

**Universidade Católica de Santos**  
**Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Educação**

**Profissionalização do Tutor na Educação a Distância**

**Fernanda Casqueiro Souza da Silva**

Santos - SP  
2013

**Universidade Católica de Santos**  
**Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Educação**

**Profissionalização do Tutor na Educação a Distância**

**Fernanda Casqueiro Souza da Silva**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Educação da Universidade Católica de Santos, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação, sob a orientação da Professora Doutora Irene Jeanete Lemos Gilberto.

Dados Internacionais de Catalogação  
Sistema de Bibliotecas da Universidade Católica de Santos  
SIBIU

---

S586p SILVA, Fernanda Casqueiro Souza da  
Profissionalização do Tutor na Educação a Distância/ Fernanda Casqueiro  
Souza da Silva; orientadora Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Irene Jeanete Lemos Gilberto. - Santos: [s.n.],  
2013.  
166f.; 25 cm. (Dissertação de Mestrado) - Universidade Católica de Santos,  
Programa de Mestrado em Educação

1. Profissionalização Docente; 2. Tutor; 3. Educação a Distância. I. Dr<sup>a</sup>. Irene  
Jeanete Lemos Gilberto. II. Profissionalização do Tutor na Educação a Distância.

CDU 37(043.3)

---

---

Esta pesquisa contou com o apoio financeiro da CAPES/MEC.

---

Fernanda Casqueiro Souza da Silva

Profissionalização do Tutor na Educação a Distância

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Educação da Universidade Católica de Santos, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Educação, sob a orientação da Professora Doutora Irene Jeanete Lemos Gilberto.

Data da aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Irene Jeanete Lemos Gilberto  
Orientadora - Universidade Católica de Santos (UNISANTOS)

---

Prof.Dr. Ícaro Aronovich da Cunha  
Membro Titular Interno - Universidade Católica de Santos  
(UNISANTOS)

---

Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Norinês Panicacci Bahia  
Membro Titular Externo - Universidade Metodista de São Paulo  
(UMESP)

Autorizo, exclusivamente, para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, por processos fotocopiadores ou eletrônicos.

Santos, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

Assinatura: \_\_\_\_\_

*Dedico este trabalho ao meu marido Julio Roberto, por acreditar em mim, acompanhar-me e me ajudar em todos os momentos em que passei por desafios.*

*A minha filha, Ana Luiza Casqueiro, com quem deixei de compartilhar alguns momentos, para dedicar-me a esta pesquisa.*

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus pelo sopro de vida que me concedeu.

De forma concomitante, à minha mãe, que me ensinou a ter fé e seguir sempre em frente, e a minha “timãe”, Ilda Rosa, por todo seu empenho em me criar com muito amor e dedicação.

À minha madrinha, Áurea Casqueiro Amoedo, por acreditar em meu potencial.

Às minhas tias, Clementina Casqueiro e Claudia Casqueiro, pelo apoio e carinho de toda a vida.

À minha prestimosa orientadora, a Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Irene Jeanete Lemos Gilberto que, com seu precioso olhar, instigou-me e orientou-me para que eu pudesse andar pelos melhores caminhos da pesquisa.

À CAPES pela concessão de Bolsa.

À Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maria Amélia Rosário Santoro Franco e a Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maria de Fátima Barbosa Abdalla pelas indicações de leituras que me fizeram evoluir como ser humano e pelo carinho e receptividade com que tratam seus alunos.

Ao meu esposo, Julio Roberto, pelo companheirismo, paciência e toda dedicação.

Às minhas amigas Denise Lemos, Lígia Levy, Raquel Fonteles e Angélica Magalhães por vibrarem com cada conquista.

Às minhas colegas de Mestrado, Juliana Dias, Sheila Gomes, Marcia Barros, Raquel Fonteles e Daniela Alves, pessoas com as quais partilhei momentos maravilhosos neste período.

Aos meus colegas do Grupo de Pesquisa do Programa de Educação, Leide P. Monteiro, Marlene Haiden, Salete Dubra Paes e Clay Vaz de Lima Neto pelas trocas de experiências.

A todos os professores do Programa de Educação da Universidade Católica de Santos, que me receberam com muito respeito, direcionando-me sempre, dispostos a contribuir para a minha formação.

Às Professoras Doroti de Oliveira Rosa Macêdo e Maria Emília Sardelich pela oportunidade de conhecer e atuar na EaD e pelas explicações iniciais sobre o novo ambiente educacional.

Aos meus colegas tutores, Débora Schilicht, Daniela Sobral, Alessandra Seki, Wesley Werner entre outros, pelas trocas de conhecimentos e aprimoramento nas práticas de tutoria.

A todos que, de alguma forma, colaboraram com a realização desta pesquisa.

*Para nós, o professor se reconhece profissionalmente, ou seja, conhece e aprende sua profissão, quando, ao interpretar e avaliar as diferentes experiências de ensino e aprendizagem, for capaz de identificar ações emancipatórias necessárias para desenvolver valores democráticos.*

Maria de Fátima Barbosa Abdalla (2006)

## **Mas é claro que o Sol**

*Mas é claro que o sol  
Vai voltar amanhã  
Mais uma vez, eu sei...*

*Escuridão já vi pior  
De endoidecer gente sã  
Espera que o sol já vem...*

*Tem gente que está  
Do mesmo lado que você  
Mas deveria estar do lado de lá  
Tem gente que machuca os outros  
Tem gente que não sabe amar...*

*Tem gente enganando a gente  
Veja nossa vida como está  
Mas eu sei que um dia  
A gente aprende  
Se você quiser alguém  
Em quem confiar  
Confie em si mesmo...*

*Quem acredita  
Sempre alcança...*

*Mas é claro que o sol  
Vai voltar amanhã  
Mais uma vez, eu sei...*

*Escuridão já vi pior  
De endoidecer gente sã  
Espera que o sol já vem...  
Nunca deixe que lhe digam:  
Que não vale a pena  
Acreditar no sonho que se tem  
Ou que seus planos  
Nunca vão dar certo  
Ou que você nunca  
Vai ser alguém...*

*Tem gente que machuca os outros  
Tem gente que não sabe amar  
Mas eu sei que um dia  
A gente aprende  
Se você quiser alguém  
Em quem confiar  
Confie em si mesmo!...*

*Quem acredita  
Sempre alcança...  
Renato Russo (2003)*

SILVA, Fernanda Casqueiro Souza. **Profissionalização do Tutor na Educação a Distância.** (Dissertação) Mestrado em Educação, 166p. Universidade Católica de Santos, 2013.

## **RESUMO**

O presente estudo é fruto da investigação realizada no Mestrado em Educação da Universidade Católica de Santos (UNISANTOS), na linha de pesquisa Formação e Profissionalização Docente. A pesquisa teve como objetivo investigar a profissionalização do tutor na EaD, com vistas a conhecer a percepção desse profissional sobre a sua profissionalização e compreender o contexto no qual está inserido e as dificuldades que os professores enfrentaram na tutoria dos cursos de graduação a distância. A pesquisa, de abordagem qualitativa, foi realizada com tutores que atuam em cursos de Graduação em uma instituição de ensino superior de Santos-SP, e teve como base teórica os estudos de Gonzalez (2005), Moraes (1997), Tardiff e Lessard (2011), Valente (2002), Belloni (2009), Santos (1991), Garcia (1999) entre outros autores, que trataram de temas ligados à educação a distância e ao trabalho docente. A pesquisa empírica utilizou inicialmente, como instrumento metodológico de coleta de dados, 39 questionários, que foram respondidos por tutores de cursos de Graduação. No segundo momento, foi realizado um grupo focal, que contou com a participação de três tutores. As questões investigadas versaram sobre assuntos relacionados à área em que atuam: formação continuada, condições de trabalho, relações com os professores envolvidos, experiências de tutoria e dificuldades encontradas neste contexto de trabalho. Os dados da pesquisa revelaram alguns conflitos existentes em relação à identidade e o papel do tutor, como também dificuldades de compreensão sobre a tutoria, além da falta de conhecimento sobre o cenário educacional virtual, que envolve profissionalização embasada em ações e mudanças, para as quais existem poucas oportunidades de reflexão. A pesquisa apontou também controvérsias, entre elas, a falta de condições para o trabalho da tutoria, incluindo o número de alunos sob a responsabilidade dos tutores e as poucas ofertas de cursos de formação continuada. Além disso, foram sinalizados aspectos quanto à desvalorização desse profissional, o que demanda novos estudos, já que há um crescimento notável da modalidade de ensino a distância e os professores precisam estar preparados para exercer seu papel de formadores de professores.

**Palavras-chave:** Educação a distância. Práticas de tutoria. Trabalho docente. Profissionalização do tutor.

SILVA, Fernanda Casqueiro Souza. **Tutor Professionalization on Distance Education.** (Thesis) Master of Education, 166p. Universidade Católica de Santos, 2013.

## **ABSTRACT**

This study is the result of the investigation carried out during my Master's course in Education at Universidade Católica de Santos – UNISANTOS, on Teacher Training and Professionalization line of research. The research aimed to investigate the professionalization of tutors on Distance Learning courses (EaD), in order to have a glimpse of the perception this professional might have about his professionalization and understand, within the context in which these professionals are inserted, the difficulties they face when working as tutors on Undergraduate Distance Learning courses. The research adopted a qualitative approach, was conducted with tutors who work in undergraduate courses in a higher education institution in Santos/SP, and had as theoretical basis studies of Gonzalez (2005), Moraes (1997), Tardiff & Lessard (2011), Valente (2002), Belloni (2009), Santos (1991), Garcia (1999), among others, who dealt with issues concerning distance learning, teaching work and the latest educational paradigms. The empirical research used initially, as a methodological tool for data collection, 39 questionnaires, which were answered by tutors of undergraduate courses. On the second phase, a focus group was created, with participation of three tutors. The investigated issues were related to the area in which the tutors operate: continuing education, working conditions, relationship with peer teachers, mentoring experiences and difficulties found within this work environment. The data from this survey revealed conflicts regarding tutor role and his identity, as well as difficulties to understand what the mentoring job entails, and the lack of knowledge about cyber education settings, involving professionalism based on actions and changes, for which there are scarce opportunities for reflection. Results also pointed to controversies, among which, lack of structure for the mentoring work, including number of students per tutor and the small number of continuing education courses. Aspects on the devaluation of this professional suggest further investigation, once there is a remarkable growth on the field of distance learning, and teachers need to be prepared to perform their role as teacher trainers.

**Keywords: Distance education. Tutoring practices. Teaching work. Tutor professionalization.**

## **LISTA DE FIGURA**

Figura 1 - Organograma da Instituição Pesquisada .....	54
--	----

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Evolução dos inscritos em EaD na Graduação .....	34
Gráfico 2 - Matrícula na Graduação a Distância Dados por Região .....	35

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Competências e Habilidades do tutor .....	50
Quadro 2 – Você escolheu seu tutor? .....	81
Quadro 3 – Número de alunos .....	83
Quadro 4 – Compensação da Tutoria .....	86
Quadro 5 – Função do Tutor.....	88
Quadro 6 – Pesquisas sobre EaD .....	90
Quadro 7 – Mediação dos Fóruns.....	94

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

ANATED	Associação Nacional dos Tutores da Educação a Distância
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBO	Código Brasileiro de Ocupação
EAD	Educação a Distância
LDBEN	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEB	Movimento da Educação de Base
MEC	Ministério da Educação e Cultura
NTICs	Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
SECADI	Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão
SEED	Secretaria de Educação a Distância
TICS	Tecnologias de Informação e Comunicação
UAB	Universidade Aberta do Brasil

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	17
<b>1 CONTEXTUALIZAÇÃO A PESQUISA</b> .....	26
1.1 Breve Histórico da EAD .....	26
1.2 Legislação .....	32
1.3 A Função do Tutor nos Documentos Governamentais .....	36
1.4 A Concepção de Tutor em Estudos da Área .....	41
<b>2 O PROFESSOR TUTOR E O TRABALHO DOCENTE</b> .....	45
2.1 O Papel do Tutor na EaD .....	45
2.2 A Tutoria e suas Práticas: competências e habilidades .....	48
2.3 A Interação e a Mediação na Tutoria .....	55
2.4 O Trabalho do Tutor e suas Implicações na Profissionalização .....	60
<b>3 PERCURSOS DA PESQUISA</b> .....	69
3.1 Metodologia da Pesquisa .....	69
3.2 Primeira Fase da Pesquisa .....	71
3.3 Segunda Fase da Pesquisa .....	72
3.4 Análise dos Dados Coletados: análise de conteúdo .....	76
<b>4 DADOS DA PESQUISA</b> .....	78
4.1 A Pesquisa Exploratória .....	78
4.1.1 Perfil, formação e atuação dos sujeitos .....	78
4.1.2 Práticas de Tutoria .....	86
4.2 A Segunda Fase da Pesquisa: o grupo focal .....	97
4.2.1 Perfil dos Participantes .....	99
4.2.2 Eixos Temáticos .....	100
4.2.2.1 A Percepção dos Participantes sobre o trabalho de tutoria .....	100
4.2.2.2 O Tutor e o Professor Autor .....	104
4.2.2.3 Dificuldades com o Trabalho de Tutoria .....	106
4.2.2.4 Formação continuada/ orientação para o trabalho de tutoria .....	111
4.2.2.5 Habilidades e Competências do Tutor .....	113
4.2.2.6 Significado da Tutoria .....	115
4.2.2.7 Valorização do Tutor .....	116

4.3 Profissionalização e Trabalho Docente .....	119
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	121
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	125
<b>APÊNDICES</b> .....	131
Apêndice 1 – Mapa Conceitual da Pesquisa.....	132
Apêndice 2 – Sinopses Estatísticas da Educação Superior - Graduação.....	133
Apêndice 3 – Questionário – Fase inicial da Pesquisa .....	134
Apêndice 4 – Roteiro não diretivo do grupo focal .....	156
Apêndice 5 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	157
Apêndice 6 – Grupo Focal .....	158
<b>ANEXO</b> .....	163
Anexo 1 – Cronologia da Ead no Brasil .....	164

## INTRODUÇÃO

Se, na verdade, não estou no mundo para simplesmente a ele me adaptar, mas para transformá-lo; se não é possível mudá-lo sem um certo sonho ou projeto de mundo, devo usar toda possibilidade que tenha para não apenas falar de minha utopia, mas participar de práticas com ela coerentes (FREIRE, 2000, p.33).

Influenciada, desde criança, pelas problemáticas voltadas para a escola, já que havia educadores e donos de escola em minha família, pude perceber que ajudar a encontrar soluções para essas questões poderia ser de grande apreço, e esse foi o motivo que me levou a escolher o curso de Pedagogia. Durante o curso, nunca ouvi referências à educação a distância, embora no meu ciclo de amizade houvesse pessoas que faziam mini cursos on-line e que me convidavam para participar desses cursos. No entanto, havia resistência da minha parte.

Ao concluir a licenciatura em Pedagogia (2008), recebi a proposta para trabalhar com a Educação a Distância – EaD. Inicialmente, não acreditava que o conhecimento pudesse acontecer sem a presença física das pessoas, porém resolvi enfrentar o desafio e aceitar a proposta. Além disso, muitas questões surgiram, pois era recém-formada, e não me sentia segura para lecionar no ensino superior, além de não ter experiência em educação a distância. Porém, com o auxílio de tutores mais experientes, aos poucos, fui aprendendo as práticas nesta modalidade de ensino.

Ao iniciar minha atividade na educação a distância, descobri novas perspectivas, pois passei a vivenciar novas formas de construção de conhecimento. Inserida neste contexto, fui apropriando-me, aos poucos, das práticas nos cursos a distância e passei a acreditar que o processo de ensino-aprendizagem poderia acontecer também por meios não convencionais, entre eles, a mediação do professor com a utilização de ferramentas (videoaulas, aulas textos, fóruns e chats entre outros espaços) e na interação dos alunos com os demais colegas, mesmo estando afastados no tempo e no espaço.

Na instituição em que trabalhava, os professores tutores tinham direito a bolsas de estudos em outras graduações e, como sempre fui crítica e sempre questioneei a dinâmica da sociedade, escolhi estudar Geografia, como forma de acrescer um currículo interdisciplinar à

minha formação e, assim, ampliar o campo de trabalho e desenvolver-me como ser humano embasando minha trajetória acadêmica.

A segunda licenciatura, em Geografia, além de me auxiliar do ponto de vista da compreensão de mundo, também abriu novas oportunidades de atuação enquanto tutora e, ao atuar neste contexto, pude refletir melhor sobre EaD e senti-me instigada a estudar mais profundamente essa modalidade de ensino e suas possibilidades de aprendizagem.

Com objetivo de aprofundar-me nas questões da educação, inscrevi-me no Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Educação da Universidade Católica de Santos, onde pude compreender melhor o sentimento de busca constante dentro de mim e a necessidade de novas descobertas sobre a educação a distância. Isso me movia com muita força e impulsionava a busca pelo conhecimento científico.

Os estudos iniciais sobre a temática da educação a distância, realizados com objetivo de compreender o objeto de estudo, levaram-me a verificar que, na sociedade capitalista do século XXI, as mudanças estão vinculadas a todas as áreas, principalmente à sua organização e ao surgimento de novos valores. Observei também que, com a globalização e o aparecimento das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a educação e seus agentes formadores têm sentido a necessidade de compreender as mudanças culturais, que estão intimamente vinculadas entre si e de pensar nas perspectivas que as tecnologias propiciam para a aprendizagem.

Dentre as temáticas de pesquisa que me chamaram atenção durante os primeiros semestres do Mestrado, predominava aquela sobre o papel do tutor na educação a distância, não apenas devido aos meus questionamentos como professora tutora, mas também pelo fato de ter observado que a maioria de meus colegas não tinham clareza sobre como um professor se torna tutor, como se dão as práticas de tutoria e como essas questões estão relacionadas ao trabalho docente. Essas observações levaram-me a definir, como objeto de estudo da pesquisa a ser desenvolvido no Mestrado, o papel do tutor nos cursos de Pedagogia a distância, tomando como sujeitos professores que atuaram como tutores em uma instituição privada da Baixada Santista.

O estudo inicial feito sobre a estrutura organizacional do núcleo de educação a distância da instituição pesquisada mostrou que, no projeto pedagógico do curso de Pedagogia, o corpo docente é composto de graduados, especialistas, mestres e doutores. Em relação ao regime de trabalho, há professores que atuam em tempo integral, parcial ou são horistas. Os que possuem título de especialista, Mestre ou Doutor atuam em tempo parcial ou

são incluídos na categoria horista, enquanto os graduados atuam em tempo integral. Estes são contratados e registrados como tutores; os demais, como professores.

No modelo adotado pela instituição, o professor tem o papel de coordenador da disciplina, sendo responsável pela produção dos materiais e pela orientação dos tutores na execução da proposta, além de elaborar atividades e gravar aulas em vídeo.

Os tutores, por sua vez, são responsáveis pela mediação entre os alunos, além de estimular, motivar e orientar os discentes em relação a dúvidas sobre atividades, prazos, critérios de avaliação, entre outros aspectos relacionados à aprendizagem e ao acompanhamento do aluno.

As funções dos professores e dos tutores são diferenciadas nos seguintes aspectos:

a) quanto à formação, posto que são incluídos na categoria de professores aqueles que possuem Pós Graduação *lato sensu* ou *stricto sensu* em nível de mestrado e doutorado;

b) quanto à carga horária de trabalho, pois os professores possuem uma carga horária de trabalho menor em relação aos tutores, estando presentes na instituição duas ou três vezes na semana;

c) em relação ao salário, já que o valor da hora aula dos professores é muito maior do que o dos tutores.

Essa breve contextualização foi importante para dar subsídios para a compreensão do papel dos tutores no processo de ensino-aprendizagem, visto que estes são diretamente responsáveis pelas relações pedagógicas com os alunos.

O trabalho teve início com uma pesquisa exploratória, realizada com tutores da instituição pesquisada e utilizou um questionário como instrumento de coleta de dados. As respostas dos sujeitos mostraram fragilidades em relação à compreensão da modalidade de ensino na qual são tutores, além de conflitos em relação à atuação, à identidade e ao trabalho que exercem, bem como as dificuldades que enfrentam em suas atividades. Foi possível notar, também, que esses sujeitos preocupavam-se com a realização de um trabalho bem feito e questionaram alguns fatores que dificultam a prática da tutoria. Além disso, expressaram críticas e conflitos em relação às suas atividades como tutores. Os participantes declararam que exercem funções semelhantes à dos professores, além de cumprirem carga horária maior e terem o dobro do número de alunos por curso. Destacaram, ainda, condições precárias para o exercício das atividades como tutores.

Os resultados obtidos com a aplicação do questionário, que serão analisados no quarto capítulo deste trabalho, serviram de base para delimitar melhor a questão e os objetivos da pesquisa como também para aprofundar outras questões relativas ao tema da investigação.

A partir do cenário construído, com base nas respostas obtidas com o questionário inicial, pude centrar o foco no trabalho do tutor para compreender as percepções dos sujeitos pesquisados em relação ao trabalho docente, tendo como questão a ser investigada: **Como os tutores percebem a profissionalização e o trabalho docente?**

Os objetivos da pesquisa foram assim definidos:

Objetivo Geral: investigar a profissionalização do tutor na educação a distância.

Objetivos Específicos:

1. Compreender o contexto no qual os profissionais estão inseridos e as dificuldades que enfrentam em seu trabalho como tutores.
2. Conhecer as percepções dos tutores a respeito de sua profissionalização.

Nos estudos sobre referenciais teóricos, foi possível perceber que o professor tutor é um dos atores importantes na educação a distância, já que seu papel é o de mediador e condutor de informações do aluno no processo de aprendizagem e de orientação na construção de conhecimentos de forma significativa. O docente EAD, denominado tutor, é um profissional que possui ou deverá possuir competências e habilidades específicas. Sob esse aspecto, Maggio (2001, p.103) lembra que o tutor “se encontra diante de uma tarefa desafiadora e complexa”, posto que se encontra inserido em contextos, nos quais grandes desafios marcam presença, devido a novas exigências que surgem em diferentes diversificados momentos de sua prática. Assim, segundo Maggio:

O bom docente cria propostas de atividades para reflexão, apoia a sua resolução, sugere fontes de informação alternativas, oferece explicações, facilita os processos de compreensão; isto é, guia, orienta, apoia, e nisso consiste o seu ensino (MAGGIO, 2001, p.103).

Com base no estudo de Maggio (2001), pode-se afirmar que o docente que atua na tutoria tem um papel de “companheiro do aluno” e busca desenvolver a autonomia do estudante no processo de construção de conhecimento. Para Almeida (2009), embora haja muitos estudos que se aprofundam nas tecnologias e suas características, é preciso apontar

novos caminhos que discutam aspectos para além das potencialidades tecnológicas que as ferramentas oferecem.

Atualmente, muitos estudos sobre EaD, educação presencial ou híbrida em ambientes virtuais, enfatizam as características e funcionalidades das tecnologias. No entanto, é preciso entender sobretudo como se aprende e considerar as analogias e as diferenças entre a aprendizagem de adultos, de crianças, e de grupos com necessidades específicas. Torna-se, assim, necessário avançar para além das potencialidades tecnológicas e relações pedagógicas entre professores e alunos baseadas em abordagens instrucionistas ou construtivistas, a fim de aprofundar a compreensão sobre quem é o aprendiz, quais são suas experiências, preferências de aprendizagem, condições de vida e trabalho, demandas e necessidades que o levaram a determinado contexto de formação (ALMEIDA, 2009, p. 105).

Para Almeida (2009), é necessário aprofundar a compreensão de aspectos relacionados ao processo de aprendizagem do aluno na educação a distância e rever conceitos como interação, reflexão, construção de conhecimento, aprendizagem significativa e outros, que foram utilizados anteriormente por pensadores da educação, entre os quais se destacam Dewey, Piaget, Vygotsky e Freire. Com esse objetivo, a autora faz referência a dois conceitos: *andragogia* e *heutagogia*.

De acordo com Almeida (2009), o termo *andragogia* (do grego *andros*-adulto e *aguiar*, conduzir, educar) foi utilizado pela primeira vez em 1933, pelo professor alemão Alexander Kapp, com base na teoria de educação de Platão, cujo método buscava desenvolver a indagação, interação e dialética em pequenos grupos de jovens e adultos, de modo que pudessem tomar decisões em relação às situações ocorridas em sua vida. Para Almeida (2009):

A *andragogia* vem sendo considerada como um novo conceito educacional voltado à educação de adultos que tomam a decisão de aprender algo que seja importante para a sua vida e trabalho, passando a ter um papel ativo em seu processo de aprendizagem e na realização de atividades nas mesmas condições dos demais participantes (professor e alunos) (ALMEIDA, 2009, p. 105).

O termo *heutagogia*, (do grego *heuta*-auto, próprio e *agogôs*-guiar), por sua vez, surge com o estudo da autoaprendizagem, na perspectiva do conhecimento compartilhado. Trata-se

de um conceito que expande a concepção de *andragogia*, ao reconhecer as experiências cotidianas como fonte de saber e incorpora a autodireção da aprendizagem como foco nas experiências.

De acordo com Almeida (2009), a base da *heutagogia* está relacionada à experiência de vida, as experiências compartilhadas, o que propicia a reconstrução do conhecimento, favorecendo o desenvolvimento da consciência sobre seus dilemas. Neste sentido, Almeida (2009) defende que:

A busca de condições para ancorar a *heutagogia* requer a adoção de princípios coerentes com a aprendizagem em contexto, a partir da experiência de vida, da interação social e da educação transformadora e reflexiva, associados a metodologias que atendam às necessidades específicas da educação de adultos, considerando-se as contribuições das TICs para a educação mediada por tecnologias, seja a distância, presencial ou híbrida (ALMEIDA, 2009, p. 107).

É possível perceber, no estudo de Almeida (2009), a coerência nos princípios que direcionam e norteiam a aprendizagem do adulto e a autora enfatiza que o processo de aprendizagem do adulto deve ser embasado por metodologias específicas, que estejam relacionadas de forma intrínseca às suas necessidades de aprendizagem.

Segundo Pallof e Pratt (2004), o processo de ensino-aprendizagem com alunos adultos exige uma postura diferenciada do professor, já que este grupo busca conhecer situações nas quais os alunos tenham maior oportunidade de conduzir o processo. Sugerem, ainda, que as atividades sejam elaboradas a partir das experiências dos alunos e de teorias nas quais as experiências possam ser embasadas. Em suas considerações, afirmam que “Os adultos se dão bem com as atividades conduzidas por eles próprios e em conjunto, precisando menos direcionamento e estruturação para finalizá-las” (PALLOF e PRATT, 2004, p. 57).

Para Belloni (2009), a aprendizagem autônoma, que tenta definir-se como pós-moderna, está diretamente relacionada aos interesses do modelo industrial de produção com práticas burocráticas e características hierarquizadas. A autora observa, ainda, que o aluno autônomo é uma exceção no ensino superior e que a aprendizagem autônoma possui características e especificidades que ainda estão em processo.

Neste modelo prioriza-se que a aprendizagem esteja relacionada às vivências dos alunos, de modo que se possa desenvolver melhor as competências e habilidades que os sujeitos possuem. É preciso, também, que os professores aprofundem o conhecimento das

vivências dos adultos/alunos, relacionadas aos contextos sociais, para priorizar estratégias e metodologias que melhorem a aprendizagem conforme afirma a autora:

Um processo de ensino-aprendizagem centrado no estudante será então fundamental como princípio orientador de ações de EAD. Isso significa não apenas conhecer o melhor possível suas características sócio-culturais, seus conhecimentos e experiências, e suas demandas e expectativas, como integrá-las realmente na concepção de metodologias, estratégias e materiais de ensino, de modo a criar através deles as condições de auto-aprendizagem. (BELLONI, 2009, p. 31).

Partindo do princípio de que a atuação do professor é fundamental para a aprendizagem, é preciso que ele saiba como interagir com os alunos, o que exige conhecimento de competências e de habilidades para o exercício da função, além de abertura para o diálogo. Nessa direção, Freire (1987) defende que as relações dialéticas e contraditórias são próprias dos seres humanos, que podem transformar a natureza por meio do trabalho e colaborar com a construção do universo cultural, onde as relações de poder se estabelecem por meio do domínio da linguagem no contexto sócio-político acadêmico.

O diálogo é uma exigência existencial. E, se ele é o encontro em que se solidarizam o refletir e o agir de seus sujeitos endereçados ao mundo a ser transformado e humanizado, não pode reduzir-se a um ato de depositar idéias de um sujeito no outro, nem tampouco tornar-se simples troca de idéias a serem consumidas pelos permutantes. (FREIRE, 1987, p.79).

Se a linguagem e o diálogo são ferramentas que possibilitam ao ser humano refletir e transformar o mundo, pode-se pensar na educação a distância como um fator de humanização, e esse é o objetivo maior da formação, porque possibilita a construção do conhecimento de forma significativa pelos sujeitos do processo. Para Freire (1987, p.78) “existir, humanamente é pronunciar o mundo, é modificá-lo. O mundo pronunciado, por sua vez, se volta problematizado aos sujeitos pronunciantes, a exigir deles um novo pronunciar”.

Ao buscar a referência teórica em Paulo Freire (1987), considero ser de fundamental importância recuperar a visão de educador que este pensador traz em sua obra. Nessa perspectiva, identifico que o papel do tutor é o de criar estratégias de aprendizagem e provocar reflexões entre os alunos, instigando-os por meio do diálogo.

É relevante conhecer o que levou o professor a tornar-se um tutor e como ele se fez tutor na prática docente para compreender o sujeito enquanto profissional em exercício, formando-se, transformando-se continuamente e integrando-se neste contexto de ensino-aprendizagem. Importante, também, é propor a reflexão sobre a desvalorização que este sujeito vivencia enquanto profissional da educação a distância, e como esse sujeito se percebe no processo de profissionalização.

A pesquisa traz as colaborações de Ghedin e Franco (2011), quando explicam que desenvolver o olhar de pesquisador não é algo fácil, já que é preciso trabalhar com reflexão, questionamentos e incertezas, porque há sempre novos olhares de ângulos e posições diferenciadas. O fator desafiador é trazer esse olhar para a cientificidade dentro de uma metodologia que possa favorecer a exigência na área da educação.

A pesquisa exige rigor no embasamento das informações e, para a realização deste trabalho, busquei fundamentação nos estudos de Lüdke e André (1986, p. 18), para quem a pesquisa qualitativa se “desenvolve numa situação natural”, considerando que o sujeito que “focaliza a realidade de forma complexa e contextualizada” está envolvido no contexto da pesquisa e mantém contato pessoal com os outros sujeitos pesquisados.

Assim, foi realizada inicialmente uma pesquisa exploratória, que utilizou como instrumento um questionário, que foi respondido por trinta e oito professores-tutores que trabalhavam na instituição pesquisada. Os dados colhidos auxiliaram na compreensão do objeto da pesquisa, possibilitando o aprofundamento da questão problema na segunda fase, quando foi realizado um grupo focal, com três tutores, selecionados entre aqueles que responderam o questionário inicial.

Para o embasamento da pesquisa, que buscou compreender o trabalho do tutor, foi feito um estudo de Dissertações e Teses, no Banco de Teses da CAPES e selecionados três trabalhos sobre educação a distância, aqui sintetizados.

1. Gonçalves (2008) pesquisou, em seu trabalho intitulado “Entre o Presencial e o Virtual: Percepção de Professores do Ensino Superior sobre a utilização de ferramentas de comunicação a distância e suas implicações no trabalho docente”, a percepção dos docentes do ensino superior presencial a respeito das mudanças proporcionadas pelas tecnologias digitais. Os resultados de seu trabalho apontaram as dificuldades encontradas pelos professores na utilização das ferramentas tecnológicas durante o processo de formação. Tendo como foco a formação dos docentes em relação ao uso pedagógico das ferramentas, trouxe à tona questões centradas na busca dos professores por uma formação, que se deu no âmbito

peçoal, considerando que não houve indicativos institucionais sobre a formação dos professores para a utilização das referidas ferramentas na prática docente.

2. Garcia (2006), em sua dissertação de Mestrado intitulada “O papel do mediador técnico - pedagógico na formação continuada à distância de professores em serviço”, pesquisou os princípios que direcionaram as atividades do chamado “mediador técnico-pedagógico”, função exercida pelo auxiliar do formador em um curso de aperfeiçoamento a distância. Esta dissertação está relacionada a questões que tratam do papel do professor-tutor em cursos de formação continuada de professores. O trabalho discutiu a prática pedagógica do professor-tutor através da mediação, tomando por base a abordagem reflexivo-ativa sobre o contexto da educação a distância.

3. Souza (2008), no trabalho intitulado “Os reflexos da contemporaneidade na profissão docente”, buscou relacionar as mudanças que ocorrem na educação por meio de políticas educacionais e as novas exigências da docência como exercício, para identificar e analisar as condições de trabalho de professores da rede pública de ensino de Minas Gerais.

A leitura dessas Dissertações suscitou questões relacionadas ao trabalho e ao papel do tutor, como também a fatores que determinam mudanças na profissionalização docente. Além do estudo dos trabalhos referidos, foi feito o levantamento bibliográfico de textos para aprofundamento do tema, o que trouxe indicativos sobre os caminhos percorridos.

Esta Dissertação está organizada em quatro capítulos: O primeiro capítulo, intitulado “Contextualizando a Pesquisa”, aborda um recorte sobre a evolução da EaD e trata de aspectos da legislação sobre essa modalidade de ensino. O segundo capítulo, “O professor tutor e o trabalho docente”, traz uma discussão sobre o professor tutor, as competências e habilidades necessárias à profissionalização, abordando aspectos do trabalho docente. O terceiro capítulo, “Percurso da pesquisa”, aborda a metodologia, descrevendo as fases da pesquisa. O quarto capítulo, “Dados da Pesquisa”, apresenta a análise dos dados obtidos com os participantes, nas duas fases da pesquisa, e desenvolve os eixos temáticos voltados para a percepção dos sujeitos sobre o trabalho de tutoria, as dificuldades encontradas na tutoria e a profissionalização do tutor. As Considerações Finais trazem a síntese dos resultados da pesquisa e as proposições da pesquisadora, com objetivo de suscitar novos olhares e instigar futuras investigações que venham a contribuir para reflexões sobre a temática do trabalho. O trabalho culmina com o mapa conceitual da pesquisa, disponibilizado no Apêndice 01.

# 1 CONTEXTUALIZANDO A PESQUISA

Este capítulo trata da trajetória da EaD no Brasil, destacando os momentos e as fases dessa modalidade de ensino, com objetivo de contextualizar a problemática da investigação. Apresenta, inicialmente, um breve histórico da educação a distância, com destaque para os principais momentos referentes à evolução desta modalidade de ensino, marcados pelo desenvolvimento de novas tecnologias e considera que cada tecnologia surgida complementa as anteriores. Trata, também, de aspectos da legislação da educação a distância, com foco no estudo sobre o tutor enquanto profissional inserido neste contexto.

## 1.1. Breve histórico da EAD

O primeiro aspecto a destacar diz respeito às observações de Dias e Leite (2010) em relação ao avanço das tecnologias. De acordo com os autores:

Na história da EaD cada nova tecnologia não descarta as anteriores, ao contrário: os diversos recursos se complementam. O rádio continua sendo usado em lugares de difícil acesso, como na Amazônia, e o papel, personificando a concretude por meio impresso, continua quase que imbatível. Tudo isso ao lado das mais modernas invenções de tecnologia digital que propiciam interatividade: e-mail, fórum, chat, videoconferência e conferência web, *wiki* entre outras (DIAS e LEITE, 2010, p.11).

Na mesma linha de pensamento dos autores referidos, Kensky (1998) afirma que as tecnologias modificam a forma como organizamos, conhecemos e concebemos a vida, destacando que: “As tecnologias - velhas, como a escrita - ou novas, como as agendas eletrônicas – transformam o modo como dispomos, compreendemos e representamos o tempo e o espaço à nossa volta” (KENSKY, 1998, p.8).

Um estudo sobre o surgimento da educação a distância mostra que teve início há cento e sessenta anos, porém foi a partir do século XX que as reflexões sobre o tema começaram a se intensificar, conforme mostram os estudos de Chermann e Bonini (2000), Dias e Leite (2010), Silva (2000), Moran (2002), entre outros. Alves (2006, p. 1), por sua vez, afirma que

a EaD no Brasil não conta com um registro precioso acerca da sua criação, por isso se entende como marco histórico o momento em que as “Escolas Internacionais” foram implantadas com o objetivo de favorecer os estudos de brasileiros que moravam em outros países. De acordo com Lemos (2009, p.3), a educação a distância no Brasil se iniciou em 1904, no período de instalação das escolas internacionais, com a abertura de uma unidade de ensino filiada a uma organização norte-americana que oferecia cursos voltados para os setores de comércio e serviços por correspondência.

Outros autores, no entanto, consideram que a implantação da EaD no Brasil ocorreu em vários momentos. De acordo com Saraiva (1996), a educação a distância, inicialmente, estava voltada para o ensino de adultos que apresentavam dificuldades nos estudos, cuja faixa etária era superior à correspondente para a série proposta e também para aqueles alunos que estavam impossibilitadas de cursar o ensino profissionalizante.

A história da educação a distância no Brasil, de acordo com Maia e Mattar (2007), desenvolveu-se em três momentos ao longo do século XX, caracterizando três gerações. A primeira geração utilizou a correspondência; a segunda, os multimeios (TV e rádio); e a terceira, as TICS, tecnologias da informação e da comunicação.

Entre os autores que trataram da história da educação a distância, Moore & Kearskey (2007) mostraram que, desde a evolução inicial, a EaD no mundo se desenvolveu com diferentes tecnologias, definidas em cinco gerações, a saber: 1) uso de correspondência; 2) uso do rádio e de aparelhos de televisão; 3) áudio, vídeo e correspondência; 4) computador, teleconferência, áudio e vídeo conferência; 5) internet/web.

Sobre a chamada primeira geração, Maia e Mattar (2007, p. 24) afirmam que esta “recebeu reduzido incentivo por parte das autoridades educacionais e órgãos governamentais.” Constata-se, com base nas leituras realizadas, que o pouco incentivo foi devido à dificuldade que existia na utilização dos serviços dos correios. Apesar disso, muitas pessoas puderam realizar cursos a distância, na maioria técnicos, por meio de correspondência.

A segunda geração teve início com a transmissão de programas radiofônicos, com a criação, em 1923, da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro (MAIA e MATTAR, 2007). Em 1932, foi proposta a utilização de recursos impressos, rádio e cinema, a partir do lançamento do Manifesto da Escola Nova e, no ano de 1934, a Rádio Escola Municipal no Rio de Janeiro estimulou o ensino por meio de correspondência, conforme afirmam Maia e Mattar, (2007, p. 24): “Em 1934, Edgard Roquette Pinto instalou a Rádio – Escola Municipal no Rio. Os alunos

tinham acesso prévio a folhetos e esquemas de aulas, e a Rádio-Escola utilizava também correspondência para contato com os alunos”.

Em 1936, houve uma doação ao Ministério da Educação e Saúde da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro e, em 1937, foi criado o Serviço de Rádio-Difusão Educativa do Ministério da Educação.

No período de 1939 a 1941, surgiram os primeiros cursos profissionalizantes a distância por correspondência, a saber: o Instituto Brasileiro Rádio Técnico Monitor e o Instituto Universal Brasileiro. Segundo Gonzalez (2005), a primeira Universidade do Ar foi criada em 1941 e existiu por dois anos. O autor descreve que, em 1947, o Serviço Nacional do Comércio (SENAC), o Serviço Social do Comércio (SESC) e emissoras associadas criaram outra proposta para a Universidade do Ar, que passou a ser conhecida como Nova Universidade do Ar.

No ano de 1943, de acordo com os estudos de Maia e Mattar (2007), foi apresentado o primeiro programa religioso pelo Rádio no Brasil; além disso, foram transmitidos programas em português e discos também foram gravados, embasados no modelo do programa A Voz da Profecia, criado nos Estados Unidos em 1929. De acordo com os autores, em 1961, a Igreja Católica criou o Movimento da Educação de Base (MEB), que consistiu na junção de escolas radiofônicas, com objetivo voltado para democratizar o acesso à educação de jovens e adultos para promover o letramento.

O projeto Minerva, criado em 1970, tinha como objetivo incluir os adultos na educação, por meio da utilização do rádio. Essa proposta foi mantida até o início dos anos de 1980 e fez parte de um convênio entre o Ministério da Educação, Fundação Padre Landell de Moura e Fundação Padre Anchieta (MAIA e MATTAR, 2007).

O Instituto Brasileiro de Administração Municipal iniciou a modalidade de ensino EaD em 1967, utilizando a correspondência como metodologia de ensino na educação pública e, nesse período, o núcleo de EaD da Fundação Padre Landell de Moura foi criado, utilizando-se, além da correspondência, o rádio como recurso para aprendizagem (MAIA e MATTAR, 2007).

O Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) criou, em 1967, um sistema nacional de telecomunicações com o uso de satélite e denominou como Projeto Satélite Avançado de Comunicações Interdisciplinares (SACI). Apesar de ter sido um projeto pioneiro, inovador, com objetivos de proporcionar prestação de serviços educacionais por meio dos meios de comunicação de massa, foi interrompido em 1976 (MAIA e MATTAR, 2007).

A terceira geração da educação a distância utilizou um mix de ferramentas e, no final da década de 60 e início da década de 70, alguns projetos universitários criaram propostas inovadoras priorizando experiências com diferentes tecnologias, que envolviam textos impressos, orientação por correspondência, rádio, televisão, conferências por telefone, encontros presenciais locais e visitas aos laboratórios das universidades programadas no período de férias. Em 1962, a escola de origem americana *Occidental School* foi fundada em São Paulo, para atuar com foco no campo da eletrônica (MAIA e MATTAR, 2007).

No período de 1983-1984, foi criado em Mato Grosso do Sul a TV Educativa e, no Estado de São Paulo, a Secretaria de Educação, em parceria com a Fundação Padre Anchieta, colaborou de forma expressiva para a criação de programas voltados para a formação de professores. Considerado como um marco inovador, o Projeto Ipê ofereceu cursos de atualização e aperfeiçoamento a professores de primeiro e segundo graus, utilizando multimeios. Este projeto, no Estado de São Paulo, favoreceu mais de 400 mil alfabetizadores no ano de 1992. Em 1988, o Plano Nacional de EaD foi elaborado pelo Ministério da Educação – MEC/INEP por meio da Portaria 511/88, na qual designou um grupo de trabalho que, em 1989, apresentou uma proposta para o ensino a distância (NUNES, 1994; SGANZERLA, 2002).

A quarta geração, surgida em 1980 nos Estados Unidos, teve na teleconferência uma forte aliada, já que a audioconferência aproximava as pessoas e isso remetia à familiaridade com o ensino presencial, ao qual todos estavam adaptados.

