

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO-MESTRADO**  
**ÁREA DE CONCENTRAÇÃO EM EDUCAÇÃO**

Alecia Saldanha Manara

**A PRÁTICA DO TUTOR E SUA CONSTITUIÇÃO COMO EDUCADOR NA**  
**EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**

Santa Cruz do Sul

2013

Alecia Saldanha Manara

**A PRÁTICA DO TUTOR E SUA CONSTITUIÇÃO COMO EDUCADOR NA  
EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Educação - Mestrado, Área de Concentração Educação, Linha de Pesquisa Educação, Trabalho e Emancipação, Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientador: Prof. Dr. Moacir Fernando Viegas

Co-Orientador: Prof. Dr. César Hamilton Brito de Goes

Santa Cruz do Sul

2013

M266p

Manara, Alecia Saldanha

A prática do tutor e sua constituição como educador na educação a distância / Alecia Saldanha Manara. – 2013.

78 f. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Educação) –  
Universidade de Santa Cruz do Sul, 2013.

Orientador: Prof. Dr. Moacir Fernando Viegas.

Co-orientador: Prof. Dr. César Hamilton Brito de  
Goes.

1. Ensino a distância. 2. Preceptores - Formação.  
3. Tecnologia da informação. 4. Prática de ensino. I.  
Viegas, Moacir Fernando. II. Goes, César Hamilton  
Brito de. III. Título.

Bibliotecária responsável: Luciana Mota Abrão - CRB 10/2053

ALECIA SALDANHA MANARA

**A PRÁTICA DO TUTOR E SUA CONSTITUIÇÃO COMO EDUCADOR NA  
EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**

Esta dissertação foi submetida ao Programa de Pós-Graduação em Educação - Mestrado; Área de Concentração Educação, Linha de Pesquisa Educação, Trabalho e Emancipação, Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação.

Dr. Moacir Fernando Viegas

Professor Orientador

Dr. César Hamilton Brito de Goes

Professor Co-Orientador

Dr<sup>a</sup> Nize Maria Campos Pellanda

Professora Examinadora - UNISC

Prof. Dr. Miguel Alfredo Orth

Professor Examinador - UFPel

Santa Cruz do Sul

2013

A meu pai Jorge Tadeu Pilar Manara, que não pode estar  
presente para compartilhar comigo esse momento:

Dedico

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Professor Moacir Fernando Viegas pela valiosa orientação;

Ao professor César Hamilton Goes pelas contribuições neste trabalho;

Ao meu companheiro de todas as horas Bento Dornelles de Lima, pelo carinho, incentivo e apoio;

Aos tutores da EaD-UNISC, pela disponibilidade, receptividade, carinho, e paciência;

A todas as pessoas que de uma forma ou de outra contribuíram para a realização desta pesquisa, em especial as professoras Rosa Maria Filippozzi Martini e Janes Teresinha Fraga Siqueira pelas contribuições e sugestões nas Reuniões da Linha de Pesquisa;

Ao professor Miguel Orth, pelas contribuições na qualificação do Projeto de Pesquisa;

À secretária do Mestrado em Educação Daiane Maria Isoton pela atenção e dedicação aos alunos.

“A direção é mais importante que a velocidade”

(Clarice Lispector)

## LISTA DE SIGLAS

ABT- Associação Brasileira de Tele-educação

AEAD- Assessoria para Educação à Distância

AVA- Ambiente Virtual de Aprendizagem

CAPES- Coordenação de Aperfeiçoamento de pessoal de Nível Superior

EAD- Educação à Distância

IE- Instituição de Ensino

MEC- Ministério da Educação

NET- “Rede em inglês- termo designado a internet

PCN- Parâmetros Curriculares Nacionais

SED- Secretaria de Educação à Distância

SENAC- Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SESC- Serviço Social do Comércio

TIC- Tecnologias da Informação e da Comunicação

UNISC- Universidade de Santa Cruz do Sul

T1- Tutor 1

T2- Tutor 2

T3- Tutor 3

TV- Televisão



## RESUMO

Essa dissertação apresenta uma discussão sobre a prática educativa dos tutores na Educação à Distância, onde recentes propostas na área da educação vêm se configurando a partir das tecnologias da informação e da comunicação mediados pelo computador conectados em rede. A educação à distância e sua prática denotam mudanças que imprimem na educação novas possibilidades de se adquirir conhecimento, com professores e alunos conectados em rede, em diferentes lugares e espaços. Nesse contexto o tutor exerce papel fundamental no processo de ensino e aprendizagem e no acompanhamento das atividades dos alunos via Ambiente Virtual de Aprendizagem. Este estudo tem como objetivo conhecer o significado que a prática educativa tem para os tutores atuantes na educação à distância e como este profissional se constitui educador no espaço virtual. Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa que conta com a participação de três tutores vinculados a uma instituição de ensino superior do interior do RS e a coleta de informações foi realizada por meio de dois instrumentos: entrevistas individuais com roteiro semi-estruturado e encontros focais. O roteiro da entrevista foi dividido em quatro eixos: Trajetórias, Exercício Profissional, Sentidos/Significados do Trabalho e Processos Emancipatórios do Tutor. Os encontros focais foram baseados em três temas: Exercício da profissão e realização profissional, A questão pedagógica: a relação tutor-aluno e o Futuro da profissão de tutoria. Os dados coletados foram gravados e transcritos, utilizando-se como referencial teórico para análise dos dados a análise de conteúdo. Concluiu-se que as principais atividades descritas pelos tutores são: orientar os estudantes com relação às dúvidas referentes ao conteúdo e ao funcionamento da instituição, contribuir para o conhecimento dos alunos e estimular processos de aprendizagem, bem como acompanhar as disciplinas e auxiliar o no trabalho do professor. Os tutores reconhecem suas atividades na EaD como atividade docente e vêem na regulamentação da profissão uma forma de reconhecimento e emancipação de seu trabalho, que torna-se precarizado em função de uma série de questões. Entre elas, a contratação como técnicos administrativos, causando falta de clareza de suas funções na instituição; a contratação como temporários, dependendo sua continuidade da abertura de novas turmas do curso no qual exercem a atividade de tutoria; o não reconhecimento de suas atividades como atividades docentes.

**PALAVRAS-CHAVE:** educação à distância; educação e trabalho; tecnologia e educação; tutoria; emancipação.

## **ABSTRACT**

This dissertation presents a discussion about of the educational practice of tutors in long distance learning, where recent proposals in education are becoming increasingly of education are being configured from technology information and communication mediated by a computer network. Distance learning education and its practice denote changes in education that imprint n the education process acquir knowledge, with teachers and students connected through a comput network in different times and places. In this context a tutor plays a fundamental role in the process of teaching and learning and in monitoring students' activities via the Virtual Learning Environment. This study intends to know the meaning that a educational practice has for the tutors acting on long distance learning and how these professionals became educators using the virtual space. It a prevails qualitative aspect of the research which involves the participation of three tutors linked to a higher education institution from small towns and was conducted in two stages: interviews with semi-structured meetings and focus. The semi-structured questionnaire was divided into four areas: Trajectories, Professional Practice, The meaning of the profession for oneself /Meanings of Work and Emancipatory Processes Tutor. The meetings will definided focus on three focal areas: Exercise of the profession and professional achievement. The pedagogical issue: the tutor-student relationship and the future of the tutoring profession. Data were recorded and transcribed, using a theoretical reference the data analysis by Bardin (1977). Conclude that the main activities described by tutors are: to directing the students with respect to questions regarding the content and functioning of the institution, contribute to students knowledge and stimulate learning process, as well as following the disciplines and help the instructor as need. This educators the EaD as teaching activitie and the regulation of the profession and take the recognized and emancipation of their profession as a way to get recognition, which becomes precarious due to a number of issues including hiring as administrative technician, causing a lack of clarity on their functions in the institution, the temporary hiring as being directly linked to the opening of new classes and course offering to wich exerts tutoring activities and the non recognition of their activities as teaching activities.

**Keywords:** Long Distance Leaning; work and education; technology and education; tutoring; emancipation.

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE SIGLAS.....</b>	<b>i</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>1 EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA E INTERATIVIDADE NA EDUCAÇÃO</b>	
1.1 Breve Histórico da Educação à Distância.....	18
1.2 Cultura das mídias: o compartilhamento de informações na EAD.....	21
<b>2 TRABALHO, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO</b>	
2.1 Trabalho, novas tecnologias e educação à distância.....	27
2.2 O Tutor: A mediação das práticas educativas em EAD.....	31
<b>3 CAMINHOS METODOLÓGICOS</b>	
3.1 O objeto do estudo.....	37
3.2 A descrição das etapas da pesquisa.....	37
3.3 Análise dos dados.....	39
3.3.1 Estrutura e funcionamento da EAD e o papel dos tutores.....	39
3.3.2 A incerteza quanto ao reconhecimento e o futuro da profissão...	45
3.3.3 Falta de clareza das funções enquanto tutores.....	52
3.3.4 Atributos pedagógicos que aproximam a tutoria da docência.....	55
<b>4 UM BOM PROFESSOR E O TUTOR.....</b>	<b>61</b>

**5 A RELAÇÃO DOS TUTORES COM O ALUNO DE EAD.....65**

**6 A GUIA DE CONCLUSÃO: POSSIBILIDADES E LIMITES DA EDUCAÇÃO À  
DISTÂNCIA.....70**

**7 REFERÊNCIAS .....74**

**ANEXOS.....79**

## INTRODUÇÃO

Temos assistido nas últimas décadas a uma série de transformações que anunciam a instalação de uma nova ordem econômica, política e social, tecnológica, cultural e comunicacional. A rapidez com que a tecnologia ocupou espaço na sociedade nesta passagem de século e de milênio faz com que se torne inevitável que sua utilização seja pensada em todas as formas e em todos os segmentos sociais. Com a utilização das tecnologias da informação e da comunicação, há que haver mudanças dos sistemas educacionais que possuímos e se faz necessário criar outros processos e métodos que possibilitem pensar a educação de forma a ressignificar as tecnologias para a era da comunicação e da informação que vivemos hoje, o que implica investir também em tecnologias novas e adequadas.

O uso de computadores é considerado universal. Assim sendo, é cada vez mais necessário promover o “como usá-lo”. Para autores como Salomon e Gardner (1986, p. 55), o questionamento que se faz não é sobre as vantagens da utilização do computador e sim “sobre o que podem fazer os estudantes com essa ferramenta”. O mesmo contexto de aprendizagem pode dar lugar a distintas atividades cognitivas, produzindo resultados diversificados.

Recentes propostas na área da educação vêm se configurando a partir das tecnologias da informação e da comunicação mediados pelo computador conectados em rede. O processo pedagógico passa por uma redescoberta e por uma mudança de ambiente. As formas de ensinar e aprender imprimem mudanças que se refletem neste ambiente incorporando novas virtudes a práticas dos educadores. Em que medida a educação tem dado conta dessas transformações?

A educação à distância<sup>1</sup>, um dos ambientes onde as novas tecnologias têm sido aplicadas na educação, denota mudanças que imprimem na educação novas possibilidades de se adquirir conhecimento, com professores e alunos conectados em rede em diferentes lugares e espaços. Para isso se torna necessário desde a formação dos professores para o uso das tecnologias até, conforme Kenski, a necessidade de “o professor criticamente conhecer vantagens e desvantagens do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) para poder utilizá-las quando apropriado e escusá-las quando inapropriado” (1998, p. 37).

---

<sup>1</sup> Para fins de padronização de referência será utilizada Educação à Distância e EAD.

As definições sobre o que é educação à distância expressam as diversas formas de relação entre tecnologia, educação, processo ensino/aprendizagem e ação docente, num determinado tempo e espaço diferenciados. Para Belloni (2009, p.25):

Ensino a distância é o ensino que não implica a presença física do professor indicado para ministrá-lo no lugar onde é recebido, ou no qual o professor está presente apenas em certas ocasiões ou para determinadas tarefas; Educação à distância pode ser definida como a família de métodos instrucionais nos quais os comportamentos de ensino são executados em separado dos comportamentos de aprendizagem, incluindo aqueles que numa situação presencial seriam desempenhados na presença do aprendente de modo que a comunicação entre o professor e o aprendente deve ser facilitada por dispositivos impressos, eletrônicos, mecânicos e outros.

Para Netto (1998, p. 56) o termo é educação à distância porque caracteriza-se por “professores e alunos encontrarem-se em lugares distintos. Sua perspectiva é somente uma diferenciação de espaço, mas a relação é a mesma e por isso se define como educação à distância”.

A educação à distância, conforme apontam autores como Belloni (1999) e Kenski (2001)

é uma estratégia para operacionalizar os princípios e os fins da educação permanente aberta de tal modo que qualquer pessoa independentemente de tempo e espaço possa se converter na responsável principal por sua aprendizagem, pelo uso sistemático de materiais educativos, reforçada com diferentes meios de comunicação.

Nesse contexto, o tutor, conforme Moraes e Vieira (2007, p. 31), “é o elo com o professor do curso e garante que professores e alunos tenham todas as informações necessárias para atuar com desenvoltura no processo de ensino-aprendizagem”.

Surge, então, um novo perfil profissional, o de tutor. Quem é este profissional? Na EaD o papel desse profissional é muito significativo e sua atuação reflete diretamente no processo de ensino e de aprendizagem, não esquecendo ainda que o papel do aluno também é essencial para o seu aprendizado. O tutor na

EaD deve ser o mediador dos processos de ensino e de aprendizagem e também assume outras funções. Pode ser visto como um educador à distância, aquele que segundo Manara (2011, p. 43),

coordena a seleção de conteúdos, que discute estratégias de aprendizagem, que suscita a criação de percursos acadêmicos, que problematiza o conhecimento, que estabelece o diálogo com o aluno, que media problemas de aprendizagem, sugere, instiga, acolhe. Enfim, um professor no espaço virtual, exercendo a sua função de formar o aluno.

Cabe destacar que, muitas vezes, a EaD requer que o tutor exerça atividades de aconselhamento aos alunos, ou seja, suas funções extrapolam as atividades didático-pedagógicas, o que demonstra, juntamente com o permanente progresso das tecnologias, a necessidade desse profissional formar-se e qualificar-se continuamente para estar aprimorando e aperfeiçoando sua prática educativa.

Como no Brasil a profissão de tutoria ainda não está regulamentada, cada instituição de EaD estabelece o perfil, a formação exigida e as funções deste profissional. Portanto, cada instituição ou cada curso de EaD gera um modelo de tutor, existindo assim divergências entre as funções desenvolvidas por tutores em diferentes instituições de ensino.

A discussão específica, conforme Mattar (2012, p. 03), sobre modelos em EaD, serve para gerar reflexão sobre a prática e “descortinar novos mundos orientando-nos para um caminho de mais qualidade e criatividade na educação”, seja ela presencial ou a distância.

Conforme este autor,

É preciso pensar na atual situação da EaD no país, bem como a atual situação dos tutores. A situação do tutor em muitos projetos de EaD é trágica quando comparada ao do professor presencial. Em geral, o tutor recebe o conteúdo pronto (raro são as IE em que os tutores participam da elaboração dos conteúdos), se limita a enviar os avisos motivacionais, corrigir tarefas e lembrar os alunos sobre o prazo de entrega das tarefas (2012, p. 51).

Neste sentido surgem vários questionamentos que deram origem a este estudo. Como o tutor se constitui enquanto educador na EaD? Que sentido atribui à prática educativa? E as tecnologias, como se configuram neste processo?

São questões para as quais busco respostas através da reflexão sobre a teoria e de um olhar sobre a prática educativa e o que ela produz em cada educador que exerce a função de tutoria.

Assim, essa dissertação tem como objetivo geral conhecer o significado que a prática educativa tem para os tutores atuantes na educação à distância e como este profissional se constitui enquanto educador no espaço virtual. E como objetivos específicos: a) Discutir o papel do tutor na Educação à Distância através de sua prática educativa; b) Pensar acerca das projeções desta profissão para o futuro, como possibilidades emancipatórias; c) Analisar a tutoria em Educação à Distância como uma função docente.

O problema de pesquisa é: que significado os tutores que atuam em uma instituição de ensino superior do interior do RS atribuem a sua prática mediada pelas tecnologias na Educação à Distância?

Na fundamentação teórica me apoio especialmente nos conceitos de teorias dos seguintes autores: sociedade em rede (CASTELLS), Cultura das Mídias (SANTAELLA), Prática Educativa (FREIRE, ARROYO), Tecnologias (CATTANI), Ciberespaço (LÉVY), Tutoria em EAD (KENSKI, BELLONI, MORAN, MATTAR).

Meu interesse por essa temática surgiu quando tive a oportunidade de cursar uma disciplina (Comunicação, Cultura e Tecnologia na Formação de Professores) como aluna especial na Universidade Federal de Pelotas e paralelamente comecei a exercer a função de Tutoria de EaD no Curso de Licenciatura em Matemática à Distância (CLMD) na mesma universidade.

As discussões das teorias em sala de aula associadas ao trabalho prático junto ao CLMD me deram a oportunidade de vivenciar a educação mediada pelas tecnologias na prática, obtendo respostas para algumas das dúvidas que me inquietavam ao exercer a tutoria, como, por exemplo, a distinção que é feita entre os educadores na educação à distância e a tutoria, bem como o não reconhecimento dessa última como função docente.

Este estudo contou com a participação de três tutores vinculados a uma instituição de ensino superior do interior do RS e foi realizado em dois momentos: no primeiro momento foram realizadas entrevistas individuais com roteiro semi-



estruturado e no segundo momento foram realizados encontros focais, conforme detalhamos melhor no tópico sobre metodologia.

## **1 Educação à Distância e Interatividade na Educação**

### **1.1 Breve Histórico da Educação à Distância**

A Educação à Distância é mais antiga do que se pensa. Antes mesmo do oferecimento de cursos à distância no formato que temos hoje através de Ambientes Virtuais de Aprendizagem, cursos de formação à distância já eram oferecidos.

