



Revista eletrônica de ciências sociais aplicadas.

ISSN: 1980-0193

ARTIGOS COMPLETOS/COMPLETS ARTICLES

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA TUTORIA DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA: UM ESTUDO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA INTERNACIONAL PARA IDENTIFICAÇÃO DAS VARIÁVEIS A COMPORUM UM MODELO DE AVALIAÇÃO

*Suelen Haidar Ronchi* <sup>(1)</sup>

*Sandra Rolim Ensslin* <sup>(2)</sup>

*Leonardo Ensslin* <sup>(3)</sup>

*Sergio Murilo Petri* <sup>(4)</sup>

*Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC/SC*

### RESUMO

Ensino a Distância (EaD) é, nesta pesquisa, entendido como uma modalidade de ensino em que a construção do conhecimento é intermediada pelo uso da tecnologia. Nessa modalidade de ensino, destaca-se a figura do tutor que é o responsável pela mediação no debate entre professores e alunos. Ao considerar que um dos critérios para a qualidade do EaD é o desempenho da tutoria, este estudo objetivou identificar que variáveis, observadas na literatura internacional, devem ser consideradas na construção de um modelo para avaliar o desempenho da tutoria do EaD. Esta pesquisa de natureza exploratório-descritiva e documental, faz uso de fonte de dados secundário e utiliza um procedimento sistemático e estruturado para coleta dos dados. Os resultados identificam as 25 variáveis a serem consideradas em um modelo de avaliação do tutor, distribuídas nas dimensões características pessoais, habilidades técnicas e funções a desempenhar. Adicionalmente, foi ainda possível identificar variáveis relacionadas à avaliação dos demais agentes (Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA; professor; alunos; coordenação) do EaD.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ensino a Distância; Tutoria; Tutor; Avaliação de Desempenho; Produção Científica Internacional.

### PERFORMANCE EVALUATION OF TUTORING FOR DISTANCE LEARNING: A STUDY OF INTERNATIONAL SCIENTIFIC PRODUCTION FOR IDENTIFICATION OF VARIABLES TO COMPOSE A FRAMEWORK ASSESSMENT.

### ABSTRACT

Distance Learning (DL) is, in this research, understood as a mode of education in the construction of knowledge, it is mediated by the use of technology. In this way of education, there is the figure of the tutor who is responsible for mediating the debate between teachers and students. Considering that one of the criteria for the quality of distance education is the

*Perspec. Contemp., Campo Mourão, v. 7, n. 2, p. 27-52, jul./dez. 2012.*

ISSN: 1980-0193

performance of mentoring, this study aimed to identify which variables observed in the international literature, should be considered in building a model to evaluate the performance of the DL tutoring. This exploratory-descriptive and documentary research makes use of secondary data source and uses a structured and systematic procedure for data collection. The results identify the 25 variables to be considered in an evaluation model of the tutor, distributed dimensions in personal characteristics, technical abilities and roles to play. Additionally, it was still possible to identify variables related to the evaluation of other agents (Virtual Learning Environment - VLE; teacher; students; coordination) of DL.

**KEY WORDS:** Distance learning, tutoring, development evaluation, international scientific production.

## 1. INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EaD) pode ser entendida como uma modalidade de ensino e aprendizagem em que professores e alunos não se encontram num mesmo espaço físico, realizando, assim, construção de conhecimento por meio do uso da tecnologia (MORAN, 2002). Com o advento da internet, esta modalidade educativa teve sua expansão acelerada devido à flexibilidade de tempo, comunicação dinâmica, ampliação do acesso, entre outros fatores (ABREU, et al., 2003). A potencialidade da internet na educação é expressa nas palavras de Moran (1997, p. 147) ao afirmar que Internet, ao tornar-se mais e mais hipermídia, começa a ser um meio privilegiado de comunicação de professores e alunos, já que permite juntar a escrita, a fala e, proximamente a imagem a um custo barato, com rapidez, flexibilidade, e interação até pouco tempo insignificáveis. Com a utilização da internet, a EaD atualmente contempla uma extensa lista de cursos ofertados em nível de graduação, especialização, técnicos, de formação complementar, estando presente também na educação fundamental e continuada, seja por meio de cursos integralmente a distância ou semipresenciais.

Com essa expansão, o critério de qualidade do ensino passa a integrar constantemente as discussões sobre a EaD, especialmente em nível de graduação que teve uma evolução acentuada em número de vagas nos quatro últimos anos. Para minimizar os possíveis efeitos negativos desse debate, a Secretaria de Educação a Distância, órgão vinculado ao Ministério da Educação em seu documento intitulado

“Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância” (MEC, 2007, p. 7) estabelece que:

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.

No que tange aos recursos humanos, para que a instituição de ensino possa ofertar um curso a distância, sugere-se a formação de uma equipe multidisciplinar que é composta pelo corpo docente, corpo de tutores e corpo técnico administrativo (MEC, 2007). Sem minimizar a importância dos membros que compõem a equipe, este estudo delimita seu foco na tutoria que representa a equipe formada pelos tutores, sendo o tutor “o profissional da educação que atua nas situações programadas de ensino e aprendizagem presencial, ou na orientação a distância. É ele que tem a relação direta com os alunos, auxiliando-o no manuseio e na aproximação do conteúdo” (WEIDUSCHAT, 2004, p. 2). Numa definição mais abrangente, Malvestiti (2005, p. 2) cita que o tutor

é o educador que ministra cursos à distância utilizando a Internet, que se relaciona com os alunos, realizando mediação pedagógica, sendo responsável tanto pelo conteúdo, quanto pelas questões motivacionais e de acompanhamento aos alunos. Ele não é necessariamente quem produz o material, mas sim o responsável pela sua aplicação e, desta forma, pela interação com os participantes.

Ampliando a discussão sobre a qualidade do ensino, na modalidade a distância e considerando que os tutores possuem grandes responsabilidades nesse contexto, passa-se a focalizar as práticas de avaliação. Esse aspecto é um dos pontos abordados pelo MEC (2007) ao tratar da qualidade na educação. Assim, o MEC (2007) considera que a avaliação da instituição deve ser permanente, constante e envolver os diversos atores, sendo eles estudantes, professores, tutores e técnico-administrativos. Cita ainda que a “a condução da avaliação institucional deve facilitar o processo de discussão e análise entre os participantes, divulgando a cultura de avaliação, fornecendo elementos metodológicos e agregando valor às diversas atividades do curso e da instituição como um todo” (MEC, 2007, p. 17).

Ao observar a literatura acerca do tema Avaliação de Desempenho Organizacional (ADO), encontram-se estudos que exploram seu conceito e os elementos do sistema de ADO (BORTOLUZZI, NASCIMENTO, DUTRA, 2009), investigam os indicadores apresentados na literatura (BORTOLUZZI, VICENTE, ENSSLIN, S., ENSSLIN, 2009) e investigam as ferramentas desenvolvidas para realizar tal atividade (COELHO et al., 2008; GALLON et al., 2008), dentre outros. Sem adentrar as especificidades de cada artigo, mas, sim, na busca do conhecimento sobre o que deve ser considerado na avaliação do desempenho da tutoria do EaD, este estudo é orientado pela seguinte pergunta de pesquisa: Quais as variáveis a serem considerados na construção de um modelo que pretenda avaliar o desempenho da tutoria de EaD? Para tanto, o presente trabalho busca identificar os aspectos (variáveis) a partir das informações encontradas na literatura internacional a serem considerados na construção de um modelo de avaliação do desempenho da tutoria da EaD.