A última geração foi uma evolução, que passou a utilizar rede de computadores, ferramenta que já existia desde 1960. Os equipamentos foram valorizados por universidades, por órgãos do governo dos Estados Unidos e por algumas empresas que criaram novas ferramentas, o que colaborou para novas pesquisas que buscaram aperfeiçoar não apenas as máquinas, mas também as formas de utilização das ferramentas. Neste sentido, o surgimento do *world wide web*, definido por Moore & Kearskey (2007, p. 46) como “um sistema aparentemente mágico que permitia acesso a um documento por computadores diferentes separados por qualquer distância, utilizando software e sistemas operacionais diferentes e resoluções de telas diferentes”, propiciou o desenvolvimento da educação a distância, que tomou proporções elevadas nos últimos tempos.

No entanto, de acordo com Gonzalez (2005), houve resistência e obstáculo quanto à implantação da universidade aberta e a distância no Brasil, em 1972, momento em que foi enviado, pelo governo federal, um grupo de educadores à Inglaterra para observar as experiências que estavam sendo desenvolvidas naquele país na modalidade a distância. O

relatório da comissão “marcou uma posição reacionária às mudanças no sistema educacional brasileiro, colocando um grande obstáculo à implantação da universidade aberta e a distância no Brasil” (GONZALEZ, 2005, p. 36).

Na década de 1970, foi fundado o programa de educação supletiva para 1º e 2º grau a distância pela Fundação Roberto Marinho (MAIA e MATTAR, 2007) e, em 1977, foi criado o Telecurso, curso supletivo oferecido por instituições privadas por meio da tecnologia de teleeducação, satélite e materiais impressos. Por volta de 1981 e 1982, o governo brasileiro realizou dois seminários nacionais de informática na educação, que foram iniciativas importantes para a educação em nível de 1º e 2º graus. Conforme destaca Moraes (1996, p.81):

Nas duas ocasiões, foi ressaltado que a informática na educação brasileira deveria ser balizada por valores nacionais, com ênfase para as questões de formação de recursos humanos e a implementação de centros-pilotos de experiência no setor, de caráter multidisciplinar (MORAES, 1996, p. 81).

Esses dois momentos representaram marcos na educação brasileira, pois a inserção da informática no ensino trouxe novas perspectivas e novos objetivos para a educação a distância, e o computador passou a ser “uma ferramenta educacional, uma ferramenta de complementação, de aperfeiçoamento e de possível mudança na qualidade de ensino” (VALENTE, 1993, p. 5). Sob este aspecto, Gilberto (2006, p.152) destaca que “o computador revelou-se uma ferramenta bastante valiosa no processo de ensino-aprendizagem”.

Os projetos de informatização, desenvolvidos no fim da década de 1980 e início dos anos 1990, serviram para estimular o avanço da EaD no Brasil. Em 1991, foi implantado o Programa Jornal da Educação - Edição Professor que foi criado, organizado, produzido e concebido pela Fundação Roquette Pinto (MAIA e MATTAR, 2007).

Em 1995, o canal educativo da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação - TV Escola incorporou o antigo programa chamado “Jornal Escola”, que recebeu o nome “Salto para o Futuro”. Este programa, cujo objetivo voltou-se para a formação continuada e para o aperfeiçoamento de professores, foi oferecido de forma prioritária para atuação no Ensino Fundamental. Foi permitido aos alunos do magistério utilizar telessalas e assistir às aulas nos encontros presenciais, contando também com programas ao vivo, onde professores puderam interagir nas telessalas. Considerado um marco na EaD brasileira por

utilizar diversas mídias, atingiu um número elevado de participantes nas mais diversas regiões do País (MAIA e MATTAR, 2007).

Segundo Gonzalez (2005), a Universidade Aberta de Brasília foi criada com três possíveis campos de atuação: a educação continuada para trabalhadores portadores de diploma em nível superior de diversas categorias, Ensino Superior – Graduação e pós-graduação, como também cursos para a população em geral.

Em 1992, foi criada a Universidade Aberta de Brasília (Lei 403/92), com possibilidade de atingir três campos distintos: Ampliação do conhecimento cultural: organização de cursos específicos de acesso geral; Educação continuada: reciclagem profissional para diversas categorias e para os indivíduos com nível superior; Educação Superior: Englobando tanto a graduação como a pós-graduação (GONZALEZ, 2005, p. 36).

De acordo com Gatti (2008), na segunda metade dos anos de 1990 no Brasil, dois programas de educação continuada foram considerados inovadores, pois se preocuparam com a formação dos professores: o Programa de Capacitação de Professores (PROCAP) na modalidade a distância, que teve por objetivo atender a professores de 1ª e 4ª séries do ensino fundamental no Estado de Minas Gerais, que atuavam na rede de ensino municipal estadual. O segundo foi o Programa de Educação Continuada (PEC), desenvolvido no período de 1996 - 1998, e direcionado a professores atuantes em todo o ensino fundamental do Estado de São Paulo. Este programa tinha como objetivo o desenvolvimento profissional dos professores e utilizou o modelo presencial ao criar polos de apoio para atender as necessidades locais dos envolvidos.

Em 1979, a Universidade de Brasília passou a oferecer um curso de extensão universitária por meio do Programa de Ensino a Distância (PED) no uso da EAD, o que foi uma ação pioneira na área. Maia e Mattar (2007), no histórico sobre a EAD em nosso país, mostram que foi na década de 1990, com o desenvolvimento de plataformas voltadas para o ensino a distância, que as instituições puderam criar cursos na modalidade de ensino a distância.

Com base nesses estudos, conclui-se que o desenvolvimento da educação a distância no país está intimamente relacionado às inovações tecnológicas e à implantação de Programas nessa modalidade.

## 1.2 Legislação

A trajetória da legislação da EaD no Brasil se deu com a iniciativa da esfera federal, em 1972, quando foi enviado um grupo de pesquisadores encarregados de escrever um relatório sobre a Open University, Universidade Aberta, criada na Inglaterra e com êxito nessa área. Entretanto, o relatório encontrou obstáculos para a implantação da Universidade Aberta e a Distância no Brasil, conforme afirmam Maia e Mattar (2007).

Em 1996, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei Nº 9394, de 20 de dezembro de 1996) oficializou a educação a distância no Brasil e normatizou-a por meio dos Decretos Nº 2.494 (de 10 de fevereiro de 1998) e Nº 2.561 (de 27 de abril de 1998) (BRASIL, 1996).

O Artigo 80, da Lei de Diretrizes e Bases LDB, estabeleceu o respaldo legal para a educação a distância, ao definir que “o poder público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada” (BRASIL, 2007).

Em 2004, no governo de Luís Inácio Lula da Silva, houve um interesse especial no desenvolvimento da educação a distância, assim como na criação de *softwares* para melhor utilização das ferramentas no ensino a distância. Nesse mesmo governo, foi publicada a Portaria Nº 4.059 de 2004, com objetivo de possibilitar às instituições de ensino superior a oferta de vinte por cento da carga horária de suas disciplinas na modalidade a distância.

O Artigo 80 da LDB, regulamentado pelos Decretos Nº 2.494 e Nº 2.561, de 1998, foi revogado pelo Decreto Nº 5.622, publicado em 20 de dezembro de 2005. Esse decreto trata de diversos aspectos da modalidade de ensino a distância e estabelece alguns padrões para que se atinja qualidade de ensino. Assim, de acordo com este Decreto, cabe à esfera federal supervisionar, acompanhar e avaliar as instituições credenciadas para a oferta de cursos superiores a distância (BRASIL, 2007).

O Referencial de Qualidade, embora não tenha força de lei, é um documento norteador para subsidiar atos legais do poder público em relação à educação a distância (BRASIL, 2007). É um complemento à Lei de Diretrizes e Bases e também aos Decretos Nº 5.622, 5.773 de junho de 2006 e às Portarias Nº 1 e 2 de 11 de janeiro de 2007. O referido documento trata, em relação ao Artigo 5.622, dos seguintes itens:

- a) a caracterização de EaD visando instruir os sistemas de ensino;

- b) o estabelecimento de preponderância da avaliação presencial dos estudantes em relação às avaliações feitas a distância;
- c) maior explicitação de critérios para o credenciamento no documento do plano de desenvolvimento institucional (PDI), principalmente em relação aos pólos descentralizados de atendimento ao estudante;
- d) mecanismos para coibir abusos, como a oferta desmesurada do número de vagas na educação superior, desvinculada da previsão de condições adequadas;
- e) permissão de estabelecimento de regime de colaboração e cooperação entre os Conselhos Estaduais e Conselho Nacional de Educação e diferentes esferas administrativas para: troca de informações; supervisão compartilhada; unificação de normas; padronização de procedimentos e articulação de agentes;
- f) previsão do atendimento de pessoa com deficiência;
- g) institucionalização de documento oficial com Referenciais de Qualidade para a educação a distância.

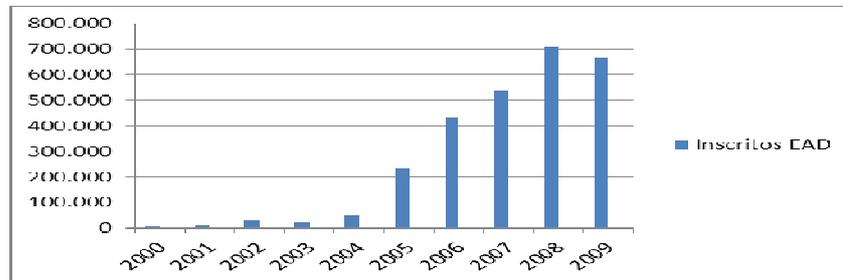
De acordo com Maia e Mattar (2007), a Universidade Aberta do Brasil foi criada em 2005, porém o sistema foi oficializado em 2006, por meio do Decreto 5.800, que oficializou a UAB como um consórcio que envolve instituições públicas do ensino superior e redes estaduais e municipais e que tem como objetivos principais:

- oferecer, prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada de professores da educação básica;
- oferecer cursos superiores para capacitação de dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- oferecer cursos superiores nas diferentes áreas do conhecimento;
- ampliar o acesso à educação superior pública, tendo em vista reduzir as desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do país;
- estabelecer amplo sistema nacional de educação superior a distância;
- fomentar o desenvolvimento institucional para a modalidade de educação a distância, bem como a pesquisa em metodologias inovadoras de ensino superior apoiadas em tecnologias de informação e comunicação (MAIA e MATTAR, 2007, p. 43-44).

A partir das iniciativas e incentivos governamentais à implantação da educação a distância, ocorreu um crescimento exorbitante e uma forte demanda por cursos de graduação

nessa modalidade de ensino, conforme se pode ler o gráfico 1, que mostra a evolução do número de alunos inscritos em cursos a distância, no período de 2000 a 2009.

**Gráfico 1 - Evolução dos inscritos em EaD na Graduação**



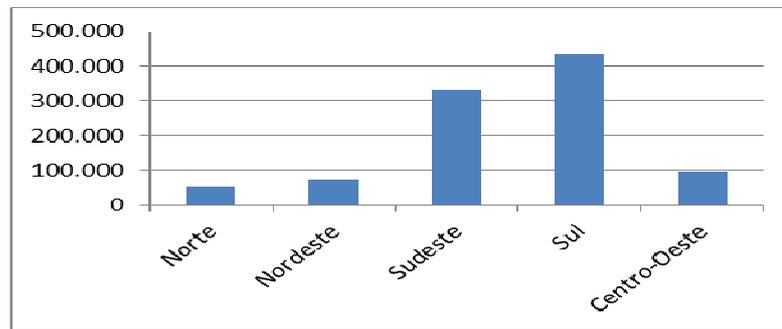
**Fonte:** Site Abed. Disponível em: <[www.abed.org.br/congresso2011/apr/DilvoRistoff1.ppt](http://www.abed.org.br/congresso2011/apr/DilvoRistoff1.ppt)> Acesso em: 05 jan. 2012.

Conforme os dados do gráfico, é possível perceber que a procura por cursos a distância entre os anos de 2000 a 2004 aumentou consideravelmente a partir do ano de 2005, ano da criação da UAB. O número de ingressantes de cursos de graduação nessa modalidade de ensino passou de 8.002, no ano 2000, para 665.839 no ano de 2009.

Com base nos dados do INEP (2011), no documento intitulado “Sinopses Estatísticas da Educação Superior - Graduação”, pode-se observar índices elevados de crescimento da educação a distância comparados aos do ano de 2009. No entanto, é possível identificar (APÊNDICE 2) que, apesar do crescimento, a EaD no Brasil ainda não ultrapassou os números de ingressantes na modalidade presencial de ensino, conforme os dados do INEP de 2011.

Com base nesses dados, torna-se relevante pensarmos que os índices detectam um crescimento de interesse da população por cursos a distância. O Gráfico 2 traz alguns dados sobre a graduação a distância nas regiões brasileiras.

**Gráfico 2 - Matrícula na graduação a distância 2011 por região**



Fonte: MEC/INEP/DEED<sup>1</sup>

Segundo o INEP (2011), os números de matrículas por região correspondem a: 53.740 na região norte; 74.068 na região nordeste; 331.647 na região sudeste; 436.546 na região sul e 96.926 na região centro-oeste. Sob esse aspecto, é interessante notar que a região norte afastada é a que possui o menor índice de matrículas em EaD em relação às regiões sul e sudeste, que possuem maior número de alunos matriculados em cursos a distância.

Conforme os dados disponibilizados nesta pesquisa, é imprescindível pensar que a educação superior a distância está em processo de crescimento e que esta modalidade conquista, a cada ano que passa, um espaço maior no cenário educacional. Entretanto, alguns desencontros são perceptíveis, pois a UAB foi criada, tendo, como um dos seus objetivos, “reduzir as desigualdades de oferta de ensino entre as diferentes regiões do país”, conforme citado anteriormente por Maia e Mattar (2007), mas os dados mostraram que as regiões mais afastadas possuem níveis menores de matriculados nesta modalidade de ensino. Para dar conta dessas dimensões, é necessário conhecer as mudanças que ocorrem no contexto educacional, como também acompanhar as políticas que se estabelecem para estruturar as novas realidades.

Esta pesquisa trata da profissionalização do professor tutor, que é o docente que atua junto aos alunos nos cursos a distância, e algumas das questões emergentes são: existe uma legislação específica para nortear as ações dos professores tutores? Existe alguma norma em relação ao limite das horas de trabalho dos tutores? Como são preparados esses profissionais?

<sup>1</sup> Gráfico criado pela autora com base no item 7.1 do documento Sinopse Estatísticas da Educação Superior 2011. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-censosuperior-sinopse>>. Acesso em: 23 jan. de 2013.

### 1.3 A Função do Tutor nos Documentos Governamentais

Com o Decreto Nº 1.917, em 27 de maio 1996, foi criada a Secretaria de Educação a Distância – SEED; atualmente, suas ações estão articuladas ao SECADI (Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão). Os objetivos da SEED estavam voltados para inovações no processo de ensino-aprendizagem por meio de tecnologias, com vistas a:

Atuar como um agente de inovação tecnológica nos processos de ensino e aprendizagem, fomentando a incorporação das tecnologias de informação e comunicação (TICs) e das técnicas de educação a distância aos métodos didático-pedagógicos. Além disso, promove a pesquisa e o desenvolvimento voltados para a introdução de novos conceitos e práticas nas escolas públicas brasileiras. (BRASIL, 2006, p.1)

Dentre os objetivos da SEED, temos seus desdobramentos e neles cabe ressaltar, de acordo com o interesse desta pesquisa, a melhoria da qualidade da educação e a valorização dos profissionais da educação. Estes dois itens se relacionam ao estímulo à utilização das tecnologias de informação e comunicação como também ao preparo dos professores para atuarem na EAD.

A oferta de cursos na modalidade de ensino a distância pelas instituições de ensino superior pressupõe o envio de projetos, que são avaliados pelo MEC antes do funcionamento dos cursos. Esses projetos devem seguir as orientações norteadoras que constam nos Referenciais de Qualidade em EaD, a saber: regulação, supervisão e avaliação da educação em nível superior, definição dos princípios, diretrizes e critérios para uma educação de qualidade nos processos de educação a distância.

No referido documento, oito tópicos compõem o Projeto Político Pedagógico, porém, para este trabalho, será considerado apenas aquele referente aos tutores, dada a questão da pesquisa. Para essa discussão, resgatamos conceitos de pesquisadores que trataram das ações dos professores que trabalham em cursos a distância.

Belloni (2009) refere-se a conflitos quanto à na atuação dos docentes na EaD, pois a divisão de trabalho é baseada no modelo industrial de educação, no qual há distinção entre os profissionais que planejam, pesquisam, gerenciam e outros que executam as ações. A autora

afirma, ainda, que seria impossível um único professor atuar dentro de um contexto de características de ensino diferenciadas, já que um único professor atende a um número elevado de alunos, exercendo de forma solitária o papel de elaborar atividades, planejar os conteúdos, acompanhar os alunos, organizar procedimentos e pesquisar técnicas que auxiliem a compreensão do aluno. Assim, para a autora, é compreensível a divisão dos papéis do professor que trabalha na EAD.

Kensky (1998) discute os conflitos existentes decorrentes do impacto das novas tecnologias na educação e destaca que as características da educação do século XXI não se encaixam em padrões de exclusão, segregação, mas sim de integração entre os modelos de construção de conhecimento. Sob esse aspecto, a autora defende que:

A nova sociedade digital não se caracteriza pela exclusão ou oposição aos modelos anteriores de aquisição e utilização dos conhecimentos armazenados na memória, humana ou cibernética. Sua característica é a ampliação de possibilidades e envolvimento; sua prática, a mixagem (KENSKY, 1998, p.60).

A autora enfatiza que não cabe estabelecer uma educação que distancie os conhecimentos conquistados das realidades dos sujeitos, e é necessário que o professor tenha uma visão global sobre natureza do saber, como também tenha o hábito de refletir sobre as formas de ensinar e de aprender. Neste sentido, Kensky (1998) esclarece que: “alterações nas estruturas e na lógica dos conhecimentos caracterizam-se como desafios para a educação e, sobretudo, requerem novas orientações para o que se vai ensinar, novas metodologias e novas perspectivas para a ação docente” (KENSKY, 1998, p. 67).

Segundo Maggio (2001), o tutor tem as mesmas características de um bom docente, em relação ao domínio dos conteúdos; porém os desafios são maiores, considerando as diferenças existentes em relação a sua atuação. Belloni (2009), por sua vez, ressalta que os fatores ligados às relações de poder e à educação, independente da modalidade, também são constituídos por relações de poder. Assim, a diferença que existe entre a atuação de um professor no presencial e a de um tutor na educação a distância pode ser vista como burocrática e institucional, quando deveria ser discutida em relação à função que os docentes exercem. No Referencial de Qualidade para o Ensino Superior (Brasil, 2007), a descrição do perfil do tutor (BRASIL, 2007a) é assim apresentada:

O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico (BRASIL, 2007, p. 21).

Neste documento (BRASIL, 2007, p. 20), também estão delineadas as ações dos docentes em relação ao planejamento, gestão e pesquisa, a saber:

- a) estabelecer os fundamentos teóricos do projeto;
- b) selecionar e preparar todo o conteúdo curricular articulado a procedimentos e atividades pedagógicas;
- c) identificar os objetivos referentes a competências cognitivas, habilidades e atitudes;
- d) definir bibliografia, videografia, iconografia, audiografia, tanto básicas quanto complementares;
- e) elaborar o material didático para programas a distância;
- f) realizar a gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, em particular motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes;
- g) avaliar-se continuamente como profissional participante do coletivo do projeto de ensino superior a distância.

As ações referem-se à proposta do projeto a ser enviado pelas instituições de ensino superior, visto que incluem fundamentos teóricos, objetivos, estratégias de ensino, além da criação de materiais. Os dois últimos itens referem-se às ações do tutor, posto que envolvem a gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, particularmente as ações de motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes, além da avaliação contínua do projeto. De acordo com o documento, as funções do tutor são explicitadas no subtítulo “Atividades práticas e burocráticas”:

O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico (BRASIL, 2007, p. 21).

Deve-se levar em consideração que a EaD no Brasil com a utilização das (TICs) com objetivos educacionais é ainda recente e está em fase de desenvolvimento. Portanto, as normatizações são feitas nas instituições de ensino, a quem cabe especificar o papel dos tutores na educação a distância. Neste contexto, torna-se necessário pensar em metodologias apropriadas para essa modalidade de ensino, como também nas ações dos atores envolvidos.

Sabe-se que o trabalho do tutor está diretamente ligado ao projeto de curso da instituição de ensino e que não há um modelo único de EaD, o que dá margem a divergências em relação ao trabalho e à remuneração do tutor. No caso da instituição pesquisada, a diferença salarial de um professor com titulação de mestrado e doutorado, que exerce a função de conteudista do curso a distância e a do tutor, professor que possui graduação, é significativa; em outros modelos, os dois profissionais exercem a mesma atividade e, dependendo da instituição, ao passar à categoria de tutor, o professor poderá ter seu salário reduzido.

De acordo com os dados da Associação Nacional dos Tutores da Educação a Distância - ANATED (BRASIL, 2010), existem mais de 130.000 alunos em cursos de graduação a distância, o que permite delinear um cenário onde atuam mais de 35.000 tutores em instituições de ensino superior regulamentadas pelo MEC.

Os tutores passam por processos de seleção, nos quais são exigidos diploma de licenciatura, especialização e até mesmo titulações em níveis mais elevadas (mestrado, doutorado). Em sua atuação, eles têm inúmeras responsabilidades, porém podem receber remuneração equivalente a de auxílio ao pesquisador, ou uma bolsa, ao invés de salário fixo (Edital CAPES/UAB, 2012, p.3).

No Brasil, existe o estigma de que os professores não são valorizados; em relação aos tutores, há um drama ainda maior, pois é como se esse profissional não existisse na legislação e, portanto, também não existe o reconhecimento de seus direitos. A justificativa para essa ausência de legislações trabalhistas é que, segundo o Código Brasileiro de Ocupação (CBO. 3331), trata-se de uma atividade realizada em cursos livres, e este tipo de atividade não necessita de regulamentação. No entanto, é importante destacar que os cursos oferecidos por instituições de ensino superior ou por secretarias de educação não são cursos livres, mas fazem parte de uma proposta institucional, seja em relação à formação inicial ou continuada.

De acordo com Código Brasileiro de Ocupação- CBO<sup>2</sup>, o professor- tutor enquadra-se na categoria de “Instrutor de cursos livres”, sendo especificadas as seguintes habilidades: ser capaz de criar e de planejar cursos livres; elaborar programas para empresas e clientes; definir materiais didáticos; ministrar aulas; avaliar alunos; sugerir mudanças estruturais em cursos.

Do exposto concluiu-se que há divergências em relação à tutoria e indicações de que essa profissão que está crescendo no Brasil precisa ser discutida com maior ênfase, para que se estabeleça uma legislação mais clara, que contribua para a qualidade da educação superior a distância como também para seus envolvidos.

Contudo, algumas iniciativas começam a surgir no cenário da EaD. Em 15 de dezembro de 2012, o Artigo 6º da CLT foi alterado para reconhecer que o trabalho independente, seja feito em casa ou na estrutura física de uma empresa, terá o mesmo efeito jurídico, já que não pode haver diferenças que envolvam o trabalho por meios telemáticos e informatizados, pois os funcionários exercem atividades em locais diferentes, mas os objetivos são os mesmos. Assim a Lei 12.551<sup>3</sup> que se refere ao Artigo 6º da CLT estabelece que:

Art. 6º - Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.

Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio (BRASIL, Lei nº12.551, de 2011).

Para Mill (2012), essa sutil mudança no artigo 6º demonstra certa preocupação, por parte da legislação brasileira, em se adaptar à nova realidade, na qual as relações de trabalho ocorrem em tempos e espaços diversificados, o que pode acarretar situações desvantajosas aos trabalhadores. Em termos jurídicos, essa alteração toma proporções significativas, já que, ao mesmo tempo em que representa pontos vantajosos ao empregado, aponta também para

---

<sup>2</sup> CBO tem a finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares. Disponível em:< <http://www.mtecbo.gov.br>> Acesso em: 25 set. 2012.

<sup>3</sup> Lei 12.551, de 15 de dezembro de 2011 [Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112551.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112551.htm)] Acesso em: 10 jan. 2013.

desvantagens, em destaque os itens de supervisão e controle por parte dos empregadores. Neste sentido, Mill (2012) afirma que:

Não havia, portando, a pequena referência ao trabalho realizado a distância, nem tampouco o parágrafo único indicando a telemática como forma de supervisão e controle do trabalho. Pela primeira vez uma legislação brasileira leva a cabo a preocupação com as relações de teletrabalho (e, por conseguinte, de docência virtual) - o que representa uma atualização da legislação ao desenvolvimento tecnológico do país (MILL, 2012, p. 13).

Mill (2012) destaca ainda que essa pequena alteração auxilia o surgimento de novos desafios relacionados também aos direitos e deveres dos empregados e empregadores, mas que é uma forma inicial de estímulo a novas reflexões a respeito do trabalho específico que é realizado na educação a distância.

#### **1.4 A Concepção de Tutor em estudos da área**

Para Maggio (2001), antes da década de 1980, ensinar era sinônimo de transmitir informação e, nesse contexto, o tutor era apenas alguém que garantia que os objetivos do curso fossem cumpridos e exercia, assim, um controle para que o programa fosse seguido. Na década de 1980, muitas pesquisas surgiram na área de psicologia da aprendizagem, o que colaborou para que novas perspectivas nas concepções pedagógicas começassem a transformar o conceito de ensinar. Neste processo, o ensinar significa “acompanhar o aluno” no processo de aprendizagem.

As intervenções do tutor em face da análise dos casos devem ser fundamentalmente flexíveis e voltadas a revelar e favorecer modos de proceder reflexivos e fundados em conceituações teóricas consistentes. [...] Tanto o tutor como o docente são responsáveis pelo ensino, pelo bom ensino, e nesse aspecto não há distinções importantes no sentido didático (MAGGIO, 2001, p. 98).

Observa-se aqui que o tutor tem o mesmo papel do docente, já que, em relação ao processo de ensino, ambos possuem as mesmas responsabilidades. Para Gonzalez (2005), no entanto, o tutor é uma espécie de “faz tudo”, tendo sido nomeado, inclusive, como animador, sedutor pedagógico e agente de motivação. Neste sentido, afirma:

No cenário da EaD, o papel do tutor extrapola os limites conceituais, impostos na sua nomenclatura, já que ele, em sua missão precípua, é educador como os demais envolvidos no processo de gestão, acompanhamento e avaliação dos programas (GONZALEZ, 2005, p. 80).

De acordo com Gonzalez (2005), o tutor é um educador, já que, além de seu papel de estimular o aluno e animá-lo, desenvolve o lado pedagógico e direciona o aluno a organizar seu próprio conhecimento, ensinando-o a ter responsabilidade em seu percurso acadêmico.

Para Maia e Mattar (2007), o tutor é uma peça chave no processo da educação a distância, pois é um professor que desempenha inúmeros papéis de forma simultânea, entre eles, o administrativo, organizacional, social e pedagógico. Para os autores:

Em vez de professor, podemos falar em EaD do profissional que orienta e que coordena. No lugar do sábio no palco (*sage on the stage*), o professor em EaD transforma-se no guia ao lado (*guide on the side*). Em seu novo papel, o professor passa de orador a tutor, de expositor a facilitador, de avaliador a mediador (MAIA e MATTAR, 2007, p. 92).

Para Maia e Mattar (2007), o tutor é um profissional, cuja função está centrada no acompanhamento e orientação do aluno, além da coordenação do processo. Os autores consideram a atuação desse profissional como sendo de suma importância, já que, além do conhecimento pedagógico e da experiência, os tutores podem ainda melhorar os projetos dos cursos nos quais atuam.

Belloni (2009) considera o papel do tutor como uma questão das mais polêmicas, visto que esse profissional desempenha múltiplas funções para as quais não foi preparado. Para a autora, o ensino se tornou mais complexo desde o momento em que passou a utilizar meios tecnológicos para estabelecer relações comunicacionais. Desta forma, a concepção de professor passou a ser um sujeito não mais detentor do saber, mas um “parceiro do aluno”,

que atua em outro ambiente de ensino-aprendizagem. Para Belloni (2009), o professor em suas múltiplas funções na EaD pode ser: formador, conceitor e realizador de cursos e de materiais, pesquisador, tutor, tecnólogo educacional, entre outros: “Professor-tutor: orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina; em geral participa das atividades de avaliação” (BELLONI, 2009, p. 83).

Belloni (2009) compreende o tutor como um professor que teve sua função docente desdobrada. Portanto, compete ao professor-tutor acompanhar o aluno em seu processo de conhecimento, além de orientá-lo em relação ao conteúdo pedagógico da disciplina pela qual é responsável. Deverá auxiliar o aluno em relação às dúvidas que surgirem, colaborando na avaliação do aluno.

Por ser um processo complexo, a educação a distância se constrói de forma diferenciada, já que não se fala neste contexto de um espaço físico, mas de espaços múltiplos, virtuais, dos quais participam pessoas de diferentes lugares, com diferentes saberes e que podem colaborar com suas reflexões para a construção do conhecimento. Assim, o papel do docente nesta modalidade de ensino deixa de ser convencional (um professor falando para vários alunos), visto que envolve multiplicidades de atividades online. Disso resulta a busca para nomear a função do professor na educação a distância.

Devido à multiplicidade de atividades que os professores desenvolvem na EaD, as instituições de ensino estão adotando diferentes denominações para os mesmos, como professor on-line, professor pesquisador, professor orientador, orientador de aprendizagem, tutor, tutor a distância, tutor presencial. Consideramos que essas várias denominações podem dissimular o trabalho docente e muitas vezes sobrepor funções contraditórias sobre os vários atores da equipe (SARDELICH, 2011, p. 2).

Este capítulo da pesquisa buscou destacar alguns dos momentos mais importantes da trajetória histórica da EaD, além de delinear aspectos relacionados à questão da legislação que envolve essa modalidade de ensino, identificando a situação do tutor na legislação brasileira, tendo em vista que se trata de um profissional docente. É importante observar que os autores discutidos nesta pesquisa reconhecem que o tutor é um professor, com atribuições docentes e funções pedagógicas.

O próximo capítulo abordará aspectos relacionados ao professor-tutor e ao trabalho docente, destacando o papel e a função de tutoria, entre outros aspectos relacionados à profissionalização do tutor.

## 2 O PROFESSOR TUTOR E O TRABALHO DOCENTE

*Não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão (FREIRE, 1987, p.78).*

Este capítulo busca contextualizar os fatores ligados às práticas de tutoria, já que estas são as práticas docentes na EaD. Traz reflexões sobre concepções sobre a docência como trabalho interativo e suas implicações a respeito do trabalho docente e da profissionalização do tutor no cenário atual da educação do ensino superior a distância.

### 2.1 O Papel do Tutor na EaD

A educação a distância é uma modalidade de ensino complexa, que se utiliza de meios tecnológicos de informação e de comunicação, que podem auxiliar os professores a desenvolver atividades educativas por meio da mediação didático-pedagógica. É também reconhecida por criar espaços de ensino-aprendizagem, mesmo que seus personagens estejam em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2007).

Um dos aspectos da EaD refere-se ao formato do projeto que pressupõe uma equipe multidisciplinar, composta por Coordenador de curso, Professor autor, Professor Supervisor, Tutor a distância, Coordenador de Polo e Tutor presencial. Cada sujeito que integra a equipe, de acordo com as diretrizes para os cursos a distância, tem a sua função (BRASIL/UAB, 2008). Esta pesquisa tem como foco o tutor e busca compreender seu papel e as competências e as habilidades necessárias para o exercício da atividade de tutoria.

De acordo com o dicionário Houaiss (2001), o termo tutor data do século XIII e, no latim, significa *guarda, defensor, curador*. O tutor é aquele “indivíduo que exerce uma tutela (ou tutoria)”, “aquele que ampara e protege”, “quem ou o que supervisiona, dirige, governa”. O significado de tutoria o coloca diante de uma responsabilidade: ser tutor significa responsabilizar-se por algo. A ideia de *guia* prevalece nas definições de tutor no âmbito da EaD: aquele que apoia a construção do conhecimento e dos processos reflexivos de estudantes (MILL, 2011, p. 25).

Na educação a distância, a tutoria é uma metodologia que, segundo Sá (1998), nasceu no século XV, nas universidades, com o objetivo de orientar os sujeitos para o caráter religioso e gerar valores de fé e conduta moral.

De acordo com Bernal (2008), na Roma Antiga, a pessoa que defendia e protegia seu pupilo até a idade de quatorze anos era chamada de tutor. A palavra provém do latim “*oris*”, que significava *proteger, vigiar, socorrer, preservar*. No âmbito jurídico tinha o sentido de *cuidar, de responder de forma legal por alguém menor de quatorze anos*. É importante ressaltar que o significado dessas palavras tem interpretações diferenciadas entre os pensadores que estudam a educação a distância, sendo que alguns pesquisadores defendem que os significados atribuídos ao tutor não são apropriados para definir o trabalho docente na EaD.

Apesar dos termos tutor e tutoria serem amplamente empregados na modalidade de EaD, consideramos desnecessária utilizar essa nomenclatura para designar o trabalho docente que se realiza ao longo do processo de formação. Dado que em todas as acepções a palavra tutor e tutoria pertencerem ao campo semântico da proteção consideramos que a EaD é uma modalidade de ensino, logo o trabalho que se realiza para fomentar a aprendizagem não é um trabalho de proteção, mas sim um trabalho de provocação e desafio (SARDELICH, 2011, p.4).

De acordo com a autora, as definições de tutor e tutoria não se adequam a essa modalidade de ensino, pois o sentido da palavra refere-se à proteção, e esses profissionais são educadores e precisam ser compreendidos como tal. Para ela, as palavras tutor e tutoria não retratam a importância necessária ao trabalho docente que se desenvolve no contexto da EaD, mas, sim, camuflam intenções e aspectos que podem favorecer a desvalorização do profissional. Por outro lado, Duran e Vidal (2007, p. 41), ao conceituar a tutoria como um método de aprendizagem corporativo, trazem um estudo sobre os precedentes históricos dessa função e afirmam que o significado atribuído à tutoria (“entre iguais”) situa-se a partir da Revolução Francesa, devido ao aumento de alunos e à falta de recursos. Essa metodologia, de acordo com Duran e Vidal (2007, p. 48), caracteriza-se por “uma estrutura de interação entre tutor e tutorado”. Neste trabalho, optamos por utilizar os termos tutor e tutoria por considerá-los uma referência que consta do documento Referenciais de Qualidade do Ensino Superior (BRASIL, 2007).

Para Tedesco (2006), a sociedade vivencia mudanças em todos os âmbitos. No cenário do espaço virtual, a velocidade e a facilidade de acesso aos conteúdos, à transmissão diferenciada e ao acúmulo de informações configuram uma nova realidade, para a qual o professor precisa estar preparado. Segundo este autor, não é possível negar que o papel do professor mudou, pois a ênfase agora está no aluno, que é o ator central do processo de aprendizagem, porém este necessita de um “guia especialista”, que poderá proporcionar um ambiente propício e de estímulo à aprendizagem.

Ninguém desconhece supostamente que o ator central do processo de aprendizagem é o aluno, mas a atividade do aluno requer um guia especialista e um meio ambiente estimulante que somente o docente e a escola podem oferecer (TEDESCO, 2006, p.69).

Na educação a distância, o tutor é o responsável por apoiar o processo de construção de conhecimento de seus alunos e o seu papel na formação envolve ações de orientação, mediação, respostas às dúvidas dos alunos e estímulo à busca de conhecimento crítico-reflexivo (MILL, 2011).

Deste modo, Mill (2011) define que o tutor seja um apoio para o aluno na construção do conhecimento. É possível perceber que, para outros autores como Gonzalez (2005), Maia e Mattar (2007), o tutor também é definido como um guia, um orientador que acompanha a aprendizagem do aluno, estimulando-o na construção do conhecimento.

Tendo por base as definições de Mill (2011) e de Belloni (2009), podemos afirmar que a tutoria aparece como um fator mais amplo relacionado à ação do tutor de ser responsável pelo conhecimento que será estimulado e construído no percurso do processo de ensino-aprendizagem do aluno. Para Belloni (2009), o conhecimento da realidade dos alunos pode ser significativo para a compreensão dos aspectos relacionados à criação de estratégias e de metodologias direcionadas à aprendizagem de adultos.

Um processo de ensino-aprendizagem centrado no estudante será então fundamental como princípio orientador de ações de EAD. Isso significa não apenas conhecer o melhor possível suas características sócio-culturais, seus conhecimentos e experiências, e suas demandas e expectativas, como integrá-las realmente na concepção de metodologias, estratégias e materiais de ensino, de modo a criar através deles as condições de autoaprendizagem (BELLONI, 2009, p. 31).

A autora defende a importância de pesquisas sobre as características dos adultos, para que seja possível desenvolver metodologias mais apropriadas a essa população e, assim, colaborar com a criação de sistemas que ajudem na autoaprendizagem.

Para Tedesco (2006), o processo de aprendizagem precisa ser reorganizado e direcionado para que seja possível respeitar as individualidades dos sujeitos aprendentes e integrá-los neste contexto da educação a distância. Para isso, o tutor precisa ter em mente que suas responsabilidades não podem estar direcionadas à transferência de conteúdos, mas, sim, ao preparo do aluno para que ele desenvolva um olhar crítico e seja estimulado a descobrir o conhecimento e questionar-se a respeito dele. Sob esse aspecto, afirma que

Se o objetivo da educação consiste em transmitir esses conhecimentos de ordem superior, o papel dos docentes não poderá ser o mesmo que no passado. Sua função se resume desse ponto de vista, à tarefa de ensinar o ofício de aprender, o qual se contrapõe ao atual modelo de funcionamento de relação professor e aluno, onde o aluno não aprende as operações cognitivas destinadas a produzir mais conhecimentos, mas sim, as operações que permitem triunfar no processo escolar (TEDESCO, 2006, p. 70-71).

Para que o tutor identifique, no seu papel, características que favoreçam o “ensinar o ofício de aprender”, é preciso assumir uma posição que se aproxime do domínio de saberes do aluno. Assim, novas questões emergem, entre elas, quais as competências e habilidades necessárias a essa profissão?

## **2.2 A Tutoria e suas Práticas: Competências e Habilidades**

De acordo com os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007), um curso bem estruturado no modelo da Universidade Aberta (UAB) deve contar com o apoio do tutor no ambiente virtual e nos encontros presenciais. Estes ocorrem nos polos presenciais, que são espaços nos atuam os tutores presenciais.

Ainda conforme os referenciais de qualidade para Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007), o tutor a distância pode trabalhar em qualquer lugar, pois se encontra geograficamente afastado do seu aluno, e seu trabalho é efetivado por meio do ambiente

virtual de aprendizagem, com auxílio do computador e da internet. Já o tutor presencial precisa estar presente nos polos de atendimento, em horários pré-estabelecidos para atender o aluno. O tutor presencial, portanto, é aquele que atua de forma prioritária no polo de apoio presencial, porém, se necessário, poderá também atuar no ambiente virtual de aprendizagem. Os tutores, independente da sua forma de atuação, precisam ter competências e habilidades para atuar na educação a distância.

É importante ressaltar a concepção de competência e de habilidade nesta pesquisa. Compreende-se por competência a capacidade para solucionar algum problema. Trata-se de um conjunto de aptidões necessárias para agir em determinadas situações que implicam capacidade de julgar, decidir e ponderar. Na concepção de Perrenoud *et al.* (2002):

Atualmente, define-se uma competência como a aptidão para enfrentar um conjunto de situações análogas, mobilizando de uma forma correta, rápida, pertinente e criativa, múltiplos recursos cognitivos: saberes, capacidades, microcompetências, informações, valores, atitudes, esquemas de percepção de avaliação e de raciocínio (PERRENOUD *et al.*, 2002, p. 19).

Perrenoud *et al.* (2002) destaca que a competência é interligada a aspectos que se desenvolvem de forma simultânea, como: valores do indivíduo, conhecimentos que trazem de suas vivências, atitudes e habilidades que desenvolveram e os saberes que dominam.

Para Moretto (2002), habilidades são atividades que precisam ser trabalhadas, tendo em vista a competência que se deseja desenvolver, ou seja, é o saber fazer certa atividade, seja de forma física ou mental, para que se atinja o objetivo de competências. O autor destaca ainda as atividades voltadas para criar relações entre informações, sintetizar, julgar, compreender, correlacionar fenômenos, manipular as informações, destacar e analisar situações-problema.

Para que haja uma compreensão sobre as ações do tutor presencial e as do tutor na educação a distância, elaboramos um quadro, com base nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (2007) e também no guia do Tutor UAB/UNB (2008).

**Quadro 1 - Competências e Habilidades do Tutor**

<b>Tutor a Distância</b>	<b>Tutor presencial</b>
- Deve mediar o processo pedagógico com estudantes separados no espaço geográfico.	- Comparecer e atender os alunos nos polos em horários marcados
- Esclarecer dúvidas através dos espaços virtuais de aprendizagem, como: fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências.	- Conhecer e ter clareza sobre o projeto pedagógico do curso, estar atento à organização do material didático e do conteúdo específico sob sua responsabilidade.
- Promover e proporcionar espaços de construção, na qual os sujeitos possam construir de forma coletiva o conhecimento.	- Auxiliar e acompanhar os alunos no percurso de desenvolver suas atividades individuais e em grupo.
- Pesquisar e selecionar material de apoio, preocupando-se com a sustentação teórica dos conteúdos.	- Promover momentos estimulantes para a construção do hábito da pesquisa, explicar as dúvidas que surgem em relação a conteúdos específicos, bem como questões relacionadas ao uso das tecnologias disponíveis.
- Participar com o grupo multidisciplinar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem.	- Participar nos encontros presenciais sempre que solicitado, comparecer e orientar os alunos nas aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados e colaborar nos processos avaliativos.
- Estabelecer a comunicação de forma constante com a equipe e com os alunos.	- Estabelecer a comunicação de forma constante com a equipe e com os alunos.
- Atualizar-se em relação aos conteúdos com o objetivo de dominá-los.	- Atualizar-se em relação aos conteúdos com o objetivo de dominá-los.
- Ser dinâmico, ter uma visão crítica e global.	- Ser dinâmico, ter uma visão crítica e global.
- Deve ser capaz de estimular a busca de conhecimento.	- Deve ser capaz de estimular a busca de conhecimento.

**Fonte:** Site Mec. Disponível em: <<<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refEaD1.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2012. <<http://www.uab.unb.br/index.php/canais/manuais>>. Acesso em: 28 jun. 2012 (Modificado).

Ainda segundo os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007), o tutor a distância tem como competência principal o domínio do conteúdo, a mediação pedagógica, que possibilita esclarecer as dúvidas dos alunos. Suas habilidades são assim caracterizadas: ser dinâmico, olhar as situações de forma crítica, intervir e estimular interações entre o grupo, conhecer e saber utilizar as tecnologias de informação e comunicação e criar espaços de trocas de conhecimento.

O documento define como competências e habilidades do tutor presencial: dominar o conteúdo, atender o aluno de forma presencial, auxiliar os estudantes em relação às atividades individuais ou em grupo, acompanhar as atividades de estágio, orientar em relação aos

conteúdos das disciplinas das quais são responsáveis, participar de atividades presenciais, auxiliar em relação a dúvidas sobre o uso das tecnologias disponíveis e participar de momentos de avaliações presenciais. O documento destacado ainda enfatiza que essas competências e habilidades não são estáticas, já que dialogam com os modelos de cursos e estruturas diferenciadas que existem, seguindo os projetos de cada instituição.

