

A ORIENTAÇÃO ACADÊMICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO: PRÁTICA IMPRESCINDÍVEL PARA A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DA MODALIDADE DE ENSINO. RAÍZES HISTÓRICAS E OPORTUNIDADES/ THE ACADEMIC ORIENTATION TO COURSE CONCLUSION PAPERS IN DISTANCE EDUCATION: ESSENTIAL PRACTICE TO THE PERCEPTION OF TEACHING MODE QUALITY. HISTORICAL ROOTS AND OPPORTUNITIES

DIVANE ALVES DA SILVA
Universidade Paulista (UNIP Interativa)
divaneasph@gmail.com

ALEXANDRE SARAMELLI
Universidade Paulista (UNIP Interativa)
alexandre-saramelli@t-online.de

Resumo: A Educação a Distância (EaD) pode ser considerada um exemplo de inovação em educação no Brasil. Porém, há uma preocupação sobre sua efetividade e qualidade. Essa inquietação justifica uma reflexão que aborda, em particular, o ato da orientação acadêmica a Trabalhos de Conclusão de Curso. Foi realizado um estudo descritivo-exploratório com base no referencial teórico sobre EaD, no histórico da EaD desde o início do século passado e no envolvimento do professor orientador, tutores e demais agentes no processo de orientação ao aluno concluinte/orientando. Concluiu-se que, muito mais do que o simples emprego de tecnologias digitais, o ele-

mento humano e a partilha de conhecimentos entre professor e orientando são imprescindíveis para a percepção da qualidade.

Palavras-chave: Orientação acadêmica. Educação a distância. Qualidade.

Abstract: Distance Education (DE) can be considered an example of innovation in education in Brazil. However, there are concerns about its effectiveness and quality. This concern justifies a reflection which particularly addresses the academic orientation to course conclusion papers. A descriptive exploratory study was held based

on the theoretical framework on Distance Education, in the history of DE since the beginning of the last century and in the involvement of the mentor teacher, tutors and other agents in the process of guiding the student. It was concluded that much more than the simple use of digital technologies, the human element and the sharing of knowledge between teacher and the student is essential in order to perceive the quality.

Keywords: Academic orientation. Distance Education. Quality

Introdução

Sempre que se introduz qualquer discussão sobre algum aspecto ligado a Educação a Distância, é necessário comentar brevemente sobre sua evolução histórica, condição *sine qua non* para entender as dificuldades, desafios e potencialidades atuais.

A EaD (sigla para Educação a Distância), de um modo geral, aliou-se à “educação por correspondência”, na qual o uso dos correios era o único meio de chegar às pessoas. Com o tempo e a evolução das tecnologias de telecomunicações, o rádio foi inserido no esforço de educação; no Brasil, segundo Saramelli (2012), um dos maiores exemplos foi o “Projeto Minerva”, uma iniciativa do Governo Federal na década de 1970 para levar educação básica a locais distantes da Amazônia. Mais tarde, a televisão brasileira passou a transmitir regularmente cursos supletivos, e em todas essas iniciativas havia uma característica em comum: o esforço para levar educação a pessoas que estavam realmente distantes dos grandes centros urbanos e que provavelmente não teriam acesso a essa educação se não fosse por esses meios de comunicação. Dentro da rotina educacional, o ensino presencial sempre foi tido como a modalidade “normal”, e o ensino por correspon-

dência e/ou a distância, como algo paliativo, para suprir uma necessidade muito específica, mas não seria o ensino ideal.

De acordo com Saramelli (2012), um dos primeiros cursos a distância, de que se tem registro, a ser oferecido no mundo foi um curso de Contabilidade, na Suécia, em 1833. Desde então, os países europeus, assolados pela guerra e por inúmeras dificuldades que impediam a instalação de estruturas educacionais regulares, desenvolveram sistemas de educação a distância de muito sucesso. Atualmente há universidades completamente voltadas ao ensino a distância, como a Open University, do Reino Unido, e a Universidade Aberta, de Portugal.

