

unesp  **UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA**

“JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
Faculdade de Ciências e Letras
Campus de Araraquara - SP

DANIELA DERMÍNIO POSTERARE SANTOS

O TUTOR NO ENSINO A DISTÂNCIA:
considerações sobre o elemento humano da mediação
educativa com tecnologia



ARARAQUARA – SP
2015

DANIELA DERMÍNIO POSTERARE SANTOS

O TUTOR NO ENSINO A DISTÂNCIA:
considerações sobre o elemento humano da mediação
educativa com tecnologia

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós Graduação em Educação Escolar da Faculdade de Ciências e Letras – Unesp/Araraquara, como requisito para obtenção do título de Mestre em Educação Escolar. Exemplar apresentado para exame de defesa.

Linha de pesquisa: Política e Gestão Educacional

Orientador: Prof. Dr. Sebastião de Souza Lemes

ARARAQUARA – SP
2015

Dermínio-Posterare, Daniela Santos

O tutor no ensino a distância: considerações sobre o elemento humano da mediação educativa com tecnologia / Daniela Dermínio Posterare Santos - 2015

134 f.; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Educação Escolar) - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Faculdade de Ciências e Letras (Campus de Araraquara)
Orientador: Sebastião de Souza Lemes

1. Ensino a distância. 2. Políticas públicas. 3. Mediação. 4. Formação profissional. I. Título.

DANIELA DERMÍNIO POSTERARE SANTOS

O TUTOR NO ENSINO A DISTÂNCIA:
considerações sobre o elemento humano da mediação
educativa com tecnologia

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós Graduação em Educação Escolar da Faculdade de Ciências e Letras – Unesp/Araraquara, como requisito para obtenção do título de Mestre em Educação Escolar. Exemplar apresentado para exame de defesa.

Linha de pesquisa: Política e Gestão Educacional

Orientador: Prof. Dr. Sebastião de Souza Lemes

Data da defesa: 19/01/2015

MEMBROS COMPONENTES DA BANCA EXAMINADORA:

Presidente e Orientador: Professor Doutor Sebastião de Souza Lemes

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP – Campus de Araraquara

Membro Titular: Professora Doutora Célia Maria David

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP – Campus de Franca

Membro Titular: Professor Doutor Paulo Eduardo Vasconcelos de Paula Lopes

Centro Universitário Claretiano de Batatais

Local: Universidade Estadual Paulista

Faculdade de Ciências e Letras

UNESP – Campus de Araraquara

Dedico este trabalho à minha mãe Gislene e ao meu esposo Eric, que sempre estão incondicionalmente ao meu lado, e ao meu orientador, Kuka, pela oportunidade e acolhida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço inicialmente a Deus, que me permitiu acreditar ser possível, me deu forças para perseverar na luta travada desde a simples pretensão, perseguida aprovação e tortuoso caminho de desenvolvimento do presente trabalho.

Agradeço a minha mãe, pelas bases sólidas de educação que me deu e sempre me incentivou a estudar, lutar e crescer, sem perder de vista a humildade, os valores, o amor ao próximo. Que sempre esteve ao meu lado e participou ativa e carinhosamente de todas as etapas do desenvolvimento desse trabalho.

Agradeço ao meu esposo, parceiro de uma vida, que desde sempre me incentivou, acreditou em meu potencial, teve paciência em meus momentos de ausência, renunciou comigo a muitos prazeres em nome do almejado crescimento pessoal e profissional.

Agradeço aos meus familiares, que souberam compreender cada ausência minha às reuniões, festas ou eventos; que aprenderam a conviver com minha presença em meio aos livros, apostilas ou lições, que por vezes me faziam dar-lhes menos atenção do que mereciam.

Agradeço aos meus amigos Caio, Gabriela, Rutinéia, Willian, Erton, Márcio, aos meus amigos de almoço e disciplina, Márcia e André, a minha grande amiga Maria Sílvia, pessoas que abriram portas, deram palavras de incentivo, ouviram minhas angústias, auxiliaram o meu amadurecimento ou se colocaram à minha disposição para pacientemente me ajudar no que fosse preciso.

Agradeço a todos os professores que passaram por minha trajetória escolar, cada um trazendo ensinamentos únicos e imprescindíveis, que carrego comigo e que fizeram de mim o que sou. Cada um de vocês semeou algo que a cada dia frutifica em minha vida e me encoraja a novos plantios, renovando os ciclos da vida e do aprendizado.

Agradeço aos professores que compuseram a banca: Prof. José Luís Bizelli, Prof. Paulo Eduardo Vasconcelos de Paula Lopes, Prof^a Célia Maria David; pela dedicação de parte de seu escasso tempo para o estudo, análise e apontamentos ao meu trabalho, trazendo outros olhares que ensejaram enriquecimento à pesquisa.

Gostaria de fazer menção especial à Professora Célia, a quem agradeço pelo carinho com o qual me acolheu, por me apontar o caminho e me incentivar a trilhá-lo, pelas valorosas sugestões e pela confiança em mim depositada.

Agradeço imensamente, por fim, ao Professor Sebastião, Kuka, pelo tempo, paciência, carinho e cuidado dedicados à minha orientação. Agradeço-lhe pelo bom papo, pelos ensinamentos pedagógicos e outros tantos da vida, pela generosidade em partilhar comigo seu vasto conhecimento, pelos incontáveis momentos em que me permitiu sorver de sua sabedoria, tornando as reuniões de orientação algo tão leve, sublime e agradável. Espero que tenha sido somente o início de frutífera parceria acadêmica e de uma próspera e longa amizade.

“A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original”.
Albert Einstein

RESUMO

O ensino a distância, considerado atualmente modalidade de ensino regular, ampliou significativamente a sua presença nos últimos anos. Existem hoje inúmeros cursos e programas nessa modalidade, que visam, entre outros objetivos, democratizar a educação, bem como possibilitá-la em locais geograficamente distantes ou de difícil acesso de Instituições de Ensino, por meio das tecnologias digitais da informação e interação. Essa modalidade de ensino pode ser caracterizada pelo uso das Tecnologias Digitais da Informação e Interação e tem, como profissional essencial, o tutor. O presente estudo tem por objetivo principal caracterizar, analisar e compreender a atividade de tutoria em programas de políticas públicas de ensino a distância mediados pela Internet. Surgiu da experiência prática da pesquisadora em dois programas de ensino a distância, nos quais a função do tutor era descrita de maneira imprecisa e, em certos casos, contraditória. O estudo parte de uma revisão da literatura sobre ensino a distância e tecnologias digitais de informação e interação, mediação educativa e o profissional que atua no ensino a distância, o tutor. A partir dos conceitos obtidos durante o levantamento teórico, construiu-se um questionário com o intuito de levantar a identidade e o perfil de tutoria, as condições e as percepções do tutor que atua nos programas das políticas públicas Universidade Aberta do Brasil e Escola Técnica Aberta do Brasil. Esse instrumento foi enviado pela Internet aos tutores presenciais e virtuais de Universidades e Institutos Federais em diferentes regiões do país. Depois da coleta, tabulação e discussão quantitativa, foram realizadas análises dos conteúdos, com vistas à construção de um perfil manifesto pelo tutor e, a partir disso, uma análise comparativa e crítica com perfil prescrito pelos referenciais teóricos. Os dados mostraram que há incoerências quanto ao perfil prescrito e o perfil manifesto dos tutores em exercício.

Palavras – chave: Tutor. Ensino a Distância e Políticas Públicas. Tecnologias Digitais da Informação e Interação. Formação Profissional. Mediação Educativa.

ABSTRACT

Distance learning is currently considered regular education and has significantly expanded in recent years. There are many such courses and programs aimed, among other objectives, at democratize education, as well as enabling it in locations which are geographically distant from Education Institutions or difficult to access, via digital technologies of information and communication. This type of education can be characterized, among other ways, by the use of Information Digital Technologies and Communication and focuses on the tutor. Thus, this study has as main objective to characterize, analyze and understand the tutoring activity in public policy programs of distance learning, using the Internet. This study arose from the practical experience of the researcher in two distance educational programs, in which the function of the mentor was described in an inaccurate and, in some cases, contradictory way. In this context, the study starts from a review of the literature on distance learning and information digital technologies and interaction, educational mediation and the professional who works in distance learning, the tutor. From the concepts obtained during the theoretical survey, a questionnaire was built in order to raise the identity and tutoring profile, the conditions and perceptions of the tutors who operate in the Universidade Aberta do Brasil (Open University of Brazil) and Escola Técnica Aberta do Brasil (Open Tech School of Brazil) public policies programs. The questionnaire was sent online to the on campus and online tutors from Universities and Federal Institutes in different regions of the country. After collection, tabulation and quantitative discussion, the contents were analyzed to build a profile manifest of the tutor and, from this, a comparative analysis and critical profile prescribed by theoretical frameworks. The data showed that there are inconsistencies regarding the prescribed profile and the profile of the tutors manifest in office.

Key - words: Tutor. Distance Education and Public Policy. Information Digital Technologies and Interaction. Vocational Training. Educational mediation.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Distribuição do número de cursos de formação de professores oferecidos pela UAB por região.....	30
Tabela 2	Tipo de tutoria.....	77

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Região do país.....	61
Quadro 2	Área de formação e Área de atuação dos tutores participantes desta pesquisa.....	67
Quadro 3	Recursos tecnológicos utilizados na tutoria.....	84
Quadro 4	Recursos utilizados pelos tutores em exercício.....	85
Quadro 5	Atividades desenvolvidas pelos tutores em sua rotina de tutoria.....	87
Quadro 6	Necessidades apresentadas pelo tutor ao exercer sua atividade de tutoria.....	96
Quadro 7	Competências e saberes para a tutoria.....	100
Quadro 8	Dificuldades na prática de tutoria apontadas pelos tutores.....	105
Quadro 9	Sugestões dadas pelos tutores participantes desta pesquisa.....	109
Quadro 10	Cronograma da pesquisa.....	134

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Etapas da pesquisa.....	57
Figura 2	Caracterização por gênero dos tutores.....	63
Figura 3	Caracterização por faixa etária.....	64
Figura 4	Caracterização por área de formação.....	65
Figura 5	Caracterização por titulação mais elevada dos tutores.....	66
Figura 6	Caracterização por área onde exerce tutoria.....	67
Figura 7	Área de atuação e área de formação.....	69
Figura 8	Caracterização por tempo de atuação como tutor.....	70
Figura 9	Treinamento para o exercício da tutoria.....	71
Figura 10	Caracterização por região do país.....	71
Figura 11	Periodicidade do treinamento.....	73
Figura 12	Carga horária costumeira dos treinamentos.....	75
Figura 13	Tipo de tutoria.....	77
Figura 14	Carga horária semanal de tutoria.....	78
Figura 15	Tempo destinado à atividade de tutoria.....	80
Figura 16	Local onde o tutor exerce a atividade de tutoria.....	81
Figura 17	Quantidade de alunos no ensino a distância.....	82
Figura 18	Demonstrativo de recursos utilizados pelos tutores em exercício.....	86
Figura 19	Descrição das principais atividades que compõem a rotina da atividade de tutoria.....	89
Figura 20	Percepção do tutor quanto à atividade de tutoria.....	92
Figura 21	Necessidades apontadas pelos tutores em exercício.....	99
Figura 22	Sugestões dadas pelos tutores participantes desta pesquisa.....	114

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
EaD	Ensino a Distância
EAM	Experiência da Aprendizagem Mediada
e-Tec	Escola Técnica Aberta do Brasil
IE	Instituição de Ensino
IFMT	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso
IFPA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
IFPE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
IFSP	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
Moodle	Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TDII	Tecnologia Digital da Informação e Interação
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UFAM	Universidade Federal do Amazonas
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFMS	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFSJ	Universidade Federal de São João Del-Rei
UFT	Universidade Federal de Tocantins
UnB	Universidade de Brasília
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
2 OBJETIVOS.....	21
2.1 Objetivo geral.....	21
2.2 Objetivo específico.....	21
3 TECNOLOGIAS DIGITAIS E O ENSINO A DISTÂNCIA.....	22
3.1 Tecnologia e Sociedade.....	22
3.2 Tecnologias na construção de saberes.....	24
3.3 Tecnologia e ciberespaço.....	25
3.4 Ensino a distância no contexto e momento atual: legislação.....	27
3.5 Definição, reflexões e características do EaD.....	32
3.5.1 Interatividade e relação entre espaço e tempo.....	34
4 O PROFISSIONAL DA MEDIAÇÃO PARA O ENSINO A DISTÂNCIA: A TUTORIA.....	37
4.1 Caracterização do profissional que faz a mediação das relações de ensino no EaD.....	37
4.2 Função e papel que desempenha.....	38
4.3 Mediação educativa.....	45
4.4 Perfil e competências do profissional da mediação.....	46
4.5 Formação profissional da tutoria.....	50
4.5.1 Perspectiva trabalhista para o profissional do EaD.....	52
5 PROCEDIMENTOS PARA A PESQUISA.....	54
5.1 Caracterização e etapas da pesquisa.....	54
5.2 Sujeitos da pesquisa e procedimentos éticos.....	57
5.3 Discussão do instrumento.....	59
6 RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO.....	61
6.1 Identidade e perfil de tutoria.....	62

6.2 Condições de trabalho.....	72
6.3 Percepções do tutor.....	91
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	116
REFERÊNCIAS.....	120
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	124
ANEXOS.....	125
ANEXO A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	126
ANEXO B - E-mail aos coordenadores Sistema UAB e Rede e-Tec Brasil das Universidades e Institutos Federais.....	128
ANEXO C - Carta aos tutores.....	129
ANEXO D - Questionário aos tutores.....	130
ANEXO E - Cronograma da pesquisa.....	134

1 INTRODUÇÃO

Observa-se, na atualidade, uma crescente utilização das tecnologias digitais da informação e comunicação no universo escolar. Estudos recentes apontam que essas tecnologias são meios facilitadores que contribuem para a realização de cursos a distância em locais de difícil acesso. Desta forma, a modalidade de ensino a distância possui caráter democratizante.

O surgimento e a expansão do uso da Internet possibilitaram o crescimento do ensino a distância no cenário educacional brasileiro, pois, com sua utilização, a interatividade tornou-se mais eficaz, quando comparada às práticas de ensino a distância antigas, as quais utilizavam televisão, rádio e carta. Desta forma, são possíveis diferentes formas de interação, inclusive a comunicação síncrona, que é realizada com as pessoas em contato concomitante, sem precisar aguardar por um retorno.

Essas mudanças na perspectiva do ensino a distância levaram o governo a efetivar políticas públicas, por meio do Ministério da Educação (MEC), com o objetivo de oferecer educação superior aos que se encontram geograficamente distantes de centros educacionais. Para dar suporte às políticas públicas alhures mencionadas, o Decreto nº 5.622, de 2005, regulamentou o artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - Lei nº 9394/96, disciplinando a educação a distância no Brasil. Este artigo consigna 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, 1996).

O Decreto mencionado caracteriza a educação a distância e estabelece diretrizes para sua realização. A legislação brasileira apoia essa modalidade de ensino equiparando-a ao ensino presencial, aponta suas especificidades e resguarda todos os quesitos acerca de qualidade educacional.

Após um período de difusão do ensino a distância no cenário nacional, surgiu a Universidade Aberta do Brasil (UAB), instituída pelo Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006. Trata-se de uma política pública que tem o intuito de possibilitar ensino superior a uma camada da população que não teria condições para isso, priorizando a formação universitária de professores que estão em atuação na educação básica.

No ano seguinte foi criado o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec Brasil), por meio do Decreto nº 6.301, de 12 de dezembro de 2007, revogado pelo Decreto nº 7.589, de 26 de outubro de 2011, que instituiu a Rede e-Tec Brasil, com o objetivo de ofertar educação profissional e tecnológica a distância por meio de cursos gratuitos.

A criação da Universidade Aberta do Brasil e da Escola Técnica Aberta do Brasil ampliou o ensino a distância, principalmente com o surgimento dos polos de apoio presencial, incluídos legalmente pelos Decretos nº 5.622 de 2005, nº 5.773 de 2006 e pela Portaria Normativa nº 2, de janeiro de 2007.

O polo de apoio presencial é o local descentralizado onde acontecem as atividades administrativas e pedagógicas presenciais dos cursos e programas na modalidade a distância ofertados pelas instituições públicas de ensino. É o ponto de referência para os alunos e o local onde estão presentes os tutores presenciais.

Tanto os tutores presenciais quanto os virtuais participam ativamente da prática pedagógica, contribuindo para o desenvolvimento da aprendizagem dos alunos, de acordo com os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, reelaborado em 2007.

As atividades de tutoria, segundo esses mesmos referenciais (2007), estão relacionadas ao processo de mediação pedagógica, como esclarecer dúvidas referentes ao conteúdo, selecionar materiais, fomentar o hábito da pesquisa, promover espaços de construção do conhecimento e auxiliar os alunos no desenvolvimento das atividades; também estão ligadas aos momentos presenciais obrigatórios, como aulas práticas, avaliações e estágios supervisionados. Apesar disso, não há formação para este profissional, o que pode ser explicitado pela ausência de regramento específico para essa atividade.

Em agosto de 2011 entrou em vigor a Lei nº 12.551, alterando o artigo 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT, de 1943). Essa lei dispõe sobre os profissionais que atuam no ensino a distância, equiparando os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. Alterou o artigo 6º da Consolidação das Leis do Trabalho e é a única que trata sobre o profissional para o ensino a distância; estabelece igualdade legal entre o trabalho realizado no domicílio do empregado, o executado no estabelecimento do empregador e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego. Além disso, em seu parágrafo único, refere-se explicitamente aos recursos tecnológicos, equiparando-os aos meios pessoais para fins de comando e subordinação jurídica.

A alteração do 6º artigo da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT de 1943) foi uma modificação importante na legislação com relação ao tutor, embora a legislação ainda não o contemple de maneira clara e abrangente. Ora generalista, ora especialista, é difícil estabelecer as atribuições que vai desempenhar este profissional. É fato que a tutoria precisa ser configurada com mais especificidade pela legislação, e que o profissional que nela atua precisa ter suas atribuições melhor definidas de forma a poder qualificar o trabalho de tutoria.

Nossa pesquisa justifica-se, diante da falta de clareza sobre os fundamentos que subsidiam a proposta da atividade de tutoria, por ter como intuito fornecer elementos para a compreensão da função do tutor nos cursos de ensino a distância.

Partindo do pressuposto de que o tutor não se enquadra em nenhuma categoria profissional, este trabalho terá como suporte teórico as contribuições oferecidas por Daniel Mill (2010; 2012), que procura compreender esse profissional, por vezes caracterizando-o como docente do ensino a distância. Utilizaremos também Belloni (2001), assim como as contribuições de Palloff e Pratt (2013), para discutir a formação deste profissional.

O profissional da tutoria no ensino a distância não apresenta um perfil definido com objetividade sobre suas atividades. Dessa forma, é preciso que se pesquisem as necessidades de habilidades e instrumentais deste profissional para o exercício e desempenho satisfatório de suas funções, e é preciso também que se reflita sobre se há e qual é o papel principal do tutor nesse contexto. Assim, o problema do estudo apresenta-se a partir das seguintes questões:

- De que forma e com que recursos conta o tutor para desenvolver o seu trabalho?
- Que atividades compõem o perfil deste profissional?
- Que possibilidades existem para a melhoria do seu trabalho?

Em decorrência dessas indagações, realizamos uma revisão bibliográfica sobre o tema, além de contextualizarmos o ensino a distância no Brasil. Com essa base, procedemos ao levantamento teórico, para verificar qual é o perfil do tutor que atua nos cursos de ensino a distância e caracterizar essa modalidade de ensino.

Posteriormente, realizamos a pesquisa de campo, por meio de um questionário enviado aos coordenadores da Universidade Aberta do Brasil e da Escola Técnica Aberta do Brasil que atuam em quinze Universidades e Institutos Federais das cinco regiões do país, explicando o objetivo da pesquisa e solicitando o repasse do questionário aos tutores virtuais e presenciais.

Junto ao instrumento foi encaminhada uma carta endereçada aos tutores respondentes, contendo a apresentação da pesquisadora e explicando o objetivo da pesquisa e a autorização dos participantes, mediante o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, por se tratar de pesquisa com seres humanos.

O projeto de pesquisa foi submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa desta Universidade – FCL-UNESP, com o intuito de atender à Resolução n. 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

A metodologia de trabalho está pautada nos estudos das referências Goode e Hatt (1960), Marconi e Lakatos (2003) e Bardin (2004). Foram construídos figuras e quadros para facilitar a visualização dos dados da pesquisa. Os resultados foram obtidos por meio da análise de conteúdo, de maneira qualitativa, embora também tenham sido explorados os dados quantitativos.

O trabalho está organizado em sete capítulos, incluindo a introdução e as considerações finais. Na INTRODUÇÃO da dissertação apresentam-se o tema, o problema, a justificativa e as diretrizes que norteiam essa pesquisa. Em seguida expõem-se os OBJETIVOS deste estudo, divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

O terceiro capítulo, denominado TECNOLOGIAS DIGITAIS E O ENSINO A DISTÂNCIA, discute os conceitos Tecnologia e Ensino a Distância, com o intuito de compreendê-los; este capítulo discorre acerca das tecnologias na construção de saberes e do ciberespaço como local privilegiado da interação e da construção de conhecimentos. A seguir, expõe-se o ensino a distância, no contexto atual, legislativo, e como essa modalidade se desenvolve nas políticas públicas Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB e Rede Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec.

O quarto capítulo, intitulado O PROFISSIONAL DA MEDIAÇÃO PARA O ENSINO A DISTÂNCIA, apresenta e discute o elemento humano da mediação educativa com tecnologia no ensino a distância, o tutor. A partir dos referenciais teóricos, este profissional é caracterizado, assim como a função que desempenha, o perfil, as competências necessárias ao exercício de tutoria e o conceito de mediação educativa em Feuerstein, por se relacionar diretamente com a atividade do tutor. Além disso, apresenta-se brevemente a perspectiva trabalhista para o profissional de ensino a distância e o que dizem os referenciais recentes sobre a formação profissional da tutoria.

O capítulo quinto descreve os PROCEDIMENTOS PARA A PESQUISA, caracterizando e apresentando as etapas; apresenta a amostra, os sujeitos e os procedimentos éticos do estudo; discute o instrumento de coleta de dados utilizado e a forma de realização da análise desses dados.

No sexto capítulo são apresentados os RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO e, por fim, são expostas as CONSIDERAÇÕES FINAIS do presente estudo, no último capítulo.

Em seguida, são apresentadas as REFERÊNCIAS, assim como os seguintes anexos:

- ANEXO A: Termo de consentimento livre e esclarecido.
- ANEXO B: E-mail aos coordenadores Sistema UAB e Rede e-Tec Brasil das

Universidades e Institutos Federais.

- ANEXO C: Carta aos tutores.
- ANEXO D: Questionário aos tutores.
- ANEXO E: Cronograma da pesquisa.

Diante do exposto, acreditamos que este estudo constitui mais um referencial teórico e fonte de informações para auxiliar na compreensão sobre a atividade de tutoria e sobre quem é o tutor que atua nos cursos de ensino a distância do Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB e na Rede Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil.

2 OBJETIVOS

Tendo como ponto de partida o problema apresentado, e como pressuposto que a tutoria no ensino a distância, enquanto componente mediadora no processo de aprendizagem em ambientes virtuais, está diretamente relacionada à formação e apropriação de procedimentos e processos, apresentamos os objetivos a serem alcançados no decorrer da presente pesquisa.

Objetivo geral

Caracterizar, analisar e compreender a atividade de tutoria no ensino à distância, por meio das informações manifestas pelos tutores em exercício.

Objetivos específicos

- Identificar quem é o tutor que atua nos cursos de ensino a distância oferecidos pelo Sistema UAB e Rede e-Tec Brasil.
- Caracterizar e analisar o trabalho pedagógico desenvolvido pelo profissional da tutoria no ensino a distância, de acordo com as informações manifestas pelo tutor em exercício.
- Relatar analiticamente e discutir as necessidades apontadas pelo tutor para o exercício da sua função.
- Relatar e discutir as dificuldades manifestas pelos tutores em exercício.
- Caracterizar os recursos e equipamentos utilizados no exercício de tutoria.
- Diferenciar, analiticamente, o perfil prescrito na literatura do perfil manifesto pelos tutores em exercício.

3 TECNOLOGIAS E ENSINO A DISTÂNCIA

A fundamentação teórica compreende, neste trabalho, uma argumentação que busca, além de nortear nossas discussões e levantamento de dados, esclarecer como tem sido tratada a questão das Tecnologias Digitais da Informação e Interação (TDII) e as características de habilidades e domínios exigidas do tutor como profissional de mediação na modalidade de Ensino a Distância (EaD).

As Tecnologias Digitais da Informação e Interação sugerem a modernização, e são por isso a base da fundamentação teórica. Rompem com os velhos paradigmas da sociedade industrial e promovem uma nova forma de pensar, agir e produzir, que tem sido denominada de “sociedade da informação e do conhecimento”. É no seio dessa nova sociedade que surge a necessidade da inovação pedagógica.

Assim, o uso das Tecnologias Digitais da Informação e Interação, embora necessite de adequações no âmbito escolar, está cada vez mais fazendo parte da esfera educacional e da sociedade atual, depois de romper barreiras de utilização. Hoje, as TDII fazem parte da educação formal.

O ensino a distância é uma modalidade de aprendizagem que ocorre de forma prioritária com a utilização das Tecnologias Digitais da Informação e Interação. Não se trata de uma nova forma de ensino, embora, nas últimas décadas, o EaD venha sendo objeto de muitas discussões; essa modalidade vem passando por transformações e se expandindo, o que acarreta, conseqüentemente, o avanço da sociedade, por ampliar as oportunidades de aprendizagem.

3.1 Tecnologia e Sociedade

Lemes e Ribeiro (2010) sugerem que uma das possíveis maneiras de garantir o direito à educação seria aperfeiçoar a utilização da tecnologia, por permitir o acesso àqueles que se encontram geograficamente distantes de instituições de ensino.

O termo tecnologia pode conceber-se como conhecimento da técnica, ou seja, “um conjunto de formulações teóricas, recheadas de complexo e rico conteúdo epistemológico” acerca da técnica (VIEIRA PINTO, 2005, p. 221). Acrescentam-se ao conceito de tecnologia os produtos tecnológicos que estão presentes na sociedade e, além disso, nesse trabalho, a tecnologia será também compreendida como possibilidade de desenvolvimento humano, tendo em vista que as técnicas fazem parte do acervo cultural da humanidade (LÉVY, 1999).

Lévy (1999) enfatiza que as técnicas condicionam a sociedade por serem produzidas dentro de uma cultura. Para este autor (1993), introduzir as tecnologias digitais na prática pedagógica da escola, onde predominaram durante séculos a oralidade e a escrita manuscrita, significa romper obstáculos e, principalmente, resistências. As novas tecnologias estão presentes no dia a dia dos alunos e, por isso, é importante que a escola encontre meios de se relacionar com esse mundo em transformação e passe a planejar o uso dos recursos tecnológicos em suas práticas pedagógicas.

Neste sentido, Alava (2002, p. 14) afirma que as Tecnologias Digitais de Informação e Interação propiciam a disseminação do ensino a distância e, no ambiente escolar, fomentam “inovações pedagógicas a serviço da construção de saberes”, permeando o processo de ensino e aprendizagem das escolas em geral.