Segundo Madruga (2009, p. 03),

a educação à distância tem origem desde tempos antigos onde cartas comunicando informações científicas inauguraram esta nova arte de ensino. Iniciou-se assim com o estudo por correspondência, através de materiais impressos com tarefas e atividades que eram enviados pelo correio. Em meados da década de 70 surgem as primeiras Universidades Abertas com design e implementação sistematizada de cursos a distância, utilizando, além do material impresso, transmissões por televisão aberta, rádio e fitas de áudio e vídeo.

A modalidade de educação à distância se utilizou de meios de comunicação disponibilizados para correspondência e, algum tempo depois, o rádio. Em 1939, conforme Barros (2003, p. 67), “países como a França criam Centros Nacionais de Educação à Distância que em princípio atendiam por correspondência as crianças refugiadas de guerra” e posteriormente passou a desenvolver cursos à distância através de correspondência.

A primeira lei sobre as escolas de ensino por correspondência, conforme Mendonça (2005, p. 19), “é lançada na Noruega em 1948, iniciando o controle do Estado sobre as escolas privadas e em 1969 cria-se a British Open University, instituição verdadeiramente pioneira do que hoje se entende por educação superior à distância”. Anos depois, em 1972, conforme estudos de Barros (2003, p. 31),

cria-se em Madri, na Espanha, a Universidade Nacional de Educação a Distância (UNED), uma instituição de direito público, podendo-se dizer que em relação a América Latina o desenvolvimento de cursos à distância deixou grandes contribuições como: a Universidade Nacional de Educação à Distância da Costa Rica e a Universidade Nacional Aberta da Venezuela.

No Brasil, a partir do século XX, como cita Barros (2003, p. 43), verifica-se “períodos em que intelectuais e educadores iniciavam a observação sobre o emergente processo de industrialização que demandava políticas educacionais para assegurar uma educação moderna e que deveria ser eficaz na formação do perfil do cidadão”. A educação à distância surge neste cenário como uma prática educativa para atender à formação de trabalhadores, tanto os da cidade como os da zona rural e, segundo Cunha (1979, p. 77), “dentre as funções econômicas atribuídas aos programas de alfabetização de massa estavam à modernização dos hábitos de consumo, a ampliação do mercado consumidor pela suposta elevação dos salários dos alfabetizados e o aumento do lucro das empresas”.

Esse sistema de educação dual, onde existia uma escola para os ricos e outra para os pobres se legitimou na criação do serviço de Radiodifusão Educativa do Ministério da Educação e a partir desse acontecimento o desenvolvimento desses serviços educacionais se difundiu sequencialmente, sendo os trabalhadores os principais usuários deste novo sistema de educação.

Em 1947, segundo Berbat (2008, p. 21), “com iniciativa do SENAC, SESC e das emissoras associadas de São Paulo, é criada a Universidade do Ar, tendo como objetivo o treinamento de comerciantes e empregados em técnicas comerciais”.

Nos anos 50, Barros (2003, p. 59) atenta para “o surgimento da primeira emissora de televisão no Brasil, a TV Tupi de São Paulo. Em 1957 o governo desenvolve o Sistema de Rádio Educativo, que promoveu a veiculação de programas durante vários anos para emissoras de diversos pontos do país”. Para ele (2003, p. 47), a “ênfase do desenvolvimento da TV aconteceu pela necessidade de difusão cultural, que compreende a publicidade e o consumo advindo da produção industrial que se desenvolvia”.

Na década de 70, como aponta estudo de Barros (2003, p. 77-78), acontece também uma série de “cursos transmitidos em cadeia nacional de emissoras de rádio, cursos de capacitação ginásial, também no início dessa década a educação à distância passa a capacitar professores via correspondência, tendo como precursora a Associação Brasileira de Teleeducação (ABT) e o Ministério da Educação (MEC)”.

A partir de 1995, o Telecurso do 2º grau é reorganizado, passando a ser chamado de Telecurso 2000 e Telecurso Profissionalizante. Essa reorganização

acontece com apoio da Fundação Roberto Marinho, adequando-se às novas exigências do universo do trabalho.

Também em 1995 foi criada a Secretaria de Educação à Distância (SEED-MEC), que lançou no ano de 2000 um curso à distância relacionado ao Projeto TV Escola, que é um programa voltado para a formação e aperfeiçoamento e valorização dos professores da rede pública, por meio de um canal de televisão dedicado exclusivamente à educação, destacando-se também novas contribuições da iniciativa privada ao desenvolvimento do trabalho educativo, como é o caso do Canal Futura, emissora do sistema NET, em que são elaborados e disponibilizados os programas educativos.

Para a realidade brasileira, é importante destacar a Lei 9.394 de 20 de dezembro 1996, conhecida como LDB - Lei de Diretrizes e Bases, que fixa as diretrizes e as bases da educação brasileira. Esta Lei delimita em uma de suas diretrizes a “promoção e o preparo do indivíduo e da sociedade para o domínio dos recursos científicos e tecnológicos que lhe permitam utilizá-los e vencer as dificuldades do meio em que vive”.

No fim dos anos 90, a utilização da internet começou a abrir espaço para a educação a distância. O Ministério da Educação passou a apoiar o uso de computadores nas escolas pelo Programa Nacional de Informática na Educação. Atualmente, as iniciativas vêm crescendo, principalmente nos cursos de Pós-graduação e cursos técnicos via internet, priorizando duas diretrizes do âmbito educacional: a universalização de oportunidades e a preparação para o universo do trabalho.

Ao trazer a história da educação à distância, percebemos o quanto sua influência e sua ação pela política foram pontuais no desenvolvimento da história. A educação à distância sempre foi utilizada para agilizar os movimentos de modificação do contexto político e econômico dos países desenvolvidos. Ela era o grande apoio para modificar e qualificar, de acordo com os interesses, a grande maioria da população, sem custos altos.

No Brasil, especificamente, a educação à distância tem como um dos principais objetivos democratizar o acesso à educação e, além disso, proporcionar a uma grande quantidade de alunos os conhecimentos e os níveis de ensino

necessários à atualização, ao conhecimento e à melhoria de atitudes no trabalho, além do aumento nos índices de qualificação educacional da população.

## **1.2 Cultura das mídias: o compartilhamento de informações na EAD**

A era digital, aliada à telecomunicação e a informática permite que dados cruzem oceanos, continentes, hemisférios, conectando potencialmente numa mesma rede gigantesca de transmissão e acesso, qualquer ser humano no globo.

Segundo Santaella (2004, p. 31-32),

graças à digitalização e a compreensão dos dados, todo e qualquer tipo de signo pode ser recebido, estocado e difundido, via computador, tendo na multimídia seu suporte e na hipermídia sua linguagem, esses signos de todos os signos estão disponíveis ao mais leve dos toques, no clique de um mouse.

Desse modo, ligando e interligando as pessoas, diminuindo os espaços geográficos. Para Santaella:

O ciberespaço deve ser concebido como um mundo virtual global coerente, independente de como se assentisse a ele e como se navega nele. O grande número de opções que se abre ao usuário, o ambiente ciberespacial codificou-se em rotas e sítios sinalizados com uma organização interna que, nos serviços que disponibiliza, apresenta alguns tipos de comunicação já estratificados tais como: o correio eletrônico, os grupos de discussão, a busca de informações na internet e o comércio e a publicidade eletrônicas. (SANTAELLA, 2004, p. 43-44).

As comunidades virtuais do ciberespaço têm crescido e se diferenciado com tal intensidade que produziram o aparecimento de uma nova forma de cultura, a cultura do ciberespaço, ou cibercultura. Trata-se de um sistema, como aponta Santaella (2004, p. 44-45), “que permite simular as percepções humanas, gerando um ambiente virtual que produz a sensação de realidade, na medida em que os objetos se movem de acordo com os movimentos e o ponto de vista do participante, todos controlados por computador”.

Em síntese,

o ciberespaço será considerado como todo e qualquer espaço informacional multidimensional que depende da interação do usuário, permite a este acesso, a manipulação, a transformação e o intercâmbio de seus fluxos codificados de informação. Assim sendo, o ciberespaço é o espaço que se abre quando o usuário conecta-se com a rede. Por isso mesmo, esse espaço também inclui os usuários de aparelhos sem fio, na medida em que esses aparelhos permitam a conexão e troca de informações. Conclusão, ciberespaço é um espaço feito de circuitos informacionais navegáveis. Um mundo virtual de comunicação informática, um universo etéreo que se expande indefinidamente mais além da tela, por menor que seja, podendo caber até mesmo na palma das mãos (SANTAELLA, 2004, p. 45-46).

Em qualquer caso que se permita a interação via computador, tem de haver uma estrutura para seus usuários. A grande verdade é que, como pondera Lévy (2000, p. 158), “o que é preciso aprender não pode mais ser planejado nem precisamente definido com antecedência”.

Em meio às transformações tecnológicas e a popularização da internet, ensinar e aprender à distância tornou-se um desafio para educadores e alunos, bem como o oferecimento de cursos de qualidade, fazendo uso das tecnologias na busca de mecanismos capazes de tornar mais fácil o acesso entre sociedade e rede.

A educação à distância então, segundo Souza (2000, p. 14), passou a ser “uma opção para aqueles que buscam uma modalidade educativa que caminha para a democratização do saber e amplia oportunidades de acesso ao conhecimento”.

A tutoria é peça fundamental para o oferecimento de cursos EAD. No trabalho como tutor, há necessidade de estar constantemente buscando informações novas, direcionando o aluno dentro do ciberespaço para que ele seja capaz de selecionar o que for conveniente para seu estudo e recusar o que não for de seu interesse naquele momento. O tutor precisa saber onde buscar a informação para poder esclarecer as dúvidas dos alunos e direcionar o ensino. Portanto, fica evidente a importância do compartilhamento de informações, na medida em que contribui para a formação de uma cultura de massa.

Cultura de massa, conforme Santaella (2003, p.33), é “aquele tipo de comunicação que ocorre entre um emissor e uma multiplicidade de receptores espalhados através de um campo geográfico e social, isto é, receptores de qualquer conexão entre si”. A autora complementa:

É necessário esclarecer que uma das características primordiais da cultura das mídias é a ênfase que se coloca na informação como elemento

substancial de todo o processo comunicativo. Desde o advento da imprensa escrita, que deu início à civilização das mídias e que logo adquiriu feição de veículo para a transmissão de notícias diárias, o fator dominante nesse processo comunicativo é a acumulação diária de informações. O ato comunicativo é um ato em que a informação é intencionalmente transmitida podendo-se concluir que todo ato comunicativo sempre mantém, residualmente, uma margem de conteúdo informativo que escapa ao controle e a intencionalidade dos agentes envolvidos na comunicação (SANTAELLA, p. 31-32).

Enfim, é a cultura em geral que a cultura das mídias tende a colocar em movimento. Em resumo, “as mídias tendem a se engendrar como redes que se interligam, e, nessas redes, cada mídia particular tem uma função que lhe é específica. É por isso que o aparecimento de cada nova mídia, por si só, tende a redimensionar as funções das outras” (SANTAELLA, 2003, p. 39-40).

Ambientes tecnológicos não são recipientes puramente passivos de pessoas, mas processos ativos que remodelam não só as pessoas, mas também outras tecnologias. Também produz novas formas de conteúdo e de linguagem, produzindo simultaneamente novas estruturas de pensamento, outras modalidades de apreensão e inteligência do mundo, e ao mesmo tempo tende a provocar profundas modificações nos modos de ver e viver e nas interações sociais.

Quando se tenta refletir sobre qualquer questão relativa às novas tecnologias, que estão crescentemente se tornando onipresentes na vida humana, antes de tudo é necessário ampliar os horizontes da questão, colocando-as numa perspectiva semiótica, histórica, antropológica, e mesmo evolutiva, mais vasta. Compreender esse impacto já é andar um bom caminho no entendimento das mudanças mais globais pelas quais as sociedades e o próprio ser humano estão passando na contemporaneidade.

Creio que o advento e progressão dos meios tecnológicos são parte de um programa evolutivo cujo desenrolar podemos retrospectivamente traçar, mas cujo destino, oculto, que não podemos, senão desconhecer.

Os primeiros computadores, nos anos 40, pesavam toneladas, ocupavam andares inteiros de grandes prédios e exigiam, para serem programados, a conexão de seus circuitos, por meio de cabos, em um painel inspirado nos padrões telefônicos. Eram verdadeiros brutamontes, dinossauros mantidos em isolamento do mundo dos leigos. Nos anos 50, os cabos ainda existiam, mas já estavam recolhidos para dentro da máquina, cobertos por uma nova pele de programas e dispositivos de leitura. Mas foi só nos anos 70 que o

uso das telas foi generalizado e, desde então, tela e teclado tornaram-se partes integrantes do computador a ponto de confundirem-se com ele. A grande revolução, entretanto, só viria com o advento do computador pessoal, uma inovação imprevisível que transformaria a informática num meio de massa para a criação, comunicação e simulação. Hoje, um computador concreto, a preço relativamente acessível e que qualquer pessoa pode possuir, é constituído por uma infinidade tal de dispositivos materiais, cada vez mais miniaturizados, e de camadas justapostas de programas que se tornou impossível estabelecer quaisquer fronteiras sobre onde começa e onde acaba o computador (SANTAELLA, 2003, p. 203-204).

Cada vez mais a comunicação com a máquina, a princípio abstrata e desprovida de sentido para o usuário, foi substituída por processos de interação intuitivos. O próprio computador, no seu processo evolutivo, foi gradativamente humanizando-se, perdendo suas feições de máquina, ganhando novas camadas técnicas para as interfaces fluidas e complementares com os sentidos e o cérebro humano até o ponto de podermos hoje falar num processo de co-evolução entre o homem e os agenciamentos informáticos.

Lévy (1993, p. 17) considera que “nenhuma reflexão séria sobre o devir da cultura contemporânea pode ignorar a enorme incidência das mídias eletrônicas (sobretudo a televisão) e da informática”. Se cultura já é inseparável de comunicação, no caso das mídias isto se torna ainda mais indissociável, uma vez que as mídias são, antes de tudo, veículos de comunicação, do que decorre que “esta cultura só pode ser estudada levando-se em conta as relações entre cultura e comunicação”, Santaella (2003, p. 29).

Antes de tudo, o computador é um objeto físico, um tipo muito complexo de objeto, é verdade, mas mesmo assim ele é tão real e material quanto qualquer objeto físico. O computador desempenha a função de uma ferramenta não apenas no sentido estrito de algo que é usado para um trabalho manual, mas também no sentido geral de um implemento útil para se executar um trabalho mais abstrato ou realizar uma operação. Nesse sentido, o computador pode ser entendido em analogia com ferramentas do tipo de uma máquina, uma caneta, uma escova, um arquivo.

Entretanto, mais adequado do que equipamento é a descrição do computador como um aparato, um termo muito geral que engloba instrumentos, ferramentas, máquinas e aplicações, incluindo a idéia de um sistema ou processo.



## Para Santaella

Hoje a palavra mídia em português, adaptação da palavra media, é usada para se referir tanto aos sistemas de comunicação, tais como revistas, jornais, rádio, televisão, etc., quanto a uma peça de propaganda que pode estar no rádio, num programa de TV, nos jornais, etc. Embora o sentido amplo de meio como algo que é empregado como via para se atingir um fim seja perfeitamente aplicável ao computador, é no seu sentido mais específico de fornecimento e de comunicação de informações ao público que a designação de mídia tem sido utilizada para o computador (SANTAELLA, 2003, p. 230).

As novas tecnologias de transmissão, os novos canais de telecomunicação (satélites, fibras ópticas etc.) ao serem conectados aos computadores, estão criando redes computadorizadas gigantescas que ligam imediatamente qualquer parte do mundo a qualquer outra. De fato, já existem aplicativos de comunicação por computador bem conhecidos, como as transações financeiras, via computador, o correio eletrônico, teleconferência, serviços de dados *online*, nos quais os computadores equipados com discos rígidos de alta capacidade estocam vasta capacidade de dados que podem ser acessados em poucos minutos. Não apenas os tipos de informações armazenados nos computadores e acessíveis por telecomunicação continuam a crescer como os recursos comunicativos se tornam cada vez mais sofisticados.

Em síntese: “os computadores podem resolver problemas difíceis, podem ajudar especialistas na atividade de análise e design, podem entender um inglês simples, podem auxiliar na manufatura de produtos, podem aprender a partir de exemplos e precedentes, e podem também modelar o processamento de informações” (SANTAELLA, 2003 p. 221).

Os acoplamentos em rede é o que permite o surgimento e a expansão do ensino e da aprendizagem *online*. É graças à era digital e ao avanço da tecnologia que há possibilidade da existência de processos de aprendizagem à distância, bem como a troca de informações *online*.

Os computadores de última geração e a internet garantiram o oferecimento de uma diversidade de cursos à distância que são disponibilizados hoje. Aprender utilizando as mídias expandiu o compartilhamento de informações entre os indivíduos que fazem uso do espaço virtual.

Ao trazer o presente capítulo, entende-se que a educação à distância faz parte dessa rede de aprendizagem. Através dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem é que tutores, professores e alunos criam um espaço de interação entre as ferramentas oferecidas por essas plataformas de aprendizagem.

Ensinar e aprender à distância com a tecnologia passou a ser um processo pedagógico que cresce muito e atinge um público diferenciado. Portanto, segundo Piva Jr. (2011, p. 150-151), “para as atividades de aprendizagem devem se utilizar recursos, ferramentas e meios de comunicação, bem como selecionar o encaminhamento das atividades”, sejam elas síncronas ou assíncronas.

Essas atividades movimentadas pela educação à distância fazem com que alunos que não tinham familiaridade com o potencial da rede explorem e utilizem a *web* não só para o estudo, mas para outras funções, como o compartilhamento de informações. O tutor tem a função de interligar o aluno com a mídia, estimulando esse aluno na busca por novas informações para ampliação de sua rede de conhecimentos.

