

O PAPEL DO TUTOR E DAS PLATAFORMAS DE APRENDIZAGEM NO DESENVOLVIMENTO DO ESTUDANTE

THE ROLE OF THE TUTOR AND LEARNING PLATFORMS IN STUDENT DEVELOPMENT

Jane Paula Januário Granzotti - Unicesumar

Camile Carlone Rocha - unicesumar

Maurilio Jose Batista – unicesumar

jane.granzotti@unicesumar.edu.br, camile.rocha@unicesumar.edu.br,
maurilio.batista@unicesumar.edu.br

Resumo. A educação a distância reflete um aspecto da globalização, permitindo um acesso rápido e eficiente ao conhecimento. Entretanto, para que tenha essa eficiência e os estudantes alcancem os objetivos, faz-se necessário um acompanhamento pedagógico por parte de professores e tutores. Além do professor, o tutor exerce um papel essencial no aprendizado do acadêmico, motivando-os a serem protagonistas em sua caminhada, além de acompanhar o seu desenvolvimento por meio da tecnologia e das plataformas virtuais. Diante desses fatores, o presente artigo, que foi desenvolvido mediante um estudo de caso, tem como objetivo analisar a importância da atuação da tutoria na criação de ambientes de aprendizagem dinâmicos e interativos, para que os estudantes consigam se conectar com os professores, tutores e demais colegas.

Palavras-chave: Educação a distância; tutoria; ambientes de aprendizagem, tecnologia.

Abstract: Distance learning reflects an aspect of globalization, allowing quick and efficient access to knowledge. However, for it to be efficient and for students to achieve their goals, pedagogical support from teachers and tutors is necessary. In addition to the teacher, the tutor plays an essential role in the student's learning, motivating them to be protagonists in their journey, in addition to monitoring their development through technology and virtual platforms. Given these factors, this article, which was developed through a case study, aims to analyze the importance of tutoring in creating dynamic and interactive learning environments, so that students can connect with teachers, tutors and other colleagues.

Keywords: Distance education; tutoring; learning environments, technology.

1 Introdução

A modalidade de educação a distância se evidencia como uma atuação intermediada pela tecnologia, aproximando professor e acadêmico, na utilização de formas sistemáticas e recursos técnicos, com o intuito de favorecer a aprendizagem. Entretanto, para que esse objetivo se perpetue, é necessário, além de todo esse suporte tecnológico, o fator humano, com os papéis dos docentes e tutores, realizando uma comunicação eficaz com os estudantes, com informações adequadas, auxiliando, por meio da autoaprendizagem, o entendimento do conteúdo (ASSIS *et al.*, 2012).

Ainda de acordo com os autores, na educação a distância, o discente é o centro da ação didática, desse modo, é importante que o tutor desempenhe um papel coerente nesse processo, organizando juntamente com o docente, inúmeras situações de aprendizagem com ambientes interativos e eficazes, visto que, para que ocorra a aprendizagem, se faz necessário orientação, acompanhamento e promoção da motivação com incentivos educativos por parte do tutor (ASSIS *et al.*, 2012).

Diante dessa perspectiva, o objetivo deste artigo é analisar a importância da atuação da tutoria na criação de ambientes de aprendizagem dinâmicos e interativos, para que os estudantes consigam interagir com os professores, tutores e demais acadêmicos.

Para isso, foi desenvolvida uma pesquisa de estudo de caso, na instituição de ensino superior (IES) UniCesumar, na qual foi apresentado referencial teórico abordando conteúdos sobre transformação na educação e na EAD (educação a distância). Foram abordados também assuntos referentes ao tutor e suas competências, bem como a utilização de ambientes interativos dentro da plataforma de aprendizagem da instituição (STUDEO).

2. A Educação a Distância

A sociedade sempre passa por transformações culturais, sociais e tecnológicas, e diante desse cenário de mudanças, na educação não poderia ser diferente. Desse modo, a EAD tem proporcionado à sociedade a obtenção de uma formação no ensino superior por meio de uma modalidade que se beneficia de recursos tecnológicos para promover a aprendizagem. Este modelo tem possibilitado aos estudantes uma nova oportunidade de estudo, na qual a frequência dos mesmos em salas de aula de forma presencial não se caracteriza mais como uma exigência do ensino (BASSANI; MOLIN, 2021).

A especificidade da educação a distância impulsiona o acadêmico na criação de habilidades de gerenciar e administrar seu próprio tempo, agregando diferentes formas de aprender e entender o conteúdo transmitido, por meio de tecnologias digitais e da internet, como também por videoconferências, lives, áudios, etc. Neste contexto, percebe-se que o fator distância não significa ausência, pois essa conexão e interação dos diversos tipos de conhecimentos pode ser realizada de maneira remota, sem que o estudante precise necessariamente estar em contato físico com os docentes (FETTERMANN; TAMARIZ, 2021).

A EAD se qualifica como uma atuação mediada pela tecnologia, com o intuito de aproximação entre docente e discente, operando de forma sistemática os meios e recursos técnicos, para auxiliar a aprendizagem que é individual, carecendo do apoio de organização de caráter tutorial. “Para favorecer a comunicação bidirecional, requer supervisão e tutoria que devem ser imediatas, dependendo do suporte tecnológico utilizado pelo sistema e pelo aluno” (ASSIS et al., 2012, p. 03).