Dourado (2008) afirma que as TDII fazem parte da sociedade, estão integradas e não à sua margem. Para o autor, é preciso compreender as tecnologias como ferramentas produzidas e apropriadas dentro de uma sociedade, pois elas incorporam discursos sociais e políticos. Nesse sentido, o Estado é tido como espaço de luta política.

No bojo da relação entre tecnologia, Estado e sociedade, Castells (1999) expressa a influência que a maioria dos países sofreu com a revolução tecnológica nas últimas décadas. Difundiu-se em um momento da re-estruturação capitalista, e, além de lhe servir como instrumento, sugeriu a predominância de uma sociedade capitalista, à exceção de alguns países.

Dessa forma, o Estado pode ser elemento essencial para a inovação tecnológica e servir como meio para intermediar a promoção de avanços ou retardar o seu desenvolvimento (CASTELLS, 1999, p. 31).

Na educação, essas tecnologias tiveram um impacto decorrente do próprio impacto na sociedade atual. Castells (1999) afirma que a tecnologia incorpora a sociedade enquanto esta a utiliza. Nesse contexto, há uma interação dialética, em que sociedade e tecnologia se comunicam e, a partir dessa interação, recriam dinâmicas sociais.

Dentro desse entendimento, ressalta-se que as TDII podem desenvolver interações, socializar atividades, pensamentos, reflexões e, ainda, propiciar um ambiente de construção do conhecimento, fornecendo informações e facilitando a troca de experiências e a inclusão.

Para Lévy (1999), no momento histórico atual, a técnica é produto de uma sociedade e cultura específicas e estas são condicionadas por aquela. Essa relação entre sociedade, cultura e técnica é a que possibilita o desenvolvimento humano.

É importante considerar o contexto político, histórico e social em que a produção tecnológica e a educação estão inseridas (DOURADO, 2008). Essas questões indicam o papel que as tecnologias, enquanto fruto do desenvolvimento de uma sociedade, desempenham, em algum tempo e espaço. “A tecnologia faz parte do acervo cultural de um povo” (LEMES E RIBEIRO, 2010, p. 347): entender a tecnologia como integrante de uma cultura remete-nos ao modo como ela aparece nessa sociedade.

Lemes e Ribeiro (2010) sustentam como produtos tecnológicos “hipertexto, ciberespaço e as redes de conexões remotas por cabeamento ou ondas de rádio, de realidade virtual, interatividade no universo virtual e de presencialidade remota” (p. 348-349).

3.2 Tecnologias na construção de saberes

As técnicas sempre existiram, em forma manuscrita, impressa ou oral. Por serem produtos culturais, e fazerem parte da evolução histórica servindo de suporte à maneira do ser humano pensar e comunicar-se, não podem ser, segundo Lévy (1999), consideradas neutras. Serão boas ou más dependendo do contexto, do uso e do ponto de vista como serão utilizadas. Neste sentido, uma técnica será boa ou não dependendo de sua capacidade e uso efetivo, já que pode facilitar ou prejudicar possíveis ações, por ser restritiva ou condicionante.

Ressalta-se que será preciso superar fatores que podem comprometer o uso das tecnologias pelos professores, como não saber usá-las na prática educativa ou ainda utilizá-las, mas de maneira inadequada, ameaçando, de alguma forma, o método de ensino.

Pensando nas possibilidades positivas, pontuamos que, com o uso adequado da tecnologia, podem suprir-se defasagens na educação, contribuir para a aprendizagem dos alunos e, conseqüentemente, oportunizar uma educação democrática, direito fundamental de todo cidadão. Para Lemes e Ribeiro (2010), a tecnologia no ambiente escolar facilita a inclusão, uma vez que apresenta recursos diferenciados que podem ser utilizados a seu favor.

Nesse contexto, torna-se imprescindível uma mudança paradigmática na educação, para que a tecnologia possa, além de oferecer acesso fácil e rápido à informação, contribuir para a construção de conhecimento pelo sujeito que está em contato com ela. O desafio, no que tange ao uso da tecnologia no ensino a distância, será promover meios para que ela contribua efetivamente na aquisição do conhecimento.

Alava (2002) argumenta que, embora haja inúmeros pesquisadores na área da aprendizagem por meio das tecnologias, os estudiosos deixaram de realizar pesquisas sobre o processo de ensino, o que, segundo o autor, demanda atenção, pois “a atividade formadora

que engloba o ato de ensinar deve estar no centro das pesquisas em educação se se pretende superar o quadro processo/produto depois de ter identificado suas lacunas” (p. 56).

Nesse sentido, o referido autor introduz na discussão os elementos tutor, difusor e mediador, como os vários papéis desempenhados pelo professor nos dispositivos midiáticos. Além disso, estabelece que os processos e as práticas de ensino devem estar no centro das ações, que giram com o apoio dos recursos tecnológicos como “elementos organizadores da ação formadora e das práticas de aprendizagem” “e não mais considerar a aprendizagem como resultante de uma relação homem-máquina” (ALAVA, 2002, p. 56).

Alava (2002) fala ainda da importância de “abandonar uma visão linear (pessimista ou otimista) da relação homem-máquina. O retorno, ainda que momentâneo ao modelo didático (triângulo didático), permite esclarecer os caminhos de pesquisa abertos” (p. 56).

A concepção de Tecnologia Assistiva, já amplamente desenvolvida, pode ser caracterizada pela capacidade de identificar a grande quantidade de “Recursos e Serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e consequentemente promover Vida Independente e Inclusão” (LEMES E RIBEIRO, 2010, p. 349). Desta forma, reitera-se a condição da tecnologia como recurso capaz de contribuir para a inclusão, fator essencial à educação democrática.

O ensino a distância, por meio dos recursos tecnológicos que utiliza, pode também ser entendido como forma de assegurar a educação a todos, de acordo com o que prega a UNESCO. Se é possível aprender de maneiras diferentes, com recursos variados, também é possível ensinar de formas diferentes.

3.3 Tecnologia e Ciberespaço

As questões apontadas anteriormente remetem à dimensão do uso e domínio dos recursos tecnológicos, considerando que a aprendizagem, no ensino a distância, ocorre no ciberespaço, espaço que pode ser considerado relativamente recente, dada sua abrangência mundial no último século (LÉVY, 1999). Para Lévy (1999, p. 92), ciberespaço pode ser caracterizado como “o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial de computadores e das memórias dos computadores”, ou seja, um “dispositivo de comunicação interativo e comunitário” (p. 29) que permite uma aprendizagem cooperativa em rede. Assim, o ciberespaço pode ser compreendido como um meio de interação derivado de conexões com a Internet.

O ciberespaço utiliza-se da virtualidade para que aconteça a interatividade, considerando recursos físicos e materiais de interação, além dos recursos humanos que utilizam e alimentam o mundo virtual de informações. Não é possível falar sobre ciberespaço sem fazer referência à interatividade, que será apresentada mais adiante.

Lévy (1999) esclarece que o ciberespaço possibilita a construção de conhecimentos e que estes não existem naturalmente. Por isso, o fato de haver “crescimento do ciberespaço não determina automaticamente o desenvolvimento da inteligência coletiva, apenas fornece a esta inteligência um ambiente propício” (p. 29).

Alava (2002) também apresenta uma discussão acerca do termo ciberespaço, situando-o numa abordagem construtivista, enfatizando a ideia de que ele precisa ser local de construção e não apenas de transmissão de conhecimentos e informações.

O ciberespaço é concebido e estruturado de modo a ser, antes de tudo, um espaço social de comunicação e de trabalho em grupo. Portanto, o saber já não é mais produto pré construído e “midiaticamente” difundido, mas o resultado de um trabalho de construção individual ou coletivo a partir de informações ou de situações midiaticamente concebidas para oferecer ao aluno ou ao estudante oportunidades de mediação (ALAVA, 2002, p. 14).

O ciberespaço, numa abordagem cognitivista, é tido como um local de construção do conhecimento de forma interativa, que permite uma aprendizagem cooperativa em rede. Dessa forma, o ciberespaço pode ser utilizado como ambiente mediador favorável à formação de pessoas e edificação de conhecimentos, individual ou coletivamente. Logo, a tecnologia não se reduz ao aspecto técnico, mas atua como provedora de informação, principalmente no ensino a distância, em que o ciberespaço é a tecnologia digital mais utilizada, meio pelo qual o processo de ensino ocorre.

A interatividade, no contexto do ensino a distância, ocorre na virtualidade e, para Pierre Lévy (1999), virtual pode ser compreendido em três sentidos: técnico, corrente e filosófico. O técnico diz respeito à informática e aos códigos de computador; o corrente é aquele que está no senso comum, considerado irreal e sem esclarecimento científico; e o filosófico é aquele que o autor aponta como necessário à sua compreensão, já que a palavra virtual precisa ser utilizada de uma melhor forma. Lévy (1999) define o virtual no sentido filosófico como algo que existe em potência e não em ato.

Neste trabalho, procuramos compreender a virtualidade de forma ampla, como um percurso para a obtenção da informação, embora se evidencie que a informação não é

exclusiva da virtualidade; assim como ela, apresenta outras funções, além de transmitir e possibilitar acesso à informação.

As tecnologias digitais de informação e interação, aliadas à dimensão territorial brasileira, criaram um terreno propício ao surgimento e implementação da Educação a Distância. De acordo com Dourado (2008), após 1990 entrou em evidência a educação a distância, com cursos em sua maioria direcionados à formação de professores. O autor discorre sobre o envolvimento da Capes¹ nas ações de formulação de políticas públicas para a formação de professores da educação básica em nível superior. Foram essas as políticas que criaram a Universidade Aberta do Brasil.

3.4 Ensino a distância no contexto e momento atual: legislação

As práticas de ensino que utilizam as tecnologias encontram respaldo na flexibilidade e descentralização da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) - lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 -, que oficializou a educação a distância no Brasil. Utilizaremos o termo “educação a distância” quando nos referirmos diretamente aos documentos oficiais, órgãos e legislação, por ser assim mencionada nesses contextos.

Os Decretos nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998 e nº 2.561, de 27 de abril de 1998 foram revogados pelo Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que regulamenta o artigo 80 da Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996, caracterizando a educação a distância como

[...] modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

§ 1º A educação a distância organiza-se segundo metodologia, gestão e avaliação peculiares, para as quais deverá estar prevista a obrigatoriedade de momentos presenciais para:

I – avaliação de estudantes;

II – estágios obrigatórios, quando previstos na legislação pertinente;

III - defesa de trabalhos de conclusão de curso, quando previstos na legislação pertinente; e

IV – atividades relacionadas a laboratórios de ensino, quando for o caso.

Os incisos IV e V do artigo 2º explicitam os níveis e modalidades educacionais que admitem educação a distância e que serão tratados nesse trabalho:

¹ Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), fundação do Ministério da Educação (MEC).

IV – educação profissional, abrangendo os seguintes cursos e programas:

- a) técnicos, de nível médio; e
- b) tecnológicos, de nível superior;

V – educação superior, abrangendo os seguintes cursos e programas:

- a) sequenciais;
- b) de graduação;
- c) de especialização;
- d) de mestrado; e
- e) de doutorado (BRASIL, 2005).

Tal Decreto dispõe, nos artigos 1º, 3º, 4º e 5º de seu primeiro capítulo, que a avaliação, na modalidade de ensino a distância, contemple exames presenciais e que os resultados destes prevaleçam sobre as demais atividades avaliativas na forma a distância. Exige que os cursos tenham a mesma duração definida dos cursos na modalidade presencial; que os diplomas e certificados sejam expedidos conforme legislação educacional pertinente e que tenham validade nacional; e que a EaD contemple os estágios obrigatórios sem fazer diferença com os destinados ao ensino presencial (BRASIL, 2005).

Os demais artigos no referido Decreto disciplinam, no capítulo dois, o credenciamento de instruções para oferta de cursos e programas na modalidade a distância; no capítulo três, a oferta de educação de jovens e adultos, educação especial e educação profissional na modalidade a distância, na educação básica; no capítulo quatro, a oferta de cursos superiores, na modalidade a distância; no capítulo quinto, a oferta de cursos e programas de pós-graduação a distância e por fim, no capítulo seis, as disposições finais (BRASIL, 2005).

Observa-se o cuidado conferido às leis sobre os cursos a distância para que sejam regulamentados conforme os cursos presenciais, porém, resguardando suas especificidades. A legislação não estabelece critérios para a seleção dos elementos que integram um sistema educacional em EaD, tão pouco condições para a ação de tutoria. Por isso, cada instituição conta com seu próprio modelo de educação a distância e tem autonomia para as atividades, tanto de seleção quanto de atribuição da função do profissional. O papel do professor que atua no ensino a distância pode variar de acordo com a instituição de ensino (CARVALHO, 2007).

Aliada à legislação acima apresentada, foi instituída uma secretaria específica para a educação a distância, a Seed, a qual está atualmente em processo de extinção. Passará a responder pela EaD, em grande parte, a Diretoria de Educação a Distância – Capes. Dão suporte ainda à EaD a Associação Brasileira de Educação a Distância (Abed) e a Universidade Virtual Pública do Brasil – Unirede.

Embora se utilize da terminologia educação a distância, porque assim trata a legislação, acredita-se que a terminologia ensino a distância seja mais apropriada quando nos referimos às situações de aprendizagem, de modo que, a menos que estejamos tratando da legislação, será esta preferencialmente adotada.

3.4.1 Políticas públicas: Sistema Universidade Aberta do Brasil e Rede e-Tec Brasil

Aliada à expansão do ensino a distância existia a necessidade de formar professores para o cumprimento da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, que previa que, até 2007, os professores atuantes deveriam ter formação universitária.

A partir de então, surgiu um dos principais instrumentos para realização das políticas públicas de formação em nível superior, o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), criada por meio do Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006.

A UAB, ao promover cursos a distância, apresenta como finalidade “expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País” (Brasil, 2006). Gatti, Barreto e André (2011) afirmam que a Universidade Aberta possibilitou um aumento considerável de formação superior à população brasileira.

Os principais objetivos do Sistema Universidade Aberta do Brasil estão relacionados ao atendimento das demandas de formação de professores com a proposta de ensino a distância e à criação de possibilidades de levar o ensino a locais geograficamente distantes de instituições físicas, reduzindo desigualdades de oferta do ensino superior nas diferentes regiões do país, com prioridade aos professores, gestores e dirigentes que atuam na educação básica pública.

Na Tabela abaixo verificamos a promoção da formação superior em grande escala por meio do Sistema Universidade Aberta do Brasil, dirigida especialmente aos docentes em exercício.

Tabela 1 – Distribuição do número total de cursos de formação de professores oferecidos pela UAB por região

Região UF	Número de cursos de formação de professores oferecidos pela UAB	% de cursos	
		% regional	% nacional
Norte	71	100%	10,2%
Nordeste	270	100%	38,7%
Sudeste	155	100%	22,2%
Sul	114	100%	16,4%
Centro-Oeste	87	100%	12,5%
Total	697	100%	

Fonte: Adaptado MEC/CAPES/UAB (Dados obtidos por meio do SisUAB em maio de 2011).

O Sistema Universidade Aberta do Brasil oferta uma gama considerável de cursos, os quais podem ser encontrados na vasta extensão territorial brasileira.

Além de objetivar a formação de professores, o Sistema Universidade Aberta do Brasil fomenta a modalidade de ensino a distância nas instituições públicas de ensino superior e pesquisas em metodologias inovadoras com a utilização de tecnologias de informação e interação.

Esse sistema conta com a colaboração das instituições públicas de ensino superior e do polo de apoio presencial, caracterizado, no artigo 2º do Decreto nº 5.800 de 2006, como “unidade operacional para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância pelas instituições públicas de ensino superior” (BRASIL, 2006). Assim, esses polos constituem locais públicos onde são desenvolvidas as atividades presenciais. Por isso, deverão dispor de infraestrutura e recursos humanos necessários ao desenvolvimento dos encontros.

O Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec) foi instituído pelo Decreto nº 6.301 de 12/12/2007 e revogado pelo Decreto nº 7.589, de 26/10/2011, que instituiu, no âmbito do Ministério da Educação, a Rede Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec Brasil), visando o desenvolvimento da educação profissional e tecnológica na modalidade a distância.

A Rede e-Tec Brasil tem a finalidade de ampliar a democratização da oferta e do acesso à educação profissional e gratuita e é constituída por meio de adesão de instituições

integrantes da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e de unidades ou instituições de ensino de educação profissional e tecnológica.

Para que se desenvolva, a Rede e-Tec Brasil conta, assim como a Universidade Aberta do Brasil, com a parceria de municípios ou estados, que constituem os polos de apoio presenciais para a execução de atividades didático-administrativas de suporte aos cursos ofertados. Eles deverão dispor de espaço físico adequado, infraestrutura e recursos humanos necessários ao desenvolvimento das atividades presenciais dos cursos, as quais estão previstas em lei.

Enfim, as instituições públicas de ensino que ofertam curso em nível médio, técnico e superior, na modalidade a distância, tanto pelo Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB e quanto pela Rede Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec, oferecem cursos em parceria com estados e municípios, responsáveis estes por disponibilizar os polos de apoio presencial. Os polos, nas duas políticas públicas, são encarregados de subsidiar os alunos, mediando a comunicação entre eles e a instituição de ensino à qual o aluno está vinculado. São também responsáveis por oferecer a estrutura física para os encontros presenciais, que, na sua maioria, são aulas, avaliações e grupos de estudo. Oferecem ainda laboratórios digitais com Internet para que os alunos possam desenvolver as atividades virtuais.

Os recursos humanos necessários às questões administrativas necessárias ao desenvolvimento das políticas públicas são provenientes do município ou estado, assim como aqueles relacionados aos aspectos pedagógicos, que são professores da rede pública contratados após se submeterem e serem aprovados em processo seletivo realizado pela Instituição de Ensino (IE) que ofertará os cursos. Estes receberão uma bolsa da agência financiadora CAPES para exercerem atividades de tutoria e coordenação do polo e não possuem vínculo empregatício nessas funções, tão pouco direitos trabalhistas.

As instituições de ensino técnico ou superior que oferecem os cursos são responsáveis pelo gerenciamento dos bolsistas, bem como por estipular a carga horária de trabalho de cada integrante. Além disso, mantêm contato direto com o coordenador do polo, que acompanha de perto os tutores presenciais, atribuindo-lhes tarefas no dia a dia; realiza a articulação para o uso das instalações do polo de apoio presencial para o desenvolvimento das atividades de ensino presenciais; e gerencia a infraestrutura do polo de apoio presencial.

Ambiente virtual de aprendizagem – Plataforma Moodle

As políticas públicas acima apresentadas utilizam a Plataforma Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (Moodle) como ambiente virtual de aprendizagem (AVA). Essa plataforma foi desenvolvida por Martin Dougiama como software livre e, em razão dessa característica, vem sendo constantemente aprimorada por colaboradores do mundo todo.

A Plataforma Moodle pode ser utilizada para o desenvolvimento de cursos, eventos e avaliações nas diversas áreas do conhecimento e já foi traduzida para mais de 70 línguas, e é utilizada por mais de centenas de milhares de sites, de acordo com informações da página em português (http://docs.moodle.org/pt_br).

Esse ambiente virtual de aprendizagem apresenta inúmeros recursos de interação, sendo os mais comuns: fórum, mensagem, tarefa, questionário, chat, relatório de atividades, entre outros. Além das possibilidades de interação citadas acima, há as ferramentas calendário, pesquisas, página de perfil dos participantes, wikis, blogs, glossários. Além dessas, mencionamos ainda as funções de administração, como atribuição de notas, emissão de relatórios e outras.

O administrador da plataforma é quem dirige e controla a autorização dos participantes em cada função do ambiente virtual de aprendizagem. Assim, o aluno consegue acessar limitadas funções do AVA, diferente do tutor, que possui autorização para postar determinados tópicos, visualizar relatório de acesso dos estudantes, entre outras possibilidades que o ambiente virtual de aprendizagem oferece.

3.5 Definição, reflexões e características do EaD

O ensino a distância é definido por Moore e Kearsley (2010) como um aprendizado intencional e planejado, que utiliza tecnologias e recursos especiais para que haja interação; esses autores evidenciam ainda que, geralmente, o ensino ocorre em local diferente do comum.

França; Matta; Alves (2012) definem o ensino a distância

como uma modalidade educacional que ocorre principalmente com professores e alunos fisicamente separados todo o tempo ou grande parte do tempo, mas que se comunicam por meio das tecnologias de informação e de comunicação (FRANÇA; MATTA, ALVES, 2012, p. 5).

Segundo Litwin (2001), os cursos de ensino a distância caracterizam-se pela ênfase na mediação da aprendizagem, na interação entre docente e discente. Dessa forma, esses cursos devem priorizar uma proposta metodológica que atenda a essa modalidade de ensino e aprendizagem, realizada nas últimas duas décadas em grande escala, por meio das tecnologias digitais da informação e interação.

Após o surgimento e expansão do uso da Internet, o ensino a distância cresceu exponencialmente no cenário educacional brasileiro, tendo como objetivos principais otimizar o desenvolvimento profissional qualificado (MARTINS, 2003); possibilitar educação em regiões de difícil acesso (LITWIN, 2001); e disseminar o conhecimento, ao romper barreiras de espaço e tempo (FRANÇA; MATTA; ALVES, 2012).

Belloni (2001) ressalta que o ensino a distância precisa ser visto não apenas como forma de minimizar problemas urgentes e circunstanciais, ou para reparar alguns fracassos, como aconteceu na década de 70, mas sim como possibilidade de educação na era em que vivemos hoje, de um mundo globalizado e com novas demandas educacionais.

Segundo Bernardino (2011), o ensino a distância assume papel importante na atual sociedade, denominada sociedade da informação, embora muitas vezes a função da Internet nessa modalidade de ensino seja vista de maneira reduzida, apenas como meio de transmissão de conhecimento. Por isso, há a necessidade de aprimoramento do uso dos recursos tecnológicos como forma de um novo saber (MARTINS, 2003), pois os profissionais envolvidos precisam ter clareza de que, por meio de Tecnologias Digitais de Informação e Interação, existem possibilidades de construção do conhecimento.

Observam-se diferentes maneiras de acontecer ensino a distância, ou seja, formas em que aluno e professor não ficam em contato direto, mas separados fisicamente. Segundo Almeida (2003), o EaD pode acontecer por meio de cartas, televisão, rádio, Internet e outros.

O *e-Learning* utiliza a Internet como suporte e pode ser caracterizada como uma modalidade do ensino a distância que surgiu da necessidade de formação continuada no setor empresarial (ALMEIDA, 2003). Para Goulão (2011), o e-Learning propõe a criação de redes de conhecimento e interação entre pessoas e conteúdos.

Sebastião de Souza Lemes está desenvolvendo o conceito de ensino presencial remoto (EPR), que corresponde à interatividade entre docente e discente de forma síncrona, ainda que estejam separados por grande distância física (LEMES E RIBEIRO, 2010).

A educação *online* é outra modalidade do ensino a distância, caracterizada pelo uso da Internet, conforme afirma Almeida (2003). Nesta modalidade do ensino a distância, a comunicação pode ser realizada tanto de forma síncrona como assíncrona.

As diferentes definições apresentadas refletem maneiras de comunicação e interação destinadas a pessoas que querem aprender mas não estão fisicamente em instituições de ensino. Ou seja, o ensino a distância pode ser encontrado em variadas terminologias com objetivos específicos diferentes.

3.5.1 Interatividade e relação entre espaço e tempo

Essas características particulares apontadas acima estão relacionadas às peculiaridades da modalidade do ensino a distância, como o distanciamento físico entre professor e aluno. Utilizam as Tecnologias Digitais de Informação e Interação para que ocorra interatividade, fator de grande preocupação nas práticas antigas de ensino a distância, que utilizavam televisão, rádio e correspondência convencional.

É importante esclarecer que interatividade pode ser definida, segundo Lévy (1999), como decodificação, participação e interpretação única de algo, pois quem recebe uma informação nunca é passivo e participa de forma diferente de outro que recebe a mesma mensagem (LÉVY, 1999).

O termo “interatividade” em geral ressalta a participação ativa do beneficiário de uma transação de informação. De fato, seria trivial mostrar que um receptor de informação, a menos que esteja morto, nunca é passivo. Mesmo sentado na frente de uma televisão sem controle remoto, o destinatário decodifica, interpreta, participa, mobiliza seu sistema nervoso de muitas maneiras, e sempre de forma diferente de seu vizinho (LÉVY, 1999, p. 79).

Belloni (2001) diferencia interatividade de interação, mas neste trabalho não faremos essa distinção e utilizaremos os termos como vocábulos de semântica semelhante.

No ensino a distância, com o advento da Internet, a preocupação sobre a forma de interação foi resolvida, pois com a sua utilização são possíveis diferentes formas de interação, tanto a síncrona, que se realiza ao mesmo tempo entre as pessoas, não sendo necessário aguardar horas ou dias por um *feedback*, que ocorre em chats, web conferências, entre outros; e a interação assíncrona, que possibilita adequação do tempo e espaço pelo estudante, ou seja,

ele acessa o ambiente virtual no horário que melhor lhe convier. Esta ocorre nos fóruns, tarefas, portfólios, videoaulas, entre outros instrumentos utilizados no ensino a distância.

Essa modalidade de ensino permite que os estudantes façam a adequação do tempo necessário à aprendizagem e à dedicação aos estudos, tornando-os autônomos no processo de ensino e aprendizagem, permitindo as duas formas de interação, síncrona e assíncrona.

Assim, as tecnologias digitais de informação e interação constituem instrumental básico para que o ensino a distância se torne possível, pois abrem possibilidades de interação e podem promover aulas presenciais com interação a distância.

Segundo Daniel Mill (2012), a Internet e outras tecnologias digitais possibilitaram o rompimento das “limitações espaçotemporais de comunicação e interação entre educadores e estudantes nas atividades de educação virtual” (p. 29). A interatividade no ensino a distância acontecerá no momento em que o aluno interagir com o material do curso, que se encontra no ciberespaço, com os outros estudantes e com os docentes do curso.

Sendo assim, a comunicação assíncrona prevalecerá e o aluno, em seu tempo e espaço indeterminados, fará uso dos recursos tecnológicos a favor da construção de conhecimentos.

Assim como Mill (2012), Belloni (2001) também observa a importância de não negligenciar a questão temporal, fator que influencia diretamente a interação. Segundo essa autora, a interação propicia segurança aos alunos, possibilitando a motivação pelos estudos e, conseqüentemente, uma aprendizagem autônoma. Sendo assim, o profissional do ensino a distância, por meio de interação indireta, deverá manter contato regular com os estudantes pelos quais é responsável.

Com todas as transformações que vêm ocorrendo no campo educacional, o profissional do ensino a distância também se diferencia da visão convencional, por trabalhar numa era em que a construção de conhecimento acontece interativamente, ocorrendo nas relações existentes no meio virtual, por intermédio das tecnologias de informação e interação.

Lévy (1993, p. 169) diz que

[...] é preciso superar-se a visão ainda existente do professor transmissor de conhecimentos. Passando, sim, a ser aquele que imprime a direção que leva à apropriação do conhecimento que se dá na interação. Interação entre aluno/professor e aluno/aluno, valorizando-se o trabalho de parceria cognitiva [...].