A história da Educação a Distância no Brasil não foi a mesma. Já no início do século passado, muitos dos cursos por correspondência eram traduções de cursos americanos ou europeus, apresentados de forma altamente comercial e acabaram por construir uma péssima reputação. A seguir apresentam-se duas figuras que ilustram bem essa situação, conforme contribuição de Tibúrcio, Sales e Correia (2013):



Figura 1 – Anúncio de curso de Contabilidade com conteúdo estrangeiro¹

¹ Fonte: Estado de S. Paulo, 6 de julho de 1941, ed. 22034, p. 11. *apud* Tibúrcio, Sales e Correia (2013), disponível *on-line* em: <<http://www.contabilidade-financeira.com/2013/10/historia-da-contabilidade-curso-por.html>>.

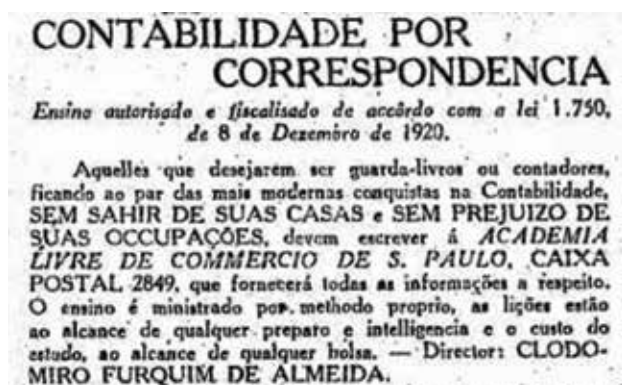


Figura 2 – Anúncio de curso de Contabilidade enfatizando segurança legal²

Tibúrcio, Sales e Correia (2013) comentam que, logo depois de ter sido criado, em 1947, uma das primeiras decisões do Conselho Regional de Contabilidade de São Paulo (importante autar-

quia para a regulamentação profissional e proteção ao cidadão, em plena atividade atualmente) foi a de proibir o registro a contadores formados em cursos por correspondência.³

Nesse período, conforme podemos ver em Tibúrcio, Sales e Correia (2013), entidades profissionais ligadas ao ensino resolveram “mover guerra sem quartel aos mercadores de títulos e diplomas” e foram tidos como verdadeiros “mercenários”. Limitavam-se a enviar conteúdo com a preocupação de proporcionar a criação de conhecimentos pelos alunos, o que foi conhecido mais tarde, na concepção de Paulo Freire, segundo Patto (1997), como “educação bancária”, mero acúmulo de dados e informações.

Durante décadas a EaD ficou em estado letárgico no Brasil, sofrendo imensa rejeição e com



Figura 3 – Peça de publicidade de campanha promovida pelo Conselho de Serviço Social contra a EaD⁴

² Fonte: Estado de S. Paulo, 6 de julho de 1929, ed. 20706, p. 16. *apud* Tibúrcio, Sales e Correia (2013), disponível *on-line* em: <<http://www.contabilidade-financeira.com/2013/10/historia-da-contabilidade-curso-por.html>>.

³ De acordo com ato do então presidente Pedro Pedreschi, em 24 de outubro de 1947, conforme Estado de S. Paulo, 26 de outubro de 1947, ed. 22.222, p. 10.

⁴ Fonte: Sindicato Nacional dos Docentes das Instituições de Ensino Superior – ANDES-SN, disponível *on-line* em: <www.andes.org.br/andes/print-ultimas-noticias.andes?id=7046>.

uma péssima reputação. Porém, com a internet, a EaD deu um grande salto, sendo hoje procurada por inúmeras pessoas, tanto para o ingresso em cursos superiores (graduação e pós-graduação), quanto para o Ensino Médio. Também é comum entre aqueles com idade diversificada e limitações físicas e/ou sensoriais e entre os que buscam os mais diversos cursos de capacitação e de idiomas. Mesmo assim, a realidade da EaD, devido à tecnologia disponível atualmente, ainda é *broadcast* (apenas emissão de dados e informações). Isso faz com que a EaD continue a receber críticas profundas, o que abala mais uma vez sua reputação e lhe proporciona novos apelidos pejorativos, como “a educação de *fast-food*”, ou a “McEducação”.⁵ A seguir, podemos ver uma figura com esse novo panorama:

Na cartilha preparada pelo Conselho de Serviço Social é possível observar diversos argumentos que demonstram resistência à EaD, como, por exemplo:

Seguimos denunciando a mercantilização da educação e desmascarando a falácia do discurso da ‘democratização do ensino’ que conduz a uma política que reforça as desigualdades sociais e regionais do país; que assegura aos/às ricos/as o ensino de qualidade e, aos/às que não possuem condições para acessar as poucas Instituições de graduação públicas presenciais ou de custear a sua própria formação de qualidade, são ofertados os cursos de ensino a distância (EaD) – expressão máxima da precarização e da mercantilização da educação (CFESS, 2014, p. 8).