Na mesma linha de raciocínio, Bassani e Molin (2021) relatam que essa metodologia de educação é frequentemente denominada educação mediada, a qual se refere a um tipo de aprendizado que requer a presença de um mediador, atuando entre o educando e fontes de motivação para a participação nos estudos. Dessa maneira, ao implementar esse modelo de ensino, a presença de um tutor se torna essencial, pois ele atua como facilitador nesse processo educacional, sendo uma figura fundamental para essa modalidade.

A EAD resulta em uma dicotomia entre a ação do processo de ensinar, no qual se baseia no ato de planejar, de desenvolver uma boa estrutura organizacional de ensino com sistema eficaz, uma concepção metodológica e produções de materiais de qualidade, como também com a ação do procedimento em aprender que entra as necessidades de cada estudante, os modos de condições de estudos, níveis de como ele está motivado e de como está sendo desenvolvido nele essa motivação (NUNES, 2013).

Diante desses fatores, pode-se considerar que, se de um lado é propósito desse modelo de educação englobar e oportunizar técnicas, metodologias, meio de comunicação e uma didática que proponha a partir da realidade sociocultural de cada estudante à autonomia de aprendizagem, por outro sentido é fundamental que se tenha como procedimentos e suporte a eficiência do ensino e uma interação entre professor e estudante (NUNES, 2013).

3. Atuação do tutor na Educação a Distância

A atuação da tutoria na modalidade da educação a distância é inevitável no transcorrer do processo de ensino aprendizagem. Compete ao tutor orientar, motivar e gerenciar a aprendizagem do educando, colaborando para que haja uma correlação personalizada e contínua entre os mesmos, os professores e demais atores envolvidos no sistema educativo. Além do que, cabe a este profissional desempenhar o acompanhamento pedagógico e auxiliar para o processo de avaliação sistemática da aprendizagem (BASSANI; MOLIN, 2021).

Essa interação entre docente e discente precisa ser mediada de forma eficiente pelo tutor, visto que é ele quem irá propiciar, por meio de ambientes virtuais de aprendizagem, o estímulo à autoaprendizagem, direcionando esse estudante à autoconfiança, ainda que dificuldades possam existir. Este profissional poderá também reduzir o sentimento de isolamento criando ambientes interativos, abrindo caminhos para o desenvolvimento do pensamento crítico, com inspirações de práticas profissionais e sentimento investigativo da profissão que irá atuar (FILHO, 2011).

A função do professor-tutor é ser um facilitador do conhecimento, no qual tem a atribuição de interagir integralmente com os acadêmicos a respeito dos conteúdos oferecidos pelos professores na plataforma. Esse profissional analisará as metodologias, os materiais e as atividades desenvolvidas pelo docente. Além desses procedimentos, ainda proporciona mecanismos de suporte para que o estudante desenvolva as atividades, pois existem diferentes limites e potenciais, cabendo ao professor-tutor reconhecer estes pontos (BASSANI; MOLIN, 2021).

De acordo com o autor, é evidente a relevância do papel do tutor no formato de educação a distância, a fim de auxiliar o desenvolvimento das atividades realizadas no ambiente virtual de aprendizagem. Sendo assim, as tarefas correspondem a um conjunto de ações educativas com o intuito de favorecer a construção do conhecimento de forma colaborativa, participativa e criativa (BASSANI; MOLIN, 2021).

O tutor cumpre uma função educativa e intelectual, que engloba a criação de atividades, a promoção da pesquisa, a formulação de questionamentos, a avaliação das respostas, a conexão de observações, a coordenação de debates, a síntese dos principais aspectos e a promoção de um ambiente acadêmico positivo no curso, contribuindo para a formação do conhecimento (MATTAR, João *et al.*, 2020).

Além de suas atribuições educacionais, este profissional atua em um papel social, envolvendo-se em várias atividades, como: estabelecer o primeiro contato com os acadêmicos, incentivar apresentações entre eles, enviar mensagens de agradecimento, fornecer feedback ágil e manter uma postura acolhedora. Diante desse contexto, ele é encarregado de criar um sentimento de comunidade no grupo que orienta, o que exige um alto nível de inteligência interpessoal, fundamental para preservar as interações entre os diferentes participantes da educação a distância (MATTAR, João *et al.*, 2020).

É importante evidenciar que, frequentemente, a EAD demanda que o tutor atue na orientação dos estudantes, o que significa que suas atribuições vão além das questões didático-pedagógicas. Isso realça, juntamente com a incessante evolução das tecnologias, a urgência de que esses profissionais busquem formação e atualização contínuas para melhorar e otimizar sua prática educacional (MANARA, 2013).