Em relação ao tutor, fica definido que o tutor, seja ele presencial ou a distância, trabalha em contato com o grupo (BRASIL, 2007). Por isso, cabe ressaltar, que a interação é um dos componentes primordiais no processo de ensino-aprendizagem. Para Belloni (2009), a interação gira em torno de algo que une os sujeitos, nos quais se torna possível a troca de experiências. Neste sentido, afirma que as tecnologias de informação e comunicação “oferecem possibilidades inéditas de interação mediatizada (professor/aluno; estudante/estudante) e de interatividade com materiais de boa qualidade e grande variedade.” (BELLONI, 2009, p. 59).

Neste contexto, podemos aproximar a posição de Belloni (2009) à de Gonzalez (2005), considerando que esses autores defendem que a utilização de tecnologias inovadoras de informação e comunicação favorece novas possibilidades na educação, além de reconhecerem que, com a intensidade de utilização dessas tecnologias voltadas para a educação, não se pode desconhecer que o domínio técnico das ferramentas é um diferencial para o professor atualizado. Já Litwin (2001) aponta diferenças entre o professor e o tutor virtual, sendo que a principal delas está mais arraigada aos fatores institucionais, embora existam questões pedagógicas relevantes envolvidas no processo de ensinar e aprender. Para a autora, as distinções com maior ênfase ocorrem entre as funções do tutor virtual e do tutor presencial e estão mais relacionadas à questão do espaço de trabalho, uma vez que a análise mais aprofundada sobre o tempo e o espaço pode ajudar a compreender as mudanças que ocorrem no trabalho docente do professor.

Segundo Souza *et al.* (2004), a docência na educação a distância impõe um perfil diferenciado; sendo assim, vale ressaltar que:

Para exercer o seu papel, o tutor deve, portanto, possuir um perfil profissional com certo número de capacidades, habilidades e competências inerentes à função. A importância e a complexidade da posição que ocupa o tutor dentro de um sistema EAD exige que ele possua o domínio de uma prática política educativa, formativa e mediatizada (SOUZA *et al.*, 2004, p. 6).

De acordo com Souza *et al.* (2004), o tutor deve ter um perfil profissional adequado para exercer a comunicação de forma efetiva, já que tem um papel de extrema relevância na educação a distância, pois trabalha por meio de constantes interações.

Para Gonzalez (2005), as práticas dos tutores estão relacionadas à formação de valores e a situações que visem o preparo do indivíduo para atuar em sociedade, já que a educação é uma prática social. Desta forma, as práticas dos tutores são consideradas como um elo entre o projeto da instituição e a aprendizagem do aluno; portanto, devem priorizar tanto as necessidades dos alunos quanto os conteúdos de ensino, pois, na rotina da tutoria, esses sujeitos amparam e conduzem os alunos para que eles se desenvolvam como seres autônomos em seus processos de conhecimento.

Desta forma, os autores Machado & Machado (2004), Gonzalez (2005) e Belloni (2009) confirmam que cabe aos tutores que trabalham em cursos a distância proporcionar um ambiente de aprendizagem mais efetivo aos alunos, de modo a auxiliar seu processo de construção do conhecimento. Ainda reconhecem o tutor como sujeito coletivo que, portanto, não está sozinho nesta empreitada, pois existe um trabalho em grupo e uma estrutura organizacional, na qual se encontram inseridos estudantes, professores, coordenadores, monitores, entre outros, que compõem a estrutura organizacional de um projeto de EaD.

Com objetivo de compreender e visualizar uma estrutura de EaD, explicitamos, logo abaixo, cada item que compõe essa estrutura, bem como inserimos o organograma de um curso a distância da instituição pesquisada. Esta conta com um núcleo de ensino denominado “comunidade virtual de aprendizagem”, no qual todos os envolvidos são relacionados para formar essa estrutura. Segundo o projeto acadêmico do curso de Pedagogia da instituição (2006), a coordenação é composta por um corpo docente, cuja função é coordenar e apoiar o processo didático e pedagógico que envolve alunos e professores. Desta forma, de acordo com o documento:

O coordenador pedagógico tem como responsabilidade a viabilização, integração e articulação do trabalho didático e pedagógico. Atua em ligação direta com os professores, objetivando, por meio de um trabalho coletivo alcançar uma situação ideal e possível de qualidade do ensino (PROJETO ACADÊMICO, 2006, p. 107).

O coordenador, neste contexto, apoia os professores, faz críticas construtivas, organiza e direciona o trabalho didático e pedagógico, além de estabelecer mediação entre os

conhecimentos individuais, para que o grupo possa aprimorar suas práticas e buscar a qualidade que se espera no curso.

O tutor é outro item que se destaca no Projeto Acadêmico do Curso de Pedagogia dessa instituição, pois, por meio deste sujeito se estabelece o “elo” entre a universidade e os alunos. Tem, ainda, seu papel considerado como sendo de extrema relevância, pois, além de atuar em diversas funções ao mesmo tempo, é um profissional que deve se capacitar para participar da organização de atividades e na criação de estratégias que estimulem nos alunos o interesse pelos estudos e pela busca de resolução de problemas. Neste sentido, o Projeto Acadêmico (2006) define que o tutor “[...] é um profissional que domina conhecimentos técnicos e científicos na área educacional e possui habilidade para incentivar a busca de respostas pelo aluno, estimulando sua interação na comunidade virtual de aprendizagem” (PROJETO ACADÊMICO, 2006, p. 25). O tutor, portanto, é descrito como um profissional, cuja função é multidisciplinar e complexa, já que tem o papel de efetivar o contato entre o grupo, que compõe a comunidade virtual de aprendizagem. Esse profissional está em contato direto com os alunos por meio das tecnologias utilizadas que favorecem a comunicação e o processo de ensino-aprendizagem.

No Projeto Acadêmico do Curso de Pedagogia (2006) consta que “O Curso de Licenciatura em Pedagogia destina-se a estudantes egressos do ensino médio ou equivalente, profissionais atuantes na educação, profissionais de outras áreas de graduação, pesquisadores, devidamente aprovados no processo seletivo de acesso” (PROJETO ACADÊMICO, 2006, p. 20).

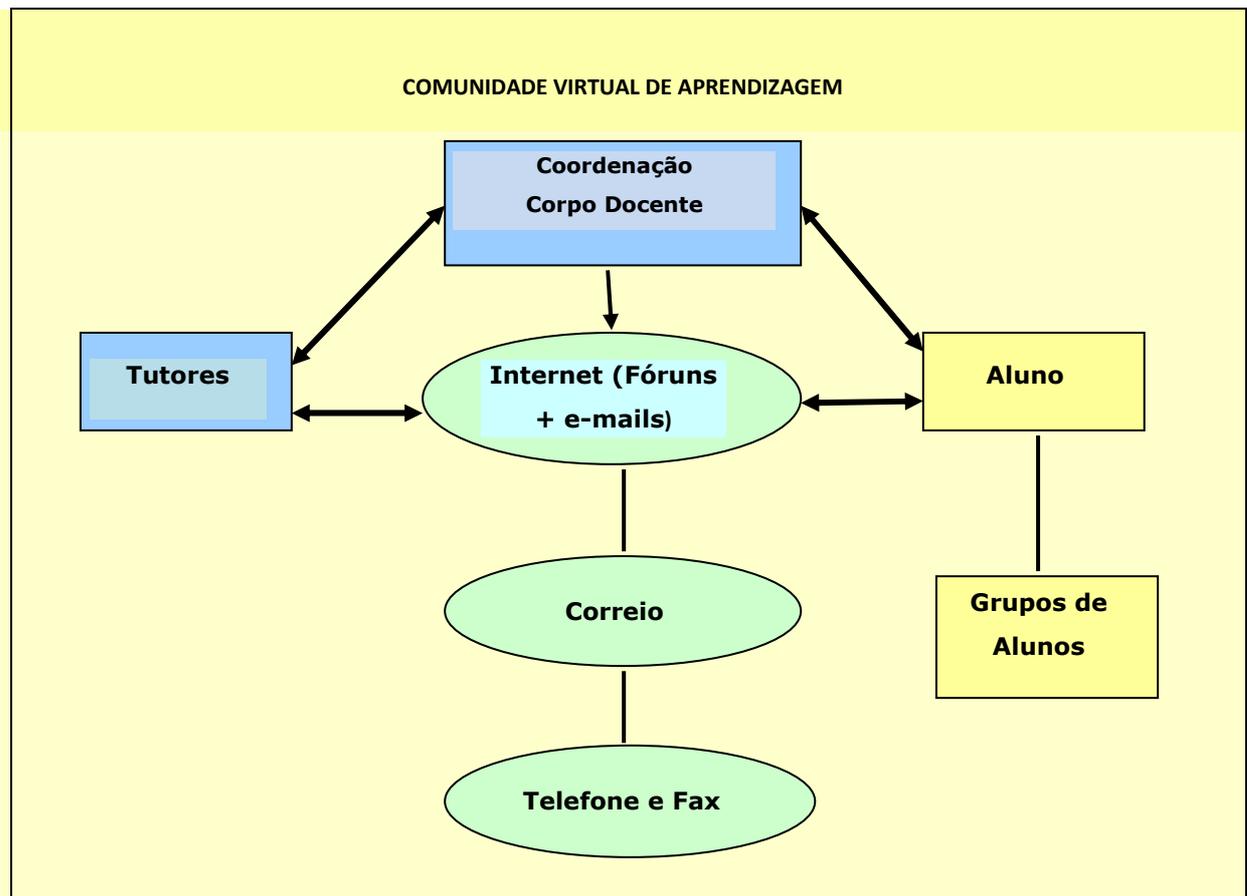
Os alunos egressos do ensino médio e demais interessados no curso recebem acompanhamento dos tutores por meio das ferramentas de comunicação proporcionadas pela internet, de forma específica para ambiente virtual de aprendizagem e também por tutores que atuam nos polos de apoio presenciais. O aluno recebe orientações pela internet, via e-mails, dentro do ambiente virtual de aprendizagem pela ferramenta “Caixa de atendimento”, pelo espaço assíncrono específico para reflexões, discussões e dúvidas chamado fóruns, também por telefone, fax, entre outros. Sob esse aspecto, no Projeto Acadêmico (2006, p.103) está implícito que “Orientações, dúvidas e esclarecimentos ocorrem com o apoio de fóruns de discussões e troca de *e-mails* entre alunos, tutores e professores ou por telefone”.

Nas aulas presenciais os estudantes estabelecem vínculos que favorecem também os fatores motivacionais por parte do grupo, que passa a sentir-se integrante dessa comunidade e realiza suas atividades de acordo com o cronograma determinado pela instituição.

[...] a aula presencial semanal é componente motivacional, permitindo que o aluno mantenha contato pessoal com o educador e com sua comunidade universitária, considerando-se importante esse contato presencial, seja para a troca de informações e experiências, seja simplesmente para conquista de novas amizades (PROJETO ACADÊMICO, 2006, p. 103-104).

A aula presencial, nesse modelo de educação a distância, é vista como o momento em de integração do grupo no polo presencial, em que se pode construir um sentimento de pertença à instituição. Em muitos momentos, a aula presencial é também considerada como fator motivacional, já que, com esse encontro, o aluno poderá sentir-se mais próximo dos professores e construir vínculos de amizade (Figura 1).

**Figura 1** – Organograma da Instituição Pesquisada



**Fonte:** Universidade pesquisada. Projeto Acadêmico do Curso de Graduação: Licenciatura em Pedagogia. Santos-SP

Gonzalez (2005) explica que é importante estabelecer o modelo de tutoria, para que os tutores possam desenvolver um ensino de qualidade. De acordo com o Referencial de Qualidade para a Educação Superior a Distância, (BRASIL, 2007), a tutoria proporciona o acompanhamento do aluno no processo de ensino-aprendizagem, esclarece dúvidas e estabelece fatores avaliativos. Desta forma, a tutoria é definida como:

[...] a capacidade de comunicação através de meios eficientes; de atendimento aos estudantes em momentos a distância e presenciais; orientação aos estudantes; avaliação do desempenho dos estudantes; avaliação de desempenho dos professores e tutores; avaliação dos polos de apoio presencial (BRASIL, 2007, p. 18).

Neste item desta pesquisa foi possível perceber os aspectos que envolvem as práticas de tutoria como ações relacionadas ao acompanhamento do aluno em seu processo de construção de conhecimento, com o intuito de priorizar práticas coerentes que levem o aluno a se tornar um aprendiz autônomo nesta modalidade de ensino. Para que esse objetivo seja atingido, destacamos as competências e habilidades que o tutor deve possuir para atuar neste contexto e identificamos as seguintes competências:

- domínio dos conteúdos;
- saber mediar os conhecimentos do grupo;
- analisar a realidade dos alunos e estimular práticas reflexivas;
- saber comunicar-se de forma efetiva com os alunos;
- saber como orientar o aluno e esclarecer suas dúvidas;
- saber como avaliar os alunos;
- ter capacidade para organizar o cronograma do curso.

### **2.3 A Interação e a Mediação na Tutoria**

Para avançar a respeito da compreensão sobre o tutor e suas práticas, é necessário observar que, segundo o Referencial de Qualidade para o Ensino Superior (BRASIL, 2007), o trabalho do tutor acontece em um ambiente virtual de aprendizagem, AVA, no qual trabalha

uma equipe multidisciplinar e que possui uma estrutura física e informacional que possibilita o fluxo de informação de forma rápida e eficiente. Segundo Schlemmer, Saccol e Garrido (2007):

[...] um elemento importante é a plataforma de software na qual se baseiam as práticas de EaD, os chamados Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs). Por meio dessas ferramentas é que se disponibilizam os canais de interação, de acesso a conteúdo e o apoio prestado aos aprendizes em EaD (SCHLEMMER; SACCOL; GARRIDO, 2007, p. 78).

Para Schlemmer, Saccol e Garrido (2007), os ambientes virtuais de aprendizagem são os espaços organizados para que as práticas docentes sejam efetivadas. A tutoria ocorre nesse ambiente, onde é ministrado o curso, cabendo à instituição, em seu projeto político-pedagógico, “descrever como se dará a interação entre estudantes, tutores e professores ao longo do curso, em especial, o modelo de tutoria [...]” (BRASIL, 2007, p. 11).

A tutoria é um fator de extrema relevância nesse contexto de práticas educacionais, conforme defendem Moore e Kearsley (2007), quando definem a tutoria como processo de ensino-aprendizagem que ocorre entre professor e aluno, afastados de forma física e espacial, e que precisam de auxílio tecnológico para transmitir informações e para proporcionar a interação. Machado & Machado (2004), por sua vez, defendem a tutoria como um método que proporciona interação, já que as informações por si só não efetivam o conhecimento.

A tutoria é o método mais utilizado para efetivar a interação pedagógica, e é de grande importância na avaliação do sistema de ensino a distância. Os tutores comunicam-se com seus alunos por meio de encontros programados durante o planejamento do curso. O contato com o aluno começa pelo conhecimento da estrutura do curso, e é preciso que seja realizado com frequência, de forma rápida e eficaz. A eficiência de suas orientações pode resolver o problema de evasão no decorrer do processo (MACHADO e MACHADO, 2004, p.6).

Para Machado & Machado (2004), a tutoria favorece as relações dialógicas pedagógicas e os tutores, neste contexto, trabalham com a comunicação para informar, orientar, direcionar e guiar os alunos por meio do diálogo. Cabe ao tutor, além de comunicar-

se com os alunos, contextualizar as questões, problematizá-las e fazer as adaptações necessárias para que a aprendizagem seja significativa ao aluno.

A tutoria é necessária para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem. Ao estabelecer o contato com o aluno, o tutor complementa sua tarefa docente transmitida através do material didático, dos grupos de discussão, listas, correio-eletrônico, chats e de outros mecanismos de comunicação. Assim, torna-se possível traçar um perfil completo do aluno: por via do trabalho que ele desenvolve, do seu interesse pelo curso e da aplicação do conhecimento pós-curso. O apoio tutorial realiza, portanto, a intercomunicação dos elementos (professor-tutor-aluno) que intervêm no sistema e os reúne em uma função tríplice: orientação, docência e avaliação. (MACHADO e MACHADO, 2004, p. 11).

Para Machado e Machado (2004), a orientação e a avaliação compõem o processo de ensino-aprendizagem na tutoria, pois a ação de orientar é uma tarefa docente que envolve o resultado das experiências dos docentes; a avaliação, por sua vez, é a oportunidade de refletir sobre essas vivências e perceber os aspectos que precisam ser melhorados para que as intervenções sejam de qualidade para a aprendizagem dos alunos.

Além disso, para os autores supracitados, a prática docente do tutor pressupõe a interação com o aluno, de forma a direcionar uma construção autônoma de conhecimento. A interação poderá ocorrer por meio do uso das ferramentas de tecnologias (chat, fórum, listas de discussão, entre outros) e também com a utilização de mídias interativas, por meio das quais os sujeitos estabelecem relações pedagógicas. Para Teperino e Guelfi (2006) a EaD promove um ambiente educacional de descobertas, no qual o aluno se sente apoiado, na medida em que o tutor o acompanha. Assim:

[...] na educação a distância, ainda mais que na presencial, é imperativo suavizar, amenizar ou afastar tais obstáculos pela assistência e pelo acompanhamento da tutoria, levando o aluno a não se sentir sozinho, sobretudo nos casos de alunos que, em função de experiências negativas anteriores de fracasso no processo ensino-aprendizagem, sentem-se desestimulados (TEPERINO e GUELFY, 2006, p. 69).

De acordo com Alves (2010), a interação que ocorre no ambiente virtual de aprendizagem é uma possibilidade de auxiliar os alunos a se desenvolverem e que “[...] tem

sido considerada uma forma privilegiada de comunicação [...], tendo em vista a possibilidade de se estabelecerem contatos entre um número importante e variado de parceiros e de se desenvolverem diferentes tópicos” (ALVES, 2010, p. 146).

É preciso lembrar que interação é diferente de mediação, mas que ambas ocorrem no AVA. De acordo com Belloni (2009), a interação é a “ação recíproca entre dois ou mais atores onde ocorre intersubjetividade, isto é, encontro de dois sujeitos que pode ser direta ou indireta (mediatizada por algum veículo técnico de comunicação, por exemplo, carta ou telefone)”. Para Maseto (2000), a mediação pedagógica é a iniciativa, a direção proporcionada pelo professor que se situa entre o aluno e o conhecimento construído pelo próprio indivíduo. Portanto, o professor, ao exercer a mediação, interfere no processo de aprendizagem que o sujeito constrói.

Por mediação pedagógica entendemos a atitude, o comportamento do professor que se coloca como um facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem, que se apresenta com a disposição de ser uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem - não uma ponte estática, mas uma ponte "rolante", que ativamente colabora para que o aprendiz chegue aos seus objetivos (MASETTO, 2000, p. 144-145).

De acordo com esse autor, a definição da mediação pedagógica pressupõe a troca de conhecimentos entre alunos e professor, considerando que este não é o detentor do saber. Neste contexto da educação a distância, o papel do tutor é visto como “facilitador, incentivador, motivador do conhecimento”, considerando que o aluno é o ator principal no processo de ensino-aprendizagem e o professor é uma ponte em movimento que auxilia o aluno na sua caminhada em busca do conhecimento.

Moraes (1997), por sua vez, ao situar o educador neste novo contexto educacional, define que existe um enfoque inovador no qual intensas relações interativas acontecem.

Sob esse novo enfoque, o educador deverá colaborar para garantir a ocorrência desses processos, a manutenção de diferentes tipos de diálogos e as transformações que acontecem nas diversas dimensões que envolvem essas relações. Ele será a ponte entre o texto, o contexto e o seu produtor, colaborando para que ocorra integração nos mais diferentes níveis: entre sujeito e objeto, indivíduo e contexto, mente e corpo, consciente e inconsciente, educando e educador, traduzindo os diversos processos interativos, vivos, que surgem a cada momento (MORAES, 1997, p.151).

Para Moraes (1997), as relações que o professor cria para realizar seu papel e atingir seus objetivos refletem em diversas dimensões. Cabe a esse professor estabelecer a ligação entre o sujeito, sua realidade contextual, mente e corpo, ou seja, fazer a mediação entre as vivências, os conhecimentos dos alunos e as teorias e os valores individuais, para que seu trabalho seja significativo para os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem. Também Franco e Gilberto (2010) definem a posição de que os tempos são outros e não se pode pensar em conceber uma educação similar à do passado, quando novas realidades são impostas aos profissionais da educação. Defendem que é preciso que o docente desenvolva um olhar crítico, compreenda as suas práticas e busque conhecer como se estrutura a construção dos saberes dos alunos, para que possa, como professor, ser agente modificador da realidade.

Os tempos mudaram, os alunos apresentam um novo perfil e a compreensão do fazer pedagógico está exigindo reflexão sobre novas perspectivas para a prática docente. A práxis coloca-se como uma perspectiva de uma ação que cria novos sentidos para a prática docente, agindo contrariamente às ações mecânicas e/ou espontâneas do sujeito, posto que exige reflexão do coletivo, explicitação das intencionalidades, abertura para novas interpretações. A práxis como exercício pedagógico permite ao sujeito, enquanto sujeito histórico e coletivo, acessar os caminhos de sua autonomia (FRANCO e GILBERTO, 2010, p. 218).

No dizer das autoras, as práticas docentes precisam ser pensadas pelos sujeitos que as realizam, para que eles possam se compreender inseridos nelas e perceber possibilidades de mudanças, como também para que aprendam a dominar os novos sentidos que se criam à medida que há reflexão sobre essa prática. Freire (2006), por sua vez, defende que a relação que ocorre entre os sujeitos colabora para que surjam novos conhecimentos; assim, os sujeitos aprendem e ensinam, à medida que essas ações se estruturam. Sob este aspecto, o autor explica que a relação ensinar-aprender propicia o surgimento de métodos e de técnicas que podem atingir os objetivos propostos.

[...] toda prática educativa demanda a existência de sujeitos; um que, ensinando, aprende; outro que, aprendendo, ensina, daí seu cunho gnosiológico; a existência de objetos, conteúdos a serem ensinados e aprendidos envolve o uso de métodos, de técnicas, de materiais; implica, em função de seu caráter diretivo [...] (FREIRE, 2006, p. 77).

Neste item, buscamos aprofundar questões sobre a tutoria, com base em autores que trataram do assunto. Para isso, foram discutidos aspectos sobre o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) como um espaço onde ocorre a tutoria a distância, além daqueles relacionados às competências do tutor para mediação na educação a distância.

## **2.4 O Trabalho do Tutor e suas Implicações na Profissionalização**

Para Tardiff e Lessard (2011), a docência é vista como um trabalho de relações humanas que possibilita interação das pessoas com e sobre o mundo. Consideram esses autores que a docência é uma forma diferenciada de trabalho humano, pois seu alvo é outro ser humano, que pode transformar e transformar-se. Assim, pelo fato do ‘objeto de trabalho’ estar em constante mudança, as relações interpessoais que se estabelecem e organizam o trabalho também se modificam e se transformam. Na cultura da modernidade, o trabalho docente estabelece impactos nos mais diversos setores que compõem a sociedade (economia, política, vida social entre outros) e, para compreendê-lo em suas especificidades, torna-se necessário analisá-lo inserido em seu contexto.

A docência é um trabalho, cujo objeto não é constituído de matéria inerte ou de símbolos, mas de relações humanas com pessoas capazes de iniciativa e dotadas de uma certa capacidade de resistir ou de participar da ação dos professores. (TARDIFF e LESSARD, 2011, p. 35)

Para os autores referidos, o docente se profissionaliza nas ações cotidianas que envolvem o trabalho e, neste sentido, definem o trabalho docente como trabalho de interações humanas, posto que nessa atividade o objeto de trabalho é justamente outro ser humano. Ou seja, trata-se de uma atividade entre iguais que tem, em sua essência, fatores sociais e que se caracteriza por ser um trabalho que se realiza por meio das interações entre os sujeitos.

Assim, o trabalho docente configura-se como um dos fatores de extrema relevância, para que se compreendam as transformações pelas quais as sociedades do trabalho têm passado. Sob esse aspecto, a escola é o espaço de socialização e de formação, onde são

compartilhados conhecimentos e competências com os alunos, sendo o professor um agente que pode promover as interações entre os sujeitos.

Para Tardiff e Lessard (2011), a escola moderna tem em suas bases concepções implantadas de modelos que impõem padrões de regras, aspectos impessoais de vigilância, comportamento e atividades que os sujeitos envolvidos devem seguir: “a escola e o ensino têm sido historicamente invadidos e continuam ainda a sê-lo, por modelos de gestão e de execução do trabalho oriundos diretamente do contexto industrial e de outras organizações econômicas hegemônicas” (TARDIFF e LESSARD, 2011, p. 25).

De acordo com os autores, os modelos de gestão que organizam e ditam a forma de realizar o trabalho na escola são considerados como heterogêneos ou contraditórios e se encontram interligados também à profissionalização do ensino e ao trabalho docente, já que são influenciados por eles. A forma como se concebe a profissionalização se distancia do que se considera ideal de profissionalização.

Fechados em suas classes, os professores não têm nenhum controle sobre o que acontece fora delas; eles privilegiam, conseqüentemente, práticas marcadas pelo individualismo, ausência de colegialidade, o recurso à experiência pessoal como critério de competência, etc. Em suma, longe de estar se profissionalizando, constata-se que esses diferentes fatos levantam no fundo toda a questão da proletarização do trabalho docente ou, ao menos, da transformação de grupos de professores em equipes de executivos que não têm nenhum vínculo com as decisões que os afetam (TARDIFF e LESSARD, 2011, p. 27).

Nesta questão, os autores retratam a importância de se analisar as formas de organização do trabalho docente, para que se perceba a situação que envolve a profissionalização do ensino. Para eles, a profissionalização retrata a problemática do domínio dos trabalhadores sobre os processos de trabalho, visto que existe uma relação de poder que se estabelece à medida que os trabalhadores desenvolvem o domínio de suas ações e buscam conhecimentos ou estratégias para realizar as atividades. Dessa forma, o objeto do trabalho material é sempre algo fixo, definido, que pode ser separado do trabalhador e não oferece resistência ao mesmo, visto que envolve situações tangíveis que podem ser manipuladas, consumidas e vendidas. Já o trabalho cognitivo tem como atividade principal organizar, manipular informações e dados simbólicos.

Os autores referem-se, ainda, ao trabalho sobre o outro. Esse tipo de trabalho, cujo objeto é o outro ser humano, utiliza a linguagem, a personalidade e a empatia como meios de alcançar o objetivo proposto e está sujeito a situações conflituosas, já que cada ser humano tem seus valores próprios. As atividades do trabalho sobre o outro envolvem situações subjetivas e, portanto, aspectos emocionais que são assim caracterizados por Tardiff e Lessard (2011, p. 33):

- a) suscitam conflitos de valores e questões de poder;
- c) seu objeto é detentor de direitos e escolhas, capaz de juízos de valores;
- d) o objeto pode se opor às solicitações do trabalhador e este precisa convencer seu objeto de trabalho de que as ações são boas para eles;
- f) o objeto de trabalho pode ser um ser humano individual ou grupal, o que configura contextos diferenciados e exige posturas diferenciadas;
- g) o objeto não é de propriedade de ninguém, o que torna uma relação de alto grau de complexidade.

Para Tardiff e Lessard (2011), as normas e regras que são estabelecidas pela sociedade embasam, direcionam e definem os papéis dos trabalhadores e isso traz uma identidade, tanto no aspecto individual como no aspecto coletivo do trabalhador. Sob esse aspecto, a docência “sendo ao mesmo tempo uma atividade e um *status*, o trabalho docente também pode ser abordado, descrito, analisado em função da experiência do trabalhador, quer dizer, do trabalho do modo como é vivenciado e recebe significado por ele e para ele.” (TARDIFF E LESSARD, 2011, p. 51)

Assim, os autores definem que o trabalho docente pode ser analisado por dois ângulos que se complementam e que não se separam. No primeiro, a ênfase está nas instituições e suas estruturas que definem padrões nos quais as atividades são condicionadas; no segundo, encontra-se no processo de desenvolvimento da atividade em si, ou seja, nas interações que se estabelecem entre o trabalhador e seu objeto de trabalho, colaborando com um desenvolvimento contínuo de seus aspectos.

Em outras palavras, pode-se privilegiar, conforme o caso, os aspectos organizacionais ou os aspectos dinâmicos da atividade docente. Esses dois pontos de vista são complementares, pois, na realidade, para os trabalhadores eles são indissociáveis: a atividade do trabalho é realizada sempre num ambiente organizado, que é, ele próprio, o produto das atividades anteriores (TARDIFF e LESSARD, 2011, p. 49).

Os autores concluem que os fatores do desenvolvimento da atividade em seu processo entre trabalhador e objeto de trabalho constituem interações contínuas que influenciam as estruturas organizacionais e vice versa. Além disso, o fator de extrema relevância para este item é considerar que o trabalho interativo possui características que direcionam, interferem e afetam as estratégias dos trabalhadores, as relações interpessoais dos envolvidos, o ambiente da estrutura organizacional entre outros aspectos.

A docência se situa em espaço organizado com objetivos propostos e necessita de conhecimentos e tecnologias próprias. Sendo seu objeto de trabalho outro ser humano, depende de um processo que envolve certos componentes que poderão auxiliar na compreensão de fenômenos, entre eles, organização, objetivos, conhecimento e tecnologias, processos e resultados. Dessa forma, é necessário aprofundar os aspectos inerentes característicos dessa ocupação, para maior aprofundamento e compreensão do objeto. Tardiff e Lessard (2011) trazem algumas concepções e análises, entre elas:

- a) ensino como um trabalho composto;
- b) docência como um trabalho codificado;
- c) docência como um trabalho flexível.

Em relação ao ensino como um trabalho composto, os autores destacam as formas diferenciadas que compreendem a descrição do trabalho docente: o trabalho codificado e o trabalho flexível. O primeiro possui especificidades, visto que é realizado por profissionais preparados para atuar na área e que atuam em estruturas organizacionais delineadas, cujas atividades cotidianas são delimitadas por rotinas e tradições. Quando se trata de trabalho codificado, este se realiza de acordo com as normas (legais, sociais, econômicas, entre outras) e por regras burocráticas que definem e buscam sempre o controle espacial/temporal de seus processos.

Já o trabalho flexível se caracteriza pela ausência do controle total sobre as atividades, e envolve especificidades inerentes à personalidade do ser humano, entre elas, a subjetividade e a capacidade de lidar com situações informais que surgem durante as atividades cotidianas.

Tardiff e Lessard (2011) consideram que o trabalho docente é algo complexo, pois seus aspectos heterogêneos modificam a natureza deste trabalho em relação às demais formas existentes na sociedade. O professor trabalha com aspectos variáveis, subjetivos que podem trazer resistências em relação à ação do trabalhador. De acordo com os autores, “[...] é preciso considerar que o trabalho dos professores possui justamente aspectos formais e aspectos informais, e que se trata, portanto, ao mesmo tempo, de um trabalho flexível e codificado,

controlado e autônomo, determinado e contingente, etc.” (TARDIFF e LESSARD, 2011, p. 45).

Assim, trabalhar sobre a concepção da existência dessas duas vertentes (codificadas e flexíveis) que caracterizam o trabalho dos professores poderá ser útil para a compreensão dos aspectos relevantes e contraditórios da profissão, tendo em vista as especificidades dessa atividade.

No dizer dos autores citados, a experiência individual poderá transformar-se em experiência social. Ou seja, a experiência individual poderá servir para outros sujeitos que se encontram nesse mesmo contexto de trabalho e, assim, tornar-se uma experiência social. No momento em que as formas individuais se tornam coletivas e sociais, elas poderão favorecer os conhecimentos sobre a docência.

[...] viver uma situação profissional com um revés ou um sucesso não é apenas uma experiência pessoal. Trata-se também de uma experiência social, na medida em que o revés e o sucesso de uma ação são igualmente categorias sociais através das quais um grupo define uma ordem de valores e méritos atribuídos à ação. Em síntese, o que nos interessa com essa noção de experiência social do ator é precisamente as situações e significações pelas quais a experiência de cada um é também, de certa maneira, a experiência de todos (TARDIFF e LESSARD, 2011, p. 53).

Tardiff e Lessard (2011) explicitam que a experiência é algo a ser destacado na docência, pois poderá colaborar com a construção de novos conhecimentos. Consideram, assim, que as vivências individuais, ao se tornarem coletivas, poderão trazer significações relativas a questões profissionais. Afirmam ainda que a experiência deve ser sempre analisada e inserida no contexto do trabalho que envolve a atividade e o *status*, pois é nesta relação heterogênea da rotina da experiência que os docentes refletem sobre aspectos contraditórios do processo.

Para os autores, a experiência pode ser visualizada por ângulos diferenciados (*status*, atividade, trabalho) que, por alguns momentos, compõem aspectos favoráveis que se integram, e que podem tornar-se contraditórios e complexos. Destacam, ainda, que a complexidade possibilita descobrir fatores relevantes nas atividades cotidianas e favorecer a construção de experiências contínuas tanto individuais como coletivas. Trata-se, então, da necessidade de se compreender qual é o processo do qual estamos falando e quais são as implicações que se estabelecem nesse processo.

No momento em que se fala de profissionalização docente, é preciso compreender que se trata de fases específicas do processo de ensinar e aprender que constituem a formação contínua de um ser humano, cujo ‘objeto de trabalho’ é outro humano.

Sob esse aspecto, Garcia (1999) faz menção a três fases principais desse processo: formação inicial, período de iniciação e desenvolvimento profissional do professor. A formação inicial se dá quando o sujeito ingressa como estudante em uma instituição de ensino superior e o período de iniciação corresponde aos primeiros anos de docência. O desenvolvimento profissional é considerado como parte de um contínuo processo de preparo do profissional docente.

Garcia (1999) afirma que o período de iniciação ao ensino é uma etapa do processo e defende que: “[...] o período de formação é desenvolvimento profissional, na medida em que se pretende, através de programas que [...] os professores adquiram conhecimentos, competências e atitudes adequados para desenvolver um ensino de qualidade” (GARCIA, 1999, p. 112).

Para este autor, a formação de professores é uma área que investiga o processo sistemático, organizado e contínuo que proporciona aos professores a construção de aprendizagens e de competências significativas relativas a sua profissionalização. Sob esse aspecto, Garcia (1999) define o conceito de formação de professores como:

[...] a área de conhecimentos, investigação e de propostas teóricas e práticas que, no âmbito da Didática e da organização escolar, estuda os processos através dos quais os professores – em formação ou em exercício – se implicam individualmente ou em equipe, em experiências de aprendizagem através das quais adquirirão ou melhoram os seus conhecimentos, competências e disposições, e que lhes permite intervir profissionalmente no desenvolvimento do seu ensino, do currículo e da escola, com o objetivo de melhorar a qualidade da educação que os alunos recebem (GARCIA, 1999, p. 26).

Esse conceito abrange conhecimentos que envolvem os sujeitos que estão em processo de formação inicial, a caminho de se tornarem professores, como também, aqueles que já se encontram inseridos nesse contexto e que possuem certa experiência na profissão. A formação de professores tem também objetivos específicos que, por um lado, definem elementos básicos a serem atingidos, (conhecimentos, competências e disposições) e, por outro, não

capacitam os professores apenas para atuar em sala de aula, já que na sociedade atual outras atividades podem ser realizadas por esses profissionais.

Garcia (1999, p. 39) explica que, durante muito tempo, a aula foi objeto máximo da formação dos professores e seu desenvolvimento profissional. No entanto, com a mudança da concepção de conhecimento centrado no professor no qual o paradigma processo-produto perde um pouco sua ênfase, passou a ser valorizada a auto-descoberta do sujeito. Assim, o conceito que, por alguns é chamado de capacitação, aperfeiçoamento, formação em serviço ou formação contínua, entre outros, pode ser facilmente diferenciado do desenvolvimento profissional. Neste sentido, observa que:

O conceito ‘desenvolvimento profissional dos professores’ pressupõe, [...] uma abordagem na formação de professores que valorize o seu caráter contextual, organizacional e orientado para a mudança. Esta abordagem apresenta uma forma de implicação e de resolução de problemas escolares a partir de uma perspectiva que supera o caráter tradicionalmente individualista das atividades de aperfeiçoamento dos professores (GARCIA, 1999, p. 137).

Garcia (1999) esclarece que o conceito de desenvolvimento profissional dos professores passa por percursos e trajetórias diferentes, mas proporciona a união de fatores que colaboram para que haja a mudança em busca de melhorias em diversos âmbitos: conhecimentos práticos, pedagógicos, do contexto escolar e dos fatores que influenciam o ensino. Para o autor, o desenvolvimento profissional dos professores é visto “como uma encruzilhada de caminhos, como a cola que permite unir práticas educativas, pedagógicas, escolares e de ensino” (GARCIA, 1999, p. 139). Na perspectiva desse autor, é no contexto do desenvolvimento profissional dos professores que os campos do conhecimento convergem e tornam-se capazes de integrar a prática.

Mas o reconhecimento que se verificou da importante influência que estas áreas do conhecimento e investigação didáctica têm tido para o desenvolvimento da formação de professores não significa, de facto, reconhecer o caráter subsidiário da formação de professores em relação a esses outros campos da didáctica. Pelo contrário, parece-nos que, atualmente, a formação de professores, ou, mais concretamente, o desenvolvimento profissional de professores se nos apresenta como o único elemento capaz de integrar na prática esses campos de conhecimento e que há muito tempo se vêm ignorando mutuamente (GARCIA, 1999, p.139).

O autor explica a importância de perceber o desenvolvimento profissional dos professores como fator diferencial que se destaca de forma única no objetivo de compreensão e união entre as áreas (escola, currículo, o ensino e os professores), como também defende que, por meio dessas práticas, é que se torna possível a junção dos diferentes campos de conhecimento. Destaca, ainda, que o conceito de desenvolvimento profissional dos professores precisa ser contextualizado mediante relações que se estruturam em torno de áreas da didática. Em relação ao item desenvolvimento profissional e desenvolvimento da escola, é possível identificar a posição defendida por Garcia (1999), que mostra que ambos estão interligados, e que a escola é um espaço de transformação constante.

No momento em que se trata do segundo componente, Garcia (1999, p. 142) afirma que essas relações “são quase totalmente determinadas pelas concepções de currículo, inovação curricular e pelo papel do professor na concepção, desenvolvimento e avaliação curricular que se assume como prática habitual”. Já no terceiro item, desenvolvimento profissional e desenvolvimento do ensino, o autor mostra que a prioridade é perceber o ensino como atividade prática, composta por processos e estratégias que podem proporcionar aos professores momentos de reflexões e de construção de conhecimentos práticos.

No quarto componente discutido por Garcia (1999), “desenvolvimento profissional e desenvolvimento da profissionalidade dos professores”, temática relacionada a esta pesquisa, o autor afirma que o desenvolvimento profissional dos professores está diretamente relacionado a questões que percebem o ensino como profissão, o que implica assuntos referentes a condições de trabalho, a aspectos de autonomia e à possibilidade de ações em conjunto ou individuais, por parte dos professores. Deixa exposto, também, a importância de associar recursos diversos aos professores inseridos nesse contexto. Desta forma Garcia (1999) destaca:

[...] o desenvolvimento profissional dos professores está intrinsecamente relacionado com a melhoria de suas condições de trabalho, com a possibilidade institucional de maiores índices de autonomia e capacidade de ação dos professores individual e coletivamente (GARCIA, 1999, p. 145).

Garcia (1999) defende que as condições de trabalho se relacionam com os aspectos institucionais que favorecem a capacidade autônoma dos professores. Ainda enfatiza que os recursos disponíveis (materiais, pessoais, econômicos entre outros) devem se aproximar do

contexto no qual esses profissionais estão inseridos, de modo a permitir que os professores possam refletir sobre os problemas e avaliar as situações de ensino, de modo a favorecer melhorias.

O que até aqui temos afirmado tem a ver com a necessidade de relacionar o desenvolvimento profissional dos professores com suas condições de trabalho. Mas também temos de salientar a importância de ligar o desenvolvimento profissional dos professores com as teorias sobre a mudança e a aprendizagem do adulto (GARCIA, 1999, p. 146).

Garcia (1999) destaca que, para compreender como os professores se tornam profissionais, é necessário investigar, conhecer, aprender sobre seus contextos e condições de trabalho, como também entender como os adultos constroem seus conhecimentos.

Os estudos de Tardiff e Lessard (2011) e de Garcia (1999) enfatizam a experiência da docência como fator principal para que se investigue a respeito dos contextos de trabalho docente, e também como sendo de extrema relevância para se conhecer, compreender, aprofundar e melhorar os aspectos relacionados à profissionalização dos professores. Este item da pesquisa buscou trazer alguns dos aspectos sobre a profissionalização docente, tratados por esses pesquisadores em seus estudos sobre o trabalho docente. O objetivo foi trazer essas questões para melhor compreensão da investigação sobre o trabalho do tutor.

### **3 PERCURSOS DA PESQUISA**

Este capítulo traz uma descrição dos passos da pesquisa, mostrando os fatores relacionados às fases de sua elaboração, em relação aos objetivos propostos, aos instrumentos utilizados para a coleta de dados e os critérios de seleção dos sujeitos entre outros itens que auxiliaram na compreensão do processo da pesquisa.

#### **3.1 Metodologia da Pesquisa**

Para Ghedin e Franco (2011), pesquisar significa estar aberto às novas descobertas, ver não só aquilo que é óbvio, mas o que se esconde por trás do olhar. Enfim, é interpretar um objeto em diversos ângulos para se relacionar com o mundo. Assim, o olhar do pesquisador se constrói à medida que ele se aproxima do seu objeto de estudo e se debruça sobre ele. Para os autores, pesquisar é “produzir conhecimento criativo, é como pintar um quadro. A pintura, expressa no recorte do artista, 87 “expõe o visível que não se vê, e é preciso aprender a ver não só o visível, mas também aquilo que ele esconde por trás de si.” (GHEDIN e FRANCO, 2011, p. 78)

Os autores afirmam que, para educar o olhar do pesquisador, é preciso desenvolver um olhar crítico que transforme as representações cristalizadas pelo senso comum. Para tal, o pesquisador precisa saber como se envolver com seu objeto de pesquisa e, ao mesmo tempo, como distanciar-se, de modo a poder elaborar uma crítica em relação ao fenômeno. Para os autores, o trabalho de pesquisa é um modo de revelar uma realidade que parte de um contexto existente, mas que é vista pela subjetividade do pesquisador.

O que resulta de um trabalho de pesquisa é uma forma de ver e de perceber a realidade com um olhar particular, sem deixar de revelar e demonstrar um contexto bem mais amplo que permite a realidade evidenciar-se por intermédio do pesquisador (GHEDIN e FRANCO, 2011, p. 87).

Ghedin e Franco (2011) explicam que o pesquisador precisa ter domínio do objeto de estudo para delimitá-lo, tendo em vista que, por meio do olhar do pesquisador, é possível identificar, demonstrar suas crenças, valores e posicionamentos diante da sociedade.