A pesquisa justifica-se por dois aspectos: primeiro, pela importância da tutoria na condução da EaD, visto que seu papel é fundamental como facilitador do processo de ensino e aprendizagem (BELLONI, 2008); segundo, pela necessidade de proceder-se a avaliação para a boa condução do curso, conforme condição imposta pelo órgão regulador do ensino no Brasil (MEC, 2007). Dessa forma, o estudo é significativo por tratar de um assunto atual e relevante no contexto educacional brasileiro, bem como pelo levantamento teórico sistemático e estruturado que permite identificar o que é avaliado, em termos de EaD, pelo contexto internacional. Além disso, a busca pelo objetivo proposto no estudo irá auxiliar estudos práticos que objetivem a construção de um modelo de avaliação de desempenho para a tutoria.

Este artigo está assim organizado: após esta primeira seção de caráter introdutório, a Seção 2 – Referencial Teórico – apresenta os dois eixos que norteiam a pesquisa: Avaliação de Desempenho e Educação a Distância, incluindo a Tutoria. A Seção 3 – Metodologia da Pesquisa – apresenta o enquadramento metodológico e os procedimentos para a coleta dos dados. A Seção 4 – Apresentação e Análise dos Resultados – aponta para os resultados da pesquisa em termos das variáveis identificadas na literatura internacional para avaliar o desempenho da tutoria. A

Seção 5 – Considerações Finais – traz um resgate do objetivo da pesquisa e faz recomendações para futuras pesquisas com base nas limitações deste estudo. Finalmente, a Seção 6 – Referências Bibliográficas – apresenta a bibliografia utilizada na pesquisa.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Esta seção aponta contribuição teórica sobre os eixos que orientam a pesquisa, quais sejam: avaliação de desempenho e ensino a distância.

### **2.1 Avaliação de Desempenho**

Estudos sobre como avaliar e mensurar o desempenho das organizações são cada vez mais comuns. A busca pelo conhecimento acerca da avaliação de desempenho é notada pela extensa gama de métodos existentes na atualidade (COELHO et al., 2008.).

Coelho et al. (2008, p. 3) analisando a visão de Sink e Tuttle (1993) mencionam que o “objetivo principal da avaliação de desempenho é melhorar a performance da organização”. Acrescentam ainda que “medir para melhorar o desempenho empresarial é responder para a equipe gerencial o que é importante e como a organização pode manter-se informada de sua performance e possibilitar a todos uma reflexão sobre como e onde melhorar”.

Ao considerar que avaliação de desempenho possa ser utilizada em qualquer contexto decisional, os autores desta pesquisa, na busca por um conceito que contemple a extensão do processo avaliativo, adotam a seguinte conceituação oferecida pelo LABMCDA qual: “Avaliação de Desempenho Organizacional é o processo de gestão utilizado para construir, fixar e disseminar conhecimentos por meio da identificação, organização, mensuração e integração dos aspectos, de um determinado contexto, julgados relevantes para medir e gerenciar o desempenho dos objetivos estratégicos da organização” (ENSSLIN e ENSSLIN, S., 2009).

Ampliando esse conceito, apresenta-se o conceito formulado por Igarashi, Ensslin, Ensslin e Paladini (2008, p. 119), que consideram uma avaliação de desempenho válida e legítima quando esta busca identificar:

- (i) o que vai ser avaliado - ou seja, é necessário conhecer o objeto da avaliação, incluindo sua identidade, a cultura sobre a qual esta é construída, as instâncias que respondem pelo objeto a ser avaliado, resultando nos objetivos a serem perseguidos;
- (ii) como proceder à avaliação - ou seja, é necessário identificar como cada objetivo será avaliado e quanto cada objetivo contribui para a avaliação do todo, possibilitando a identificação do perfil de desempenho do objeto avaliado; e
- (iii) como conduzir ao gerenciamento interno - com base na análise das fragilidades e potencialidades identificadas para sugerir ações de aperfeiçoamento promovendo a alavancagem do desempenho organizacional.

Adicionalmente, Lacerda, Ensslin e Ensslin, S. (2009) enfatizam que a primeira etapa - o que vai ser avaliado - demanda a busca da geração de conhecimento a fim de se definir o que será avaliado, a partir do objetivo da organização, não se limitando aos conhecimentos já existentes sobre a organização, mas, sim, explorando todo o contexto em que está envolvida, a partir da percepção dos envolvidos.

Dessa forma, uma avaliação de desempenho, se bem constituída e conduzida, deve resultar em inúmeros benefícios para os envolvidos, tal como expostos por Sena (2008, p. 53).

- Para a organização, impactarão nos resultados sobre desempenho organizacional, no planejamento de Recursos Humanos, em um melhor acesso a aumento da motivação.
- Para o avaliador, resultará em um melhor desempenho da equipe e correção dos problemas que venham a surgir; e
- Já para o avaliado resultará em uma melhor compreensão do que está sendo medido, o que traz a evolução; gerando oportunidades para discussão de problemas, dando um enfoque sobre si mesmo e das necessidades pertinentes.

Acerca da necessidade da avaliação de desempenho no EaD, Sherry (1996, p. 338) destaca que os atuais sistemas utilizados pelos gestores das universidades necessitam ser revisados. Essa revisão inclui uma redefinição dos papéis dos participantes, seleção e adoção de tecnologia, as questões do design, estratégias para aumentar a interatividade, as características dos alunos, o apoio ao aluno, as questões

operacionais, políticas e questões de gestão, da equidade e da acessibilidade e a compensação de custo-desempenho.

Desse modo, construção de um modelo para avaliar o desempenho da tutoria de EaD, além de considerar as premissas da avaliação, deve explorar amplamente o contexto e escolher a metodologia mais adaptável. Dessa forma, torna-se necessário compreender quais os agentes envolvidos no ensino a distância e qual o papel do tutor nessa esfera.

## 2.2 Educação a Distância

Educação a Distância é a utilização da tecnologia de telecomunicação para fornecer informações educacionais e de formação. É basicamente um sistema baseado na web, que torna a informação ou conhecimento disponível para os utilizadores e estudantes, desconsiderando restrições de tempo ou de proximidade geográfica (SUN, et al., 2008).

Numa definição mais ampla, Rosenberg (2001, p. 28) menciona que EaD é o ensino em rede que possibilita a atualização instantânea, armazenamento, distribuição e partilha de instrução ou informação; é entregue ao usuário final por meio de computador usando a tecnologia padrão da internet; é centrado na mais ampla visão de aprendizagem e fornece soluções de aprendizagem que vão além dos paradigmas tradicionais de ensino.

O objetivo da EaD, assim como qualquer outra forma de ensino, é contemplar os objetivos de aprendizagem do aluno. Para isso, há objetivos relacionados a cada componente estrutural da EaD, tais como ambientais, tecnológicos, dos alunos e dos tutores (SELIM, 2007).

Além da internet, outro importante componente tecnológico que apoia a EaD é um sistema de gestão de aprendizagem, também conhecido por Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). O AVA é um sistema de informação que facilita o processo de aprendizagem, divulgando o material educativo, e fornecendo comunicação e suporte aos agentes do ensino (GAUDIOSO et al., 2009, MCGILL; HOBBS, 2007). A Figura 1 explicita os agentes envolvidos com a EaD.