## **2 TRABALHO, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO**

### **2.1 Trabalho, novas tecnologias e educação à distância**

O mundo do trabalho hoje exige que cada vez mais que os trabalhadores se adaptem a nova realidade do mercado. Nesse contexto a educação à distância e as novas tecnologias surgem como uma forma de qualificação onde há dificuldade de se chegar à informação e ao conhecimento, como é o caso das cidades do interior e lugares distantes dos grandes centros.

Barros (2003, p. 11), aponta para a “democratização do acesso a educação e a universalização das oportunidades educacionais como um dos principais objetivos da educação”. No que diz respeito à qualificação profissional e a formação educacional no mundo do trabalho, Barros (2003, p. 21) pondera ainda que ela deve acontecer para todos, principalmente para “aqueles que já estavam inseridos, ou que por falta de qualificação profissional e preparo para um processo educativo constante, não conseguiram adaptar-se a nova caracterização do mercado de trabalho”.

A educação à distância, além do processo de ensino/aprendizagem mediado por tecnologias, tem outras características a serem consideradas. Entre elas destacamos, seguindo Belloni (1999, p. 54), “as diferenças de tempo e espaço e a necessidade de desenvolver hábitos para auto-aprendizagem”.

Podemos perceber que a educação à distância está fortemente ancorada no binômio “produção e qualificação”, por meio do qual entende que o desenvolvimento técnico e humano são condições para a cidadania.

Para Litwin (2001, p. 22)

Os projetos de educação à distância destinados a uma população adulta permitem responder pontualmente a seus interesses e a suas vocações vinculados à produção, visto que graças a seu alto grau de flexibilidade, podem adaptar-se aos novos desenvolvimentos. Também possibilitam a adoção de técnicas e estratégias novas, permitem mudanças na orientação para o trabalho e, essencialmente, transformam a educação permanente em um espaço à disposição dos alunos sempre mutável, múltiplo. Atento aos interesses da produção e aos desafios científicos e tecnológicos.

Com a nova dinâmica e as modificações que estão ocorrendo no universo do trabalho, as transformações no contexto da educação se direcionam a dois aspectos primordiais: a qualificação de cidadãos e a preparação para o universo do trabalho.

Na sequência das necessidades políticas e sociais da condição humana, o conceito de trabalho, nas análises de Hannah Arendt (2000, p. 90) “está denominado na expressão ‘vida activa’, junto com o labor e a ação”. Para Arendt, “tratam-se de atividades fundamentais porque a cada uma delas corresponde uma das condições básicas para a vida”.

O trabalho hoje passou a ser considerado como toda e qualquer forma de produção formal ou informal de algo material ou não material, sendo valorizada e comercializada no mercado global. Outra denominação para o trabalho atualmente são as ocupações, caracterizadas como capacidade de gerar renda. O que chamamos de emprego é denominado por carteira assinada e que mantém as garantias sociais do Estado, mas as novas formas de trabalho estão cada vez mais distantes dessas garantias estatais, caracterizando-se como outra tendência crescente no universo do trabalho.

Nesse cenário, o trabalho no processo de modernização modificou-se em suas formas de atuação, baseado em novas demandas e direcionado pelos interesses produtivos e capitalistas, fazendo de suas novas formas o símbolo do progresso e da modernização pelas novas tecnologias desenvolvidas. Assim, a educação passa a ser enfatizada por ser um caminho ao processo de atualização e desenvolvimento para o processo tecnológico.

Sobre a mudança da sociedade do trabalho para a sociedade das tecnologias da informação e principalmente a mudança dos valores paradigmáticos, ressalta-se a importância no mundo dessas tecnologias que trouxeram o novo valor de paradigma denominado por Castells (1999, p. 78) como informacional.

Segundo este autor

O paradigma da tecnologia da informação é baseado na flexibilidade. Não apenas os processos são reversíveis, mas organizações e instituições podem ser modificadas, e até mesmo fundamentalmente alteradas, pela reorganização de seus componentes [...] a flexibilidade tanto pode ser uma força libertadora como também uma tendência repressiva, se os redefinidores das regras sempre forem os poderes constituídos.

A educação à distância, segundo Piva Jr (2011, p. 18), “surgiu como uma nova proposta organizada do processo de ensino-aprendizagem, na qual as barreiras de espaço e tempo deixam de existir, favorecendo a interatividade, porque

sua proposta pedagógica, enquanto conteúdo é direcionada para atender a uma formação básica de mão-de-obra”. Com isso a educação *online* passa a ser um modelo pedagógico que, como aponta Miranda (2000, p. 81), “permite tanto o compartilhamento de conhecimentos, informações e dados, quanto promove o desenvolvimento do capital humano”.

Os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCNs) delimitam que a função da escola perante as novas tecnologias é preparar as novas gerações para as demandas da vida cotidiana, o que inclui o universo do trabalho. Por isso é necessário garantir para toda a população um mínimo de conhecimento tecnológico e não necessariamente conhecer todos os recursos e saber manejá-los, mas desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes que favoreçam a inserção social e o exercício da cidadania.

O que se pensa é preparar o trabalhador na sua habilidade para que ele possa transferir e aplicar o aprendido. Essa capacidade de relacionar e integrar o conhecimento e o trabalho se caracteriza principalmente na adequação desse profissional ao mercado de trabalho.

Analisar a questão política da educação à distância e as novas formas de pensar o universo do trabalho hoje, iniciam as argumentações de um processo maior de construção e possibilidades para a educação do futuro, pensando em novas formas e no início da integração da tecnologia com sua efetiva qualidade para o objetivo maior: preparar o ser humano para o universo do trabalho.

Pensando que a educação à distância surge de uma necessidade de qualificação e emerge como uma possibilidade para formação de profissionais que a educação presencial não contempla por estar predominantemente em grandes centros, essa modalidade leva a realidade de cursos de formação para localidades que não possuem instituição de ensino superior.

Segundo Dourado (2008, p. 904), “a análise dos indicadores relativos a essa modalidade, revela que a EaD se coloca como um espaço de efetiva expansão no cenário da educação superior brasileira, envolvendo instituições de ensino superior públicas e privadas”.

Ainda segundo Dourado (2008, p. 910),

Há que se romper com a dicotomia entre ensino presencial e ensino a distância [...]. Isso pressupõe a necessidade de garantia de estrutura em cursos presenciais e a distância, ressaltando que esses últimos devem garantir não só estrutura de acompanhamento, além de outros meios envolvendo as tecnologias da informação e comunicação e formação de professores, favorecendo as práticas pedagógicas.

As práticas pedagógicas na EAD, como refere Behar et. al (2009, p. 204), “apoiam-se cada vez mais na tecnologia, e com isso, o processo de aprendizagem está determinando o repensar da ação de ensinar”. Com a proposta de EAD que se tem hoje, torna-se evidente repensar as ações de ensino e aprendizagem no âmbito da educação à distância, como propõe a autora, o que significa re-avaliar todo o processo que perpassa a educação à distância no país atualmente.

Apesar de todo o esforço e estímulo por parte do governo para a implantação de cursos à distância, Mendes (2012, p. 02), afirma que “o trabalho no EAD é fragmentado, entre aqueles que planejam e organizam as disciplinas (professores), e aqueles que as executam, interagindo virtualmente com os alunos (tutores)”.

Enquanto houver essa fragmentação e a EaD for separada do ponto de vista do preparo das aulas, do entendimento de cada disciplina e do curso todo, haverá sim a contratação de tutores como executores de tarefas que seriam de responsabilidade do professor, por um valor menor, sem nenhum tipo de reconhecimento em relação às atividades inerentes a tutoria.

Cabe aqui o questionamento: porque motivo há a contratação de tutores apenas nos cursos à distância? Vários autores, dentre eles Mendes (2012, p. 121), afirmam que a “contratação de tutores contribui para essa fragmentação, e há uma fragmentação do trabalho docente a partir da inclusão do tutor, que assume algumas tarefas aparentemente mais simples no processo de ensino”. Segundo a autora (2012, p. 123), “a precarização do trabalho não ocorre porque se trata de uma modalidade nova de ensino, mas por falta de vontade política para qualificar a educação”.

Outra questão importante a salientar é: como haverá ensino de qualidade onde há profissionais precarizados e não valorizados? A precarização do trabalho docente é que torna o processo de ensino desqualificado.

Os tutores dos cursos de educação à distância buscam como processo emancipatório a regulamentação da profissão. Este processo de regulamentação torna-se delicado a partir do momento em que a administração atual do país parece não ter interesse em investir o que deveria em educação, e também pelo fato de que, atualmente, nos cursos de EAD no Brasil, a maioria das tarefas que a colocam em funcionamento, como “o atendimento aos alunos, esclarecimento de dúvidas via ambiente virtual de aprendizagem, são realizados pelos tutores, com valor a ser pago abaixo do que se pagaria a um professor presencial” (MANARA, 2010, p. 39).

## **2.2 O Tutor: A mediação das práticas educativas em EAD**

O tutor pensado como um orientador de aprendizagem desempenha funções que se assemelham a funções pedagógicas de docente. Isso pode ser observado quando lhe conferiram a possibilidade de planejar, organizar e proporcionar situações dinâmicas, selecionando técnicas e procedimentos didáticos, tarefas que competem aos professores e profissionais da área pedagógica.

Para entendermos o papel do tutor como orientador de aprendizagem, os estudos em Farias (2000, p.53) esclarecem que:

a ação docente do orientador de aprendizagem foi definida, por um lado, pela articulação da experiência do aluno com os conteúdos curriculares e com a realidade sócio-econômica onde estão inseridos. Essas concepções da ação docente no interior da tele-sala buscaram enfatizar a relação interpessoal de tele-aluno e orientador de aprendizagem como o elemento constitutivo principal do ensino-aprendizagem. A ação docente do orientador de aprendizagem foi assim definida em virtude da compreensão de que este não ensina, pois não transmite as noções (estas que são transmitidas pela televisão e pelo manual de apoio).

A ênfase no relacionamento e na empatia do processo ensino/aprendizagem com o orientador tem como objetivo estimular os alunos a exporem suas experiências e com isso enriquecer o trabalho para aprimorarem suas experiências e contextualizá-las com os novos conhecimentos.

É importante destacar para a discussão as palavras de Moran (2000, p. 91) que analisa o papel do professor perante as novas tecnologias como sinônimo de

mediador/orientador, classificando-o como: “intelectuais”, que informam e ajudam a escolher as informações mais importantes; o orientador/mediador “emocional” que motiva, incentiva e estimula; orientador/mediador “gerencial e comunicacional”, que organiza grupos de atividades de pesquisa, ritmos e interações, ajuda a desenvolver todas as formas de expressão de interação de sinergia, de troca de conteúdos e tecnologias e o orientador/mediador “ético”, que ensina a assumir e vivenciar valores construtivos, individuais e sociais”.

A relação do professor e da tecnologia se dá pela ação mediadora e orientadora em várias áreas do processo ensino-aprendizagem. Essa relação tem duas vertentes de análise. Podemos considerar que o orientador de aprendizagem, como na concepção de Farias (2000, p. 33), é “somente um facilitador de relações e esclarecedor de dúvidas, ou seja, o orientador indica ao aluno o caminho do conhecimento, mas não bases para esse conhecimento”. Já na concepção de Moran (2000, p. 43) o “orientador é um mediador que ensina com a ferramenta tecnológica”. Essas duas análises estão presentes na concepção do orientador de aprendizagem, neste caso, o tutor.

Analisando o saber curricular do tutor, ressaltamos que o saber curricular movimentado pelo orientador de aprendizagem é assimilado a partir da necessidade cotidiana de seu fazer pedagógico, apoiando-se, principalmente, na sua vivência estudantil, sua formação e vivência profissional. A prática pedagógica do orientador de aprendizagem é, portanto, construída e orientada, principalmente, pelo saber de experiência (FARIAS, 1999, p. 21).

Segundo Castells (1999, p. 188), embora a forma de organização social em redes tenha existido em outros tempos e espaços, “o novo paradigma da tecnologia da informação fornece a base material para sua expansão penetrante em toda a sua estrutura social”. Tecnologia pode ser definida genericamente, segundo Cattani (1997, p. 250), como “um conjunto de conhecimentos e informações organizados, provenientes de fontes diversas como descobertas científicas e invenções, obtidos através de diferentes métodos e utilizados na produção de bens e serviços”.

Ela deve ser pensada no contexto das relações sociais, pois é característica do ser humano a capacidade de inventar técnicas, aperfeiçoá-las e transmiti-las.



Tecnologia é, pois, o conhecimento científico transformado em técnica, que, por sua vez, irá ampliar a possibilidade de produção de novos conhecimentos científicos. Na tecnologia está a possibilidade da efetiva transformação do real. Ela é a afirmação prática do desejo de controle que subjaz ao se fazer ciência e pressupõe ação, transformação; é plena de ciência, mas também é técnica (CATTANI, 1997, p.253).

A tecnologia será sempre um resultado complexo das escolhas efetuadas por sujeitos sociais em situações concretas. Lévy (2000, p. 170), afirma ainda que “de fato, as características da aprendizagem aberta à distância são semelhantes às da sociedade da informação como um todo (sociedade em rede, de velocidade, de personalização, etc.), colocando em evidência a aprendizagem cooperativa”.

A partir daí, o professor não pode mais ser visto como um transmissor de conhecimentos, O professor torna-se “um animador da inteligência coletiva dos grupos que estão ao seu encargo. Sua atividade será centrada no acompanhamento e na gestão das aprendizagens: o incitamento à troca dos saberes, a mediação relacional e simbólica, a pilotagem personalizada dos percursos da aprendizagem, etc”. (LÉVY, 2000, p. 171).

O ambiente da educação à distância não é simplesmente um cenário relacionado com os processos de ensinar e aprender. Neste aparecem dispositivos que dão sentido e significação provenientes da experiência social, tanto de alunos quanto de professores.

O papel da tecnologia na educação é de extrema importância, possibilitando novas formas de acesso ao conhecimento. As aulas expositivas, as pesquisas, as consultas à Internet são recursos que podem ser utilizados pelo professor de maneira integrada e inteligente. O profissional em educação deve utilizar essa ferramenta como meio para melhorar a qualidade de ensino, fazendo com que o aluno consiga integrar aprendizagem e conhecimento, sendo papel do profissional em educação mostrar ao aluno para que serve este conhecimento. Ele precisa enxergar-se como parte do processo de aprendizagem, uma parte do processo que necessita de complemento para se tornar uma ação conjunta, como um assunto debatido em aula que é trazido para sua própria realidade, usando a tecnologia para facilitar seu entendimento e, por conseguinte, sua aprendizagem.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) podem dar outro significado aos processos de ensino e aprendizagem se compreendermos que elas

requerem novas metodologias de trabalho e formação continuada para os professores, orientando-os a utilizarem como ferramenta para dar outro sentido à ação pedagógica. Assim, conforme Porto (2006, p. 44), professores e escola “defrontam-se com o desafio de trazer para o seu contexto as informações presentes nas tecnologias e as próprias ferramentas tecnológicas, articulando-as com os conhecimentos escolares e propiciando a interlocução entre os indivíduos”.

As novas tecnologias têm aqui, segundo Vitória (2000, p. 01),

um papel fundamental devido às suas potencialidades como instrumento de exploração e investigação. Face à um problema concreto, as novas tecnologias podem ser utilizadas pelos próprios alunos, em situação real. Deste modo criam-se situações de aprendizagem mais motivadoras e envolventes do que se estes dados fossem simplesmente fornecidos pelo professor. A importância das novas tecnologias é que elas não se prendem apenas à motivação e exploração de conteúdos programáticos, mas também ao desenvolvimento do aluno como cidadão promovendo capacidades de iniciativa, espírito crítico, tomada de decisões, persistência e autonomia.

A educação hoje se preocupa em ressaltar a importância de levar o aluno a experimentar conhecimentos na prática, e para que isso ocorra, a tecnologia pode ser usada como uma ponte capaz de valorizar os conhecimentos escolares e adequá-los à realidade dos alunos, tanto no ensino presencial quanto no ensino à distância.

Para Mercado (1998, p. 2) “o objetivo de introduzir novas tecnologias na escola é para fazer coisas novas e pedagogicamente importantes que não se pode realizar de outras maneiras” e, assim, “a escola passa a ser um lugar mais interessante”. De outra forma, as tecnologias deveriam ser usadas para amplificar experiências de ensino e de aprendizagem tornando esses processos mais atraentes para os alunos. Assim, aplicando as tecnologias à educação, “podemos flexibilizar o currículo e multiplicar os espaços e os tempos de aprendizagens e as formas de fazê-lo” (MORAN, 2007, p. 45).

As Tecnologias da Informação e da Comunicação, especialmente o computador e a Internet, representam um elemento importante e fundamental na atualidade, modificando o cenário da educação, possibilitando um avanço no que diz respeito à sociedade como um todo.

Vale ressaltar que, como afirma Silva et. al (2008, p. 04) “em ambientes virtuais, as informações circulam de maneira livre e o acesso das pessoas é imediato, por isso se torna necessário ao usuário a obtenção de uma consciência crítica e situada para avaliar a relevância e a credibilidade das informações disponibilizadas”. Freire (2005, p. 38) enfatiza que “o ponto fundamental, o alicerce do processo de construção do conhecimento é a inclusão do homem que se educa, que compreende que é um ser incompleto e que busca sempre mais”.

Mas como a rede de informações e até mesmo a internet permeiam a realidade da prática educativa do tutor na educação à distância? Os agentes do processo (educadores e educandos) devem conhecer os recursos tecnológicos, mais especificamente o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Os tutores, nas palavras de Behar et. al. (2009, p. 205), constituem-se como “companheiros virtuais”, que “percebem as reações afetivas do aluno e alteram o seu próprio comportamento para apoiar o aprendiz”.