Esta pesquisa, de abordagem qualitativa, trata da profissionalização do tutor na educação a distância e tem, como objetivo geral, investigar a profissionalização do tutor na educação a distância, apresentando os seguintes objetivos específicos: 1) conhecer as percepções dos tutores a respeito de sua profissionalização; 2) compreender o contexto no qual os profissionais estão inseridos e as dificuldades que enfrentam em seu trabalho como tutores. Como problema de pesquisa foi formulada a questão: **Como os tutores percebem a profissionalização e o trabalho docente?**

Para responder a questão da pesquisa e atingir os objetivos propostos, a investigação foi realizada em duas fases: a) pesquisa exploratória; b) grupo focal com tutores.

O método qualitativo foi escolhido por atingir os objetivos da pesquisa, visto que possuem, de acordo com Bogdan e Biklen (1982), citado por Ludke e André (1986), as seguintes características:

- a pesquisa qualitativa supõe o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo investigada, via de regra, através do trabalho intensivo de campo;
- os dados coletados são predominantemente descritivos;
- a preocupação com o processo é muito maior do que com o produto;
- o significado que as pessoas dão as coisas e à sua vida são focos de atenção especial pelo pesquisador;
- a análise tende a seguir um processo indutivo.

De acordo com André (2004, p.24), o termo 'pesquisa qualitativa' deve ser usado para diferenciar técnicas de coleta e até para designar o tipo de dado obtido. A pesquisa compreendeu, além dos estudos dos documentos, um trabalho de campo e um contato direto do pesquisador com os sujeitos da pesquisa e o ambiente no qual trabalham, ou seja, uma instituição de ensino superior privada, localizada na cidade de Santos e que oferece cursos de Graduação a distância. Para melhor compreender o tema da pesquisa, foi necessário delimitar o objeto de estudo, centrando o foco da pesquisa na profissionalização do tutor na EaD.

### 3.2 Primeira Fase da Pesquisa

A primeira fase da pesquisa correspondeu ao estudo exploratório, no qual se buscou um primeiro contato com os sujeitos, a partir de dados iniciais colhidos, com objetivo de se aproximar da realidade existente. De acordo com Severino (2007, p. 123), “a pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestações desse objeto”.

Para a coleta dos dados, foi elaborado o instrumento de pesquisa, que correspondeu a um Questionário elaborado com por 21 questões (APÊNDICE 3), das quais 6 foram abertas e 15 fechadas. O questionário foi entregue a 39 docentes que atuam como tutores na instituição investigada, com o objetivo de coletar dados dos sujeitos que atuam como tutores em cursos de Licenciatura na modalidade de ensino a distância, especificamente, o perfil dos tutores e aspectos da tutoria.

A aplicação do Questionário foi precedida de uma conversa inicial com os participantes, para saber quem se disponibilizaria a colaborar com a pesquisa e foi constatado que todos queriam colaborar, porém alguns não estavam presentes todos os dias na instituição, o que dificultaria o acesso a eles. Foram explicados os objetivos da pesquisa que tomou como objeto o tutor, profissional docente que atua no acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem a distância e, que, no contexto desta pesquisa, são professores doutores, mestres e graduados.

Na fase inicial da pesquisa, optou-se por trabalhar com os 39 tutores e, após o recolhimento dos questionários, que não continham identificação, estes foram numerados para a tabulação e análise de dados (APÊNDICE 3).

O questionário, que se insere no estudo exploratório, buscou conhecer os seguintes aspectos:

- **Informações pessoais:** este espaço foi criado para que pudéssemos traçar o perfil dos sujeitos que responderam a este instrumento. Assim, as seguintes informações foram detectadas nesta questão: faixa etária, formação, área de atuação, titulação acadêmica e curso que atuavam os sujeitos.
- **Conhecimentos docentes ao ingressar na educação a distância:** o objetivo foi identificar se os tutores tiveram algum acesso a cursos em EaD, antes de se iniciarem na tutoria, tendo em vista compreender e identificar fatores relacionados às competências e habilidades dos docentes, como também compreender o papel dos tutores e sua formação.

- **Realidade sobre as práticas de tutoria:** neste item, o objetivo foi identificar fatores relacionados às competências e habilidades dos tutores, no momento inicial de atuação na EaD em cursos de licenciaturas e se a instituição oferecia cursos de educação continuada aos tutores que buscam atualizar-se.
- **Informações sobre as práticas de tutoria em cursos de licenciaturas a distância:** o objetivo deste item foi compreender como ocorrem as práticas de tutoria para conhecer as maiores dificuldades encontradas pelos tutores. Buscou saber, também, se os sujeitos pesquisados escolheram ser tutores e quantos alunos cada um tem, e se eles atendem a todos os estudantes.
- **Uso da reflexão como ação de formação e profissionalização:** o objetivo deste item foi identificar como os professores-tutores compreendem a tutoria, se discutem as práticas com os colegas e como eles se veem em relação a sua atuação nesta modalidade de ensino.

O instrumento utilizado para a pesquisa exploratória foi o Questionário, que continha questões abertas e fechadas, tendo sido entregues na forma impressa a 39 tutores de cursos de licenciaturas a distância na instituição pesquisada. No dia dez de maio de dois mil e onze, os questionários foram entregues aos sujeitos, que responderam no mesmo dia, totalizando 38 questionários respondidos (97,44%) e um (2,56%) em branco, tendo o sujeito justificado motivo de doença.

Os dados do questionário exploratório foram tabulados com a utilização da ferramenta Excel, em que se coloca uma fórmula para facilitar a elaboração dos gráficos, de acordo com a organização da pesquisa.

### 3.3 Segunda Fase da Pesquisa

No segundo momento da pesquisa, foi realizado um grupo focal, composto por tutores que haviam participado do primeiro momento da pesquisa, com objetivo foi aprofundar o foco da investigação e esclarecer aspectos das respostas dadas no questionário a respeito do tutor. Esses dados foram transcritos e depois tabulados com a mesma ferramenta Excel, sendo posteriormente analisados.

O grupo focal foi realizado com três tutores, que discutiram as questões propostas no roteiro não diretivo (APÊNDICE 4), que buscou aprofundar três eixos de discussão: 1) o papel dos tutores; 2) as práticas na tutoria; 3) como esse docente se profissionaliza.

Segundo Gatti (2005), o grupo focal é uma técnica de pesquisa que possui algumas especificidades e é atualmente muito utilizado nas pesquisas na área de ciências sociais e de humanas. Essa técnica foi inicialmente utilizada em 1920 pelo *marketing* e, em 1950, com o intuito de perceber as características das pessoas diante da divulgação de guerra. Em 1970 e em 1980, já havia grupos de discussão nas áreas de comunicação, avaliação de serviços, entre outras mais restritas, que utilizavam essa técnica.

No âmbito das abordagens qualitativas em pesquisa social, a técnica do grupo focal vem sendo cada vez mais utilizada. Em geral, podemos caracterizar essa técnica como derivada das diferentes formas de trabalho com grupos, amplamente desenvolvidas na psicologia social (GATTI, 2005, p. 7).

Segundo Kitzinger (1994, p. 104), citado por Gatti (2005, p. 8), nas ciências sociais essa técnica não teve uma evolução de forma sistematizada como técnica de pesquisa, mas na fase inicial dos anos 1980 houve um novo olhar, pois neste contexto havia uma preocupação maior com a questão científica na pesquisa em ciências sociais e seu uso.

O Grupo Focal possui algumas especificidades, que precisam ser respeitadas e, para que haja o bom andamento da coleta de informações que colabore com a qualidade da pesquisa, a técnica deverá estar integrada aos objetivos da pesquisa, conforme lembra Gatti (2005, p. 8), “A utilização do grupo focal, como meio de pesquisa, tem de estar integrado ao corpo geral da pesquisa e a seus objetivos, com atenção às teorizações já existentes e às pretendidas”. Neste contexto, prioriza-se atenção para os seguintes itens em relação ao grupo focal:

- Privilegia-se a seleção dos participantes segundo critérios centrados no problema em estudo.
- Os participantes devem ter algo em comum para que seja possível discutir sobre a questão abordada.

- Os participantes devem estar relacionados por meio de suas experiências ao tema proposto, pois assim poderão relatar fatores interligados com suas vivências e colaborar com a pesquisa.
- O moderador deve ter uma conduta de facilitador das interações e não de dominador da situação. Neste sentido uma conduta não diretiva de forma equilibrada é necessária, mas também o moderador não pode ser invisível, pois algumas intervenções para estimular as interações são pertinentes.

Para Gatti (2005), o grupo focal pode ser utilizado em diversas situações inseridas em contextos de pesquisa social ou de avaliação, pois é uma técnica de pesquisa que auxilia o pesquisador a compreender processos interligados às práticas do dia a dia, representações, percepções, linguagens entre outras.

O trabalho com grupos focais permite compreender processos de construção da realidade por determinados grupos sociais, compreender práticas cotidianas, ações e reações a fatos e eventos, comportamentos e atitudes, constituindo-se uma técnica importante para o conhecimento das representações, percepções, crenças, hábitos, valores, restrições, preconceitos, linguagens e simbologias [...] (GATTI, 2005, p. 11).

Para empregar a técnica de pesquisa grupo focal, o pesquisador deve estar atento ao problema da pesquisa, e situá-lo em relação ao universo da teoria existente, de modo a elaborar um roteiro que, no momento das interações, possibilite flexibilidade e, ao mesmo tempo, estimule as respostas do grupo. O roteiro é um instrumento de auxílio do pesquisador para que este possa redimensionar a discussão e atingir os objetivos propostos na pesquisa, quando o grupo afastar-se da temática proposta.

O roteiro, elaborado como forma de orientar e estimular a discussão, deve ser utilizado com flexibilidade, de modo que ajustes durante o decorrer do trabalho podem ser feitos, com abordagem de tópicos não previstos, ou deixando-se de lado esta ou aquela questão do roteiro, em função do processo interativo concretizado (GATTI, 2005, p. 17).

Esta técnica é reconhecida como uma possibilidade de partir do discurso, de modo a perceber algo que não foi descrito nos momentos anteriores e, assim, contribuir para melhor compreender a questão da pesquisa. Da mesma forma que a entrevista não-diretiva, é uma técnica importante para estimular o diálogo entre os participantes.

Colhem informações dos sujeitos a partir do seu discurso livre. O entrevistador mantém-se em escuta atenta, registrando todas as informações e só intervindo discretamente para, eventualmente, estimular o depoente. De preferência, deve praticar um diálogo descontraído, deixando o informante à vontade para expressar sem constrangimentos suas representações (SEVERINO, 2007, p.125).

No caso desta pesquisa, o objetivo foi compreender como ocorre a profissionalização do tutor. Para tal, foi elaborado o roteiro para o grupo focal, contendo doze questões a serem discutidas por três tutores que atuaram em cursos de Licenciatura a distância e foram selecionados entre os sujeitos que responderam à pesquisa exploratória. Inicialmente os participantes receberam informações sobre o tema, sobre os objetivos e a questão da pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE 5), respondendo às seguintes questões:

1. Como é o seu trabalho na modalidade a distância?
2. Quantas horas semanais você trabalha na modalidade a distância e quantos alunos você atende ?
3. Seu trabalho ocorre na instituição ou fora dela?
4. Você recebeu alguma formação para atuar na EaD?
5. Você trabalha concomitante na EaD e no ensino presencial?
6. Como é organizado o trabalho do tutor com o professor autor?
7. Quais as dificuldades que você enfrenta no trabalho com a tutoria e nas práticas no ambiente virtual?
8. Quais são as principais habilidades do professor tutor?
9. O que significa para você o trabalho de tutoria na EaD?
10. Como você vê a valorização do tutor?
11. Há valorização no trabalho do tutor? Por quê?
12. O que colabora para esta desvalorização?

Os dados obtidos no Grupo Focal foram transcritos (APÊNDICE 6) e foi feita uma pré-análise desses dados, baseada na análise de conteúdo, com objetivo de extrair as categorias de análise.

### **3.4 Análise dos Dados Coletados: análise de conteúdo**

Os dois instrumentos utilizados como forma de colher dados dos sujeitos pesquisados foram analisados com base na proposta de Bardin (1977) sobre a análise de conteúdo. Esta autora explica que a comunicação perpassa por alguns caminhos que precisam ser direcionados, interpretados, tratados e organizados, para que se atinja o objetivo proposto. Dessa forma, Bardin (1977, p. 38) defende a análise de conteúdo como: “[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. De acordo com a autora “ a intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não)” (BARDIN, 1977, p. 38)

Bardin (1977) valoriza que, a partir das comunicações que se estabelecem entre os sujeitos, é possível utilizar-se de técnicas para direcionar o que se encontra em documentos, não apenas com o intuito da descrição dos conteúdos, mas com a intenção de conduzir as interpretações e chegar aos resultados que respondam o problema da pesquisa.

Com o intuito de compreender os dados obtidos por meio do questionário e do grupo focal, submetemos as respostas dos sujeitos às seguintes etapas anunciadas por Bardin (1977):

1<sup>a</sup>) Pré-análise – que corresponde à fase inicial de buscas de aproximação e análise de documentos, escolha do material, formulação de hipóteses e de objetivos e organização dos procedimentos que serão adotados; enfim, é a organização inicial da pesquisa que vai auxiliar na interpretação final;

2<sup>a</sup>) Exploração do material - indica que as decisões anteriormente tomadas devem ser trabalhadas, cumpridas e organizadas em categorias;

3<sup>a</sup>) Tratamento dos dados - refere-se à fase na qual os dados são tratados, interpretados, analisados, tomando por base não apenas o que está escrito nos instrumentos passados, mas também o que eles representam para os envolvidos. É importante enfatizar que

a busca por descobrir o que está encoberto torna-se um momento relevante e significativo para que se sejam alcançados os objetivos propostos da pesquisa.

Com o auxílio desta técnica de análise, torna-se possível chegar a opiniões individuais e coletivas dos sujeitos pesquisados, como também, em segundo momento, buscar respostas dos instrumentos para, no último momento, analisar as informações obtidas e discuti-las com base nos estudos de autores escolhidos. Estes resultados serão discutidos no item seguinte deste trabalho.

## 4 DADOS DA PESQUISA

Este capítulo traz os resultados da pesquisa, com base nos dados obtidos com os sujeitos pesquisados nas duas fases propostas. Para a análise e a interpretação dos dados, foram utilizadas as categorias propostas no questionário que buscou conhecer o perfil dos sujeitos que participaram da pesquisa; compreender e identificar fatores relacionados às competências e habilidades dos docentes e do seu papel como tutores; identificar fatores relacionados às competências e habilidades dos tutores para as práticas de tutoria e as dificuldades por ele encontradas; identificar como os tutores compreendem a tutoria e como se veem em relação a sua atuação.

### 4.1 A pesquisa Exploratória

#### 4.1.1 Perfil, Formação e Atuação dos Sujeitos

Os dados sobre o perfil dos 38 participantes apontou que 31 participantes pertencem ao sexo feminino e 7, ao sexo masculino. Em relação à faixa etária, mostraram que 17 participantes encontram-se na faixa etária entre 21- 30 anos (44%); 09 participantes, entre 31- 40 anos (23%); 05 entre 41- 50 anos (13%); 07 com mais de 50 anos (18%). Em relação à formação, 15 dentre os sujeitos possuem curso superior completo; 10 realizaram curso de Pós-graduação Lato-Sensu; 09 cursaram Mestrado; 04, Doutorado.

Quanto à área de formação, há variedade na formação, sendo que 31 são formados na área de Humanas; 04 em Exatas; 02 em Biológicas; 01 deixou a questão em branco. Em relação ao curso, temos: 13 participantes são formados em Pedagogia; 02 em Ciências Biológicas: 02 em Química; 04 em Letras; 02 em História: 05 em Artes; 03 em Geografia; 02 em Psicologia; 01 em Administração; 02 em Matemática; 01 em Filosofia; 01 em Geologia; 01 em Direito; 01 em Ciências sociais. Os sujeitos 19, 24, 33, 36 e 37 possuem formação em dois cursos de graduação.

Ainda quanto à formação, os resultados apontaram que 33, dentre os 38 participantes, fizeram uma graduação e 05, duas graduações. Perguntados se alguma formação havia ocorrido na modalidade de Ensino a Distância, 13 participantes responderam afirmativamente e 25 responderam negativamente. Dos 13 professores que afirmam ter estudado a distância, 10 cursaram pós-graduação *lato sensu*, 01 especialização, 02 minicurso. Porém apenas dois identificaram a área ao qual o curso estava relacionado. Foi possível perceber nas respostas dos participantes que, dos 13 sujeitos que afirmaram ter passado por uma experiência na EaD, nenhum foi aluno em cursos de graduação nesta modalidade de ensino.

De acordo com o Parecer CNE 9/2011 (BRASIL, 2011, p.30), a simetria invertida refere-se à importância do sujeito ter vivenciado na educação como aluno, algo que possa ser parâmetro a ser seguido no futuro, pois facilita quando for atuar como profissional, já que nos momentos experimentados como alunos é possível identificar ações relevantes, estratégias e metodologias que proporcionam maior qualidade ao trabalho que se possa exercer no contexto profissional.

Em relação à atuação profissional na educação a distância, e levando em consideração as categorias de profissionais propostas na instituição investigada, dentre os 38 participantes da pesquisa, 24 identificaram-se como tutores; 03 como autores; 06 tutor/autor; 02 tutor/outros; 01 outros; 01 tutor/autor/outros; 1 não respondeu.

Observou-se, com base nesse resultado que, na universidade pesquisada, há um número maior de tutores que têm Graduação. Quando o sujeito se declarou tutor em outra questão sobre as suas práticas, ele descreveu atividades semelhantes às que exercem os autores, como a preparação e elaboração de atividades para os alunos. Para melhor compreensão das respostas, é necessário relembra que, no modelo de educação a distância adotado pela instituição pesquisada, os tutores com titulação de mestre e doutor são denominados e registrados, em contrato de trabalho, como professores, enquanto aqueles que possuem apenas curso de Graduação são contatados como tutores. No entanto, nas respostas dos sujeitos, foi possível identificar dúvidas expressas quanto à atuação, o que explica o fato de os participantes descreverem atividades de elaboração do material e também de acompanhamento dos alunos, o que os define como professores e tutores.

Em relação à área de atuação, 26 participantes declararam realizar tutoria apenas na área de Humanas; 05 apenas na área de Exatas; 02 em Biologia; 02 atuam nas áreas de Humanas e de Exatas; 01 na área de Humanas e Biológicas e 02 nas três áreas. É nitidamente maior o número de professores que atuam nos cursos da área de Humanas.

Em relação à atuação dos participantes em cursos a distância e/ou presenciais, o resultado mostrou que, dentre os respondentes, 28 professores atuam em uma instituição de Ensino Superior a Distância; 07 Professores atuam em uma instituição de Ensino Superior a Distância e uma Presencial; 02 Professores atuam em uma instituição de ensino EAD e duas presenciais; 01 em branco. Os professores que atuam somente em uma instituição de ensino superior são professores-tutores que se dedicam de forma exclusiva às atividades na educação a distância.

Ainda sobre a formação, a pesquisa procurou saber se, ao ingressar nas atividades de cursos a distância, o sujeito já havia participado de algum treinamento ou capacitação. As respostas mostraram que apenas 15 sujeitos afirmaram ter participado de cursos a distância e os demais, 23 participantes, responderam negativamente. Algumas falas dos sujeitos refletem a importância de passar por algum 'preparo', antes de ingressar na tutoria.

Os 15 professores, que afirmaram ter participado de uma capacitação a distância, responderam que esta foi oferecida pela própria instituição, porém os dados mostram que não houve um padrão de capacitação, pois os cursos não têm a mesma duração. Ao especificar o tempo da capacitação, 02 professores afirmaram que tiveram duas semanas de capacitação; 10 sujeitos responderam que a capacitação durou um mês e 03 responderam "outros".

A conclusão foi que não houve oferta regular de cursos, pela própria instituição, para atualização dos participantes. Observa-se, assim, uma ausência em relação ao desenvolvimento profissional dos professores, o que, segundo Garcia (1999), deve acontecer de forma contínua, por meio de atividades planejadas, preparadas com base nas experiências diárias e acompanhadas por especialistas.

A pesquisa procurou saber se os sujeitos buscavam atualizar-se em relação aos temas de ensino a distância, e os dados obtidos apontaram que 35 dentre os participantes responderam afirmativamente, e 03, negativamente. Isso demonstra que os sujeitos se interessam em aprimorar seus conhecimentos e desenvolver novas concepções. Em relação às dificuldades encontradas nas práticas de tutoria, destacaram:

Confesso que no começo para quem nunca trabalhou com isso é difícil, mas nada trabalhoso e sim prazeroso (T 02).

A maior dificuldade que senti quando comecei esse trabalho foi a falta de uma formação específica e treinamento para uma melhor utilização das ferramentas do *moodle* (T 31).

Em relação à escolha pela tutoria, a pesquisa buscou saber se os participantes haviam escolhido ser tutores. Das respostas obtidas, 15 participantes responderam afirmativamente, e 22, negativamente. Abaixo, os dados de doze participantes, que justificaram a resposta. Foram excluídas, para esta análise, as respostas que não tinham justificativas (Quadro 2).

**Quadro 2 - Você escolheu ser Tutor?**

<b>TUTOR</b>	<b>RESPOSTAS</b>
T3	Sim, mas inicialmente fui convidada para fazer um material para a pós de formação docente na área da saúde.
T6	Quero crescer profissionalmente, me capacitar para as exigências do mercado.
T9	Foi oferecido a mim, após ter escrito os textos, aula e as videoaulas, o cargo de tutora.
T10	Gravei aulas da disciplina de geografia urbana e fui convidada para ser tutora de lá e de outras disciplinas. Escolhi aceitar.
T12	Eu não escolhi diretamente, sim a tutoria me escolheu, não conhecia o trabalho e ao conhecer fiz um teste e fui aprovada, iniciando assim o trabalho na tutoria.
T24	Gosto de EAD, sempre gostei de trabalhar com computador.
T26	Em função da minha experiência na área da formação de professores (presencial), penso que na tutoria estou podendo desenvolver novas formas de formação.
T27	Em função das diversas possibilidades propiciadas pela modalidade de ensino a distância.
T29	Sempre tive vontade de experienciar esta prática.
T33	Por causa da minha formação, a época da contratação, eu só poderia ser tutor e foi a esta vaga que me candidatei.
T34	Escolhi ser tutora para acompanhar a aplicação do material autorial.
T38	Para poder aprender outra modalidade de ensino universitário.

**Fonte:** Dados coletados no Questionário e transcritos pela autora.

Uma análise das respostas mostra que 03, dentre os respondentes, participaram de atividades de autoria e, posteriormente, passaram à função de tutor. Dentre os 03 sujeitos, 02 foram autores de conteúdos e 02 gravaram aulas para o curso. Observa-se, também, a motivação dos professores para atuar nos cursos a distância, seja devido a outro tipo de formação ou às possibilidades que esta modalidade de ensino oferece.

Do conjunto de respostas, destacamos os sujeitos 33 e 34. O primeiro (sujeito 33) por fazer referência a uma formação que não o qualificava para o ensino presencial; o segundo

(sujeito 34), por desejar acompanhar a aplicação do material autoral. É notório que apenas um dos participantes tenha se referido a novas formas de aprendizagem (sujeito 38) que a educação a distância pode propiciar.

Sendo o foco da pesquisa a questão da profissionalização do tutor, é curioso observar que respostas como a do sujeito 06 traduzem o senso comum de que a educação a distância está voltada para o mercado de trabalho: “Quero crescer profissionalmente, me capacitar para as exigências do mercado” (T06).

No momento em que o questionário foi aplicado, ao chegar a esta questão, alguns tutores questionaram a autora da pesquisa “o que é ser tutor e como ele pôde escolher ser tutor se nem ao menos conhecia o que era quando iniciou?” Muitos afirmaram que a oportunidade surgiu no momento em que estavam desempregados, o que revela desconhecimento em relação ao significado da atividade e do trabalho do tutor.

Segundo Tardiff e Lessard (2011), o trabalho docente é complexo e sofre impactos relacionados a variáveis mensuráveis e imensuráveis, que constituem a natureza específica do mesmo. Entre os itens mensuráveis, optamos por conhecer mais profundamente aquele relacionado à ‘carga de trabalho dos professores’, onde se destacam o tempo de trabalho e o número de alunos como fatores que se interrelacionam e influenciam na qualidade do trabalho do tutor. Tardif e Lessard (2011) afirmam, com base nos dados de suas pesquisas, que:

O tamanho das classes é uma questão importante em todos os países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). De maneira geral, as classes menos numerosas são privilegiadas pelos professores porque sua carga horária de trabalho torna-se menor e, sobretudo, eles podem dar mais atenção a cada aluno (TARDIF e LESSARD, 2011, p. 131).

É notório que professores que trabalham com turmas pequenas conseguem acompanhar melhor seus alunos e orientá-los nas atividades. No entanto, na educação a distância, o número de alunos atendidos pelos tutores na instituição investigada extrapola aquele adequado para uma formação mais qualificada. Os dados da pesquisa, reunidos no Quadro 3, mostram alguns conflitos dos participantes em relação ao seu trabalho como tutores e levantam questões sobre o elevado número de alunos por tutor e como esses profissionais se posicionam perante essa realidade. Além disso, suscitam questionamentos sobre a qualidade do trabalho docente e a remuneração do tutor que tem, sob sua responsabilidade, um número

elevado de alunos. Das respostas obtidas, 18 tutores, dentre os participantes, declaram ter mais de 1000 alunos para orientar em seus cursos.

Em relação ao atendimento, observou-se que as respostas variaram, a saber: a) atendem a todos os alunos; b) procuram atender a todos; c) atendem os alunos que os procuram e aqueles alunos que acessam a plataforma; d) atendem de forma precária os alunos; e) não conseguem atender a todos. No quadro (03) abaixo, as respostas dos sujeitos.

**Quadro 3 - Número de alunos por tutor**

<b>TUTOR</b>	<b>RESPOSTAS</b>
T1	Eu possuo 1460 alunos e atendo a todos
T2	Tenho em torno de 1700 alunos
T3	Tenho uma média de 650 alunos e tento atender a todos
T4	Total de 531. Atendo todos que me procuram.
T5	Atendo diariamente aos meus 1475 alunos.
T6	Mais ou menos 1000 procuro sempre atender a todos.
T7	Mais ou menos 1000. Sim
T8	1050 alunos, não
T9	Mais ou menos 1012 alunos. Não, é impossível atender a todos de maneira uniforme.
T10	Aproximadamente 450 alunos. Atendo mais direta e continuamente os alunos de TCC.
T11	Media de 1500 alunos, com essa quantidade de alunos não é possível oferecer um atendimento de total qualidade, mas procuro enviar mensagens esclarecendo dúvidas da maioria facilitando o entendimento dos alunos.
T12	Tenho cerca de 1300 alunos
T13	Mais ou menos 1100 alunos. Atendo a todos mas não como deveria.
T14	Por volta de 2000 alunos. Atendo a todos, na medida em que vão surgindo dúvidas e questionamentos.
T15	Aproximadamente 1100 alunos que são atendidos na medida do possível.
T16	Não há um número exato, mais de mil alunos e atendo o necessário.
T17	Tenho por classe uma média de 400 alunos. Tenho seis classes. Consigo corrigi as tarefas, responder as mensagens, mas me sinto ausente no desenvolvimento das atividades.
T18	1.700. Sim
T19	56, sim
T20	Aproximadamente 700 alunos e trabalhamos em equipe.
T21	Aproximadamente 600. Sim atendo .
T22	Cerca de mil alunos. Estou disposta a atender a todos que me procuram, e obviamente é um número muito pouco.
T23	Aproximadamente mil alunos. Atendo rigorosamente a todos que me procuram. Naturalmente, este atendimento não pessoal dá-se a uma fração na quantia total de alunos.
T24	Cerca de 900. Sim
T25	880 alunos. Não atendo a todos, pois há quem não acesse a plataforma virtual.
T26	320 alunos

Continuação do Quadro 3:

T27	Em média 1.500 alunos. A quantidade dificulta o bom acompanhamento do processo de aprendizagem.
T28	Tenho 2.629 alunos, procuro atender todas as dúvidas.
T29	173 alunos
T30	Aproximadamente 800 – atendo a todos.
T31	Tenho 1.400, procuro fazer o melhor que posso, mas confesso que com este número de alunos o atendimento acaba deficitário.
T32	740 alunos. A todos que me procuram.
T33	Aproximadamente 1938 alunos. Impossível atender a todos. O limite natural do tempo impede o atendimento equânime.
T34	860. Tento atender a todas as solicitações.
T35	Em média de 500 alunos. Sim
T36	Aproximadamente 200 alunos. Atendo a todos
T37	Em média são 1200 alunos. Atendo à todos, mas penso que se o número de alunos fosse menor a qualidade do atendimento seria melhor.
T38	Cerca de 200 alunos. Sim. Atendo a todos.

**Fonte:** Dados coletados no Questionário e transcritos pela autora.

Uma síntese das respostas aponta que 20, dentre os 38 participantes, atendem de 901 a 1000 alunos no total ou acima de 1000 alunos em seus cursos; 07 atendem de 601 a 900 alunos; 06 participantes, de 201 a 600 alunos; 05, de 50 a 200 alunos.

Em relação ao atendimento, os dados apontaram que 22 participantes responderam atender a todos os alunos; 05 tentam atender a todos; 06 afirmaram não atender a todos os alunos. Os tutores que afirmaram que procuram atender a todos os alunos deixam subentendido que acreditam não haver qualidade neste atendimento. Para essa questão, houve 06 respostas em branco. É relevante destacar que os tutores que possuem um número menor de alunos são especialistas, mestres e doutores, pois o valor da hora-aula destes sujeitos é maior do que o valor da hora dos tutores graduados na instituição pesquisada.

É significativo o número de participantes (somando-se os que ‘tentam’ atender a todos e os que não conseguem atender a todos os alunos) que revelaram as dificuldades encontradas na tutoria, devido ao excesso de alunos. Mesmo aqueles que conseguem atender a todos os alunos, acrescentaram ressalvas em suas respostas: a) “é impossível atender a todos de maneira uniforme” (T 09); b) “Atendo rigorosamente a todos que me procuram. Naturalmente, este atendimento não pessoal dá-se a uma fração na quantia total de alunos” (T 23); c) “A quantidade [de alunos] dificulta o bom acompanhamento do processo de aprendizagem” (T 27); d) “Consigo corrigir as tarefas, responder as mensagens, mas me sinto ausente no desenvolvimento das atividades” (T17).

As respostas a essa questão permitem uma análise da atuação dos tutores em relação ao número significativo de alunos sob sua responsabilidade, conforme afirmam: a) “Atendo todos que me procuram” (T04); b) ”Não atendo a todos, pois há quem não acesse a plataforma virtual” (T25).

Para Belloni (2009), o professor-tutor é um acompanhante do estudante, alguém que participa no processo de ensino e aprendizagem explicando, orientando e avaliando o aluno em relação aos conteúdos referentes à disciplina que está sendo desenvolvida. De acordo com a autora, o tutor “orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina; em geral, participa das atividades de avaliação” (BELLONI, 2009, p. 83).

A questão que se coloca é se, diante de um grande número de alunos, o tutor terá possibilidade de orientar e acompanhar o aluno no seu processo de formação.

A participação ou não dos alunos é outro fator importante na compreensão do papel do tutor. A comunicação do professor com o aluno se faz por meio de envio de mensagem e por e-mail, ferramenta mais usada pelos tutores, conforme os dados da pesquisa. É importante notar também que a maior parte dos sujeitos prefere se comunicar com os alunos por meio das duas ferramentas referidas. Como exemplo disso, podemos compreender que, nos fóruns, a comunicação ocorre com um objetivo e a mensagem é enviada com outro objetivo, conforme está expresso no Projeto do Curso de Pedagogia da instituição pesquisada sobre a utilização de ferramentas (Projeto Institucional, 2006, p.103) “Orientações, dúvidas e esclarecimentos ocorrem com o apoio de fóruns de discussões e troca de *e-mails* entre alunos, tutores e professores ou por telefone”.

Em relação às ferramentas para comunicação com os alunos, os dados da pesquisa mostraram que 09 professores escolheram e-mail; 03, chat; 06, fórum; 05, outros, como caixa de atendimento. De modo geral, 10 participantes escolheram dois itens; 03, três itens e 03 não responderam a questão.

Para demonstrar a importância da utilização das ferramentas de comunicação na motivação dos alunos, Gonzalez (2005) explica que é por meio das ferramentas tecnológicas que os tutores estabelecem a comunicação e estimulam a motivação em seus alunos por meio das interações e, para que isso ocorra da melhor maneira possível, é imprescindível que os tutores saibam utilizar todos os recursos disponíveis, sejam eles síncronos ou assíncronos.

#### 4.1.2 Práticas de Tutoria

As respostas dos participantes às questões fechadas possibilitaram uma análise do perfil e da atuação dos tutores nos cursos a distância. O questionário, no entanto, ainda incluiu questões abertas, elaboradas com objetivo de conhecer a percepção dos participantes sobre: a) o que é tutoria; b) dedicação aos estudos sobre educação a distância; c) dificuldades nas práticas de tutoria; d) mediação nos fóruns; e) como se via como tutor.

##### a) O que é tutoria

Gonzalez (2005) explica os fundamentos da tutoria como ações pedagógicas do processo de ensino-aprendizagem que envolve professores e alunos no processo de construção do conhecimento. Enfatiza, ainda, a necessidade dos tutores dominarem métodos de avaliação e técnicas de acompanhamento ao aluno e de motivação, para que o sujeito se sinta estimulado a buscar cada vez mais outros conhecimentos. As respostas dos sujeitos, no quadro abaixo, dão uma visão de sua compreensão a respeito da tutoria e do tutor (Quadro 4).

**Quadro 4** - Compreensão da tutoria

<b>TUTOR</b>	<b>RESPOSTAS</b>
T2	É um método muito utilizado para que haja uma grande interação pedagógica. Nós acompanhamos e comunicamos com os alunos de forma sistemática, planejando o seu desenvolvimento.
T5	O papel e função da tutoria é orientar e esclarecer dúvidas em relação ao conteúdo além de estimular e motivar os alunos em suas atividades.
T8	É um suporte, acompanhamento.
T9	Além de gerenciar as salas do ambiente, ficar atenta às necessidades dos alunos e motivá-los ao máximo.
T10	Como o papel do professor que se propõe a lecionar em situação não presencial. Assim tem de tudo: propor atividades, tirar duvidas, corrigir trabalhos, etc.
T11	Suporte ao aluno, esclarecendo dúvidas, contribuindo para o desenvolvimento e compreensão dos educandos.
T12	Compreendo que a forma utilizada para viabilizar a troca de conhecimentos entre professor e aluno.
T14	Entendo por tutora como um departamento onde estão disponíveis pessoas que tem como principal tarefa auxiliar os discentes do EAD.
T15	Tutoria, para mim, significa acompanhar, trocar, aprender para ensinar.
T16	Acompanhar meus alunos nas salas virtuais.
T18	Função de atuação na mediação de um curso a distância aluno x professor.
T19	Pessoa que acompanha e se comunica com aluno, auxiliando-o em suas atividades.

*Continuação do Quadro 4:*

T21	Atendimento, acompanhamento e orientação ao estudante.
T22	Orientação, acompanhamento aos alunos.
T23	Acompanhamento e orientação, pesquisa e aplicação; mediação estudante – conteúdos.
T24	Orientação dos alunos nas atividades de aprendizagem na plataforma.
T26	1º: é o departamento que desenvolve ações de orientação dos estudos dos alunos nos cursos EAD. 2º: é a ação das pessoas que conduzirão as atividades dos alunos de EAD, ou seja, a orientação, o desenvolvimento de atividades, a busca de novos conhecimentos, entre outros.
T27	Atuação docente no processo ensino-aprendizagem, por via mediada, isto é, concebo o tutor (papal) como um mediador no processo de aquisição dos conhecimentos pelo educando.
T29	Mediação entre professor e aluno
T30	Estar ao lado, construir com, participar das conquistas. Acreditar no potencial dos alunos e ajudar nas suas limitações.
T32	A mediação entre o conhecimento, que seja o aprendizado através do material, quanto aos temas desenvolvidos e o aluno.
T33	Tutoria é a atividade de mediação entre o aluno e o material didático no EAD. O responsável por exercê-la é o tutor, que cria a interação desde as “boas-vindas” até o último processo avaliativo. Essa mediação compreende solução de dúvidas, explicações complementares, avaliação e interação com os alunos. É a vida do EAD.
T34	Acompanhar, esclarecimento, orientação do aluno.
T35	Auxílio ao aluno
T36	Um trabalho de acompanhamento de dúvidas que ocorrem ao longo do processo, dúvidas técnicas ou educacionais.
T37	O acompanhamento e encaminhamento efetivo dos alunos tanto nas atividades quanto nas avaliações.
T38	Esclarecimento de dúvidas e provocar o aluno a procurar outros materiais de ensino, além dos fornecidos pela instituição através dos fóruns.

**Fonte:** Dados coletados no Questionário e transcritos pela autora.

Dentre os participantes, 02 não responderam a questão, embora tenham afirmado anteriormente atender mais 800 alunos. Em relação ao conjunto de respostas do grupo, observamos que 34 participantes referiram-se à tutoria como ação do mediador, ou seja, a grande maioria tem uma percepção de que o papel do tutor está relacionado à interação com o aluno. Além disso, a função de orientador também foi referida pelos sujeitos. Destacamos três respostas em relação a essa questão, posto que sinalizam o processo de ensino-aprendizagem do qual o tutor é um dos principais agentes. Para esses participantes da pesquisa, a função do tutor é:

Atuação docente no processo ensino-aprendizagem, por via mediada, isto é, concebo o tutor (papel) como um mediador no processo de aquisição dos conhecimentos pelo educando (T 27).

Esclarecimento de dúvidas e provocar o aluno a procurar outros materiais de ensino, além dos fornecidos pela instituição através dos fóruns (T 38).

Atividade de mediação entre o aluno e o material didático no EAD. O responsável por exercê-la é o tutor, que cria a interação desde as “boas-vindas” até o último processo avaliativo. Essa mediação compreende solução de dúvidas, explicações complementares, avaliação e interação com os alunos. É a vida do EAD (T 33).

Em relação à função do tutor, as respostas ficaram bem próximas das ações (orientar, mediar, selecionar conteúdos, planejar, dialogar com os alunos, esclarecer dúvidas, auxiliar na aprendizagem), conforme se lê no quadro a seguir.

**Quadro 5 - Função do tutor**

<b>TUTOR</b>	<b>RESPOSTAS</b>
T1	O tutor é um orientador da aprendizagem, é um mediador e incentivador de aprendizagem. O Tutor é um educador a distância. O tutor cuida do planejamento, do ensino e da avaliação dos seus alunos.
T3	Ser tutor significa ser o mediador entre o aluno e as ferramentas da Web de forma a favorecer uma aprendizagem significativa.
T4	Um educador a distancia. Seleciona conteúdos e discute as estratégias de aprendizagem, que estabelece o diálogo com o aluno e que media problemas de aprendizagem. Com a função de formar o aluno.
T5	O papel e função da tutoria é orientar e esclarecer dúvidas em relação ao conteúdo além de estimular e motivar os alunos em suas atividades.
T6	Ser um professor mediador do conhecimento.
T7	Um profissional que atua com a função de professor, como facilitador do processo ensino – aprendizagem.
T10	Como o papel do professor que se propõe a lecionar em situação não presencial. Assim tem de tudo: propor atividades, tirar duvidas, corrigir trabalhos, etc.
T17	Tutor é o professor que não produz o conhecimento, o texto, originais para a classe. Ele basicamente corrige as atividades e responde as dúvidas dos alunos.
T19	Pessoa que acompanha e se comunica com aluno, auxiliando-o em suas atividades.
T20	Como sou nova na função, acho que tutor é o professor que auxilia os alunos, nas dúvidas que surgem, além de um incentivador p/ que o aluno persiste em ler, já que para isso o aluno terá que ler muito.
T27	Atuação docente no processo ensino-aprendizagem, por via mediada, isto é, concebo o tutor (papel) como um mediador no processo de aquisição dos conhecimentos pelo educando.
T28	O papel do tutor é o mesmo de um professor, sendo que além da matéria específica, devemos entender de computador e da plataforma.
T31	Tutor é o professor responsável por auxiliar os universitários em suas dificuldades de um modo geral.

**Fonte:** Dados coletados no Questionário e transcritos pela autora.

Em relação ao significado do papel do tutor, as respostas mostraram que, na percepção dos participantes, o tutor é um professor, um orientador dos alunos. No conjunto das respostas, destaco:

O tutor é um orientador da aprendizagem, é um mediador e incentivador de aprendizagem. O Tutor é um educador a distância. O tutor cuida do planejamento, do ensino e da avaliação dos seus alunos (T01).

Um profissional que atua com a função de professor, como facilitador do processo ensino – aprendizagem (T 07).

Como o papel do professor que se propõe a lecionar em situação não presencial. Assim tem de tudo: propor atividades, tirar dúvidas, corrigir trabalhos, etc. (T10).

Tutor é o professor que não produz o conhecimento, o texto; originais para a classe. Ele basicamente corrige as atividades e responde às dúvidas dos alunos (T17).

Na percepção dos sujeitos 01, 07 e 10, o papel do tutor identifica-se à do professor, orientador e educador, traduzindo a complexidade e a pluralidade de ações (mediar, incentivar os alunos, planejar, avaliar). Já a resposta do sujeito 17 coloca em questão o papel do tutor, confrontando-o à função do autor, que produz materiais para o curso. Essa resposta traz, também, certa ambiguidade, posto que o participante considera que a produção do conhecimento está relacionada aos materiais produzidos, quando cabe ao tutor incentivar o aluno à produção de conhecimento.

A compreensão do que é tutoria pelos sujeitos da pesquisa aponta certa fragilidade e faz-se necessário um aprofundamento maior a respeito dessa temática, considerando que a maioria dos participantes não teve formação específica para atuar na educação a distância.

#### **b) dedicação aos estudos sobre educação a distância, fora das atividades de tutoria**

Os dados em relação à dedicação ao estudo de temas ligados à EaD e/ou à tutoria mostraram que, além dos momentos em que estavam atuando, 29 dentre os 38 sujeitos responderam que procuram outros estudos para aprimorar-se, enquanto 08 participantes afirmaram não fazê-lo. Entre aqueles que se dedicam aos estudos sobre educação a distância, estão os sujeitos que procuram cursos nessa modalidade ou ainda que procuram informar-se sobre questões ligadas às atividades a distância (Quadro 6).