Observe-se que os argumentos usados pelo Conselho Federal de Serviço Social mostram preocupação basicamente quanto aos mesmos aspectos que levaram o Conselho Regional de Contabilidade a rejeitar a educação por correspondência na década de 1940. Sobre a mercantilização do ensino, acrescentou-se uma acentuada preocupação quanto ao Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), aplicado para curso de graduação

e/ou pós-graduação, tanto na modalidade presencial, quanto na EaD.

Segundo o CFESS (Conselho Federal de Serviço Social, 2014, p. 28 e 32), estariam ocorrendo diversas irregularidades na realização desses estágios, como falta de orientação formal ao aluno, professores sobrecarregados de trabalho, atendimento por tutores que não têm formação na área, dentre outras mazelas. Insinua-se que essas irregularidades estariam ocorrendo também em outros cursos.

Dessa forma, o presente trabalho tem como finalidade trazer à tona uma reflexão sobre a orientação acadêmica a distância na EaD, suas virtudes e desafios; e, para tanto, vamos abordar a aplicação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) num curso de graduação. Justifica-se esse estudo porque o TCC é uma oportunidade de o aluno produzir conhecimentos, que inclusive poderão ser aplicados de forma imediata a uma situação real, uma vez que partirá de base científica para a resolução dos mais diversos problemas empresariais.

Vale informar que este artigo não tem a intenção de comparar as modalidades de ensino presencial e a distância ou realizar quaisquer juízos de valor, uma vez que entendemos que em ambas as modalidades há sempre o que melhorar, considerando-se que a necessidade humana de aprimoramento é inesgotável. Assim, busca-se naquele que obteve o conhecimento uma contribuição para a sociedade, por meio de produção de peças científicas.

Desenvolvimento

1 Prática de orientação – O ato de orientar

A seguir, iremos realizar um estudo no qual serão apresentados tópicos sobre o referencial teórico, inerente aos conhecimentos discutidos neste artigo. Entre os pesquisadores que abordaram esses aspectos, temos Viana e Veiga (2007), Amoroso (2010) e Neder (2010).

⁵ Em alusão à famosa rede internacional de *fast food*, que tem a fama de não ser saudável, embora muito consumida.

Viana e Veiga (2007) comentam que a prática da orientação na elaboração de trabalhos científicos “é sempre acompanhada por sentimentos alternados de sofrimento e de alegria”. O *sofrimento* parte, segundo as dadas autoras, dos seguintes aspectos:

A responsabilidade do orientando, que deve fazer o máximo em um período de tempo limitado, pelas condições de trabalho em muitos casos adversas; pelo surgimento de problemas pessoais, acadêmicos ou profissionais que emergem nesse período (VIANA; VEIGA, 2007).

E como *alegria*, as autoras exaltam que “a alegria em cada conquista e na ocasião da defesa da dissertação ou da tese é motivo para se acreditar que tanto esforço vale a pena”. Enfatizam ainda que essa *alegria* não é algo simples de se obter, mas, quando obtida, traz uma satisfação muito grande. Nesse sentido, elas identificaram a relação orientador-orientando como “decisiva para a superação das dificuldades que se apresentam no processo de construção da produção acadêmica”.