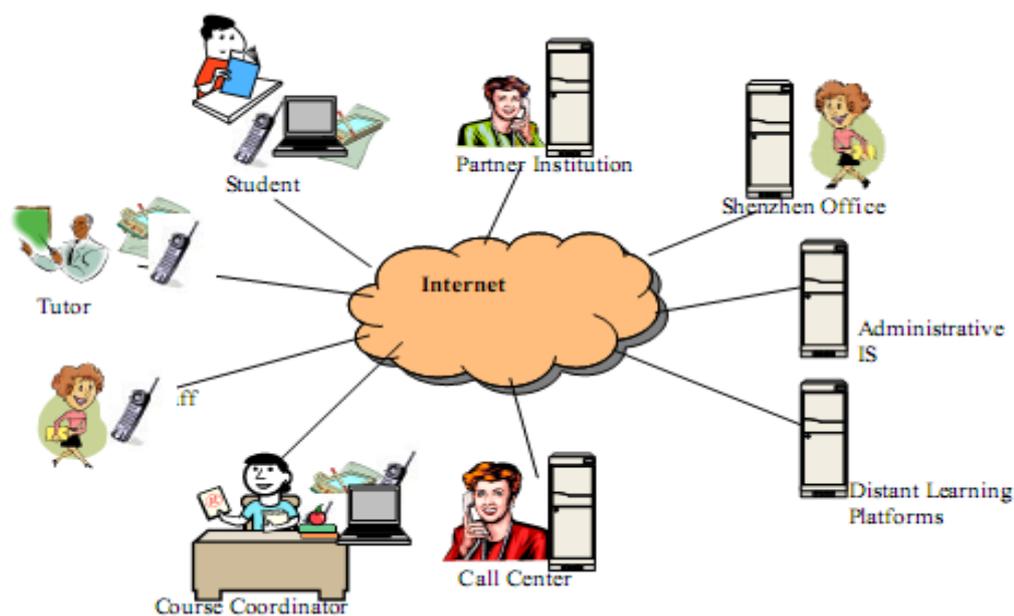


Figura 1 - Stakeholders of distance education at the OUHK case study  
 Fonte: Chiu et al. (2008).

A Figura 1 demonstra o contexto da EaD nas instituições pesquisadas pelos autores situadas em Hong Kong. No Brasil, a estrutura é semelhante, entretanto há uma diferença marcante na figura do tutor. Enquanto em alguns países, em alguns cursos, a tutoria é realizada diretamente por um professor sendo auxiliado por um sistema de tutoria inteligente (computacional com questões pré-elaboradas e respondidas), no Brasil o tutor nem sempre é um professor (BATES, 2005).

### 2.2.1 Tutoria em Educação a Distância

A figura do tutor surgiu no final da chamada primeira geração da EaD (ensino por correspondência) e foi vislumbrada como um orientador ao aluno, sendo “aquele que encaminha respostas por correio às dúvidas apresentadas, devolve os trabalhos corrigidos, anima o estudante para que não abandone os estudos e mantém contatos presenciais com os alunos” (MEDEIROS, MEDEIROS, 2003, p. 64).

As gerações de EaD mudaram, e hoje as funções do tutor são praticamente as mesmas; entretanto, a intermediação é feita pela internet. Numa visão prática, Berkel e Dolmans (2006, p. 731) citam que o papel do tutor inclui as seguintes técnicas:

- Estimular a aprendizagem ativa, solicitando aos alunos que resumam em suas próprias palavras o que aprenderam e incentivando os alunos a encontrar conexões entre as questões que têm estudado.
- Estimular a autoaprendizagem, por incentivar os alunos a gerar objetivos de aprendizagem bem definidos e utilizar uma variedade de recursos em sua busca de informação.
- Facilitar a aprendizagem, incentivando os estudantes a aplicar o seu conhecimento prévio do problema a ser resolvido.
- Facilitar o aprendizado colaborativo, incentivando os alunos a avaliar regularmente a colaboração do grupo e dar feedback construtivo sobre o trabalho do grupo.
- Demonstrar comportamento interpessoal, que reflete uma motivação positiva para cumprir o papel de tutor e ter consciência das forças e fraquezas de um tutor.

Esses são alguns exemplos da função de tutor. Além do citado, pode-se incluir: mediação entre alunos, professores e tecnologia, esclarecimento de dúvidas nos fóruns, organização de atividades propostas pelos professores, e incentivo à participação ativa (RABOW, CHIN, FAHIMIAN, 1999). Sabe-se que o tutor está inserido num contexto colaborativo relacionado diretamente a alguns agentes. A Figura 2 representa esta interação do tutor.

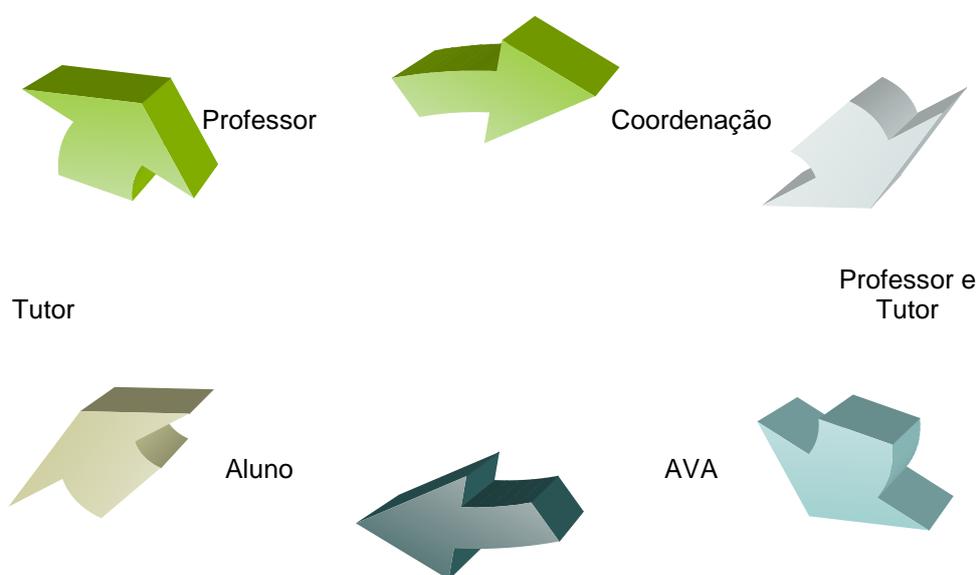


Figura 2 - Interação cíclica entre tutor e demais agentes

Fonte: Elaborado pelos autores

A Figura 2 explicita a interação do tutor com os demais agentes do EaD. Nessa dimensão, o tutor está relacionado ao AVA, aos professores, aos coordenadores e aos alunos. Nessa relação institucional, como suporte ao trabalho do tutor, considerando como produto final o suporte ao aluno, cabe a cada:

- Professor: selecionar, organizar e transmitir o conhecimento, e preparar os materiais pedagógicos em diferentes suportes semelhantemente ao ensino presencial, porém o contato com o aluno é intermediado pelo tutor (BELLONI, 2008).
- Coordenador: determinar o rumo do curso e os papéis de cada agente (BEILER; PERNIGOTTI; FARIA, 2003).
- AVA: gerenciar e armazenar o material didático, organizar área de trabalho do curso, gerenciar o sistema, disponibilizar ferramentas interativas, e acompanhar a evolução dos estudantes (WAGNER; HERRLEIN; MEDEIROS, 2003).

Esses são só alguns exemplos da interação do tutor. Entretanto, ao vislumbrar a construção de modelo para avaliar seu desempenho, é necessário considerar toda a dimensão do ensino a distância, inclusive os aspectos pessoais de cada tutor.