O educador, não só na modalidade referida aqui, mas em todo o processo que envolve o conhecimento, pode compreender as teorias com apoio das tecnologias e conhecer os recursos e fontes destas ferramentas, para que possam ajudá-lo na construção do conhecimento tanto no ensino presencial quanto no ensino à distância. Diversas mídias e AVAs disponíveis fazem hoje com que os educadores busquem cada vez mais qualificação, considerando a importância de todos estes aspectos, compreendendo como se dá o processo ensino-aprendizagem e como acontece a construção do conhecimento em ambientes virtuais.

Esta ferramenta (AVA), como aponta Silva et. al. (2008, p. 15) “permite auxiliar o educador utilizando novos métodos de integração com o educando como, por exemplo, estar na Internet pode ser comparado a um passeio para algum lugar desconhecido, sem rota”.

O meio eletrônico modifica a relação entre educador e educando, fazendo com que mudem de lugar constantemente, podendo estar em diversas partes do mundo em poucos segundos. Para Lévy, (1993 p. 84), “há necessidade de expansão e de entendermos o que o professor propõe para seus alunos, que tipo de pesquisas e conteúdos e o que objetivam ensinar”. Dourado (2008, p. 895) complementa que “há necessidade de expansão desse nível de ensino, e ainda, do aprimoramento dos

processos formativos a todos aqueles que buscam acesso às diferentes etapas que compõem essa modalidade”.

### **3 CAMINHOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1 O objeto do estudo**

O objeto desta investigação foi a prática educativa dos tutores que atuam nos cursos de Educação à Distância. Os sujeitos dessa investigação foram três tutores de uma instituição de ensino superior do interior do RS. A Assessoria para Educação à distância é o setor responsável pelo gerenciamento dos cursos à distância desta instituição, onde os tutores exercem suas atividades. Foi criada oficialmente no ano de 2000 após a instituição, em 1998, de “uma comissão de Educação à Distância com o objetivo de realizar estudos sobre essa modalidade de ensino, desenvolver projetos e disponibilizar as primeiras ferramentas de apoio a cursos à distância” (Plano de Gestão 2012, p. 19).

O estudo foi dividido em entrevistas individuais (4 eixos) e entrevistas grupais (três encontros). As entrevistas individuais foram guiadas através de um roteiro de entrevistas semi-estruturado, sendo norteadas por eixos temáticos que orientaram a condução.

#### **3.2 A descrição das etapas da pesquisa**

O estudo apresentado foi dividido em entrevistas individuais e entrevistas grupais. As entrevistas individuais foram guiadas através de um roteiro de entrevistas semi-estruturado, sendo norteadas por eixos temáticos que orientaram a condução.

O primeiro eixo segue em torno das trajetórias deste profissional que referimos aqui, dando uma ênfase biográfica, pensando a respeito da sua relação com as tecnologias e com a Educação à Distância. O segundo eixo relaciona o tutor com seu exercício profissional, a relação desta atividade com suas demandas profissionais e suas redes de relacionamento. Já o terceiro eixo remete aos sentidos/significados do trabalho e a relação que estes tutores fazem entre “ser professor” e “ser tutor” e a questões vinculadas com a autonomia do trabalho. O quarto e último eixo, abordou os processos emancipatórios do tutor, dando ênfase as idéias sobre futuro profissional e pessoal e uma visão geral sobre o uso da virtualidade nos processos de aprendizagem.

Para as entrevistas grupais utilizou-se dos grupos focais, os quais, segundo Bardin (1977, p. 66), são “pequenos grupos de pessoas reunidos para avaliar conceitos e identificar problemas”, o que os torna uma boa ferramenta para conhecer as possibilidades de se pensar a Educação à Distância e a prática educativa dos tutores nesta modalidade de ensino. É uma técnica de pesquisa ou de avaliação qualitativa, não-diretiva, que coleta dados por meio das interações grupais ao se discutir um tópico sugerido pelo pesquisador. Ocupa como técnica, uma posição intermediária entre observação participante e a entrevista de profundidade. Pode ser caracterizada também como um recurso para compreender o processo de constituição das percepções, atitudes e representações sociais de grupos humanos. Nesta técnica o mais importante é a interação que se estabelece entre os participantes.

O facilitador da discussão deve estabelecer e facilitar a discussão e não realizar uma entrevista em grupo. Sua ênfase está nos processos psicossociais que emergem, ou seja, na formação de opiniões sobre um determinado tema.

Foram realizados três encontros com os focais, estruturados como encontros por temas assim divididos:

- 1) Exercício da profissão e realização profissional;
- 2) A questão pedagógica: a relação tutor-aluno;
- 3) O futuro da profissão.

A escolha de grupos focais parte da idéia de oferecer a possibilidade de conhecer atitudes, percepções e comportamentos relativos à temática proposta nesta pesquisa.

Os tutores participantes desse estudo são: um do sexo masculino e dois do sexo feminino, sendo que a faixa dos sujeitos pesquisados gira em torno dos 25 a 35 anos. São profissionais que já possuem certo grau de qualificação e que já concluíram a graduação em suas respectivas áreas. Dois dos tutores possuem Especialização em sua área de atuação e um possui Especialização em Educação à Distância.

A maioria dos tutores tem um longo tempo de atuação na instituição. Dois deles estão desde que a instituição começou a ofertar cursos à distância, em 2004,

portanto tendo participado de todo o processo de evolução da educação à distância da referida instituição de ensino superior do interior do RS. A última tutora a integrar o grupo iniciou suas atividades no EAD em 2008.

### **3.3 ANÁLISE DOS DADOS**

Na análise dos dados a questão principal e que norteou a definição das categorias é a ausência de regulamentação. A ausência de regulamentação e, portanto, de reconhecimento profissional é o que faz com que os tutores descritos neste estudo se sintam inseguros por não ter um vínculo com a instituição, pois não existe a função de tutor. Sem a função não ficam claros para os tutores as atividades e atribuições que devem desempenhar na instituição.

A falta de regulamentação gera incerteza também quanto ao futuro, pois não podem fazer planejamentos a médio e longo prazo. Outra questão importante que deriva da falta de regulamentação é a questão da falta de reconhecimento da tutoria como função docente, deixando os tutores muitas vezes frustrados por não ter o reconhecimento de suas atividades como atividades de professor e pela diferenciação de salários entre professores e tutores.

A seguir as quatro principais categorias que emergiram na análise dos dados serão discutidas e analisadas. Denominamos as categorias de a) Estrutura e funcionamento da EaD e o papel dos tutores; b) Incerteza quanto ao reconhecimento e o futuro da profissão; c) Falta de clareza das funções e d) Atributos pedagógicos que aproximam a tutoria da docência.

#### **3.3.1 Estrutura e funcionamento da EaD e o papel dos tutores**

Conforme o Plano de Gestão (2012, p. 43), para a criação dos cursos em EaD a Universidade se baseou no Decreto nº 5.622, de dezembro de 2005, que define a Educação a Distância como “uma modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividade em lugar e tempo diversificados”.

Nesta proposta de Educação à Distância, o apoio e a mediação pedagógica são realizados fundamentalmente pelos seguintes profissionais: professores, tutores e monitores técnicos. Durante a realização da disciplina, as atribuições do professor, segundo o Plano de Gestão (2012, p. 46), são: “orientar os tutores que irão auxiliar na realização das atividades pedagógicas previstas no curso; participar de atividades didáticas com a turma; planejar e realizar a avaliação”.

Para cada 60 estudantes é contratado um tutor especialista na área do curso, com carga horária de 20 horas semanais. O tutor a distância atua em parceria com o professor da disciplina, tendo como principal responsabilidade apoiar os estudantes em seu progresso nos estudos durante o curso. Devido ao seu vínculo continuado com os estudantes, o tutor acompanha o aluno do começo ao final do curso. Esse profissional é também uma referência para questões diversas sobre como estudar na modalidade à distância.

A jornada de trabalho de um tutor é de 20 horas semanais, sendo cada um responsável por acompanhar aproximadamente 80 alunos. Essas horas são cumpridas presencialmente na Assessoria para EAD, segundo o Plano de Gestão.

O salário de um tutor que atua 40 horas semanais gira em torno de R\$ 1.900 reais e, de 20 horas semanais, a metade desse valor. A opção da instituição por contratar os tutores como técnicos-administrativos, segundo o Plano de Gestão, é porque a “profissão tutor ainda não é regulamentada no Brasil” (2012, p. 48), não tendo ainda uma legislação específica de como um tutor deve ser contratado: técnico-administrativo, professor ou bolsista.

O nível mínimo exigido de formação desse profissional na referida instituição é pós-graduação (Especialização). Ao ser contratado, o tutor é alertado de que o seu contrato é durante o período de execução do curso e, após o término do mesmo, se houver nova turma/edição, ele permanecerá contratado. Caso contrário, será desligado da instituição, recebendo todos os encargos trabalhistas. Assim, ao ser contratado, o tutor tem ciência de que o seu contrato é temporário, de acordo com o prazo de duração do curso.

Segundo o Plano de Gestão (2012, p. 33), são atribuições do tutor:



Facilitar a construção do conhecimento na realização das atividades pedagógicas previstas no curso; Identificar pontos a serem problematizados, aprofundados e articular ações juntamente com o professor da disciplina para atender às necessidades de formação observadas; controlar a frequência e participação dos estudantes e repassar ao professor; auxiliar na realização e correção de avaliações, quando solicitado pelo professor; orientar os estudantes sobre a comunicação on-line adequada e sobre demandas da aprendizagem à distância; auxiliar os estudantes na compreensão dos serviços da Instituição e da estrutura do curso e do programa; promover atividades de socialização e estimular processos cooperativos de aprendizagem na turma.

Com foco no Plano de Gestão, entende-se que o tutor surge para auxiliar o aluno nas questões pedagógicas que dizem respeito a essa modalidade de ensino. O aluno de EAD necessita fazer uso da tecnologia para através dela manter contato com os tutores que priorizam a interação com esse estudante. Como afirma o tutor 3, “o vínculo principal do aluno é com o tutor”.

Os tutores que atuam no EAD descrito aqui consideram que não há como separar a questão das atribuições da tutoria com a prática educativa, como fala o tutor 1 “toda relação que envolve ensino e envolve aprendizagem é uma prática educativa, desde questões de conceito a questões acadêmicas”. A valorização na relação com o aluno é uma das prioridades referidas pelos tutores.

Palloff e Pratt (2004, p. 29-33) traçam um retrato desse estudante virtual, apontando as seguintes características:

Tem acesso a um computador e a um modem e à conexão de alta velocidade e sabe usá-los; tem a mente aberta e capacidade de compartilhar detalhes sobre sua vida, seu trabalho e sobre outras experiências educacionais; não se sente prejudicado pela ausência de sinais auditivos ou visuais no processo de comunicação; tem automotivação e autodisciplina; deseja dedicar quantidade significativa de seu tempo semanal a seus estudos; sabe trabalhar, e de fato trabalha, em conjunto com seus colegas para atingir seus objetivos de aprendizagem e os objetivos estabelecidos pelo curso; tem capacidade de pensar criticamente; acredita que a aprendizagem de alta qualidade pode acontecer em qualquer lugar e a qualquer tempo.

O estudo e entendimento do Plano de Gestão nos dá a dimensão de como a instituição percebe o exercício da tutoria, mas, qual o olhar do tutor sobre o curso de educação à distância que atua? Este olhar sobre sua prática educativa começa com as atividades que desempenham, sendo que as principais atividades descritas aqui

são de orientar os estudantes com relação as dúvidas que tenham em relação ao conteúdo e ao funcionamento da Universidade. Acompanhar as disciplinas, também foi citada como fazendo parte de suas atribuições enquanto tutores dos cursos de Pós Graduação.

Os tutores citam que faz parte de suas atribuições contribuir para o conhecimento dos alunos e estimular o processo de aprendizagem. Cechinel (2000, p. 07) concorda que “o tutor é o profissional da educação que atua nas situações programadas de ensino e aprendizagem na orientação assistida à distância”. É ele quem tem a relação direta com os alunos, auxiliando-o no manuseio da tecnologia e na aproximação dos conteúdos.

Os tutores citaram também várias outras tarefas desempenhadas por eles e que consideram de sua responsabilidade, como diz o tutor 3: “acompanhamos diversas fases do aluno e com diversas dúvidas, acompanhando o processo de ensino e aprendizagem, esclarecendo dúvidas relacionadas a conteúdo, à realização das atividades e questões internas da instituição”.

Assim como os tutores descritos aqui também realizam atividades de tutoria e em minha experiência como tutora contribuindo para o entendimento e sobre a pertinência de questões que os tutores entrevistados apontam em seus relatos. Foi trabalhando durante quase dois anos como tutora em uma disciplina de minha área de atuação (Psicologia de Grupos), que percebi o verdadeiro significado da tutoria e o papel de um tutor dentro da engrenagem da Educação à Distância, no sentido de poder contribuir e oportunizar o ensinar/aprender em grupos e sobre grupos, enfatizando a aprendizagem de diferentes grupos tanto presenciais como virtuais, bem como favorecer a compreensão das relações que acontecem intermediadas pelo tutor nesta modalidade educacional.

A função que eu desempenhava era mediar às relações de aprendizagem através do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Com o tempo fui percebendo que os alunos reconhecem a importância do trabalho do tutor, havendo um estreitamento de vínculos entre alunos e professores.

Como tutora, vivenciando a rotina de um tutor de educação à distância, percebendo a importância da mediação e do papel do tutor na relação com o aluno, entendo que se faz necessária a atuação do tutor, pois o aluno tem maior vínculo

com os tutores através do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Os professores não acessam o ambiente com tanta frequência como os tutores que sabem da importância de responder às questões pertinentes nos fóruns, nos *chats* e nas mensagens deixadas pelos alunos.

Esse contato a que refiro aqui, do tutor com o aluno, é o que faz com que este último sintam-se assistido, seguro para realizar suas tarefas e esclarecer suas dúvidas. O tutor é um colaborador nesse processo, um mediador da aprendizagem do aluno que atua tanto na aquisição do conhecimento quando no acesso a tecnologia.

Com a utilização da tecnologia, através das postagens no ambiente e das interações *online* é que compreendemos que, como comenta Porto (2006, p. 45), “são outras maneiras de perceber, sentir, aprender, em que a afetividade, as relações, a imaginação e os valores não podem deixar de ser considerados. São alternativas de aprendizagem que auxiliam a interagir, a escolher e a participar nas estruturas sociais educativas”.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem é essencial para mediar essa relação do tutor com o aluno. É aqui que o tutor se reconhece como educador, ao se conectar com o aluno no Ambiente Virtual de Aprendizagem através do Fórum de Dúvidas, principal acesso de interação entre professores tutores e alunos.

É um espaço rico, não só para esclarecer dúvidas sobre conteúdos, avaliações etc. O “fórum de dúvidas” é um espaço interacional como se fosse a sala de aula no ensino presencial, um espaço aberto para debates, discussões sobre os temas estudados e também um ambiente relacional onde além de conteúdos, os participantes podem trocar experiências com relação às atividades em geral do curso, bem como apoio, seja em atividades, seja em questões relacionadas ao ensino.

Perceber o verdadeiro sentido da tutoria na Educação a Distância e dar o suporte que o aluno necessita para se sentir seguro e assistido é de suma importância, pois ele necessita desse acolhimento em função de padrões antigos e enraizados do ensino presencial.

Os tutores descritos pensam que o significado da tutoria é o mesmo que a docência, sendo que na instituição uma das poucas diferenças existentes seria a remuneração, pois, conforme o tutor 2,

*as responsabilidades são iguais para tutores e professores nos cursos de educação à distância.*

Ambos, professores e tutores, são agentes do processo educativo, conforme a análise dos tutores. Mas, segundo o tutor 1,

*É importante que tanto o professor quanto o tutor tenham ciência de suas atribuições e que conversem com frequência acerca do desenvolvimento dos conteúdos e atividades com os estudantes, planejando em conjunto de ações que atendam as necessidades de formação encontradas durante o desenvolvimento da disciplina. As atribuições de cada um deles (professor e tutor) são distintas, mas relacionadas. Ambos são responsáveis pela orientação e acompanhamento do processo educativo dos estudantes.*

Quanto ao grau de satisfação com a tutoria, os três tutores são unânimes em dizer que apesar das dificuldades e das mudanças que esperam com relação ao futuro da tutoria e ao futuro da EaD, estes tutores estão satisfeitos com as atividades que desempenham.

Uma das questões trazidas pelos tutores entrevistados que merece destaque é a questão da autonomia de trabalho do tutor. No modelo usado pela instituição descrita neste estudo, os tutores têm autonomia porque os professores dão certa liberdade aos tutores no que diz respeito ao trabalho com os alunos e também com relação à proposta de conteúdos, atividades, mas tudo é sempre discutido com o professor da disciplina.

Como diz o tutor 1,

*Autonomia também envolve limites! O tutor é orientado acerca de suas atribuições desde a fase de seleção/contratação, mas possui autonomia para interagir com os estudantes, dialogar com professores, coordenadores de curso e demais equipes/profissionais da Assessoria para EaD. Durante o desempenho de suas funções o tutor conta também com o acompanhamento/orientação da Coordenação da Equipe de Tutoria e, de acordo com as demandas de trabalho, dialogam acerca de ações para atendimento e interação com os estudantes.*

### **3.3.2 A incerteza quanto ao reconhecimento e o futuro da profissão**

A primeira categoria que surge com muita intensidade nas falas dos tutores aqui analisados é “A incerteza quanto ao futuro da profissão como resultado da ausência de regulamentação”. Como bem sabemos, a profissão de tutoria ainda não é regulamentada. Cada instituição contrata o tutor conforme suas demandas. Em universidades federais e estaduais, por exemplo, os tutores são considerados bolsistas e percebem um valor relativamente baixo se comparado às exigências de contratação, que muitas vezes requerem do tutor um elevado nível de qualificação. Com o baixo valor que recebe, a maioria dos tutores tem que desempenhar outra atividade para complementar a renda.