**Quadro 6 - Pesquisas sobre EaD**

<b>TUTOR</b>	<b>RESPOSTAS</b>
T1	Pesquisei muito na internet e em livros.
T3	Sim, desde o primeiro momento que iniciei na EAD, comecei a procurar meios de aprender a lidar com todas as ferramentas usadas. Tenho participado de seminários <i>on line</i> e faço uma pós.
T4	Sim, procurando artigos sobre EAD para assim elaborar novas atividades virtuais.
T9	Sim, busco outros cursos a distância para conhecer outras ferramentas e técnicas pedagógicas.
T13	Sim no momento estou realizando uma pós graduação em Planejamento, Implementação e gestão da EAD. Então, eu tenho um estudo contínuo sobre temas ligados a EAD.
T24	Sim. Faço pós em gestão EAD (PIGEAD-LANTE- UFF)
T27	Sim. Busco realizar cursos de aperfeiçoamento/especialização na área de EAD.
T29	Leio textos acadêmicos sobre a relação entre EAD e ensino de geografia. Aliás, releio os poucos textos publicados na área.
T32	Sim. Pertencço a um grupo de pesquisa em outra instituição na qual estudamos tanto o que é publicado em congressos, como a produção deles.
T33	Sim e essa dedicação vai desde a leitura de blogs e participação em listas de e-mails até a leitura de livros e a formação de grupo de debate.
T36	Procuro ler e saber as novidades e estudos sobre EAD dentro de minha área. Busco informações em revistas, internet e fóruns de discussão, principalmente os estrangeiros.

**Fonte:** Dados coletados e transcritos pela autora.

A maior parte dos sujeitos pesquisados demonstra interesse em atualizar-se de forma contínua. Para Ghedin e Franco (2011), no momento em que o sujeito pesquisa, novos horizontes surgem, pois ele pode ter acesso a informações pertinentes ao seu objeto de estudo e, com isso, vivenciar e transformar de alguma forma o que está acontecendo em relação ao tema pesquisado.

Sim, desde o primeiro momento que iniciei na EAD, comecei a procurar meios de aprender a lidar com todas as ferramentas usadas. Tenho participado de seminários *on line* e faço uma pós (T03).

Sim, no momento estou realizando uma pós graduação em Planejamento, Implementação e gestão da EAD. Então, eu tenho um estudo contínuo sobre temas ligados a EAD. (T13)

Procuo ler e saber as novidades e estudos sobre EAD dentro de minha área. Busco informações em revistas, internet e fóruns de discussão, principalmente os estrangeiros (T36).

Muitos dentre os participantes responderam negativamente a questão e um não respondeu. As respostas variadas dos sujeitos (buscar informações na internet, ler livros, fazer cursos) mostram que os tutores estão procurando aprimorar-se e/ou aprofundar o conhecimento na área. Porém, há os que ‘não têm tempo’ para isso, ou ainda estão preocupados em aprofundar os conteúdos das disciplinas que ministram e não estão preocupados, diretamente, com novos conhecimentos sobre educação a distância.

Dos cursos que ministro sim; do ensino EAD, mais raramente. Estudo dos temas das matérias que sou Tutora (T38).

### c) **As dificuldades em relação às práticas de tutoria**

Para compreender como os sujeitos viam a tutoria e o trabalho do tutor, a pesquisa procurou saber o que os participantes pensavam sobre as dificuldades de suas atividades como tutores. Embora as respostas tenham sido variadas, foi possível perceber, entre as respostas, os seguintes aspectos:

- número elevado de alunos nos cursos;
- número de alunos e falta de infraestrutura;
- número elevado de tarefas;
- número de tarefas e organização da rotina do curso;
- dificuldades com a plataforma e falta de infraestrutura;
- indisciplina dos alunos quanto à realização das tarefas.

De forma mais específica, os dados apontaram que 19 sujeitos enfatizaram o número elevado de alunos como fator que mais dificulta as práticas; 08 sujeitos destacaram o número elevado de alunos e a falta de infraestrutura; 05 referiram-se à lentidão da internet; 02 escolheram a falta de treinamento para a função; 02 mencionaram a falta de comunicação com os alunos; 02 afirmaram não ter dificuldades nas práticas e 01 sujeito deixou a questão em branco. As respostas mostraram que o trabalho do tutor envolve não apenas quantidade

excessiva de alunos que deverá atender, mas há também o elevado número de atividades nos cursos, que exigem um tempo maior para a avaliação, além das dificuldades na utilização da plataforma.

Há tutores que não receberam sequer formação tecnológica e têm dificuldades com a utilização das ferramentas. Em relação à ausência de formação tecnológica, Gonzalez (2005) lembra que os conhecimentos tecnológicos são pré-requisitos básicos para a realização da tutoria.

Para realizar seu trabalho, ao monitorar, acompanhar, avaliar uma tutoria e assistir a aulas on-line, o professor-tutor precisa de algumas configurações mínimas de *hardware* e *software* e respeitar alguns pré-requisitos [...] conhecimentos básicos de informática (GONZALEZ, 2005, p. 58).

Um dos participantes (T33) mencionou que encontra dificuldades na tutoria em relação ao excesso de alunos e ao tempo dedicado ao trabalho na instituição, já que este poderia ser executado de qualquer lugar, estando conectado à Internet e ao ambiente de trabalho. Além disso, referiu-se à falta de acesso à biblioteca e ao acúmulo de atividades, lembrando que a função de tutor deveria ser regulamentada e as atividades mais especificadas. O horário estipulado para as atividades de tutoria na instituição, a questões de infra-estrutura e à falta de biblioteca, somados ao grande número de alunos e ao excesso de atividades são aspectos que dificultam o trabalho do tutor, que tem que desdobrar-se para orientar os alunos.

Sob esse aspecto, Tardif e Lessard (2011) explicam que os fatores que determinam a carga de trabalho dos professores influenciam em seu trabalho e colaboram com surgimento de tensões, já que, em muitos momentos, as estratégias utilizadas não são suficientes para controlar os sujeitos que são 'objetos' de trabalho. Neste sentido, em relação aos fatores que devem ser destacados como principais em relação à carga de trabalho dos professores, Tardif e Lessard (2011, p. 113-114) explicitam:

- a) fatores materiais e ambientais, como a natureza dos lugares de trabalho e os recursos materiais disponíveis. Por exemplo, a insuficiência de material adequado, a falta de equipamento informático, a pobreza das bibliotecas;
- b) fatores sociais, como a localização da escola, situação socioeconômica dos alunos;

- c) fatores ligados ao ‘objeto de trabalho’, tamanho das turmas e a diversidade das clientelas;
- d) fenômenos resultantes da organização do trabalho, entre eles, o tempo de trabalho e o número de disciplinas matérias a lecionar;
- e) exigências formais ou burocráticas a cumprir entre outros itens.

Conforme descrito acima, embora a maioria dos participantes tenha mencionado como um dos fatores dificultadores da atividade do tutor o atendimento a um número expressivo de alunos, outras respostas destacam aspectos voltados para a necessidade de o tutor determinar as metas que deseja atingir, a colaboração dos colegas, além da falta de conhecimento das ferramentas da plataforma.

#### **d) A mediação de aprendizado nos fóruns**

Em relação à mediação nos fóruns, os dados obtidos apontaram três eixos, que foram mencionadas na maioria das respostas, a saber: ‘interação’, em 9 das respostas (23,68%); ‘questões’ (ou o sinônimo, perguntas), aparecem em 10 das respostas (26,31%); ‘*feedback*’ aparece em 4 respostas (10,52%). Além dessas, as palavras ‘reflexão’ e ‘discussão’ aparecem aleatoriamente.

De modo geral, as respostas podem ser agrupadas nos seguintes eixos:

- a) práticas: 16 respondentes;
- b) práticas e contato com os alunos: 04 respondentes;
- c) *feedbacks* aos alunos: 04 respondentes;
- d) aprendizagem dos alunos: 07 respondentes;
- e) avaliação: 02 respondentes;
- f) comportamento dos alunos no fórum: 02 respondentes;
- g) acúmulo de tarefas e por isso não realiza a mediação no fórum: 01 respondente;
- h) massificação: 01 respondente

O fórum corresponde ao espaço de formação dos alunos e cabe ao tutor, a partir das temáticas propostas para o debate, incentivar os alunos e encaminhar as discussões, gerando novas possibilidades de debate e de reflexão. Dessa forma, é fundamental o papel do tutor na mediação do fórum, desde a escolha e a proposição do tema como o preparo dos alunos para participar dos debates. Ao explicar o tema, sua pertinência para o estudo e as possibilidades de abordagem ao aluno, o tutor cria o espaço para a efetiva aprendizagem.

Retomando a síntese em relação às respostas dos sujeitos, observa-se que 07 sujeitos fizeram menção à aprendizagem e 02, à avaliação dos alunos, o que indica que ainda não possuem clareza quanto ao que significa o fórum como espaço de aprendizagem.

**Quadro 7 - Mediação nos fóruns**

<b>TUTOR</b>	<b>RESPOSTAS</b>
T1	Nos fóruns, comento os textos dos alunos e faço perguntas sobre os temas propostos.
T2	Os alunos através dos fóruns interagem junto com os demais colegas e professores trocando ideias e expondo opiniões
T3	Através da interação constante com o aluno, buscando motivá-lo a participar com questionamentos pertinentes sobre o tema em discussão.
T4	O aluno deverá seguir as orientações como: articular as discussões com as leituras indicadas; relacionar as mensagens com o tema proposto; comentar as mensagens dos alunos de sua sala; não copiar textos da internet. Não postar somente cópias, pois a opinião do aluno é o mais importante.
T5	Nos fóruns estamos sempre em busca na descoberta de novos conhecimentos, em uma constante interação com os alunos e outros tutores.
T6	Através dos debates e troca de informações.
T7	Estimulando os alunos à interação e reflexão.
T8	A mediação é coletiva.
T9	Procuo lançar no fórum perguntas reflexivas, o que faz com que o aluno pense e participe. Eu também busco diariamente o contato interativo com o aluno através de mensagens, espaço do “café” e fóruns.
T10	Sempre proponho uma atividade que todos devam fazer e de lá derivam os comentários e perguntas.
T11	Procuo dar uma resposta, incentivando e questionando para que desenvolvam uma reflexão maior sobre o tema, mediando a discussão e incentivando a interação dos alunos
T12	Através dos objetivos gerais e específicos dos critérios avaliativos
T13	Procuo sempre ser provocativa quanto às turmas, fazendo com que os alunos desenvolvam seu lado crítico.
T14	Busco sempre mediar as discussões dos fóruns principalmente quando percebo que a discussão caminha para outro caminho que não seja de objetivo do fórum. Também faço a mediação, buscando novos questionamentos.
T15	Procuo acompanhar a discussão dos alunos, lançando novos questionamentos que proporcionem uma ampliação do tema inicialmente proposto.
T16	Faço discussões para que eles cheguem ao pedido no fórum
T17	Olha, comecei há pouco tempo, por isso minhas práticas não estão firmadas. Tento ler alguns tópicos recorrentes e interfiro com um “post” genérico (sem citar nomes) e apagar arestas ou corrigir mesmo. E incentivar muito os alunos, pois há uma “vergonha crônica” quanto a publicar a produção plástica. Caso tenha que corrigir mais pontualmente um aluno, envio uma mensagem e não deixo passar nem erros de ortografia.
T18	Dando feedback aos alunos
T19	Analisando participação, concisão com o tema abordado, interação entre estudantes.

Continuação do Quadro 7:

T20	Ainda não mediei nenhuma atividade.
T21	Promovendo interação a partir de proposições que vinculam reflexões sobre a prática e a teoria.
T22	Através de interferências no lançamento de propostas que atendam as necessidades do grupo, afinal o fórum deve contemplar necessidades que praticam a mais de um participante tratando dificuldades, debates, proposições importantes a todos.
T23	Através da proposição de diálogos baseados em textos e vídeos; da utilização de percursos de aprendizado em blocos linkados por assunto e tema; da proposição de pesquisa e outras atividades que dependam da interação.
T24	Procuro focar bem o objetivo do fórum, evitando postagens grandes aumentando mais fórum se for preciso com novos alvos.
T25	Em branco
T26	Lendo as postagens e observando “os rumos” que as participações estão tomando, levantando novos questionamentos, orientando quanto as formas das participações (referências, cópias da internet....).
T27	Utilizo temas bases e por meio deles fomento a pesquisa coletiva/individual e a discussão argumentativa.
T28	Exponho a atividade e, caso eles venham ter dúvidas, dou acessória.
T29	Através de feedbacks sobre as respostas dos alunos. Procuro apontar os acertos e erros e sempre solicito correções.
T30	Estar sempre presente e dar feedback rápido é fundamental para motivar os alunos.
T31	Temos alunos de vários lugares de nosso país, por isso busco sempre interagir com exemplos e situações do cotidiano, buscando trazer para o universitário o que é real e o que é possível fazer dentro da realidade de cada um.
T32	Através de feedbacks, tanto nas condições assertivas quanto procurando mobilizar a fazer novas associações com os temas discutidos.
T33	Nos fóruns, dada à quantidade crescente do alunado, passei de uma abordagem individualizada para a coletiva-procuro estabelecer relações entre os comentários, fomentar o estudo e o livre pensamento e a interação, entretanto (na medida do possível). Comentando em blocos e colocando novas questões, tenho logrado êxito.
T34	Tentando responder às dúvidas e orientando leituras de aprofundamento.
T35	Eu interfiro, apenas, quando as opiniões divergem e faz-se necessário uma mediação ou quando conceitos errados aparecem.
T36	Realizo a mediação de duas formas: quanto ao tema, faço perguntas para reforçar a resposta correta ou completar a incompleta e quanto à ortografia, verbos e léxicos dou exemplos de uso.
T37	Não é possível fazer a mediação efetiva nos fóruns em virtude do acúmulo de tarefas.
T38	Através da media obtida pelos alunos.

**Fonte:** Dados coletados e transcritos pela autora.

É importante notar que os participantes descreveram ações ligadas diretamente aos alunos, sendo que a maioria dos sujeitos pesquisados atua no fórum. Quando questionados sobre “como realizam a mediação nos fóruns”, demonstraram preocupações com a sua prática, citaram ações que relatam, descrevem, esclarecem alguns fatores relacionados às

práticas, sendo que apenas um sujeito afirmou que não realiza a mediação devido à quantidade de tarefas. “Não é possível fazer a mediação efetiva nos fóruns em virtude do acúmulo de tarefas” (T37).

É importante ressaltar que a mediação tem um sentido diferente de interação, pois, segundo Belloni (2009), a interação ocorre quando dois ou mais sujeitos se relacionam, e é nesses momentos que ocorre a intersubjetividade e a mediação. De acordo com Masetto (2000, p.144), a mediação corresponde à iniciativa direcionada pelo professor no processo pelo qual o mesmo interfere na construção do conhecimento do aluno, colocando-se como uma “ponte rolante entre o aprendiz e sua aprendizagem”.

A presença da palavra ‘interação’ é notória nas respostas dos participantes, o que leva a refletir sobre o conhecimento dos tutores a respeito dos sentidos dos termos mediação e interação. Mediar é basicamente dar respostas e fazer perguntas aos alunos? Como é possível construir conhecimento com qualidade se os tutores não conseguem mediar da melhor maneira possível devido ao acúmulo de atividades?

Em relação aos significados de mediação e de interação, é importante lembrar que a clareza desses conceitos poderá auxiliar tanto na compreensão dos sujeitos em relação a sua prática, quanto favorecer uma atuação de qualidade. Como exemplo disso, a fala do sujeito 13, ao afirmar que procura dar respostas, “[...] incentivando e questionando para que desenvolvam uma reflexão maior sobre o tema, mediando a discussão e incentivando a interação dos alunos” revela um conceito de mediação como “dar respostas” aos alunos. Da mesma forma, o sujeito 1 afirma: “Nos fóruns, comento os textos dos alunos e faço perguntas sobre os temas propostos”.

#### **e) Como os participantes se veem como professores atuando na educação a distância**

As respostas sobre como o participante se via como professor na educação a distância, apontaram que 16, dentre os 38 participantes, consideram-se professores; 10 respondentes consideram-se professor tarefeiro/desvalorizado; 09 consideram-se professores em formação continuada; 03 participantes não responderam a questão e 01 dos respondentes não se considera professor. Do conjunto de respostas, destacamos aquelas que sinalizam diferentes posições em relação a como o participante se vê na educação a distância.

É o que chamo de “novo papel do professor”, pois temos funções distintas: pedagógica; social; administrativa; técnica (T8).

Eu me vejo como um “quase” professor. Dada a novidade da profissão, a falta de compreensão a respeito leva a falta de regulamentação. Atividades claramente docentes tornam-se funções burocráticas, massificadas e sem o compromisso moral com os resultados de formação e com o respeito ao profissional da educação (T33).

Professor tarefeiro, mero executor e cumpridor de prazos e tarefas (T37).

O participante que identifica a função do tutor à do professor percebe a multiplicidade de papéis que são atribuídos ao tutor na educação a distância. Gestor de sua sala de aula, exerce também outras funções, entre elas a administrativa. Ter colocado em primeiro lugar a função pedagógica mostra que este sujeito tem a percepção do papel do tutor na relação ensino-aprendizagem. Esse sujeito reconhece a complexidade da educação a distância, o que, de acordo com Maggio (2001), sinaliza os desafios a serem enfrentados nas diversas funções.

O participante 33 chamou a atenção para o excesso de tecnicismo e para as funções burocráticas a que está sujeito o tutor, se ele não se firmar no seu papel de educador. As questões levantadas por esse sujeito trazem uma preocupação com o trabalho de tutoria, principalmente se as orientações ao tutor forem acima de tudo burocratizantes e técnicas. Já o participante 37, embora se afirme como “professor”, coloca a função do tutor em outro nível. Trata-se de “cumprir tarefas”, “cumprir prazos”.

#### **4.2 A Segunda Fase da Pesquisa: o grupo focal**

Os dados obtidos com as respostas dadas pelos tutores nos questionário provocaram questionamentos relacionados à função do professor e à necessidade de atender a um número excessivo de alunos. Para aprofundamento dessas questões, foi realizado um grupo focal com a participação de 03 tutores, dentre os sujeitos que haviam respondido o questionário, com objetivo de compreender os fatores relacionados ao papel dos tutores, às práticas na tutoria e como esse docente se profissionaliza tutor.

Apesar da amplitude de informações a respeito desses temas, o objetivo era compreender como ocorre a profissionalização dos tutores e conhecer as suas percepções sobre a sua profissionalização no contexto em que estão inseridos.

A realização do Grupo Focal ocorreu no dia 30 de outubro de dois mil e doze, em uma das salas da universidade, onde trabalham os tutores, sujeitos da pesquisa. Foram apresentados, inicialmente, os objetivos da pesquisa e a questão problema, que busca conhecer como os tutores percebem a profissionalização do tutor e o trabalho docente. Os sujeitos escolhidos para a participação da segunda fase da pesquisa foram convidados antecipadamente e aceitaram de imediato o convite, prontificando-se colaborar e demonstraram muita satisfação em colaborar com a pesquisa. Neste sentido, Gatti (2005) explica:

Embora alguns critérios pautem o convite às pessoas para participar do grupo, sua adesão deve ser voluntária. O convite deve ser motivador, de modo que os que aderirem ao trabalho estejam sensibilizados tanto para o processo como para o tema geral a ser tratado, ou seja, a atividade no grupo focal deve ser atraente para os participantes, por isso, preservar sua liberdade de adesão é fundamental (GATTI, 2005, p. 13).

O Grupo Focal teve início com a apresentação do roteiro, contendo as questões norteadoras, para que todos soubessem quais seriam as perguntas que seriam feitas e ficassem atentos para não fugir do tema. Foi solicitado que eles falassem sem inibição, já que as informações não seriam identificadas pelo nome do sujeito. A pesquisadora explicou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido a todos, que foi assinado pelos participantes, agradeceu a participação do grupo, dando início à atividade ao grupo focal, com o roteiro, que incluiu os seguintes eixos temáticos:

- a) a percepção dos participantes sobre o trabalho de tutoria;
- b) o tutor e o professor autor;
- c) dificuldades com o trabalho de tutoria;
- d) formação continuada/orientação para o trabalho de tutoria;
- f) habilidades do tutor;
- g) o significado da tutoria;
- h) valorização do tutor.

As questões foram lançadas de acordo com as falas do grupo, ou seja, quando ninguém falava mais, neste momento a pesquisadora lançava mais uma questão temática para instigar

as reflexões. As falas dos sujeitos foram gravadas em áudio, para posterior transcrição. Com base nas falas que surgiram, foi feita a análise e interpretação dos dados.

Inicialmente, deve-se observar que o trabalho de tutoria na instituição pesquisada ocorre por meio de uma estrutura chamada núcleo pedagógico de EaD. Neste núcleo, existem alguns desmembramentos da função docente, como:

- a) os coordenadores dos cursos, que são responsáveis por toda organização dos cursos;
- b) professores;
- c) tutores presenciais e a distância.

Para esta fase da pesquisa, foram escolhidos tutores formados em Pedagogia e que atuavam apenas em cursos a distância. Neste sentido, seu trabalho de tutoria, segundo o Projeto Acadêmico do curso de Pedagogia da Instituição pesquisada (2006, p. 26 e 27) consiste no “controle da vida acadêmica de cada aluno, bem como dos grupos de trabalho, quanto a: frequência dos alunos; cumprimento de tarefas e prazos; aplicação das avaliações; acompanhamento junto ao corpo docente da correção de exercícios e provas; informações gerais sobre o aproveitamento escolar; prestar atendimento aos tutores das instituições conveniadas”.

Os tutores possuem atribuições pedagógicas diretamente relacionadas com a aprendizagem dos alunos, ainda que executem tarefas burocráticas e técnicas.

#### 4.2.1 Perfil dos Participantes

Os três participantes do grupo focal pertencem ao gênero feminino, sendo que 02 se encontram na faixa etária de 21 a 30 anos e 01 na faixa de 31 a 40 anos. Dois dos sujeitos possuem o nível superior completo e um possui pós-graduação *lato sensu*. São formados na área de humanas, sendo que 02 possuem graduação completa (T1- Pedagogia e Geografia e T3- Pedagogia e Comunicação Social) e 01 apenas uma graduação ( T2- Pedagogia).

Dentre os três sujeitos, 02 atuam no curso de Pedagogia e uma atua, além da Pedagogia, no curso de Geografia. Em relação à formação dos tutores, apenas 01 teve vivência na EaD, porém como aluno (T3). Em relação ao tempo que atuam na tutoria, 01 sujeito possui dois anos de experiência e 02, um ano, de acordo com os dados obtidos em

2012. Esses sujeitos fizeram parte da pesquisa anterior e os critérios para a escolha para participação no Grupo Focal tomou por base os seguintes aspectos:

- ter graduação em Pedagogia;
- atuar como tutores no curso de Pedagogia;
- ter em média de 1 a 3 anos de atuação na instituição pesquisada;
- demonstrar interesse em compreender os aspectos relacionados a EaD;

#### 4.2.2 Eixos Temáticos

Os dados obtidos com as falas dos participantes no grupo focal foram agrupados em eixos temáticos que seguiram a ordem do roteiro apresentado ao grupo e que abordou: a) a percepção dos participantes sobre o trabalho de tutoria; b) o tutor e o professor autor; c) dificuldades com o trabalho de tutoria; d) formação continuada/orientação para o trabalho de tutoria; f) habilidades do tutor; g) o significado da tutoria; h) valorização do tutor.

##### 4.2.2.1 A Percepção dos Participantes sobre o Trabalho de Tutoria

Conforme Freire (2000), as relações que se desenvolvem na ação docente são fenômenos tipicamente humanos que se estabelecem a partir de atividades de práticas sociais que compõem e constituem o trabalho docente. Assim, o trabalho docente é uma atividade de práticas sociais. Para Matos (1998), no entanto, a busca pela melhoria da qualidade de ensino depende de profissionais envolvidos de forma crítica, reflexiva em seus contextos de trabalho.

Neste sentido, surge a importância e a necessidade de termos ações críticas e reflexivas que não se restrinjam ao espaço da sala de aula e que envolvam os educadores da escola e o entorno escolar, no qual a atividade profissional se desenvolve.

Tardiff e Lessard (2011) demonstram em seu estudo uma visão de criticidade em relação ao trabalho docente prescrito e normativo, pois este modelo tem como base a teoria do que deve ser feito e não com o que efetivamente existe na realidade. Na fala dos participantes, pode-se observar que a questão do trabalho docente envolve aspectos relacionados: a) ao

número excessivo de alunos que cada tutor tem que atender; b) ao número de disciplinas e de atividades, que envolvem correção, comunicação com os alunos, o prazo para correção.

Muita quantidade de trabalho, muitos alunos, mais de 1500 alunos, em seis horas de trabalho, oito disciplinas, cada disciplina tem duas atividades, completamente inviável! (T1).

Correção de atividades. O trabalho do tutor é: correção de atividades complementares, que são muitas devido ao número de alunos, tem gente que tem nem ela tinha falado, alguns vão tipo, data, [...], quando tem algum erro na sala, nós arrumamos ou a gente avisa o mestre para ele arrumar, muitas vezes eles mesmos preferem que a gente arrume, aí isto leva tempo, aí justamente então acontece o que foi dito do prazo (T2).

O que eu ganho é um absurdo; são muitos alunos, não cumpro prazo nenhum que é uma forma de mostrar que é uma quantidade absurda de alunos! (T3).

Na visão de T3, esses aspectos estão relacionados ao salário do tutor e esse participante deixa entrever em sua fala que “trabalha de acordo com o andar da carruagem”, ou seja, muitas vezes não cumpre os prazos previstos no cronograma, tendo em vista a organização da sala e o número grande de alunos para atender.

Trazida a questão para o significado do trabalho docente, que envolve o processo de ensinar e apreender, retomamos a posição de Tardif e Lessard (2011), quando definem o trabalho docente como trabalho de interações humanas por perceber que, nesta atividade, o objeto de trabalho é justamente outro ser humano. Ou seja, trata-se de uma atividade entre iguais que tem, em sua essência, fatores sociais e depende das relações humanas.

Os participantes do Grupo Focal declararam exercer a função de tutoria na instituição pesquisada, porém, a análise de suas falas mostra que, em decorrência das atividades, completam o trabalho em casa, principalmente nos fins de semana.

Eu trabalho somente na Instituição, me recuso a trabalhar em casa (T1).

Eu trabalho seis horas aqui na faculdade e quando é época de correções, a gente fica tempo indeterminado e eu atendo cerca de quase 3.000 alunos (T2).

Eu mesmo fico 6 horas na instituição, e em casa, em época de correção, fico até dia inteiro no sábado, dia inteiro no domingo, para não passar do prazo (T3).

Em relação ao trabalho dos participantes da pesquisa, observou-se que cumprem uma carga horária de 06 horas diárias na instituição, independente do número de alunos atendidos; além disso, estendem a carga horária para duas horas em suas residências. Percebe-se que o sujeito T1 tem um olhar mais crítico diante da realidade do contexto EaD, possivelmente devido ao tempo maior de atuação na modalidade a distância (“Eu trabalho na instituição, trabalho somente na Instituição, me recuso a entrar [trabalhar] em casa”). Por meio da fala, foi possível identificar que há delimitação do trabalho do tutor em relação ao local de trabalho, porém isso é determinado pelo sujeito. Na fala, está implícito que outros tutores podem pensar diferente e dar continuidade ao trabalho em casa.

Abdalla (2006), em relação à formação de professores, defende que é no campo político e social de seu contexto de trabalho que os professores se articulam diante de suas problemáticas, a fim de posicionar-se e encontrar saídas para seus dilemas. Neste sentido, explica que:

É no campo político-social que os educadores perspectivam o espaço das possibilidades, o que permite a ação e a tomada de posição perante os problemas da realidade. Ou seja, é no campo político e social que o ato educativo se institui, se legitima e se constitui, tornando os saberes da docência mais significativos (ABDALLA, 2006, p. 44).

Esse campo político-social, que é o espaço de possibilidade dos professores, torna-se o espaço de aprendizagem dos professores à medida que eles precisam criar estratégias para sobreviver nele. Estabelecendo um paralelo com a fala da autora acima citada e a realidade desta pesquisa, é possível identificar que o tutor (T1) constrói suas aprendizagens de acordo com a sua realidade de realização do trabalho docente.

A pesquisa procurou saber se os participantes já conheciam o trabalho de tutoria anteriormente, e os sujeitos afirmaram:

Assim, eu já tinha feito faculdade virtual, então eu já conhecia o ponto de vista do aluno. Do professor, não! Foi assim eu me apaixonei pelo ensino a distância. Então, formação antes de trabalhar aqui assim é, com Educação a Distância, eu não fiz (T3).

Entrei, foi a mesma coisa que ela (T2) falou, aqui dentro tive bastante orientação pelos colegas de trabalho deram bastante ajuda, dicas e a gente tá aprendendo, eu no meu caso, estou buscando uma formação no Ensino a

Distância, mas por minha conta. A gente tá sempre fazendo tudo para melhorar a comunicação para aprender mais tudo por conta própria (T3). Não antes de atuar na EaD, nunca havia ouvido falar sobre o assunto. Quando entrei na instituição fui procurar cursos na internet, aprendi por conta própria (T1).

Dentre os participantes, apenas um conhecia um pouco sobre a educação a distância, já que havia vivenciado como aluno essa realidade; os demais afirmaram que não tiveram informações sobre EaD e também não tiveram uma formação inicial para atuarem na tutoria. Um deles (T2) acrescentou que teve a ajuda dos colegas para aprender a trabalhar na educação a distância.

Tardif e Lessard (2011) consideram que as ações que ocorrem no cotidiano do trabalho dos professores colaboram para que esse docente se profissionalize e valorize o trabalho docente como um contínuo de interações humanas nas quais os envolvidos aprendem. Tomando como base as falas dos sujeitos, foi possível perceber que a formação, antes da atuação, é importante para auxiliar no desenvolvimento inicial das atividades de tutoria. Sob esse aspecto, Garcia (1999) defende que a docência é uma profissão como as outras e deve-se ter em mente a necessidade das pessoas envolvidas terem o domínio das áreas nas quais estão inseridas e possuírem as competências para exercer tais atividades.

Retomando a fala de T3, pode-se afirmar que, não tendo recebido orientação da instituição a respeito do seu trabalho, foi em busca de formação, para melhor compreender a educação a distância e os processos de tutoria, visto que se trata de uma atividade complexa, que envolve outros tipos de atividade, conforme afirmou um dos participantes da pesquisa:

[A tutoria] envolve muitas mensagens e dúvidas de alunos e muitas atividades para esclarecer, e não consigo cumprir nenhum prazo com os alunos. Além disso, a gente tem que estar sempre atualizando a plataforma, então algum erro ou alguma coisa a gente tem que estar completando, arrumando, atualizando, então fora todo trabalho com a quantidade de alunos, a atualização da plataforma é constante também (T1).

Esta ausência de formação pode influenciar o trabalho dos tutores, pois, sem os conhecimentos necessários para atuação na tutoria, os sujeitos ficam à mercê de hipóteses de senso comum e, muitas vezes, perdem a oportunidade de realizar um bom trabalho devido à falta de competências e habilidades.

De acordo com Tardif e Lessard (2011), o trabalho dos agentes escolares é influenciado pela estrutura da escola, bem como por suas características sociais e organizacionais. Não se trata de um simples espaço físico, mas de um espaço social que organiza e define como o trabalho deve ser dimensionado, dividido, organizado, remunerado, supervisionado e percebido pela população.

Na fala de T1, problemas relacionados à infraestrutura e à plataforma também se refletem na atuação do tutor, a quem compete também, de acordo com a proposta da instituição pesquisada, atualizar a plataforma, ou seja, reavaliar as atividades, reformular as discussões, inserir novos textos, vídeos e atividades. Além disso, faz parte da atividade do tutor a correção das atividades realizadas pelos alunos e a orientação dos alunos.

A fala do participante T1 deixa entrever a tensão existente entre as expectativas em relação ao trabalho docente e o que o tutor pode efetivamente realizar, situação bem próxima do trabalho solitário ao qual se referem Tardif e Lessard (2011). Para esses autores, o professor se reconhece como principal agente responsável pelo andamento e funcionamento efetivo da classe. Neste sentido, ressaltam que as exigências se voltam para as competências do professor nos espaços escolares.

#### 4.2.2.2 O Tutor e o Professor Autor

Os tutores reconhecem a tutoria como um trabalho complexo, que envolve muitas atividades e, ao mesmo tempo, é um desafio. Declararam que não se sentem diferentes dos professores autores que escrevem os conteúdos, considerando que os tutores também criam atividades e organizam conteúdos. Percebe-se um ponto de discrepância na fala das participantes do Grupo Focal, em relação às atividades de tutoria e à autoria, visto que não é consensual que a elaboração de atividades na tutoria caiba ao tutor, considerando que a organização da educação a distância na instituição pesquisada há distinções na função de autor e de tutor<sup>4</sup>. Neste contexto, cada tutor vivencia uma dinâmica diferente e alguns mestres trabalham juntos na construção dos conteúdos, enquanto outros deixam tudo por conta do tutor e outros dividem as tarefas.

---

<sup>4</sup> Professor autor e Professor Mestre, na instituição pesquisada, equivalem a professor com titulação de Mestrado, Doutorado, Pós-Doutorado. Sua função é atualizar conteúdos, atividades e vídeo-aulas.

O tutor cria atividades, elabora material, grava vídeo-aula quando solicitado e organiza o conteúdo na sala, de acordo com as semanas disponibilizadas no calendário (T1).

Quando a gente tem dúvida, a gente manda uma mensagem e espera responder, as vezes a gente vai atrás para pedir orientação. Nossa relação é através de mensagem (T2).

No momento em que se discutia sobre a relação professor/tutor e se o tutor pode melhorar a atividade, inserir uma questão nova ou propor novos cursos, os participantes do Grupo Focal responderam que, geralmente, os tutores “carregam as atribuições dos professores autores nas costas” (T1) e que os próprios professores mestres preferem que os tutores organizem as salas e insiram os conteúdos, além de verificarem se as atividades devem continuar ou serem alteradas na plataforma.

Segundo Mill (2011), Gonzalez (2005) e Maia e Mattar (2007), o tutor é responsável pelo acompanhamento do aluno em seu processo de construção de conhecimento. Tomando por base os dados da pesquisa, um questionamento surge: se o tutor exerce tantas atividades ao mesmo tempo, qual é a disponibilidade para, realmente, acompanhar os alunos dando-lhes a devida atenção?

Tutor faz a correção dos materiais. Quando a gente está com dúvida vai atrás, analisar o conteúdo. Assim, quando a gente tem dúvida de conteúdo, tem que encaminhar para eles [autores], assim como eu já falei. Algumas vezes, a gente responde numa dúvida coisa prática assim, agora assim numa dúvida maior, mais complexa, tem que encaminhar para eles. Assim, agora que poderia ser mais organizado poderia (T2).

Eu, na reunião bimestral, converso sobre o que poderia ser mudado nas atividades com o professor autor, porque ele olha a atividade e diz se gostaria que fosse assim. Se alguém tem alguma dúvida durante o semestre, pode enviar através de mensagem, dúvida quando a gente tem, a gente manda uma mensagem e espera responder; às vezes a gente vai atrás para pedir orientação (T3).

Eu atualizo tudo por conta própria e, se no decorrer do curso acontecer algum problema, a gente faz uma reunião com eles e resolve, mas não tem esta reunião antes, para saber o que cobrar do aluno, quais as expectativas, qual o procedimento correto; então, vai aparecendo problema e a gente vai resolvendo no caminho (T1).

É possível perceber que, muitas vezes, os tutores assumem a parte que compete a professores autores, como a escolha do conteúdo que irá continuar disponível aos alunos ou ainda as questões utilizadas como atividades, além da organização dos conteúdos na sala. O

participante T2 demonstra certa fragilidade na compreensão da relação que se estabelece entre o tutor e o professor autor, no momento em que faz menção à estrutura de tutoria mais organizada. Já o sujeito T1 chama atenção para a importância das reuniões com os professores mestres, para melhoria das atividades da plataforma e para a definição conjunta das atividades.

Eu acho que uma grande dificuldade é esta falta de reunião para a gente saber o que deve cobrar numa atividade mesmo do aluno às vezes a gente mesmo tutor entende de um jeito, o professor está pedindo uma outra coisa o aluno entende uma terceira coisa, acho assim que devia ter mais comunicação entre as partes (T1).

No caso deste participante, ele afirma que modifica tudo na plataforma e que solicita reunião quando necessita resolver algum aspecto que não está ao seu alcance. O mesmo sujeito reiterou a importância de reuniões no início do bimestre, para que cada tutor possa sentir-se mais seguro quanto a compreender os objetivos propostos para cada atividade disposta na plataforma virtual.

O que se observa, no conjunto dos dados colhidos no Grupo Focal, é que não existe um padrão de organização na atuação da tutoria e que os sujeitos fazem o trabalho sem muito direcionamento por parte da instituição pesquisada, seja porque as relações que se estabelecem entre os profissionais (tutores e autores) funcionam de maneira diferenciada, seja pelo fato de os próprios tutores buscarem, sozinhos, a solução para os problemas que encontram. Essa ausência de organização pode ser um fator de tensões e de resistência em relação ao trabalho que exercem.

#### 4.2.2.3 Dificuldades com o Trabalho de Tutoria

Apesar das dificuldades que apontaram nas atividades de tutoria, os participantes da pesquisa afirmaram preocupar-se com o bom atendimento aos alunos. Destaco um trecho da fala onde é perceptível essa preocupação: “A gente faz de tudo para poder fazer um atendimento com qualidade para os alunos, para eles poderem dar uma devolutiva antes do prazo encerrar”. (T1) Outras dificuldades foram pontuadas, entre elas:

Internet lenta, o número de alunos e o número de atividades para corrigir (T3).

É, às vezes fica o dia inteiro com problema no Moodle no programa [...] Todo mundo, eu acho que não é só minha tutoria, o virtual inteiro para. É uma das grandes dificuldades com que nós temos que conviver, infelizmente (T2).

Isso é outra coisa, inflexibilidade de horário, a gente é obrigado a cumprir as seis horas aqui, sendo que não é necessário; a gente poderia estar exercendo a mesma função em casa, ou em qualquer outro lugar (T1).

A gente faz de tudo para poder fazer um atendimento com qualidade para os alunos, para eles poderem dar uma devolutiva antes do prazo encerrar. Acho que as tutorias presenciais poderiam ser mais bem preparadas para também sanar as dúvidas dos alunos e ensiná-los mexer na plataforma que muitos alunos vem para o ambiente sem saber mexer em nada (T1).

Os alunos perguntam nos polos sobre como mexer na plataforma, mas aí ninguém sabe responder. E eles se prejudicam por causa disso. Como o tutor presencial não sabe ajudá-los, eles enviam mensagens para nós tutores a distância, o que contribui para encher a nossa caixinha de atendimento de mensagens (T2).

Os alunos e os tutores presenciais muitas vezes não sabem o básico sobre um computador, por isso acho, assim além de tudo um treinamento para os tutores presenciais ensinar mexer na plataforma, não sobre a matéria, sobre a plataforma (T3).

Os tutores descreveram algumas dificuldades que mais interferem em seu trabalho, entre elas: a falta de reunião para esclarecer questões pedagógicas; problemas com a internet, o que dificulta o acesso à plataforma *moodle*; número de alunos e o número de atividades para correção; inflexibilidade do horário e permanência na instituição; conteúdos não atualizados; ausência de treinamento para os tutores presenciais; e muitas mensagens na caixa de atendimento para responder.

Em relação às dificuldades dos tutores, Maggio (2001) explica que são muitos os desafios que os tutores precisam enfrentar, já que trabalham em ambiente diferenciado que exige conhecimento para atuação. Para Machado e Machado (2004), um dos desafios do tutor é “aprender a ensinar sem que esteja no mesmo lugar e no mesmo momento que o aluno”, como também “desempenhar diferentes papéis simultaneamente”.

Além das dificuldades apresentadas pelos sujeitos da pesquisa, existe ainda o desafio em relação aos diferentes papéis exercidos pelo tutor, conforme descrevem Machado e Machado (2004) em seu estudo. De acordo com os autores, cabe ao tutor as funções administrativa, organizacional, social, pedagógica, intelectual e tecnológica. Em meio a tantos desafios e dificuldades, cabe a seguinte reflexão: os tutores são preparados para atuar em meio a tanta diversidade de papéis e complexidade de funções?

No contexto da instituição pesquisada, no Grupo Focal, dois participantes afirmaram ter aprendido sozinhos as práticas de tutoria, sendo que T1 fez um “desabafo”, ao afirmar que procurou sobre o assunto sem receber uma formação, disponibilizando recursos financeiros próprios para isso. Apenas os participantes T2 e T3 destacaram que tiveram orientação dos colegas, sendo que o participante T3 ressaltou que havia realizado cursos a distância, e isso, de certa forma, ajudou-o na compreensão da tutoria.

Não recebi formação, aprendi por conta própria. Não antes de atuar na EaD, nunca havia ouvido falar sobre o assunto, quando entrei na instituição fui procurar cursos na internet, aprendi por conta própria e com recursos próprios (T1).

Também não recebi formação específica para atuar na EaD, mas aprendi com a ajuda dos colegas. [Quanto às dúvidas] Isso ia perguntando para os amigos do lado, todo mundo disposto, todo mundo dando uma força, ajudando bastante (T2).

[...] eu já tinha feito faculdade virtual, então eu já conhecia o ponto de vista do aluno. Do professor, não! Aprendi sozinha, por conta própria e com a ajuda dos colegas (T3).

A informação de que a maioria dos docentes que atua na EaD não vivenciou uma formação na modalidade a distância implica em debate sobre os fatores básicos descritos no Parecer CNE 9/2011, que defende a simetria invertida. De acordo com o Parecer CNE 9/2011, a simetria invertida é a aproximação do indivíduo durante a sua vida estudantil como forma de apreender e observar estratégias dos seus professores e, quando se tornam profissionais docentes, podem relembrar as situações vivenciadas, o que irá colaborar com a sua profissionalização. Ou seja, o sujeito, ao vivenciar certo contexto, terá experiências e mais conhecimentos para quando for atuar neste mesmo contexto.

O conceito de simetria invertida ajuda a descrever um aspecto da profissão e da prática de professor, que se refere ao fato de que a experiência como aluno, não apenas no curso de formação docente, mas ao longo de toda a sua trajetória escolar, é constitutiva do papel que exercerá futuramente como docente (BRASIL, Parecer CNE, 9/2011, p. 30).

Trazendo esse conceito para a proposta desta pesquisa, percebe-se que a maior parte dos sujeitos envolvidos nesta investigação não vivenciou cursos a distância, portanto suas

experiências são mínimas neste contexto. Observa-se ainda, no Parecer CNE 9/2011, aspectos relacionados aos cursos de formação de professores e às práticas que eles deverão enfrentar quando estiverem atuando como profissionais.

A preparação do professor tem duas peculiaridades muito especiais: ele aprende a profissão no lugar similar àquele em que vai atuar, porém, numa situação invertida. Isso implica que deve haver coerência entre o que se faz na formação e o que dele se espera como profissional. Além disso, com exceção possível da educação infantil, ele certamente já viveu como aluno a etapa de escolaridade na qual irá atuar como professor (BRASIL, PARECER CNE 09/2011, p. 30).

Esse Parecer parte do pressuposto de que, como aluno, o sujeito constrói um olhar e poderá associar as experiências de sua trajetória de formação à melhoria das práticas futuras. Em se tratando dos dados dessa pesquisa, que mostram que a maior parte dos sujeitos não vivenciou a experiência como aluno na EaD, observa-se que a aprendizagem como tutor se dá na prática.