### **3. METODOLOGIA DA PESQUISA**

Esta seção tem o objetivo de apresentar o enquadramento metodológico da pesquisa e os procedimentos para coleta e análise dos dados.

#### **3.1 Enquadramento Metodológico**

Quanto à natureza dos objetivos, a pesquisa é exploratória, segundo Gil (1991), pois proporciona expansão do conhecimento nas pesquisas sobre os aspectos que avaliam o desempenho dos tutores de EaD no contexto internacional; é descritiva, segundo Vergara (2000), uma vez que procura investigar, analisar as informações e retratar o perfil da produção científica no que tange à avaliação do desempenho dos tutores para posterior utilização dessas variáveis na construção de um modelo.

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa pode ser considerada qualitativa no momento de análise do conteúdo, conforme Richardson (1999), que afirma que a pesquisa qualitativa diferentemente da quantitativa não aplica instrumental estatístico na análise do problema, sendo a pesquisa qualitativa a forma ideal para analisar a natureza de um fenômeno social.

Em relação aos procedimentos técnicos, o estudo é documental fazendo uso de fonte de dados secundária (RICHARDSON, 1999) – que são os artigos científicos coletados. Adicionalmente, classifica-se também como bibliográfica que, de acordo com Gil (1996, p. 48), “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Para a consecução do objetivo proposto, é utilizada a técnica de análise de conteúdo, que leva em consideração o significado, a forma e a distribuição do conteúdo do texto (BARDIN, 1997). Anterior à análise, na fase de coleta dos artigos, utiliza-se como instrumento a bibliometria, mais precisamente quando da análise de citações, que, conforme Araújo, (2006, p. 18),

permite a identificação e descrição de uma série de padrões na produção do conhecimento científico. Com os dados retirados das citações pode-se descobrir: autores mais citados, autores mais produtivos, elite de pesquisa, frente de pesquisa, fator de impacto dos autores, procedência geográfica e/ou institucional dos autores mais influentes em um determinado campo de pesquisa; tipo de documento mais utilizado, idade média da literatura utilizada, obsolescência da literatura, procedência geográfica e/ou institucional da bibliografia utilizada; periódicos mais citados, “core” de periódicos que compõem um campo.

O estudo possui lógica indutiva que, de acordo com Richardson (1999), uma vez que, a partir da análise do conteúdo dos artigos, esta pesquisa apresenta as variáveis a serem consideradas na avaliação do EaD como um todo, classificando-a conforme o conhecimento dos autores do estudo. Quanto aos resultados da pesquisa, é aplicada, pois objetiva ampliar o conhecimento acerca da avaliação de desempenho em tutoria de EaD, buscando identificar quais as variáveis a serem considerados numa avaliação.

### 3.2 Procedimentos para coleta e análise dos dados

A coleta dos artigos analisados ocorreu por meio de um processo sistêmico e estruturado, conforme proposto por Rosa, Ensslin e Ensslin, S. (2009), seguindo as seguintes etapas:

Primeira etapa: seleção da base de dados e termos da pesquisa. A base de dados utilizada foi o ISI (Web of Knowledge), com acesso disponibilizado no portal CAPES. A escolha pela base de dados justifica-se por esta integrar uma ampla quantidade de periódicos de diversas áreas do conhecimento. As palavras-chave buscadas na base de dados foram: e-learning, e-tutor, distance education, online courses e tutoring. Como palavras-chave complementar, buscou-se: assessment e performance assessment. O único critério restritivo aplicado ao processo refere-se ao período, sendo contemplados os artigos publicados a partir de 2004. As palavras-chave foram combinadas de todas as formas possíveis e pesquisadas nos títulos, resumos e palavras-chave dos artigos científicos. Com isso, obteve-se um total de 2.912 artigos.

Segunda etapa: exclusão de duplicidades e de artigos não associados. Os 2.912 títulos coletados foram transportados para um software de gerenciamento de referências: o EndNote. Assim foi possível eliminar as duplicidades da pesquisa, chegando-se a um total de 1.825 títulos não duplicados. De posse dos títulos, realizou-se a leitura destes, de onde se excluiu os que não estavam alinhados à pesquisa. Com esse passo, obteve-se então uma população de 714 títulos alinhados.

Terceira etapa: reconhecimento científico dos artigos. Buscou-se selecionar os artigos pelo reconhecimento científico, e o critério utilizado para isso foi o número de citações do estudo. A busca pelo número de citação foi realizada por meio do Google Acadêmico, visualizando o impacto pela construção de um histograma, conforme Gráfico 1. Somando-se o número de citações dos artigos, chega-se a um total de 5.250 citações. Optou-se por uma taxa de corte de 85%, o que totaliza 4.463 citações. A quantidade de artigos que corresponde a esse número é de 208, previamente incluídos na amostra final. Dessa forma, 506 artigos foram excluídos nessa etapa.

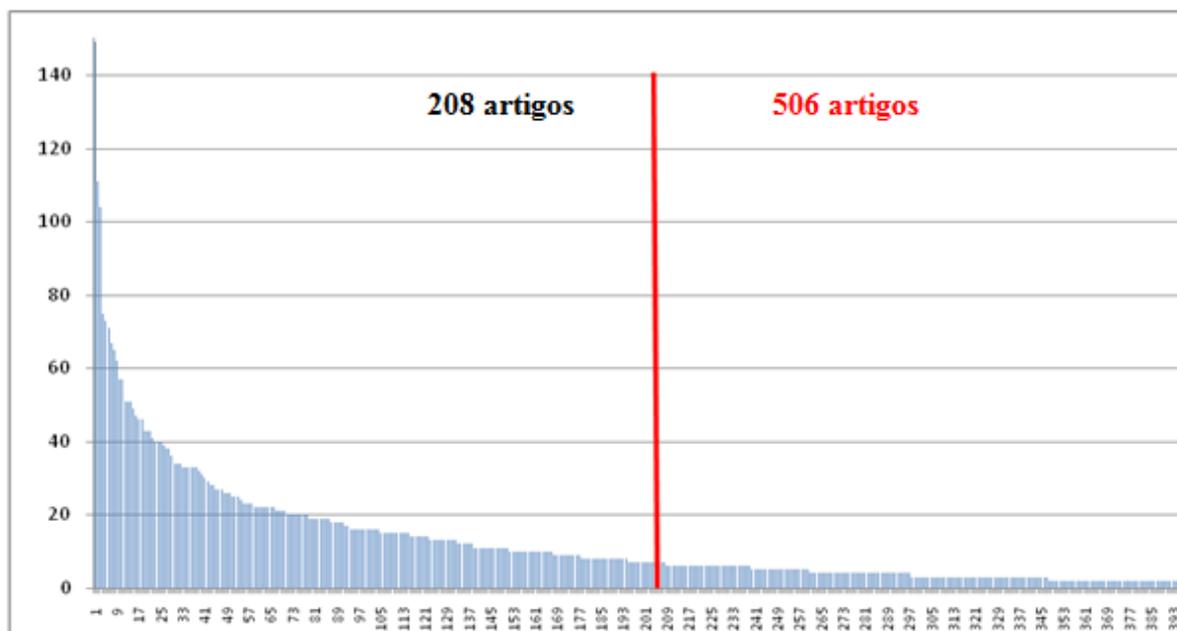


Gráfico 1 – Ponto de corte na amostra de artigos

Fonte: Elaborado pelos autores.