A tutoria desempenha um papel primordial na oferta de cursos a distância. É necessário que ele esteja sempre em busca de novas informações, guiando o estudante no ambiente digital, para que ele consiga detectar o que é relevante para seu aprendizado e descartar o que não lhe interessa na ocasião. Além disso, deve conhecer as fontes de informação para solucionar as dúvidas e orientar o processo de ensino. Assim, a relevância do compartilhamento de informações se torna clara, pois ajuda a construir uma cultura coletiva (MANARA, 2013).

4. Ambientes interativos desenvolvidos pela tutoria

O ambiente virtual utilizado para a educação a distância e cuidado pela tutoria para que seja aplicado de forma eficiente, deve ser favorável à aprendizagem. As informações contidas nesses locais precisam ser pertinentes e organizadas, para que no momento certo haja a interiorização dos conceitos construídos. Esses ambientes de aprendizagem têm que ser construídos de forma dinâmica, com pensamentos voltados a fatores que vão além do conteúdo trabalhado. Pois um dos elementos fundamentais nessa modalidade é a interação e a criação de ambientes de aprendizagem que permitem a adequação de práticas pedagógicas e a diminuição das barreiras física e temporal que existem entre professores e aprendizes (FETTERMANN e TAMARIZ, 2021).

Entretanto, esses ambientes interativos criados pelo tutor precisam ser planejados, com objetivo e foco também na aprendizagem do estudante, deve haver uma conexão entre a qualidade do saber pedagógico e técnico. Com relação ao saber pedagógico, os conteúdos são postados regularmente e voltados a conhecimentos gerais e profissionais. Já referente às questões técnicas, é necessário saber onde esses conteúdos serão publicados, pois à medida que se escolhe esse ambiente virtual, seja ele sala do café, fórum, e-mail, poderá ter ou não ter o alcance dos objetivos para que foi criado (FILHO, 2011).

Sendo assim, de acordo com o autor, pode-se concluir que o planejamento pedagógico é fundamental, e o tutor, ao desenvolver o planejamento, deve definir metas e melhorar a qualidade do ensino aprendizagem, além de acompanhar os resultados e a evolução por parte desses estudantes (FILHO, 2011).

5. Procedimentos metodológicos

A realização deste trabalho se deu por meio de um estudo de caso, no qual foram coletadas e avaliadas as evidências relevantes e os encadeamentos de indicadores que são criativos e lógicos. Pois “quando existe uma lógica das conclusões sobre o caso que está sendo estudado, haverá também a garantia de uma construção de teoria que poderá ser mais bem explicada por meio desse estudo” (MARTINS, 2008, p. 04).

A base de acadêmicos na qual foi realizada essa pesquisa foi de aproximadamente 200 estudantes. As evidências foram produzidas a partir da análise do comportamento e evolução destes, após o trabalho do tutor em alimentar a plataforma com conteúdos relevantes para o desenvolvimento acadêmico e para sua vida profissional.

O estudo de caso proporciona apresentar fatos, cujos resultados se aproximam da realidade, “isto é, obtêm-se evidências que garantam generalizações analíticas dos achados das duas investigações” (MARTINS, 2008, p. 2).

Esse estudo de caso teve como propósito analisar a importância da atuação da tutoria na criação de ambientes de aprendizagem dinâmico e interativo do curso de Gestão da Qualidade da UniCesumar. Essa criação de ambiente é algo além do que já é oferecido institucionalmente, pois se trata de um ícone, que além dos fóruns normais já existentes, o estudante tem a oportunidade de assistir vídeos, pelo ambiente Conexão Qualidade, em que sempre são gravados assuntos que têm relevância para a área da qualidade, ou seja, assuntos referentes à disciplina em andamento e também assuntos que são discutidos no mercado de trabalho. A mesma forma ocorre com o Studeo Blog, entretanto, nesse caso, são desenvolvidos pequenos textos de assuntos relevantes para o estudante e profissional da qualidade.

Com relação à Conexão Qualidade, os vídeos são gravados por meio da plataforma YouTube e, ao clicar no link disponibilizado no ambiente, o estudante é direcionado ao conteúdo. Há espaço destinado

O papel do tutor e das plataformas de aprendizagem no desenvolvimento do estudante

para comentários, tanto no vídeo disponibilizado no YouTube, como no ambiente de aprendizagem. A interação do estudante nestas plataformas é fundamental para enriquecer a experiência educacional. No YouTube, os discentes podem comentar, fazer perguntas e sugerir conteúdos que consideram relevantes. Essa troca não apenas promove um ambiente de aprendizado mais dinâmico, mas também permite que os educadores entendam melhor as necessidades e interesses destes estudantes. Na plataforma de aprendizagem da instituição a participação é igualmente importante, pois a possibilidade de interagir e sugerir melhorias tornam-os mais ativos no processo de aprendizagem.

Já com relação ao Studeo blog, que são pequenos textos, o processo ocorre da mesma forma, os conteúdos são disponibilizados no próprio espaço interativo no STUDEO, bem como há possibilidade de ter acesso ao blog através de link disponibilizado na plataforma. A estratégia utilizada na criação desse ambiente foi promover uma melhor retenção de informação através da utilização de textos menores, além de facilitar a leitura proporcionando menos distrações, contribuindo com uma experiência de aprendizagem mais produtiva.