Apesar disso, conforme ressaltam Viana e Veiga (2007), ao estudarem Bianchetti e Machado (2006), é muito escassa a preocupação na literatura com a função de orientar em si. O que normalmente é encontrado “é um receituário padronizado, publicado em livros de metodologia”. Amoroso (2010) também expõe com muita ênfase a importância do ato de orientar e concorda que deve haver um esforço conjunto em unir aluno ao orientador, conforme podemos observar em:

Uma disciplina que compõe os cursos de graduação é a de Trabalho de Conclusão de Curso. Essa disciplina necessita de um esforço conjunto do aluno e do orientador, trabalhando em parceria para que o trabalho seja realizado dentro das normas vigentes na Instituição de Ensino Superior e dentro da qualidade esperada para a conclusão desta (AMOROSO, 2010).

Sobre o entendimento de que o ato de orientar é importante e crucial para a percepção da quali-

dade da EaD, Neder (2010) acrescenta mais dois fatores igualmente importantes: é possível respeitar, ou melhor, garantir o tempo de cada um e aplicar um discurso dialógico, indo ao encontro do “conceito de dialogia”, tão necessário na EaD. Assim expõe Neder (2010):

A orientação acadêmica traz a possibilidade de se garantir o tempo de cada um, na perspectiva do respeito às diversidades e singularidades de grupos e/ou indivíduos. O processo dialógico que se estabelece entre aluno e orientador deve ser único, no tempo/espaço de cada um dos alunos em particular, de maneira diferente do que acontece na relação educacional tradicional, em que o tempo e espaço são objetivados, descartados da subjetividade do sujeito. Na Educação a Distância, a interlocução aluno/orientador é exclusiva. Professor ou orientador, paradoxalmente ao sentido atribuído ao termo “distância”, devem estar permanentemente em contato com o aluno, através da manutenção de um processo dialógico, em que o entorno, o percurso, expectativas, realizações, dúvidas, dificuldades etc, sejam elementos dinamizadores desse processo (NEDER, 2010).

Como permitir essa relação tão forte entre o aluno e seu professor orientador? Isso nos enseja a estudar as tecnologias aplicadas à EaD para aproximar ou favorecer o contato entre aluno e professor (reflexão presente no próximo subcapítulo).

2 Prática de orientação – Planejamento e ação para favorecer o contato entre orientador e aluno por meio da tecnologia

Viana e Veiga (2007), Amoroso (2010) e Neder (2010) apontam que a relação entre professor e aluno é importante e sugerem que uma organização eficiente e o emprego de tecnologia, na forma de artefatos eletrônicos, podem favorecer essa relação. Viana e Veiga (2007) observaram que Bianchetti e Machado (2006) identificaram duas fases de modelos de orientação existentes no Brasil, baseadas basicamente na pós-graduação, sendo que a primeira fase, segundo Viana e Veiga (2007), “começa em 1970 e estende-se até meados

dos anos 1990”; e a segunda “começa em meados dos anos 1990 e estende-se até os dias atuais”. Na tabela a seguir, é possível observar as categorias de orientação com os seguintes:

Tabela 1 – Categorias de orientação – primeira fase (1970 a meados dos anos 1990)

- a) Sem orientação: o candidato a doutorado fazia sua inscrição na secretaria da Instituição. Apreciado e aceito seu currículo, trabalhava sozinho sua tese. Na data estabelecida, fazia a defesa da tese de livre docência para uma banca.
- b) Orientação individual com um número muito pequeno de encontros - no Brasil ou no exterior - entre o orientador e o orientando: uma média de quatro a cinco encontros em quatro ou cinco anos. Sobre esse modelo de orientação, é válido lembrar a observação de Machado e Bianchetti (2006, p. 6) em relação ao orgulho que os orientandos experimentavam diante da “confiança depositada pelo orientador em seu trabalho e da sua autonomia”, ressaltando, entretanto, a “escassa interlocução e uma certa solidão” sentidas na realização do trabalho.
- c) Orientação sistemática e frequente em alguns programas com características tecnicistas: as dissertações eram concluídas em um curto período e abordavam temas específicos, com discussões pontuais do objeto em função da conjuntura política da época da ditadura militar.
- d) Orientação coletiva em grandes seminários, iniciada por Saviani (2006), na PUCSP e depois na Unicamp, evoluindo para a concepção atual de orientação de grupo.

Adaptado de: Viana; Veiga (2007) *apud* Machado; Bianchetti (2006).