**Quarta etapa: leitura dos resumos e seleção da amostra.** Para confirmação da amostra final de artigos, realizou-se uma criteriosa leitura dos 208 resumos dos artigos potencialmente aceitos, considerando aderência ao tema da pesquisa. Dos 208, foram selecionados 14 deles para compor a amostra final.

**Quinta etapa: processo de repescagem e confirmação da amostra final.** Para confirmar a exclusão dos 508 artigos eliminados no corte, procedeu-se a um processo de repescagem com base em técnicas bibliométricas. Primeiro, identificou-se os autores dos 14 artigos já selecionados. De posse dos nomes buscou-se essas autorias nos artigos eliminados. Adicionalmente, os artigos que tiveram publicação em 2008 e 2009 também foram resgatados para leitura dos resumos. Foram resgatados para leitura 108 artigos, e destes foram selecionados nove por estarem alinhados com o tema pesquisado. Dessa forma, o portfólio final é formado por 23 artigos. Entretanto, cinco deles possuíam acesso restrito ou pago, e, com isso, a amostra final analisada contém 18 artigos, conforme apresentados na próxima seção.

Cabe destacar que a amostra selecionada para análise é a que informa o referencial teórico deste artigo. Adicionalmente, foram incluídos livros, teses e dissertações, bem como artigos sobre EaD mais citados no contexto nacional.

## 3.2.1 Amostra de artigos científicos

Para facilitar a visualização da análise, o Quadro 1 apresenta os artigos selecionados para identificação das variáveis a serem consideradas na construção de um modelo de avaliação de desempenho.

Quadro 1 – Amostra da pesquisa (continua)

Ordem	Autores	Título do artigo	Ano
1	Georgouli, K.; Skalkidis, I.; Guerreiro, P.	<i>A framework to Adopting LMS to Introduce e-Learning in a Traditional Course</i>	2008
2	De Smet, M.; Van Keer, H.; Valcke, M.	<i>Blending asynchronous discussion groups and peer tutoring in higher education: Na exploratory study of online peer tutoring behavior</i>	2008
3	Dolmans, D.H.J.M.; Wolfhagen, I.H.A.P.	<i>Complex Interactions Between Tutor Performance, Tutorial Group Productivity, and the Effectiveness of PBL units as Perceived by Students</i>	2005
4	Selim, S.M.	<i>Critical success factors for e-learning acceptance: Confirmatory factors models</i>	2007
5	Gaudio, E.; Hernandez-del-Omo, F.; Montero, M.	<i>Enhancing E-learning Through Teacher Support: Two Experiences</i>	2009
6	Carle, A.	<i>Evaluating college student's evaluations of a professor's teaching effectiveness across time and instruction mode (online vs. Face-to-face) using a multilevel growth modeling approach</i>	2009
7	McGill, T.J.; Hobbs, V.J.	<i>How students and instructors using a virtual learning environment perceive the fit between technology and task</i>	2008
8	Yeh, Y.U.	<i>Integrating e-learning into the Direct-instruction Model to enhance the effectiveness of critical-thinking instruction</i>	2009
9	Weigle, S.C.; Nelson, G.L.	<i>Novice tutors and their ESL tutees: Three case studies of tutor roles and perceptions of tutorial success</i>	2004
10	van der Boom, G.; Paas, F.; van Marrienoer, J.J.G.; van Gog, Tamara.	<i>Reflection prompts and tutor feedback in a web-based learning environment: effects on students self-regulated learning competence</i>	2004
11	Kennedy, D.M.	<i>Standards for online teaching: lessons from the education, health and IT sector</i>	2005
12	Budé, L.; Imbos, T.; Wiel, M.W.J.v.d.; Broers, N.J.; Berger, M.P.F.	<i>The effect of directive tutor guidance in problem-based learning on statistics on students perceptions</i>	2009
13	Gisbert, D.D.; Font, C.M.	<i>The Impact of peer tutoring on the improvement of linguistic competence, self-concept, as a writer and pedagogical satisfaction</i>	2008
14	Berkel, H.J.M.V.; Dolmans, D.H.J.M.	<i>The influence of tutoring competence on problems, group functioning and student achievement in problem-based learning</i>	2006
15	Bozkaya, M.; Aydin, I.E.	<i>The relationship between teacher immediacy behaviors and learner's perceptions of social presence and satisfaction in open and distance education: the case of anadolu university open education faculty</i>	2007
16	Chiu, D.K.W.; Choi, S.P.M.; Wang, M.; Kafeza, E.	<i>Towards ubiquitous communication support for distance education with alert management</i>	2008
17	Sun, P.C.; Tsai, R.J.; Finger, G.; Chen, Y.Y.;	<i>What drives a successful e-Learning? Na empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction</i>	2008

	Yeh, D.		
18	Mazzolini, M.; Maddison, S.	<i>When to jump in: The role of instructor in on line discussion forums</i>	2007

Fonte: Elaborado pelos autores.

O Quadro 1 apresenta os artigos selecionados, bem como sua autoria. Ressalta-se que essa amostra final não necessariamente aborda a avaliação da tutoria, mas esses artigos foram considerados relevantes por avaliarem algum aspecto da EaD, visto que a figura do tutor está interligada aos outros atores desse processo de ensino: considera-se importante identificar o que é avaliado em cada dimensão da EaD.

#### 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Por meio de um processo sistêmico e estruturado, obteve-se a amostra final de artigos a serem analisados, buscando a identificação de variáveis a serem consideradas para a construção de um modelo de avaliação de desempenho dos tutores de EaD. Para contemplar o objetivo do estudo, o Quadro 2 demonstra as classificações feitas e a quantidade de critérios avaliadas em cada estudo. Complementando, contempla o foco da avaliação e o instrumento utilizado para detectar as opiniões dos avaliados.

Quadro 2 – Avaliações da amostra (continua)

Artigo	Foco da Avaliação	Classificação	Qtde. de critérios avaliados / identificados	Instrumento de coleta
1	Adoção de uma plataforma virtual (AVA)	Componentes Administrativos	6	Relatório do sistema
		Componentes de Conteúdo	6	Autoavaliação feita pelos alunos
		Componente Comunitário	3	Questionário
		Componente de Atividades	5	Questionário
2	Intervenção do tutor nas discussões assíncronas	Moderação <i>on-line</i>	6	Questionário
3	Desempenho do tutor, produtividade do grupo e uso do AVA	Tutor	1	Questionário
		Tutoria	1	
		Interação com o sistema	1	