Garcia (1999) defende a formação de professores como uma área que envolve a teoria e a prática, cuja inserção se dá em certos contextos que, por si só, já são espaços formativos, como: a organização escolar, o exercício em si, as experiências de aprendizagem, as intervenções profissionais que visam a melhoria da educação e as possibilidades de trabalho em equipe. O autor defende a formação como um fenômeno complexo que não se confunde com outros conceitos, destacando que é necessariamente centrada na possibilidade do professor intervir em seu contexto e propor mudanças que favoreçam a construção de conhecimento, como também a qualidade do seu trabalho. Explica ainda que este processo depende do indivíduo e de seu interesse para desenvolver-se, como também enfatiza que a “interformação” é um fator que poderá colaborar com a formação dos professores nos contextos de aprendizagem.

Garcia (1999) explica, ainda, que a formação pode ser compreendida por múltiplas formas, dependendo do ponto de vista do objeto ou do sujeito. O autor afirma que, em geral, é direcionada por alguma atividade com objetivos definidos como também pode ser entendida como um processo de amadurecimento intelectual do indivíduo. Desta forma, Garcia (1999) explica:

A formação pode ser entendida como uma função social de transmissão de saberes, de saber-fazer, ou do saber-ser que se exerce em benefício do sistema socioeconômico ou da cultura dominante. A formação pode também ser entendida como um processo de desenvolvimento e estruturação da pessoa que se realiza com o duplo efeito de uma maturação interna e de possibilidades de aprendizagem, de experiências dos sujeitos (GARCIA, 1999, p. 19).

A pesquisa mostrou que os tutores pesquisados sentem falta de uma formação específica da instituição na qual atuam. Com base nas ideias defendidas por Garcia (1999), para quem a ajuda de colegas pode ser uma etapa importante na formação dos professores, pode-se concluir que receber essa ajuda foi de extrema relevância para que pudessem compreender o trabalho a ser realizado.

Para Garcia (1999), a formação deve ser pautada na reflexão sobre os problemas que ocorrem nas vivências diárias. Apesar dos sujeitos afirmarem que não tiveram uma formação específica, no Projeto Acadêmico do Curso de Pedagogia (2006) consta que o tutor deverá participar de cursos de formação específica. As falas dos tutores, no entanto, revelam que a formação ocorreu de outra forma, diferente da proposta no Projeto Acadêmico (2006).

Este projeto pedagógico define que o tutor é um orientador, que participa de programas específicos de formação, para atuar como mediador, agente motivador, provocador de estímulos para que o aluno construa o seu próprio saber. Colaborando na busca de soluções, atua também como mediador entre alunos e professores, viabilizando, sempre que possível, o contato entre ambos (PROJETO ACADÊMICO, 2006, p. 25).

Com base no que retrata o Projeto Acadêmico do Curso de Pedagogia, os tutores passam por programas de formação que têm por objetivo capacitá-los e auxiliá-los em seu desenvolvimento para que possam aprender a mediar o conhecimento e estimular os alunos na busca pelo conhecimento significativo. Se os tutores afirmam que não passaram por programas de formação para atuar na tutoria, cabe questionar como esses sujeitos são orientados para este trabalho docente?

#### 4.2.2.4 Formação continuada/orientação para o trabalho de tutoria

De certa forma, as respostas do Grupo Focal sinalizaram que a falta de orientação para o trabalho de tutoria prejudica a qualidade do processo de ensino-aprendizagem. Neste sentido, T3 deixa subentendido que, apesar da orientação dos colegas, sentiu a necessidade de uma formação que preparasse para atuar na educação a distância.

Sofrida, por não receber nenhuma orientação de ninguém! (T1).

Foi sofrida! (T2).

Eu já não posso falar porque fui orientada, muito bem orientada, todos meus colegas me ajudaram muito, mas não foi uma formação, foi auxílio dos colegas (T3).

De acordo com Abdalla (2006), os professores aprendem a partir do momento em que refletem sobre os aspectos que envolvem suas práticas. Sob este aspecto destaca que “do encontro do professor com o conhecimento é que se traduz o trabalho docente” (ABDALLA, 2006, p. 94). Para a autora, quem exerce a função de formador de professores deve conhecer/saber os aspectos relacionados às suas práticas. É imprescindível conhecer como se constrói o conhecimento e como ele se entrelaça na prática. Neste sentido, Abdalla (2006) define que, por meio da reflexão crítica sobre si mesmo, é que o sujeito visualiza seus limites e suas possibilidades, construindo assim sua profissionalidade. Desta forma, a autora ressalta:

Para nós, o professor se reconhece profissionalmente, ou seja, conhece e aprende sua profissão quando ao interpretar e avaliar as diferentes experiências de ensino e aprendizagem, for capaz de identificar ações emancipatórias necessárias para desenvolver valores democráticos (ABDALLA, 2006, p. 102).

Garcia (1999) considera que os termos aperfeiçoamento, formação em serviço, formação contínua, reciclagem, aperfeiçoamento, possuem suas especificidades e que a formação de professores é algo contínuo, cujo processo ocorre durante todo o período da vida. Este autor optou por diferenciar os conceitos de formação continuada de professores de “desenvolvimento profissional dos professores”, por considerar que o primeiro é mais

abrangente e que o segundo prioriza o contexto do exercício profissional e organizacional de professores como espaço que auxilia no preparo desses profissionais para saberem se posicionar diante das situações que surgirem durante a sua vida acadêmica profissional e, assim, construírem formas de resolução de problemas relacionados a seu contexto profissional.

Garcia (1999) explica que o sentido da palavra “desenvolvimento” remete à sensação de algo inacabado, que sempre precisa estar em movimento para existir; portanto, prioriza a pesquisa e o surgimento de questões e de reflexões, com o intuito de buscar soluções como parte de um processo que modifica a todos os envolvidos na instituição onde trabalham.

Segundo Howey (1985), citado por Garcia (1999, p. 138), o desenvolvimento profissional dos professores deve ser relacionado a quatro dimensões:

1) desenvolvimento pedagógico - centrado em temas específicos como: gestão da classe e competências instrucionais a partir de atividades que favoreçam o aperfeiçoamento do ensino dos professores;

2) conhecimento e compreensão de si mesmo - prioriza a imagem equilibrada do professor sobre si mesmo e o sentimento de autorrealização;

3) desenvolvimento cognitivo - prioriza que os professores adquiram conhecimentos e aperfeiçoamento de estratégias de processamento de informação;

4) desenvolvimento teórico - momento no qual o professor reflete sobre sua prática docente.

Garcia (1999, p. 139) explica que, apenas no contexto do desenvolvimento profissional de professores, é possível compreender e integrar as quatro dimensões, que envolvem a escola, o currículo e a inovação, o ensino e os professores. Este mesmo autor explica que o desenvolvimento profissional dos professores pode envolver atividades direcionadas por especialistas, cujo objetivo é possibilitar aos professores a construção de conhecimentos e competências a partir desses momentos direcionados. Em relação aos tutores, participantes da pesquisa, observou-se que não consideram a ajuda do colega como uma formação efetiva que possibilite compreender as atividades de tutoria de forma mais segura (T3). Para T1 e T2, a orientação para o trabalho de tutoria foi “sofrida”.

#### 4.2.2.5 Habilidades e Competências do Tutor

Entende-se que o tutor a distância deverá possuir competências e habilidades diferenciadas, já que ele está em um contexto no qual a presença física não existe. Este tutor trabalha com outras ferramentas para ensinar. Para Lapa e Pretto (2010), uma das maiores dificuldades dos docentes que atuam na EaD é aprender a ser professor em uma pedagogia diferenciada. A tecnologia utilizada no século XXI na modalidade de ensino a distância é o computador e, por meio deste, o professor constrói momentos significativos com seus alunos, porém, de acordo com esses autores, ainda não existem experiências suficientes para ensinar os professores a atuar na EaD.

Maggio (2001) explica que o tutor “se encontra diante de uma tarefa desafiadora e complexa”, pois, além de estar inserido em contexto diferenciado de ensino, ao qual ainda está se adaptando, ele é responsável por orientar, direcionar e apoiar o aluno. No Projeto Acadêmico de Graduação do Curso de Pedagogia (2006, 30-31) da universidade investigada são destacadas competências e habilidades necessárias à atuação na tutoria, a saber:

- a) Competências:
  - Domínio dos conhecimentos essenciais da informática;
  - Capacidade de comunicação com os demais profissionais e alunos;
  - Capacidade de trabalhar com pessoas;
  - Competência para a análise e resolução dos problemas;
  - Domínio dos conhecimentos científicos essenciais à formação do pedagogo;
  - Capacidade para buscar e interpretar informações.
  
- b) Habilidades:
  - Realização de observações diretas;
  - Utilizar ferramentas eletrônicas de acesso e manipulação de bancos de dados;
  - Utilizar ferramentas eletrônicas de editoração de textos, quadros, gráficos e imagens;
  - Desenvolver apoio às vídeo-aulas e aulas virtuais;
  - Apoiar ações de avaliação;
  - Localizar e consultar fontes de informações;
  - Utilizar vocabulário técnico de comunicação;

- Organizar e administrar arquivos digitais de imagem e sons.

No momento em que os participantes foram questionados sobre as principais habilidades do tutor, os sujeitos fizeram referência aos seguintes aspectos: a) competência para o trabalho; b) ter iniciativa para buscar informações; c) ser comprometido com os alunos; d) ter atitude para propor soluções no trabalho que desenvolve; e) saber comunicar-se com os alunos. Em destaque algumas falas dos tutores:

Agilidade, vocabulário, inteligência, curiosidade (T1).

Paciência! (T2).

Assina o ponto, como todo profissional tem que estar sempre se atualizando, revendo o programa (T3).

Tem que ser competente no que ele faz. Se comprometeu a trabalhar aqui, por mais que tenha dificuldade, tem que ter competência e tem que trabalhar. Ter muito aluno é difícil, mas tem que se esforçar. Quando tem dificuldade, tem que chegar junto ao coordenador e alguém mais, sentar e conversar. Ter iniciativa. Apareceu, tá acontecendo um problema, não é só também reclamar. Tem que ter iniciativa e conversar (T2).

Tem que ser comprometido com o aluno. Acho que sim, estar comprometido com os alunos, não oh, é não vai dar. Se não vai dar você tem que chegar pede um tempo para pessoa olha é e isso, isso e isso, tem como mudar. Senão não adianta, fica um jogando a bola pro outro e o aluno fica esperando; é difícil, mas é assim como em qualquer outra profissão, tem que ter atitude para resolver (T3).

Segundo Souza et al. (2004, p.242), no sistema EaD, o tutor precisa compreender a prática de modo geral “política, educativa, formativa e mediatizada”, já que possui um papel de extrema relevância. Para os autores, o tutor é um mediador, que propõe a interação e o estímulo ao aluno, para que o mesmo construa e desenvolva seus conhecimentos. Como citado no segundo capítulo desta pesquisa, a mediação é um componente de relevância na atuação deste profissional. Neste sentido, compreendemos a concepção de mediação defendida por Masetto (2000, p.144) e que envolve “a atitude, o comportamento do professor que se coloca como um facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem”.

De acordo com Masetto (2000), a mediação favorece a criação de um ambiente pedagógico que propicia a construção do conhecimento. Para Maia e Mattar (2007), o tutor, além ser um gestor da construção do conhecimento do aluno, ele é um instigador que direciona os espaços dentro do ambiente virtual, para que o aluno consiga percorrer seu caminho de forma suave, sem se sentir só.

É importante perceber que as mudanças que ocorrem de forma contínua na sociedade colaboram para a transformação do papel do professor. É preciso que os tutores percebam as mudanças e conheçam as competências e habilidades necessárias para que possam desempenhar seu papel na EaD. No intuito de compreender os aspectos relacionados à tutoria e à percepção dos tutores sobre este item, questionou-se sobre o que eles compreendem sobre isso.

#### 4.2.2.6 Significado da Tutoria

Com base no estudo de Mill (2011), para quem a tutoria é o processo de responsabilidade do tutor que envolve a construção de conhecimento dos alunos, a pesquisa buscou conhecer os significados atribuídos pelos tutores a essa atividade.

De modo geral, os participantes do Grupo Focal demonstraram entusiasmo em relação ao trabalho de tutoria e até certo encantamento, quando atribuíram à tutoria uma relação de amor e paixão. No entanto, observou-se que também se posicionaram criticamente a respeito do tema. O participante T1 mostrou-se bastante crítico em relação ao trabalho do tutor, o que instigou a opinião dos demais. Na perspectiva de T1, a tutoria dificilmente poderá mudar algo na educação, pelo menos não da forma como está embasada e estruturada. Para o referido participante, os interesses das instituições estão voltados para o mercado de trabalho e não para a qualidade do serviço que oferecem ou para a melhoria da sociedade. Esse posicionamento desencadeou relatos que revelaram tensões vivenciadas pelos participantes no trabalho e que ainda não haviam sido trazidas para discussão.

E porque não adianta nada você reclamar; as pessoas que podem mudar alguma coisa não se interessam por educação e sim por ganhar dinheiro. Na minha sala tem muita gente esforçada e com objetivo. Eu não sei, eu nunca tive reunião com eles, mas a maioria dos professores horistas não reclama porque eles ganham muito bem (T1).

É que todo mundo tem medo de perder o emprego. Mas se todo mundo reclamar, a empresa não vai demitir todo mundo. Eles vão pensar que, se todo mundo reclamar da mesma coisa, é que realmente tem alguma coisa errada (T2).

Se você reparar, as pessoas que reclamam muito e não veem resultado, começam a ficar caladas e vão embora. É prazeroso o trabalho com EAD e

um grande aprendizado e um mundo maior. Mas você se decepciona com instituições como essa e outras que distribuem diplomas (T1).

Eu tenho três mil alunos, eu não vou ficar entrando na minha casa para ficar corrigindo nada. Eu não ganho pra isso, e quem faz isso está colaborando com a exploração (T1).

Você tem que cumprir o prazo que você assumiu com a instituição (T2).

Se você cumprir os prazos, no próximo semestre você terá o dobro de alunos (T1).

Eu concordo, mas quem é prejudicado e quem está pagando a instituição são os alunos. O aluno não é culpado do que acontece. E principalmente o aluno que quer buscar o conhecimento, ele não pode ser prejudicado. Eu cumpro os prazos porque sou comprometida com minha docência e meus alunos (T3).

Para os participantes do Grupo Focal, os problemas institucionais e os interesses econômicos e financeiros não favorecem a educação a distância de qualidade. O participante T1 destacou que, embora tutores mais antigos buscassem melhorar as ações na tutoria, não foram ouvidos e muito menos suas ideias foram consideradas, o que os levou a sair da instituição.

Gonzalez (2005) defende que métodos de avaliação aplicados de forma contínua, tanto para os professores quanto para os alunos, poderiam ajudar as instituições a perceber suas falhas, aprimorar suas estratégias positivas e a modificar o que não está dando certo. O que se percebe neste item da pesquisa é que os tutores precisam se aprofundar no tema da tutoria para compreender melhor seu significado, já que a tutoria é um método de ensino constituído por ações de acompanhamento aos alunos que envolvem técnicas, estratégias motivacionais e de ensino para estimular o grupo a buscar o conhecimento significativo.

#### 4.2.2.7 Valorização do Tutor

Não se pode falar sobre este item da pesquisa, sem fazer referência ao modelo da UAB, estruturado pelo Ministério da Educação do país e que, de certa forma, serve de parâmetro para as instituições privadas. É possível conhecer um pouco sobre o tutor que está inserido neste programa de Educação a Distância do governo brasileiro para, em seguida, tratarmos da situação dos tutores.

Segundo Lapa e Pretto (2010), o modelo UAB tende a servir de padrão para as instituições federais brasileiras, considerando-se um modelo que evita o surgimento de

heterogeneidade e multiplicidade, e que tem, como objetivo, atingir números elevados da população para a formação de profissionais. Os referidos autores defendem ainda que as políticas administrativas que influenciam na divisão do trabalho são embasadas por uma educação de massa que colabora com a precarização do trabalho docente, tornando-se opções administrativas que culminam em tensões em relação aos docentes.

A disseminação do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) tem padronizado o entendimento do trabalho docente na educação a distância (EaD), a partir de uma concepção dessa modalidade de ensino que preconiza uma educação de massa e a redução do trabalho docente (LAPA e PRETTO, 2010, p. 79).

Segundo os autores, a opção pela criação da função de tutor, denominado por ‘professor ministrante’, para atuar junto ao aluno com base em orientações pedagógicas também é influenciada pela lógica administrativa. Lapa e Pretto (2010), em relação ao modelo de educação a distância das universidades públicas, esclarecem que existe uma tensão instaurada, pois esses sujeitos ‘tutores’ não são reconhecidos como professores, mas sim como pesquisadores e, portanto, não recebem salários e, sim, bolsas de pesquisa como forma de remuneração, como também não possuem vínculos empregatícios.

No que concerne ao professor, as diretrizes financeiras determinam também o papel docente na EaD. A docência, distribuída em diferentes papéis, como o de professor e o de tutor (a distância e presencial), está definida em resoluções que enquadram esses profissionais como bolsistas que sequer têm direito a uma declaração do trabalho que realizam como professores, devido à possível consolidação de vínculos empregatícios não desejados. Tal precarização do trabalho docente se desdobra, na prática, entre outras coisas, por meio da baixa remuneração, que exclui profissionais qualificados, e da falta de reconhecimento profissional (LAPA e PRETTO, 2010, p. 79).

De acordo com Lapa e Pretto (2010), nessa proposta os tutores são considerados professores marginalizados, considerando que o projeto atrai pessoas não qualificadas, que recebem baixa remuneração, e que são motivadas pelo valor financeiro, sem vínculo empregatício. Esses fatores desqualificam os profissionais que trabalham como tutores,

atribuindo-lhes a conotação de que se trata de trabalho administrativo e não, pedagógico. Assim Lapa e Pretto (2010) destacam:

É possível reconhecer essa dificuldade, por exemplo, quando o professor não trata o tutor como um professor como ele e atribui à tutoria um papel administrativo, de cobrar presença e trabalhos. Ou quando o professor planeja tudo sozinho e espera que os outros professores e tutores apenas executem a sua proposta, quando esses sequer conseguem compreender os objetivos pedagógicos que a orientaram, tornando-se, assim, um professor de script de autoria alheia (LAPA e PRETTO, 2010. p. 85).

De acordo com Lapa e Pretto (2010), os tutores são sujeitos que executam ideias dos professores e sua função é mais caracterizada como ‘cobrança de entrega de atividades’ do que de colaboração na construção do conhecimento do aluno.

No contexto da instituição pesquisada, pudemos perceber alguns conflitos semelhantes aos descritos pelos autores, pois, de acordo com os participantes do Grupo Focal, não existe na instituição o plano de carreira e o tratamento dados aos professores e aos tutores é diferenciado. Além disso, mencionaram o fato de a instituição não criar a possibilidade de crescimento na função, já que os tutores serão sempre tutores, segundo T3. Por meio das falas abaixo, podemos constatar algumas tensões que os tutores vivenciam em seu trabalho:

Não, pois nós somos ignorados quando vamos tentar resolver alguma coisa ou sugerir alguma melhoria. Nós somos tratadas como estudantes, quando na verdade temos formação de nível superior (T1).

Aqui, nessa instituição, nós não temos planos de carreira você pode estudar o quanto você quiser, fazer pós-graduação *lato sensu*, mestrado, doutorado, que você vai ser sempre o que você é, ou seja, se você entrou como tutor, será sempre tutor. Eles não te dão espaço, não estimulam para que você sinta vontade de crescer na empresa (T3).

Além da falta do plano de carreira, a instituição oferece vários cursos, mas não podemos fazer, temos que fazer em outras instituições, pagando do nosso próprio bolso. Nem pagando você pode. Quando eu entrei, achei que fosse aprender muito e realmente, eu aprendi muito, mas não tenho nenhum diploma e eu poderia ter algum estudo aqui, um algo a mais que diga que recebi uma formação. Tem gente que quer dar o melhor e melhorar a qualidade do ensino. (T3).

### 4.3 Profissionalização e Trabalho Docente

A profissionalização e o trabalho docente são aspectos da docência que estão interligados. De acordo com Cunha (1999), quando falamos que alguém é profissional, deixamos explícito que esse sujeito possui competências técnicas e tem capacidade para agir e solucionar os problemas que surgem no contexto da sua profissão.

Dizer que alguém tem um comportamento profissional é dizer que tem competência técnica, discernimento emocional, responsabilidade e capacidade para resolver problemas no âmbito de sua profissão. É, ainda, ressaltar uma conduta que se distingue das demais, geralmente baseada num código de ética, explícito ou não. O profissionalismo opõe-se aos procedimentos improvisados e pouco eficientes. (CUNHA, 1999, p.129)

Para além das competências técnicas, da responsabilidade, do equilíbrio emocional e da ação de decisão frente aos problemas que surgem, o profissionalismo abordado por Cunha (1999) indica que existe um processo que envolve dignidade e comprometimento dos sujeitos. Se pensarmos que a profissão do magistério, cuja origem se embasa na catequese e na maternidade, é também composta por elevado grau de subjetividade, que envolve a interação entre professor e aluno, surge a seguinte questão: como podemos definir padrões para atuar nesta profissão?

Para Cunha (1999) existem muitas facetas que envolvem o exercício do magistério e esses aspectos criam dificuldades na caracterização da profissão. A multiplicidade de facetas torna o magistério uma profissão frágil, já que esta envolve fenômenos sociais, um saber específico, questões de poder e de gênero, como também pode se desmembrar em situações desafiadoras a todo instante.

A docência revela uma condição vinculada ao aspecto valorativo e a um projeto político-social que pode determinar variações na definição profissional. Além disso, sendo a educação uma prática social, o exercício da profissão docente estará sempre circunstanciado a um tempo e a um lugar, num desafio constante de reconfiguração de suas próprias especificidades (CUNHA, 1999, p. 131).

A docência, em suas dimensões, envolve desafios contínuos, que são ao mesmo tempo práticas sociais, que auxiliam os docentes em seus processos de formação e os capacitam para propor soluções aos problemas que surgem, tendo em vista o contexto específico da localidade e do tempo em que atuam.

Para Tardif e Lessard (2011), o trabalho modifica o trabalhador na medida em que ambos se transformam e, nessa relação contínua, o sujeito apreende, desenvolve estratégias, competências e habilidades que favorecem o seu contexto. O que se percebe é que o trabalho docente é constituído por práticas que favorecem a construção de conhecimentos específicos por parte dos docentes e que, nesse processo, surgem as mudanças.

Para Garcia (1999) e Cunha (1999), o termo ‘profissional’ é utilizado para dar conotação a um grupo que desenvolve, prepara e domina seus conhecimentos para prestar serviço a outros sujeitos, já o conceito de ‘profissão’ refere-se a aspectos qualitativos que diferenciam o ofício, a ocupação, o emprego.

Para Cunha (1999), o processo de profissionalização diz respeito a um fator evolutivo histórico que se embasa em relações sociais e, com o tempo, constrói procedimentos que constituem um conjunto característico de um grupo profissional específico. Tardif e Lessard (2011), por sua vez, mostram que o trabalho docente, na cultura da sociedade atual, passa por elevados impactos e, para compreendê-lo em suas especificidades, torna-se necessário analisá-lo inserido em seu contexto. De acordo com os autores, os professores se profissionalizam na medida em que exercem suas ações cotidianas que envolvem o trabalho. Dessa forma, o trabalho docente constitui o âmago para a compreensão das situações que envolvem as interações humanas e, portanto, a profissão docente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A EaD é uma modalidade de ensino que ganha um espaço maior a cada ano que passa, o que vem exigindo profissionais capazes de atuar nessa modalidade de ensino. Sob esse aspecto, ressalta-se o papel do tutor como sendo de extrema relevância, posto que suas funções envolvem a mediação, a avaliação e a orientação do aluno para que este possa construir novos conhecimentos. Além disso, esse trabalho configura-se como multidisciplinar, considerando que envolve outros profissionais de diferentes áreas. Assim, as exigências quanto a este profissional são maiores, já que ele deverá não apenas dominar as ferramentas do ambiente de aprendizagem, mas também compreender o processo de formação do aluno, além de participar dos processos avaliativos.

Com a falta de conhecimento sobre a modalidade a distância e a ausência de clareza do papel do tutor na educação a distância, muitos profissionais que atuam na tutoria seguem no mercado de trabalho, sem saber como definir o que compete a suas funções, quais as habilidades e competências necessárias para realizar um trabalho de qualidade, quem são os alunos que aprendem na educação a distância, entre outros fatores relacionados ao processo de ensino e aprendizagem.

Este trabalho buscou compreender o significado da tutoria em cursos de Licenciatura a distância de uma instituição de ensino superior da Baixada Santista, focando, posteriormente, no trabalho de tutores que atuam no Curso de Pedagogia. O objetivo foi compreender o cenário em que atuam esses profissionais para trazer reflexões sobre as suas percepções a respeito da tutoria e como veem seu trabalho na educação a distância. Buscou, também, analisar as dificuldades encontradas pelos tutores em relação às práticas, ao investigar as percepções dos sujeitos em relação a essa atividade, de modo a compreender como ocorre o processo de profissionalização do tutor. Além disso, procurou refletir sobre a percepção dos tutores sobre suas práticas e as dificuldades que encontram para efetivar a construção do conhecimento, devido ao elevado número de tarefas a serem cumpridas em curtos prazos.

Este trabalho procurou mostrar como os tutores percebem suas funções na instituição pesquisada, ao ressaltar as atividades de tutoria, que, muitas vezes, confundem-se com funções administrativas e organizacionais, em detrimento da pedagógica. Observou-se que, na instituição de ensino privado onde atuam os sujeitos da pesquisa, também ocorrem situações

tensas no trabalho dos tutores, seja em relação ao número de alunos sob a orientação de cada tutor, seja em relação às múltiplas atividades que o tutor exerce.

Uma pesquisa feita no site do INEP mostrou que o número de matrículas na EaD cresce a cada ano, sendo que o programa UAB abrange 46 % da formação de professores, o que significa que o modelo UAB tem se tornado um parâmetro para as instituições que oferecem cursos a distância. Com base nessas informações, é preciso pensar na função do tutor e, principalmente, no reconhecimento do trabalho desse profissional.

Garcia (1999) defende modelos de formação docente para que as situações sejam analisadas, situadas em contextos específicos, com o propósito de compreender os aspectos que envolvem a docência, a profissionalização e as dimensões do trabalho docente. Em relação aos trinta e oito tutores envolvidos nesta pesquisa, vinte e quatro sujeitos identificaram-se como tutores, declarando que realizam atividades que envolvem o acompanhamento do aluno e a atualização do conteúdo no ambiente virtual. Se pensarmos que, do total de participantes, apenas quinze afirmaram ter tido formação para atuar como tutores, pode-se concluir que estamos longe de um modelo de formação para a tutoria. Maia e Mattar (2007) defendem a importância da formação contínua do tutor e consideram que os programas de capacitação devem envolver também o uso das tecnologias das ferramentas da tutoria.

Na instituição pesquisada, identificamos que não há uma preocupação com programas de capacitação de tutores, como também não há o preparo do tutor antes, durante e depois da sua atuação. Isso significa que os tutores aprendem a exercer suas atividades sozinhos, com base na prática do dia a dia e até utilizando o bom senso e o improviso para a solução de problemas. Outros ainda têm a sorte de contar com a ajuda dos colegas para aprender as práticas.

Em relação à compreensão do significado da tutoria, o grupo demonstrou fragilidades que precisam ser estudadas e aprofundadas, mas que estão coerentes com o que afirmaram em relação à formação do tutor. Ao afirmar que a tutoria é um método que envolve estratégias e técnicas de estímulo à aprendizagem, além de estratégias de avaliação e de utilização das ferramentas tecnológicas, os participantes da pesquisa parecem estar distantes do real significado da tutoria como orientação para a aprendizagem.

De acordo com Gonzalez (2005), os tutores precisam conhecer o método da tutoria e seus aspectos estratégicos diferenciados. Este autor explica, ainda, que métodos avaliativos servem também para redimensionar o trabalho do professor, favorecendo para que haja uma visão mais apurada dos problemas e a mudanças de estratégias, a fim de possibilitar melhorias

no trabalho que é desenvolvido. É uma forma de visualizar algo e poder refletir sobre situações problemáticas.

Quando questionados sobre as maiores dificuldades que encontraram na tutoria, os participantes indicaram, entre outros, o número elevado de alunos, o excessivo número de atividades para corrigir, os prazos a cumprir. Além disso, mencionaram a ausência do plano de carreira e de cursos de formação continuada na instituição, como também problemas de infraestrutura e péssima remuneração, o que compromete a tutoria e a qualidade dos cursos.

Conclui-se, com base nos dados obtidos, que os tutores são submetidos a múltiplas tarefas para as quais não foram preparados e aprendem a ser tutor na vivência da sala virtual. No contexto da pesquisa, fica claro que os tutores procuram soluções para os problemas que ocorrem em suas práticas e que veem, com clareza, a importância do comprometimento e da dignidade profissionais. De modo geral, revelaram preocupação com seu profissionalismo e com sua atuação, mas declararam sofrer com os dilemas que fragilizam o trabalho docente e que comprometem a profissionalização, já que não encontram oportunidade na instituição para reflexões e nem espaço para propor mudanças e melhorias em seu trabalho.

Assim, há necessidade de uma compreensão maior sobre a tutoria, que é uma atividade bastante complexa que envolve aspectos metodológicos, técnicos, teóricos, entre outros. Isso leva a pensar na necessidade de ter um olhar especial para a forma como os sujeitos compreendem o significado da tutoria e das práticas, item extremamente relevante para entender a educação distância como um processo que busca a qualidade da aprendizagem.

Tendo que exercer muitas atividades, o tutor não tem o tempo necessário para refletir sobre as práticas. Somado a outros fatores relacionados à infraestrutura institucional, que vai desde a falta de equipamentos à internet lenta, e à ausência de oferta de cursos de formação, além da baixa remuneração, temos um cenário de desvalorização do trabalho do tutor. Além disso, observa-se a inexistência de clareza sobre as atribuições do tutor na instituição e as especificações em relação ao número de alunos atendidos por hora trabalhada. Os resultados da pesquisa também revelaram que os tutores não possuem conhecimentos básicos sobre a profissão, o que gera dificuldades para refletir sobre suas realidades e pensar em transformações na própria prática.

No decorrer desta pesquisa foi possível identificar alguns aspectos de tensões vivenciadas pelos tutores, entre elas, a identidade, o tipo de trabalho e a forma como são controlados pelos prazos para correção de atividades, o que concorre para um trabalho de baixa qualidade, onde predomina um elevado número de alunos por tutor. Observou-se, também, a existência de incoerências, pois ao mesmo tempo em que se prega uma educação

com objetivos éticos de qualidade, os tutores vivenciam uma realidade precária de condição para o trabalho, criando situações de desequilíbrio no processo que envolve essa profissão. Ou seja, as dificuldades em relação ao trabalho como tutores e às condições institucionais de atuação passam a ser desafios constantes na tutoria e mostram um lado negativo que diz respeito à falta de oportunidade para desenvolver-se profissionalmente.

Na EaD os tutores lidam com tensões próximas daquelas vivenciadas pelos professores no modelo presencial de ensino, ainda que haja especificidades que surgem no contexto virtual. Nessa modalidade de ensino, eles se veem diante de desafios constantes, que exigem competências e habilidades. Inseridos em contextos nos quais suas atividades são submetidas a regras pré-determinadas, os tutores vivenciam situações difíceis de serem avaliadas, tanto do ponto de vista institucional quanto pedagógico, considerando que os alunos podem oferecer resistências às suas ações.

Com o intuito de compreender a profissionalização do tutor na educação a distância, esta pesquisa buscou situar os tutores no contexto do trabalho docente e espera-se que venha a colaborar para a compreensão do papel do tutor, como também favorecer a compreensão dos próprios tutores sobre o trabalho docente e a relação existente entre o trabalho e a profissionalização docente.

A apresentação dos resultados da pesquisa teve, por objetivo, trazer reflexões sobre a questão proposta e sobre a percepção dos tutores a respeito da profissionalização e do trabalho docente. É importante ressaltar que esta conclusão busca suscitar novos olhares e instigar futuras pesquisas que possam aprofundar o tema e contribuir para reflexões sobre a profissionalização do tutor.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDALLA, Maria de Fátima Barbosa. **O senso prático de ser e estar na profissão**. São Paulo: Cortez, 2006.

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini . As teorias principais da andragogia e heutagogia. In: Frederic M. Litto; Marcos Formiga. (Org.). **Educação a Distância**: o estado da arte. 1 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009, v. 1, p. 105-111

ALVES, Sônia Célia de Oliveira. Interação on-line e oralidade. In: **Interação e aprendizagem em ambiente virtual**. Vera Lúcia Menezes (Org.) 2.ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010, p.145-170.

ANATED – **Associação Nacional dos Tutores em Educação a Distância**. Disponível em: <[http://tutor.anated.org.br/\\_site/home/](http://tutor.anated.org.br/_site/home/)>. Acesso em: 02 jan. 2011.

ANDRÉ, Marli Elisa D.A. **Etnografia da prática escolar**. 11. ed. Campinas,SP: Editora Papirus, 2004.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BELLONI, M. L. Educação, ensino ou aprendizagem à distância. In: **Educação a distância**. 5. ed. Campinas, SP: Autores associados, 2009.

BERNAL, Edith González. **Formação do Tutor para a Educação a Distância**: Fundamentos Epistemológicos. Ecos, Revista Científica, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 55-88, jan/jun. 2008.

BONINI, Luci Mendes; CHERMANN, Maurício. **Educação a Distância**: Novas tecnologias em ambientes de aprendizagem pela internet. Mogi das Cruzes: Universidade Braz Cubas, 2000.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Decreto-lei Nº 2. 494**, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o Artigo 80 da LDB Nº 9.394/96. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>>. Acesso em: 01 nov. 2011.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 1.917, de 27 de Maio de 1996. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e Funções Gratificadas do Ministério da Educação e do Desporto e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. Decreto n.º 2.561, de 27 de abril de 1998. Altera a redação dos arts. 11 e 12 do Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, que regulamenta o disposto no art. 80 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2561.pdf>>. Acesso em: 01 nov. 2011.

\_\_\_\_\_. Decreto Nº 5.622, de 19 de Dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm)>. Acesso em: 20 nov. 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação e Cultura. Decreto nº 5.773, de 9 de Maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5773.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5773.htm)>. Acesso em 24 out. 2011.

\_\_\_\_\_. Conselho Federal de Educação. Resolução nº 1, de 8 de Junho de 2007. Estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação lato sensu, em nível de especialização. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces001\\_07.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces001_07.pdf)>. Acesso em: 24 jun. 2011.

\_\_\_\_\_. Conselho Federal de Educação. **Portaria Normativa Nº 2**, de 10 de Janeiro de 2007. Dispõe sobre os procedimentos de regulação e avaliação da educação superior na modalidade a distância. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/portarias/portaria\\_n\\_2-07\\_polo.pdf](http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/portarias/portaria_n_2-07_polo.pdf)>. Acesso em: 24 jun. 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação e Cultura. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996. Dispõe sobre as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Brasília, DF: MEC, 1996.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação e Cultura. Referencial de Qualidade para a Educação Superior a Distância. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refEaD1.pdf>>. Acesso em: 03 fev. 2012

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais para a Formação de Professores da Educação Básica, em nível superior, curso de licenciatura, de graduação plena. Parecer nº CNE/CP 009/2001 de 08 de maio de 2001. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/009.pdf>>. Acesso em 08 mai. 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Portaria nº 4059 de 10 de dezembro de 2004. Trata da oferta de disciplinas na modalidade semi-presencial em cursos superiores já reconhecidos. Diário Oficial da União de 13 de dezembro de 2004, Seção 1, p.34.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho. Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 30 set. 2011.

\_\_\_\_\_. Universidade Aberta do Brasil - UAB. Guia do Tutor UAB. Brasília: MEC/UAB/UB, 2008. Disponível em: <<http://www.uab.unb.br/index.php/canais/manuais>> Acesso em: 24 jun. 2012.

CUNHA, Maria Isabel. Profissionalização docente; contradições e perspectivas. In: VEIGA, I. P. A., CUNHA, M.I. (Orgs.). **Desmistificando a profissionalização do magistério**. Campinas: Papirus, 1998, p. 127-147.

DIAS, Rosilâna Aparecida; LEITE, Lígia Silva. **Educação a Distância**: da legislação ao pedagógico. 2 ed. – Petrópolis: Vozes, 2010.

DURAN, David; VIDAL, Vinyet. **Tutoria: aprendizagem entre iguais: da teoria à prática.** Tradução por Ernani Rosa. Porto Alegre: Artmed, 2007.

FRANCO, Maria Amélia Santoro; GILBERTO, Irene Jeanete Lemos. O observatório de prática docente como espaço coletivo de pesquisa, de análise e de formação. **IV Seminário Internacional de Pesquisas e Estudos Qualitativos. UNESP** (2010) Disponível Em: <<http://www.sepq.org.br/IVsipeq/anais/artigos/94.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2012

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** 34. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da indignação: cartas pedagógicas e outros escritos.** São Paulo: UNESP, 2000.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia do Oprimido.** 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GARCIA, D. **O papel do Mediador Técnico-Pedagógico na formação continuada a distância de Professores em serviço.** 2006. 168 p. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Ciências e Tecnologias. UNESP. Presidente Prudente. São Paulo. 2006.

GATTI, B. A. Análise das políticas públicas para formação continuada no Brasil, na última década. **Revista Brasileira de Educação** v. 13 n. 37 jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v13n37/06.pdf>. Acesso em: 22 fev. de 2013.

GHEDIN, Evandro; FRANCO, Maria Amélia Santoro. **Questões de método na construção da pesquisa em educação.** 2 ed. – São Paulo: Cortez, 2011.

GILBERTO, Irene Jeanete Lemos. A Educação a distância no Ensino Superior e os processos formativos. In GILBERTO, Irene Jeanete Lemos (Org.) **Universidade em tempos de desafio.** Santos, SP: Editora Universitária Leopoldianum, 2006, p. 151-163.

GONÇALVES, Adilson. **Entre o Presencial e o Virtual: Percepção de Professores do Ensino Superior sobre a utilização de ferramentas de comunicação a distância e suas implicações no trabalho docente.** 2008. 216p. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Educação. Universidade Católica de Santos. Santos. São Paulo. 2008.

GONZALEZ, M. **Fundamentos da tutoria em Educação a Distância.** São Paulo: Ed. Avercamp, 2005.

HOUAISS, A. **Dicionário da Língua Portuguesa.** Belo Horizonte: Editora Objetiva, 2009.  
INEP (2011) **Sinopses Estatísticas da Educação Superior.** Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-censosuperior-sinopse>>. Acesso em 23 jan. 2013.

KENSKY, Moreira, V. Novas Tecnologias: o redimensionamento do espaço e do tempo e os impactos no trabalho docente. **Revista Brasileira de Educação**, número 8, Mai, Jun, Jul, Ago. 1998 Disponível em: <[http://educa.fcc.org.br/scielo.php?pid=S1413-24781998000200006&script=sci\\_abstract](http://educa.fcc.org.br/scielo.php?pid=S1413-24781998000200006&script=sci_abstract)>. Acesso em: 09 ago. 2012

LAPA, Andrea; PRETTO, Nelson De Luca. Educação a distância e precarização do trabalho docente. **Em Aberto**, Brasília, v. 23, n. 84, p. 79-97, nov. 2010.

LEMOS, Denise. A Prática interdisciplinar na Educação a distância. **Revista Paidéi@**, UNIMES VIRTUAL, volume 2, número 3, jul. 2009. Disponível em: <[http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path\[\]=156&path\[\]=107](http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path[]=156&path[]=107)>. Acesso em: 18. dez. 2011.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: Abordagens Qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MAGGIO, Mariana. O tutor na Educação a Distância. In: LITWIN, Edith (org). **Educação a distância: temas para debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2001, p. 93-110.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da EaD**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MACHADO, L. D.; MACHADO, E. C. **O papel da tutoria em ambientes de EAD**. 2004. Disponível em:< <http://abed.org.br>> Acesso em: 02 set. 2011.

MASETTO, Marcos T. Mediação Pedagógica e o uso da tecnologia. In: MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas: Papirus. 2000, p. 133-173.

MARCELO GARCÍA, Carlos. Formação de professores: para uma mudança educativa. Porto: Porto Editora, 1999.

MILL, Daniel. **A tutoria na EAD e suas condições de trabalho**. Disponível em:<<http://www.anated.org.br/vagas/wp-content/uploads/2011/10/Daniel-Mill.pdf>> Acesso em: 05 nov. 2011.

MILL, Daniel. Tutoria na educação a distância: condições de trabalho na poliDocência. In: I Seminário Nacional de Tutores da EAD. 10, 2011, Rio de Janeiro. **Anais Eletrônicos**. Disponível em: <<http://www.anated.org.br/vagas/wp-content/uploads/2011/10/Daniel-Mill.pdf>> Acesso em: 12 jan. 2012.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância: Uma visão integrada**. São Paulo: Thompson Pioneira, 2007.

MORAES, Maria Cândida. **O paradigma educacional emergente**. Campinas, SP: Papirus, 1997.

MORAN, José Manuel. **O que é educação a distância**. 2002. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>>. Acesso em: 05 abr. 2011.

MORETTO, Vasco. **Construtivismo, a produção do conhecimento em aula**. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

NUNES, I. Noções de EaD. **Revista EaD** n. 4/5, p. 7-25, dez./93-abr/94. Disponível em:< <http://www.rau-tu.unicamp.br/nourau/ead/document/?view=3>>. Acessado em: 22 fev. 2011.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on line**. Tradução por Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PENIN, Sonia; MARTINEZ, Miguel. *Profissão Docente: pontos e contrapontos*. Valéria Amorim Arantes (Org). São Paulo: Summus, 2009.

PERRENOUD, Philippe et all. **As competências para ensinar no século XXI**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PIMENTEL, Silvia Carla. *Aprender a ensinar: A construção da profissionalidade docente nas atividades de estágio em geografia*. 2010. 253 p. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

RAMALHO, Betania Leite. *Formar o professor, profissionalização o ensino: perspectivas e desafios*. Porto Alegre: Sulina, 2004.

SÁ, Iranita M. A. **Educação a distância: Processo Contínuo de inclusão social**. Fortaleza: CEC, 1998.

SARAIVA. Terezinha. *Educação a distância no Brasil: Lições da história*. **Em Aberto**. Disponível em: <<http://www.emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/1048/950>>. Acesso em: 08. jan. 2012

SARDELICH, Maria Emília. Os Papéis da Equipe Docente no processo de Acompanhamento da Aprendizagem em Cursos a Distância. **Revista Paidéi@**, UNIMES VIRTUAL, Volume 2, número 4, dez. 2011. Disponível em: <<http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br>>. Acesso em: 27 mai. 2011.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23 ed. rev. e atualizada – São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Marco. **Sala de Aula Interativa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2000.

SCHLEMMER, Eliane; SACCOL, A. Z.; GARRIDO, Susane Martins Lopes . Um Modelo Sistêmico de Avaliação de Software para Educação a Distância como apoio à Gestão de EaD.

