativas dos estudantes é fundamental para o sucesso desta modalidade de ensino, e a atuação participativa de maneira conjunta dos agentes do SAE é essencial para o sucesso de todo o curso a distância, sendo este um diferencial do Curso de Administração da UFSC.

No momento que gestores de instituições de Educação optem pela modalidade a distância os cursos, antes de serem instituídos e implementados, devem ser “bem pensados” e analisados, e por essa razão, a utilização da metodologia SAE é uma proposta válida e apropriada. Contudo, como todo processo e ferramenta de gestão, deve haver constante acompanhamento e avaliação, submetida às mudanças corretivas necessárias, o que deverá proporcionar a qualidade necessária para o sucesso na EaD.

REFERÊNCIAS

- Aretio, Lorenzo García. *La educacion a distancia: de la teoría a la práctica*. Barcelona, Ariel Educación, 2001.
- Ballalai, Roberto (Org.). *Educação à Distância*. Niterói, RJ: Centro Educacional de Niterói, 1991.
- Barberà, Elena (Coord.). *La Incógnita de la educación a distancia*. Barcelona: ICE-Horsori, 2001.
- Bédard, Roger. *O Ensino a distância (EaD): rumo à qualidade*. Teresina – PI, 2004.
- Belloni, Maria Luiza. *Educação a distância*. São Paulo: Autores Associados, 1999.
- Brasil. *Decreto nº. 5.622, de 19 de Dezembro de 2005*. Regulamenta o art. 80 da LDB, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 2005.
- Cardoso, Fernando. *Gestores de e-learning: saiba planejar, monitorar e implantar o e-learning para treinamento corporativo*. São Paulo: Saraiva, 2007.
- Carmo, H. *Ensino superior a distância*. Lisboa: Universidade Aberta, 1997.
- Costa, Alexandre Marino; BUNN, Denise Aparecida; MORÉ, Rafael Pereira Ocampo. *Guia do estudante*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2007.
- Dalmau, Marcos Baptista Lopez; BUNN, Denise Aparecida; MORÉ, Rafael Pereira Ocampo. *Guia do tutor*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2007.
- Demo, Pedro. *Educar pela pesquisa*. 4ª ed. Campinas, São Paulo: Autores Associados, 2000.

- Demarrais, Kathleen; LAPAN, Stephen D. *Foundations for Research Methods of Inquiry in Education and the Social Sciences*. London: LEA, 2004.
- Gil, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- Holmberg, Borj. *Educación a distancia: situación y perspectivas*. Buenos Aires: Kapeluz, 1985.
- Keegan, D. *The foundations of distance education*. London: Routledge, 1996.
- Litwin, Edith. *Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa*. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- Marconi, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis, metodologia jurídica*. São Paulo: Atlas, 2004.
- Moore, Michael G.; Kearsley, Greg. *Educação a distância: uma visão integrada*. Traduzido por Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- Moraes, Marialice et al. *Guia geral do curso gestão e docência em EAD: programa Aberta-Sul*. Florianópolis, UFSC/UFSM, 2007.
- Morgan, A.; Beatty, L. *The world of the learner*. In: Marton, D.; Hounsell, D.; Entwistle, N. J. (Orgs.). *The Experience of learning*. Escócia, Edinburgh: Scottish Academic Press, 1984.
- O'Rourke, Jenniffer. *Tutoria no EAD: um manual para tutores*. Instituto Nacional de Educação a Distância. Canadá: The Commonwealth of Learning, 2003.
- Pallof, R. M.; Pratt, K. *Building learning communities in cyberspace. effective strategies for the online classroom*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1999.
- Peters, Otto. *A Educação a distância em transição: tendência e desafios*. Traduzido por Leila Ferreira de Souza Mendes. São Leopoldo: Unisinos, 2004.
- Richardson, Roberto Jarry et al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- Rumble, Greville. *A Gestão dos sistemas de ensino a distância*. Tradução de Marília Fonseca. Brasília: Universidade de Brasília, UNESCO, 2003.
- Silva, Edna Lúcia da; Menezes, Ester Muszkat. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.
- Valente, J. A. Curso de especialização em desenvolvimento de projetos pedagógicos com o uso das novas tecnologias: descrição e fundamentos. In: Valente, J. et al. *Educação a distância via internet*. São Paulo: Avercamp, 2003.

MANAGEMENT MODEL FOR DISTANCE LEARNING: THE STUDENT MONITORING SYSTEM

ABSTRACT

In order to achieve the goals of Distance Learning, an effective model of management is essential and, accordingly, the Student Monitoring System (SMS) is one of the key factors in the teaching/learning process. Therefore, this study aims to present an analysis of main agents and SAE technological resources applied to Distance Learning in the Business Administration Course at Federal University of Santa Catarina (UFSC). The case study method was used in a qualitative approach. The primary data was collected through a systematic and participatory observation by the researchers, while the secondary data was derived from bibliographic and documental research. The conclusions present analysis results relative to SAE. The process of mediation and interaction between teachers/tutors and students is highlighted, where the use of Information and Communication Technologies (ICT) - in particular the Teaching and Learning Virtual Environment (AVEA, in Portuguese) - contributes to the students' monitoring and performance. Further emphasis is bestowed upon the role of the tutors, considered the main components in the teaching/learning process because of constant interaction and mediation between teachers and students.

Keywords: Distance Learning, Student Monitoring System, Tutors, Management Models, Mediation.

Data do recebimento do artigo: 14/12/2009

Data do aceite de publicação: 23/05/2010