A realidade desta instituição de ensino superior do interior do RS é um pouco diferente, como já foi mencionado. Os tutores são contratados como Técnicos Administrativos, tendo direito a férias, 13º salário, diferentemente de outras instituições onde os tutores recebem um valor referente a uma bolsa de estudos. Por outro lado, a permanência deste profissional está condicionada à matrícula dos alunos, pois se não houver matrículas e o curso não puder ser ofertado por falta de alunos, os tutores são desligados e só retornam a instituição quando os cursos para os quais são contratados obtiverem o número mínimo de alunos para o seu funcionamento.

A discussão sobre EaD e a situação do tutor hoje não pode simplesmente ser ignorada, como se ela não existisse. As palavras de Mattar (2012, p. 21) reforçam que “o problema não é só de valorização de conteúdo ou de desvalorização do material humano: é ainda anterior a isso, é trabalhista, de exploração, ideológico”. O tutor, nome dado ao “professor que ensina à distância”, necessita sim de uma legislação.

Para Tractenberg (2007, p. 4),

há hoje uma condição cada vez mais comum de precarização do trabalho docente junto às instituições de ensino, que o transformam em mão de obra barata, contingenciável e substituível, desprovida de direitos e de possibilidades de participação na concepção e planejamento de seu próprio trabalho.

Outra questão que reforça a desvalorização do trabalho é a remuneração extremamente baixa que um tutor recebe em comparação com a remuneração de professores presenciais. Muitos recebem bolsas, como já foi mencionado, e não há vínculo empregatício entre o tutor e a instituição. Essa não regulamentação do trabalho caracteriza o trabalho dos tutores em muitas instituições de ensino, contratados em regime precário para desempenhar o papel, muitas vezes, de professor.

Conforme Lapa e Pretto (2010, p. 91), é comum as instituições enquadrarem os profissionais

como bolsistas, não lhes dando nem mesmo o direito a declaração de trabalho mencionando a função “professor”, evitando com isso a consolidação de vínculos empregatícios e sua inserção na categoria simbólica de profissionais da educação. Em síntese, nessas condições, o que se tem é uma enorme precarização do trabalho docente, que se desdobra, na prática, entre outras coisas, por meio da baixa remuneração, o que acaba por excluir profissionais qualificados, e da falta de reconhecimento profissional.

Nas falas dos tutores é possível perceber que eles entendem a regulamentação como condição não só para a permanência na instituição, como também para um reconhecimento profissional. No entendimento destes indivíduos a tutoria depende desta regulamentação, depende dos órgãos competentes, tais como o Ministério da Educação, e eles esperam uma providência dos mesmos. Isso já é feito atualmente, através do Encontro Nacional de Tutores de Educação à Distância criado em 2011 e de congressos específicos de Educação à Distância que discutem a importância da tutoria e de forma muito tímida por parte de organizações de classe como a ANATED (Associação Nacional de Tutores de Educação à Distância).

Os tutores colocam que seria importante a regulamentação da profissão, desde que seja bem refletido e discutido e que, enquanto não houver uma discussão para planejar e levar adiante diretrizes completas acerca da função e contratação de um tutor, não haverá regulamentação adequada. Como coloca o tutor 1:

*Penso que a regulamentação da profissão tutor ocorra somente a médio-longo prazo, pois o próprio governo contrata tutores como bolsistas, sem quaisquer benefícios empregatícios, para os seus projetos de EaD.*

Para Dourado (2008, p. 893), “a reflexão sobre políticas educacionais nos remete a compreensão dos complexos processos de sua regulação e regulamentação, bem como da relação entre a proposição e a materialização das ações e programas direcionados aos sistemas educativos”.

Como podemos perceber na fala dos tutores, a incerteza sobre o futuro profissional gera dúvida, desconforto e certa confusão de papéis, permitindo o questionamento: afinal, quais são as atribuições dos tutores e quais são as atribuições dos técnicos administrativos? Onde começa um e termina o outro? Os tutores relatam, por exemplo, que são eles que escrevem os roteiros de aprendizagem, que buscam artigos para serem trabalhados nas disciplinas e que essas tarefas são realizadas em conjunto com o professor.

Quanto ao futuro da tutoria, a regulamentação é vista por eles como uma evolução. Um dos tutores sujeitos do estudo utiliza uma metáfora para expressar o que sente: “é o mesmo sentimento que tu ser criança e adolescente juntos, pois tem maturidade para certas coisas e para outras não” (T2). As palavras do tutor expressam esse sentimento:

*Têm coisas de técnico administrativo que tu faz e têm coisas que tu não pode fazer. Por exemplo, eu não posso corrigir as tarefas, mas sou eu quem entrego as notas na secretaria de pós graduação, e isso não é função de tutor”. (T2)*

Percebemos aqui que há esperança dos tutores em relação ao reconhecimento da tutoria e que eles pensam em questões como o futuro da educação à distância diretamente ligada ao futuro da tutoria em si.

*Precisamos de regulamentação da função de tutoria em EaD. Já existe um projeto de lei na Câmara dos Deputados. Esperamos que em breve tenhamos mais definições e clareza a respeito da profissionalização da atividade de tutoria (T3).*

Os tutores também deixam claro em suas percepções que existe um futuro promissor para a educação à distância. Para eles, no futuro a EAD pode ser usada

como apoio ao ensino presencial. Como relata o tutor 1, “a educação presencial e a educação à distância se complementam e não se excluem”.

Segundo os tutores entrevistados, isso não quer dizer somente cursos totalmente à distância, pois a EaD cada vez mais está presente em cursos presenciais, com disciplinas a distância em todas as áreas do conhecimento.

*É importante frisar que a EaD não exclui o presencial e o presencial não exclui a EaD. São modalidades educativas que se relacionam e, assim, deve-se relacioná-las cada vez mais aproveitando o que há de bom em cada uma delas “. (T1).*

Sobre essa questão, Mattar afirma que

O trabalho do tutor vai muito além da simples atuação como emissor de avisos motivacionais para os alunos, ou mesmo como um monitor para tirar dúvidas. Concebemos a atuação do tutor como a de um professor, transportado para um novo cenário em que tem que conviver com novos personagens e realizar novas atividades (2012, p. 52).

Acreditamos, apoiados no pensamento de Belloni (2009, p. 86) que a EaD “não se deve tratar mais de reproduzir os modelos ineficientes, rigidamente hierárquicos do passado, restritos à superfície do papel, descontextualizados da própria vida e dependentes do plano cartesiano impresso”. Os recursos poderosos das novas tecnologias da informática devem ser aproveitados pela educação para preparar um novo cidadão para um modelo de sociedade em novos patamares da evolução humana.

Só que essa evolução passa necessariamente pela valorização desse profissional, que está diretamente ligada à regulamentação da profissão de tutoria. Esse é o sentimento de uma tutora:

*Parece que não é uma função que tenha muita importância aos olhos dos outros. Claro que a gente sabe aqui como o tutor é essencial. (T3)*

Quanto à exigência da qualificação ser elevada na contratação dos tutores e que a valorização financeira não é compatível, os entrevistados consideram que acaba sendo um contrassenso. Para ser tutor e atuar nos cursos de educação à distância o profissional deve ter no mínimo especialização, mas, na prática, os tutores pensam que são considerados como meramente um profissional de apoio.



Porém, os tutores não se consideram como “apoio” e sim um profissional estratégico da área, porque vinculam o aluno a instituição, conforme palavras da tutora 2:

*Se o aluno vai fazer um curso, vai fazer dois, vai fazer três, pensando em universidade particular, tu estabelece o vínculo, tu estabelece o que este aluno vai falar da instituição. Na hora de contratar, tu pensa que aquele tutor é estratégico, mas, no cotidiano, tu é apoio, entendeu, então por isso que tem essa dificuldade de entender, compreender qual o papel do tutor, quem é esse profissional.*

Percebe-se também que o tutor sente necessidade de ser reconhecido profissionalmente. Essa questão da identidade no contexto da educação à distância se torna difícil, principalmente do ponto de vista dos tutores aqui descritos, que ora desempenham funções de técnicos administrativos e ora desempenham funções de tutor.

Litto e Formiga atentam para o fato de que essa falta de clareza com relação à tutoria e suas funções é uma questão de legislação.

Os profissionais de EAD não se encontram diante de um fatalismo histórico, mas tendências e possibilidades. Obviamente há necessidade de dolorosas mudanças estruturais, que incluem o fortalecimento e o aumento da legitimidade das instituições. Avaliações ainda mais profissionais e claras, além do cumprimento das leis e normas, por mais duras as conseqüências, constituem alguns dos caminhos para o avanço e para o aumento da confiança na legislação (FORMIGA, 2009, p. 26).

Isso se confirma no relato da tutora que afirma que

*Mudar o status dele dentro da instituição, tu muda. Tem o valor de “bolso”, mas tem o de coração também. (T2)*

Segundo os entrevistados, o tutor precisa ser reconhecido como um profissional da educação, um profissional que estabelece um processo de ensino e aprendizagem. Para eles, não é só a remuneração, é o *status* também. É necessário ter esse reconhecimento, pois eles sentem que todo mundo os vê como um professor.

O ideal, segundo esses tutores, seria ter as definições, as competências que o profissional deve exercer, desde a contratação até a realização das atividades. O

Ministério da Educação já promulgou leis e decretos importantes sobre a EAD e essa documentação é levada em consideração na avaliação de instituições que desejam ofertar educação à distância. Para os entrevistados, no entanto, essa legislação é insuficiente. Então o futuro ideal para esses tutores seria que existisse uma regulamentação para que todos os profissionais, independente de instituição pública ou privada, tenham um conhecimento de quem é esse profissional e que reconheçam o tutor com determinadas competências, habilidades e atividades. Esse seria um futuro ideal, segundo os tutores, onde se passaria a ter reconhecimento a esse importante trabalho nos cursos à distância.

Como mencionado, os tutores aqui descritos que atuam nos cursos de Educação à Distância não têm uma garantia de permanência na instituição. Eles são contratados como técnicos administrativos, recebendo uma quantia muito além do que oferecem as bolsas no sistema UAB (Universidade Aberta do Brasil), mas não têm garantia de permanência, pois seu contrato é condicionado à formação de turmas para o curso no qual o tutor opera. Portanto, a permanência em seus respectivos cursos de atuação está condicionada ao aluno. Isto faz com que não tenham garantia nenhuma sobre seu futuro dentro da instituição, gerando sentimentos de incerteza quanto ao seu futuro profissional.

A tutora 2 foi incisiva em sua fala, expressando que o futuro da tutoria na instituição é incerto, apontando que na Universidade não consegue pensar num futuro profissional porque só tem garantia de que irá permanecer enquanto houver turmas. Se fecharem as turmas, os tutores são desligados.

*Nós éramos 6 tutores, agora somos 2 e um coordenador. É uma pressão se não abrem novas turmas. Hoje mesmo, se não abrirem novas turmas até maio eu já estou desligada. (T2)*

Por isso, os tutores revelam que precisam ter outra fonte de renda. Não conseguem viver da tutoria porque não podem fazer planos. Para eles isso é contraditório, já que, por sua grande proximidade com os alunos, a instituição acaba sendo representada na figura do tutor, sendo este vínculo determinante para a permanência dos alunos nos cursos à distância. Como no relato que segue:

*Eles (os alunos) já estão distantes da instituição, então a instituição não pode ser distante deles, e hoje eu tenho clareza que quem tem maior proximidade com o aluno é a tutoria. (T2)*

No que refere à valorização desse profissional, muitas vezes os tutores não se sentem reconhecidos na forma que consideram como deveria ser. Existem tutores que participaram da formação dos cursos e estão na universidade desde que esta passou a ofertar cursos à distância. Eles conhecem bem, tanto a realidade institucional, quanto à realidade dos alunos e a forma de se relacionar com esse aluno que pouco vem à universidade e é um aluno diferenciado. É um aluno sem tempo específico para o estudo, que se utiliza de outros recursos para a aprendizagem, como a exploração da internet e, portanto, é importante percebermos que esse aluno segue interesses momentâneos. Por isso torna-se necessário estabelecer limites e funcionamentos de um estudo mais individualizado e do próprio funcionamento do ensino à distância. Cabe ao tutor desempenhar essas funções, despertando no aluno o interesse pelo estudo e pela instituição.

Estes novos caminhos para a educação e conseqüentemente para o ensino e a aprendizagem trazem novas discussões para as atividades educacionais, pois o que antes estava planejado no ensino presencial, na educação à distância não se aplica, já que na Educação à Distância somos obrigados a (re)pensar o que aparentemente estava decidido de antemão. Trata-se agora de reconstruir a cada momento. Ou seja, os professores e tutores, mesmo tendo objetivo definido, ao explorar as informações via Ambiente Virtual de Aprendizagem devem perceber que o aluno de EaD possui um perfil diferente do aluno presencial.

Partindo do pressuposto de que a educação à distância oferece uma gama de situações com as quais o tutor precisa estar preparado e também pelo fato de ser uma área relativamente nova, há sim várias mudanças pelo caminho e os tutores estão cientes disso. Como aponta o tutor 1,

*vai mudar a atividade da tutoria, algumas competências serão incluídas, outras tiradas, não se sabe ainda, mas eu acho que o cerne da função de tutor, que é acompanhar o aluno, orientar o aluno, isso não muda.*

O que pode mudar, na visão dos tutores, é a qualidade de vida desse profissional, a qualidade de atuação dele, ter um reconhecimento em termos de salário e de benefícios. Mas na função de tutor, de acompanhar os alunos nas atividades, de orientar o aluno, os tutores consideram que não vai mudar. Como afirma o mesmo tutor,

*Eu acho que vai qualificar, dar uma motivação ainda maior para o desempenho da minha função de tutor.*

### **3.3.3 Falta de clareza das funções enquanto tutores**

Como vimos afirmando, nota-se, a partir da análise do material coletado, que os tutores não têm clareza sobre suas funções. Essa falta de clareza pode ser percebida já quando analisamos as funções descritas no Plano de Gestão. O documento considera que as principais atribuições do tutor são: “facilitar a construção do conhecimento, identificar pontos a ser problematizados, controlar a frequência, auxiliar o professor e orientar os estudantes [...] (2012, p. 33)”.

Já os tutores relataram as seguintes atribuições relativas ao trabalho por eles realizado, desde o momento em que iniciam suas atividades diárias:

*Acessar a sala virtual e começar a dar conta das mensagens particulares que os alunos enviam para nós com dúvidas, com questionamentos. Depois disso a gente parte para os fóruns, né, acompanhando os fóruns das disciplinas, os fóruns de dúvidas tanto de conteúdo como que integra a participação em atividades e a gente passa a fazer esses atendimentos individuais ou coletivos lá no fórum (T1).*

Também, segundo os eles, os alunos às vezes os contatam pelo “e-mail profissional, que é o e-mail da instituição” (T1). Então também é uma parte da rotina dar conta dessas mensagens. O próximo passo depois de priorizar essa interação com os estudantes seria “fazer o estudo do que está acontecendo na sala virtual, o que eles estão discutindo, o que é preciso aprofundar” (T1). O passo seguinte é cuidar dos novos materiais que o professor planeja para a disciplina. Essa é uma rotina básica de todos os dias. Pensando na maioria dos cursos, as aulas são semanais e a cada semana inicia uma tarefa nova, uma atividade diferente, com materiais didáticos diferentes. Como no relato que segue:

*Toda a quarta-feira o tutor disponibiliza materiais didáticos diferentes para os alunos, só que antes de ser disponibilizado o tutor faz o estudo desses materiais (T1).*

Os tutores destacam que não realizam correções de tarefas e que esta é uma tarefa do professor de educação à distância. O tutor deve auxiliar o professor na preparação do material. Só há dois encontros presenciais durante o curso, que são a prova e a apresentação do Trabalho de Conclusão. O restante é 100% à distância, sendo os tutores auxiliares dos professores nas vídeo-aulas, nas leituras da disciplina e na elaboração dos roteiros de aprendizagem.

Percebe-se pelos relatos que os tutores não se atêm as características e funções descritas no Plano de Gestão da Instituição, tais como fazer o controle de frequência dos alunos e repassá-lo ao professor, e também a principal função do tutor, que seria promover a socialização e estimular processos cooperativos de aprendizagem na turma. Eles citam atividades exclusivas e bem específicas relativas ao Ambiente Virtual de Aprendizagem, que fazem parte da realidade da tutoria e que não são descritos no Plano de Gestão.

Há, com certeza, no Plano de Gestão, ausência de clareza sobre as funções que os tutores desempenham. Enquanto o Plano aborda a questão de forma genérica, os tutores especificam mais detalhadamente as tarefas que fazem parte de sua rotina de trabalho, como, por exemplo, o acesso as ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem. Essa discrepância entre a descrição formal e o desempenho real das tarefas decorre, talvez, do fato dos tutores serem contratados como técnicos administrativos, revelando incompatibilidade entre a função que os tutores desempenham e a forma de contratação dos mesmos.

Como saber quais são as verdadeiras atribuições do tutor se não há clareza nas representações sobre os tipos e as forma de trabalho que ele desempenha no que diz respeito à realização do seu trabalho? Mediante os resultados, posso inferir que o tutor dos cursos de educação à distância da instituição de ensino superior do interior do RS descrita aqui, não tem clareza sobre as atividades que desempenha ou que deveria desempenhar na tutoria.

Vários autores que se interessam pela temática da Educação à Distância, entre eles Mattar (2012), Belloni (2009) e Cechinel (2000), também citam atividades diferenciadas para a tutoria, afirmando que cada instituição define as tarefas que

serão desempenhadas. Para Mattar (2012, p. 26), na prática “o tutor encontra dificuldades em cumprir com todas as suas atribuições”. Já para Bonk e Dennem (2003, p. 66), “o tutor em seu cotidiano de Ead desempenha diferentes papéis simultaneamente”.

Observando as demandas e as ocupações profissionais, podemos perceber que a maioria das funções das quais os tutores participam são ocupações auxiliares, no caso analisado auxiliares do professor, ressaltando que os serviços que eles desenvolvem estão inseridos em sua maioria na categoria de apoio e que no universo do trabalho de hoje esses trabalhadores precisam desenvolver e aprimorar habilidades e competências específicas de sua profissão entendendo com clareza a importância de sua atuação, acompanhando a evolução tecnológica.