Dessa forma, o profissional no ensino a distância será aquele que instigue e facilite a interação. Lévy (1993) completa a ideia dizendo que o professor deverá organizar situações

para que possa utilizar as diferentes linguagens com o objetivo de fazer mediação. Consigna ainda que o docente precisa superar a ideia de ser um transmissor, tornando-se pesquisador e criativo, sendo capaz de modificar sua prática por meio da reflexão.

4 O PROFISSIONAL DA MEDIAÇÃO PARA O ENSINO A DISTÂNCIA: A TUTORIA

O profissional do ensino a distância assume inúmeras responsabilidades e funções nessa modalidade de ensino, recebendo destaque pela mediação educativa. Nesta pesquisa, trabalharemos com o profissional que fica em contato direto com os estudantes, sendo predominantemente denominado por tutor.

4.1 Caracterização do profissional que faz a mediação das relações de ensino no EaD

Foram pesquisados referenciais para verificar como o profissional que trabalha no ensino a distância tem se apresentado na atualidade. A literatura consultada configura diferenças de nomenclatura e função que ele pode receber e desempenhar em cada instituição ou programa de ensino.

Pode ser chamado de professor, monitor, facilitador, coordenador da aprendizagem, orientador, instrutor, guia, embora o termo tutor seja majoritariamente utilizado para denominar o profissional que atua diretamente com os alunos no ensino a distância (BARRETO, 2006; MILL, 2010; CASTILHO ARREDONDO, 2003; BERNARDINO, 2011; GARCÍA ARETIO, 2001; GONZALEZ, 2005; SOUZA, et al, 2004; CARVALHO, 2007; PALLOF e PRATT, 2013).

Diferente das nomenclaturas apresentadas anteriormente, o tutor também pode ser visto como animador da aprendizagem, embora não compartilhem dessa denominação. Nesse caso, a semelhança que há entre o profissional no ensino presencial e no ensino a distância é dada por ambos serem facilitadores da aprendizagem, embora o tutor não desenvolva, nesta abordagem, atividade docente. Assim, o professor no ensino a distância é quem prepara o material e o conteúdo do curso, as atividades avaliativas e também avalia o educando, diferente do tutor que se encarrega de mediar a aprendizagem (BARRETO, 2006).

Mill (2010) entende que existe a necessidade de se entender o tutor como alguém não menos importante no âmbito educacional, e que pode ser considerado docente. O tutor “pode ser entendido como aquele que apoia a construção do conhecimento e dos processos reflexivos de estudantes” (MILL, 2010). É ele quem representa a instituição de ensino e, junto aos alunos, estabelece “uma relação de proximidade de forma que a identidade do curso ou da instituição, na visão do aluno, passa pela imagem criada pelo tutor que o atende” (MILL et al, 2008, p. 114). Dessa forma, para estes autores, o maior desafio no processo de tutoria é a

maneira como a comunicação se dará, já que ela é a responsável por criar vínculos entre tutor e aluno, de forma a desconsiderar a distância física.

Existe uma diferença de função entre tutor e professor no ensino a distância, como caracteriza Mill (2010), “embora ambos exerçam atividade docente”. O professor participa do processo que antecede o início do curso, organiza os conteúdos da disciplina e pode ou não acompanhar os estudantes no desenvolvimento da disciplina, enquanto o tutor, segundo esta autora, inicia as suas atividades após a matrícula dos alunos. Embora não seja requisito a participação do tutor no processo de organização da disciplina, ele deverá dominar os “saberes essenciais à docência” para realizar adequadamente suas atividades (MILL, 2010).

O profissional que vai fazer a mediação entre os meios tecnológicos da instituição e as necessidades dos alunos pode ser denominado por professor do ensino a distância ou coordenador. Em outras abordagens, essa função é chamada de tutor. Castilho Arredondo (2003) comenta que o professor da EaD utiliza recursos tecnológicos e do diálogo para atender as necessidades dos alunos, de forma a torná-los autônomos em sua própria aprendizagem.

Goulão (2011) também utiliza as nomenclaturas professor e docente para se referir ao profissional que atua em ambientes a distância e, segundo essa autora, o papel do professor está se modificando, no sentido de reforçar a atuação como guia, mediador, líder e provedor de recursos, já que tem por objetivo desenvolver nos alunos a capacidade de autoaprendizagem.

Nas últimas abordagens é possível perceber que os autores tratam o tutor como professor e docente do ensino a distância. Nesses casos, não há diferença de concepção entre professor e docente.

4.2 Função e papel que desempenha

Quanto à função que desenvolve, a Universidade do Estado de Santa Catarina, em documento sobre a metodologia do ensino a distância (2001), afirma que o tutor não vai transmitir conteúdos, mas sim criar um cenário e condições propícias ao processo de aprendizagem do aluno, orientando-o e assistindo-o no planejamento de seu estudo. Desde esse ponto de vista, o tutor será articulador e facilitador de mediações, buscando formas para que os alunos sejam autônomos na aprendizagem (LOSSO, 2007, p. 15).

Além de articular e facilitar as mediações, o tutor deverá orientar o aperfeiçoamento das competências do discente, tendo como suporte o material didático disponibilizado no

curso, segundo Losso (2007). Desta forma, o tutor irá trabalhar auxiliando o aluno para que este atinja os objetivos do estudo, atribuindo sentido emancipatório ao processo de ensino e aprendizagem, provocando-o a construir o seu próprio saber, para tornar-se protagonista de seu aprendizado particular. No mesmo sentido, para Mill, et al (2008), o tutor acompanhará o aluno no processo de aprendizagem, fará a mediação por meio de tecnologias, orientando-o e estimulando-o a que construa o seu conhecimento.

O profissional do ensino a distância deverá ter múltiplas funções, como afirma Belloni (2001). Cabe-lhe orientar e apoiar os alunos em seus estudos e pesquisas; atualizar-se em relação à sua disciplina, além de preparar o plano e a ementa de disciplina; refletir sobre seu trabalho no ensino a distância; avaliar os alunos e esclarecer dúvidas.

É oportuno esclarecer que há duas categorias que dividem os tutores, uma denominada presencial e a outra chamada de virtual, online ou a distância. O tutor virtual é aquele que acompanha os alunos virtualmente; está mais direcionado ao conteúdo das disciplinas e ao processo de ensino e aprendizagem. Já a tutoria presencial é voltada ao atendimento do aluno no polo presencial, geralmente para tirar dúvidas específicas, para atendê-lo nos encontros e avaliações presenciais e para auxiliá-lo com relação aos recursos tecnológicos e à plataforma virtual de aprendizagem (MILL, et al, 2008; MILL, RIBEIRO, OLIVEIRA, 2010). Nesta pesquisa, abordaremos o tutor numa perspectiva abrangente, sem classificá-lo como tutor presencial ou tutor virtual.

Foram analisados alguns editais de processo seletivo de tutores a distância e presenciais para cursos técnicos, de graduação e de especialização na modalidade de educação a distância. Em alguns desses editais constam as funções que o tutor irá desempenhar. Na tutoria presencial, em geral, o tutor atua no polo e deve exercer orientação acadêmica e tecnológica, além de ser considerado um mediador, por ser um elo entre os estudantes, o coordenador do polo, o tutor a distância e a equipe gestora do curso.

Em alguns editais em que a função do tutor está disposta, diz-se que o tutor presencial atua no esclarecimento de dúvidas sobre o curso, sobre a metodologia do processo de ensino e aprendizagem. Ademais, ele é o responsável pela coleta de informações sobre a frequência dos alunos, pela motivação e apoio à participação dos estudantes em eventos acadêmico-científicos.

Os editais caracterizam o tutor virtual / a distância como um especialista na área do conhecimento em que irá atuar, e atribuem-lhe a função de acompanhar o desenvolvimento das atividades e identificar as dificuldades e os avanços dos alunos, para que, dessa forma, possa oferecer-lhes subsídios.

Com maior especificidade, os editais enumeram as atribuições do tutor, sendo as mais frequentes:

- 1 – Assistir, incentivar e respeitar o ritmo de aprendizagem e as dificuldades individuais dos alunos;
- 2 – Aplicar, acompanhar, corrigir atividades e avaliações, bem como esclarecer dúvidas;
- 3 – Elaborar relatórios de regularidade e desempenho dos alunos;
- 4 – Promover a interatividade no ambiente virtual de aprendizagem – AVA;
- 5 – Mediar a comunicação entre os alunos e a equipe do polo de apoio presencial e da instituição de ensino;
- 6 – Assessorar as coordenações do curso e do polo na organização e no desenvolvimento das atividades;
- 7 – Estabelecer e manter contato permanente com os alunos;
- 8 – Auxiliar os alunos na organização da sua agenda de estudos e na formação de grupos de estudos;
- 9 – Participar dos cursos e treinamentos;
- 10 – Conhecer o projeto pedagógico do curso (PPC) e o material didático das disciplinas sob sua responsabilidade;
- 11 – Saber utilizar diferentes linguagens e formas de comunicação com os alunos;
- 12 – Conhecer as ferramentas de interação e comunicação oferecidas e orientar os alunos para o uso dessas ferramentas.

Em 2003, o Instituto Nacional de Educação a Distância – INED, elaborou um documento intitulado “Tutoria no EaD: Um manual para Tutores”, desenvolvido por Jennifer O’Rourke com o objetivo de dar suporte a tutores, instituições de ensino a distância e coordenadores de curso na modalidade a distância. De acordo com este manual, o tutor é responsável por responder às perguntas dos alunos, auxiliá-los na compreensão dos conteúdos do curso, desenvolver recursos adicionais para aqueles que desejem aprofundar os conhecimentos sobre determinado conteúdo, orientar debates entre os alunos, explicar as tarefas avaliativas e organizar as avaliações, além de manter contato regularmente com os educandos.

Como consequência, o tutor precisa se atentar para algumas questões ao exercer a atividade de tutoria, tais como conhecer o perfil do aluno, a proposta da instituição de ensino e do curso que vai atuar; precisa ter ciência sobre as especificidades do trabalho no ensino a distância, dominar os conteúdos da disciplina e do material de apoio, conhecer as

especificidades da tutoria, ter domínio das competências comunicacionais escritas e audiovisuais, organizar sua agenda de forma a disponibilizar tempo e atenção aos alunos, saber trabalhar em grupo, possuir conexão satisfatória com a Internet, além de acesso aos equipamentos necessários ao desenvolvimento do curso (MILL, 2010).

Por outro lado, Palloff e Pratt (2013) enfatizam que o bom tutor é aquele que promove uma facilitação habilidosa, possibilitando que os alunos interajam uns com os outros e com o tutor, monitorando discussões, fazendo perguntas de sondagem, postando avisos e fornecendo feedbacks imediatos e construtivos aos discentes. Além disso, cabe ao tutor explicar os cronogramas no início do curso e oferecer informações e conteúdos adicionais para a exploração dos estudantes.

Para Mill (2010), o tutor desenvolve práticas pedagógicas exercendo atividades de função docente, enquanto que o professor, no ensino a distância, é o responsável pelo preparo do conteúdo, bem como de sua organização e, em alguns contextos, é ele também quem acompanha os alunos junto aos tutores. Aprofundando um pouco mais a discussão sobre o papel que o tutor desempenha, Mill (2010) afirma que ele pode ser considerado docente, dada a natureza de seu trabalho, detalhada abaixo:

O trabalho de tutoria é composto por atividades didáticas circunscritas no atendimento aos alunos: estudar os materiais do curso e estimular os estudantes em seus estudos, orientar na realização das atividades da disciplina, auxiliar os estudantes em suas dúvidas e dificuldades com o conteúdo ou com questões técnicas, desenvolver e empregar estratégias de estímulo à reflexão sobre os temas discutidos na disciplina, gerenciar o ambiente virtual de aprendizagem da disciplina e dar *feedback* sobre as atividades dos alunos, promover interações entre formando-formando-formador, que ocorrem no processo de formação. Essas atividades do tutor podem variar de acordo com a proposta pedagógica de EAD e de tutoria (MILL, 2010).

Assim como Mill (2010), Castilho Arredondo (2003) também distingue os papéis de tutor e professor. Para o autor, o professor é responsável pelo processo de ensino e tem por dever orientar o aluno no desenvolvimento da sua aprendizagem, explicando-lhe o conteúdo; já o tutor deve seguir o programa criado pelo professor, apoiar o aluno em suas dificuldades, agindo como motivador e facilitador do processo, auxiliando para que o aluno se torne autônomo e responsável por sua aprendizagem.

Castilho Arredondo (2003) evidencia a utilização dos recursos tecnológicos para facilitar a comunicação dos alunos entre si e com o tutor e, assim, ele também será o responsável pelo apoio tecnológico necessário no processo de ensino. Por fim, Castilho

Arredondo (2003) caracteriza o tutor como um professor polivalente que assume cada vez mais tarefas de acordo com as necessidades dos alunos, sem desconsiderar o que lhe é recomendado pela instituição à qual presta serviços.

Gonzalez (2005), do mesmo modo, discute o quadro de profissionais que atua no EaD, e afirma que o tutor é quem medeia o desenvolvimento do curso, assim como a participação dos alunos no ambiente virtual de aprendizagem, e é ele a figura que pode ou não avaliá-los.

Dessa forma, fica aparente o consenso entre Castilho Arredondo (2003), Mill (2010) e Gonzalez (2005) sobre as funções que o tutor desenvolve, as quais vão além das funções do docente no ensino presencial, com atividades específicas ao ensino a distância.

Ainda sobre as atividades que o tutor desenvolve, Gonzalez (2005) salienta dez atitudes que é necessário considerar quando o tutor precisa avaliar o aluno no ambiente virtual de aprendizagem. São elas:

- 1 – orientar a aprendizagem dos alunos utilizando adequadamente os recursos tecnológicos disponíveis;
- 2 – sondar os conhecimentos dos alunos para conhecer o nível do grupo;
- 3 – fornecer *feedback*, comentando as respostas dos alunos;
- 4 – evitar palavras que possam ser prenunciadoras de má notícia;
- 5 – evitar expressões negativas ou depreciativas;
- 6 – corrigir os trabalhos dos alunos de maneira clara e objetiva, sugerindo melhorias;
- 7 – ter controle do que foi enviado aos alunos, como um banco de dados para caso haja necessidade de saber o que foi enviado;
- 8 – estabelecer critérios de avaliação;
- 9 – elaborar avaliações com questões pertinentes ao tema proposto, que valorizem os objetivos do curso e possibilitem uma reflexão crítica pelo aluno;
- 10 – avaliar durante todo o desenvolvimento do curso e não apenas em momentos isolados.

Graham, et al (2001, apud Palloff e Pratt, 2013, p. 25) apontam alguns deveres do tutor no ensino a distância:

...fornecer diretrizes claras para a interação com os estudantes; fornecer tarefas de discussão bem planejadas para promover a cooperação entre os estudantes; encorajar os estudantes a apresentarem uns para os outros os trabalhos do curso; fornecer *feedback* imediato de dois tipos – informação e reconhecimento; fornecer prazos para a entrega de tarefas; fornecer tarefas desafiadoras, amostras de casos e elogios para os trabalhos de alta qualidade,

a fim de reforçar as elevadas expectativas; e permitir que os estudantes escolham os tópicos dos trabalhos (GRAHAM, et al, 2001, apud PALLOFF e PRATT, 2013, p. 25).

Palloff e Pratt (2013) sugerem critérios para um profissional de excelência em EaD, sendo mais enfatizadas àquelas relacionadas ao comportamento do profissional, tal como a frequência com que está em contato com os estudantes no ambiente virtual de aprendizagem; a consideração para com o aluno, a flexibilidade; a forma com que utiliza os recursos tecnológicos para estabelecer comunicação e fornecer feedback aos estudantes.

Segundo Litwin (2001), a função do tutor pressupõe três pontos de atenção, que são fundamentais no ensino a distância: o primeiro relacionado ao gerenciamento do tempo, que deve ser minuciosamente aproveitado; o segundo ligado à oportunidade, no sentido de oferecer a melhor resposta ao aluno que está distante fisicamente do tutor; e, por último, o risco, no que diz respeito ao desenvolvimento dos pontos mencionados anteriormente. O tutor deve aproveitar o tempo e as oportunidades advindas do processo de ensino e aprendizagem para promover situações favoráveis à construção do conhecimento.

Para Garcia Aretio (2001) o tutor deve planejar e organizar a informação, motivando os alunos para aprender e potencializar o trabalho colaborativo; segundo o autor, o tutor atua nos âmbitos da vida pessoal e acadêmica do aluno, com funções centradas na área afetiva, nos aspectos cognitivos e de intercomunicação e mediação entre os alunos e a instituição. Nesse sentido, torna-se clara a intencionalidade do processo de aprendizagem, quando se estabelece a interação, por meio do diálogo e da comunicação, entre tutor e aluno.

Observam-se inúmeras tarefas que os autores estudados atribuem à atividade de tutoria, elencadas abaixo para uma fácil visualização.

- Estabelecer uma relação de proximidade, manter contato com o aluno e criar vínculos;
- Assistir o aluno no planejamento de seu estudo e torná-lo autônomo para a aprendizagem;
- Apoiar/estimular/provocar o aluno na construção de conhecimento;
- Responder as perguntas dos alunos, tirar dúvidas, corrigir e comentar suas respostas, fornecendo *feedback*;
- Orientar e monitorar debates e discussões entre os alunos;
- Disponibilizar tempo e atenção aos alunos, atendendo-os em suas necessidades no processo de ensino e aprendizagem;

- Sondar os conhecimentos e o perfil dos alunos e compreender as diferenças de ritmo de aprendizagem entre eles;
- Estabelecer critérios e elaborar avaliação;
- Desenvolver cursos adicionais;
- Conhecer a proposta do curso e da instituição de ensino representando-os;
- Estudar e dominar os conteúdos e o material de apoio;
- Dominar os saberes essenciais à docência e exercer atividade docente;
- Postar avisos, fornecer prazos para a entrega de trabalhos e explicar cronogramas;
- Desenvolver, empregar estratégias de estímulo e apoiar a construção de processos reflexivos e instigar o pensamento crítico nos estudantes;
- Seguir o programa criado pelo professor;
- Ser responsável pelo apoio tecnológico;
- Criar um banco de dados para ter controle do que foi enviado aos alunos;
- Possuir habilidade comunicativa e de liderança;
- Agir como motivador e facilitador do processo;
- Dominar as ferramentas tecnológicas, possuir conexão com a Internet, ter acesso aos equipamentos utilizados no curso e gerenciar o ambiente virtual de aprendizagem;
- Saber trabalhar em equipe e potencializar o trabalho colaborativo e a cooperação entre os alunos;
- Ser organizado no gerenciamento do tempo;
- Liderar pelo exemplo; e
- Mediar a aprendizagem e o desenvolvimento do curso.

Embora a nomenclatura e a função do tutor possam ser diferentes e até controversas em cada instituição, programa de ensino a distância ou nos estudos da área, na maioria deles as funções atribuídas ao tutor estão relacionadas à mediação educativa. Isso pode ser verificado na afirmação de Mill (2012), ao dizer que o tutor tem a função de “acompanhar os alunos no processo de aprendizagem, que se dá, na educação virtual, pela intensa mediação tecnológica” (MILL, 2012, p. 78). Assim, trataremos da mediação educativa no próximo tópico.

4.3 Mediação educativa

Para dar suporte ao estudo da função do tutor no ensino a distância, valemo-nos do conceito de mediação educativa de Feuerstein, autor da teoria da Experiência da Aprendizagem Mediada (EAM). Segundo ele, o termo mediação pode ser entendido como um ato de interação entre um mediador e um mediado. O mediador irá atuar sobre o estímulo e, em decorrência disso, ocorrerá uma aprendizagem intencional e planejada. O mediador será o elo entre o aprendiz e o meio ambiente (FEUERSTEIN, KLEIN E TANNENBAUM, 1991).

A mediação será capaz de deixar aquele que é mediado mais receptivo com relação ao que acontece à sua volta, pois o mediador desenvolverá o papel de atuar sobre um estímulo, criando possibilidades de o mediado ser afetado e, conseqüentemente, modificar-se (FEUERSTEIN, KLEIN E TANNENBAUM, 1991).

O objetivo da mediação, na concepção de Feuerstein, Klein e Tannenbaum (1991), é o desenvolvimento das funções cognitivas do indivíduo, e é por meio delas que o mediado será exposto a estímulos e desenvolverá sua autonomia para buscar, de forma independente, a construção do conhecimento.

Feuerstein, Klein e Tannenbaum (1991) utilizam critérios para definir uma efetiva mediação e um deles refere-se à intencionalidade e reciprocidade, que podem ser caracterizadas pela intenção do mediador em contribuir para que ocorra a aprendizagem. Esse critério será mais explorado por se relacionar diretamente ao exercício de tutoria e à função que o tutor exerce no ensino a distância. Assim, o mediador, no caso o tutor, deverá provocar o interesse e a motivação no mediado, intensificando estímulos e preparando os melhores materiais. Ademais, deverá estar aberto às respostas do mediado, demonstrando satisfação diante das mudanças que ocorrerão com ele.

Os demais critérios utilizados por Feuerstein para explicar a mediação são transcendência; significado; sentimento de competência; regulação e controle do comportamento; compartilhamento; individuação e diferenciação psicológica; planejamento e busca de objetivos; desafio ou procura pela complexidade; consciência da modificabilidade; otimismo e, por fim, mediação do sentimento de pertença.

Para Feuerstein, a mediação “é um tipo especial de interação entre alguém que ensina (o mediador) e alguém que aprende (o mediado). Essa interação deve ser caracterizada por uma interposição intencional e planejada do mediador que age entre as fontes externas de estímulo e o aprendiz” (FEUERSTEIN, FALIK e FEUERSTEIN, 1998, p. 15).

De acordo com a teoria de Feuerstein, o tutor fará a interação de forma voluntária e pensada com o estudante, instigando-o por meio de estímulos e propiciando-lhe a criação de uma consciência do processo mental, “auto-reflexão, *insight* e articulação entre o todo e suas componentes. Esta orientação, uma vez internalizada, torna-se uma poderosa ferramenta para um aprendizado mais eficiente, e assim, conduz a níveis mais altos de modificabilidade” (FEUERSTEIN, KLEIN e TANNENBAUM, 1991, p. 17).

Em síntese, nessa perspectiva de mediação, o mediador apresenta principalmente o papel de observar o comportamento do mediado, com o intuito de avaliá-lo e oferecer-lhe formas de melhoria no pensar, transformando o seu estado mental, emocional e motivacional, tornando-o, dessa forma, mais acessível para aprender (FEUERSTEIN, KLEIN e TANNENBAUM, 1991, p. 17).

A atividade de tutoria pode ser compreendida pela interpretação de mediação educativa, pois tem como objetivo mediar o processo educativo, possibilitando aos estudantes que se modifiquem e construam conhecimentos.

Neste trabalho será adotada a abordagem sobre o tutor mencionada por Mill (2010), na qual o tutor é quem medeia a aprendizagem no ambiente virtual desenvolvendo atividade docente e as atividades típicas de tutoria. O termo mediação será utilizado de acordo com definição e características encontradas em Feuerstein (FEUERSTEIN, KLEIN e TANNENBAUM, 1991; FEUERSTEIN, FALIK e FEUERSTEIN, 1998), tendo em vista que o tutor utiliza-se da mediação para atuar no ensino a distância.

4.4 Perfil e competências do profissional da mediação

Mill, Ribeiro e Oliveira (2010) desenvolveram o conceito de polidocência para caracterizar o perfil do profissional que atua no ensino a distância. Porém, antes de adentrarmos esse conceito, é necessário esclarecer o que se entende por docência. De acordo com os autores acima citados, há duas categorias de docência, uma, relacionada às atividades pedagógicas cotidianas, e outra, que compreende docência como uma categoria profissional do trabalhador do magistério. Na primeira definição, o profissional da educação é visto como vinculado ao processo educacional, à atuação junto ao aluno. Na segunda, mais abrangente, considera-se docência tudo o que se relaciona às questões éticas, à autonomia e formação profissional, aos saberes e competência. É esse segundo sentido, mais geral e amplo, que será explorado nesse trabalho. Desta forma, o tutor será compreendido como docente no sentido mais amplo, que abrange formação, saberes, autonomia no trabalho, já que o tutor desenvolve

atividades tal como o docente e, por não haver uma categoria própria, está vinculado a essa categoria profissional.

Dessa forma, estendemos o assunto para polidocência, constituída, no ensino a distância, por uma equipe de educadores e assessores que, embora tendo todos grande importância e valorização, dividem e distribuem entre si tarefas de forma hierárquica, mobilizando

...os saberes de um professor: os conhecimentos específicos da disciplina; os saberes didático-pedagógicos do exercício docente, tanto para organizar os conhecimentos da disciplina nos materiais didáticos quanto para acompanhar os estudantes; e os saberes técnicos, para manuseio dos artefatos e tecnologias processuais, para promover a aprendizagem de conhecimentos dos estudantes (MILL, RIBEIRO e OLIVEIRA, p. 16 e 17, 2010).

Essa equipe polidocente desempenha um trabalho em conjunto, de forma coletiva e colaborativa, na qual cada profissional se responsabiliza por uma parte do processo de ensino e aprendizagem.

Sob o modo de organização polidocente, o saber que seria detido por um único educador no ensino presencial é segmentado e distribuído a vários profissionais. Assim, na EaD, equivalendo à figura do professor da educação presencial, surgem categorias profissionais redefinidas: como o docente-conteudista, o docente-tutor (virtual e presencial), o docente-projetista educacional (ou *designer* instrucional ou estrategista pedagógico), entre outras (MILL, RIBEIRO e OLIVEIRA, p. 27 e 28, 2010, grifo dos autores).

Segundo os autores, esse coletivo de profissionais é necessário para a realização das tarefas no ensino a distância, que, na grande maioria das vezes, apresenta o trabalho docente organizado como polidocência. Além dessa distribuição de tarefas, ressaltam-se as inúmeras atividades que o profissional do ensino a distância desenvolve, quando extrapola os fazeres pedagógicos de acompanhamento de estudos dos alunos e, muitas vezes, participa de todo o processo de ensino e planejamento no EaD.

Assim, fica claro que a polidocência seria uma docência que vai além da “categoria professoral” (MILL, 2012, p. 73). Estão incluídos no grupo da polidocência aqueles que compõem o docente coletivo, que Mill (2012) chama de professores formadores, professores que produzem o material e podem ou não acompanhar os alunos no desenvolvimento do curso; e os tutores, presenciais e virtuais.

Dentro dessa mesma perspectiva, Castilho Arredondo (2003) e Gonzalez (2005) também afirmam que o ensino a distância é formado por vários profissionais, cada um

desempenhando uma função, situação diferente do ensino presencial, onde o principal elemento humano é o professor, aquele que desenvolve todas as tarefas individualmente.

Entende-se perfil profissional como um conjunto de competências necessárias ao desenvolvimento de um trabalho. No caso do tutor, é necessário que este possua um leque de competências e habilidades, dentre elas o uso das novas tecnologias da informação e interação. No entanto, a habilidade não se limita ao uso, mas amplia-se à forma como se dará a utilização dos recursos. O tutor deverá ser hábil na colocação das palavras que farão a mediação entre aluno e aprendizagem por meio de ferramentas tecnológicas e ter conhecimento para distinguir o recurso apropriado, bem como o momento ideal para cada tipo de comunicação.