REGE. **Revista de Gestão USP**, v. 14, p. 77-91, 2007. Disponível em: <<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/rege/v14n1/v14n1a7.pdf>>. Acesso em 11 jul. 2012.

SOUZA, Carlos Alberto De; SPANHOL, Fernando José; LIMAS, Jeane Cristina de Oliveira; CASSOL, Marlei Pereira. **Tutoria na Educação a Distância**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>>. Acesso em: 10 out. 2011.

TARDIFF, Maurice; LESSARD, Claude. **Trabalho docente: elementos para uma teoria da docência como profissão de interações humanas**. Tradução por João Batista Kreuch. 6. ed.- Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

TEPERINO, Adriana Silveira; GUELFY, Antonio Carlos (Org.); Escola Nacional de Administração Pública. **Educação à distância em organizações públicas**; mesa-redonda de pesquisa-ação. Brasília: ENAP, 2006. 200 p.

TEDESCO, J. C. **Educar na sociedade do conhecimento**. Tradução por Elaine Cristina Rinaldi, Jaqueline Emanuela Christensen e Maria Alice Moreira Silva. Araraquara, SP: Junqueira & Marin Editores, 2006.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL - UAB. **Guia do Tutor UAB**. Brasília: Disponível em: <<http://www.uab.unb.br/index.php/canais/manuais>> . Acesso em: 24 jun. 2012.

VALENTE, José Armando (Org.). **Computadores e conhecimento: repensando a educação**. Campinas, [SP], Gráfica Central da UNICAMP, 2002.

## **APÊNDICES**

Apêndice 1 – Mapa Conceitual da Pesquisa

Apêndice 2 – Sinopses Estatísticas da Educação Superior – Graduação

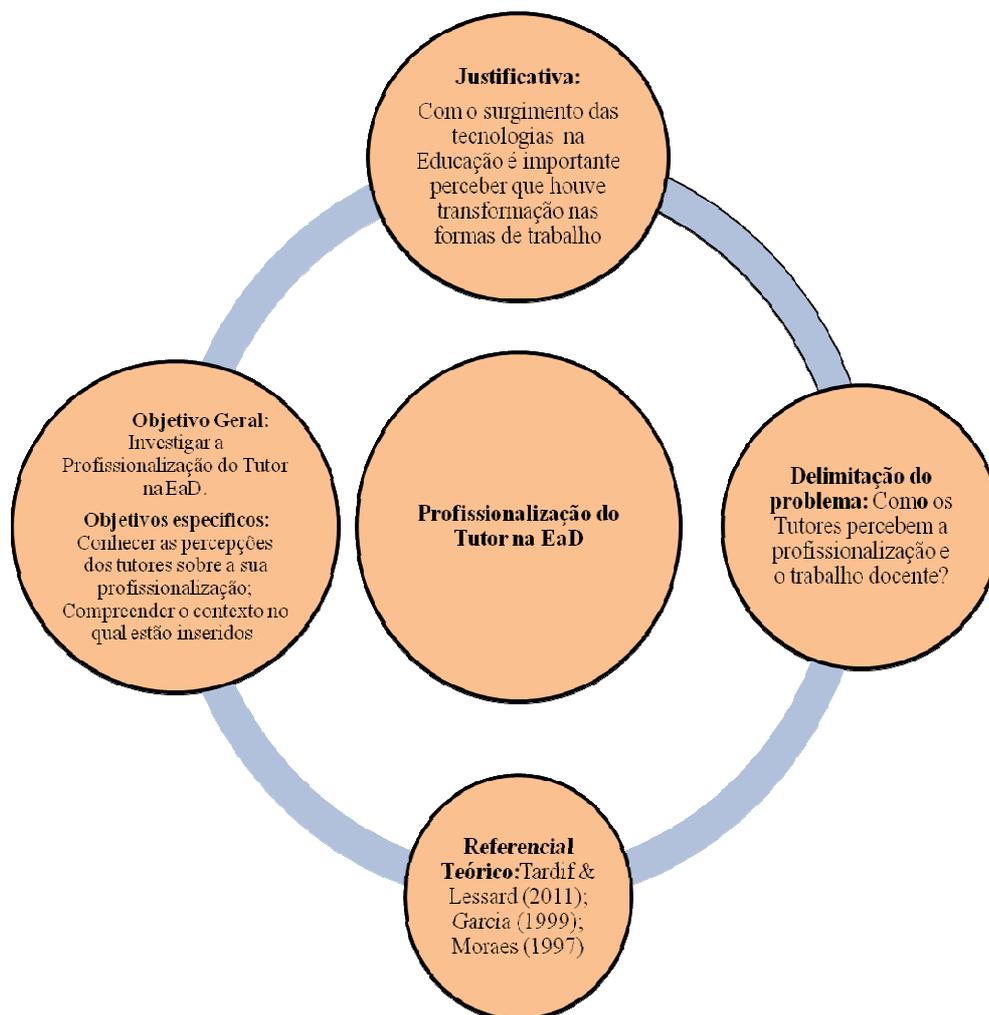
Apêndice 3 – Questionário – Fase inicial da Pesquisa

Apêndice 4 – Roteiro não diretivo do grupo focal

Apêndice 5 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Apêndice 6 – Grupo Focal

## APÊNDICE 1- MAPA CONCEITUAL DA PESQUISA



**APÊNDICE 2 – SINOPSES ESTATÍSTICAS DA EDUCAÇÃO SUPERIOR.  
CONCLUINTES, CURSOS E MATRÍCULAS NA EaD EM 2011.**

Região	Concluintes		Cursos		Matrículas	
	Graduação Presencial	Graduação a Distância	Graduação Presencial	Graduação a Distância	Graduação Presencial	Graduação a Distância
<b>Brasil</b>	<b>297.177</b>	<b>151.552</b>	<b>10.056</b>	<b>1.044</b>	<b>2.110.223</b>	<b>992.927</b>
<b>Norte</b>	8.797	10.805	530	76	90.156	53.740
<b>Nordeste</b>	57.106	3.788	2.227	177	454.313	74.068
<b>Sudeste</b>	151.707	39.997	4.190	449	1.002.819	331.647
<b>Sul</b>	51.550	89.681	2.149	251	374.829	436.546
<b>Centro-Oeste</b>	28.017	7.281	960	91	188.106	96.926

**Fonte:** MEC/INEP/DEED – Adaptado pela autora com base no item 7.1 do documento Sinopse Estatísticas da Educação Superior 2011. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-censosuperior-sinopse>>. Acesso em: 23 jan. 2013.

## APÊNDICE 3 - Dados obtidos com o QUESTIONÁRIO EXPLORATÓRIO

Instrumento aplicado na primeira quinzena de maio de 2011 a professores tutores da universidade investigada.

39 questionários entregues, 38 respondidos. (97,44%) foram respondidos e 1 (2,56%) foi entregue em branco.

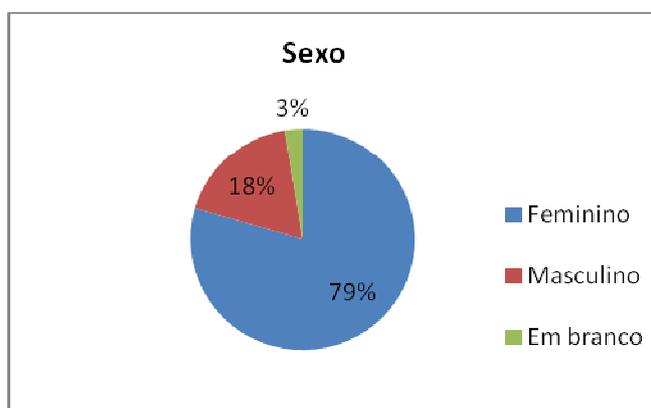
### I- DADOS PESSOAIS

#### 1. Sexo:

F – 31

M – 7

Em branco: 01



#### 2. Faixa etária

a) 16 – 20: 0 (0%)

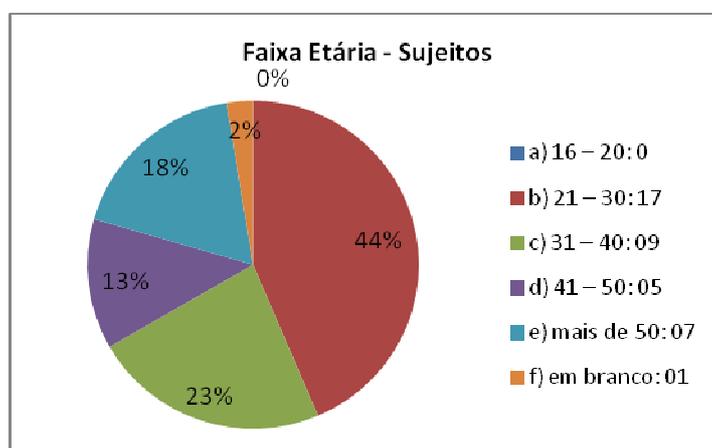
b) 21 – 30: 17 (44%)

c) 31 – 40: 09 (23%)

d) 41 – 50: 05 (13%)

e) mais de 50: 07 (18%)

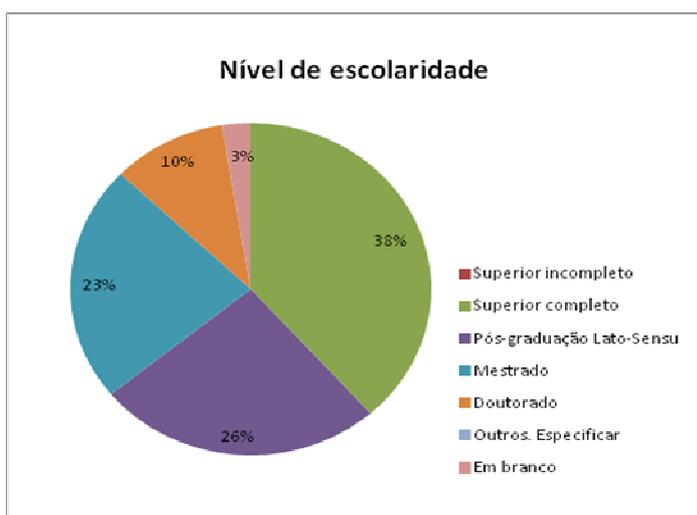
f) em branco: 01 (2%)



## II- FORMAÇÃO

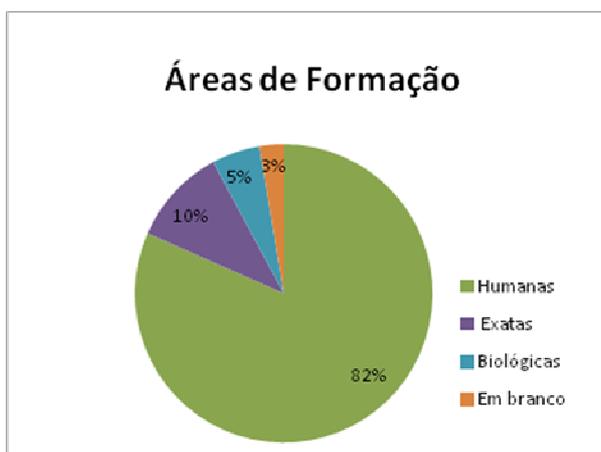
### 3. Nível de escolaridade (Assinalar mais de um item, se necessário):

- a) Superior incompleto - 0
- b) Superior completo – 15
- c) Pós-graduação Lato-Sensu – 10
- d) Mestrado – 9
- e) Doutorado – 4
- f) Outros. Especificar – 0
- g) Em branco – 1



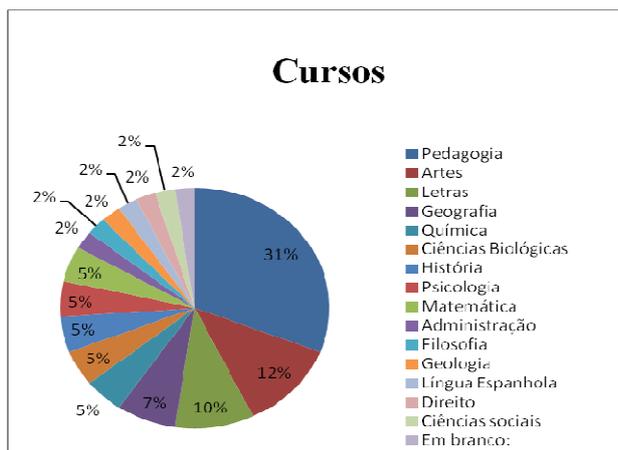
### 4. Áreas de formação:

- Humanas – 31
- Exatas – 04
- Biológicas – 02
- Em branco – 01

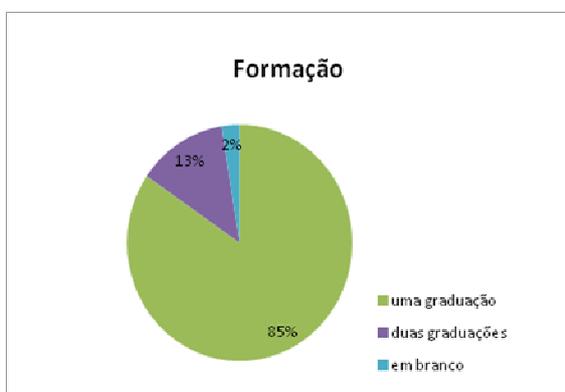


## 4. Curso (s):

<b>TUTOR</b>	<b>CURSO</b>
T1	Pedagogia
T2	Pedagogia
T3	Em branco
T4	Ciências Biológicas
T5	Pedagogia
T6	Pedagogia
T7	Química (licenciatura)
T8	Pedagogia
T9	Psicologia
T10	Geografia
T11	Pedagogia
T12	Pedagogia
T13	Administração de Empresas
T14	História
T15	Letras
T16	Ciências Biológicas
T17	Artes (licenciatura)
T18	Pedagogia
T19	Ciências /Matemática
T20	Pedagogia
T21	Artes
T22	Educação Artística
T23	Artes visuais
T24	Psicologia/educação
T25	Licenciatura em artes plásticas
T26	Licenciatura em química
T27	Historia
T28	Pedagogia
T29	Geografia
T30	Pedagogia
T31	Pedagogia
T32	Licenciatura em matemática
T33	Filosofia/Direto
T34	Letras
T35	Letras
T36	Letras/Língua Espanhola
T37	Pedagogia/Geografia
T39	Geologia



### Formação



### 5. Alguma formação ocorreu na modalidade de Ensino a Distância?

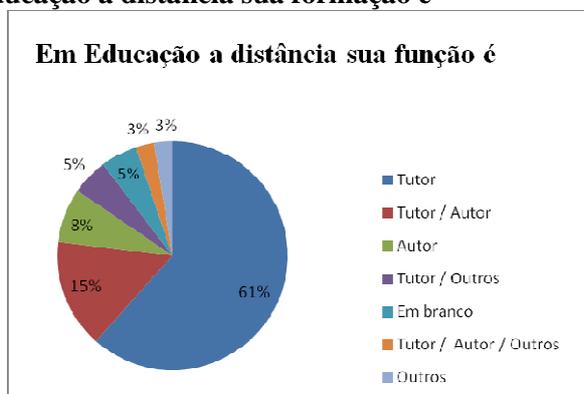
(13 Professores) sim                      (25 Professores) Não

Em caso positivo, especificar, indicando a área e o Curso. \_\_\_\_\_

TUTOR	RESPOSTAS
T3	Gestão Educacional- Pós UNICAMP/ Planejamento, Gestão e Implementação de EAD – UF Fluminense.
T7	Moodle e especialização lato sensu
T8	Especialização
T9	Curso moodle I e II – UNIMES VIRTUAL; outros
T10	Curso inicial no Unifai (Centro Universitário Assunção) de 6 meses
T16	Pós Graduação- Pesquisa e Docência para o Ensino Superior.
T19	Pós Graduação Lato Sensu- Docência e Pesquisa para o Ensino superior.
T21	Pós Graduação Lato sensu.
T24	Gestão EAD; Formação Tutores
T25	Pesquisa e Docência no Ensino Superior- Lato sensu
T33	Educação. Curso Docência e Pesquisa para o Ensino Superior
T34	Literatura Portuguesa
T37	Educação – Docência e pesquisa para o Ensino Superior

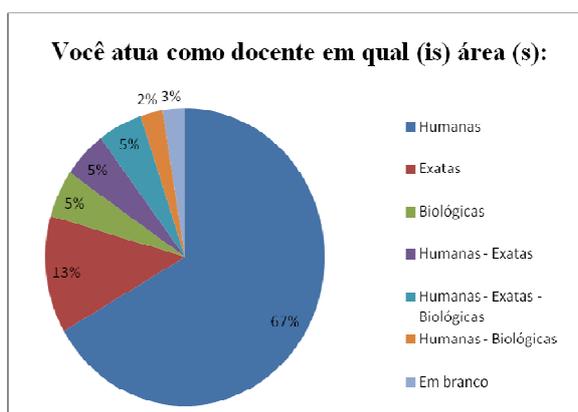
### III – ATUAÇÃO PROFISSIONAL

#### 6) Em Educação a distância sua formação é



#### 7) você atua como docente em qual (is) área (s):

( 5 ) Exatas                      ( 26 ) Humanas                      ( 2 ) Biológicas                      ( 2 ) Humanas e Exatas  
 ( 1 ) Humanas e Biologia                      ( 2 ) Humanas,Exatas e Biologia                      ( 1 ) Em branco

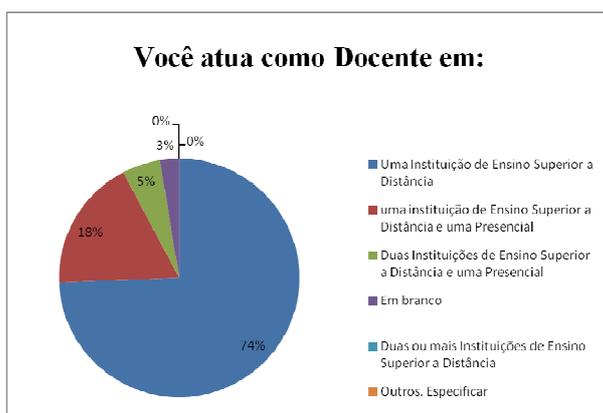


TUTOR	RESPOSTAS Curso	Disciplinas
T1	Humanas Pedagogia, Artes e Programa Especial De Formação Pedagógica	Hist.de Edu,Estrutura e funcionamento da Educação Básica,Filosofia da Educação, Didática e Práticas, Estágio Curricular supervisionado.
T2	Humanas Pedagogia	Didática
T3	Humanas e Exatas Pedagogia e Licenciaturas	Gestão dos espaços educativos, POEB
T4	Biológicas Ciências Biológicas	Morfologia Vegetal, fisiologia vegetal, ecologia de comunidades e populações, biofísica e zoologia de invertebrados.
T5	Humanas Pedagogia	Psicologia, Sociologia da Educação.

T6	Humanas Pedagogia	Didática, Sociologia da Educação, Psicologia.
T7	Exatas Licenciatura em química	Química Geral, Quí inorgânica, Quí analítica quantitativa, tcc
T8	Humanas Pedagogia	Atividades Complementares
T9	H, Exatas e Bio Ped, Serv social, Biologia, Quí, His, Fís e mat	Psicologia da Educação
T10	Humanas Geografia	Climatologia, Geoff, Geo. Brasil I, TCC geografia, geologia e paleontologia, além de 3 salas interdisciplinares.
T11	E e H Pedagogia, Artes e matemática	Sociologia da Educação/ Estágio.
T12	Humanas Pedagogia	Sociologia da Educação.
T13	Exatas ADM e Ciências Contábeis	Teoria Geral da contabilidade, matemática contábil para administradores.
T14	Humanas História e Ciências Sociais	Fundamentos da Arquiologia, História das idéias sociais e políticas, introdução as ciências sociais I e II.
T15	Humanas Letras e Pedagogia	Língua e Linguagem, introdução aos estudos literários, Literatura Brasileira I ( Letras) e Fundamentos teóricos e metodológicos da Língua Portuguesa e práticas.
T16	H e B Ciências Biológicas e Pedagogia	Tópicos especiais em Biologia I e II, Estágios 5º e 6º, atividades complementares, laboratório, Fundamentos teóricos e metodológicos de ciências e práticas.
T17	Humanas Licenciatura em Artes Visuais	Atividades complementares, Fundamentos de Expressão Biodimensionais, Fundamentos de teatro e música e 2 salas interdisciplinares.
T18	Humanas Pedagogia	Currículo, Sociologia, psicologia, políticas educacionais.
T19	Biológicas Biologia	Anatomia animal comparada
T20	Humanas Pedagogia	Didática, POEB, atividades complementares, sala interdisciplinar.
T21	Humanas Artes	Arte Bidimensional
T22	Humanas Artes Visuais	Fundamentos de Expressão, comunicação, metodologia e prática de ensino de arte-educação, fundamentos de expressão em multimeios I.
T23	Humanas Artes visuais- licenciatura	Arte folclore e cultura Brasileira, Fundamentos de Expressão e comunicação bidimensional 2, tridimensional 1 e 2.
T24	E, H e Bio Licenciaturas	Metodologia da pesquisa científica.
T25	Humanas Licenciatura em Artes Visuais	Estética e história da Arte Brasileira e Mundial, metodologia da arte educação.
T26	Exatas Licenciatura em	Bioquímica, química Ambiental, Metodologia do Ensino de Química I, Química Analítica quali I.

	química	
T27	Humanas História	Introdução dos estudos Históricos I e II, história contemporânea I e II.
T28	Humanas Pedagogia	Didática e estágio de EI e Gestão.
T29	Humanas Geografia	Metodologia e Prática de ensino em Geografia I e II, Orientação de TCC-2.
T30	Humanas Todas as licenciaturas	LIBRAS
T31	Humanas Pedagogia	Didática, História da Educação, Psicologia da Educação.
T32	Exatas Licenciatura em matemática	Estatística, Fundamentos da matemática, Calculo I e Calculo II.
T33	Humanas Filosofia, Pedagogia, Serviço social, Gestão ambiental, administração	Tópicos especiais em Filosofia, introdução a filosofia, Ética e Filosofia, Filosofia para administradores, Fundamentos Filosóficos para o serviço social, filosofia da educação, sala interdisciplinar sobre direitos humanos.
T34	Humanas Letras	Língua Portuguesa, Literatura Norte-Americana, Literatura Inglesa.
T35	Humanas Letras	Literatura Brasileira, Literatura Infantil, Orientação de Tcc
T36	Humanas Letras	Língua Espanhola
T37	Humanas Pedagogia e Geografia	Comunicação, Ed e tecnologias, Fundamentos Teóricos e met. Do Ensino da Geografia e práticas, cartografia, geo. Humana I, geog. Agrária, geo. Regional II e geog. Regional III, Met. E prá. Do ensino de geografia.
T38	Exatas, Petróleo e Gás	Geologia marinha, introdução a indústria do petróleo, métodos indiretos de prospecção, Geopolítica do Petróleo.

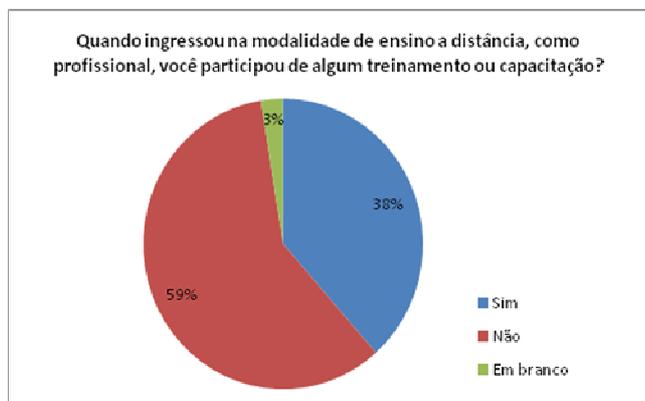
### 8) Você atua como docente em :



**9) Quando ingressou na modalidade de ensino a distância, como profissional, você participou de algum treinamento ou capacitação?**

( ) Sim ( ) Não

Observação: 15 professores disseram que sim e 23 afirmaram que não, e 01 em branco.

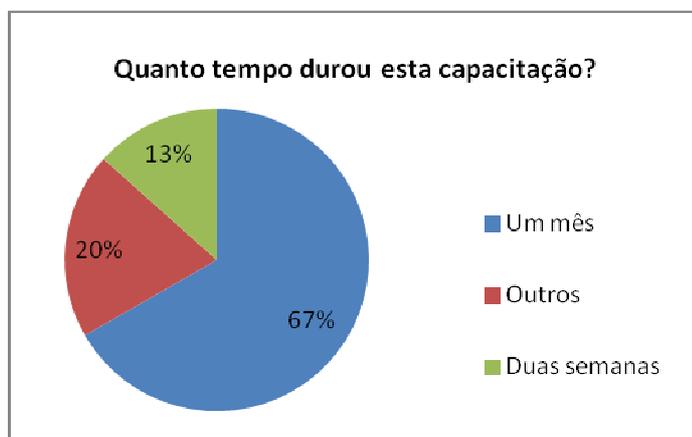


**10) Quanto tempo durou essa capacitação?**

( 2 ) Duas semanas

( 10 ) Um mês

( 3 ) Outros: \_nº 16 afirmou que teve uma semana de curso, nº 29 afirmou mais de um mês, foram várias reuniões e o nº 32 afirmou que teve um semestre de capacitação.



**11) A referida capacitação ocorreu:**

a) Na instituição em que atua ( 13 )

b) Em outra instituição ( 1 )

c) Outros: ( 1 ) nº 17 afirma: De forma informal, no dia a dia, com a ajuda dos colegas.



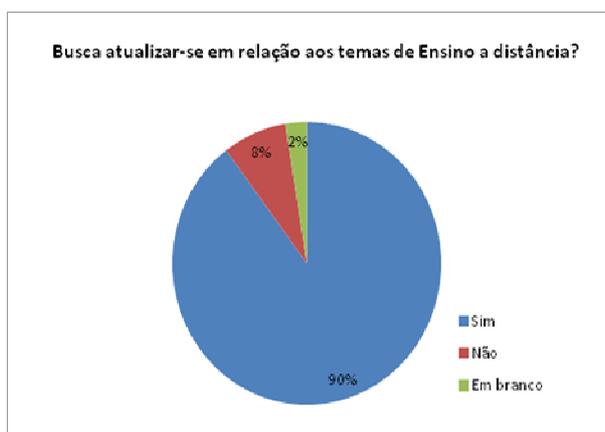
**12) Na instituição em que você atua como docente na modalidade a distância são oferecidos cursos de aperfeiçoamento na área, visando à formação continuada do professor?**

( 9 ) Sim      ( 27 ) Não      ( 3 ) em branco



**13) Busca atualizar-se em relação aos temas de Ensino a distância?**

( 35 ) Sim      ( 03 ) Não      ( 01 ) Em branco



**14) Você escolheu ser tutor?**

( 15 ) Sim      ( 22 ) Não      ( 02 ) Em branco



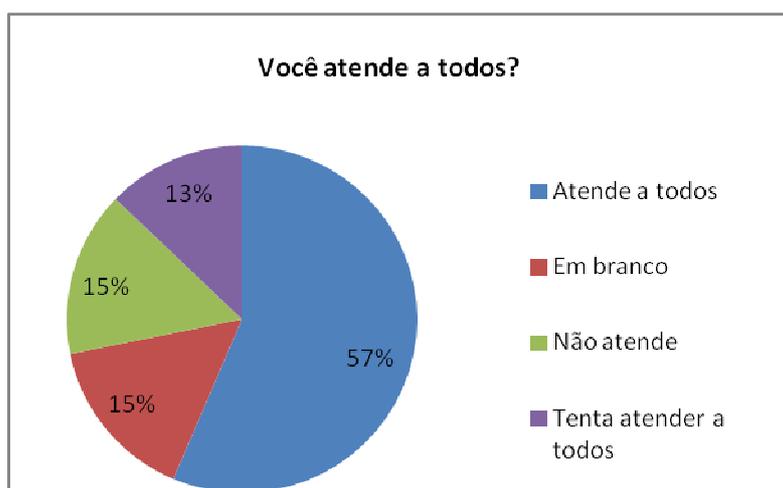
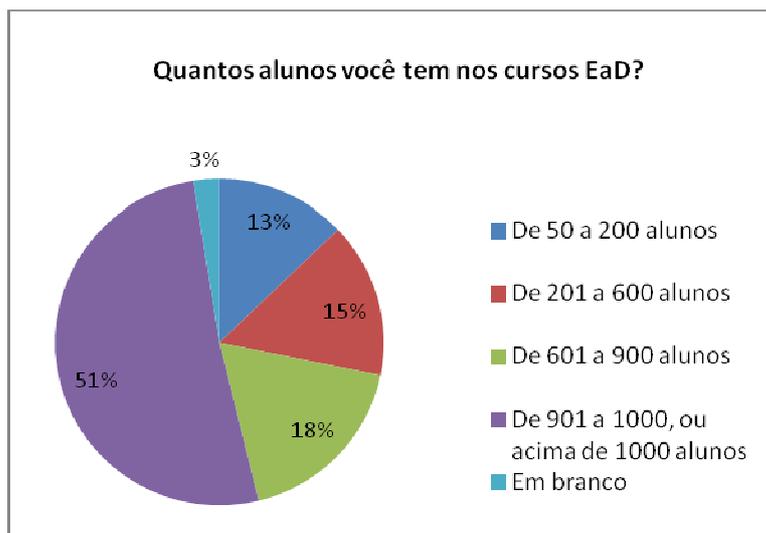
Em caso positivo, justifique.

TUTOR	RESPOSTAS
T3	Sim, mas inicialmente fui convidada p/ fazer/ escrever um material p/ a PÓS de formação docente na área da saúde.
T5	Deixou em branco a justificativa
T6	Quero crescer profissionalmente, me capacitar para as exigências do mercado.
T9	Foi oferecido a mim, após ter escrito os textos – aula e as vídeo aulas, o cargo de tutora.
T10	Gravei aulas da disciplina de geografia urbana e fui convidada para ser tutora de lá e de outras disciplinas. Escolhi aceitar.
T12	Eu não escolhi diretamente, sim a tutoria me escolheu, não conhecia o trabalho e ao conhecer fiz um teste e fui aprovada iniciando assim o trabalho na tutoria.
T24	Gosto de EAD, sempre gostei de trabalhar com computador.
T26	Em função da minha experiência na área da formação de professores ( Presencial), penso que na tutoria estou podendo desenvolver novas formas de formação.
T27	Em função das diversas possibilidades propiciadas pela modalidade de ensino a distância.
T29	Sempre tive vontade de experienciar esta prática.
T33	Por causa da minha formação, a época da contratação, eu só poderia ser tutor e foi a esta vaga que me candidatei.
T34	Escolhi ser tutora para acompanhar a aplicação do material autoral.
T38	Para poder aprender uma outra modalidade de ensino universitário.

**15) Quantos alunos você tem nos cursos EaD ? Você atende a todos?**

TUTOR	RESPOSTAS
T1	Eu possuo 1460 alunos e atendo a todos
T2	Tenho em torno de 1700 alunos
T3	Tenho uma média de 650 alunos e tento atender a todos
T4	Total de 531. Atendo todos que me procuram.
T5	Atendo diariamente aos meus 1475 alunos.
T6	Mais ou menos 1000 procuro sempre atender a todos.
T7	Mais ou menos 1000. Sim
T8	1050 alunos, não

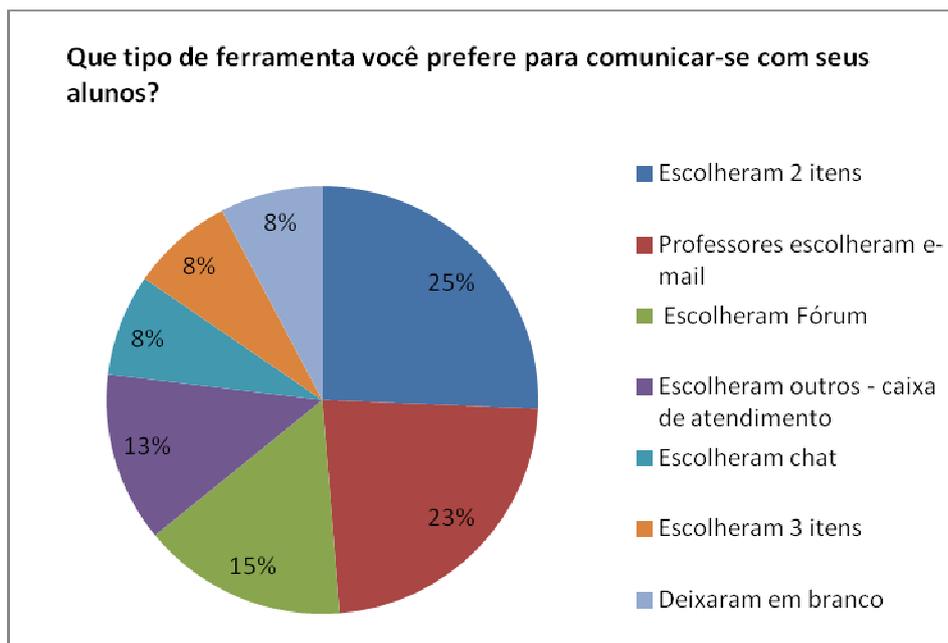
T9	Mais ou menos 1012 alunos. Não, é impossível atender a todos de maneira uniforme.
T10	Aproximadamente 450 alunos. Atendo mais direta e continuamente os alunos de tcc.
T11	Media de 1500 alunos, com essa quantidade de alunos não é possível oferecer um atendimento de total qualidade, mas procuro enviar mensagens esclarecendo dúvidas da maioria facilitando o entendimento dos alunos.
T12	Tenho cerca de 1300 alunos
T13	Mais ou menos 1100 alunos. Atendo a todos mas não como deveria.
T14	Por volta de 2000 alunos. Atendo a todos, na medida em que vão surgindo dúvidas e questionamentos.
T15	Aproximadamente 1100 alunos que são atendidos na medida do possível.
T16	Não há um número exato, mais de mil alunos e atendo o necessário.
T17	Tenho por classe uma média de 400 alunos. Tenho seis classes. Consigo corrigi as tarefas, responder as mensagens, mas me sinto ausente no desenvolvimento das atividades.
T18	1.700. Sim
T19	56, sim
T20	Aproximadamente 700 alunos e trabalhamos em equipe.
T21	Aproximadamente 600. Sim atendo .
T22	Cerca de mil alunos. Estou disposta a atender a todos que me procuram, e obviamente é um número muito pouco.
T23	Aproximadamente mil alunos. Atendo rigorosamente a todos que me procuram. Naturalmente, este atendimento não pessoal dá-se a uma fração na quantia total de alunos.
T24	Cerca de 900. Sim
T25	880 alunos. Não atendo a todos, pois há quem não acesse a plataforma virtual.
T26	320 alunos
T27	Em média 1.500 alunos. A quantidade dificulta o bom acompanhamento do processo de aprendizagem.
T28	Tenho 2.629 alunos, procuro atender todas as dúvidas.
T29	173 alunos
T30	Aproximadamente 800 – atendo a todos.
T31	Tenho 1.400, procuro fazer o melhor que posso, mas confesso que com este número de alunos o atendimento acaba deficitário.
T32	740 alunos. A todos que me procuram.
T33	Aproximadamente 1938 alunos. Impossível atender a todos. O limite natural do tempo impede o atendimento equânime.
T34	860. Tento atender a todas as solicitações.
T35	Em média de 500 alunos. Sim
T36	Aproximadamente 200 alunos. Atendo a todos
T37	Em média são 1200 alunos. Atendo à todos, mas penso que se o número de alunos fosse menor a qualidade do atendimento seria melhor.
T38	Cerca de 200 alunos. Sim. Atendo a todos.



**16) Que tipo de ferramenta você prefere para comunicar-se com os alunos?**

- a) e-mail
- b) chat
- c) fórum
- d) outros  Qual? \_\_\_\_\_

Professores	Respostas
9	Escolheram e-mail
3	Escolheram chat
6	Escolheram Fórum
5	Escolheram outros - caixa de atendimento
10	Escolheram 2 itens
3	Escolheram 3 itens
3	Deixaram em branco

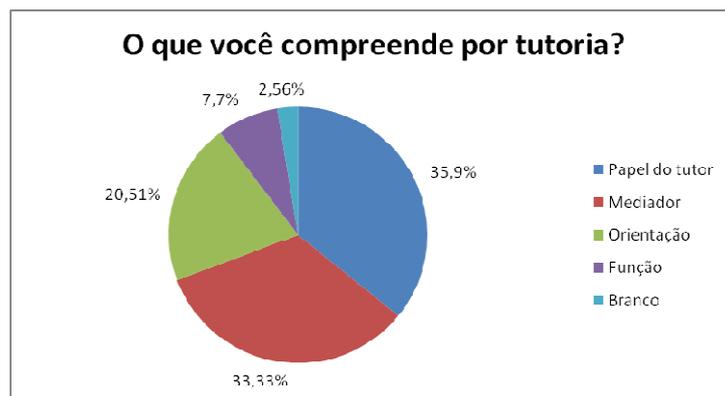


#### IV – QUESTÕES ABERTAS:

##### 17) O que você compreende por tutoria?

TUTOR	RESPOSTAS
T1	O tutor é um orientador da aprendizagem, é um mediador e incentivador de aprendizagem. O Tutor é um educador a distância. O tutor cuida do planejamento, do ensino e da avaliação dos seus alunos.
T2	É um <b>método</b> muito utilizado para que haja uma grande interação pedagógica. Nós acompanhamos e comunicamos com os alunos de forma sistemática, planejando o seu desenvolvimento
T3	Ser tutor significa ser o <b>mediador</b> entre o aluno e as ferramentas da Web de forma a favorecer uma aprendizagem significativa.
T4	Um educador a distancia. Seleciona conteúdos e discute as estratégias de aprendizagem, que estabelece o diálogo com o aluno e que <b>media</b> problemas de aprendizagem. Com a <b>função</b> de formar o aluno.
T5	O <b>papel e função</b> da tutoria é orientar e esclarecer dúvidas em relação ao conteúdo além de estimular e motivar os alunos em suas atividades.
T6	Ser um professor <b>mediador</b> do conhecimento
T7	Um profissional que atua com a <b>função</b> de professor, como facilitador do processo ensino–aprendizagem.
T8	É um <b>suporte</b> , acompanhamento.
T9	Além de <b>gerenciar</b> as salas do ambiente, ficar atenta às necessidades dos alunos e motivá-los ao máximo.
T10	Como o <b>papel do professor</b> que se propõe a lecionar em situação não presencial. Assim tem de tudo: propor atividades, tirar duvidas, corrigir trabalhos, etc.
T11	<b>Suporte</b> ao aluno, esclarecendo dúvidas, contribuindo para o desenvolvimento e compreensão dos educandos.
T12	Compreendo que a forma utilizada para viabilizar a troca de conhecimentos entre professor e aluno
T13	Nada a declarar
T14	Entendo por tutora como um <b>departamento</b> onde estão disponíveis pessoas que tem

	como principal tarefa auxiliar os discentes do EAD.
T15	Tutoria, para mim, significa acompanhar, trocar, aprender para ensinar.
T16	Acompanhar meus alunos nas salas virtuais.
T17	Tutor é o professor que não produz o conhecimento, os textos, originais para a classe. Ele basicamente corrige as atividades e responde as dúvidas dos alunos.
T18	<b>Função</b> de atuação na mediação de um curso a distância aluno x professor.
T19	Pessoa que acompanha e se comunica com aluno, auxiliando-o em suas atividades.
T20	Como sou nova na função, acho que tutor é o professor que auxilia os alunos, nas dúvidas que surgem, além de um incentivador p/ que o aluno persista em ler, já que para isso o aluno terá que ler muito.
T21	Atendimento, acompanhamento e orientação ao estudante.
T22	<b>Orientação</b> , acompanhamento aos alunos.
T23	Acompanhamento e <b>orientação</b> , pesquisa e aplicação; mediação estudante – conteúdos.
T24	<b>Orientação</b> dos alunos nas atividades de aprendizagem na plataforma.
T25	Nada a declarar
T26	1º: é o departamento que desenvolve ações de orientação dos estudos dos alunos nos cursos EAD. 2º: é a ação das pessoas que conduzirão as atividades dos alunos de EAD, ou seja, a orientação, o desenvolvimento de atividades, a busca de novos conhecimentos, entre outros.
T27	Atuação docente no processo ensino-aprendizagem, por via mediada, isto é, concebo o tutor (papel) como um mediador no processo de aquisição dos conhecimentos pelo educando.
T28	O papel do tutor é o mesmo de um professor, sendo que além da matéria específica, devemos entender de computador e da plataforma.
T29	Mediação entre professor e aluno
T30	Estar ao lado, construir com, participar das conquistas. Acreditar no potencial dos alunos e ajudar nas suas limitações.
T31	Tutor é o professor responsável por auxiliar os universitários em suas dificuldades de um modo geral.
T32	A mediação entre o conhecimento, que seja o aprendizado através do material, quanto aos temas desenvolvidos e o aluno.
T33	Tutoria é a atividade de mediação entre o aluno e o material didático no EAD. O responsável por exercê-la é o tutor, que cria a interação desde as “boas-vindas” até o último processo avaliativo. Essa mediação compreende solução de dúvidas, explicações complementares, avaliação e interação com os alunos. É a vida do EAD.
T34	Acompanhar, esclarecimento, orientação do aluno.
T35	Auxílio ao aluno
T36	Um trabalho de acompanhamento de dúvidas que ocorrem ao longo do processo, dúvidas técnicas ou educacionais.
T37	O acompanhamento e encaminhamento efetivo dos alunos tanto nas atividades quanto nas avaliações.
T38	Esclarecimento de dúvidas e provocar o aluno a procurar outros materiais de ensino, além dos fornecidos pela instituição através dos fóruns.



**18) Você se dedica ao estudo de temas ligados a EaD e/ou tutoria, além dos momentos em que está atuando? Explique:**

Sim (29)      Não (08)      Em branco (02)

TUTOR	RESPOSTAS
T1	Pesquisei muito na internet e em livros.
T2	No momento não, mas assim que puder vou procurar a aprimorar meus estudos.
T3	Sim, desde o primeiro momento que iniciei na EAD, comecei a procurar meios de aprender a lidar com todas as ferramentas usadas. Tenho participado de seminários online e faço uma pós.
T4	Sim, procurando artigos sobre EAD para assim elaborar novas atividades virtuais.
T5	É necessário estar sempre priorizando e planejando os estudos, tornando assim o processo de ensino-aprendizagem mais proveitoso.
T6	Comecei a menos de um mês como tutora, mas pretendo me informar mais sobre os assuntos relacionados ao tema.
T7	Sim, no curso de especialização.
T8	Sim, curso de extensão.
T9	Sim, busco outros cursos a distância para conhecer outras ferramentas e técnicas pedagógicas.
T10	Atualmente não estudo sobre EAD, mas gostaria de conhecer mais porque descobri que EAD é um formato possível para ensino/aprendizagem.
T11	Já pesquisei e participei de um grupo de estudos sobre EAD, mas atualmente não estão fazendo estudos sobre EAD.
T12	Bem iniciei nesse serviço a pouco tempo, mas pretendo fazer cursos para aperfeiçoar e aprender mais.
T13	Sim, no momento estou realizando uma pós-graduação em Planejamento, Implementação e Gestão da EAD. Então, eu tenho um estudo contínuo sobre temas ligados a EAD.
T14	Sim, principalmente pelo fato de possuir salas onde estão presentes alunos com muitas dificuldades de aprendizagens. Busco sempre facilitar o processo educacional aos discentes.
T15	Na medida do possível devido o volume do alunado.
T16	Não
T17	Não, pelo menos por enquanto estou me estabilizando pessoalmente e profissionalmente. Futuramente gostaria de aprofundar mais meus estudos específicos em artes e EAD focada nesta área apenas.