Na segunda fase, segundo explicam Viana e Veiga (2007), houve um esforço dos programas de pós-graduação para se adequarem ao modelo de avaliação da Capes para os programas de pós-graduação *strictu sensu* da Capes. Quanto à tecnologia, Amoroso (2010) é enfático ao dizer que:

A inserção da tecnologia no ambiente escolar, seja ela no Ensino Superior ou não, afetará, de forma indireta, toda a comunidade educacional, ou seja, a área pedagógica e a área administrativa, necessitando uma reflexão e preparo dessas. Para tanto, torna-se necessária, a inserção de novas tecnologias no planejamento educacional, a fim de analisar os diferentes aspectos que interferem na forma como os educadores serão formados e como vão definir e estruturar os conteúdos que serão essenciais na sua atuação em sala de aula (AMOROSO, 2010).

Amoroso (2010) indica que o emprego de ferramentas tecnológicas pode agregar e simplificar o trabalho. Com isso, vai ao encontro do pensamento de Neder (2010), que expressou o seguinte: “as novas tecnologias de comunicação podem facilitar enormemente esse processo de interlocução”. No entanto, Neder (2010) alerta para o fato de que mesmo com o suporte de tecnologia, o professor não deve ter uma carga de trabalho excessivo, sendo que especula que uma relação de orientador-aluno deve ser de aproximadamente 20 ou 30 alunos, “para que o processo de interlocução permita não só o respeito às diversidades dos alunos, mas também as especificidades e particularidades de cada programa de formação”.

3 Prática de orientação – Qualidade na Educação a Distância

Neste momento da nossa reflexão, é importante entender ainda o que é qualidade e o que esse conceito pode ajudar para a melhoria da educação. Por isso, é válido um rápido estudo a esse respeito. *Qualidade*, de forma ampla e desconsiderando-se qualquer complexidade, é cumprir com os objetivos previamente estabelecidos para o produto. Assim, um carro de boa *qualidade* é aquele que tem bom nível de conforto, ruído baixo ou inexistente, que circule gastando pouco combustível, ou seja, um aparelho que cumpre aquilo que se propõe a resolver! Há alguns consumidores que vão exigir ainda que o som do motor seja bonito, forte... Enquanto que, ao mesmo tempo, algumas pessoas estarão mais preocupadas com a manutenção do motor. Enfim, o conceito de qualidade é muito variável, depende também dos gostos, tradições e da cultura de um povo.

Ao longo do tempo, principalmente a partir dos anos 1950 e 1960, o tema da qualidade vem sendo mais estudado, tendo diversas definições. Pesquisadores como Rossato (1996) entendem que a *qualidade*, tema que é muito ligado às indústrias e que está se aproximando cada vez mais do comércio e dos serviços, não depende de uma definição exata, mas de atitudes que levem o produto ou serviço a atenderem àquilo ao qual se dispõe.

No caso da educação, há discussões sobre quais critérios podem ser gerenciados para prestar um bom serviço. O que seria um curso universitário em EaD de boa ou excelente qualidade? Em agosto de 2007, a então Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação produziu um documento denominado “Referenciais de qualidade para Educação Superior a Distância”. Nesse documento, foram definidas algumas dimensões para avaliar a qualidade na EaD, conforme disposto a seguir:

Devido à complexidade e à necessidade de uma abordagem sistêmica, referenciais de qualidade para projetos de cursos na modalidade a distância devem compreender categorias que envolvem, fundamentalmente, aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. Para dar conta destas dimensões, devem estar integralmente expressos no Projeto Político-pedagógico de um curso na modalidade a distância os seguintes tópicos principais:

- (i) concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- (ii) sistemas de comunicação;
- (iii) material didático;
- (iv) avaliação;
- (v) equipe multidisciplinar;
- (vi) infraestrutura de apoio;
- (vii) gestão acadêmico-administrativa;
- (viii) sustentabilidade financeira.

(SEED, 2007).