Detalhando ainda mais, Jennifer O'Rourke (2003) apresenta três competências necessárias ao desenvolvimento de tutoria: acadêmica ou de orientação, relacionada ao envolvimento do tutor com as questões pedagógicas do curso, com o objetivo de auxiliar o aluno na compreensão dos conteúdos; de apoio, para auxiliar o aluno nos diversos âmbitos de sua vida pessoal que possam interferir na sua aprendizagem; e a competência administrativa, que se refere à manutenção do vínculo entre o aluno e a instituição.

Já Bernardino (2011) assume serem necessárias, ao tutor, algumas competências em três dimensões. São elas: técnica, ou seja, de domínio sobre os recursos tecnológicos; gerencial, que dispõe sobre a autonomia e agilidade na solução de eventuais problemas e tomada de decisões; e pedagógica, que trata dos conhecimentos específicos de conteúdo e articulação entre os alunos.

O tutor, na abordagem de Souza, et al (2004), é tido como um orientador da aprendizagem e deverá ser dotado de um perfil profissional que contemple algumas competências, dentre elas compreender e agir de forma satisfatória com relação às diferenças de ritmo de aprendizagem dos alunos e ter o domínio de ferramentas tecnológicas. Além disso, deve possuir habilidade comunicativa e de liderança, saber trabalhar em equipe e ter iniciativa.

Neste sentido, é necessário que o tutor compreenda as características individuais dos alunos, tenha domínio sobre os materiais e conteúdos, bem como sobre as competências sociais e comunicacionais, seja responsável pelas tarefas que vai desenvolver e pela apropriação dos recursos tecnológicos, saiba comunicar-se com clareza nos diferentes meios de comunicação, administre seu tempo de forma a atender as necessidades da tutoria e saiba trabalhar em equipe (MILL, 2010).

Em geral, para o bom desenvolvimento de suas atividades, o tutor deve ter facilidade para comunicar-se oral e textualmente, com clareza e objetividade, de forma que suas mensagens sejam compreendidas por todos os estudantes, independente da cultura na qual estão inseridos. O tutor deve instigar o pensamento crítico nos alunos, promovendo debates e discussões; deve estar aberto às sugestões, ser motivador, organizado e altamente comprometido com o ensino. Além disso, como mencionado anteriormente, deve apropriar-se e ter domínio sobre os instrumentos técnicos, para utilizá-los com agilidade e desenvoltura no ambiente virtual de aprendizagem, dominando os conteúdos das disciplinas.

Palloff e Pratt (2013) apresentam outra abordagem, onde apontam ser imprescindível ao tutor o estabelecimento de presença, que se dá por meio de contatos sociais com aqueles que compartilham do ambiente virtual de aprendizagem, e também pela frequência em que o mesmo está presente e visível, nesse ambiente. O tutor deverá ser altamente motivado e comprometido com o ensino a distância, motivando, assim, os estudantes. Além disso, deverá ser aberto, flexível, compassivo, responsivo, deve liderar pelo exemplo e ser organizado no gerenciamento do tempo.

A Universidade da Flórida Central e a Universidade Estadual da Pensilvânia desenvolveram, em 2008, uma autoavaliação dirigida aos profissionais do ensino a distância, com o intuito de verificarem as suas habilidades. A autoavaliação baseou-se em “quatro categorias: organização e gerenciamento do tempo, habilidades de comunicação *online*, experiência em ensino e em ambientes *online*, e habilidades técnicas” (PALLOFF e PRATT, 2013, p. 40, grifo dos autores). O tutor, após realizar essa autoavaliação, recebeu um relatório de retorno sobre as respostas e informações de cada categoria, dando suporte e oferecendo conselhos para o desenvolvimento profissional do tutor. Esta é uma forma de possibilitar que os profissionais que atuam na mediação no ensino a distância verifiquem e testem seus conhecimentos para o trabalho no ensino online.

A Associação Nacional dos Tutores da Educação a Distância – ANATED desenvolveu em 2012 um certificado de tutores no Brasil, com o objetivo de reconhecer as competências desse profissional. Esse certificado explica que, nessa modalidade de ensino, a comunicação é “compartilhada por meio da ação do tutor, com enfoque na mediação e interação” (p. 4).

Assim, o profissional do ensino a distância deve se aproximar de uma perspectiva dialógica, abrindo espaço para a troca de informações e a exposição dos alunos sobre seus pontos de vista. Difere do ensino presencial, pautado em transmitir informações aos alunos de maneira expositiva, conforme afirma Cruz (2008). Para essa autora, essas questões são

essenciais para evitar problemas na modalidade de ensino a distância, tendo em vista que o educador será o responsável pela forma como se dará a mediação educativa. O educador no EaD deve também auxiliar seus alunos para que desenvolvam a autonomia ao realizar as atividades propostas e para que sejam capazes de se organizar; esse auxílio é realizado no ambiente virtual de aprendizagem, por meio da mediação educativa.

Pode-se afirmar que, nos estudos aqui apresentados, algumas características e competências necessárias ao tutor são consenso, evidenciando, assim, as principais funções que essa figura desempenha, em específico a mediação. Por isso, a formação continuada do tutor deve contemplar processos e procedimentos relacionados à tutoria, de forma a capacitar o profissional do ensino a distância para o desenvolvimento de suas atividades.

4.5 Formação profissional da tutoria

Neste trabalho, abordaremos a formação como um processo amplo e de longo prazo, cujo foco está no desenvolvimento de competências cognitivas e do conhecimento. Os termos treinamento, aprimoramento, formação continuada ou permanente são termos relacionados a uma capacitação funcional muito específica, com base nas habilidades para o desenvolvimento de determinada tarefa.

Palloff e Pratt (2013, p. 23) realizaram pesquisas na área de ensino a distância, concluindo sugerem que um bom profissional “é a chave para a persistência dos estudantes em cursos online” e que o investimento prioritário em formação continuada resultará nesse bom profissional.

A bibliografia aponta o aprimoramento dos profissionais como fundamental para o ensino a distância. Os profissionais deverão ser capacitados para desenvolver uma nova linguagem, para que possam atuar como professores comunicadores, em meio aos recursos tecnológicos hoje presentes na prática educacional.

Castilho Arredondo (2003) afirma que a graduação em nível superior é imprescindível, é ela a base da formação, ainda que em algumas instituições ela não seja requisito. Aliada à formação em nível superior revela-se interessante a formação específica, englobando fundamentos teóricos e de operacionalização do ensino a distância em geral, assim como a formação permanente, que tem como objetivo a atualização do professor tutor com a instituição de ensino. Carvalho (2007) consigna que, em geral, os profissionais do EaD possuem uma formação generalista e não específica de uma disciplina do curso.

As pesquisas indicam ser necessário um sólido aprimoramento do tutor, que o capacite para desenvolver as atividades típicas de tutoria. No entanto, conforme afirma Mill (2012), essa grande carência de docentes qualificados para atuar no EaD deve-se ao fato de que, no Brasil, ainda não há formação inicial específica para os docentes que irão atuar nessa modalidade de ensino. Desta forma, a aprendizagem acontece pela própria experiência - os profissionais que atuam no EaD “estão aprendendo a ser professores sendo professores, isto é, por tentativa/erro/reflexão/acerto” (p. 47).

É consenso, nos estudos sobre EaD, a importância da atividade que o tutor desenvolve para o sucesso da aprendizagem, podendo ser equivalente ou até mesmo mais significativa do que o material e a plataforma de aprendizagem utilizados. O tutor desenvolverá suas atividades, muitas vezes por meio dos recursos tecnológicos e, por isso, precisará ter desenvoltura no uso das tecnologias (CARVALHO, 2007). No entanto, Palloff e Pratt (2013) afirmam que a maioria das práticas para capacitação que as instituições de Ensino a distância oferecem aos profissionais estão relacionadas à utilização das tecnologias e dos recursos materiais e digitais, embora essas práticas não supram as necessidades dos profissionais que vão atuar nessa modalidade de ensino, já que, mais que aprender a utilizar as ferramentas de ensino online, é preciso receber treinamento nas habilidades pedagógicas necessárias para atuar nos ambientes virtuais de aprendizagem.

Palloff e Pratt (2013) sugerem a mentoria² como forma de auxílio no treinamento dos profissionais novatos do ensino a distância. Mentoria, nesse caso, é compreendida como uma maneira, formal ou informal, em que os profissionais mais experientes auxiliam no preparo dos novos profissionais dessa modalidade de ensino. No entanto, embora seja uma boa possibilidade, podem existir entraves, principalmente no quesito resistência. Os autores esclarecem que a resistência dos novos tutores surge do medo de algo desconhecido, que, no caso em questão, pode estar relacionada aos recursos tecnológicos ou ao medo de exposição a situações embaraçosas em um ambiente que eles ainda não dominam.

Segundo os autores acima citados, a mentoria em grupo é a forma mais eficaz de aprimoramento, pois estabelece entre os docentes uma comunidade de aprendizagem. Assim, a formação continuada envolve assuntos da rotina da tutoria, como o gerenciamento do tempo e o uso de tecnologias, e deve enfatizar o estabelecimento de presença, pois essa questão é fundamental ao desenvolver a atividade de tutoria (PALLOFF e PRATT, 2013).

² Mentoria é uma terminologia americana que pode ser compreendida, no contexto em questão, como um trabalho de aprimoramento grupal e contínuo em mediação da aprendizagem para os profissionais que atuam em cursos de ensino a distância.

É também essencial a valorização de aspectos pessoais para um aprimoramento mais eficaz dos trabalhadores online. Essa valorização diz respeito ao reconhecimento das experiências e dos conhecimentos do tutor, considerando-se que cada um desses profissionais conhece de alguma forma o ensino a distância, a utilização de recursos tecnológicos, a disciplina que ministrará; a prática docente deve ser reconhecida, ainda que em outra modalidade de ensino. O treinamento deve possibilitar a independência do aprendiz, permitindo que se comporte de forma ativa e que coloque os conhecimentos obtidos em prática (PALLOFF e PRATT, 2013).

Belloni (2001) diz que a formação continuada do tutor deve contemplar três grandes dimensões: pedagógica, didática e tecnológica. A primeira, pedagógica, corresponde às atividades de orientação e inclui conhecimentos sobre os processos de aprendizagem e metodologias. Essa dimensão prioriza a aprendizagem sobre as ciências cognitivas, humanas e a experiência como forma de aprendizagem docente, pois o futuro educador desenvolverá na profissão aquilo que vivenciou como aluno na formação docente. A dimensão didática refere-se à formação específica em algum campo científico e, por fim, a dimensão tecnológica, ligada à seleção, avaliação e utilização dos recursos tecnológicos disponíveis.

4.5.1 Perspectiva trabalhista para o profissional do EaD

Embora existam inúmeras exigências de treinamento e atuação do tutor em EaD, este ainda não consegue ter seus direitos trabalhistas garantidos. O maior exemplo disso são as atuais políticas públicas de EaD, o Sistema Universidade Aberta do Brasil e a Rede e-Tec Brasil, já citados anteriormente, que selecionam os tutores por meio das IEs, mas não estabelecem um contrato trabalhista para esse profissional, mas bolsas de trabalho, estudo ou pesquisa financiadas pelo Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE. Dessa forma, o profissional do ensino a distância não tem direito a férias, décimo terceiro salário, fundo de garantia por tempo de serviço e nem mesmo licença saúde ou qualquer outro benefício previdenciário.

Na perspectiva trabalhista, o docente no ensino a distância é equiparado ao trabalho presencial, de acordo com a lei sancionada no final de 2011, nº 12.551, que altera o artigo 6º da CLT sem distinguir o trabalho executado no estabelecimento do empregador daquele realizado no domicílio do empregado ou a distância. Este artigo, em seu parágrafo único, enfatiza a indiferença dos meios de comando e supervisão entre os meios telemáticos e informatizados para os meios pessoais. Sendo assim, o trabalho a distância tem reconhecidos

os mesmos direitos e deveres do trabalho realizado de forma presencial no estabelecimento do empregador.

Contudo, Mill (2012) sustenta que, na maioria das vezes, o tutor ainda não encontra reconhecidos seus direitos legais. Para o autor, o tutor se enquadra no campo do teletrabalho, o qual pode ser caracterizado pelo trabalho realizado por meio de tecnologias digitais: “consideramos que o trabalho docente na EaD mediada por tecnologias digitais (internet, videoconferência etc) caracteriza-se como teletrabalho [...]” (p. 60).

Após análise de alguns editais de seleção de tutores para o Sistema Universidade Aberta do Brasil e para a Rede e-Tec Brasil, constatou-se que, em sua maioria, contratam os tutores para a carga horária máxima de atuação de 20 horas semanais e realizam o pagamento pelo desenvolvimento da função exclusivamente por meio de bolsas do programa de formação de professores.

Desta forma, fica evidente que esse tipo de trabalho ainda não é totalmente reconhecido de forma séria no Brasil e, na maioria dos casos, o tutor encontra no teletrabalho uma atividade complementar para incrementar a renda (MILL, 2012). Dessa forma, a tutoria não se torna capaz de ser equiparada a um trabalho presencial, já que o profissional do teletrabalho precisa de vários empregos para manter um padrão mínimo de qualidade de vida.

5 PROCEDIMENTOS PARA A PESQUISA

Apresentamos neste capítulo os procedimentos metodológicos utilizados no presente estudo: a caracterização da pesquisa e da exposição das etapas, a discussão do instrumento construído para coleta de dados, seus participantes, os procedimentos éticos e, por fim, a forma como foi realizada a análise de conteúdo.

5.1 Caracterização e etapas da pesquisa

A pesquisa, de abordagem metodológica qualitativa, utilizou a revisão documental e bibliográfica para a proposição do projeto e como etapa inicial para a coleta de dados. Foi realizado um aprofundamento teórico por meio de levantamento de teses, livros e artigos científicos, com o intuito de identificar teoricamente as propostas para o ensino a distância no contexto brasileiro. A seguir, analisou-se o que dizem os estudos sobre o papel do tutor e as atividades que ele desenvolve no processo de ensino a distância, mostrando, assim, as características prescritas do perfil deste profissional.

Além disso, foram também objeto de investigação os documentos oficiais, como leis, decretos e portarias que regulamentam o ensino a distância no Brasil e a questão trabalhista do profissional que utiliza meios telemáticos/informatizados para o desenvolvimento do seu trabalho.

Para a segunda fase, foi elaborado um questionário semiestruturado, que foi aplicado aos tutores presenciais e virtuais atuantes nas universidades e institutos federais públicos que oferecem os cursos por meio da Universidade Aberta do Brasil e Rede e-Tec Brasil.

Utilizou-se o questionário pelas vantagens que ele oferece (MARCONI E LAKATOS, 2003), ao respeitar o anonimato e, assim, tornar-se mais seguro. Permite ainda o seu envio a um número razoável de informantes, fato que abre a possibilidade de se ter uma abrangência grande e, em geral, possibilitar a obtenção de respostas rápidas e precisas.

Goode e Hatt (1960), tradicionais referências nesse assunto, orientam que o questionário deve selecionar questões como se o pesquisador estivesse dentro do processo que investiga; deve partir de supostas implicações lógicas do problema de acordo com a revisão bibliográfica levantada, e “desenvolver um questionário pode ser imaginado como mover-se de dentro para fora” (p. 176).

Por isso, o questionário foi construído com questões abertas e fechadas, totalizando 21 perguntas. “A combinação de respostas de múltipla escolha com as respostas abertas possibilita mais informações sobre o assunto [...]” (MARCONI E LAKATOS, 2003, p. 207).

Tendo o objetivo de averiguar de que forma o tutor percebe sua atuação e como se pode definir tutoria, as perguntas foram divididas em três categorias. A primeira, com o intuito de caracterizar a identidade do tutor e o perfil de tutoria; a segunda, as condições de trabalho desse profissional; e, a terceira, verificar a percepção do tutor sobre a atividade que desenvolve.

Na primeira e segunda categorias utilizaram-se questões fechadas, que possibilitam ao informante escolher sua resposta entre duas opções; perguntas de múltipla escolha, que embora fechadas apresentam várias possíveis respostas, como perguntas com mostruário nas quais se pode assinalar mais de uma opção; e uma minoria de questões abertas.

A terceira categoria foi realizada com a maioria de perguntas abertas, por permitirem “ao informante responder livremente, usando linguagem própria, e emitir opiniões. Possibilita investigações mais profundas e precisas” (MARCONI E LAKATOS, 2003, p. 204). Nessa parte questionou-se sobre o trabalho, atribuições e necessidades do tutor para o desempenho de suas funções.

O instrumento, antes de ser aplicado, foi pré-testado em pequena amostra, com o objetivo de verificar se apresentava “condições de garantir resultados isentos de erros”, e a partir disso, aprimorá-lo, conforme sugerem Marconi e Lakatos (2003, p. 165). Houve reformulações de questões após o pré-teste com o intuito de melhor apresentá-lo aos sujeitos respondentes e obter respostas mais pontuais.

Após esses ajustes, foi realizada a coleta dos dados. O questionário foi enviado pela ferramenta do Google docs³, tendo em vista a praticidade para aplicação, uma vez que as respostas do questionário são enviadas imediatamente para o e-mail da pesquisadora, assim que o tutor termina de respondê-lo. Marconi e Lakatos (2003) afirmam que o questionário deve ser constituído por uma série de perguntas ordenadas e deve ser enviado ao informante, o qual, após responder, devolverá ao pesquisador pelo mesmo meio que recebeu, no caso desta pesquisa, pela Internet.

³ O Google Docs é um processador on-line que possibilita a formatação e edição de documentos de texto. Esta ferramenta permite a visualização do documento por pessoas convidadas e estas podem colaborar adicionando alguma informação, por meio de respostas e comentários. Optou-se pelo uso do Google Docs pelas possibilidades citadas anteriormente, além de ser uma ferramenta conhecida mundialmente e de fácil manuseio. Disponível em <https://support.google.com/docs/answer/49008?rd=1>. Acesso em 20/04/2014

O questionário foi aplicado à amostra disponível de tutores, abrangendo as cinco regiões do Brasil. Embora não tenha sido possível precisar o número de tutores em exercício e embora não seja possível fazer generalizações, essa pesquisa nos permite conhecer situações que precisam ser consideradas.

Junto ao questionário foi encaminhado o termo de consentimento livre e esclarecido e uma carta explicitando os objetivos desta pesquisa e a importância da participação efetiva dos tutores em exercício como sujeitos respondentes do instrumento (MARCONI E LAKATOS, 2003).

Com os dados em mãos, procedeu-se à sua tabulação, o que significou dispor os dados em tabelas, sintetizando-os e representando-os graficamente, para que, dessa forma, pudessem “ser melhor compreendidos e interpretados mais rapidamente” (MARCONI E LAKATOS, 2003, p. 167).

Na sequência, foi realizada a análise e interpretação dos dados, por meio de discussão quantitativa e a análise comparativa e crítica dos conteúdos com vistas à construção de um perfil manifesto do tutor, de forma a caracterizar e compreender a atividade que o tutor desenvolve, atualmente, nos cursos de ensino a distância oferecidos pelo Sistema Universidade Aberta do Brasil e Rede Escola Técnica Aberta do Brasil.

Para a análise dos questionários nas questões abertas utilizou-se a análise de conteúdo, definida, segundo Bardin (2004), como

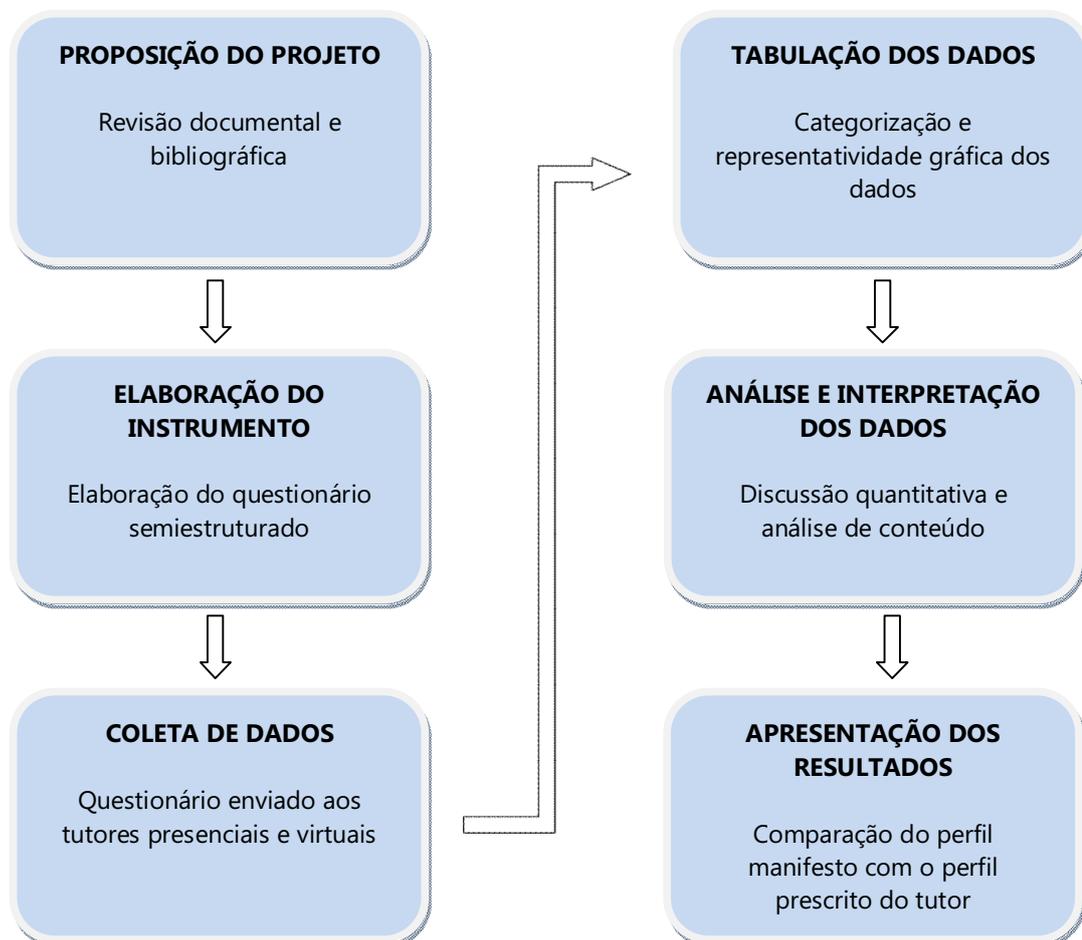
um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2004, p. 42).

Assim, a análise de conteúdos ocorreu por meio de categorização, compreendida como uma forma de agrupar de acordo com determinadas características, como pelo gênero - analogia, por categorias temáticas – semântica, pelo sentido das palavras – léxico, pelas classes das palavras – sintático (BARDIN, 2004).

Esta pesquisa seguiu critérios semânticos, pois a análise foi essencialmente temática, classificando as respostas que se relacionavam com cada questão do questionário.

A figura a seguir representa, de forma sintética, as etapas da pesquisa.

Figura 1: Etapas da pesquisa



Fonte: Autoria própria (2014).

5.2 Sobre a amostra, sujeitos da pesquisa e procedimentos éticos

Os sujeitos que fizeram parte do universo dessa pesquisa são os tutores atuantes pelas seguintes instituições de ensino:

Região Norte

- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará - IFPA
- Universidade Federal do Amazonas - UFAM
- Universidade Federal de Tocantins - UFT

Região Nordeste

- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE)
- Universidade Federal da Bahia (UFBA)
- Universidade Federal do Ceará (UFC)

Região Centro-Oeste

- Universidade de Brasília (UnB)
- Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso (IFMT)

Região Sul

- Universidade Federal do Paraná (UFPR)
- Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
- Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Região Sudeste

- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP)
- Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)
- Universidade Federal de São João Del-Rei (UFSJ)

As instituições de ensino acima elencadas foram escolhidas por serem de diferentes programas e regiões do Brasil; o objetivo era obter uma amostra com representatividade dessas regiões. Essa amostra, dadas as dificuldades em se estimar a sua taxa de retorno, foi composta pela população disponível de respondentes.

O instrumento foi enviado pela ferramenta Questionário do Google Docs aos coordenadores UAB e e-Tec, solicitando o repasse aos tutores virtuais e presenciais vinculados aos cursos na modalidade a distância em cada instituição de ensino, conforme o anexo B. Após algumas semanas do envio do questionário, a pesquisadora entrou em contato, por telefone, com os coordenadores das instituições de ensino das regiões que ainda não haviam enviado respostas e encaminhou novamente o e-mail.

Cabe mencionar que o instrumento de coleta de dados enviado foi acompanhando pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), por se tratar de pesquisa com

seres humanos. O projeto dessa pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética desta Universidade e o estudo de campo foi realizado após sua aprovação.

5.3 Discussão do instrumento

Por meio do instrumento de coleta de dados e da fundamentação teórica, foi possível alcançar os objetivos propostos para essa pesquisa. Cada questão proposta no questionário relacionava-se a um ou mais objetivos, conforme descrição abaixo.

As oito primeiras questões, referentes a sexo, idade, região do país, área de formação comparada à área do curso em que atua, se houve e qual o nível de pós-graduação, tempo de atuação na tutoria e se houve treinamento para o exercício da função foram propostas com o propósito de identificar quem é o tutor no ensino a distância nos cursos oferecidos pela Universidade Aberta do Brasil e Rede e-Tec Brasil e quais são as características de identidade desses tutores virtuais e presenciais.

O objetivo de caracterizar e analisar o trabalho pedagógico desenvolvido pelo profissional da tutoria no ensino a distância, de acordo com as informações manifestas pelo tutor em exercício, foi atingido por meio das questões relativas à periodicidade do treinamento recebido (questão 8.2 e 8.3); à quantidade de horas semanais (questão 11), constância e forma que o tutor exerce a tutoria (isto é, se a tutoria é exercida de forma presencial, virtual ou de ambos os modos – questões 9 e 10); ao local onde se exerce tutoria (questão 13); ao número de alunos no ensino a distância (questão 14); e ainda à solicitação de uma descrição da rotina semanal e considerações do tutor sobre a carga horária de tutoria (questões 12.1 e 16).

Esperava-se caracterizar a atividade de tutoria e analisar criticamente o trabalho pedagógico desenvolvido pelos tutores nas diferentes regiões do Brasil.

O objetivo de diferenciar analiticamente o perfil prescrito na literatura do perfil manifesto pelos tutores em exercício foi alcançado por meio das respostas às questões sobre o treinamento específico e da descrição da rotina pelo tutor (questões 8.1 e 16); através das considerações do tutor sobre o tipo de atividade que exerce na tutoria (questão 17 e 17.1) e pela bibliografia consultada e descrita na fundamentação teórica.

Para atingir o objetivo sobre a caracterização dos recursos e equipamentos utilizados para o exercício de tutoria, foi elaborada a questão de número 15, que se refere especificamente aos recursos e aos equipamentos que o tutor conta para o exercício de sua função.

Com relação às dificuldades apontadas pelo tutor, o instrumento de coleta de dados, em sua questão de número 20, abrange esse tema ao perguntar sobre as dificuldades que o tutor encontra na atividade de tutoria.

Para finalizar, foram solicitadas aos tutores atuantes sugestões de melhorias na atividade de tutoria. A intenção era verificar quais as necessidades relatadas por esse profissional do ensino a distância para aprimorar o exercício da sua função, e quais as competências e os saberes que o tutor considera essenciais para a atividade de tutoria, por meio das respostas às questões de número 18, 19 e 21.