4	Fatores de sucesso para o EaD	Características do tutor	13	Levantamento
		Características do estudante	25	
		Tecnologia	13	
		Suporte Institucional	5	
5	Adaptação de professores ao EaD	Suporte Tecnológico	5	Questionário
		Suporte Tecnológico ao Aluno	4	Questionário e autoavaliação
		Satisfação do Professor	5	Entrevista e autoavaliação
6	Avaliação dos alunos sobre a eficácia do professor	Desempenho do professor	5	Avaliação SETE
7	Ajuste do AVA para alunos e professores	Adaptação da tarefa da tecnologia	13	Observação participante
		Satisfação do Usuário	3	
		Consequências esperadas do uso	10	
		Atitude em relação à utilização do sistema	4	
		Norma Social	4	
		Condições Facilitadoras	7	
		Utilização	1	
Impacto sobre o desempenho	3			
8	Eficácia da instrução direta	Não Apresenta	4	Teste de conhecimento, levantamento e questionário
9	Papel de negociação do tutor	Identificação de fatores de sucesso na relação com professores e alunos	11	Discussões <i>on-line</i> , vídeos de tutores e entrevistas
10	Efeitos das reflexões e <i>feedback</i> dos tutores	Competências para autoaprendizagem	13	Avaliação <i>on-line</i> , perguntas abertas
11	Criação de normas para o EaD	Atividades antes do início	4	Entrevistas abertas
		Atividades no início do módulo	3	
		Atividades ao longo do módulo	5	
		Atividades de avaliação	3	
12	Efeito da instrução direta (tutor) na aprendizagem dos alunos	O curso	3	Questionário
		Problemas	2	
		Elaboração	6	
		Estímulo para compreensão	5	
		Aspectos do papel do professor	3	
13	Efeito da tutoria entre pares na melhoria da competência curricular	Conhecimento do conteúdo	5	Teste de conhecimento específico
		Autoconceito como escritor	10	Questionário
		Satisfação com o auxílio pedagógico	5	
14	Influência da competência do tutor no aprendizado.	Construção do aprendizado	3	Questionário
		Aprendizagem autodirigida	2	
		Aprendizagem contextual	2	
		Aprendizagem colaborativa	2	
		Comportamento interpessoal	2	

		Qualidade dos problemas	2		
		Funcionamento do grupo	1		
15	Efeitos da instrução direta na satisfação dos alunos	Não apresenta	4	Questionários	
16	Gestão da comunicação entre os atores	Perspectiva dos alunos	8	Experiência pessoal	
		Perspectiva dos tutores	4		
		Perspectiva dos coordenadores	4		
		Perspectiva das instituições colaboradoras	4		
17	Fatores que influenciam na satisfação	Dimensão do aluno	26	Questionário	
		Dimensão do tutor	2		
		Dimensão do curso	11		
		Dimensão Tecnológica	8		
		Dimensão do <i>Design</i>			8
		Dimensão Ambiental			10
		Satisfação com a qualidade do curso			9
18	Influência da participação do tutor na participação do aluno	Participação do aluno e a percepção em função a participação do instrutor	3	Análise de conteúdo de 4000 mensagens	
		Participação dos alunos e percepção em função ao calendário dos tutores	3		
		Participação dos estudantes e percepção em função da natureza das respostas	3		

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se que a maioria dos artigos contemplados pela amostra possui como instrumento de coleta dos dados avaliados o questionário. Embora apresentem nomenclaturas diferentes para as classificações feitas, é possível identificar algumas categorias generalizáveis como exposto na análise a seguir.

De posse das informações apresentadas acima, é possível visualizar que cada artigo apresenta uma classificação para o que é avaliado. Considerando que o foco deste estudo é a identificação de variáveis (critérios/aspectos) para avaliar o desempenho da tutoria, os autores procederam a uma nova classificação, primeiro buscando a identificação das variáveis diretamente ligadas à avaliação dos tutores. A Figura 3 demonstra esta identificação.

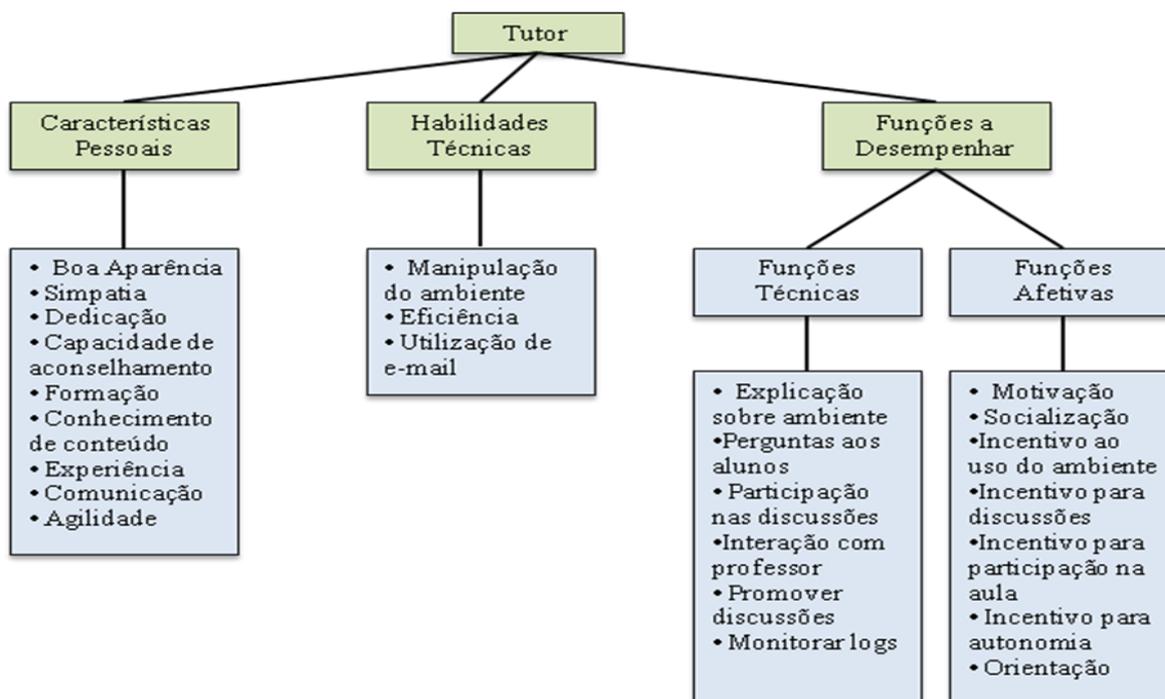


Figura 3 – Critérios de avaliação do tutor  
Fonte: Dados da pesquisa.

A Figura 3 representa a síntese das variáveis identificadas nos artigos analisados. Ressalta-se que muitos deles foram considerados em mais de quatro estudos, tais como: feedback, motivação e conhecimento do conteúdo. As classificações feitas ocorreram por técnica de dedução. Destaca-se que, como o objetivo do artigo é apenas de identificar, não se apresentam quais os métodos utilizados para avaliar os pontos elencados.

Ao considerar o contexto em que o tutor está inserido, com base na Figura 2 foi possível identificar ainda as variáveis a serem consideradas para a avaliação dos demais agentes (apresentados na seção 2.2.1.) da EaD, quais sejam:

#### 1. AVA

- Relatórios: usuários registrados, quantidade de acessos, uso do fórum, supervisão do tutor, atividades completas, tarefas enviadas, comentários, prazos, taxa de abandono, tempo de resposta, datas de provas e atividades.
- Interface: facilidade do acesso, acesso 24 horas por dia, velocidade da navegação, estrutura das disciplinas, design, acesso irrestrito, agradabilidade, facilidade na utilização, possibilidade de up-date, suporte à comunicação

síncrona, exatidão na saída de dados, flexibilidade, acesso a mensagens, notificações.

- Ferramentas: arquivos de demonstração, exercícios, notas de aula, apresentações em Power Point, links, fórum, grupo de usuários, reenvio de tarefas, modelo pedagógico, atividades de aprendizagem, possibilidade de interação com agentes.

## 2. Professor

- Conteúdo da disciplina: objetivos, organização, abordagem sistemática, utilidade, estrutura, diversidade na avaliação, calendário.

- Funções: Disponibilização do material, interação com o AVA, atualização de material, publicação de boas vindas, controle dos prazos.

- Participação: Direção em debates, domínio de conteúdo, frequência de auxílio.

## 3. Alunos

- Perfil do aluno da EaD: crença na modalidade, tipos de aprendizagem, habilidade com computador, conforto com computador, conhecimento de internet.