Capello, Andrade e Azevedo (2013), ao analisarem os referenciais de qualidade na EaD, chegaram à conclusão de que não bastam apenas as dimensões, é necessário que **todos** na organização se importem com a questão da qualidade, conforme apontaram:

Os mecanismos que os estudiosos da qualidade propõem para que se faça uma gestão para a obtenção da qualidade total levam em conta, entre outros elementos, o próprio ele-

mento humano. Ishikawa e Crosby apontam, especificamente, para o envolvimento de todos os que fazem parte de uma organização para que a qualidade seja assegurada. [...] Na educação, uma gestão da qualidade não pode prescindir desse envolvimento e dessa participação. Todos devem estar comprometidos com a busca pela obtenção da eficácia, único caminho para a educação de qualidade (CAPELLO; ANDRADE; AZEVEDO, 2013).

A qualidade na EaD é uma plena discussão e depende da atuação de cada profissional, dos alunos, da sociedade, do governo e interessados em geral.

4 Orientação acadêmica na prática – Uma contribuição na busca da qualidade

Considerando-se as características da modalidade a distância, em que o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é peça fundamental, uma vez que será neste ambiente que tudo acontecerá, apresenta-se a seguir um procedimento de orientação acadêmica que tem em sua essência a busca da qualidade dos agentes envolvidos neste procedimento de orientação acadêmica: Instituição de Ensino/professor orientador/aluno. Vale ressaltar que trata-se de uma contribuição na busca da qualidade no processo de orientação acadêmica, e não de um procedimento padrão, sendo que a estrutura disponível da universidade deverá ser considerada.

Dessa forma, apresentam-se sugestões de procedimento para orientação e, em seguida, uma breve descrição sobre cada um deles:

- capacitação dos professores orientadores;
- aula instrucional sobre como elaborar o trabalho de conclusão de curso;
- manual de orientação;
- cronograma de postagem/devolutiva;
- cronograma de *chat*;
- professor orientador;

- fórum;
- tutoria presencial;
- tutoria a distância;
- banca examinadora.

A *capacitação dos professores orientadores* ocorre periodicamente, sendo promovida pela coordenação do curso. A finalidade dessa capacitação é fomentar o debate sobre assuntos correlatos a serem abordados no Trabalho de Conclusão de Curso.

A *aula instrucional sobre como elaborar o Trabalho de Conclusão de Curso* é gravada pelo coordenador do curso e tem a finalidade de evidenciar não só a importância de um trabalho de conclusão, como também os outros itens que compõem a orientação em si, que, de acordo com Machado e Bianchetti (2006), trata-se de uma orientação coletiva visando a uma preparação para todo o processo.

O *manual de orientação* é elaborado pelo coordenador do curso em conjunto com o Núcleo Docente Estruturante (NDE) e traz passo a passo como deve ser elaborado o trabalho, inclusive a formatação a ser utilizada, tendo como base as normas técnicas para elaboração de trabalhos científicos divulgadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Neste manual também é apresentado tanto o critério de avaliação, ou seja, a pontuação máxima a ser alcançada nos itens (ou capítulos) que devem compor o Trabalho de Conclusão de Curso, quanto o número de questões e procedimentos necessários para a defesa em banca examinadora.

Em relação ao *cronograma de postagem/devolutiva*, trata-se de uma necessidade ímpar, por apresentar tanto a data para a postagem que o aluno deverá realizar para cada fase preestabelecida em manual, quanto à devolutiva que o professor deverá enviar para o aluno. Somente após esta devolutiva ou orientação, o aluno terá condições de prosseguir com o seu trabalho, uma vez que deverá atender a cada fase mencionada. As devolutivas, que poderão ser limita-

das a três ou quatro, seguem uma sequência lógica e, portanto, contribuem para a qualidade do trabalho, por permitirem que o aluno construa e reconstrua conhecimento a partir do problema de pesquisa mencionado em seu trabalho, quando terá a oportunidade de colocar em prática as teorias absorvidas nas mais diversas disciplinas durante o curso.

O *cronograma de chat* tem finalidade de colocar de forma síncrona aluno e professor orientador, momento este que o aluno também tem para sanar dúvidas sobre a elaboração de seu trabalho, ou até mesmo apresentar sugestões sobre bibliografias, entre outras situações pertinentes ao Trabalho de Conclusão de Curso. Logo, serão diversos momentos durante a realização do trabalho em que ambos os envolvidos diretamente no processo de orientação (aluno e professor orientador) terão contato em tempo real.