6 RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO

O questionário foi encaminhado aos coordenadores de curso a distância nas instituições de ensino e foi solicitado o repasse aos tutores vinculados, tanto presenciais, quanto virtuais. Trabalhou-se com a população disponível de sujeitos respondentes, ou seja, com o total de respostas, 87 tutores, como mostra o Quadro abaixo:

Quadro 1: Região do país

Região do país	Quantidade de tutores respondentes	Porcentagem quanto ao total de respostas
Norte	12	13.8%
Nordeste	17	19.6%
Central	23	26.4%
Sul	14	16.1%
Sudeste	21	24.1%
Total	87	100

Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

Considerando as dificuldades de precisão dos números desse universo de pesquisa, o trabalho com a população disponível permite verificar situações que precisam ser consideradas, apesar de não ser possível obter conclusões generalizáveis para o universo de tutores.

Entre os respondentes, encontram-se aqueles que exercem a atividade de tutoria de forma presencial, virtual ou ainda os que atuam de ambas as formas, presencial e virtualmente. Por questões de sigilo da pesquisa, não foi solicitado o nome dos tutores que responderam ao questionário.

A análise dos dados do questionário foi realizada a partir do conteúdo em três categorias: identidade e perfil de tutoria, condições de trabalho, e percepções do tutor sobre a atividade que desenvolve.

Na primeira categoria, identidade e perfil de tutoria, buscaram-se informações para a construção do perfil desse profissional, por meio de questões sobre sexo, faixa etária, área de formação, cursos de pós-graduação que o tutor eventualmente possua, área e tempo em que atua como tutor, se houve formação para o exercício e a região do Brasil onde atua.

A segunda categoria, sobre condições de trabalho, possibilitou extrair informações referentes a eventual treinamento que os tutores tenham recebido para atuar, como a constância, o tempo de duração e o desenvolvimento da formação continuada em questão. Além disso, foi possível coletar informações sobre a carga horária semanal, o local, os equipamentos e a forma como o tutor desenvolve suas atividades, bem como o número de alunos que possui nessa modalidade de ensino. Para completar, solicitou-se a descrição da rotina semanal de trabalho.

Também foram analisadas as percepções do tutor sobre as necessidades e dificuldades que encontra ao desenvolver sua atividade, que competências ou saberes julga importantes e quais as sugestões para melhorar a tutoria exercida. Perguntou-se aos tutores se estes compreendem que, ao desenvolver a tutoria, estão desenvolvendo atividade docente. Essa parte da pesquisa foi realizada, majoritariamente, por meio de questões abertas, para possibilitar maior liberdade de expressão.

Por fim, foi feita uma síntese das atividades desempenhadas pelos tutores, a partir dos comentários realizados nesta pesquisa, nas suas diferentes perguntas.

Para a realização da análise das respostas dos questionários, foram utilizados como referenciais teóricos, Mill, Ribeiro e Oliveira (2010), Mill (2012), Belloni (2001), Carvalho (2007), Martins (2003) e Palloff e Pratt (2013).

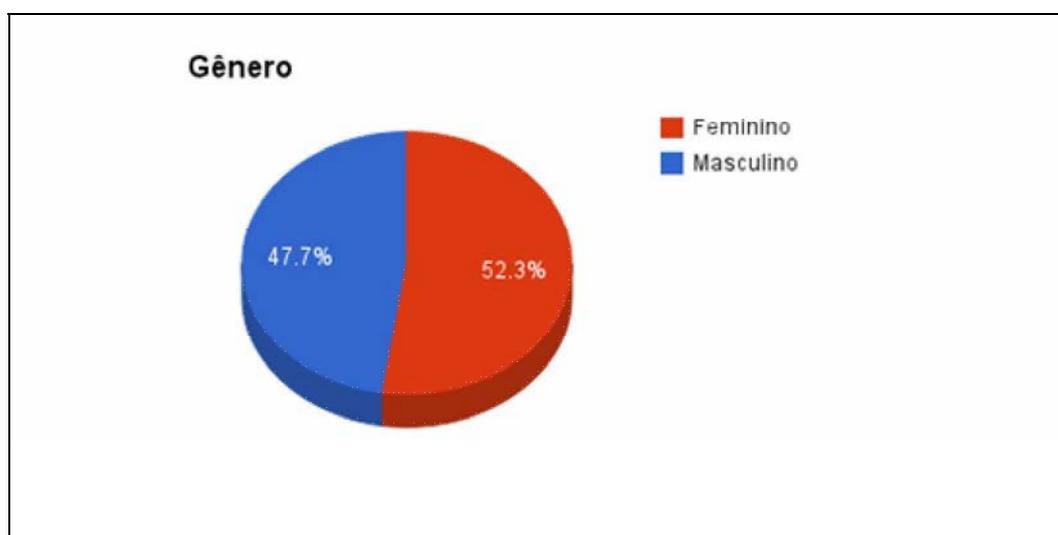
6.1 Identidade e perfil de tutoria

Com o intuito de alcançar o objetivo específico de identificar quem é o tutor que atua nos cursos de ensino a distância oferecidos pelo Sistema Universidade Aberta do Brasil e Rede Escola Técnica Aberta do Brasil, foi realizado um mapeamento de maneira detalhada. Para a análise de identidade e perfil de tutoria, utilizaram-se questões fechadas sobre gênero, faixa etária, área de formação, titulação mais elevada, área do curso em que exerce tutoria, tempo de atuação como tutor, formação para o exercício da atividade e região do país em que atua, conforme mostram as figuras a seguir.

Gênero dos tutores

Mill, Ribeiro e Oliveira (2010) afirmam que a maior parte dos tutores são do sexo feminino, dado confirmado pela presente pesquisa. Verifica-se, no nosso universo de pesquisa, que essa diferença é inferior a 5%, indicando, assim, o início de uma mudança nesse aspecto nos dias atuais.

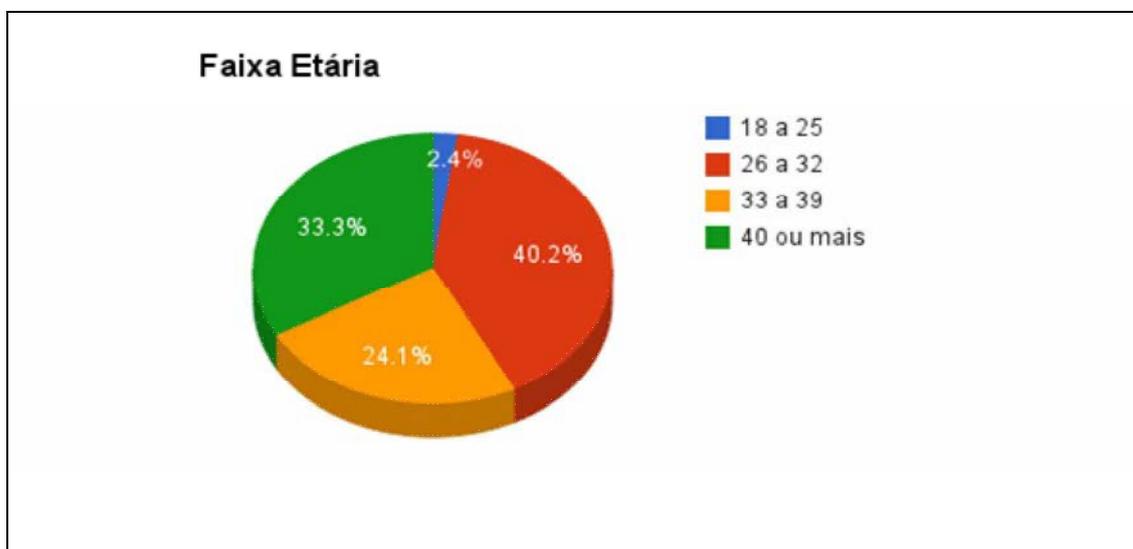
Figura 2: Caracterização por gênero dos tutores



Fonte: Autoria própria (2014).

Faixa etária

O segundo item desta categoria foi a faixa etária dos tutores respondentes. Mais de 40% corresponde à idade entre 26 e 32 anos. Em um percentual um pouco menor estão aqueles tutores com idade de 40 anos ou mais, que somaram 33.3%. Um pouco abaixo desse percentual, com 24.1%, estão aqueles com idade entre 33 a 39 anos. E, por fim, em um número muito reduzido, estão os tutores com idade inferior a 26 anos, com 2.4%, conforme mostra a Figura 3.

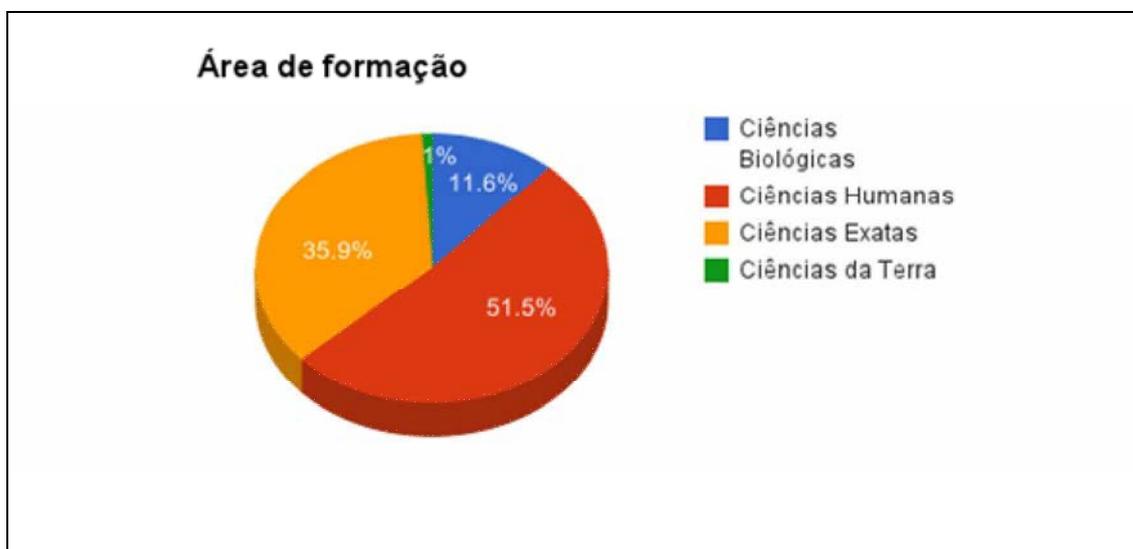
Figura 3: Caracterização por faixa etária

Fonte: Autoria própria (2014).

Área de formação

Na questão sobre a área de formação foi constatado que apenas 1.1% é formado em Ciências da Terra⁴; a maior parte dos tutores atuantes são das Ciências Humanas, com aproximadamente 50% dos respondentes. Em segundo lugar em área de formação estão as Ciências Exatas, com quase 40% das respostas e, em seguida, as Ciências Biológicas, com pouco mais de 10% dos tutores, conforme pode ser observado na Figura 4.

⁴ Ciências da Terra é a área do conhecimento destinada ao estudo do planeta Terra, tais como: Geomática, Agronomia, Geologia, Oceanografia, Mineralogia, entre outros.

Figura 4: Caracterização por área de formação

Fonte: Autoria própria (2014).

Titulação mais elevada

A quinta Figura mostra dados sobre pós-graduação, embora não seja exigida na maioria dos editais de seleção de tutores. A grande maioria dos tutores possui cursos de pós-graduação, sendo que em maior quantidade estão aqueles que cursaram especialização ou mestrado, totalizando mais de 80% dos tutores respondentes. Apenas 3.5% possuem doutorado, 4.6% cursaram aperfeiçoamento e 8% escolheram a opção “outros”. Dentre esses, apareceram respostas em branco, um mestrando e um doutorando, apesar da questão ser pontual e solicitar a titulação mais elevada já concluída.

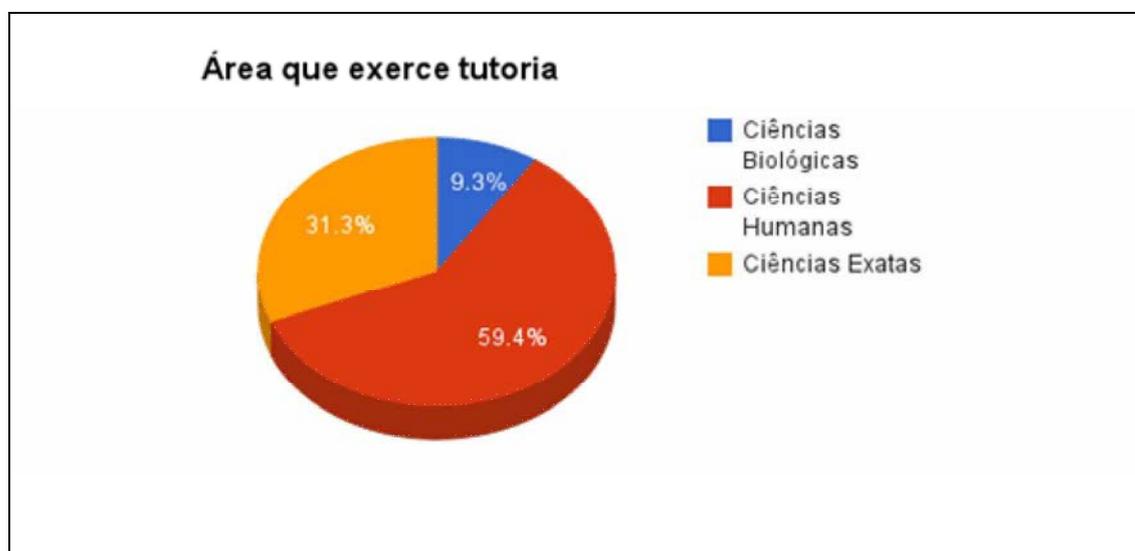
Figura 5: Caracterização por titulação mais elevada dos tutores

Fonte: Autoria própria (2014).

Área em que exerce tutoria

Pode-se verificar, conforme a Figura 6, sobre a caracterização da área em que exerce tutoria, que a maioria atua em cursos das Ciências Humanas, com 55.7%. Em segundo lugar estão as Ciências Exatas, com 34.1% e, na sequência, as Ciências Biológicas, com apenas 10.2% das respostas. Nota-se que não há nenhum tutor atuando na área de Ciências da Terra.

Figura 6: Caraterização por área que exerce tutoria



Fonte: Autoria própria (2014).

Área de formação e Área de atuação

No Quadro abaixo há um paralelo no qual se verifica, em menor número, tutores que possuem formação em uma área e atuam em outra área do conhecimento. É importante observar que aproximadamente 15% estão nessa situação e, de acordo com Carvalho (2007), isso ocorre porque, em geral, os profissionais do EaD não possuem uma formação específica da área em que trabalham no ensino a distância, possuindo apenas uma formação generalista. Para facilitar a compreensão dos dados do Quadro 3, seguem breves comentários, as abreviações utilizadas para as áreas: Ciências Exatas – CE, Ciências Humanas – CH, Ciências da Terra – CT, Ciências Biológicas – CB, e as respectivas percentagens.

Quadro 2: Área de formação e Área de atuação dos tutores participantes desta pesquisa

ÁREA (S) DE FORMAÇÃO	ÁREA (S) DE ATUAÇÃO	% DE TUTORES
CH	CH	38.0%

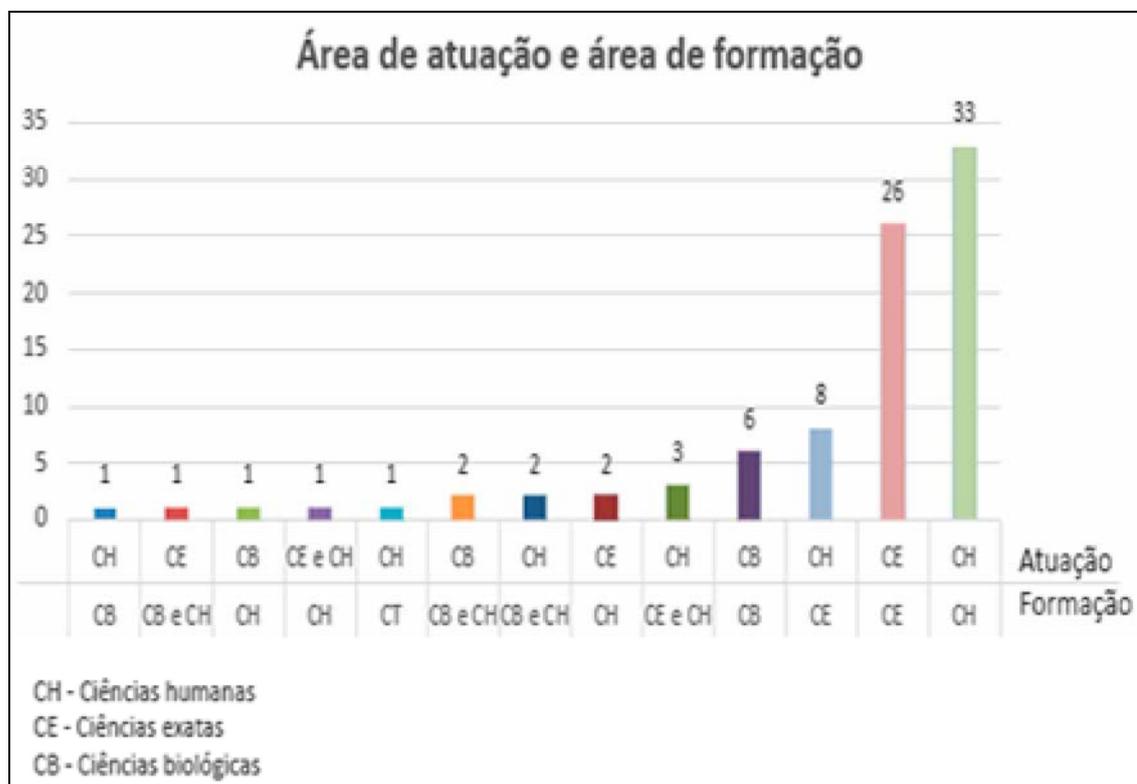
CE	CE	29.9%
CE	CH	9.2%
CB	CB	6.9%
CE e CH	CH	3.5%
CH	CE	2.3%
CB e CH	CH	2.3%
CB e CH	CB	2.3%
CB e CH	CE	1.1%
CH	CE e CH	1.1%
CT	CH	1.1%
CB	CH	1.1%
CH	CB	1.1%
TOTAL		100%

Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

Neste Quadro foi possível observar que há tutores, mais de 9%, com formação em nível superior em mais de uma área do conhecimento, mas atuando em apenas uma área, coincidente com sua formação. Em contrapartida, apenas 1.1% atua em duas áreas do conhecimento e possui formação em apenas uma área. A grande maioria dos tutores atua na área de Ciências Humanas, com aproximadamente 60%, sendo aqueles com formação também em Ciências Humanas, 38.0% dos tutores. Em segundo lugar figura a área das Ciências Exatas, com quase 30% dos respondentes formados na mesma área do conhecimento.

Segue abaixo o gráfico de barras para melhor visualização dos dados sobre área de conhecimento de formação e área de atuação, em ordem decrescente da quantidade de tutores para cada área.

Figura 7: Área de atuação e área de formação



Fonte: Autoria própria (2014).

Tempo de atuação como tutor

Quanto ao tempo de atuação do tutor, como pode ser visualizado na figura abaixo, verifica-se uma diversidade de respostas. Houve uma quantidade equilibrada, porém, prevaleceram aquelas que indicam a atuação como tutor há menos de dois anos, com 55.2% das respostas, somando os que atuam de um a dois anos, com 27.6%, e os que estão atuando no ensino a distância na função de tutor há menos de um ano, com o percentual também de 27.6%.

Figura 8: Caracterização por tempo de atuação como tutor

Fonte: Autoria própria (2014).

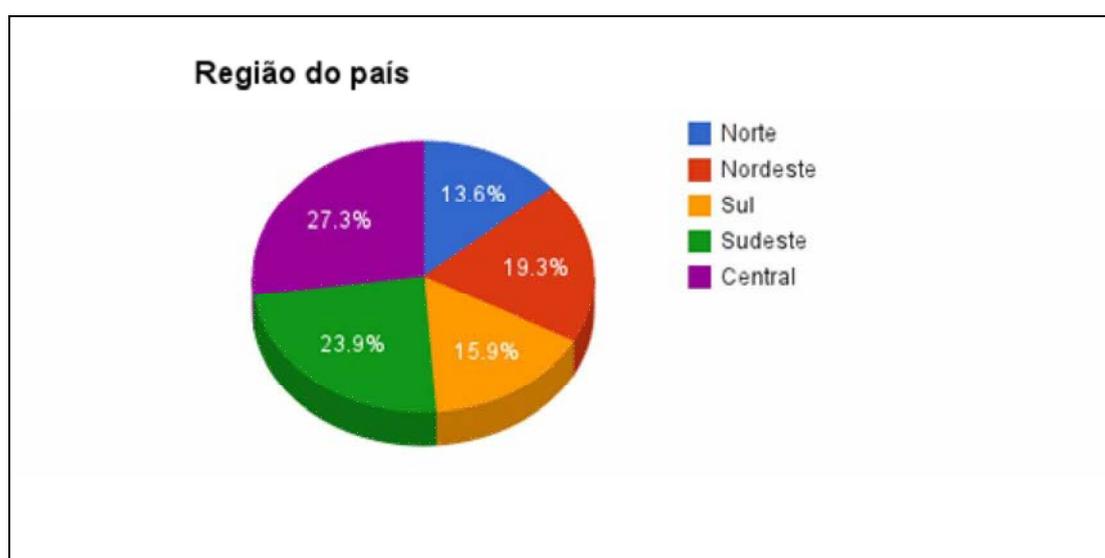
Formação para exercer atividade de tutoria

Segundo os teóricos da área, a formação para o exercício da atividade de tutoria de maneira satisfatória é imprescindível e, de acordo com Mill (2012), existem poucos profissionais qualificados para atuar no ensino a distância, o que representa uma carência de formação inicial neste contexto. Por isso, nesta pesquisa, o foco está na formação continuada. Assim, foi perguntado aos tutores se receberam treinamento para atuar como tutor e 78.2% responderam que sim, somando apenas 21.8% o percentual que não participou de treinamento para exercer a atividade de tutoria, conforme mostra a Figura 9.

Figura 9: Treinamento para o exercício da tutoria

Fonte: Autoria própria (2014).

Para finalizar a primeira categoria, sobre identidade e perfil de tutoria, investigou-se a região em que os respondentes atuam, com o intuito de garantir respostas das cinco regiões do Brasil. A Figura 10 revela uma quantidade satisfatória, em termos de abrangência da pesquisa, predominando a região central, com 26.4% das respostas.

Figura 10: Caracterização por região do país

Fonte: Autoria própria (2014).

Nessa primeira categoria analisada – Identidade e Perfil de tutoria – o predomínio é do sexo feminino, com mais de 52% da população. Os tutores, em sua maioria, possuem de 26 a 32 anos de idade, representando mais de 40%. Podemos deduzir que são profissionais em começo de carreira que estão buscando incrementar o currículo.

No que se refere a área de formação acadêmica, 47.4% são oriundos da área das Ciências Humanas, o que coincide com a área de atuação. Quanto a área de atuação efetiva, 56.3% dos tutores atuam em Ciências Humanas, apesar de não serem todos oriundos dessa área de formação. A maioria possui sua formação em nível de pós-graduação, na qual prevalecem a especialização e o mestrado, com cerca de 84% dos tutores respondentes.

A atividade de tutoria é uma função relativamente nova em termos de mercado de trabalho profissional, tendo em vista que a ampliação dos cursos a distância que utilizam a Internet ocorreu recentemente no Brasil, com aumento exponencial após as políticas públicas Sistema Universidade Aberta do Brasil e Rede e-Tec Brasil. Nesse caso, sobre o tempo de atuação dos tutores, há que ressaltar que cerca de 45% têm mais de dois anos de exercício efetivo.

A maioria, 78.2%, afirmou ter recebido treinamento em formação continuada. A pesquisa alcançou as cinco regiões do Brasil, com predomínio de respostas da região central, com 27.3%.

6.2 Condições de trabalho

As respostas às questões que compõem a categoria Condições de trabalho possibilitaram alcançar os seguintes objetivos: caracterizar e analisar o trabalho pedagógico desenvolvido pelo profissional da tutoria no ensino a distância, de acordo com as informações manifestas pelo tutor em exercício, e caracterizar os recursos e equipamentos utilizados pelo tutor.

Nesta categoria, buscamos compreender como a tutoria acontece nos dias atuais no ensino a distância. Para isso, investigou-se como ocorreu, qual a constância e qual o tempo de duração do treinamento recebido para o desenvolvimento dessa atividade. Perguntou-se também sobre o modo e a carga horária semanal dedicada à tutoria, o local em que os tutores realizam suas atividades, os equipamentos que utilizam, o número de alunos pelos quais são responsáveis e foi ainda solicitado que os tutores descrevessem sua rotina semanal na atividade de tutoria.

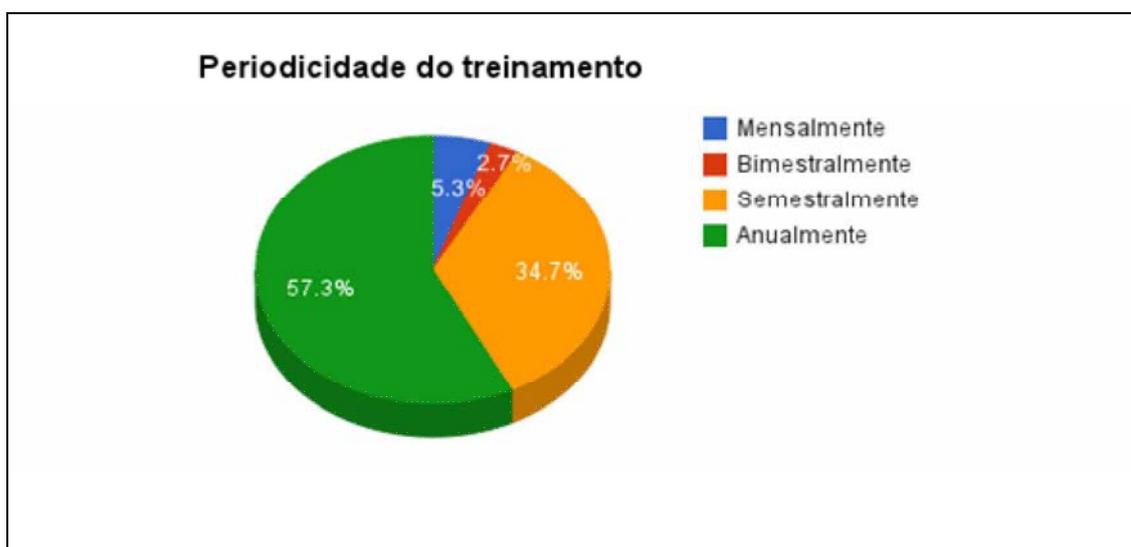
Sobre o treinamento para a tutoria

A discussão e análise das respostas do questionário sobre o treinamento para atuar na tutoria dão início a esta categoria, considerando a afirmação de Belloni (2001), de que o profissional do ensino a distância encontrará necessidade de se atualizar constantemente, “tanto em sua disciplina específica, quanto em relação às metodologias de ensino e novas tecnologias” (p. 82).