A intenção da criação desses locais é promover uma maior interação referente a temáticas que irão trazer benefícios para sua vida acadêmica e profissional, sempre alinhando o que o professor está trabalhando durante as aulas com a inovação do mercado organizacional. Essa pesquisa, além de ser um estudo de caso, assumiu as peculiaridades de uma pesquisa qualitativa, sendo esta, de acordo com Gil, 2006, algo subjetivo ao objeto de estudo, determinando a descrição de decodificação de forma interpretativa os elementos de um sistema inexplicável.

Com relação à aplicação desta pesquisa, foi analisada a aceitação do ambiente por parte desses acadêmicos e se os mesmos participaram com respostas coerentes com o assunto que estava sendo discutido.

Além da descrição dos fatos, foi necessária a exposição de amostras de ambiente virtual de aprendizagem, onde a tutoria cria um ambiente interativo para trabalhar diversos temas relevantes com os estudantes do curso de Gestão da Qualidade. Nesse espaço são criados vários outros ambientes interligados, no qual contém vídeos de assuntos atuais e relacionados à disciplina que esteja ocorrendo o momento, além da apresentação de conteúdos voltados à disciplina atual e conteúdos gerais pertinentes aos profissionais da área de atuação do acadêmico.

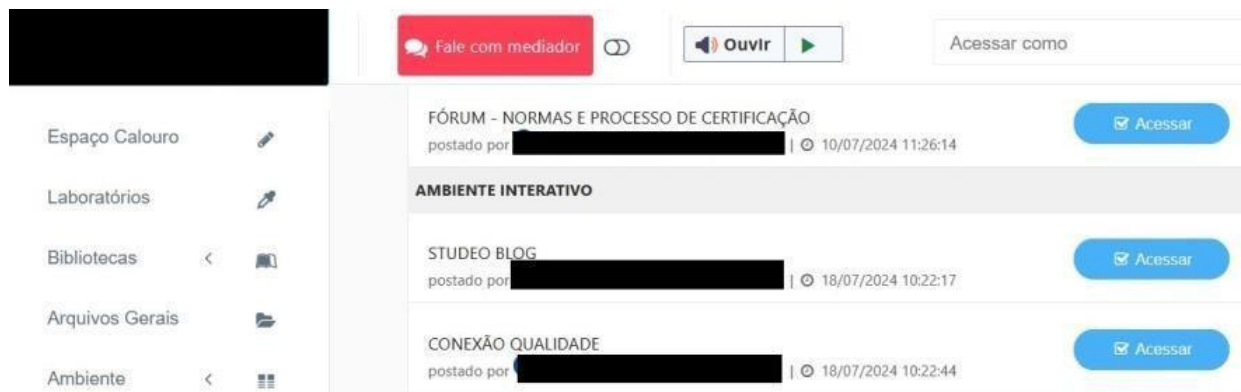
6. Resultados

A pesquisa, por se tratar de estudo de caso, descreve nesse tópico os procedimentos, bem como imagens de ambientes interativos criados pela tutoria com a intenção de compartilhar informações para os acadêmicos do curso analisado. Trata-se de metodologia modular, cada módulo é composto por até quatro disciplinas. Sendo assim, para cada uma, além dos espaços já existentes no ambiente virtual de aprendizagem, como fórum, sala do café, aulas ao vivo, aulas conceituais, materiais extras, estudo de caso, mural de avisos, entre outros, é liberado também um local denominado como ambiente interativo, onde a tutoria subdivide em outros ambientes.

A figura 1 trata de como é o ambiente interativo criado pelo tutor, para que o estudante consiga realizar a interação com os demais colegas e professores.

O papel do tutor e das plataformas de aprendizagem no desenvolvimento do estudante

Figura 1: Ambiente interativo



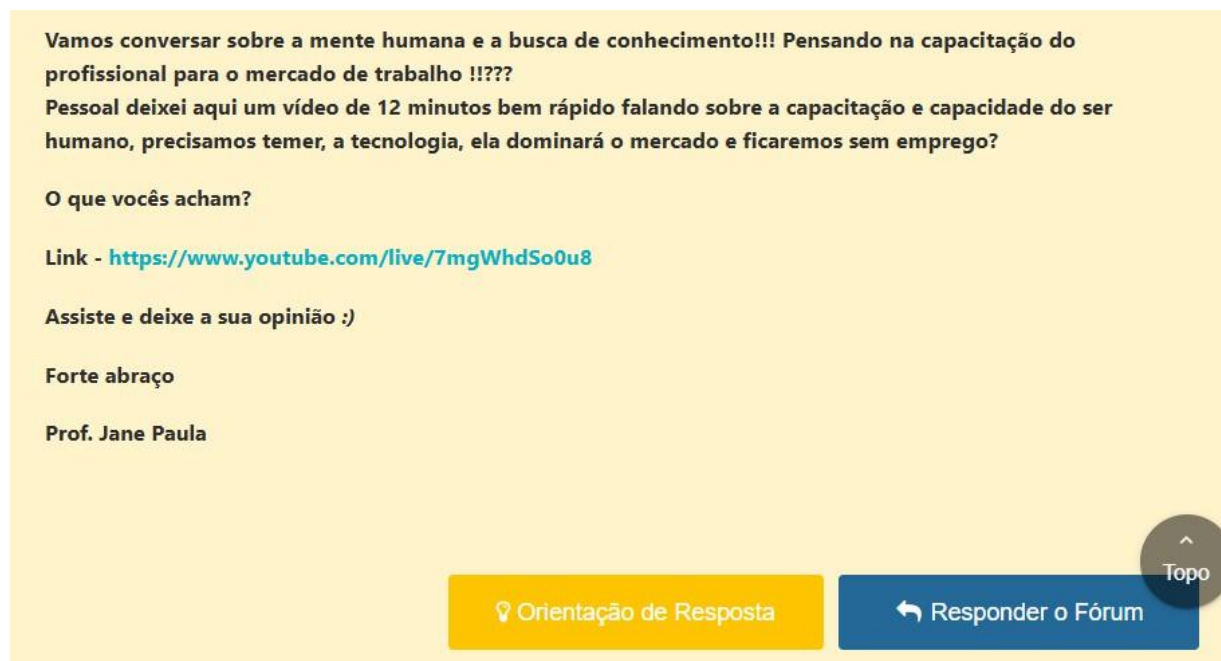
Fonte: Imagem Ambiente Virtual de Aprendizagem (2024)