O *professor orientador* é um agente no processo com importância indiscutível, pois será ele que dará o amparo/o suporte para que o aluno desenvolva o seu trabalho. Aqui pode-se arriscar comentar que o professor orientador precisa ser um parceiro neste momento, uma vez que o aluno dependerá de suas orientações para elaborar/concluir o seu trabalho.

Em relação ao *fórum*, trata-se de mais um momento em que aluno/professor orientador têm para tratar do trabalho, porém, de forma assíncrona. Este método de maneira alguma prejudicará a orientação, pois o aluno entrará em contato com o seu professor orientador quantas vezes necessitar, dentro do cronograma de postagem/devolutiva.

Sobre a *tutoria presencial*, pode-se entender que o aluno tem mais um “parceiro”, uma vez que o tutor presencial alocado no polo de apoio presencial também estará apto para contribuir com a orientação e sanar dúvidas. É mais uma fonte para o aluno buscar amparo durante a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso, além de todo serviço acadêmico prestado pelo polo.

A *tutoria a distância* atua na sede da Universidade e também está à disposição dos alunos neste momento de extrema importância de sua vida acadêmica.

Finalmente, será na *banca examinadora* que o aluno será arguido sobre o trabalho realizado por meio de respostas postadas no AVA, a partir das questões elaboradas tanto pelo seu professor orientador, quanto pelos professores componentes da banca, e também disponibilizadas no AVA. As questões formuladas pelos professores passam pela revisão da coordenação do curso, com a intenção de se estabelecer qualidade, considerando-se: clareza, dialogicidade, entre outros aspectos que contribuam com o processo. A coordenação, quando necessário e com o conhecimento dos professores envolvidos, fará ajustes nas questões, tomando-se sempre como base o assunto abordado pelo aluno em seu trabalho. A data e o horário para realização da banca serão informadas ao aluno pelo AVA e o local será sempre em seu polo de apoio presencial, onde o tutor presencial (e demais colaboradores), em parceria com a coordenação de curso, dará todas as orientações para que o aluno devidamente identificado seja arguido.

Vale ressaltar que o procedimento apresentado não tem a finalidade de concluir o assunto; o inverso, trata-se de uma contribuição que busca realmente a qualidade na orientação acadêmica em Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade a distância, em que a tecnologia (AVA) é apenas um meio, e não um fim na operação.

5 Metodologia aplicada

Gil (1991, p. 27) apresenta a necessidade de conhecer previamente o caminho para se chegar a um fim preestabelecido. Em outras palavras, qual o método a ser aplicado que leva a este fim e o que, conseqüentemente, irá contribuir tanto para o entendimento quanto para validação dos

respectivos resultados e/ou considerações sobre um assunto específico. Para tanto, torna-se imprescindível adotar a metodologia adequada, ou seja, aquela que realmente irá corroborar o estudo em si.

Para o nosso estudo, o estudo descritivo-exploratório torna-se o mais indicado, uma vez que, e conforme aponta Oliveira (1997, p. 114), classifica-se o estudo em descritivo pelo seguinte fato: “permitir que o pesquisador obtenha uma compreensão do comportamento de diversos fatores e elementos que influenciam determinado fenômeno”; e aqui a referência está na Educação a Distância, orientação acadêmica e qualidade. E, para a classificação como exploratório, Oliveira (1997, p. 134) considera que se trata de uma prática que precisa ser modificada e, em nosso estudo, busca-se a qualidade na orientação acadêmica em Trabalho de Conclusão de Curso.

Toda pesquisa pede classificação e abordagem. A classificação já está estabelecida: descritivo-exploratória; e a abordagem para o assunto em pauta foi qualitativa, que, conforme explica Oliveira (1997, p. 116), trata-se de uma abordagem que “não tem a pretensão de numerar ou medir unidades ou categorias homogêneas”, o que nos permite apontar que, em nossa pesquisa, a abordagem qualitativa considera a relação causa e efeito por meio da aplicação da qualidade na orientação acadêmica em Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade a distância.