## 4. Coordenação

- Funções a desempenhar: controlar listas de alunos, agendar e executar reuniões, monitorar desempenho de tutores.

Essas foram as variáveis identificadas na amostra selecionada, por meio de um processo sistemático e relacionadas à dimensão integradora do tutor apresentada na seção 2.2.1. Adicionalmente, destacam-se outras três variáveis mencionadas referentes à infraestrutura da universidade, sendo eles: biblioteca, quantidade de computadores e disponibilidade de impressoras.

Os autores do presente artigo estão conscientes de que as variáveis aqui elencadas não contemplam todo o contexto do ensino a distância, uma vez que elas foram identificadas a partir de publicações no contexto internacional, mas servem como base para uma avaliação mais criteriosa que busque avaliar profundamente algumas dimensões ou agentes envolvidos na EaD.

## 5. CONCLUSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo identificar as variáveis, a partir das informações encontradas na literatura internacional, a serem consideradas na construção de um modelo de avaliação do desempenho da tutoria da EaD. Por meio de um processo sistemático e estruturado, obteve-se a mostra de artigos que foram investigados para contemplação do objetivo. Foi possível identificar 25 variáveis a serem consideradas em um modelo de avaliação do tutor, distribuídas nas dimensões características pessoais, habilidades técnicas e funções a desempenhar; salienta-se que estas variáveis não são exaustivas e suficientes para compor um modelo avaliativo, mas podem ser utilizadas como direcionamento para tal. Adicionalmente, em face da riqueza de informações dos artigos constantes da amostra, foi ainda possível identificar variáveis relacionadas à avaliação dos demais agentes do EaD, identificados na literatura: AVA, professores, alunos, coordenação.

Na dimensão do tutor, classificaram-se os critérios em três categorias, características pessoais, habilidades técnicas e funções a desempenhar, esta subdividida ainda em funções técnicas e afetivas. Quanto às características pessoais, identificaram-se as seguintes variáveis a serem consideradas: boa aparência, simpatia, dedicação, capacidade de aconselhamento, formação, conhecimento de conteúdo, experiência, comunicação e agilidade. Sobre as habilidades técnicas, identificou-se: manipulação do ambiente, eficiência e utilização de e-mail. Já as variáveis relacionadas às funções técnicas a desempenhar incluem: explicação sobre ambiente, participação nas discussões, interação com professor, promoção de discussões e monitoramento de logs de acesso. As funções de caráter afetivo são: motivação, socialização, incentivo ao uso do ambiente, incentivo para participação na aula, incentivo para autonomia e orientação.

Para o agente AVA, identificaram-se as seguintes variáveis relacionadas a: relatórios - usuários registrados, quantidade de acessos, uso do fórum, supervisão do tutor, atividades completas, tarefas enviadas, comentários, prazos, taxa de abandono, tempo de resposta, datas de provas e atividades; interface - facilidade do acesso, acesso 24 horas por dia, velocidade da navegação, estrutura das disciplinas, design,

acesso irrestrito, agradabilidade, facilidade na utilização, possibilidade de up-date, suporte à comunicação síncrona, exatidão na saída de dados, flexibilidade, acesso à mensagens, notificações; ferramentas – arquivos de demonstração, exercícios, notas de aula, apresentações em Power Point, links, fórum, grupo de usuários, reenvio de tarefas, modelo pedagógico, atividades de aprendizagem, possibilidade de interação com agentes.

No que diz respeito ao agente professor, identificou-se: (i) conteúdo da disciplina – objetivos, organização, abordagem sistemática, utilidade, estrutura, diversidade na avaliação, calendário; (ii) funções – disponibilização do material, interação com o AVA, atualização de material, publicação de boas vindas, controle dos prazos; e, (iii) participação – direção em debates, domínio de conteúdo, frequência de auxílio.

A dimensão dos alunos apresentou alguns critérios relacionados ao perfil do aluno. São eles: crença na modalidade, tipo de aprendizagem, habilidade com computador, conforto com computador, conhecimento de internet. E, finalmente, quanto à coordenação, algumas funções a desempenhar foram destacadas, sendo: controlar listas de alunos, agendar e executar reuniões, monitorar desempenho de tutores.

Como limitações da presente pesquisa, apontam-se os seguintes aspectos: (i) os autores deste artigo destacam que os critérios (variáveis) aqui elencados foram suficientes mas não exaustivas e estão cientes de que a construção de um modelo para avaliação de desempenho, seja da tutoria, ou de qualquer outra dimensão (ou agente) do EaD deve explorar exaustivamente o contexto a ser avaliado, ou seja, as especificidades do curso em questão; (ii) a investigação limitou-se à busca de literatura internacional; e, (iii) identificação das variáveis a compor o modelo de avaliação dos tutores de EaD. Com base nas limitações apontadas, sugerem-se os seguintes tópicos para futuras pesquisas: (i) estudos aprofundados para identificação de critérios de um contexto específico; (ii) identificação dos critérios avaliados pela literatura nacional; e, (iii) construção de um modelo de avaliação de desempenho para tutoria de um curso específico.

## REFERÊNCIAS

ABREU, A. F.; GOLÇALVES, C. M.; PAGNOZZI, L.. Tecnologia da Educação e Educação Corporativa: contribuições e desafios da modalidade de ensino-aprendizagem à distância no desenvolvimento de pessoas. Revista PEC, Curitiba, v. 3, n. 1, p. 47-58, jul.2002/jul. 2003.

ARAÚJO, C. A. A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. Em Questão, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11-32, jan./jun. de 2006.

BARDIN, L.. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1997.

BATES, T. A. W. **Technology, E-learning and Distance Education**. 2.ed. New York: Routledge, 2005.

BEILER, A.; PERNIGOTTI, J. M.; FARIA, E. T.. Legislação e avaliações em EaD: emergências legais e a geração de processos de territorialização e desterritorialização. In: MEDEIROS, M. F. de; FARIA, E. T.(Orgs.). **Educação a distância: cartografias pulsantes em movimento**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. p. 337-348.

BELLONI, M. L.. **Educação a Distância**. 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2008.

BERKEL, H. J. V.; DOLMANS, D. H. J. M. The influence of tutoring competencies on problems, group functioning and student achievement in problem-based learning. Medical Education, Edinburgh , v .40, p. 730-736, 2006.

BORTOLUZZI, S.; VICENTE, E. F. R.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. Práticas de Avaliação de Desempenho Organizacional em Pequenas e Médias Empresas: Investigação em uma Empresa de Porte Médio do Ramo Moveleiro. In: ENCONTRO DE ESTUDOS EM ESTRATÉGIA,, 4., 2009, Recife. Anais ... , 2009.

BORTOLUZZI, S.; NASCIMENTO, S. do; DUTRA, A. Mapeamento dos Indicadores de Desempenho Organizacional em Pesquisas da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, no período de 2000 a 2008. In: ENCONTRO DA ANPAD, 33, 2009, São Paulo. Anais ... , 2009.

CHIU, D. K. W.; CHOI, S. P. M.; WANG, M.; KAFEZA, E.. Towards Ubiquitous Communication Support for Distance Education with Alert Management. *Educational Technology & Society*, v. 11, n. 2, p. 92-106, 2008.

COELHO, A. L.; NASCIMENTO, S. do; COELHO, C.; BORTOLUZZI, S.; ENSSLIN, L. Avaliação de desempenho organizacional: uma investigação científica das principais ferramentas gerenciais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 15, 2008, Curitiba. Anais ... São Leopoldo: ABC, 2008.

ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.. Avaliação de Desempenho, 2009. Notas de Aula. Informação Verbal

GALLON, A. V.; NASCIMENTO, S. do; ENSSLIN, S. Rolim; ENSSLIN, L.; DUTRA, A.. Mapeamento das ferramentas gerenciais para Avaliação de desempenho disseminadas em pesquisas da área de engenharia. *Revista P&D em Engenharia de Produção*, Itajubá, n. 7, p. 53 -72. 2008.

GAUDIOSO, E.; HERNANDEZ-del-OLMO, F., MONTERO, M. Enhancing E-Learning Through Teacher Support: Two Experiences. *IEEE Transactions on Education*, v. 52, n. 1, p. 109-115, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991

IGARASHI, D. C. C.; ENSSLI, S. R.; ENSSLIN, L.; PALADINI, E. P. *Revista de Administração Makenzie*, São Paulo, v 43. n.2, p. 117-137, abr./maio/jun.2008.

LACERDA, R. T. de O.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. Gerenciamento de Portfólio e Avaliação de Desempenho. *MundoPM*, Curitiba, v. 29, p. 60-69, 2009.

MALVESTITI, M. L. Tutoria em Cursos pela Internet. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 12, 2005, Florianópolis. Anais... São Paulo: ABED, 2005.

McGILL, T. J.; HOBBS, V. J. How students and instructors using a virtual learning environment perceive the fit between technology and task. *Journal of Computer Assisted Learning*, v. 24, p. 191-202, 2008.

MEC. Secretaria da Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para a educação superior a distância**. Brasília, 2007.

MEDEIROS, M. F.; MEDEIROS, G. M. O cenário da Educação a Distância: compromissos da universidade brasileira. In: MEDEIROS, M. F. de; FARIA, E. T. (Orgs.). **Educação a distância: cartografias pulsantes em movimento**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. p. 43-60.

MORAN, J. M. Como Utilizar a Internet na Educação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 26, n. 2, p. 146-156, 1997.

MORAN, J. M. O que é educação a distância? Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>>. Acesso em: 14 dez. 2009.

RABOW, J.; CHIN, T.; FAHIMAN, N. **Tutoring Matters: everything you always wanted know about to tutor**. USA: Temple University Press, 1999.  
RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSENBERG, Marc Jeffrey. **E-learning: Strategies for delivering knowledge in the digital age**. USA: McGraw-Hill, 2001.

ROSA, F. S. da; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. Evidenciação ambiental: processo estruturado de revisão de literatura sobre avaliação de desempenho da evidenciação ambiental. In: SOUTH AMERICAN CONGRESS IN SOCIAL AND ENVIRONMENTAL ACCOUNTING RESEARCH, 1, 2009, Rio de Janeiro. Anais..., 2009.

SELIM, H. M. Critical success factors for e-learning acceptance: Confirmatory factors models. *Computers & Education*, n. 49, p. 396-413, 2007.

SENA, A. P. S. de. **Construção de um software para apoio à gestão estratégica informado pela metodologia MCDA-C**. 2008. 330 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina,, Florianópolis.

SHERRY, L. Issues in Distance Learning. *International Journal of Educational Telecommunications*, v. 1, n. 4, p. 337-365, 1996.

SUN, P.C.; TSAI, R. J.; FINGER, G.; CHEN, Y.-Y.; YEH, D.. What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & Education*, n. 50, p. 1183-1202, 2008.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

WAGNER, P. R.; HERRLEIN, M. B. P.; MEDEIROS, M. F. de. Perspectivas no uso de uma ferramenta gerenciadora de ambientes de aprendizagem em EaD. In: MEDEIROS, M. F. de; FARIA, E. T.(Orgs.). **Educação a distância: cartografias pulsantes em movimento**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. 492 p. p. 249-270.

WEIDUSCHAT, I. O Papel da Tutoria na EAD: Organizar e Dirigir Situações de Aprendizagem. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 11, 2004, Salvador. Anais... São Paulo: ABED, 2004.

## NOTAS

<sup>(1)</sup> Graduação: Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, 2008.

Mestrado e /ou Doutorado: Mestrado em Contabilidade pela Universidade Federal de Santa Catarina, 2011. Endereço: Troelstralaan 22A , 9722 JK, Helpman, Groningen, The Netherlands, e-mail: suelenhaidar@gmail.com. Mini currículo: Possui Graduação em Ciências Contábeis e Mestrado em Contabilidade pela Universidade Federal de Santa Catarina. Trabalhou com Ensino à Distância, por 3 anos como tutora, e como Coordenadora de Design Instrucional no desenvolvimento de material do EaD para os cursos de Contabilidade e Economia. Defendeu sua dissertação de Mestrado em 2011, versando sobre o tema Avaliação de Desempenho Empresarial aplicado a tutoria de EAD.

<sup>(2)</sup> Graduação: Ciências Contábeis, Universidade Católica de Pelotas, 1991. Mestrado e /ou Doutorado: Mestrado Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, 1995. Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, 2002. Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Departamento de Ciências Contábeis. Caixa Postal 476 - CCN/CSE/UFSC. Campus Universitário. CEP: 88010-970 Florianópolis, SC. e-mail: sensslin@gmail.com. Atividade profissional atual: Professor Adjunto 1 no Departamento de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina. Mini currículo: Possui Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2002). Atualmente é professora adjunta da Universidade Federal de Santa Catarina. Tem experiência na área de Contabilidade e Engenharia de Produção, com ênfase em Ativos Intangíveis e Modelos Multicritérios (apoio à decisão). Já lecionou em cursos de EAD

(3) Graduação: Engenharia Mecânica, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1968. Mestrado e /ou Doutorado: Mestrado Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, 1970. Doutorado em Engenharia Industrial e Sistemas, University of Southern Califórnia, USC, Estados Unidos, 1974. Pós-Doutorado Lancaster University, 2000. Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Departamento de Engenharia de Produção. Caixa Postal 476. Campus Universitário. CEP: 88010-970 Florianópolis, SC. e-mail: leonardoensslin@gmail.com. Atividade profissional atual: Professor Titular no Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Mini currículo: Concluiu o doutorado em Engenharia Industrial e Sistemas - University of Southern California em 1974 e Pós-Doutorado em Lancaster University em 2000. Atualmente é Professor Titular da Universidade Federal de Santa Catarina. Atua na área de Engenharia de Produção, com ênfase em Pesquisa Operacional. Coordena no LabMCDA-UFSC 3 projetos de Pesquisa na Área de Avaliação de Desempenho e Apoio à Decisão, envolvendo 5 docentes e cerca de 20 doutorandos e mestrandos.

(4) Graduação: Ciências Contábeis, Universidade do Vale do Itajaí, 1997. Mestrado e /ou Doutorado: Mestrado Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, 2005. Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Departamento de Ciências Contábeis. Caixa Postal 476 - CCN/CSE/UFSC. Campus Universitário. CEP: 88010-970 Florianópolis, SC. e-mail: smpetri@gmail.com. Atividade profissional atual: Professor no Departamento de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina. Mini currículo: Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2005). Atualmente é professor da Universidade Federal de Santa Catarina. Também atua como professor de Cursos de Especialização e de MBA, por várias instituições no Brasil. Tem experiência na área de Ciências Contábeis e Administração, com ênfase em Avaliação de desempenho Organizacional. Já atuou como docente em EAD.

*Enviado: 19/01/2010*  
*Aceito: 30/10/2012*  
*Publicado: 14/12/2012*