Em um dos ambientes, chamado de Conexão Qualidade, são gravados vídeos para discutir assuntos referentes à disciplina que está ocorrendo no momento, como também de assuntos de conhecimentos gerais relevantes para os profissionais da área de Gestão da Qualidade.

Nesse ambiente, o estudante pode interagir com o tutor, como também com os demais colegas do curso. Eles possuem autonomia e liberdade de se expressar sobre o assunto que está sendo discutido.

A figura que segue evidencia o ambiente Conexão Qualidade.

Figura 2: Ambiente conexão qualidade

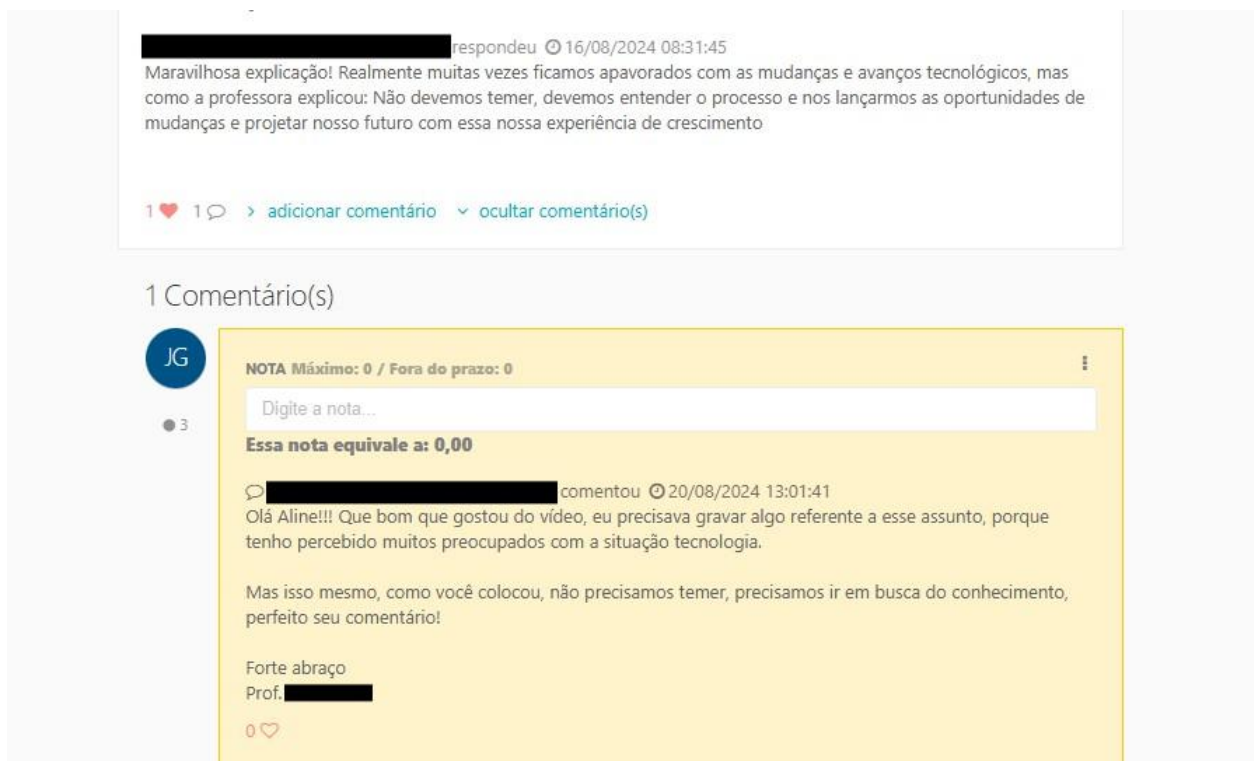


Fonte: Imagem Ambiente Virtual de Aprendizagem (2024)

As figuras 3 e 4 trazem um demonstrativo de como são algumas participações no ambiente Conexão Qualidade.