Considerações finais

É inegável que um dos apelos da EaD é o uso intensivo das tecnologias digitais. Ao mesmo tempo, a EaD sofre com a desconfiança da sociedade sobre a qualidade de suas atividades e sua efetividade. A comparação entre a crise de confiança pelos contadores em 1947 ao ensino por correspondência e a crise de confiança à EaD pelos assistentes sociais atualmente, basicamente, trazem as mesmas preocupações, apesar de 68 (sessenta e oito) anos de diferença entre os dois episódios, o que nos leva a entender que um dos maiores desafios da EaD é

conseguir fazer com que alunos e professores interajam de fato e construam conhecimento.

Nesse sentido, a tecnologia digital deve ser entendida como um meio para que alunos e professores sejam interlocutores de um processo educacional, e não um fim em si mesmo. Quanto à realização do Trabalho de Conclusão de Curso, o aluno terá a oportunidade de construir um conhecimento a partir do problema de pesquisa mencionado em seu trabalho, considerando-se os conhecimentos teóricos absorvidos nas diversas disciplinas durante o seu curso. Para tal, contará com um professor orientador e demais agentes que influenciam no processo de aprendizagem. Dessa forma, descrevemos um procedimento com a finalidade de contribuir com este processo, porém, isso não deve ser entendido como um modelo ou padrão.

Este trabalho teve uma abordagem qualitativa descritivo-analítica, portanto, há limitações quanto a suas conclusões, estas não devem ser interpretadas como verdade, sendo necessária a ampliação da pesquisa com testes quantitativos e/ou qualitativos.

Como sugestões para pesquisadores para a continuidade deste trabalho, sugere-se abordar dois diferentes aspectos: como a tecnologia pode auxiliar a melhorar a experiência no contato entre aluno e professor no Trabalho de Conclusão de Curso; e quanto à gestão da qualidade dos serviços de EaD.

Referências

- AMOROSO, E. D. A utilização de ferramentas de ensino a distância no apoio à orientação de trabalho de conclusão de curso de graduação. *In: ANUÁRIO DA PRODUÇÃO ACADÊMICA DOCENTE, Anais...* 4., 2010, São Paulo.
- BIANCHETTI, L.; MACHADO, A. M. N. (Org.). *A bússola do escrever: desafios e estratégias na orientação de teses e dissertações*. 2. ed. Florianópolis: Ed. Da UFSC; São Paulo: Cortez, 2006. p. 165-185.
- CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. *Sobre a incompatibilidade entre graduação a distância e serviço social*. Brasília, 2014. 2 v.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1991.
- NEDER, M. L. C. *A orientação acadêmica na educação a distância: a perspectiva de (res)significação do processo educacional*. Cuiabá, 2010. Disponível em: <<http://www.nead.ufmt.br/index.asp?pg=7>>. Acesso em: 1 fev. 2015.
- OLIVEIRA, S. L. *Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses*. São Paulo: Pioneira, 1997.
- PATTO, M. H. S. *Introdução a psicologia escolar*. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997. 468 p.
- ROSSATO, I. F. *Uma metodologia para a análise e solução de problemas*. 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996.
- SARAMELLI, A. *Curso a distância exige muita dedicação, mas é bem-aceito por especialistas: uma das vantagens do EaD é a de proporcionar mais conveniência de horários e locais para estudar*. CRCSP On-line, 2012. Entrevista. <<http://www.partnersnet.com.br/boletim/crcsp.php?curso-a-distancia-exige-muita-dedicacao-mas-e-bem-aceita-por-especialistas#.VV9b2RaRGWs>>. Acesso em: 1 fev. 2015.
- TIBÚRCIO, C.; SALES, I.; CORREIA, P. *História da contabilidade: curso por correspondência em contabilidade*. 2013. (Blog Contabilidade Financeira Sobre Débitos e Créditos da Vida Real). Disponível em: <<http://www.contabilidade-financeira.com/2013/10/historia-da-contabilidade-curso-por.html>>. Acesso em: 1 fev. 2015.
- VIANA, C. M. Q.; VEIGA. *Orientação acadêmica: uma relação de solidão ou de solidariedade? In: REUNIÃO ANUAL ANPED, Anais...* n. 30, Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <30reuniao.anped.org.br/trabalhos/GT04-3345--Res.pdf>. Acesso em: 1 fev. 2015.