Vimos, na revisão bibliográfica, que a formação para o exercício da tutoria é imprescindível e figura como fator determinante ao desenvolvimento de cursos na modalidade a distância. No entanto, segundo os autores estudados neste trabalho, não há formação específica para o tutor. Por isso, perguntamos aos tutores sujeitos desta pesquisa sobre a formação continuada recebida ou não para atuar no exercício de sua função no ensino a distância.

A partir de nossa experiência como e com tutores, observamos que, mesmo quando existe algum tipo de treinamento, determinadas dificuldades não são trabalhadas, muitas vezes devido à constância e à pequena carga horária destinada a estes. Nesse sentido, questionou-se sobre a frequência do treinamento recebido e a grande maioria, 92%, afirmou que os cursos de formação continuada acontecem semestral ou anualmente, com predomínio para os treinamentos anuais, com 57.3%, conforme pode ser visto na Figura 11.

Figura 11: Periodicidade do treinamento



Fonte: Autoria própria (2014).

Solicitou-se, em forma de pergunta não obrigatória, que os tutores comentassem a respeito do treinamento, recebido ou não, para a atuação como tutor. Das respostas positivas, a maioria, 67%, disse que o treinamento foi oferecido pela instituição de ensino com a qual existe vínculo, nas mais variadas formas. Alguns, 9%, mencionaram que a capacitação foi sobre a plataforma Moodle, e, desses, um respondente fez um curso específico para navegação no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Outros 16% dos tutores que tiveram treinamento para atuar nessa função disseram que a capacitação foi online ou na própria plataforma de ensino e aprendizagem, contra 7% que fizeram treinamento presencialmente. Nessas respostas, houve menções a treinamento sobre a metodologia do curso; sobre a utilização de material de apoio; 3% fizeram cursos por conta própria; e 5% afirmaram que houve treinamento sobre o ensino a distância.

Diferente das demais respostas, apenas 1% citou treinamento sobre afetividade em EaD; houve também quem mencionasse que o treinamento para atuar como tutor se deu na prática, com 7% do nosso universo de pesquisa, por meio de conversa com os formadores, com a equipe gestora do EaD, com os outros tutores e com o coordenador do polo, ou seja, informalmente. Apenas 1% afirmou que teve um momento para tirar dúvidas sobre a forma de utilização da plataforma Moodle, sem a formalidade de um treinamento. Seguem alguns exemplos de respostas:

A universidade promove cursos de capacitação para os tutores todo ano, quando fomos selecionados recebemos todas as instruções em uma capacitação.

Foi um curso bem básico, a maior parte de meu aprendizado eu obtive na prática.

Curso – Plataforma Moodle, Ambientes Virtuais, Afetividade em EaD, Nuvem, etc.

Particpei de treinamento apenas sobre a metodologia do curso nos encontros presenciais, porém recebo supervisão semanal para eventuais dúvidas que surjam no decorrer do andamento do curso.

Já trabalhei como tutora em vários cursos de diferentes universidades e em cada uma houve cursos de formação. Além destas, eu fiz o curso de PIGEAD – Planejamento, Implementação e Gestão em Educação a Distância.

Tive o treinamento onde foi especificada a função do tutor e as funcionalidades do sistema AVA.

Foi no campus onde era meu curso, com vários tutores de diferentes polos. Discutimos várias questões sobre os cursos EaD e dificuldades dos polos e passamos algumas horas na plataforma Moodle tirando possíveis dúvidas.

A partir das respostas, verifica-se que não houve julgamento de valor, embora muitos demonstrem que o treinamento não foi satisfatório, mas algo informal que não condiz com a necessidade prática dos tutores. Mais adiante, no tópico sobre as percepções do tutor, discutiremos outra questão colocada aos tutores, relativa às principais dificuldades e necessidades que encontram ao exercer sua atividade de tutoria.

Quanto à carga horária dos treinamentos recebidos, foi constatado que a maioria, 63.5%, recebe treinamento superior a 4 horas, de acordo com a Figura abaixo:

Figura 12: Carga horária costumeira dos treinamentos



Fonte: Autoria própria (2014).

Autores como Belloni (2001), Palloff e Pratt (2013) e Mill (2012) sugerem a importância de uma formação para a atuação na tutoria. Belloni (2001) escreve que, como se pensa em formar o aluno para que exerça funções ainda não conhecidas, o mesmo acontece quando se trata de formação de profissionais da educação, os quais devem ser preparados para a revolução no uso das tecnologias, “prepará-los para a inovação tecnológica e suas consequências pedagógicas e também para a formação continuada, numa perspectiva de formação ao longo da vida” (BELLONI, 2001, p. 85).

Mill (2012) afirma que o tutor aprende sua atividade exercendo-a, sem ter participado de uma formação de fato, “aprender fazendo ou se formar formando” (MILL, 2012, p. 47). No entanto, de acordo com este autor, essa forma de treinamento coloca em questão “a noção de autonomia docente, o domínio de uma base de saberes docentes, uma visão de todo o processo de produção na educação e na coletividade no trabalho” (MILL, 2012, p. 47).

Palloff e Pratt (2013) também defendem a importância do preparo do profissional que vai trabalhar no ensino a distância, considerando que o tempo necessário ao treinamento do tutor poderá variar se a sua experiência profissional for considerada. Para esses autores, o aprimoramento contínuo em grupo sobre mediação da aprendizagem contribuiria para o trabalho do tutor no exercício da tutoria.

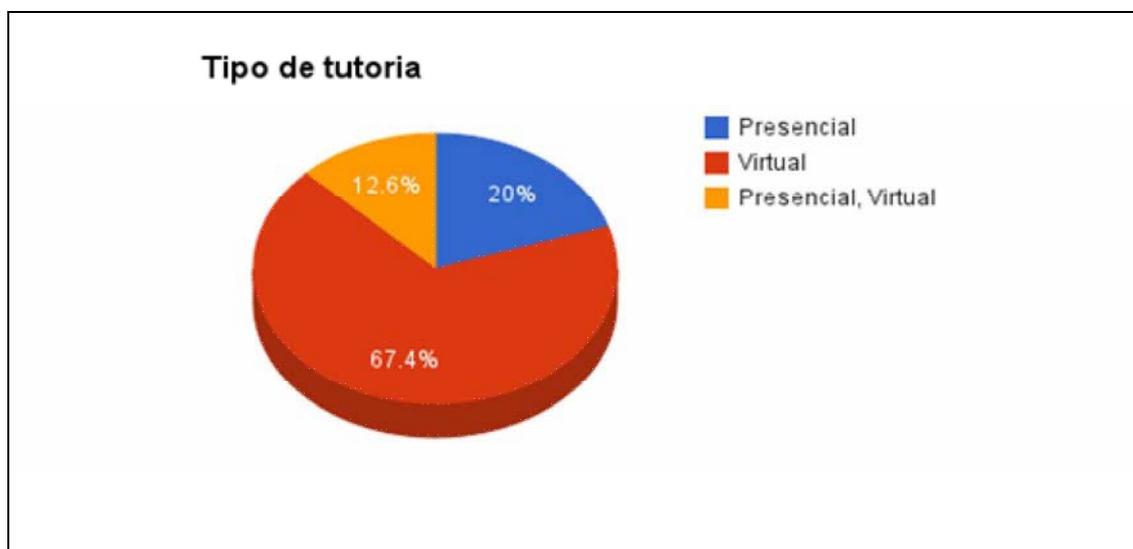
Pensamos que a ideia da formação do tutor não deva ser uma imposição, mas sim algo natural, como ocorre nas demais profissões e faz parte das mudanças globais da sociedade contemporânea. Assim, haveria um treinamento para lidar com as novas tecnologias digitais da informação e interação no âmbito educacional como parte da formação docente.

Detalhamento da tutoria

Para alcançar os objetivos detalhados no início desse tópico, houve perguntas no questionário relacionadas ao modo que o tutor exerce a atividade de tutoria, como a periodicidade, a forma, o local físico de atuação, o número de alunos e a descrição da sua rotina semanal.

Para isso, foi perguntado aos participantes da pesquisa se a tutoria é exercida diariamente, e mais de 86% dos tutores consultados afirmaram que tutoram diariamente. Apenas 13% disseram não praticar a tutoria todos os dias.

Outra questão referiu-se ao modo de tutorar, se presencial ou virtualmente. Alguns tutores, 12.6%, afirmaram exercer tutoria dos dois modos, tanto presencial, quanto de forma virtual. Na tutoria presencial encontram-se 20% do universo da nossa pesquisa, e quase 70% atuam de forma online, ou seja, virtualmente, como mostra a Figura abaixo.

Figura 13: Tipo de tutoria

Fonte: Autoria própria (2014).

Na Tabela abaixo, pode-se verificar claramente a porcentagem de respostas dos tutores quanto ao tipo de tutoria, presencial, virtual ou presencial e virtual; e se exercem tutoria diariamente.

Tabela 2: Tipo de tutoria

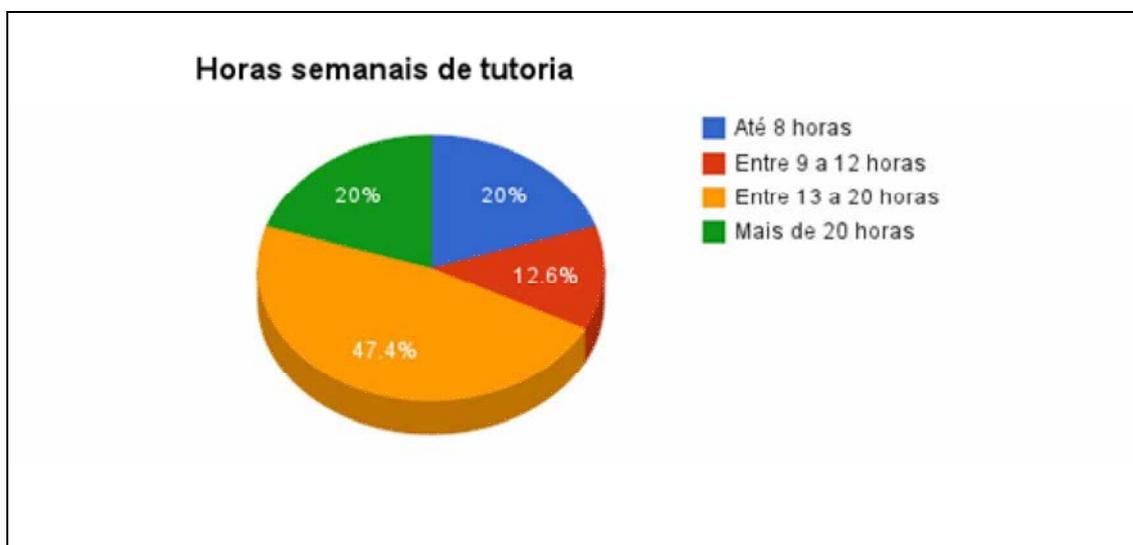
Exercem tutoria diária		Não exercem tutoria diária	
Presencial	11.9%	Presencial	8.1%
Virtual	63.2%	Virtual	4.2%
Presencial e Virtual	9.2%	Presencial e Virtual	3.4%

Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

Carga horária da tutoria

Quanto à carga horária, a maioria respondeu que não ultrapassa as 20 horas semanais (47.4%). Houve tutores, 20% dos respondentes, que afirmaram dispor de mais de 20 horas, e outros 20% que atuam até oito horas por semana. Pouco mais de 12% dedicam-se à atividade de tutoria por um período de tempo de 9 a 12 horas semanais, de acordo com a Figura 14.

Figura 14: Carga horária semanal de tutoria



Fonte: Autoria própria (2014).

Em forma de pergunta não obrigatória, solicitou-se que os tutores comentassem se consideram a carga horária semanal de tutoria suficiente⁵ para realizar as atividades dessa função.

Para 38.9% dos tutores, o tempo dedicado à tutoria é suficiente, como se vê na resposta transcrita abaixo:

É possível atender aos alunos, agendando horários, bem como realizar contato por telefone e e-mail. O tempo dedicado aos alunos nos finais de semana também favorece aqueles que não podem frequentar o polo durante a semana.

Houve quem afirmasse que o tempo semanal de tutoria é mais que suficiente: 3% dos tutores respondentes. Por outro lado, 27.8% afirmaram que o tempo é insuficiente, justificando que, para o bom acompanhamento dos alunos, para a correção das provas, principalmente no final do bimestre, e também para a leitura prévia dos textos que serão trabalhados com os alunos antes do início da disciplina, a carga horária não é suficiente. Segue um exemplo de resposta:

⁵ (In) Suficiente para o cumprimento das atividades típicas de tutoria.

A tutoria presencial precisa de muito mais que 20 horas, pois não se trata de apenas cumprirmos o horário, mas sim de estarmos conectados, atendendo os alunos diariamente.

Outros que também consideram insuficiente o tempo destinado à tutoria justificaram que, além da carga horária cumprida no polo, há também acompanhamento por e-mail e plataforma, conforme exemplo abaixo:

Trabalho de domingo a domingo! Vejo meus alunos todos os dias!

O tutor da resposta acima demonstrou certa insatisfação, quando mencionou ter contato diariamente com seus alunos por trabalhar todos os dias da semana, inclusive aos domingos.

Alguns tutores, 16.7% dos pesquisados, responderam que varia de acordo com o curso, com a disciplina que tutora e com a turma.

Depende da disciplina e dos alunos... Algumas disciplinas exigem muito mais.

Depende se o curso e os questionários são bem elaborados. O trabalho de correção manual chega a ser enorme pelo número de alunos e linhas de um programa a verificar manualmente.

No início do curso os alunos precisam mais da nossa presença, mas no decorrer do curso e com o domínio da plataforma, nossa atuação acontece com acompanhamentos, encaminhamentos e atividades avaliativas.

Normalmente, o quão pesada é a carga horária, depende da turma. Turmas mais ativas são mais gratificantes e exigem mais tempo.

Entre todos, 13.9% não se posicionaram de forma assertiva, alegando que às vezes não é suficiente, ou se esquivaram da pergunta, comentando outra coisa que não sua percepção sobre a carga horária que dedica a atividade de tutoria.

Para outros, 2.7%, há um equilíbrio:

Algumas semanas tem mais trabalho e outra menos; logo, é equilibrado a nível macro.

A Figura 15 permite a visualização clara dos dados desta pergunta:

Figura 15: Tempo destinado à atividade de tutoria



Fonte: Autoria própria (2014).

A maioria dos tutores respondentes, 80%, não ultrapassa 20 horas semanais. Desta forma, o tempo permite que o tutor desenvolva outra atividade no meio educacional, como aparece em forma de exigência em muitos editais, os que requerem o vínculo e experiência docente na rede pública de ensino.

Por outro lado, apesar dos editais analisados de seleção para tutores nos programas e-Tec Brasil e UAB exigirem, no máximo, 20 horas semanais, observamos que 20% dos respondentes alegaram trabalhar acima desse limite. Isso mostra que, em determinadas circunstâncias, a limitação prevista nos editais não se mostra suficiente para atender às demandas da atividade de tutoria. Outro fator de dedução dessa insuficiência de tempo é o relato dos tutores que atuam diariamente, incluindo os finais de semana, com 86% das respostas obtidas.

Local em que exerce a tutoria

Pelos dados da Figura 16, podemos ver que mais da metade dos participantes da pesquisa, 57.5%, exerce tutoria em casa, o que torna a atividade de tutoria atraente para os profissionais da educação. Pouco mais de 15% atua na Universidade ou no Instituto ao qual está vinculado; 4.8% em outros locais e 22.6% fica nos polos de apoio presenciais ao desenvolver as atividades de tutoria.

Figura 16: Local em que o tutor exerce a atividade de tutoria



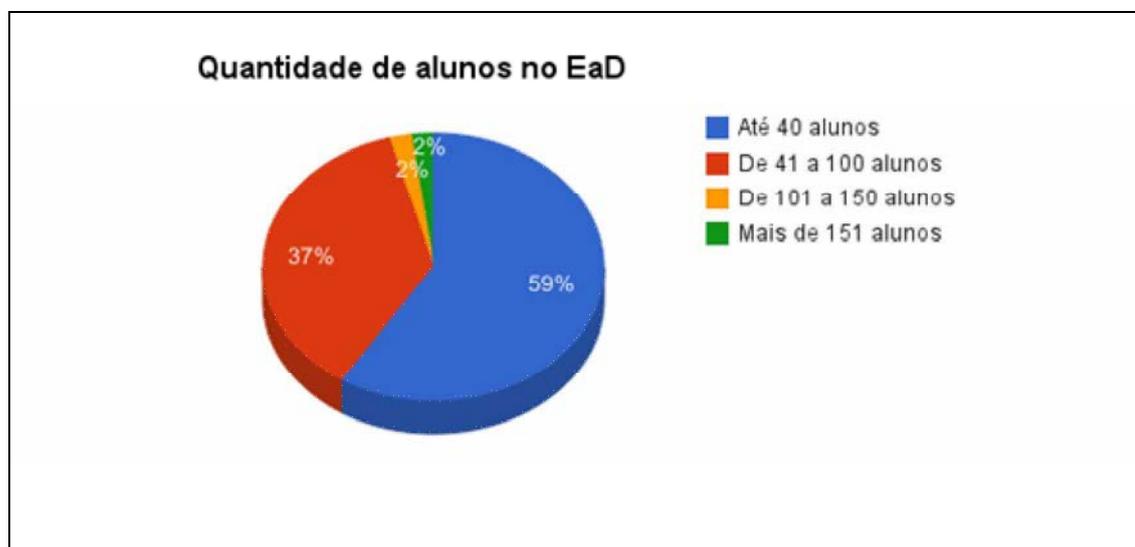
Fonte: Autoria própria (2014).

Quantidade de alunos no EaD

Ainda para analisar as condições de trabalho do tutor, investigou-se a quantidade de alunos sob sua responsabilidade no ensino a distância.

A análise da figura 17 revela que poucos tutores são encarregados de tutorar mais de 100 alunos por vez, com cerca de 5% das respostas. Mais de 30% tem sob sua tutoria um total de 41 a 100 alunos, e a grande maioria, mais de 50%, tutoram no máximo 40 alunos por vez.

Figura 17: Quantidade de alunos no Ensino a Distância



Fonte: Autoria própria (2014).

Recursos utilizados pelo tutor

Outra questão colocada sobre o detalhamento de tutoria nos programas UAB e e-Tec Brasil foi com relação aos recursos e equipamentos utilizados para exercer a atividade do tutor.

Muitos tutores, 94.2%, utilizam o ambiente virtual de aprendizagem – plataforma Moodle. Interessante notar que no curso a distância não são todos os tutores que a utilizam, embora a sua maioria.

Em segundo lugar em termos de utilização está o e-mail pessoal, com mais da metade de respostas, 56.3%. Em seguida vem o material didático impresso, representando 40.2% dos tutores respondentes. É relevante o fato de, num curso a distância, que utiliza a Internet como principal recurso de interação, o material didático impresso representar importante recurso para o processo de ensino.

Um pouco abaixo, com 36.7%, figura o celular pessoal como recurso bastante utilizado na prática de tutores, com quantidade percentual próxima à da utilização de e-mail institucional, com 35.6%, sala ambiente destinada à tutoria e vídeo conferência, ambas com 34.4% das respostas.

O telefone do polo e da instituição de ensino é utilizado por um terço dos tutores que participaram dessa pesquisa, ou seja, 33.3%. Observa-se que o telefone pessoal é mais utilizado que o telefone institucional.

O “bate papo” é outro meio de comunicação empregado no ensino a distância, segundo resposta de 31% dos tutores e, segundo 18.3% dos participantes da pesquisa, a webconferência é utilizada como recurso para o processo de ensino online.

Importante observar a diferença entre vídeo e web conferência. Na primeira trata-se de uma reunião com possibilidade apenas de comunicação audiovisual, enquanto a segunda possibilita a troca de dados entre os participantes, além da comunicação audiovisual.

A webcam e o facebook fazem parte igualmente da rotina de 13.7% dos tutores, enquanto que o fax não é utilizado por nenhum tutor que respondeu a pesquisa. Cabe mencionar que o facebook é um site e serviço de rede social que permite a interação e o compartilhamento de informações, fotos, links, vídeos a pessoas que se relacionam nesta plataforma social.

Dos tutores que participaram da pesquisa, 9.6% afirmaram utilizar outros recursos, além daqueles já apresentados. Destes, 8.6%, indicaram a utilização de aplicativos e plataforma para a interação, com web e videoconferência, conforme disposto abaixo.

Há tutores, 2.3% do total, que utilizam a plataforma TERF⁶, a qual possui recurso de áudio, vídeo e representação pictórica das pessoas em tempo real no ambiente virtual, este baseado nas características físicas do ambiente representado. Este recurso pode ou não ser utilizado em dispositivos móveis.

Apenas 1% dos tutores respondentes citou que utiliza o aplicativo Go to meeting⁷. Esta é uma plataforma colaborativa de comunicação, que possibilita interação síncrona por áudio e vídeo, em dispositivos móveis ou não.

O Google Hangout⁸ possui as mesmas funcionalidades do Go to meeting, porém, sem a necessidade de um aplicativo externo, sendo acessado pelo navegador de Internet. Segundo a pesquisa, apenas 1% utiliza esse recurso, o qual pode ser ou não utilizado em dispositivos móveis.

Outro recurso digital utilizado por 1% do universo da nossa pesquisa é o aplicativo para dispositivos móveis WhatsApp⁹. Este permite mensagens multiplataforma instantâneas

⁶ Disponível em: <http://3dicc.com/terf-product-details/>. Acesso em 07/11/2014.

⁷ Disponível em: <http://apps.microsoft.com/windows/pt-br/app/gotomeeting/346bf3d4-6423-44d1-8d43-82c14b7819e1>. Acesso em 07/11/2014.

⁸ Disponível em: <https://www.google.com/+learnmore/hangouts/>. Acesso em 07/11/2014.

⁹ Disponível em: http://www.whatsapp.com/faq/pt_br/general/21073018. Acesso em 07/11/2014.

para celulares que usam conexão de Internet, com a possibilidade de interação por áudio e vídeo. Nota-se por esta resposta, pelas demais que utilizam dispositivos móveis, e também pelos 36.7% que afirmaram utilizar seu próprio aparelho celular para se comunicar com os alunos, que os tutores não se limitam aos recursos disponibilizados pelo polo ou pela instituição de ensino.

O skype¹⁰ é um aplicativo multiplataforma utilizado em dispositivos móveis ou não, cujo objetivo é disponibilizar um canal de comunicação entre pessoas, por meio de áudio, voz e texto utilizado por 2.3% dos tutores.

O blog é utilizado por 1% dos tutores que responderam a pesquisa. Trata-se de uma plataforma web para postagem de textos, vídeos, imagens e áudios sobre variados assuntos.

Surgiu, na opção outros, com 1% das respostas, o quadro negro, bastante diferente dos demais recursos utilizados, que são, em geral, recursos tecnológicos digitais.

Sabe-se que alguns dos recursos mencionados na pergunta são subtecnologias de outros, como, por exemplo, aplicativos e plataformas, os quais podem ser utilizados para vídeo e web conferência. Mesmo assim, optou-se por deixar todos os recursos mencionados pelos tutores.

Os recursos presentes nesta pesquisa correspondem, em parte, aos mencionados por Daniel Mill (2012, p. 89), ao apresentar o levantamento realizado sobre tecnologias utilizadas por tutores no ensino a distância. Seguem abaixo os recursos que coincidem, embora alguns com nomenclaturas diferentes.

Quadro 3: Recursos tecnológicos utilizados na tutoria

Ambiente Virtual de Aprendizagem	Internet
Bate papo	Ferramentas de debates
Celular	Material impresso
Computador	Telefone
Comunicação audiovisual	Videoconferência
E-mail	Webcam

Fonte: Adaptado de Mill (2012).

¹⁰ Disponível em: <http://www.skype.com/pt/what-is-skype/>. Acesso em 07/11/2014.

No Quadro 4 e na Figura 18, podem ser melhor visualizados os recursos e as quantidades e porcentagens em que são utilizados pelos participantes que responderam o questionário desta pesquisa.

Quadro 4: Recursos utilizados pelos tutores que participaram desta pesquisa

Recursos utilizados	% de respostas
Ambiente virtual de aprendizagem – Plataforma Moodle (inclui fórum, chat, mensagem dentre outros recursos)	94.2%
E-mail pessoal	56.3%
Material Didático impresso	40.2%
Celular pessoal	36.7%
E-mail institucional	35.6%
Sala ambiente destinada à tutoria	34.4%
Vídeo conferência (por computador)	34.4%
Telefone do polo / instituição	33.3%
Bate papo	31%
Web conferência (satélite)	18.3%
Webcam	13.7%
Facebook	13.7%
Outros	9.6%
Fax	0%

Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

Figura 18: Demonstrativo de recursos utilizados pelos tutores em exercício



Fonte: Autoria própria (2014).

Descrição da rotina

A última pergunta da categoria sobre condições de trabalho do tutor solicitou aos respondentes que descrevessem sua rotina de tutoria, evidenciando as principais atividades desenvolvidas.

Os tutores afirmaram desenvolver atividades, muitas das quais expostas nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (2007), tais como promover a mediação no processo de ensino, esclarecer dúvidas dos alunos, incentivar o hábito da pesquisa, auxiliar os alunos no desenvolvimento das atividades e também nos encontros presenciais.

Para Mill (2010), o tutor deverá estudar o material do curso, estimular os alunos orientando-os em seus estudos, promover interações, esclarecer dúvidas e fornecer *feedback* aos estudantes.

No Quadro abaixo relacionam-se as atividades apontadas pelos participantes dessa pesquisa, ao descreverem sua rotina no exercício de tutoria.