O papel do tutor e das plataformas de aprendizagem no desenvolvimento do estudante

Figura 3: Participação dos estudantes no ambiente interativo



Fonte: Imagem Ambiente Virtual de Aprendizagem (2024)

Figura 4: Participação dos estudantes no ambiente interativo



Fonte: Imagem Ambiente Virtual de Aprendizagem (2024)

Ao entrar no ambiente Conexão Qualidade, o estudante terá acesso a um link no qual será transmitido o vídeo por meio da plataforma YouTube. Sendo assim, a figura 5 demonstra como é a transmissão e a participação pela plataforma.

O papel do tutor e das plataformas de aprendizagem no desenvolvimento do estudante

Figura 5: Transmissão de vídeos pelo ambiente

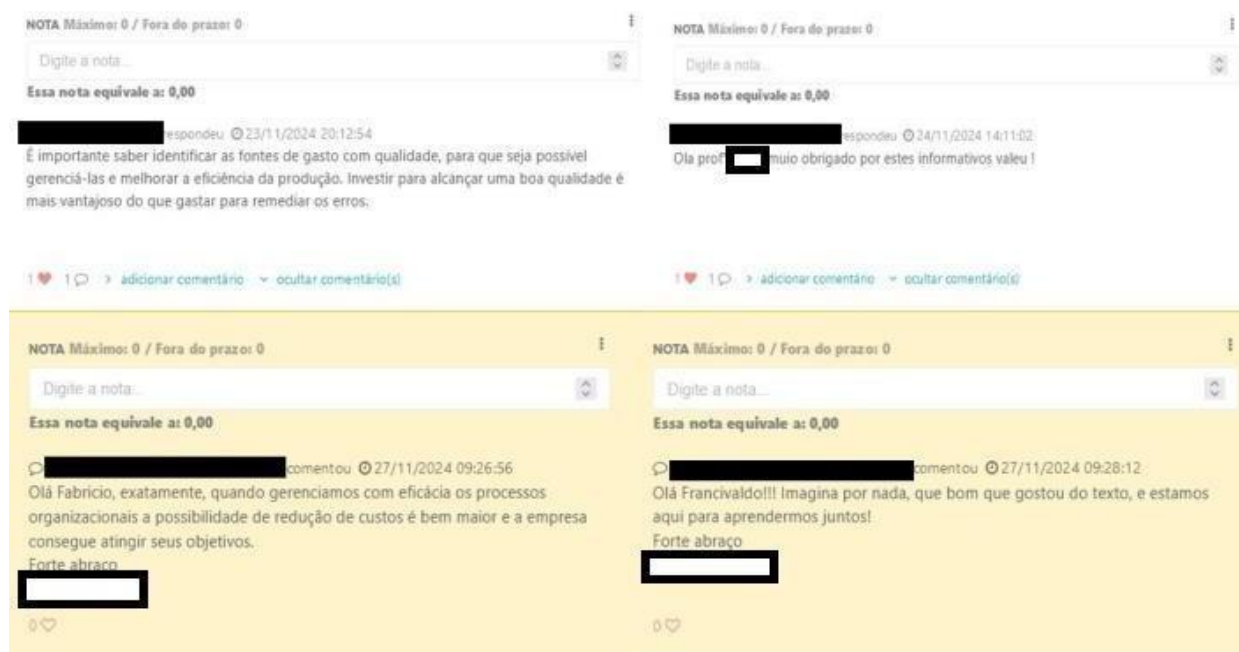


Fonte: Imagem Ambiente Virtual de Aprendizagem (2024)

Ainda sobre o ambiente interativo do curso de Gestão da Qualidade, outro tópico incluído nesse ambiente é o Studeo Blog, onde são postados pequenos textos para que, além de proporcionar incentivo à leitura, promovam informações, tanto referente ao que está sendo comentado no ambiente organizacional, como também sobre assuntos do conteúdo trabalhado no momento, nas disciplinas.

Na figura 6, o Studeo Blog é evidenciado, nele o estudante tem acesso aos textos. Nesse ambiente o acadêmico terá acesso, tanto ao texto que foi desenvolvido sobre determinado assunto, como também ao link do blog com demais textos desenvolvidos pela tutoria.