A reflexão que realizamos é que esse tipo de percepção se tem onde há uma distorção sobre o tipo de atividade que os tutores desempenham, gerando questionamentos, como: Qual o meu papel dentro da instituição? Quem sou eu dentro dessa instituição? Sou tutor? Um professor? Ou sou um Técnico Administrativo?

No Plano de Gestão da Instituição (2012, p. 33-43) é afirmado que “a contratação como técnicos administrativos é de certa forma uma maneira de valorizar os tutores, já que a tutoria ainda não tem uma regulamentação”. Na prática, porém, essa não é a percepção dos tutores. Na fala dos mesmos fica evidente a necessidade de reconhecimento e de valorização. Para o Tutor 1,

*A gente sabe que desempenha funções docentes, mas ao mesmo tempo a gente sabe que [...] não pode dizer que é professor, que atua como um professor. Então, o tutor hoje no Brasil e aqui na [instituição] está em crise de identidade.*

Os tutores apresentam uma argumentação interessante e que deve ser considerada. A questão geral desta categoria gira em torno de que só existe falta de entendimento sobre as atividades que os tutores desempenham em função de que há uma separação entre a função que o tutor realiza e a forma como é contratado pela instituição, ou seja, como técnicos administrativos.

Por que motivo os tutores são contratados como técnicos administrativos? Poderiam ser contratados como professores substitutos ou professores assistentes?

A questão que delimita a contratação são as funções que os tutores desempenham, que podem ser classificadas em pedagógicas e não pedagógicas. Quando o tutor desempenha atividades como acompanhamento dos alunos pelo ambiente virtual de aprendizagem, esclarecimento de dúvidas e atendimento individual ou coletivo no fórum, essas são tarefas onde há uma questão pedagógica, porque há envolvimento com os alunos e há interação com esse aluno. Mas quando os tutores entregam notas na secretaria essa tarefa não é pedagógica, e sim administrativa. A avaliação propriamente dita não é de sua competência.

Não obstante, como afirmamos, os próprios tutores parecem não ter claro a complexidade de sua função e do papel que exercem no processo de ensinar a distância. Possuem posições divergentes quando o assunto é tutoria, e mais divergentes ainda quando o assunto é atribuições do tutor. Para Bonk e Dennen,

O tutor é responsável por gerar um senso de comunidade na turma que conduz, e por isso deve ter um elevado grau de inteligência interpessoal. Nesse sentido, ele desempenha um papel social. O tutor tem também um papel pedagógico e intelectual, que envolve elaborar atividades, incentivar a pesquisa, fazer perguntas, avaliar respostas, relacionar comentários discrepantes, coordenar as discussões, sintetizar seus pontos principais e desenvolver o clima intelectual geral do curso, encorajando a construção do conhecimento. O tutor deve auxiliar os alunos na interpretação do material visual e multimídia, pois muitas vezes os alunos não possuem essa capacidade e isso pode prejudicar o andamento do curso. Nesse sentido ele desempenha um papel tecnológico (2003, p. 66).

A realidade investigada permite inferir que inúmeros fatores causam estranheza e desconforto com relação à tutoria e suas atividades. A que mais chama atenção vem a ser a falta de clareza da categoria com relação às suas tarefas e ao seu próprio espaço e identidade, que são afetados pela ausência de uma regulamentação que garanta segurança e que legitime essa atividade e por se ter uma contratação que muitas vezes obriga os tutores a realizarem tarefas estranhas à função.

### **3.3.4 Atributos pedagógicos que aproximam a tutoria da docência**

A terceira categoria que se descreve aqui são os “atributos pedagógicos que aproximam a tutoria da docência”, ou seja, as atividades desempenhadas pelos

tutores que se aproximam da prática pedagógica de um professor. Segundo o dicionário Aurélio (2004, p. 326), docência é a qualidade do docente; o exercício do magistério. E docente é aquele que ensina; relativo a professores. O professor, através da sua prática, se encarrega de transmitir conhecimento aos alunos, seja ele no ambiente presencial ou não. Segundo Tardif (2012, p. 10), a “questão do saber dos professores não pode ser separada das outras dimensões do ensino, nem do estudo do trabalho realizado diariamente pelos professores”. Este autor concorda que “não se pode falar do saber sem relacioná-lo com os condicionantes e com o contexto do trabalho” (2012, p. 13), sendo o saber dos professores compreendido em íntima relação com o seu trabalho.

A tecnologia e sua crescente disseminação proporcionam a popularização do ensino à distância, adaptando professores e alunos a esse novo recurso da educação onde a sala de aula é virtual e o aluno necessita de motivações específicas por não ter a presença diária do professor. Neste cenário, o tutor tem uma função parecida com a função do professor presencial, pois ele é encarregado de estabelecer a ligação entre professores e alunos.

Com relação aos atributos pedagógicos da tutoria, os tutores consideram que o tutor deve ser considerado como um agente pedagógico no curso. É ele que orienta os alunos nos estudos, acompanha o desenvolvimento da aprendizagem, indica as atividades, alerta para prazos e limites. Essas ações fazem parte do ensino-aprendizado, portanto são ações educativas.

Segundo Moraes (2006, p. 1), as funções do professor tutor devem ser “pedagógica, social, administrativa e técnica. Isto se deve ao fato de o ensino em uma escola virtual ter características específicas como variações do espaço de ensino”. Professores e alunos podem encontrar condições de igualdade na comunicação, tendo o aluno um atendimento individual e maior uso de multimídia e tecnologia na construção do conhecimento, assim como ocorre no ensino presencial.

O vínculo que os alunos possuem é com os tutores, que acompanham o aluno por um período mais prolongado do que os professores das disciplinas de cada curso, acompanhando o processo de aprendizagem da turma no decorrer de todas as etapas (disciplinas, avaliação final e trabalho de conclusão de curso). Já o professor acompanha os estudantes somente durante o período da disciplina.



*Dessa forma, os estudantes criam um vínculo maior com o tutor do que com o professor. (T1).*

Neste contexto, o papel do tutor deve ser de um integrador, colega, facilitador e inspirador de confiança. Por outro lado, as dificuldades encontradas pelo tutor estão nas limitações que certos alunos possuem no uso e acesso às tecnologias de informação e comunicação em função de restrições físicas e financeiras e também dúvidas com relação ao acesso ao ambiente virtual (neste caso específico, o Moodle). Por maior que seja o avanço da tecnologia na contemporaneidade, ainda existem indivíduos que não possuem acesso a internet e que não dominam a tecnologia. Neste caso, o papel do tutor é fundamental, pois necessita fazer com que o aluno se sinta capaz de operar a tecnologia para só então, a partir disso, conseguir dar sequência ao processo de aprendizagem.

O papel do tutor, na perspectiva de Leal (2007, p. 5),

ultrapassa a visão puramente técnica, transcende a exacerbação da especialidade, adquirindo competência para instrumentalizar a tecnologia. O papel do tutor, sobretudo, supera assim o conceito reducionista de propostas estritamente técnicas. O Professor Tutor é um educador à distância. Aquele que coordena a seleção de conteúdos, que discute as estratégias de aprendizagem, que suscita a criação de percursos acadêmicos, que problematiza o conhecimento, que estabelece o diálogo com o aluno, que media problemas de aprendizagem, sugere, instiga, acolhe. Enfim, um professor no espaço virtual, exercendo a sua função de formar o aluno.

Os tutores reconhecem a tutoria como uma docência, não vendo diferenciação. Isso na medida em que é o tutor quem envia o material para o aluno, quem tem maior contato com esse aluno e é seu grande aliado, pois o professor acessa a plataforma uma vez na semana, enquanto o tutor acessa a plataforma todos os dias.

O tutor precisa ter conhecimento e domínio do conteúdo para escrever e ter fluência escrita e verbal para falar, porque às vezes é preciso ligar para os alunos. Tem que saber como escrever porque deve ser entendido pelo aluno. Os tutores relatam que devem ter cuidado e “jogo de cintura” para saber administrar os conflitos, porque na escrita de mensagens é mais difícil ser interpretado corretamente. Segundo o tutor 2,

*Eles escrevem o que estão sentindo, às vezes escrevem em caixa alta, e o tutor tem que conhecer cada um deles e acaba conhecendo cada um como no ensino presencial.*

O relato que segue reforça o fato de que os tutores reconhecem atributos pedagógicos na docência.

*Eu consigo perceber atributos pedagógicos na tutoria sim. As perguntas relacionadas ao conteúdo, o contato com os estudantes, o acompanhamento em relação ao uso das ferramentas disponíveis na plataforma, o esclarecimento de dúvidas referentes aos fluxos administrativos na universidade e no contexto geral do curso. (T3).*

O professor tutor, segundo Andrade, (2009, p. 4) “deve ser visto como um professor à distância, com um papel similar ao professor do ensino presencial, sendo ele responsável por promover a interatividade, pela troca de experiência entre os alunos e por reforçar a comunicação do grupo”. Para o mesmo autor, o papel do professor tutor vai além do processo de mediação da aprendizagem, atingindo também questões emocionais e motivacionais. Muitas vezes é de responsabilidade do professor tutor criar um ambiente acolhedor para o aluno através do uso das tecnologias, minimizando distâncias, dando segurança para que ele se envolva ao máximo no processo de busca do conhecimento.

Os tutores consideram que, pelas atividades de tutoria que desempenham, poderiam ser considerados como educadores, como o professor. Segundo o tutor 1, cada um desses atores do processo educativo (tutor e professor) possui atividades específicas durante a realização do curso. Porém, ambos são educadores e orientadores do processo educativo. É importante que tanto o professor quanto o tutor tenham ciência de suas atribuições e que conversem com frequência acerca do desenvolvimento dos conteúdos e atividades com os estudantes, planejando em conjunto ações que atendam as necessidades de formação encontradas durante o desenvolvimento da disciplina.

As atribuições de cada um deles (professor e tutor) são distintas, mas relacionadas, e ambos são responsáveis pela orientação e acompanhamento do processo educativo dos estudantes.

Segundo o Plano de Gestão da instituição, há diferenças entre o papel do professor e o papel do tutor em relação ao acompanhamento contínuo dos estudantes. Conforme o documento (2012, p. 48) "o professor é o interlocutor específico para uma disciplina e, dessa forma, seu contato com a turma é restrito a um período determinado". Já os tutores "atuarão durante todo o curso, em suas diversas disciplinas a fim de favorecer o vínculo e o apoio nas diferentes situações que os estudantes necessitem" (2012, p. 48).

Segundo os entrevistados:

*Aqui na [...] o que diferencia é remuneração. A responsabilidade de dar resposta sobre o conteúdo é do docente, assim como correção das atividades. Portanto, excluindo estas particularidades da instituição não vejo outras diferenças (T2).*

*Ambos são atores do processo ensino-aprendizagem, mas com responsabilidades diferenciadas (T3).*

Compreendemos que a educação à distância constitui-se de ferramentas computacionais que proporcionam uma nova maneira de pesquisar, pensar, trabalhar e educar. Essas se caracterizam por sua flexibilidade e autonomia, possibilitando uma relação entre sujeitos (alunos, professores e tutores) que terão o desafio de aprender juntos, baseando-se na mediação e na tecnologia, o que implica uma filosofia da educação que seja centrada no estudante e que reconheça sua autonomia para a construção de saberes.

No entanto, como aponta Belloni (2009, p. 38), o "ofício de educar à distância está na compreensão real do conteúdo e do meio". Com isso, o nosso interesse volta-se para o questionamento da possibilidade de manter um espaço de ensino e aprendizagem que se estruture de modo complexo, em oposição à educação linear.

Os tutores entendem que na Educação à Distância é mais evidente a necessidade do professor tutor motivar seus alunos, promover a participação, comunicação e interação. Para SOEK e HARACEMIV (2008, p. 05), o professor tutor na EaD é um "o mediador dos processos de ensino e de aprendizagem".

Os tutores consideram que toda relação que envolve ensino e envolve aprendizagem é prática educativa e conseguem identificar muito do que é uma prática docente na tutoria. Para eles, a palavra tutor envolve muitas práticas

docentes, desde a orientação a alunos, “dar limites”, cobrar prazos, sendo todas essas atividades consideradas pelos tutores como atividades docentes.

*Envolve uma prática docente. A questão de acompanhamento, de dar retorno em relação a conteúdos e as atividades que o tutor desempenha também é uma prática educativa (T1).*

#### **4 Um bom professor e o tutor**

Compreender a prática pedagógica e os aspectos que a influenciam, significa pensar nas relações sociais e como estas se refletem na relação professor-aluno. A prática educativa, além de ser uma prática social, é orientada por objetivos, finalidades e conhecimentos, inserida num contexto de ensino que permita aos participantes desse processo crescimento e evolução na busca pelo conhecimento.

A educação não é discutida só no meio acadêmico, e sim, também, no âmbito social e político. Dentro desta discussão, surge a dúvida sobre qual o papel do educador na atualidade. E ainda, sobre os atributos necessários a um professor na era da tecnologia da informação e da comunicação.

Segundo Arroyo (2000, p. 39), professor “é aquele que em sua prática pedagógica cotidiana mostra como principais características uma boa didática, o domínio do conteúdo, sendo respeitador, criativo e precisa gostar do que faz, tendo uma boa relação com os alunos”. Todas as características pessoais de um professor também vêm da valorização deste profissional a partir de situações práticas reais. Isso contribuirá para que o professor se sinta capaz de enfrentar situações novas e diferentes, de tomar decisões apropriadas e fundamentadas em um paradigma eficaz que interligue teoria e prática.

O educador deve ressignificar as teorias através das tecnologias e conhecer os recursos e fontes destas ferramentas para que possa ajudá-lo na construção do conhecimento, tanto no ensino presencial quanto no ensino a distância. Diversas mídias e ambientes virtuais de aprendizagem disponíveis hoje fazem com que o educador busque cada vez mais qualificação, considerando a importância de todos estes aspectos, compreendendo como se dá o processo ensino-aprendizagem e como acontece a construção do conhecimento a partir da utilização das tecnologias da informação e da comunicação.

Uma das características que define um bom professor é a responsabilidade pedagógica nele depositada e sua capacidade para auxiliar no processo de ensino e aprendizagem. Arroyo comenta que “precisamos repor os mestres no lugar de destaque que lhes cabe” (2000, p. 9), pensando que hoje eles estão em segundo plano e as escolas são mais destacadas pelas políticas, teorias e até pelos currículos de formação do que pelos próprios profissionais.

Segundo Pereira e Garcia (1996, p. 11) o conceito de bom professor “deve estar ligado a uma situação histórica dada, com implicações sociológicas, culturais e políticas, manifestas na sua forma de ser, como pessoa e como profissional”. Ainda, segundo Pimenta (1997, p. 05), ser bom professor “não é uma conquista perene, duradoura e transferível para qualquer circunstância, contexto ou época. É uma identidade em permanente construção”.

De acordo com Cunha (1992, p. 13),

As instituições de ensino de qualquer um dos graus não têm projeto próprio, explícito, que delineie ‘o padrão ideal’ de bom professor. Assim, quando se fala de ‘bom professor’, as características e/ou atributos que compõem a idéia de ‘bom’ são frutos do julgamento individual do avaliador. A questão valorativa é dimensionada socialmente. O aluno faz a sua própria construção de ‘bom professor’, mas esta construção está localizada em um contexto histórico-social. Nela, mesmo de forma difusa ou pouco consciente, estão retratados os papéis que a sociedade projeta para ‘bom professor’. Por isto ele não é fixo, mas se modifica conforme as necessidades dos seres humanos situados no tempo e no espaço.

Conforme Pereira e Garcia (1996, p. 15), “uma das maneiras de atestar as qualidades do professor é através dos alunos que estão no trato diário e direto com este profissional”. Também Luckesi (1992, p. 1) considera os “alunos como elementos importantes e capazes de opinar a respeito de seus mestres”, pois são eles que podem dar informações reais e fiéis a respeito das práticas cotidianas dos professores, já que as vivenciam concretamente.

A maioria dos professores e das professoras, segundo Arroyo (2000, p. 7) “foi formado para serem ensinantes, para transmitir conteúdo, programas, áreas e disciplinas de ensino”. Em sua formação não receberam teoria pedagógica, teorias da educação, mas uma grande carga horária de conteúdos de área e metodologia de ensino. Ainda segundo Arroyo (2000, p. 182-183) “é próprio do ofício, transmitir, ensinar e internalizar competências, formas de pensar, valorar e sentir que acompanharão os educandos na vida ativa, social e produtiva”.

É urgente também inovar as formas de gerir as novidades educativas. Tendo em vista o que temos hoje, penso que as propostas tentam superar velhos estilos de educação e velhas formas de ensinar. Seria preciso uma renovação, mas como? Numerosas equipes de docentes da educação estão assumindo o movimento de renovação educativa e criando competências que vão além da regência de classe e

da docência. Há propostas de inovação educativa que criam espaços para que os docentes assumam funções de coordenação antes delegadas aos especialistas. Uma experiência nova para os docentes: serem os condutores de sua inovação pedagógica. A resposta para essa renovação talvez esteja nas palavras de Arroyo:

Quando os mestres relatam suas lembranças, essas são um tecido de práticas. É nas práticas que se reconhecem sujeitos, onde se refletem como um espelho. Onde reconstruem sua identidade. Partir das práticas cotidianas para reorientar o currículo e a escola não é propor como ideal um professor praticista, rotineiro, distanciado do conhecimento, de parâmetros mais universalistas do avanço da ciência. É criar um professor a procura do reencontro do que é constitutivo de sua identidade de mestre. Os mestres têm de aprender no seu cotidiano lições que nem sempre aprendem nos tempos de formação. Nestes tempos podem ter aprendido saberes necessários ao seu ofício de docente, história do currículo, sociologia do currículo, conteúdos e metodologias de ensino de cada área e disciplina, mas no cotidiano de sua docência tiveram de aprender que a matéria-prima cotidiana com que lidam não são apenas conhecimentos, nem falas ou lições, mas são crianças, adolescentes ou jovens, são pessoas (2000, p. 230).