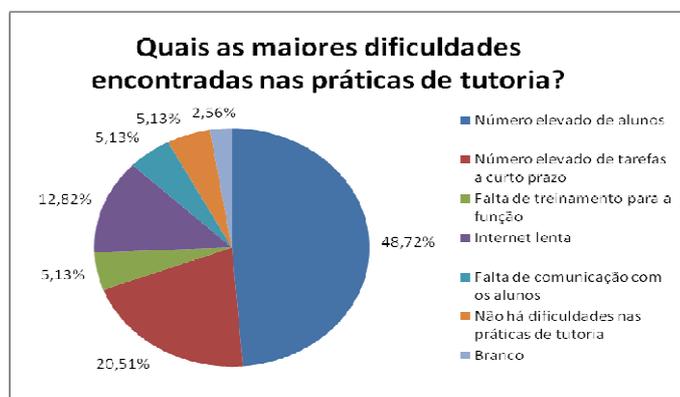
T18	Sim por causa dos estudos
T19	Sim. Busca em sites e livros.
T20	Sim. Quando há disponibilidade de tempo, procuro me atualizar com acervo que tenho em casa ou pela internet (Google acadêmico) ou ainda com o material que minha irmã consegue em SP.
T21	Sim. Pesquisa sobre os simuladores destinados ao EAD.
T22	Não. Não possuo o hábito constante de estudar esses temas, porém, quando tenho uma oportunidade ou sou convidada a participar de treinamentos relacionados não faço objeções e gostaria de participar mais vezes.
T23	Sim. É impossível estudar e pesquisar para a redação de conteúdos e atividades durante o período de trabalho.
T24	Sim. Faço pós em gestão EAD (PIGEAD-LANTE- UFF)
T25	Deixou em branco
T26	Sim, sempre que tenho tempo, procuro obter informações acerca do tema, por meio da leitura de artigos.
T27	Sim. Busco realizar cursos de aperfeiçoamento/especialização na área de EAD.
T28	Procuro ler artigos relacionados.
T29	Leio textos acadêmicos sobre a relação entre EAD e ensino de geografia. Alias, releio os poucos textos publicados na área.
T30	Não. Tenho outras atividades.
T31	Eu procuro ler alguns temas sobre o assunto, e o pouco que leio tem ajudado na compreensão da educação a distância.
T32	Sim. Pertencço a um grupo de pesquisa em outra instituição na qual estudamos tanto o que é publicado em congressos, como a produção deles.
T33	Sim e essa dedicação vai desde a leitura de blogs e participação em listas de e-mails até a leitura de livros e a formação de grupo de debate.
T34	Não
T35	Sim. Por ser uma ferramenta tecnológica, a EAD está em constante evolução, então, é necessário estudar para acompanhar essas mudanças.
T36	Procuro ler e saber as novidades e estudos sobre EAD dentro de minha área. Busco informações em revistas, internet e fóruns de discussão, principalmente os estrangeiros.
T37	Não
T38	Dos cursos que ministro sim; do ensino EAD, mais raramente. Estudo dos temas das matérias que sou Tutora.



**QUESTÃO 19. Quais as maiores dificuldades que você encontra nas práticas de tutoria?**

<b>TUTOR</b>	<b>RESPOSTAS</b>
T1	O número elevado de alunos.
T2	Confesso que no começo para quem nunca trabalhou com isso é difícil, mas nada trabalhoso e sim prazeroso.
T3	o número excessivo de alunos e a falta de infraestrutura da instituição
T4	Cumprir as Tarefas nas datas determinadas, a quantidade de tarefas
T5	Para não haver grandes dificuldades no dia a dia, precisamos estabelecer metas diárias; identificando as tarefas mais urgentes para realizá-las em primeiro lugar
T6	Estou aprendendo dia a dia, quando encontro dificuldades sempre tem algum colega pronto a me ensinar.
T7	Número de alunos por tutoria
T8	A quantidade de alunos
T9	No meu curso, o número grande de alunos em alguns cursos
T10	Dificuldades com a plataforma que venho conhecendo mais a cada dia. Dificuldades com a infraestrutura (sistema lento)
T11	Oferecer atendimento com qualidade e conteúdo para todos os alunos, quando a quantidade de alunos é aboridar. Montar as salas, questões e Atividades em apenas uma semana, receber, corrigir e posta notas quanto o sistema não funciona e temos prazo para.
T12	Cumprir o calendário da agenda pedagógica numa vez que possui um
T13	Autonomia e excesso de aluno no AVA
T14	As maiores dificuldades estão relacionadas com o tempo. São muitas atividades para desenvolver e o tempo não é suficiente, pois além do atendimento ao aluno, temos provas para corrigir, atividades, entre outras tarefas.
T15	O número de alunos e a não valorização dos tutores sem titulação.
T16	Uma conexão melhor. Uma plataforma menos carregada. A falta de entendimentos dos alunos no ambiente virtual.
T17	Tutor é o professor que não produz o conhecimento, o textos, originais para a classe. Ele basicamente corrige as atividades e responde as dúvidas dos alunos.
T18	A massificação
T19	Excesso de alunos por tutor dificulta o auxílio.
T20	A internet, ainda não mediei p/ o EaD .
T21	Avaliação
T22	Falta de treinamentos sobre recursos da plataforma, dificuldades ao acesso de ferramentas tecnológicas, bem como suportes por parte da instituição.
T23	Ausência de infraestrutura tecnológica.
T24	Plataforma lenta, volume de atividades
T25	Nada a declarar
T26	Diferentemente dos cursos presenciais na tutoria EAD, o profissional tem.
T27	Quantidade de alunos; alunos com dificuldades nas competências de “autoria” e conseqüentemente com prejuízos a constituição de sua “autonomia”, o que vem a fomentar a grande evasão de alunos em alguns cursos em EAD.
T28	Se comunicar com os alunos, fazer eles entenderem o que você pede.
T29	A indisciplina com o cumprimento de datas pelos alunos.
T30	As dificuldades ainda estão nas minhas limitações de ter a percepção de como motivar os alunos desinteressados
T31	A maior dificuldade que senti quando comecei esse trabalho é a falta de uma formação específica e treinamento para uma melhor utilização das ferramentas

	do moodle.
T32	A falta de comunicação de alunos que não procuram a interação e em particular na minha área uma ferramenta mais prática para lidar com os caracteres matemáticos.
T33	1: o excesso de alunos; 2. O tempo preso na instituição, já que o serviço poderia ser executado de qualquer lugar conectado à Internet, e no ambiente de trabalho; 3. NÃO HÁ BIBLIOTECA HÁ DISPOSIÇÃO; 4. A falta de limite no acúmulo de atividades, a função deveria ser mais bem regulamentada, atividades específicas e ***
T34	O número excessivo de alunos
T35	O despreparo dos alunos
T36	No meu caso, específico “Ensino de Línguas” a dificuldade é não ter uma plataforma específica para um trabalho com sons, imagens, vídeos e contato direto com alunos via “voz”.
T37	Excesso de alunos e falta de autonomia.
T38	No início do semestre, quando a instituição pega alunos foras do prazo e causa complicações no calendário proposto.

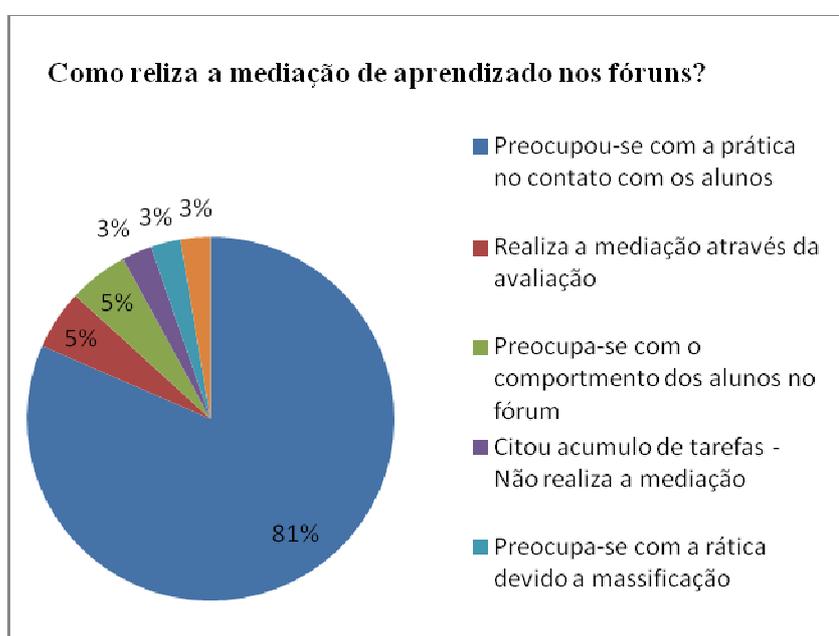


### QUESTÃO 20. Como realiza a mediação de aprendizado nos fóruns?

TUTOR	RESPOSTAS
T1	Nos fóruns, comento os textos dos alunos e faço perguntas sobre os temas propostos.
T2	Os alunos através dos fóruns interagem junto com os demais colegas e professores trocando idéias e expondo opiniões
T3	Através da interação constante com o aluno, buscando motivá-lo a participar com questionamentos pertinentes do tema em discussão.
T4	O aluno deverá seguir as orientações como: articular as discussões com as leituras indicadas; relacionar as mensagens com o tema proposto; comentar as mensagens dos alunos de sua sala; não copiar textos da internet. Não postar somente cópias, pois a opinião do aluno é o mais importante.
T5	Nos fóruns estamos sempre em busca na descoberta de novos conhecimentos, em uma constante interação com os alunos e outros tutores.
T6	Através dos debates e troca de informações.
T7	Estimulando os alunos à interação e reflexão.
T8	A mediação é coletiva.
T9	Procuo lançar no fórum perguntas reflexivas que faz com que o aluno pense e

	participe. Eu também busco diariamente o contato interativo com o aluno através de mensagens, espaço do “café” e fóruns.
T10	Sempre proponho uma atividade que todos devam fazer e de lá derivam os comentários e perguntas.
T11	Procuo dar uma resposta incentivando e questionando para que desenvolvam uma reflexão maior sobre o tema, mediando a discussão e incentivando a interação dos alunos.
T12	Através dos objetivos gerais e específicos dos critérios avaliativos.
T13	Procuo sempre ser provocativa quanto as turmas. Fazendo com que os alunos desenvolvam seu lado crítico.
T14	Busco sempre mediar as discussões dos fóruns principalmente quando percebo que a discussão caminha para outro caminho que não seja de objetivo do fórum. Também faço a mediação, buscando novos questionamentos.
T15	Procuo acompanhar a discussão dos alunos, lançando novos questionamentos que proporcionem uma ampliação do tema inicialmente proposto.
T16	Faço discussões para que eles cheguem ao pedido no fórum.
T17	Olha, comecei a pouco tempo, por isso minhas práticas não estão firmadas. Tento ler alguns tópicos recorrentes e interfiro com um “post” genérico (sem citar nomes) e aparar arestas ou corrigir mesmo. E incentivar muito os alunos, pois há uma “vergonha crônica” quanto a publicar a produção plástica. Caso tenha que corrigir mais pontualmente um aluno, envio uma mensagem e não deixo passar nem erros de ortografia.
T18	Dando feedback aos alunos.
T19	Analisando participação, concisão com o tema abordado, interação entre estudantes.
T20	Ainda não medie nenhuma atividade.
T21	Promovendo interação a partir de proposições que vinculam reflexões sobre a prática e a teoria.
T22	Através de interferências no lançamento de propostas que atendam as necessidades do grupo, afinal o fórum deve contemplar necessidades que praticam a mais de um participante tratando dificuldades, debates,proposições importantes a todos.
T23	Através da proposição de diálogos baseados em textos e vídeos; da utilização de percursos de aprendizado em blocos linkados por assunto e tema; da proposição de pesquisa e outras atividades que dependam da interação.
T24	Procuo focar bem o objetivo do fórum, evitando postagens grandes aumentando mais fórum se for preciso com novos alvos.
T25	Em branco
T26	Lendo as postagens e observando “os rumos” que as participações estão tomando, levantando novos questionamentos, orientando quanto as formas das participações(referencias,cópias da internet...).
T27	Utilizo temas bases e por meio deles fomento a pesquisa coletiva/individual e a discussão argumentativa.
T28	Exponho a atividade e caso eles venham ter duvidas, dou assessoria.
T29	Através de feedbacks sobre as respostas dos alunos. Procuo apontar os acertos e erros e sempre solicito correções.
T30	Estar sempre presente e dar feedback rápido é fundamental para motivar os alunos.
T31	Temos alunos de vários lugares de nosso país, por isso busco sempre interagir com exemplos e situações do cotidiano, buscando trazer para o universitário o que é real e o que é possível fazer dentro da realidade de cada um.
T32	Através de feedbacks, tanto nas condições assertivas quanto procurando mobilizar a fazer novas associações com os temas discutidos.
T33	Nos fóruns, dada a quantidade crescente do alunado, passei de uma

	abordagem individualizada para a coletiva-procuro estabelecer relações entre os comentários, fomentar o estudo e o livre pensamento e a interação, entretanto (na medida do possível). Comentando em blocos e colocando novas questões, tenho logrado êxito.
T34	Tentando responder as dúvidas e orientando leituras de aprofundamento.
T35	Eu interiro, apenas, quando as opiniões divergem e faz-se necessário uma mediação ou quando conceitos errados aparecem.
T36	Realizo a mediação de duas formas: quanto ao tema, faço perguntas para reforçar a resposta correta ou completar a incompleta e quanto a ortografia, verbos e léxicos dou exemplos de uso.
T37	Não é possível fazer a mediação efetiva nos fóruns em virtude do acúmulo de tarefas.
T38	Através da média obtida pelos alunos.

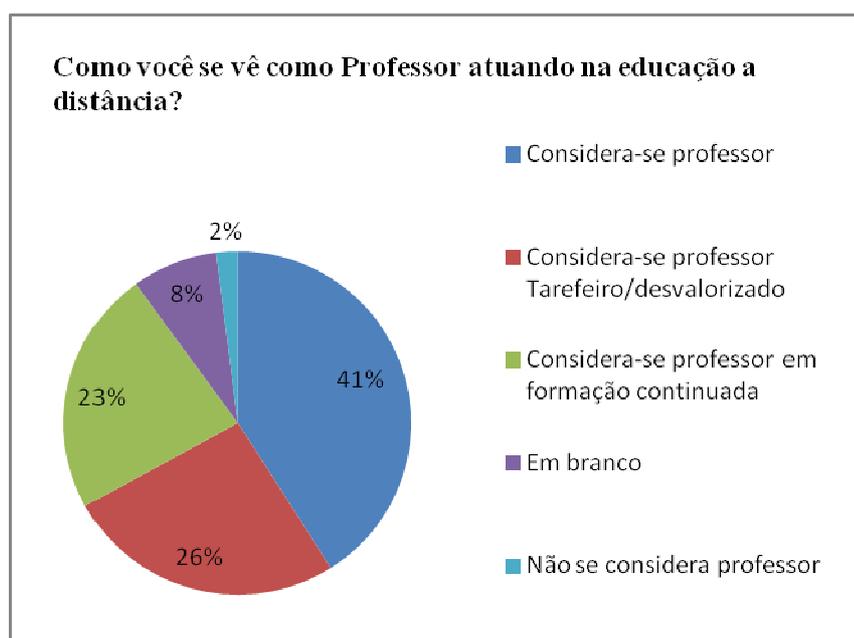


**QUESTÃO 21. Como você se vê como Professor atuando na educação à distância?**

TUTOR	RESPOSTAS
T1	Eu sou uma tutora que se preocupa com o processo de ensino-aprendizagem, que tenta incentivar todos os alunos a estudar e aprenderem.
T2	Uma professora apta a aprender e ensinar tudo o que sabe, se aperfeiçoar mais nesta área.
T3	Vejo-me como alguém que busca a interação com a educação e a rede mundial de comunicação, também como alguém que entende que o conhecimento é algo que buscamos sempre e nos faz aprender a cada fração de segundo.
T4	Como um educador preparado para atuar no ensino à distância que acredita ser um futuro bem próximo
T5	Vejo-me como um guia para o aluno buscar e desenvolver suas idéias. Auxiliando esse aluno em suas tarefas, além de poder esclarecer suas dúvidas. O tutor é a pessoa mais próxima dos alunos, e esse relacionamento precisa ser de

	interação e entrega entre as duas partes; tornando assim uma relação bem-sucedida.
T6	Estou bem feliz, queria muito trabalhar nessa área e me aperfeiçoar nela.
T7	
T8	É o que chamo de “novo papel do professor”, pois temos funções distintas: Pedagógica; social; administrativa; técnica.
T9	Aprendi a gostar desta modalidade de ensino. O tutor também aprende a conhecer seus alunos de maneira semelhante como os conhece no presencial. Não temos a presença física, mas temos a escrita cuidadosa para interação.
T10	Pensei que seria difícil a comunicação com os estudantes, mas com muita paciência e as palavras certas é possível trabalhar à distância. Lamento que os alunos participem pouco nas questões de conteúdo e aprendizagem.
T11	Não há muito reconhecimento e valorização da função, não há uma categoria específica para o que fazemos. Faltam leis e normas para função de professor/tutor, redução de carga horária (8h), aumento de salário, redução da quantidade de alunos, para assim oferecer melhor qualidade de ensino e valorização do profissional. Investimento nos estudos e incentivo das empresas, alguns dias não sinto o devido valor que a maioria oferece.
T12	Preciso aprender muito ainda, pois tenho pouco conhecimento, mas tenho vontade e determinação para buscar o que me falta.
T13	Professor cheio de tarefas.
T14	Apesar de nunca ter pensado nessa possibilidade, atualmente vejo que posso atuar como professor EaD, buscando sempre ampliar meus conhecimentos. É uma modalidade que cresce bastante e estarei futuramente investindo na ampliação do meu conhecimento para que consiga acompanhar a evolução do EaD
T15	Acredito estar dando o melhor de mim tanto para ensinar, como para aprender.
T16	Me vejo uma professora exigente e que acompanho eles sempre.
T17	Um professor frustrado! Sou mal, tenho muitas horas de trabalho e infinitos alunos para atender como em uma linha de montagem “non-stop”. Esta deveria ser uma atividade mental, criativa. Mas tenho a pretensão do mestrado e sendo professor horista a perspectiva possa mudar!
T18	Aflita. Gosto do que faço, mas a massificação do ensino tem sido muito ruim. O Ensino a Distância me permite contato com muitas informações e formações, mas o número de alunos me deixa aflita por não dar uma assistência devida a eles.
T19	Como mediador, que dá suporte ao aluno que busca conhecimento.
T20	Enxergo como um aprendizado também, pois estudamos junto com os alunos.
T21	Dedicado
T22	Preocupada em gerar a busca no aluno de novos construídos e dúvidas sobre suas concepções e sua gestão na produção do conhecimento.
T23	Considero o trabalho extremamente estimulante, profissionalmente, e acredito no sistema EAD enquanto ferramenta de aprendizado, a ponto de pretender seguir a carreira acadêmica na área.
T24	Me vejo como uma profissional sempre em formação, buscando atualizar-me.
T25	Em branco
T26	Um educador em processo de formação continuada em exercício.
T27	Em formação
T28	Me vejo como um professor que tem que ter um preparo, pois deveria haver cursos de capacitação.
T29	Ultimamente tenho me dedicado bastante em função da orientação dos tcc's. Entenda este bastante como o dobro de horas fora da instituição.
T30	Os alunos enviam mensagens sempre dizendo que sou exigente porém afetivo. Sinto que a pedagogia do afeto pode acontecer mesmo a distância.

T31	Eu me vejo como um profissional que precisa melhorar, crescer, mas que busca aprender com todas as situações que ocorrem no cotidiano da universidade virtual. Percebo que essa modalidade poderá ser o nosso futuro,por isso é imprescindível saber trabalhar com EAD.
T32	Uma nova e agradável postura de professora que tem muito a aprender de como mobilizar os alunos a navegar pelo conhecimento.
T33	Eu me vejo como um “quase” professor. Dada a novidade da profissão, a falta de compreensão a respeito leva a falta de regulamentação. Atividades claramente docentes tornam-se funções burocráticas ,massificadas e sem o compromisso moral com os resultados de formação e com o respeito ao profissional da educação.
T34	Acho que faço o possível dentro da modalidade, mas não creio que consigo formar profissionais de qualidade.
T35	Eficiente
T36	Me sinto muito capaz dentro das possibilidades que me são oferecidas.Poderia ser muito mais capaz diante de mais tecnologia.
T37	Professor tarefeiro, mero executor e cumpridor de prazos e tarefas.
T38	Com pouco tempo para atender todos os participantes do EAD.Como são muitos alunos, o tempo disponível para cada um acaba sendo pequeno.



#### **APÊNDICE 4 - ROTEIRO NÃO DIRETIVO DO GRUPO FOCAL**

✓ **Questão Problema:**

Como os tutores percebem a profissionalização e o trabalho docente?

✓ **Objetivo Geral:**

Investigar a profissionalização do tutor na educação a distância.

✓ **Objetivos específicos:**

Conhecer as percepções do tutor a respeito de sua profissionalização.

Compreender o contexto no qual este profissional está inserido e as dificuldades que enfrentam.

#### **Questões**

1. Como é o seu trabalho na modalidade a distância?
2. Quantas horas semanais você trabalha na modalidade a distância e quantos alunos você atende ?
3. Seu trabalho ocorre na instituição ou fora dela?
4. Você recebeu alguma formação para atuar na EaD?
5. Você trabalha concomitante na EaD e na Presencial?
6. Como é organizado o trabalho com o professor autor?
7. Quais as dificuldades que você enfrenta no trabalho com a tutoria e nas práticas no ambiente virtual?
8. Quais seriam as principais habilidades do professor tutor?
9. O que significa para você o trabalho de tutoria na EaD?
10. Como você vê a valorização do tutor?
11. Há valorização no trabalho do tutor? Pq?
12. O que colabora para esta desvalorização?

## APÊNDICE 5 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



**UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS**  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENEU EM EDUCAÇÃO

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**TÍTULO:** Profissionalização do Tutor na EaD

**Orientadora:** Profa. Dra. Irene Jeanete Lemos Gilberto

**Pesquisadora:** Fernanda Casqueiro S. da Silva,

Sou aluna matriculada no Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Educação – Mestrado em Educação da Universidade Católica de Santos e desenvolvo pesquisa sobre *A Profissionalização do tutor na educação a distância*, que tem por objetivos: *Conhecer as percepções do tutor a respeito de sua profissionalização; compreender o contexto no qual os profissionais estão inseridos e as dificuldades que enfrentam.*

Sua participação no estudo não acarretará em nenhum tipo de risco ou gasto financeiro. O anonimato de todas as pessoas que participarão da pesquisa será preservado, assim como as menções a pessoas ou Instituições durante as entrevistas/questionários. A participação nesta pesquisa é voluntária, e o afastamento da pesquisa não acarretará qualquer risco ou penalidade.

Uma via deste documento de consentimento ficará em seu poder. Desde já agradeço por sua colaboração na realização deste estudo.

Atenciosamente

Pesquisadora Fernanda Casqueiro

### CONCORDÂNCIA EM PARTICIPAR

Eu, \_\_\_\_\_, concordo em participar do estudo descrito.

Assinatura do/a Professor: \_\_\_\_\_.

Data: \_\_\_\_\_

## APÊNDICE 6 – GRUPO FOCAL

### a) A percepção dos participantes sobre o trabalho de tutoria

Tutor	Resposta
T1	<p>Muita quantidade de trabalho, muitos alunos, mais de 1500 alunos, em seis horas de trabalho, oito disciplinas, cada disciplina tem duas atividades, completamente inviável!</p> <p>O que eu ganho é um absurdo são muitos alunos não cumpro prazo nenhum que é uma forma de mostrar que é uma quantidade absurda de alunos!</p> <p>Eu trabalho na instituição trabalho somente na Instituição, me recuso a entrar em casa.</p> <p>O trabalho de tutoria é uma coisa muito boa, mas na prática não acredito que consigo formar alguém nessas condições [...] me sinto quase que uma [...], me vendendo a preço baixo. No sentido de distribuição de diploma. Em a gente tem que aceitar fechar os olhos, são mais de mil e quinhentos alunos, onde muitos não qualificados para ter um diploma e acabo colaborando para que atinja, consiga um diploma é triste ver que não é só aqui, como em muitas outras grandes instituições estão distribuindo diploma dessa forma e contribuir para isso me deixa preocupada, eu me sinto mal. Porque eu estou ajudando meu país a afundar. Sei lá da para utilizar isso como uma coisa muito boa, tem realmente futuro concordo, mas como as coisas são feitas é um absurdo.</p> <p>Devia ser no máximo 50 alunos por tutor, não mais de mil .. tem gente com quase sete mil alunos.</p>
T2	<p>Correção de atividades. O trabalho do tutor é: correção de atividades complementares, que são muitas devido o número de alunos, tem gente que tem nem ela tinha falado, alguns vai tipo, data, [...], ou a gente avisa o mestre para ele arrumar, muitas vezes eles mesmos preferem que a gente arrume, aí isto leva tempo aí justamente então acontece o que foi dito do prazo.</p> <p>Eu trabalho seis horas aqui na faculdade e quando é época de correções a gente fica tempo indeterminado e eu atendo cerca de quase 3.000 alunos.</p>
T3	<p>Vou fazendo, pra trabalhar na instituição. Que eu ganho muito pouco.</p> <p>Eu mesmo horário fico 6 horas na instituição e em casa em época de correção fico até dia inteiro no sábado, dia inteiro no domingo, para não passar do prazo.</p> <p>Para mim uma descoberta de um mundo novo, eu tinha o lado do aluno não tinha o lado dos professores, estou encantada trabalho, eu acho o futuro da educação. É um veículo que a maioria das pessoas podem ter, muitas alunos não podem pagar uma faculdade presencial, não podem frequentar, então assim e um método pra que os alunos consigam um tirar um diploma se formar e tudo, e eu acho muito legal, eu adoro!</p> <p>É tem que reciclar né, e o estudo da nova geração, a gente tem que se atualizar ,que nem ela falou, você querendo ou não vai ser assim o futuro.</p>

### b) O tutor e o professor autor

Tutor	Resposta
T1	<p>Não vejo diferença no papel que exerço enquanto tutora para o professor autor, pois o tutor cria atividades, elabora material, grava vídeo-aula quando solicitado e organiza o conteúdo na sala de acordo com as semanas disponibilizadas no calendário.</p> <p>Eu atualizo tudo por conta própria, e se no decorrer do curso acontecer algum problema a gente faz uma reunião com eles e resolve, mas não tem esta reunião</p>

	antes, para saber o que cobrar do aluno quais as expectativas, qual o procedimento correto, então, vai aparecendo problema a gente vai resolvendo no caminho. Nós praticamente carregamos os professores mestres nas costas.
T2	Me vejo como uma professora igual as outras, porque corrijo atividades e respondo alunos e quando vejo algum erro na plataforma eu mesma arrumo e elaboro atividades. Quando agente avisa ao professor mestre e pede para ele arrumar, muitas vezes eles mesmos preferem que a gente arrume, aí isto leva tempo aí justamente então acontece o que foi dito do prazo. Fica difícil cumprir o prazo tendo tudo para fazer sozinha. A relação entre mim e o mestre da sala não é boa. Quando a gente tem dúvida a gente manda uma mensagem e espera responder, as vezes a gente vai atrás para pedir orientação. Nossa relação é através de mensagem. O tutor faz a correção os materiais. Quando a gente tava com dúvida vai atrás, analisar o conteúdo, deles né. Assim, quando a gente tem dúvida de conteúdo tem que encaminhar para eles, assim como eu já falei. Algumas vezes a gente numa dúvida coisa prática assim, agora assim numa dúvida maior, mais complexa tem que encaminhar para eles. Assim, agora que poderia ser mais organizado poderia.
T3	Eu, na reunião bimestral converso sobre o que poderia ser mudado nas atividades com o professor autor, porque ele olha a atividade e diz se gostaria que fosse assim. Se alguém tivesse alguma dúvida durante o semestre, pode enviar através de mensagem, dúvida quando a gente tem a gente manda uma mensagem e espera responder, às vezes a gente vai atrás para pedir orientação e o professor mestre demora para responder.

### c) Dificuldades com o trabalho de tutoria

Tutor	Resposta
T1	<p>Isso é outra coisa, inflexibilidade de horário, a gente e obrigado a cumprir as seis horas aqui, sendo que não é necessário, a gente poderia estar exercendo a mesma função em casa, ou em qualquer outro lugar.</p> <p>O material que eles oferecem para gente é arcaico o programa não tem manutenção, o conteúdo não é atualizado.</p> <p>O elevado número de alunos, muitas disciplinas e muitas atividades para corrigir.</p> <p>A gente faz de tudo para poder fazer um atendimento com qualidade para os alunos para eles poderem dar uma devolutiva antes do prazo encerrar. Acho que as tutorias presenciais poderiam ser mais bem preparadas para também sanar as dúvidas dos alunos e ensiná-los mexer na plataforma que muitos alunos vem para o ambiente sem saber mexer em nada.</p>
T2	<p>É, às vezes fica o dia inteiro por problema no Moodle no programa, aí não tem para tudo. Todo mundo, eu acho que não é só minha tutoria, o virtual inteiro para. É uma das grandes dificuldades que nos temos que conviver, infelizmente.</p> <p>Eu acho que uma grande dificuldade e esta falta de reunião para gente saber o que deve cobrar numa atividade mesmo do aluno as vezes a gente mesmo tutor entende de um jeito, o professor ta pedindo uma outra coisa o aluno entende uma terceira coisa, acho assim que devia ter mais comunicação entre as partes.</p> <p>Os alunos perguntam nos polos sobre como mexer na plataforma, mas aí ninguém sabe responder. E eles se prejudicam por causa disso. Como o tutor presencial não sabe ajudá-los, eles enviam mensagens para nós tutores a distância, o que contribui</p>

	para enche a nossa caixinha de atendimento de mensagens.
T3	Internet lenta, o número de alunos e o número de atividades para corrigir. Concordo com tudo que elas falaram.  Os alunos e os tutores presenciais muitas vezes não sabem o básico sobre um computador, por isso acho, assim além de tudo um treinamento para os tutores presenciais ensinar mexer na plataforma, não sobre a matéria, sobre a plataforma.

#### d) Formação

Tutor	Resposta
T1	Não recebi formação, aprendi por conta própria. Não antes de atuar na EaD, nunca havia ouvido falar sobre o assunto, quando entrei na instituição fui procurar cursos na internet, aprendi por conta própria e com recursos próprios.
T2	Também não recebi formação específica para atuar na EaD, mas aprendi com a ajuda dos colegas. [Quanto às dúvidas] Isso ia perguntando para os amigos do lado, todo mundo super disposto, todo mundo dando uma força, ajudando bastante. (T2)
T3	Assim, eu já tinha feito faculdade virtual, então eu já conhecia o ponto de vista do aluno. Do professor, não! Foi assim eu me apaixonei pelo ensino a distância. Então, formação antes de trabalhar aqui assim é, com Educação à Distância eu não fiz. Aprendi sozinha, por conta própria e com a ajuda dos colegas.

#### e) Formação continuada/orientação para o trabalho de tutoria

Tutor	Resposta
T1	Sofrida, por não receber nenhuma orientação de ninguém!
T2	Foi sofrida! Não tive muita ajuda. Foi na raça!
T3	Eu já não posso falar porque fui orientada, muito bem orientada, todos meus colegas me ajudaram muito, mas assim não foi uma formação, foi auxílio dos colegas.

#### f) Habilidades do tutor

Tutor	Resposta
T1	Agilidade, vocabulário, inteligência, curiosidade
T2	Paciência! Tem que ser competente no que ele faz. Se comprometeu a trabalhar, aqui é por mais que tenha dificuldade tem que ter competência e tem que trabalhar. Tem muito aluno é difícil é, mas tem que se esforçar. Quando tem dificuldade, tem que chegar junto ao coordenador e alguém mais, sentar e conversar, olha isto aqui está muito difícil. Ter iniciativa. Apareceu, tá acontecendo um problema, não é só também reclamar. Tem que ter iniciativa e conversar.
T3	Assina o ponto, como todo profissional tem que estar sempre se atualizando, revendo o programa. Tem que ser comprometido com o aluno. Acho que sim, estar comprometido com os alunos, não oh, é não vai dar. Se não vai dar você tem que chegar pede um tempo para pessoa olha é e isso, isso e isso, tem como mudar. Senão não adianta,

fica um jogando a bola pro outro um jogando a bola pro outro e o aluno fica esperando, é difícil é, mas assim como em qualquer outra profissão tem que ter atitude para resolver.
---

**g) Significado da tutoria**

<b>Tutor</b>	<b>Resposta</b>
T1	<p>Se você reparar as pessoas que reclamam muito e não veem resultado elas começam a ficar caladas e vão embora. É prazeroso o trabalho com EAD e um grande aprendizado e um mundo maior. Mas você se decepciona com instituições como essa e outras que distribuem diplomas.</p> <p>Isso ai você consegue mudar alguma coisa? E porque, não adianta nada você reclamar, as pessoas que podem mudar alguma coisa, não se interessam por educação e sim por ganhar dinheiro. Na minha sala tem muita gente esforçada e com objetivo. Eu não sei, eu nunca tive reunião com eles, mas a maioria dos professores horistas não reclama porque eles ganham muito bem.</p> <p>E que mesmo que chegue não é interesse resolver os problemas. Se você reparar as pessoas que reclamam muito e não vê resultado elas começam a ficar caladas e vão embora. É prazeroso o trabalho com EAD e um grande aprendizado e um mundo maior. Mas você se decepciona com instituições como essa e outras que distribuem diplomas. Muitos tentaram e como não conseguiram melhorias foram embora.</p> <p>Eu tenho 3 mil alunos, eu não vou ficar entrando na minha casa para ficar corrigindo nada. Eu não ganho pra isso, e quem faz isso esta colaborando com a exploração. Se você cumprir os prazos no próximo semestre você terá o dobro de alunos. Não cumprindo prazos, reclamando, lutando e saindo da Universidade indo pra outra é que eles vão perceber o absurdo que eles estão fazendo através da exploração. Se for contar o que eles ganham por aluno por mês dá mais de um milhão. Já foi falado muitas vezes, mas no final não se resolve nada.</p> <p>Em pedagogia necessita do dobro de tutores que tem, mas eles ficam enrolando, enrolando e não contratam.</p>
T2	<p>Pra mim o que significa! Significa meu trabalho e assim tudo isso que foi dito é verdade, só que a gente tem que tomar atitude não pode ficar só reclamando, então o que significa pra mim tutoria. Meu trabalho! Mudança: somente com sua atitude Não! Acredito que sim e que não. A gente só vai ter a certeza se a gente tentar diariamente conversar, para isso tem as reuniões. Na reunião a maioria das pessoas fica calada e quando deve se impor não se impõe, eu não vejo ninguém me informando porque tem medo de perder o trabalho só que ai não se pode pensar só nisso, tem que se pensar à nível de um país à se mudar.</p> <p>Sabe o que acontece todo mundo pensa a mesma coisa. Mas na hora se um falar alguma coisa, ninguém vai apoiar e quem abriu a boca vai ficar mal visto. Na reunião as pessoas deveriam ser mais unidas. Antes da reunião se reúne conversa, se tiver algum problema na reunião vamos abordar este assunto, mas se um fala alguma coisa nossa! Será que os assuntos abordados na reunião chegam aos ouvidos de quem precisa chegar. Concorda que se você não falar o problema não</p>

	<p>vai chegar ao ouvido de quem precisa.</p> <p>É que todo mundo tem medo de perder o emprego. Mas se todo mundo reclamar a empresa não vai pegar e demitir todo mundo. Eles vão pensar se todo mundo reclamar da mesma coisa e que realmente tem alguma coisa errada.</p> <p>Antes das pessoas irem embora porque as pessoas não tentam modificar melhorar alguma coisa. Então porque não se reúne para tentar resolver o problema.</p> <p>Você tem que cumprir o prazo que você assumiu com a instituição.</p>
T3	<p>Pra mim eu amo que eu faço, concordo com as coisas que foram citadas anteriormente, mas a função de tutoria eu adoro sou apaixonada, então para mim tá em choque.</p> <p>Eu adoro isso aqui, não seria melhor a gente conversar com as pessoas certas para resolver os problemas.</p> <p>Eu concordo, mas quem é prejudicado e quem tá pagando a instituição são os alunos. O aluno não é culpado do que acontece. E principalmente o aluno que quer buscar o conhecimento, ele não pode ser prejudicado. Eu cumpro os prazos porque sou comprometida com minha docência e meus alunos.</p>

#### h) Valorização do tutor

<b>Tutor</b>	<b>Resposta</b>
T1	Não, pois nós somos ignorados quando vamos tentar resolver alguma coisa ou sugerir alguma melhoria. Nós somos tratadas como estudantes, quando na verdade temos formação de nível superior.
T2	Concordo com ela (T1)

## **ANEXO**

### **Anexo 1 – Cronologia da Ead no Brasil**

## ANEXO 1 – CRONOLOGIA DA EaD NO BRASIL

<i>Ano</i>	<i>Descrição</i>
1904	Cursos por Correspondência: Escolas Internacionais.
1923	Rádio Sociedade do Rio de Janeiro.
1934	Rádio-escola Municipal do Rio de Janeiro. Emissões radiofônicas com folhetos e esquemas de aula.
1937	Serviço de Radiodifusão Educativa do Ministério da Educação (MEC).
1939	Instituto Monitor. Primeiro instituto brasileiro para a oferta sistemática de cursos de iniciação profissionalizante a distância.
1941	Instituto Universal Brasileiro. Maior difusor de cursos profissionalizantes a distância, no Brasil, no século XX, pela modalidade de ensino por correspondência.
1941	Universidade do Ar (RJ). Emissões radiofônicas para a formação de professores leigos.
1943	A Voz da Profecia (RJ). Instituição de EAD voltada para a evangelização.
1947	Universidade do Ar (SP). Curso Radiofônico.
1957	Sistema Radio-Educativo Nacional (Sirena).
1961	Movimento de Educação de Base. Início efetivo do serviço radiofônico, com apoio de material impresso e grupos de apoio locais.
1967	Fundação Centro Brasileiro de Televisão Educativa (Funteve) pelo MEC.
1970	Horário Nacional Educativo. Portaria 408 do Governo Federal estabelece obrigatoriedade, para emissoras comerciais de rádio e televisão, de apresentação de programação educativa, com 30min diários ou 75min aos sábados e domingos.

1970	Sistema Nacional de Ensino por Correspondência.
1971	Associação Brasileira de Tecnologia Educacional (ABT).
1971	Supletivo 1º Grau.
1972	Relatório Newton Sucupira após visita à The Open University (OU) na Inglaterra.
1972	Programa Nacional de Tele-Educação (Prontel) criado pelo Ministério da Educação.
1973	Plano Nacional de Tecnologias Educacionais (Planate) do MEC.
1976	Sistema Nacional de Tele-educação (SENAC).
1978	Telecurso 2º Grau .
1979	Programa de Alfabetização de Adultos: Mobral/FCBTVE/Prontel.
1979	Programa de Pós-Graduação Tutorial a Distância (POSGARD).
1981	Telecurso 1º Grau.
1987	1º Encontro Brasileiro de Educação e TV.
1987	O CNPq lança o projeto Universidade Vídeo.
1988	A Portaria 511/88 constitui um grupo de trabalho no MEC, para elaborar uma Proposta de Política Nacional de Educação a Distância, apresentada em 1989. O Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais (INEP) cria uma Coordenadoria de Educação a Distância.
1990	Projeto-Piloto de Utilização do Satélite na Educação (MEC).
1990	Programa Um Salto Para o Futuro.
1992	Institucionalização da EAD. A Secretaria de Ensino Superior do MEC propõe discussões para estimular a EAD nas universidades brasileiras. Surge a proposta das "Cátedras da UNESCO". Criação da Coordenação Nacional de EAD, no organograma do MEC.
1993	Sistema Nacional de Educação a Distância.
1993	Sistema Nacional de Radiodifusão Educativa (SINEAD) do MEC.
1993	Decreto Presidencial, estabelecendo acordo entre o MEC e o Ministério das Comunicações para a redução de tarifas de telecomunicações para EAD.
1994	O Decreto 1.237 cria o Sistema Nacional de Educação a Distância.
1995	Concepção da Secretaria de Educação a Distância pelo MEC.
1995	TV Escola.
1995	Constituição da Associação Brasileira de Educação a Distância.
1995	Criação do Laboratório de Ensino a Distância na Universidade Federal de Santa Catarina. Pesquisa e produção de modelos e estratégias para o uso da Internet, videoconferência e outras tecnologias de comunicação e informação na EAD.
1996	Legislação específica de EAD. Aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº9.394, de 20 de dezembro de 1996.

1999	O MEC começou a credenciar oficialmente instituições de cursos à distância no Brasil.
1999	Universidade Virtual Pública do Brasil (Unirede). União de 18 universidades públicas.
2000	Universidade Virtual Brasileira. Consórcio entre 10 universidades privadas.
2001	1ª Normatização sobre EAD com a Portaria no 2.253.
2002	MEC cria a Comissão de Assessoria para a Educação Superior a Distância.
2003	Escola Digital Interativa.
2003	1ª Versão do documento de Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância do MEC.
2005	Decreto nº5.622 que regulamentou a lei nº9.394 e revogou os decretos nº2.494 de 10/02/98, e nº2.561 de 27/04/98, com normatização definida na Portaria Ministerial nº4.361 de 2004.
2005	Universidade Aberta do Brasil (UAB).
2006	Ano em que as instituições de ensino superior passam a oferecer cursos de graduação a distância.
2007	Portaria no 1.047, de 7 de novembro de 2007, que aprovou as diretrizes para a elaboração, pelo INEP, dos instrumentos de avaliação para o credenciamento de instituições de educação superior e seus pólos de apoio presencial, para a modalidade de educação a distância, nos termos do art. 6 inciso IV, do Decreto 5.773/2006.
2007	2ª Versão do documento de Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância após submissão de uma versão preliminar à opinião pública, onde considerou-se mais de 150 opiniões e críticas para elaboração da versão final.

Fonte: COELHO (2002), VIANNEY, TORRES e SILVA (2003), SPANHOL (2007) e SANTOS (2008)  
 IN: LENZI (2010). Disponível em: <<http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Greicy-Lenzi.pdf>>  
 Acesso em 10 de abr. 2012.