Figura 6: Ambiente Studeo Blog

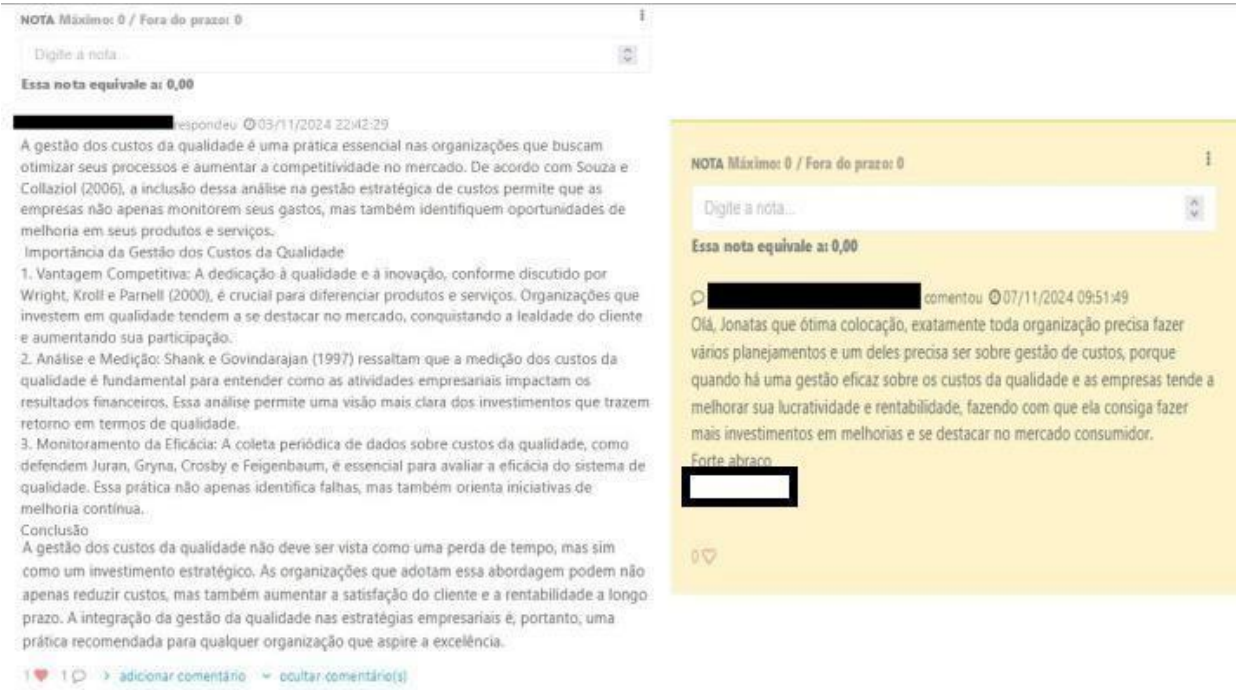


Fonte: Imagem Ambiente Virtual de Aprendizagem (2024)

As figuras 7, 8 e 9 são evidências de participações dos discentes no ambiente Studeo Blog.

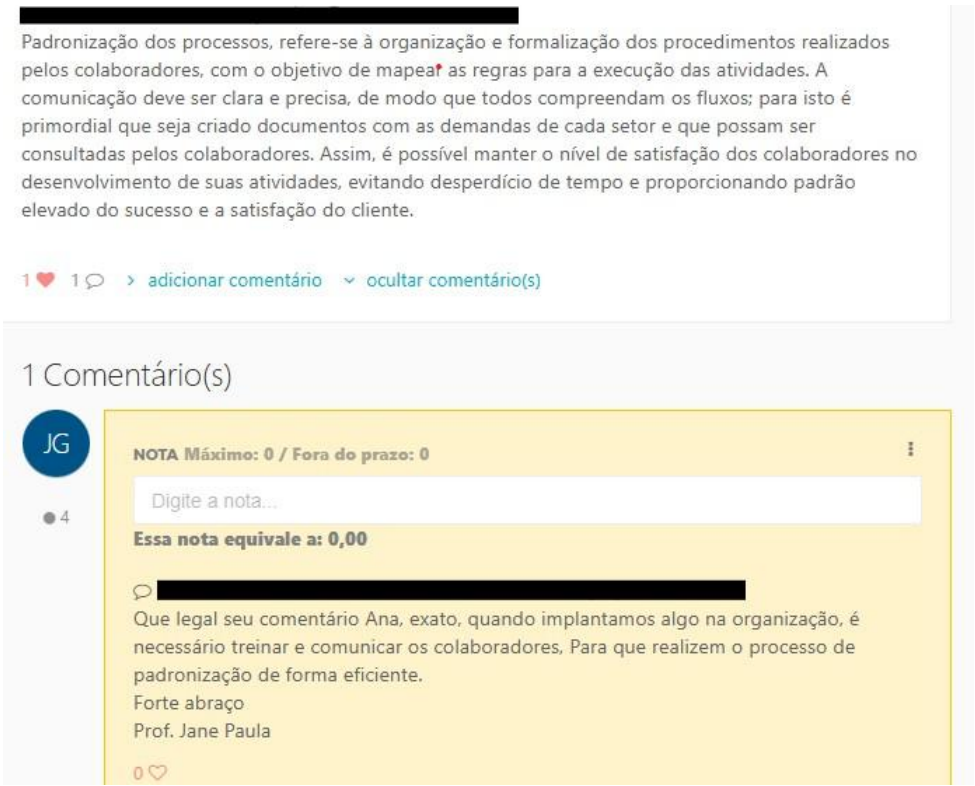
O papel do tutor e das plataformas de aprendizagem no desenvolvimento do estudante

Figura 7: Interação com os estudantes – parte 1



Fonte: Imagem Ambiente Virtual de Aprendizagem (2024)