Para que uma prática educativa ocorra, educador e educando devem conhecer os recursos e saber lidar com eles, de forma que ambos falem a mesma linguagem ao se tratar de aprendizagem de tecnologias. Freire (1996, p. 75) enfatiza que o “ponto fundamental que dá alicerce ao processo da construção do conhecimento é a inclusão do homem que se educa que compreende que é um ser incompleto e que busca sempre mais”.

O ensino associado à tecnologia proporciona o crescimento do ensino à distância. Ensinar e aprender *online* requer compromisso por parte de todos os envolvidos no processo. Os alunos necessitam certo grau de responsabilidade no que diz respeito à organização do tempo de estudo e realização das tarefas. Já os educadores (professores e tutores) precisam dispor de tempo para o atendimento ao aluno e disponibilidade para acessar o ambiente virtual.

O tutor, nessa questão, mantém uma função parecida com a do professor presencial, pois ele é encarregado de estabelecer ligação entre professores e alunos. Da mesma forma que o tutor faz uso da tecnologia para ensinar o professor presencial, cada vez mais utiliza a tecnologia em sua rotina na sala de aula. Conforme aponta Sancho (2006, p. 66), “as tecnologias do conhecimento, os instrumentos e os mecanismos que permitem transformar os aspectos da realidade

em objeto de estudo, constituem um componente chave nesta nova situação”. Por outro lado, a utilização de tais tecnologias influi sobre o saber produzido, definindo-o em um terreno próprio que nos permite usar para transformar em conhecimento, como é a proposta da maioria dos cursos de educação à distância.

Os tutores entrevistados consideram que a Educação à Distância é um grande desafio, pois, conforme o tutor 1,

as tecnologias se renovam, as turmas se renovam, e a cada dia eu exerço uma atividade que não exercia antes, então é um aprendizado diário.

A grande dificuldade que se enfrenta talvez seja pelo fato de que cada instituição que se propõe a oferecer cursos à distância deve obedecer algumas determinações do MEC, como o decreto 5.622<sup>2</sup> de 2005, que define a educação à distância. Porém, as instituições têm autonomia para definir particularidades para a oferta de cursos, como, por exemplo, a escolha da plataforma de ensino e aprendizagem.

Por outro lado, as dificuldades encontradas pelo professor tutor, segundo Manara (2011, p. 42), estão “nas limitações que certos alunos possuem no uso e acesso as tecnologias de informação e comunicação em função de restrições físicas e financeiras e também dúvidas com relação ao acesso ao ambiente virtual”. Pode-se considerar que com o crescente avanço da EaD minimizem as reais dificuldades tanto dos professores quanto dos alunos. Talvez sim, mas essa não é condição única para o crescimento e avanço da educação à distância.

Os tutores indicam que no entendimento deles a questão tecnológica é um fator decisivo aos saberes que permeiam a EaD. Nas palavras do tutor 2,

eu vejo que cada vez mais se prioriza esse tipo de metodologia à distância, então a gente vem analisando que o estudo isolado está sendo deixado cada vez mais de lado e que a tecnologia é a educação do futuro.

Para o tutor 1,

O que se prioriza hoje em dia na EaD é a relação tanto do aluno, como do tutor com o professor, então as metodologias levam a esse sentido da aprendizagem em rede que são o futuro, bem próximo.

---

<sup>2</sup> O referido decreto define a educação à distância como uma modalidade na qual a mediação didático- pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de tecnologias da informação e da comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades em lugares e tempos diversos.



## 5 A relação dos tutores com o aluno de EAD

A estreita relação entre educadores, professores e tutores, na modalidade à distância se refere ao uso da tecnologia para a interação com os alunos, através dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem.

As redes de relações na educação à distância ficam claras nas palavras de Moran:

No princípio a educação a distância era bastante solitária e exigia muita autodisciplina do aluno. Agora, com a criação das redes, a EaD continua sendo um processo bastante individual, porém com uma maior possibilidade de comunicação, tanto síncrona como assíncrona, entre os envolvidos no processo, o que pode contribuir para a criação de grupos de estudos e de aprendizagens individuais e coletivas (MORAN, 2007, p. 45).

O aumento do número de alunos e dos cursos oferecidos por diversas IES talvez mereça uma atenção maior para se pensar que tipo de ensino a distância está se oferecendo hoje no Brasil e que tipo de profissional está se formando e qualificando.

Os sistemas públicos de educação podem ao menos pegar para si a nova missão de orientar os percursos individuais no saber e de contribuir para o reconhecimento dos conjuntos de saberes pertencentes às pessoas, aí incluídos os saberes não acadêmicos. Para Lévy (2000, p. 158), “as ferramentas do ciberespaço permitem pensar vastos sistemas de testes acessíveis a qualquer momento e em redes de transação entre oferta e procura de competências”.

A Ead explora certas técnicas de ensino a distância, incluindo as hipermídias, as redes de comunicação interativas e todas as tecnologias intelectuais da cibercultura. Mas o essencial se encontra em um novo estilo de pedagogia, que favorece ao mesmo tempo as aprendizagens personalizadas e a aprendizagem coletiva em rede. Nesse contexto o professor é incentivado a tornar-se um animador da inteligência coletiva de seus grupos de alunos em vez de um fornecedor direto de conhecimentos (LÉVY, 2000, p. 159).

Os especialistas em educação reconhecem que a distinção entre ensino presencial e ensino à distância será cada vez menos pertinente, já que o uso das redes de telecomunicação e dos suportes multimídia interativos vem sendo progressivamente integrados às formas mais clássicas de ensino.

É importante observar que no mesmo momento em que o poder público aposta na EaD para minimizar os efeitos do déficit de professores formados para atender a demanda do país por educação, o governo federal buscou revisar a legislação complementar da EaD para imprimir maior credibilidade às suas políticas públicas na área (ORTH, 2010, p. 89-90).

De fato, as características da educação à distância são semelhantes à da sociedade da informação como um todo (sociedade em rede, de velocidade, de personalização etc.). Sem dúvida, existiram e continuam existindo pontos de tensionamento no oferecimento ou não de cursos de formação inicial e continuada na modalidade à distância, bem como na implantação de políticas públicas na área.

Em campus virtuais, os professores e os estudantes partilham os recursos materiais e informacionais de que dispõem. Segundo Lévy (2000, p. 171), “os professores aprendem, ao mesmo tempo, que os estudantes atualizam continuamente tanto seus saberes disciplinares como suas competências pedagógicas”. A formação contínua dos professores é uma das aplicações mais evidentes dos métodos de aprendizagem à distância.

A partir daí, a principal função do professor não pode mais ser uma difusão dos conhecimentos, que agora é feita de forma mais eficaz por outros meios. Sua competência deve deslocar-se no sentido de incentivar a aprendizagem e o pensamento do aluno.

O professor torna-se um animador da inteligência coletiva dos grupos que estão à seu encargo. Sua atividade será centrada no acompanhamento e na gestão de aprendizagens: o incitamento à troca de saberes, a mediação relacional e simbólica, a pilotagem personalizada dos percursos de aprendizagem etc. (LÉVY, 2000, p. 171)

Na EaD, através da tecnologia, o tutor se encarrega de uma série de atribuições. Entre elas podemos destacar a mediação entre conteúdos através do Ambiente Virtual de Aprendizagem, tomando uma postura diferenciada, visando que o educando seja orientado na construção do conhecimento e consiga acessar todas as fontes de informação, enfatizando o que lhe for mais positivo para o processo ensino-aprendizagem.

Nesse contexto, o papel do Tutor ultrapassa a visão puramente técnica, transcende a exacerbação da especialidade, adquirindo competência, visto que em muitos casos o professor tutor não é apenas um mero mediador de tecnologias, ele

é um transmissor de conhecimento, um entendedor da realidade dos alunos, podendo atuar de forma significativa na educação dos alunos que procuram a Educação à Distância.

A redefinição de uma comunidade virtual orientada especificamente para a aprendizagem é difícil. Na verdade, as múltiplas e incessantes trocas ocorrem em qualquer tipo de comunidade virtual, refletem-se em inúmeras e diferenciadas aprendizagens para seus membros. Três possibilidades, no entanto, são importantes nas comunidades que possuem fins educativos: a interação, a cooperação e a colaboração online (KENSKI, 2003, p. 109).

O vínculo do tutor torna-se diferenciado, seja com o aluno ou com a própria instituição. Com o aluno porque através do ambiente virtual de aprendizagem o tutor age dando apoio e suporte durante a aprendizagem. Já o vínculo do tutor com a instituição também é um vínculo diferenciado. O Plano de Gestão referido aqui “especifica as atribuições dos professores e tutores, onde a característica básica que os difere é que o professor acompanha os alunos em disciplinas restritas por um curto período de tempo (tempo que dura o módulo da disciplina) e o tutor acompanha o aluno durante todo o curso, ou seja, por um período maior de tempo”.

Nas palavras do tutor 3,

E acompanhamos assim, diversas fases do aluno e com diversas dúvidas e acompanhando o processo de ensino e aprendizagem com dúvidas relacionadas a conteúdos, à realização das atividades, a coisas internas da instituição, então o aluno chama a gente de professor.

Portanto, os alunos, além de receber os materiais do curso distribuídos através da tecnologia, neste caso o AVA, precisam se comunicar com pessoas na instituição de ensino, particularmente com os tutores. Essa interatividade é o que dá sentido à tutoria.

Conforme Moore (2007, p. 16),

a natureza e a extensão da interação considerada apropriada varia de acordo com a filosofia organizacional e dos criadores, a natureza da matéria de ensino, a maturidade dos alunos, sua localização e a tecnologia usada no curso. As interações dos instrutores e alunos serão baseadas em temas e questões determinados pelos criadores do curso.

Ainda segundo Moore (2007, p. 16-17), para a educação à distância de alta qualidade é necessário que se tenha “instrutores<sup>3</sup> especializados que corrigem, comentam, avaliam e comunicam suas observações, enviando relatórios de avaliação à administração da instituição, que o utiliza como parte de seu processo de monitoramento”.

Todavia, o procedimento normal em um bom curso de educação à distância consiste em, após os cursos serem criados e distribuídos por meio da tecnologia, que os alunos sejam alocados pela instituição de ensino a tutores qualificados do ponto de vista técnico e pedagógico, que interajam com eles para proporcionar instrução individualizada com base nos materiais elaborados.

No trabalho com os alunos, em muitos programas, com apoio da tecnologia de teleconferência, os tutores podem formar grupos em cooperação, podendo facilitar o apoio entre colegas e a obtenção de conhecimento pelos alunos. Com o advento da internet, isso pode ser feito de modo assíncrono, e os alunos podem participar de grupos virtuais sem precisar estar fisicamente presentes em um mesmo local de recepção, como ocorre no áudio ou videoconferência.

Além de interagir com os tutores, cuja principal função é ajudar os alunos a aprender o conteúdo do curso, os alunos também interagirão com a equipe administrativa ao se matricularem nos cursos ou verificarem seu progresso.

A questão que merece destaque é: como os tutores pensam a relação com o aluno? Nas palavras do tutor que se refere a essa questão,

toda relação que envolve ensino e envolve aprendizagem, então, é uma prática educativa. Desde questões de conteúdo a questões acadêmicas. Questões emocionais, pessoais [...]. Então tu aprendes e tu ensinas e tu orientas de alguma forma e o contato com o aluno é fundamental (T1).

Ainda explicitando a relação dos tutores com os alunos nos cursos de educação à distância, os tutores apontam que essa relação, às vezes, vai além do Ambiente Virtual de Aprendizagem, como exemplifica o tutor 1,

---

<sup>3</sup> O autor refere-se a tutores como instrutores, mas com o mesmo significado.

A relação com os alunos é muito boa. O tutor é um mediador do processo educativo e o principal elo entre o aluno e a instituição, em virtude do grande vínculo estabelecido. Esses vínculos não são criados e demonstrados apenas no ambiente virtual, mas também através de ligações telefônicas, e-mails, pelas redes sociais e, em alguns casos, até presencialmente, quando o aluno resolve para conhecer a instituição, o tutor, o Coordenador de Curso e a Assessoria para EaD.

## **6 A guisa de conclusão: Possibilidades e limites da educação à distância**

A educação à distância é uma modalidade de ensino que chega onde o ensino presencial jamais teria condições de chegar, beneficiando uma série de indivíduos que residem em cidades distantes dos grandes centros, que não fosse pelo ensino à distância jamais teriam condições de estudar. O que se propõe aqui é poder pensar na tutoria como uma profissão docente, como forma de valorização destes profissionais.

O interesse que moveu este estudo não é que a valorização da profissão de tutor seja feita somente através da regulamentação, pois considero que esta profissão já existe e se chama docência. Ocorre que ao desempenhar a atividade de tutoria em IES, o papel que o tutor exerce é secundário, pois sua função é auxiliar o professor responsável pela disciplina.

Em minha experiência como tutora percebi que o tutor, além de possuir autonomia reduzida, tem suas atividades restritas ao ambiente virtual de aprendizagem, mais especificamente a fóruns, *chats*, esclarecimento de dúvidas e acompanhamento de tarefas, quando, no entanto, na hora da contratação deste profissional a exigência é alta, considerando que a maioria dos cursos exige que os tutores possuam pós-graduação.

Há que se propor uma reestruturação e reinterpretação da atuação do tutor como docente e, simultaneamente, oferecer subsídios para o trabalho do professor em EaD.

Se o tutor é peça fundamental para esta modalidade de ensino à distância, então porque um tutor recebe tão menos que um professor do ensino presencial?

Mesmo com o progresso das tecnologias, muitos modelos de EaD privilegiam ainda o estudo “autônomo” e independente, utilizando pouquíssimas atividades interativas. Os educadores devem buscar compreender os reais interesses dos seus alunos e com base nessas informações integrar atividades de aprendizagem que tenham relevância real para os mesmos.

Uma das principais características da educação mediada pela tecnologia e que o tutor desempenha é a interatividade. A sala de aula pode ser interativa sem ter tecnologias hipertextuais: a sala de aula sem tecnologia pode ser rica em interatividade, enquanto a sala de aula cheia de tecnologias pode ser pobre em

interatividade. Portanto, a interatividade independe da tecnologia, ela é maior que isso. Depende de pessoas. Por isso ela é função da tutoria, já que a tecnologia sozinha jamais desempenharia tal função.

A interação com o professor, síncrona ou assíncrona fornece motivação e *feedback* aos alunos, auxiliando no seu aprendizado. Portanto, o retorno seria condição necessária para a interação. Uma pergunta do professor respondida pelo aluno não chega a ser interativa, pois não houve o *feedback*. Assim, interatividade deve sempre ser analisada em EaD do ponto de vista do aluno.

É importante ressaltar que a demora do *feedback* por parte do tutor pode causar um efeito negativo no aluno”. Quando o *feedback* demora muito, normalmente o objetivo original da mensagem já foi esquecido pelo aluno.

Um dos desafios para os cursos de EaD é atingir um equilíbrio adequado entre estudo independente e atividades interativas. Entretanto, interação em EaD não é sinônimo apenas de interação professor/aluno. Há diversos tipos de interação e interatividade, assim como diversas tecnologias que podem ser usadas pelo aluno.

Penso que o trabalho do tutor vai muito além das tarefas de interagir com o aluno, acompanhar o aprendizado e auxiliar o professor responsável pela disciplina. A atuação do tutor é como a de um professor em um novo cenário de educação. O professor de EaD deve ter liberdade para manipular os recursos de administração do Moodle (ou qualquer AVA que for utilizado). É claro que para isso o professor ou tutor deve estar habilitado para usar esta ferramenta, não só os Ambientes Virtuais de Aprendizagem, mas também a vivência do professor é peça fundamental, já que sua experiência em docência o qualifica para lidar com o aluno e acompanhar seu aprendizado.

Reconhecer o tutor como professor significa garantir para ele as conquistas da categoria, das quais ele comunga na EaD em nosso país. Regulamentar a profissão não é o ideal, pois já se tem uma profissão regulamentada no Brasil que é a de professor. É como professor que o tutor deve ser tratado, tanto do ponto de vista pedagógico quanto trabalhista. Além disso, é necessário discutir seriamente a quantidade de alunos com que um professor pode trabalhar adequadamente e com qualidade em educação à distância.

Através deste estudo, percebeu-se que os tutores aqui referidos que atuam nos cursos de Educação à Distância, reconhecem que o processo de emancipação está diretamente associado à regulamentação da profissão da tutoria.

A regulamentação pode não ser o único caminho para a busca da emancipação almejada por tutores de todo país (não só os descritos neste estudo). Essa valorização em forma de regulação de suas atividades permitirá o esclarecimento para todos os envolvidos na Educação à Distância que as atividades que os tutores desempenham são de vital importância. Os tutores descritos neste estudo entendem que a única forma de valorização parece ser a regulamentação.

E por onde caminha essa emancipação? Para onde ela norteia os profissionais que trabalham com EAD hoje? A regulamentação pode também caminhar para a precarização do trabalho, não dando garantias de melhora para o processo de ensino e aprendizagem à distância e tampouco para a qualidade no trabalho com cursos dessa modalidade.

Seja no ensino à distância ou em qualquer outra modalidade, o foco principal e o que se deve discutir seria o processo de ensino e aprendizagem à distância. Portanto, o que se deveria mudar não é a tutoria ou o tutor em si, mas a estrutura dos cursos oferecidos à distância.

Deve-se priorizar formas de melhorar a estrutura dos cursos, visto que quem trabalha ou já trabalhou com educação à distância consegue perceber a fragilidade, as fissuras e as falhas que necessitam ser corrigidas.