Quadro 5: Atividades desenvolvidas pelos tutores em sua rotina de tutoria

Atividade	% de respostas
Corrigir avaliações e atividades	43.5%
Esclarecer dúvidas	34.7%
Acompanhar o desenvolvimento do aluno	27.1%
Acompanhar, monitorar e participar dos fóruns	23.9%
Acessar o ambiente virtual de aprendizagem – Plataforma Moodle e checar e-mail	22.8%
Apoiar, orientar, motivar e auxiliar os alunos em seu aprendizado	13%
Enviar mensagens informativas e motivacionais aos alunos	13%
Fornecer feedback	9.7%
Aplicar e acompanhar as atividades e as avaliações	6.5%
Fazer a mediação entre alunos/professor, alunos/tutor virtual, alunos/coordenação	6.5%
Fornecer ajuda aos alunos quanto à utilização da plataforma	5.4%
Orientar alunos sobre prazos e documentação	5.4%
Trocar informações com outros tutores	5.4%
Incentivar a participação e a autonomia	4.3%
Recepcionar os alunos no polo	4.3%
Reunião com os alunos via Skype, hangout e videoconferência	3.2%
Elaborar relatórios	3.2%
Estudar o material e ler livros	3.2%
Dar boas vindas aos alunos semanalmente	3.2%
Entregar materiais aos alunos (carteirinha estudantil, certificado e outros)	2.1%
Elaborar provas e atividades	2.1%

Interagir com os alunos na plataforma	2.1%
Incentivar o aluno a permanecer no curso	2.1%
Responder mensagens	2.1%
Incentivar os alunos a cumprir suas obrigações de alunos	2.1%
Promover a interatividade entre os alunos	2.1%
Auxiliar os professores nas aulas presenciais e organizar o ambiente físico	2.1%
Estimular o debate	2.1%
Preparar listas de presença	2.1%
Conhecer o PPC do curso	1%
Garantir que nada falte para a realização das atividades	1%
Cumprir prazos estabelecidos pela coordenação	1%
Protocolar documentos recebidos pelos alunos	1%
Apresentar as atividades da semana	1%
Atendimento ao aluno via chat	1%
Colaborar na formação do aluno	1%
Agir como psicóloga (problemas pessoais dos alunos)	1%
Incentivar a pesquisa	1%
Digitalizar avaliações realizadas pelos alunos e organizá-las para serem enviados à IE	1%
Auxiliar nas matrículas e no processo seletivo	1%
Direcionar atendimento aos alunos com dificuldade de acesso à plataforma	1%
Receber materiais	1%

Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

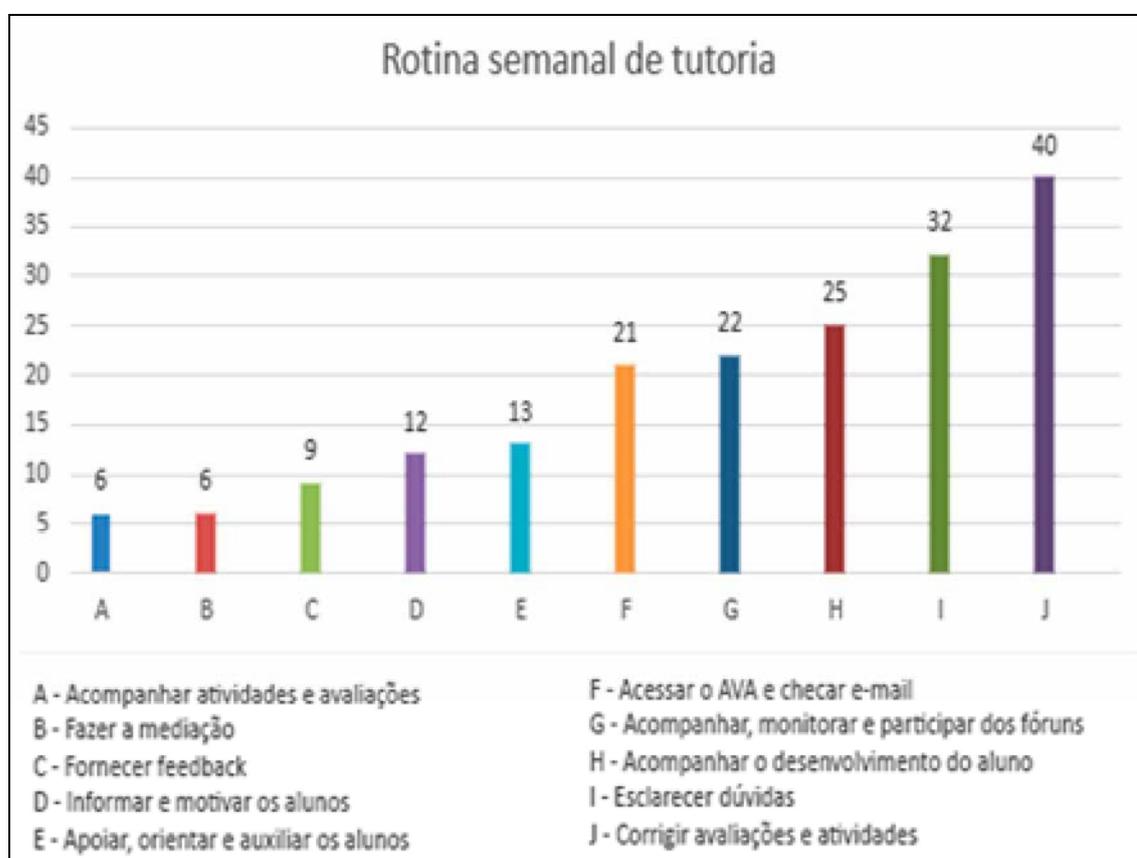
Muitas dessas atividades coincidem com aquelas apontadas por Mill (2012) como tarefas pedagógicas próprias dos tutores:

- atender às demandas dos alunos, ajudando-os na aquisição de uma metodologia autônoma de estudo e aprendizagem;
- auxiliar os alunos na compreensão do material didático do curso, estimulando o aprofundamento dos conteúdos das disciplinas;
- promover situações de estímulo à prática reflexiva e à participação crítica, auxiliando-os na construção de seus conhecimentos;

- estimular os alunos a buscar informações pertinentes em bibliotecas virtuais, auxiliando-os na familiarização com o hábito da pesquisa bibliográfica;
- estimular a construção coletiva de vínculos afetivos, orientando os alunos na construção de identidade com o curso, a instituição e a comunidade virtual de aprendizagem (MILL, 2012, p. 274 e 275).

Na Figura abaixo visualizamos as principais atividades apontadas pelos tutores ao descreverem sua rotina semanal, aquelas que aparecem em mais de 6.5% das respostas.

Figura 19: Descrição das principais atividades que compõem a rotina da atividade de tutoria



Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

Essas atividades correspondem, em grande parte, às apresentadas na revisão da bibliografia. No entanto, outras atividades desempenhadas pelos tutores em exercício que participaram desta pesquisa não aparecem na bibliografia consultada, como as que seguem abaixo:

- Recepcionar os alunos no polo
- Cumprir prazos estabelecidos pela coordenação
- Protocolar documentos recebidos pelos alunos
- Preparar listas de presença
- Receber materiais
- Garantir que nada falte para a realização das atividades
- Auxiliar nas matrículas e no processo seletivo
- Agir como psicóloga (problemas pessoais dos alunos)
- Digitalizar avaliações realizadas pelos alunos e organizá-las para serem enviados à IE
- Entregar materiais aos alunos (carteirinha estudantil, certificado e outros)

A maior parte destas atividades não é afeta ao processo de ensino, mas são, sobretudo, atividades burocráticas absorvidas principalmente pelos tutores presenciais.

A segunda categoria analisada – Condições de trabalho do tutor – permitiu conhecer como ocorre a prática de tutoria nos cursos ofertados pelas políticas pública UAB e Rede e-Tec Brasil.

Os tutores, em sua maioria, recebem treinamento anualmente, 57.3%, de carga horária superior a 8 horas de treinamento, com 38.4% dos participantes da pesquisa. Os relatos dos tutores sobre o treinamento recebido deixam transparecer que as horas destinadas à tutoria muitas vezes não são suficientes para o desenvolvimento de sua função e que, normalmente, os treinamentos resumem-se a procedimentos operacionais da plataforma.

Pouco menos da metade dos tutores respondentes, 47.4%, dedicam-se à atividade de tutorar num período que compreende de 13 a 20 horas por semana. Essa atividade se realiza, para mais da metade dos participantes da pesquisa, em casa (56.8%) tendo em vista que a maior parte deles, 67.4%, atua virtualmente. Solicitou-se que os tutores comentassem sobre a carga horária semanal, se consideram suficiente para desenvolver todas as atividades que lhes são cabíveis e a maioria, 38.9%, disse que o tempo é suficiente para desenvolver as atividades típicas de tutoria.

Sobre a quantidade de alunos, 59% tutoram até 40 alunos, o que corresponde a uma quantidade razoável, considerando a carga horária de tutoria pela qual os tutores da UAB e rede e-Tec Brasil são contratados de acordo com os editais (20 horas semanais).

Os tutores, em sua quase totalidade (94.2%), utilizam o ambiente virtual de aprendizagem - a plataforma Moodle - como recurso principal de tutoria e, em segundo lugar, o e-mail pessoal.

Ao descreverem a rotina semanal de tutoria, constatamos que a atividade que acontece na rotina da maioria dos tutores é a correção das avaliações e atividades, o que foi relatado por 47% do universo da nossa pesquisa.

6.3 Percepções do tutor

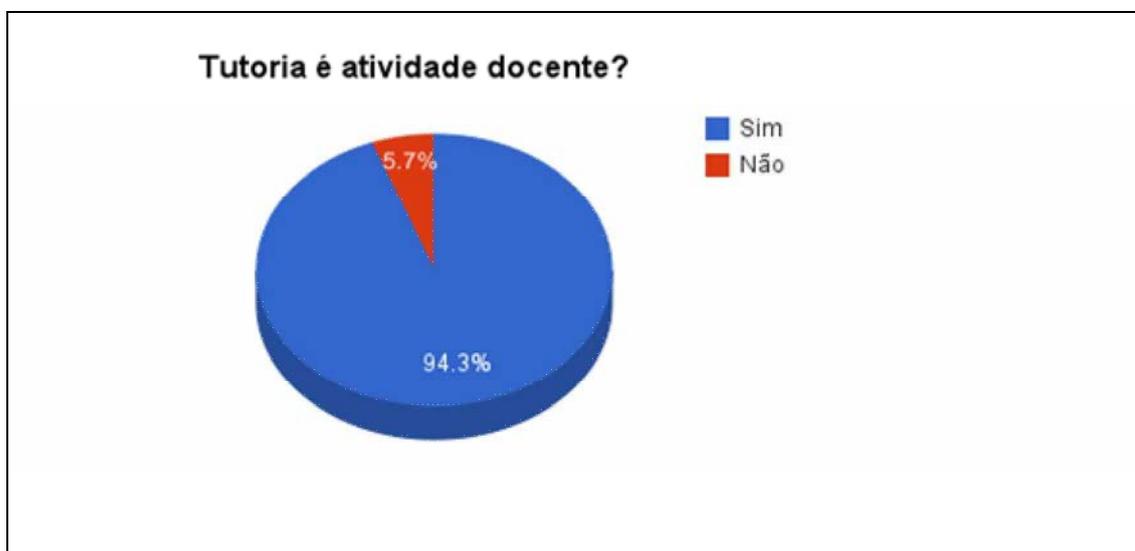
A terceira categoria, Percepções do Tutor, questionou se eles se consideram docentes ao desenvolver atividade de tutoria, quais são as necessidades que apresentam para o desempenho da função, que competências ou saberes consideram importantes para a atividade de tutoria, quais são as dificuldades que encontram e quais sugestões teria para melhorar a atividade de tutoria.

Percepções do tutor sobre sua função

Quanto ao trabalho que desempenham, formulamos a seguinte pergunta aos tutores: “Ao desenvolver a atividade de tutoria, você considera que está desenvolvendo atividade docente? Por quê?”.

No gráfico abaixo, visualizamos as respostas objetivas dos tutores avaliados. EM sua maioria, 94.3%, compreendem a tutoria como uma atividade docente, enquanto apenas 5.7% discordam deste conceito.

Figura 20: Percepção do tutor quanto a atividade de tutoria



Fonte: Autoria própria (2014).

Desses 94,3%, alguns tutores basearam sua resposta na aplicação e correção de avaliações e atividades ou no contato direto com os alunos. Isso nos fornece elementos para observar a definição de docência para esses tutores, no mesmo sentido que Mill, Ribeiro e Oliveira (2010), quando relacionam a docência às atividades desenvolvidas no dia a dia da prática pedagógica dos profissionais da educação. Seguem exemplos deste ponto de vista:

A atividade de tutoria engloba ações desenvolvidas por docentes, tendo contato direto com os alunos.

Na aplicação das avaliações somos totalmente responsáveis pelo bom andamento do processo, pela sua compreensão diante dos alunos, dessa forma considero docência.

O acompanhamento da aprendizagem do aluno, a aplicação de provas, a responsabilidade e as orientações gerais estão relacionadas a atividade docente.

Se estivermos em efetiva interação com os alunos em situações de ensino e de aprendizagem, motivando e orientando os discentes estamos exercendo atividade docente.

Quando se trata de ajudar, sanar dúvidas e corrigir trabalhos acredito que seja um trabalho de docente.

Considero atividade docente, pois faço correção de atividades e esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo.

O trabalho do tutor é um trabalho de professor a distância, pois ele orienta, responde a dúvidas, avalia e estimula seus alunos.

Atuamos como educadores, orientando os estudos, discutindo com os alunos e sanando dúvidas.

Ao ajudar na construção do conteúdo e recursos didáticos e responder às dúvidas e questionamentos dos alunos, considero que estou desenvolvendo atividade docente.

Como eu corrijo e tiro dúvidas a respeito do conteúdo, estou desenvolvendo atividade docente.

A interação que procuro manter com os alunos me permite entender-me como docente.

Se fazemos correções e orientamos o aluno a procurar, aprender, melhorar, como não dizer que exerço a docência?

Considero a tutoria uma atividade de orientação, de sanar as dúvidas dos alunos, assim como um professor em sala de aula presencial.

Uma das atribuições docentes é a correção e orientação de atividades referentes à teoria estudada no curso.

Minha ação é pedagógica de ensino e aprendizagem, como atuo lá na minha sala de aula.

Realizamos todas as atividades docentes.

Penso que ler e corrigir o material que os alunos enviam, é uma atividade docente. Assim como criar os fóruns e dialogar com os alunos nos mesmos.

Outros tutores alegam ministrar aulas, o que, na sua visão, equipara a tutoria à docência:

Nas turmas iniciais principalmente fazemos mais aula do que tutoria.

Sou professora, mas de outra forma.

Normalmente tenho que ministrar aulas para que os alunos exponham as dúvidas.

Praticamente a mesma tarefa do professor.

É um trabalho de ensino-aprendizagem como na educação presencial.

Muitos tutores comentaram que orientam, auxiliam e acompanham os alunos no desenvolvimento de seus estudos. Alguns citaram que realizam a mediação educativa, na

mesma perspectiva colocada por Feuerstein, Klein e Tannenbaum (1991), em que a mediação é tida como um ato planejado de interação:

Tento mediar a aprendizagem dos cursistas.

Atuo com um docente pois direcionamos os alunos, acompanhamos, procuramos levá-los ao conhecimento na construção de seu aprendizado.

Somos educadores e trabalhamos com mediação, motivação, acompanhamento do desenvolvimento das atividades e cumprimento dos módulos, etc.

O tutor é um professor, pois ele media o processo de ensino e aprendizagem.

Acredito que também desenvolvo a atividade docente, pois auxilio o aluno na sua formação, ajudando-o não só a se organizar, mas também influenciando na sua vida intelectual.

O tutor realiza o processo de ensino-aprendizagem com o mesmo objetivo almejado pelo ensino presencial, a única diferença é o formato utilizado, no qual o tutor virtual precisa com suas prontas ações e repostas passar ao aluno o sentimento da sua presença constante no apoio aos seus estudos.

Orientar os alunos é uma atividade docente.

Nós tutores somos quem acompanham de fato as atividades dos alunos, nós somos os docentes perante o aluno.

O tutor media o processo de ensino e aprendizagem, desta forma é um professor.

Minha tutoria tem intencionalidade e é pré-requisito ser docente para atuar como tutor.

Nota-se, no último comentário acima, o fato de que, para o exercício da tutoria, é exigido que o candidato seja docente. Isso pode ser comprovado em alguns editais analisados, onde, além de exigir essa condição, se requer um ano de experiência como professor.

Mill, Ribeiro e Oliveira (2010) destacam a diferença de tempo e espaço no EaD, quando comparados ao ensino tradicional. Essas questões foram apontadas por alguns tutores, porém com o intuito de equiparar o ensino a distância ao ensino presencial, como nos comentários que seguem:

O tutor deve ter pleno domínio do conteúdo e apesar de não ser em um ambiente formal de sala de aula o processo de ensino-aprendizagem ocorre, sendo nesse processo o tutor responsável pelo ensino.

Os objetivos são os mesmos, só o ambiente que é virtual, mesmo não sendo eu responsável pelo conteúdo a ser aprendido, todas as outras dimensões da aprendizagem estão ligadas diretamente, seja na motivação, cuidando da permanência do aluno no curso etc...

Por outro lado, há aqueles (5.7%) que não consideram a tutoria uma atividade docente. Por se tratar de um percentual sem significado no âmbito do presente trabalho, e também porque as respostas não ofereceram conteúdos suficientes para serem consideradas, não entraremos no mérito dessa questão. Estes tutores sugeriram em suas respostas não desenvolver tarefas análogas às de um professor, embora, no primeiro comentário, por exemplo, relatassem um trabalho de apoio pedagógico. As respostas abaixo demonstram a percepção desse grupo de tutores:

Trabalho apenas com as dúvidas.

Não me envolvo com a prática docente e sim com acompanhamento e organização dos espaços para aplicação das avaliações.

Restrinjo-me mais aos aspectos formais.

Creio que não, pois o objetivo do tutor presencial é intermediar o aprendizado e não o aprendizado em si.

Cuido do acesso e das dificuldades técnicas e administrativas, sou mais um secretário do curso do que professor.

Apesar de estudiosos da área, como Barreto (2006), não considerarem que o tutor desempenhe função docente, a percepção dos tutores que estão em exercício, em sua grande maioria, 94.3%, como pudemos aferir, é justamente no sentido oposto.

Necessidades apontadas pelo tutor em exercício

Ainda para verificar a percepção do tutor sobre a sua atividade, solicitou-se que os participantes apontassem as necessidades que apresentam para o desenvolvimento de sua função no ensino a distância. Alguns tutores comentaram sobre as dificuldades, embora mais adiante exista um espaço específico para a apresentação das dificuldades encontradas pelo tutor ao desempenhar sua atividade.

Todos os participantes responderam a questão, contribuindo com 114 comentários; a mesma resposta foi por vezes classificada em mais de uma subcategoria, conforme a categorização e organização do Quadro abaixo.

Quadro 6: Necessidades apresentadas pelo tutor ao exercer sua atividade de tutoria

Subcategorias	Comentários representativos da subcategoria	% de comentários que se enquadram na subcategoria
Possuir um ambiente adequado e saber utilizar os recursos tecnológicos	<p><i>Prefiro sempre acessar em casa para estar com internet mais rápida e também em ambiente e horário em que possa ter poucas interrupções.</i></p> <p><i>Um bom conhecimento de informática e da plataforma.</i></p> <p><i>Usar com objetividade a ferramenta Moodle.</i></p> <p><i>Melhores equipamentos tecnológicos e melhor conexão da Internet.</i></p> <p><i>Acredito que a maior dificuldade em nosso polo seja a falta de equipamento, como computadores, TV.</i></p> <p><i>Necessito de tranquilidade para me concentrar e responder os fóruns ou atividades realizadas pelos estudantes.</i></p>	29.8%
Conhecer o conteúdo da disciplina, a proposta e a metodologia do curso	<p><i>Ter conhecimento da metodologia de ensino.</i></p> <p><i>Estudar o conteúdo específico da disciplina.</i></p> <p><i>Noção da totalidade da proposta do curso.</i></p> <p><i>Afinidades de conhecimento com a disciplina em questão.</i></p>	24.6%
No momento nenhuma necessidade	<p><i>Estou no início e no momento não tenho algo que necessito, pois a universidade na qual atuo é sempre presente por meio da supervisão e sempre que tenho uma dúvida ou necessidade sou prontamente atendido, inclusive tendo o apoio e respaldo do polo presencial.</i></p> <p><i>Ainda sou novo nessa atividade, é a primeira vez que realizo, no momento não tenho necessidades apresentadas.</i></p>	13.1%
Treinamento, integração e suporte da equipe	<p><i>Treinamento constante.</i></p> <p><i>O apoio pedagógico e tecnológico oferecido pelos profissionais da universidade envolvidos no EaD também é fundamental.</i></p> <p><i>Ser orientada.</i></p> <p><i>Acho que falta uma proximidade entre os integrantes de EaD, os papéis são bem definidos, a interação entre eles que fica a desejar.</i></p> <p><i>Necessidade de cursos de ambientação na plataforma virtual antes de introduzirem os alunos no curso.</i></p> <p><i>Faltou treinamento específico e detalhado do moodle.</i></p>	9.7%

Diversas necessidades	<i>Muitas vezes a burocracia atrapalha o andamento dos cursos. Que os alunos consigam desenvolver e se aperfeiçoar cada vez mais na sua área profissional. Ter um cronograma mais eficaz (datas de envio de trabalho), ter um cronograma anual (por ser bolsa da UAB paga por bimestre, acabo não sabendo se vou trabalhar o ano inteiro). Muita paciência.</i>	5.3%
Disponibilidade e gerenciamento do tempo	<i>Saber administrar o tempo, entre minhas atividades e a de meus alunos. Falta de tempo. Apenas tempo disponível. Tempo para fazer mais leitura.</i>	5.3%
Planejamento e organização	<i>Uma boa organização da disciplina na plataforma. O maior número de informações possíveis sobre acompanhamento. No início do curso, dificuldade em encontrar algumas informações no sistema.</i>	3.5%
Valorização profissional e maior autonomia no desenvolvimento de sua tutoria	<i>Valor mais justo com relação ao valor da remuneração. Maior salário. Mais autonomia, mais consulta como professora.</i>	3.5%
Autonomia e participação dos estudantes	<i>Maior exigência de presença ao polo por parte dos acadêmicos em geral. Necessito da devolutiva dos alunos. Saber ensinar o aluno a ter autonomia.</i>	2.6%
Possuir didática e formação equivalente à área de tutoria	<i>Conhecimento e didática. Didática. Primeiramente é orientação dos formadores/autores das disciplinas, pois já assumi diversas tutorias que não são correlatas com minha formação.</i>	2.6%

Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

A observação do Quadro 6 revela que os tutores apontaram diversas necessidades. A maioria das necessidades apresentadas pelos tutores, 29.8% das respostas, refere-se a um ambiente apropriado ao exercício de sua função, com prioridade para um local tranquilo e que não permita muitas interrupções enquanto o tutor efetua a tutoria virtual. Nessa mesma subcategoria, houve menções à maneira adequada de utilização, qualidade e existência dos recursos tecnológicos. Neste sentido, de acordo com Martins (2003), os tutores precisam receber treinamento para o uso dos recursos tecnológicos.

Em segundo lugar, com 24.6%, verifica-se que os tutores indicaram a necessidade de conhecer o conteúdo da disciplina, a proposta e a metodologia do curso em que exercem tutoria.

A terceira subcategoria mais comentada, com 13.1% das respostas, foi a ausência de necessidades. Alguns tutores comentaram que, no contexto em que estão inseridos, já têm tudo o que precisam para o desenvolvimento de sua função, ou seja, possuem o suporte necessário. Deduzimos que esses apontamentos vieram dos tutores que estão iniciando a atividade de tutoria, sem o exercício prévio.

Entre aqueles para os quais o suporte é insuficiente, houve tutores (9.7%) que mencionaram que é essencial obter suporte e subsídio da instituição à qual estão vinculados e ressaltaram a importância das interações entre a equipe e de receber treinamentos. Para Palloff e Pratt (2013), os treinamentos recebidos são muitas vezes sobre a utilização dos recursos disponíveis, mas isso não supre a necessidade que o tutor apresenta para o exercício de tutoria. Para os autores, é preciso que os tutores aprimorem suas habilidades pedagógicas para atuar no ensino a distância.

Na subcategoria denominada “diversas necessidades”, com 5.3% das respostas, os tutores comentaram sobre a importância de receberem um cronograma anual de trabalho, para que possam ter o controle de quantas bolsas receberão no decorrer do ano e um cronograma eficaz com as datas de envio de trabalhos. Queixaram-se do excesso de burocracia, comentaram sobre a necessidade de ter paciência e de contribuir para o crescimento dos alunos.

Alguns tutores, 5.3%, disseram que é preciso saber gerenciar o tempo, além de alegarem que a carga horária não é suficiente para o cumprimento de suas atividades de tutoria. Esses comentários coincidem com alguns expostos na segunda categoria analisada, sobre as Condições de Tutoria, onde se considera insuficiente o tempo destinado ao exercício desta função.

As porcentagens de respostas relativas ao planejamento e organização e à valorização profissional, ambos com 3.5%, indicam que os tutores estão insatisfeitos com a falta de reconhecimento da atividade de tutoria. Os comentários mostraram que esses profissionais buscam mais autonomia para desenvolver seu trabalho, mais organização e independência para ter acesso às informações do curso que atuam e almejam também maior reconhecimento salarial.

Houve ainda, com 2.6% das respostas, quem mencionasse que necessita possuir didática, formação equivalente à área de atuação, ou seja, consideraram a necessidade de

afinidade com a disciplina da qual são tutores. Isso pode ser fruto de uma disparidade entre a área de formação e a área de atuação dos tutores no ensino a distância. Houve comentários também sobre a necessidade de mais participação e autonomia dos alunos, um cronograma melhor organizado e que seja realmente cumprido, também com 2.6% dos respondentes.

Na figura abaixo é possível visualizar as necessidades dos tutores, em ordem crescente de quantidade dos comentários recebidos.

Figura 21: Necessidades dos tutores em exercício



Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

É importante mencionar que os referenciais teóricos apontaram algumas atividades como sendo realizadas pelos tutores, mas estes não as citaram ao descreverem a rotina de tutoria, ao indicar suas necessidades e nem nas demais questões. Essas atividades são as relacionadas abaixo:

- Sondar os conhecimentos e o perfil dos alunos e compreender as diferenças de ritmo de aprendizagem entre eles
- Desenvolver cursos adicionais
- Representar a instituição de ensino a qual está vinculado
- Dominar os saberes essenciais à docência e exercer atividade docente
- Ser responsável pelo apoio tecnológico
- Criar um banco de dados para ter controle do que foi enviado aos alunos
- Saber trabalhar em equipe e potencializar o trabalho colaborativo e a cooperação entre os alunos
- Ser organizado no gerenciamento do tempo
- Liderar pelo exemplo

Assim, ratificamos as diferenças entre o referencial teórico estudado e os comentários dos tutores em exercício, embora entendemos que algumas dessas atividades podem estar implícitas nos comentários dos tutores.

Competências e saberes para a tutoria

Na questão sobre que competências ou saberes o tutor considera importantes para a atividade de tutoria, obtivemos uma diversidade de respostas. Os tutores apresentaram conhecimentos gerais que julgam importantes para o desempenho de sua função, totalizando 87 comentários.

No Quadro abaixo, os temas que mais apareceram foram agrupados em subcategorias, seguidos de exemplos dos apontamentos feitos pelos tutores respondentes e pela porcentagem das respostas.