Figura 8: Interação com os estudantes – parte 2



Fonte: Imagem Ambiente Virtual de Aprendizagem (2024)

Figura 9: Interação com os estudantes – parte 3



Fonte: Imagem Ambiente Virtual de Aprendizagem (2024)

Partindo do pressuposto da importância desses ambientes interativos, o curso de Gestão da Qualidade da UniCesumar tem institucionalizado essas práticas, a fim de trazer conteúdos além dos ministrados pelo professor, com o intuito de interação, compartilhamento de informação e motivação por parte dos estudantes em participar desses ambientes. Esse fato demonstra o quanto a tutoria se preocupa com o aprendizado e se prepara para o desenvolvimento desses ambientes, já que há nessa instituição o voto de confiança e a permissão de autonomia de prosseguimento de materiais e ambientes para colaborar com o aprendizado do estudante.

7. Considerações finais

A partir das observações referenciadas sobre a forma de como a tutoria atua na criação de ambientes de aprendizagem dinâmicos e interativos, verificou-se que, além de propiciar motivação nos acadêmicos com assuntos que vão além do que é trabalhado em cada disciplina, esses conteúdos são aproveitados na vida acadêmica e na profissional, pois são conhecimentos adquiridos que perpetuam por toda a vida.

Essa pesquisa colaborou também para afirmar a importância de um planejamento acadêmico com objetivos definidos para a criação de cada ambiente e discutir com os estudantes cada assunto. É necessário que a tutoria tenha uma visão das necessidades de aprendizado dos estudantes, bem como o que agregará conhecimento, sendo trabalhado por meio de texto ou de vídeos.

Essa pesquisa, na qual envolveu o trabalho do tutor na educação a distância para avaliar ambientes interativos, verificou que sua atuação é essencial para que o discente se sinta motivado, com vontade de participar desses ambientes e interagir tanto com os professores como com os demais estudantes do curso; e o mais importante, proporcionar aos nossos acadêmicos do curso de Gestão da Qualidade, pensamento criativo acerca dos assuntos comentados, auxiliando na aprendizagem dos conteúdos que são trabalhados nesses ambientes, além dos que são discutidos em cada disciplina ofertada pelo curso.

Com base no objetivo geral dessa pesquisa, que teve como propósito analisar a importância da

O papel do tutor e das plataformas de aprendizagem no desenvolvimento do estudante

atuação da tutoria na criação de ambientes de aprendizagem dinâmico e interativo, verificou-se que essa ação promove, além de interação entre os estudantes, o compartilhamento de informação, levando muitos deles a obter conhecimentos práticos relatados pelos demais que já atuam no mercado de trabalho. Possibilita também aos acadêmicos vislumbrar uma situação com ponto de vista diferente ao dele, respeitando opiniões contrárias, e o mais importante, saindo para o mercado com pensamento crítico e conhecedor do segmento em que irá trabalhar.

Através desse estudo foi possível identificar que os estudantes também ficam motivados a participar dos ambientes propostos, pois, através da troca de experiências com os demais colegas, se sentem parte da construção do conhecimento.

Sendo assim, recomenda-se para futuras pesquisas um estudo relacionado à visão dos acadêmicos e sua interação com esses ambientes de aprendizagem desenvolvidos pela tutoria, com o intuito de aprimorar esses espaços às necessidades dos estudantes, mantendo assim, uma educação de qualidade e evolução contínua dos métodos de ensino.

Referências

- ASSIS, Rafael Cruz de. *et al.*, **O PAPEL DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**. São Cristóvão SE. 2012.
- BASSANI, Luciane da Silva Bassani; MOLIN, Beatriz Helena Dal. **CONSIDERAÇÕES SOBRE O PAPEL DO PROFESSOR-TUTOR NO ENSINO A DISTÂNCIA**. Travessias, Cascavel, v. 15, n. 1, p. 115-125, jan./abr. 2021.
- FETTERMANN, Joyce; TAMARIZ, Annabell Dell Real. **ENSINO REMOTO E RESSIGNIFICAÇÃO DE PRÁTICAS E PAPÉIS NA EDUCAÇÃO**. Texto Livre: Linguagem e Tecnologia. Belo Horizonte. v.14 | n.1. e24941. 2021.
- FILHO, Porfírio Amarilla. **EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA ABORDAGEM METODOLÓGICA E DIDÁTICA A PARTIR DOS AMBIENTES VIRTUAIS**. Educação em Revista. Belo Horizonte. v.27. n.02. p.41-72. ago. 2011.
- GIL, Antônio C. **MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA SOCIAL**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- MANARA, Alecia Saldanha. **A PRÁTICA DO TUTOR E SUA CONSTITUIÇÃO COMO EDUCADOR NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**. Santa Cruz do Sul, 2013.
- MATTAR, João *et al.*, **COMPETÊNCIAS E FUNÇÕES DOS TUTORES ONLINE EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**. São Paulo. Educ. rev. 36, 2020.
- NUNES, Vanessa Battestin. **O PAPEL DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: COMO TEM SIDO CONCEBIDO PELAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO?** Serra – ES – abril 2013.