Poderiam estes tutores, ao invés de requerer uma regulamentação para a tutoria, lutar pelo fim da atividade do tutor, sendo estes incorporados como professores de educação à distância com o mesmo sentido que a regulamentação, sentido esse de reconhecimento, de melhores estruturas de trabalho e remuneração.

É preciso atentar para o fato de que não se pode ser ingênuo a ponto de acreditar que a simples presença física do professor seja garantia de um ensino de boa qualidade, o que nos leva a retomar a idéia inicial de que a análise das políticas de formação em nível superior não pode excluir a formação (EaD) do conteúdo (aspectos técnicos e ético-políticos).

Somente quando tivermos educadores, sejam eles professores ou tutores, motivados, com seu trabalho valorizado e menos precarizado é que se poderá



pensar na melhoria da qualidade do ensino que é ofertado ao aluno, seja na modalidade presencial ou na modalidade à distância. Faz-se necessário esclarecer também que não só a educação à distância como todas as áreas educacionais carecem de investimentos para a melhoria da qualidade do ensino em nosso país.

Por fim, as atividades desempenhadas pelos tutores na Educação à Distância é uma forma de precarização do trabalho docente. Como já foi mencionado a precarização não ocorre por se tratar de Educação à Distância, mas por falta de vontade política para qualificar a educação de forma geral.

A contratação de tutores para desempenhar atividades docentes por um valor mais baixo do que se ele fosse contratado para o ensino presencial precariza a educação e desqualifica o profissional docente.

## 6 REFERÊNCIAS

- ANDRADE, E. M. de. As práticas pedagógicas do tutor na educação a distância. Anais do IX Seminário Pedagogia em Debate e IV Colóquio nacional de Formação de Professores. Curitiba: Universidade Tuiuti do Paraná, 2009.
- ARENDDT, H. *A condição humana*. Rio de Janeiro, Ed. Forense Universitária, 2004, 10 ed.
- ARROYO, M. *Ofício de Mestre: imagens e auto-imagens*- Petrópolis, RJ: Vozes, 2000, 2ª ed.
- BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal; 70 ed., 1977.
- BARROS, D. M. V. Educação à Distância e o Universo do Trabalho. Bauru, SP: Edusc, 2003. BEHAR, P. A. e colaboradores. *Modelos pedagógicos em educação à distância*. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- BELLONI, M. L. *Educação a Distância*. 5ª Ed. Campinas, Autores Associados, 2009.
- BERBAT, M. C. Formação de Professores de Geografia na Educação Superior a Distância: Contextos Institucionais em Questão. Instituto de Geografia – UERJ. Dissertação de Mestrado – 2008.
- Disponível em: <[http://www.cibergeo.org/artigos/PPGEO\\_Geografia-UERJ\\_Marcio\\_Berbat\\_08072008.pdf](http://www.cibergeo.org/artigos/PPGEO_Geografia-UERJ_Marcio_Berbat_08072008.pdf)>. Data de Acesso: 12. Abr. 2012.
- BOSSI, E. Memória e sociedade: lembranças de velhos. 3 ed. São Paulo. Companhia das Letras, 1999.
- CASTELLS, M. *A era da Informação: economia, sociedade e cultura*. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, V. 1, 1999.
- CATTANI, A. D. *Trabalho e tecnologia: dicionário crítico*: Petrópolis: Vozes, Porto Alegre: Ed. Universidade, 1997.
- CECHINEL, J. C. *Manual do Tutor*. Florianópolis: Udesc, 2000.
- CUNHA, M. I. *O bom professor e sua prática*. Campinas: Papyrus, 1992.
- DOURADO, L. F. Políticas e Gestão da Educação Superior Distância: Novos marcos regulatórios. Revista Educação e Sociedade, v. 29, nº 104-especial, p. 891- 917, out. 2008. Disponível em: <[www.cedes.unicamp.br](http://www.cedes.unicamp.br)> . Data de Acesso: 20. Mar. 2013.
- FARIA, E. T. Preparando docentes para o uso das TICS na escola. In: *Anais do XIV ENDIPE*. Porto Alegre: Editora da PUCRS, 2008. p. 1-11.
- FERREIRA, A. B. de H. Mini-dicionário da língua portuguesa. 6 ed. rev. Atualiz. Curitiba: Positivo, 2004.
- FREIRE, P. *Educação como prática de liberdade*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 2010.
- \_\_\_\_\_. *Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 2005.
- FREINET, C. *Pedagogia do bom senso*. São Paulo: Martins Fontes, 1985.
- HELLER, A. *Sociologia de La vida cotidiana*. Barcelona (Espanha): Península, 1989.
- KENSKI, V. M.. Novas tecnologias - O redimensionamento do espaço e do tempo e os impactos no trabalho docente. In: *Revista Brasileira de Educação*. Rio de Janeiro, n. 8, mai- ago 1998. p. 58-71.
- LAPA, A. PRETTO, N. de L. Educação à Distância e precarização do trabalho docente. **Em aberto**, Brasília, v. 23, n. 84, p.79-97, Nov. 2010. Disponível em:

<<http://www.rbep.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/1792/13557>>  
Acesso em 06. Set. 2011.

KRUG, H. N. Compreendendo a profissionalização dos bons professores através da leitura especializada. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO NO MERCOSUL, IX, 2005. Anais, Cruz Alta: UNICRUZ, 2005.

LÉVY, P. *O que é o virtual?* Tradução de Paulo Neves- São Paulo: Ed. 34, 1996.

\_\_\_\_\_. *As tecnologias da Inteligência*. Tradução Carlos Irineu da Costa. São Paulo, Ed. 34, 1993.

\_\_\_\_\_. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 2000.

\_\_\_\_\_. *A inteligência coletiva*. São Paulo: Edições Loyola, 2003.

LITTO, F. M. FORMIGA, M. *Educação à distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

\_\_\_\_\_. *Tecnologias e ensino presencial e a distância*. Col. Práticas pedagógicas. Ed. Papirus, 2003.

\_\_\_\_\_. Em direção a uma ação docente mediada pelas tecnologias digitais, In. BARRETO, R. G. (org). *Tecnologias educacionais e educação à distância*. Rio de Janeiro: Quartet, 2001. p. 74-84.

LITWIN, E. (Org.). *Educação à Distância: temas para debate de uma nova agenda educativa*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

LUCKESI, C. C. *Filosofia da educação*. São Paulo: Cortez, 1992.

MADRUGA, R. Histórico da ead, 2009. Disponível em: <http://www.slideshare.net/rosilemadruga/ead-1408003> Data de Acesso: 10. Mai. 2011.

MANARA, A. S. A Importância das Tecnologias no Processo de Ensino e Aprendizagem na Educação a Distância. In: *Revista Educação e Cidadania*. São Paulo, v. 10, n 01, p. 37- 45, Átomo, 2011.

MARTINS, O. B. *A educação superior a distância e a democratização do saber*. Petrópolis: Vozes, 1991.

MATTAR, J. *Tutoria e interação em educação à distância*. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MEDEIROS, S. A docência (e a formação docente) na educação a distância: dilemas e desafios. *Revista Educação em Perspectiva*, v. 1, nº 2, 2010. Disponível em: <<http://www.seer.ufv.br/seer/educacaoemperspectiva/index.php/ppgeufv/article/view/90>> Data do Acesso: 12. Abr. 2012.

MENDONÇA, M. H. Contextualizando a tutoria em ead. Universidade Federal do Paraná. Curitiba: Ed. da UFPR, 2005. Disponível em: <[http://www.cinfop.ufpr.br/pdf/colecao\\_1/contextualizando\\_1.pdf](http://www.cinfop.ufpr.br/pdf/colecao_1/contextualizando_1.pdf)>

Data de Acesso: 13. Fev. 2012.

MENDES, V. O trabalho do tutor em uma instituição pública de ensino superior. In: *Educação em Revista*, Belo Horizonte: v. 28, nº 02, p. 103-132, jun 2012.

MERCADO, L. P. L. Formação docente e novas tecnologias. In: Anais do IV Congresso da Rede Iberoamericana de Informática Educativa, Brasília: RIBIE, 1998.

- p. 1-8. Disponível em: <[http://www.niee.ufrgs.br/eventos/RIBIE/1998/pdf/com\\_pos\\_dem/210M.pdf](http://www.niee.ufrgs.br/eventos/RIBIE/1998/pdf/com_pos_dem/210M.pdf)>. Acesso em: 19. Jul. 2010.
- MIRANDA, A. Sociedade da informação: globalização, identidade cultural e conteúdos. In: *Revista Ciência e Informática*, v. 29, nº 02, p. 78-88, maio/agosto de 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a10v29n2.pdf>> . Data de Acesso: 20. Mar. 2013.
- MORAES, M. de; VIEIRA, E. M. F. *Introdução a EaD*. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências Contábeis/UFSC, 2009.
- MORAN, J. M. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. Campinas, SP: Papirus, 2007.
- MORAN, J. M. A escola do amanhã: desafio do presente – educação, meios de comunicação e conhecimento. *Tecnologia Educacional*. Rio de Janeiro, v. 22, no 113/114, jul./out. 1993.
- \_\_\_\_\_. Contribuições para uma pedagogia da educação *online*. In: SILVA, Marco (Org.). *Educação online: teorias, práticas, legislação, formação corporativa*. São Paulo: Edições Loyola. 2003. p. 39-50.
- MULLER, C. A. Análise das interações no processo de ensino e aprendizagem em educação à distância. Dissertação de Mestrado. Universidade de Santa Cruz do Sul, 2000.
- NETTO, C. Interatividade em ambientes virtuais de aprendizagem. In: FARIA, E. T. *Educação presencial e virtual: espaços complementares essenciais na escola e na empresa*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.
- NEVADO, R. A. de. Espaços virtuais de docência: metamorfoses no currículo e na prática pedagógica. In: BONI, I.; TRAVERSINI, C.; EGGERT, E.; PERES, E. (Org.) *Trajetórias e processos de ensinar e aprender: lugares, memórias e culturas [recurso eletrônico] / 14 ENDIPE*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. p. 631-649.
- OLIVEIRA, D. M. Educação a Distância e formação de professores em nível superior no Brasil. Disponível em: <<http://www.anped11.uerj/32/gt11-5485-int.pdf>>. Data de Acesso: 20. Mar. 2013.
- ORTH, M. A., OYARZABAL, G. M. A formação de professores na modalidade a distância no Brasil. Disponível em: <<http://www.vanessanogueira.info/xix%seminario/articulo24.pdf>>. Data de Acesso: 24. Jan. 2012.
- ORTH, Miguel Alfredo. As políticas educacionais à distância em uma sociedade globalizada. In: *Revista Educação em Questão*, Natal, v. 37, n. 23, p. 76-98, jan/ abr. 2012.
- PALLOF, R. M. & PRATT, K. *O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line*. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- Plano de Gestão Educação à Distância da Universidade de Santa Cruz do Sul- Unisc, 2012.
- PREECE, J. ROGERS, Y. SHARP, H. *Desing de Interação: além da interação homem-computador*. Porto Alegre, 2005.

PEREIRA, F. M.; GARCIA, M. A. D. Educação Física no segundo grau: as práticas pedagógicas de seus bons professores, 1996. Relatório (Iniciação Científica) - Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 1996.

PIVA JR. *EAD na prática: planejamentos, métodos e ambientes*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PRETI, O. O estado da arte sobre “tutoria”: modelos e teorias em construção. Disponível em: < [http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos\\_site\\_uab/tutoria\\_estado\\_arte.pdf](http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/tutoria_estado_arte.pdf)> Data de Acesso: 13. Fev. 2013.

PIMENTA, S. G. A Didática como mediação na construção da identidade do professor – uma experiência de ensino e pesquisa na Licenciatura. In: ANDRÉ, M. E. D. A. et al. *Alternativas do ensino da didática*. Campinas: Papirus, p. 37-69, 1997.

PORTO, T. M. E. Tecnologias da comunicação e informação na escola: relações possíveis...relações construídas. In: *Revista Brasileira de Educação*, v. 11, n. 31, jan/abr. 2006. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v11n31/a05v11n31.pdf>>. Data de Acesso: 20. Mar. 2013.

RAMOS, S. A. *Las funciones docentes del profesor de la UNED: programación evaluación*. Madrid: ICE/UNE, 1999.

SANCHO, M. J. *Tecnologias para transformar a educação*. Porto Alegre: Artmed, 2006.

\_\_\_\_\_. *Para uma tecnologia educacional*. Porto Alegre: Artmed, 1998.

SANTAELLA, L. Sujeito, subjetividade e identidade no ciberespaço. In: *Derivas: cartografias do ciberespaço*. Lúcia Leão (org). São Paulo: Annablume, Senac, 2004.

\_\_\_\_\_. *Cultura das Mídias*. São Paulo: Experimento, 1996.

\_\_\_\_\_. *Navegar no ciberespaço: o perfil cognitivo do leitor imersivo*. São Paulo: Paulus, 2004.

\_\_\_\_\_. *Redes sociais digitais: a cognição conectiva do twitter*. São Paulo: Paulus, 2010.

SILVA, F. A. R; JÚNIOR, J. V. A; TRAVASSOS, L. C. P; CARMO, P. T. E. S; A importância das novas tecnologias no processo ensino aprendizagem. Disponível em: <[http://proacad.metodistademinas.edu.br/tecer/TEXTOS\\_TECER1/PDFS/A\\_IMPORTANCIA\\_DAS\\_NOVAS.pdf](http://proacad.metodistademinas.edu.br/tecer/TEXTOS_TECER1/PDFS/A_IMPORTANCIA_DAS_NOVAS.pdf)>. Acesso em: 28. Abr. 2010.

SILVA, M. *Sala de aula interativa*: Rio de Janeiro: Quartet, 3ª Ed. 2002.

SOEK, A. M.; HARACEMIV, S. M. C. O professor/tutor e as relações de ensino e aprendizagem na educação a distância. In: *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*. São Paulo, v. 7, n. 1, 2008. p 1-11. Disponível em: <<http://www.aedi.ufpa.br/v4/arquivos/20090505112703.PDF>>. Acesso em: 27. Abr. 2009.

SOMMER, L. H. Formação inicial de professores distância: questões para debate. In: **Revista Em Aberto**, v. 23, n. 84, p. 17-30, nov. 2010. Disponível em: < <http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/1787/1351>>. Data de Acesso: 23. Mar. 2013.

SOUSA, M. de F. G. Educação à Distância: caminhos e perspectivas na construção da cidadania. In: *Educação à Distância*, v.3, n.6, p. 19-22, nov/94, Brasília, INED.

\_\_\_\_\_. Pequena bibliografia sobre Educação à Distância. In: *Educação à Distância*, v. 3, n. 6, p. 46-54, nov/94, Brasília, INED.

TARDIF, M. *Sabres docentes e formação profissional*. 13ª Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

TRACTENBERG, L.; TRACTENBERG, R. Seis competências da docência on-line independente. In: 13º Congresso Internacional da ABED, Curitiba, 2007. Disponível em: <<http://www.abed.otg.br/congresso2007/tc/552007113218PM.pdf>>. Acesso em: 20. Nov. 2012.

VYGOTSKY, L. S. *Linguagem, desenvolvimento e aprendizagem*. São Paulo: Ícone, 2010, 11ª Ed.

VITÓRIA, J. Sobre a importância da utilização de novas tecnologias no ensino da matemática e da geografia. Disponível em: <<http://www.soaresbasto.pt/projectos/cienciaviva/ficheir/FCTUC.pdf>>. Acesso em: 27. Abr. 2010.

ZOLET, P. A. A participação dos tutores a distância no processo de ensino-aprendizagem: uma análise no curso de ciências contábeis a distância da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2010. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Contabeis294107>>. Data de Acesso: 12. Fev. 2013.

## ANEXO- ROTEIRO DE ENTREVISTAS

### **Eixo 01 – Trajetórias (ênfase biográfica)**

- 1-Qual a sua relação com as tecnologias e com o ambiente (AVA)?
- 2-De que maneira e em que momento se interessou pela Educação à Distância?
- 3 -Como aprendeu? Fez curso de formação?
- 4 -Você já tinha experiência anterior com EaD?
- 5-Qual é a sua formação? Faça um breve resumo.

### **Eixo 02 – Exercício Profissional**

- 1-Qual a sua jornada de trabalho como tutor(a) na Unisc?
- 2-Como é o ambiente de trabalho no EaD-Unisc dentro e fora do Ambiente Virtual de Aprendizagem?
- 3-Como é a relação desta atividade de tutoria com suas demandas profissionais? Tempo dedicado, tipo de vínculo e renda, grau de investimento, identificação profissional?
- 4-Você tem clareza do conjunto de regras e regulamentações do uso do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e das tecnologias na EaD?
- 5-Você mantém contato com outros tutores?
- 6- Faça uma breve descrição de suas atividades como tutor(a) na Unisc.

### **Eixo 03 – Sentido/significado do trabalho**

- 1-Você reconhece atributos pedagógicos no seu trabalho como tutor, quais?
- 2-Qual o significado de “ser tutor” e “ser professor”?
- 3-Qual seu grau de satisfação com o trabalho de tutoria no EaD- Unisc?
- 4-Há limites neste trabalho frente às exigências do ensino universitário?
- 5-Qual sua percepção quanto às necessidades de aprimoramento nas funções que desempenha como tutor(a)?
- 6- Com que ficam as questões vinculadas à autonomia no trabalho como tutor(a)?
- 7-Como é a relação tutor(a)-alunos?

8-Há uma relação pós-curso ou ela é restrita ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e a duração do curso?

#### **Eixo 04 – Processos emancipatórios do tutor**

1-Qual suas idéias sobre o futuro profissional do tutor(a)?

2-Qual suas idéias sobre seu futuro profissional pessoal?

3-Qual o futuro da aprendizagem à distância, em geral e em relação ao seu ambiente institucional de trabalho?

4-Qual sua visão geral sobre o uso da virtualidade nos processos de aprendizagem?

-Considerações Finais - Você gostaria de pontuar algo que não foi contemplado neste roteiro?