Quadro 7: Competências e saberes para a tutoria

Subcategorias	Comentários representativos da subcategoria	% de comentários que se enquadram na subcategoria

<p>Conhecimento sobre a plataforma moodle e sobre outros recursos tecnológicos</p>	<p><i>Competência em utilizar a ferramenta tecnológica. Capacitação para usar o AVA de forma satisfatória. Ter conhecimento do ambiente virtual de aprendizagem e se integrar no conteúdo programático para poder auxiliar os alunos. Dominar as ferramentas tecnológicas. Além do conhecimento dos conteúdos é necessário conhecer as tecnologias e possuir a capacidade mediadora para gerar um ambiente em que o aluno possa desenvolver sua autonomia para construir o saber. A principal competência é dominar o ambiente virtual e saber sobre o que está falando. Ser claro e entender que temos pessoas (alunos) do “outro lado da tela” também é essencial. Uso pedagógico da internet e dinâmica específica do ensino a distância.</i></p>	<p>34.5%</p>
<p>Conhecimento sobre o conteúdo / disciplina</p>	<p><i>Conhecimento específico sobre a disciplina. De acordo com a disciplina, o tutor deve ter conhecimento parcial ou pleno do que é abordado. Conhecimento mínimo do conteúdo e disciplina para acessar a plataforma diariamente. Conhecimento na área. Conhecer o conteúdo, dedicação aos alunos com dificuldades e incentivá-los a não desistir.</i></p>	<p>25.3%</p>
<p>Boa comunicação escrita e oral: capacidade de se expressar com clareza e concisão</p>	<p><i>Um português bastante apurado, capacidade de se expressar de forma clara e concisa. É importante uma boa oralidade e desenvoltura... Saber usar as palavras, pois você não consegue saber como o “outro” interpretará uma resposta sua.</i></p>	<p>20.7%</p>
<p>Relacionamento interpessoal: com os estudantes e com os demais profissionais do EaD</p>	<p><i>Relacionamento interpessoal. Favorecer a motivação. O tutor deve dominar informática, mas acredito que o primordial seja a relação pessoal com os alunos. Bom relacionamento com colegas atitudes, ideias, troca de experiências... Ter um bom relacionamento interpessoal, empatia, responsabilidade. Motivação e afetividade para com minha turma, tentando diminuir as distâncias temporais, trazendo no aluno a importância de pertencer a um grupo.</i></p>	<p>14.9%</p>
<p>Características como paciência, humildade, sinceridade, ética, responsabilidade, entusiasmo, criatividade, diplomacia</p>	<p><i>Ser responsável, ético, paciente, firme, sincero e humilde no sentido de que não sei tudo, não posso dar conta de todas as disciplinas, mas posso auxiliar o aluno no que posso. Tempestividade, paciência, inteligência emocional, desenho instrucional, EaD.</i></p>	<p>14.9%</p>

<p>Saberes docentes: teorias e competências pedagógicas, curriculares, disciplinares, didáticas, metodológicas e experienciais</p>	<p><i>Todas as bases das teorias pedagógicas, conhecimento de metodologias, didáticas, princípios, regras, sistemas de avaliação, etc, aplicáveis ao ensino a distância.</i> <i>Conhecimentos, habilidades, atitudes, saberes docentes (pedagógicos, curriculares, disciplinares e experienciais).</i> <i>Experiência.</i> <i>Conhecimento didático, relacionamento interpessoal, domínio de turma e domínio do conhecimento sobre o trabalho a ser desenvolvido.</i> <i>Conhecimento e experiência profissional na área da disciplina.</i> <i>Competências pedagógicas, sensibilidade, escuta sensível, muita leitura e estudo.</i></p>	<p>14.9%</p>
<p>Compromisso, dedicação, interesse, estudo, pesquisa</p>	<p><i>Dedicação e tempo.</i> <i>Dedicação, interesse, estudo.</i> <i>Comprometimento, disponibilidade, compreensão do ser humano, colocar-se no lugar do outro e muitas vezes discernimento para compreender situações que ocorrem e apresentar soluções que no futuro traga o sucesso do aluno e do curso.</i> <i>Capacidade de pesquisa.</i> <i>Compromisso e didática.</i></p>	<p>13.8%</p>
<p>Gestão de conflitos, liderança, proatividade, atitude, dinamismo</p>	<p><i>Dinamismo.</i> <i>Paciência, calma para gerir conflitos (muitos alunos procuram diretamente meus superiores para reclamar de problemas que eu não estou ciente).</i> <i>Liderança, capacidade de resolver conflitos e estar sempre aberto a novos conhecimentos e trocas de ideias.</i> <i>Liderança de grupo.</i> <i>Habilidades em resolver problemas.</i> <i>Dinâmico e proativo.</i></p>	<p>11.5%</p>
<p>Gestão do tempo e organização pessoal</p>	<p><i>Além dos referentes à área do atendimento, a capacidade de organização do tempo para o atendimento de acordo com as necessidades dos alunos.</i> <i>Disponibilidade interna e organização.</i> <i>É preciso ter organização.</i></p>	<p>9.2%</p>
<p>Conhecimento sobre EaD</p>	<p><i>Dedicação e entendimento que a EaD deve-se atuar sabendo a necessidade do aluno, pois nem todos são autodidatas.</i> <i>Ter conhecimento teórico sobre EaD e aplicá-lo.</i> <i>Vivência como tutor e aluno da EaD.</i> <i>Funcionamento do Ensino a distância, como está organizado o curso.</i></p>	<p>6.9%</p>

Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

No quadro acima encontram-se as 10 subcategorias que mais apareceram nas respostas, embora haja vários outros saberes e competências que os tutores apontaram como importantes.

De acordo com Belloni (2001), o tutor do ensino a distância precisa possuir, entre outras, competência para utilizar as ferramentas tecnológicas. Essa foi a maior subcategoria, com 34.5% das respostas dadas pelos tutores participantes, os quais mencionaram o domínio do ambiente virtual de aprendizagem como um conhecimento fundamental ao profissional da tutoria.

A segunda subcategoria apontada pelos tutores, com 25.3% das respostas, refere-se ao conhecimento da disciplina que o tutor vai tutorar. Interessante observar que alguns desses tutores citaram a possibilidade de um conhecimento parcial ou mínimo na área e disciplina que irão atuar.

Em seguida, com 20.7%, os comentários sugerem uma boa comunicação, tanto oral quanto escrita, pois o tutor, enquanto mediador do processo de ensino e aprendizagem, tem diante de si a necessidade constante de se comunicar com os alunos sob sua responsabilidade.

Com 14.9% das respostas estão as subcategorias sobre o relacionamento interpessoal, sobre as características importantes que o tutor deve possuir e sobre os saberes docentes, o que inclui a relevância das experiências profissionais do tutor.

Na sequência, o compromisso do tutor com a função que ocupa na tutoria, com 13.8%, a competência de gestão de conflitos, com 11.5%, a gestão do tempo e organização pessoal, com 9.2%. Por último, encontra-se a subcategoria dos conhecimentos em EaD, com 6.9% das respostas.

Além dos saberes e competências expostos no quadro, houve outros, tais como escuta sensível, 2.3%, estímulo à autonomia dos estudantes, 2.3%, instigar o aluno a questionar, 1.1%, conhecer as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, com 1.1% dos tutores que participaram da pesquisa. Inteligência emocional, assunto bastante discutido atualmente, apareceu em 1.1% dos respondentes.

Interessante notar que 2.3% dos tutores apontaram questões sobre a avaliação, como o equilíbrio entre rigidez e flexibilidade.

Saber avaliar (ser rígido com certo grau de flexibilidade – encontrar o equilíbrio).

Ademais, houve tutores que mencionaram que a formação, inicial ou continuada, figura como algo importante para o tutor, com 3.5% das respostas.

Atuar como docente, ter formação em licenciatura ou curso de aperfeiçoamento na área da educação, mesmo para os que exercem atividades ligadas às áreas tecnológicas.

Os termos imparcialidade, impessoalidade e tempestividade não foram explicados pelos 2.3% tutores que os citaram e, por isso, optamos por não comentá-los, já que não é possível ter clareza do que representam para os respondentes.

Houve quem mencionasse gostar do que se faz como característica importante ao tutor e também ser afetivo, ambos com 2.3% das respostas.

Considero importante o professor ter vontade e amor no que está fazendo.

Gostar da disciplina que estar exercendo, ter conhecimento da mesma, gostar de tecnologia e principalmente gostar de ler...

Ser afetivo e agilidade nas respostas das dúvidas dos alunos.

É importante salientar que, em cada subcategoria, pode haver mais de um tema no mesmo comentário, pois a questão aberta possibilitou que os tutores tivessem liberdade para expor aquilo que julgavam conveniente.

Dificuldades apontadas pelo tutor em exercício

Solicitou-se aos pesquisados que apontassem as dificuldades que encontram na atividade de tutoria. Todos os tutores responderam a essa questão, contribuindo com 87 comentários, os quais foram categorizados e organizados no Quadro abaixo. É importante esclarecer que várias respostas apontavam mais de uma subcategoria de dificuldade, totalizando 96 comentários.

Quadro 8: Dificuldades na prática de tutoria apontadas pelos tutores

Subcategorias	Comentários representativos da subcategoria	% de comentários que se enquadram na subcategoria
Dificuldade quanto à pouca participação, falta de comprometimento, interesse e o não cumprimento de prazos pelos alunos	<p><i>A principal dificuldade muitas vezes é a pouca participação dos alunos, não se atendo aos prazos e informações passadas.</i></p> <p><i>A falta de interesse de alguns alunos pelo estudo, em geral, isso vem acontecendo no nosso país...</i></p> <p><i>Alguns alunos não respondem e-mail... não gostam muito de serem incomodados, cobrados por atividades não realizadas.</i></p> <p><i>Falta de interesse dos alunos. Em atividades presenciais já é complicado, em EaD piora. Muitas vezes os fóruns ficam vazios...</i></p> <p><i>Os alunos, por mais que você venha com todo carinho solicitando para que eles adiantem as atividades, normalmente, deixam para o último dia...</i></p> <p><i>Uma coisa que me chama a atenção é a falta de vontade de alguns alunos em fazer o curso, fazendo inscrição em um curso gratuito e depois desistindo do mesmo.</i></p>	25%
Dificuldade pela alta rotatividade da equipe do EaD, deficiência na comunicação com a equipe e ausência ou ineficiência de treinamento para o exercício de tutoria	<p><i>Falta de participação do professor na montagem do AVA.</i></p> <p><i>Lidar com imposições disfarçadas dos professores.</i></p> <p><i>Ausência de momentos de formação juntamente com a Universidade.</i></p> <p><i>Talvez um melhor diálogo entre polo, instituição e tutor.</i></p> <p><i>A comunicação com o professor supervisor é muito falha, são professores titulares da universidade, sempre ocupados e geralmente arrogantes. São raros os que se dispõem a realmente desempenhar esse papel.</i></p>	12.5%
Dificuldade pelo baixo nível de conhecimento dos alunos e pela dificuldade dos alunos quanto ao manuseio dos	<p><i>Alunos medianos.</i></p> <p><i>A dificuldade está relacionada a alunos que não possuem familiaridade com as ferramentas tecnológicas e que no EaD fica difícil tentar auxiliar o aluno a identificar qual problema está tendo com as ferramentas.</i></p> <p><i>Desconhecimento dos alunos do ambiente Moodle e muitas vezes de informática.</i></p> <p><i>Alunos com base educacional fraca.</i></p> <p><i>Angústia por querer ajudar os alunos com muitas dificuldades devido a uma educação básica de muito</i></p>	12.5%

<p>recursos na plataforma e perfil inadequado à modalidade de ensino a distância</p>	<p><i>baixa qualidade.</i> <i>Estar com alunos que vieram do ensino regular e que sentem dificuldades a adaptação no modelo a distância, com a forma de estudar que mostra que ele é que tem autonomia e que deve ter disciplina para adquirir conhecimento.</i> <i>Alunos que não tem o perfil para o ensino a distância é o maior problema.</i> <i>Dificuldade de adaptação pelos alunos pelos à nova modalidade de ensino.</i> <i>A mudança da modalidade presencial para o EaD (alguns ainda preferem aulas presenciais ou escolheram o curso sem ter o perfil para o EaD).</i></p>	
<p>Dificuldade pelo excesso de atividades realizadas na tutoria, número excessivo de alunos por turma, grande burocracia e escassez de tempo do tutor</p>	<p><i>Às vezes são muitos estudantes a serem tutorados e muitas atividades e fóruns para avaliar e interagir.</i> <i>Digitar muito.</i> <i>Falta de tempo.</i> <i>Apesar de ser tutora virtual o tempo é um fator primordial para o bom desenvolvimento das atividades.</i> <i>Queria ter mais tempo para ler e me atualizar.</i> <i>A burocracia existente, datas não cumpridas.</i> <i>Quantidade de alunos por turma.</i> <i>A maior dificuldade é em relação ao tempo dedicado à essa atividade, ela não é a minha atividade principal, mas exige uma dedicação maior que o vínculo estabelecido pela instituição.</i></p>	11.4%
<p>Dificuldade pela desvalorização financeira e pela ausência de reconhecimento pela atividade de tutoria comparada à docência</p>	<p><i>A dificuldade principal é a falta de reconhecimento por parte das instituições por não nos vemos como docentes, apenas como tutores.</i> <i>O tutor não é visto como professor, é como um funcionário que está muito abaixo hierarquicamente.</i> <i>Baixa remuneração.</i> <i>Não ter vínculo empregatício (bolsa UAB) nem estabilidade, além de péssimo salário.</i> <i>Os alunos consideram o tutor como um auxiliar, não respeitando o posicionamento do tutor quanto a questões mal elaboradas pelo professor formador e querem passar a hierarquia.</i> <i>O tutor não tem muita liberdade de alterar questões ou incluir exercícios.</i> <i>Baixo salário.</i> <i>Uma bolsa não atrativa, 765 reais para 20 horas semanais, no meu caso é menos de dez por hora.</i> <i>Ser valorizado financeiramente.</i> <i>Deveria haver um vínculo efetivo com a universidade.</i></p>	10.4%
<p>Dificuldade pela escassez de recursos</p>	<p><i>Ainda acho o ambiente virtual pouco interativo, materiais de estudo fortemente baseado em texto.</i> <i>Ambiente físico dos polos.</i></p>	8.6%

tecnológicos e ambiente inadequado dos polos	<p><i>Falta de material no polo.</i></p> <p><i>Ter uma boa conexão com a Internet, isso é um grande obstáculo.</i></p> <p><i>A dificuldade pela falta de TDIC adequados.</i></p> <p><i>Na parte física a falta de estrutura de alguns polos (temos que comprar caneta e água para beber).</i></p>	
Dificuldade em manter a frequência dos alunos no polo e evitar a evasão	<p><i>A distância por não ter sempre os acadêmicos no polo, mas isso é suprido com grupo de facebook criado, Skype, e-mail, celular.</i></p> <p><i>Falta de contato pessoal, pois muitas vezes a distância prejudica a relação e as pessoas não compreendem sua mensagem.</i></p> <p><i>O contato visual com o aluno.</i></p> <p><i>O não contato presencial, com suas leituras corporais entre outras, faz bastante falta.</i></p> <p><i>Por não ser presencial, difícil estabelecer uma comunicação diária com os alunos.</i></p> <p><i>Poucas aulas presenciais.</i></p> <p><i>Sinto falta de ter mais contato com os alunos, mesmo que seja para uma breve conversa ou apresentação no início do curso.</i></p> <p><i>Comunicação, muitos alunos procuram o curso com uma expectativa diferente da realidade e quase sempre esse fato eleva a evasão no curso em EaD.</i></p> <p><i>A única dificuldade é a evasão.</i></p>	7.2%
Dificuldade pelas mudanças que ocorrem quanto ao cronograma e por não receber o devido respaldo da Instituição de Ensino	<p><i>Mudanças repentinas no cronograma.</i></p> <p><i>Falta de informações pontuais da universidade em relação as atividades.</i></p> <p><i>Informações erradas ou confusas por parte da universidade.</i></p> <p><i>Falta de comunicação entre a universidade e a tutoria.</i></p> <p><i>Falta de organização dos professores responsáveis pela organização da disciplina.</i></p>	6.2%
Dificuldade quanto à estruturação da plataforma Moodle	<p><i>Problemas técnicos de acesso ao servidor da plataforma.</i></p> <p><i>Acesso às plataformas que não são muito boas.</i></p> <p><i>A mantenedora do curso a distância tem problemas quanto à plataforma.</i></p>	3.1%
Dificuldade por pouco conhecimento na área e pouco conhecimento sobre a atividade de tutoria	<p><i>Poucas técnicas e pouco conhecimento de tutoria.</i></p> <p><i>Professores que não têm experiência no EaD e acham que são Deus.</i></p> <p><i>Há outros tutores sem conhecimento na área.</i></p>	3.1%
TOTAL:		100%

Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

A maior subcategoria, com 25% das respostas, atribuiu dificuldade a questões relacionadas aos alunos, como falta de comprometimento com os estudos, pouco interesse e o não cumprimento de prazos estipulados para a realização e o envio das atividades propostas no ambiente virtual de aprendizagem. Acreditamos que estas dificuldades não se limitem ao ensino a distância, mas sim à escolaridade em geral, em qualquer modalidade de ensino.

Outra dificuldade apontada nesta questão diz respeito à equipe do ensino a distância, na qual há muita rotatividade de seus membros. A comunicação interna também recebeu críticas e, o que nos chamou atenção, foi a ineficiência ou ausência de treinamentos e momentos comuns com a equipe. Esta subcategoria apareceu em 12.5% das respostas à pergunta.

O baixo nível de conhecimento dos alunos e a inabilidade no manuseio dos recursos tecnológicos foram apontados em 12.5% das respostas. Na nossa experiência com tutoria sentimos essa dificuldade, principalmente no início do curso. Geralmente, depois de um tempo, o aluno adquire conhecimento e autonomia para desenvolver suas atividades como estudante de curso a distância, com a utilização dos recursos oferecidos nessa modalidade.

Ao solicitar as considerações do tutor na categoria Condições de Trabalho, foi possível verificar que alguns tutores não consideram a carga horária destinada à tutoria suficiente para o desempenho de sua função. Agora, nesta categoria sobre as Percepções do Tutor, surgiu, como uma dificuldade para ele, o excesso de afazeres e a escassez do tempo, totalizando 11.4% das respostas.

Com um ponto percentual a menos, 10.4%, houve comentários sobre a ausência de valorização dos profissionais da tutoria. Os tutores respondentes alegaram desde a desvalorização financeira até a falta de reconhecimento de sua função em relação ao docente, tanto por parte dos alunos, quanto hierarquicamente. Nesta subcategoria fazemos menção à perspectiva trabalhista apresentada na discussão teórica sobre o profissional da tutoria. Fica evidente que o tutor não está enquadrado dentro de uma categoria profissional e, portanto, há ausência de regramento específico para essa atividade.

Os tutores comentaram sobre o recebimento de bolsa como pagamento, o seu baixo valor e não terem vínculo empregatício. Pelo que está posto, os efeitos da lei 12.551, que reconhece igualmente os direitos e deveres do profissional que realiza seu trabalho a distância ou presencialmente, a prática nas políticas públicas analisadas nesta pesquisa não acontece.

A dificuldade pela escassez de recursos tecnológicos e ambiente inadequado dos polos apareceu em 8.6% das respostas; os tutores relataram que a Internet pode ser uma dificuldade. Inadmissível pensar que, num curso a distância, em que a interação e realização

das atividades ocorrem prioritariamente pela Internet, este recurso não esteja disponível adequadamente.

A dificuldade em manter a frequência dos alunos no polo e evitar a evasão foi respondida por 7.2% dos tutores; a dificuldade pelas mudanças que ocorrem quanto ao cronograma e por não receber o devido respaldo da Instituição de Ensino apareceu em 6.2% das respostas; a dificuldade quanto à estruturação da plataforma Moodle e a dificuldade por pouco conhecimento na área e pouco conhecimento sobre a atividade de tutoria, ambos com 3.1% do universo da nossa pesquisa.

Sugestões para melhorar a tutoria

Por último, solicitamos aos tutores participantes o apontamento de sugestões que possam melhorar a atividade de tutoria no contexto desta pesquisa.

Foram muito variadas as sugestões dadas pelos tutores em exercício, conforme se apresenta e exemplifica abaixo em síntese, separadas por semelhança de conteúdo.

Quadro 9: Sugestões dadas pelos tutores participantes desta pesquisa

Subcategorias das sugestões dadas pelos tutores em exercício	% dos comentários
Diminuição da quantidade de alunos, aumento dos encontros presenciais, melhoria nos fóruns, mais envolvimento dos alunos, entre outras.	37.9%
Treinamentos/capacitações e momentos de interação e troca de experiências.	26.4%
Valorização e reconhecimento do trabalho do tutor.	19.5%
Melhorias e investimentos nos recursos tecnológicos e infraestrutura.	11.5%
Não apresentaram sugestões.	4.7%
TOTAL	100%

Fonte: Elaborado pela autora após sistematização dos dados coletados (2014).

A primeira subcategoria, com 37.9% das respostas, elencou diversas sugestões, a maioria acerca de questões pontuais da atividade de tutoria, as quais influenciam na rotina de seu trabalho. Uma delas diz respeito à quantidade de alunos para tuturar. Houve quem

mencionasse que o tutor deveria atender um número menor de alunos, para que fosse possível uma atenção individualizada. Apesar desse descontentamento, sabemos que o nosso sistema de ensino distribui vários alunos, na modalidade presencial ou virtual, a um professor ou tutor. E, conforme vimos em pergunta anterior sobre as condições de trabalho na tutoria, a maioria dos tutores, quase 60%, é responsável pelo acompanhamento de até 40 alunos, um número bastante razoável se comparado ao ensino presencial.

Menor quantidade de alunos por turma para que possamos dar atenção individualizada aos alunos.

Outro ponto colocado nesta mesma subcategoria diz respeito à duração e à frequência dos encontros presenciais, sugerindo seu aumento; à diminuição da carga horária de atividades do tutor; ao relacionamento e interação entre tutor e aluno, entre os próprios estudantes e entre o tutor e os demais profissionais do ensino a distância. Houve comentários que sugeriram a diminuição de rotatividade dos profissionais da equipe, pois, segundo os tutores, isso prejudica a solução efetiva de problemas, já que a experiência traz a tranquilidade nas decisões acerca de situações problemáticas. Os participantes sugeriram ainda que houvesse maior envolvimento e responsabilidade dos alunos e aumento do nível de dificuldade nas atividades propostas. Ressaltamos que algumas sugestões não condizem com a atividade de tutoria de fato, mas sim ao desenvolvimento em geral dos cursos na modalidade à distância.

Acho que os encontros presenciais poderiam durar pelo menos um dia inteiro, dessa forma aproveitaríamos mais esse momento e o gasto com o deslocamento do tutor ou professor.

Aumento das aulas presenciais.

Acho bem interessante a promoção de atividades presenciais não somente nos dias das avaliações. Poderia ter mais vídeos aulas e web conferências.

Menos horas trabalhadas nos polos e mais horas em casa ou outro local, assim mais autonomia.

Procurar cada vez mais facilitar a integração, através dos recursos, entre tutores e alunos e entre os próprios alunos.

Poderia haver um contato maior com o tutor no polo.

É preciso que os cursos acelerem ainda mais a comunicação entre toda a equipe de trabalho de um curso EaD para que as reclamações e demandas não sobrecarreguem o tutor presencial.

Que as mudanças de pessoas seja sempre minimizada, apesar de muitas vezes ser inevitável. A experiência dá muita tranquilidade e facilita na busca de soluções a problemas pontuais que ocorrem durante o processo.

Melhor organização dos professores e mais envolvimento dos estudantes.

Acredito que um manual de convivência do qual o aluno seja obrigado a analisar e adicionar sua assinatura, estando de acordo, ajudaria os tutores em relação às críticas motivadas por notas baixas devido a plágios, artigos com pouca qualidade, enviados após o prazo, entre outros.

Não tornar rotineira a alteração da data de entrega dos alunos, pois estes acabam se acomodando. Dificultar o nível das matérias, mesmo que isso implique em más desistências.

Não tenho uma sugestão, mas gostaria muito que tivesse uma forma de ter os alunos mais presentes na plataforma. Já me falaram (brincando) que o aluno de EaD acaba ficando mais carente do professor, querendo um contato maior (como por vídeo) ou respostas mais rápidas e conversas mais longas. Só acrescento que o professor de EaD, muitas vezes, fica carente e abandonado na plataforma.

Os tutores sugeriram, em número expressivo, com 26.4% das respostas, maior ênfase nos treinamentos e capacitações, destacando que poderiam ocorrer sistematicamente, com vistas à melhoria da prática. Além disso, houve sugestões de momentos para interação entre os profissionais do ensino a distância e a troca de experiências, vistos como algo positivo para a atividade de tutoria.

Canal para troca de experiência.

Maior contato com a universidade, privilegiando momentos de avaliação do trabalho, troca de experiências entre polos.

Mais reuniões entre tutores (integração).

Maior contato com a Instituição.

Encontros presenciais para troca de experiências e boas práticas.

Mais encontros entre tutores/coordenadores e cursos de capacitação.

Melhor treinamento dos professores para mexer no AVA.

Formação, pelo menos um curso durante o ano de aprimoramento.

Maior capacitação para os tutores. Cursos de formação voltados para o uso pedagógico das plataformas.

Depende, para mim deveria ter tido uma formação de redação desde meus primeiros anos de escolarização.

Parte dos participantes, 19.5%, sugeriu a necessidade da valorização e do reconhecimento do tutor como uma categoria profissional, com seus direitos trabalhistas reconhecidos e assegurados, além de remuneração adequada ao trabalho desenvolvido. Alguns tutores indicaram a equiparação da tutoria à docência presencial ou uma eventual certificação específica de tutoria como possíveis sugestões para o devido reconhecimento e valorização profissional deste trabalhador. Mencionaram ainda, com grande destaque, o aviltamento salarial desta função, que não é equivalente à remuneração do profissional comumente denominado professor.

Mudança no vínculo, que hoje é apenas de bolsista, para um vínculo mais estável para que possamos desenvolver nossa atividade com mais profissionalismo.

Ter a função de tutoria reconhecida como atividade profissional docente.

Vejo que o trabalho do tutor ainda não tem sua importância reconhecida e, portanto recompensada corretamente o que acaba afastando bons professores, causando uma rotatividade grande nesse trabalho.

Melhoria na remuneração, pois é um trabalho que exige muito do tutor, principalmente a disponibilidade em finais de semana, sendo mal remunerado.

Reajuste no valor da bolsa de tutoria defasado há anos.

Além de não receber treinamento no início, cuido de 4 turmas, mais de 120 alunos, faço o trabalho de 3 tutores. Somente agora, depois de 8 meses, que irão chamar mais tutores.

Reconhecer a profissão e melhorias no salário.

Ser reconhecido como uma profissão para assim ter os direitos trabalhistas.

"Promover" o tutor a professor: abrir concurso público com salário igual ao professor universitário.

Programa do governo para deixar de tratar o tutor apenas como um freelancer, é uma profissão muito séria.

Os tutores deveriam ser mais valorizados, poderiam receber uma certificação por exercer a função.

O reconhecimento do tutor e a valorização como um professor.

Acho que o sistema deve rever a atividade de tutoria. Talvez se deva pensar em uma profissionalização do tutor, pois o acúmulo de atividades e a situação de bolsista com baixa remuneração compromete a qualidade do trabalho. Precisamos da Educação a distância para formar milhões de brasileiros que estavam fora do sistema de Ensino Superior e os tutores são profissionais como qualquer outro professor. Precisa ser respeitado e valorizado.

Sobre os recursos tecnológicos, os tutores sugeriram investimentos e melhorias nos equipamentos já utilizados. Apontaram a necessidade de uma adequação na infraestrutura dos polos de apoio presencial, com maior investimento tanto na estrutura física quanto nas plataformas virtuais e na Internet.

Ter mais material para facilitar nosso trabalho.

Investimento em Infraestrutura adequada.

Adquirir uma TV melhor para os vídeos, dispor os calendários de atividades na plataforma (muitas vezes não é atualizado), etc.

Investimento em Infraestrutura nos polos.

Utilização de plataforma virtual com mais interatividade.

Renovar os materiais disponíveis de TDIC e conexão com a internet.

Poderia usar a própria plataforma para estreitar os papeis no EaD, essa ferramenta já existe porém não é utilizada, seria uma formação continuada em EaD para os integrantes de cursos em EaD.

Alguns tutores disseram não ter nenhuma sugestão, outros fizeram elogios, conforme os exemplos a seguir:

Acredito que a forma que está sendo feito está ótima, o polo a que estou vinculado sempre nos ajuda com tudo o que precisamos. O pessoal está de parabéns.

Tenho realizado uma boa parceria com a coordenação do polo e com meus colegas.

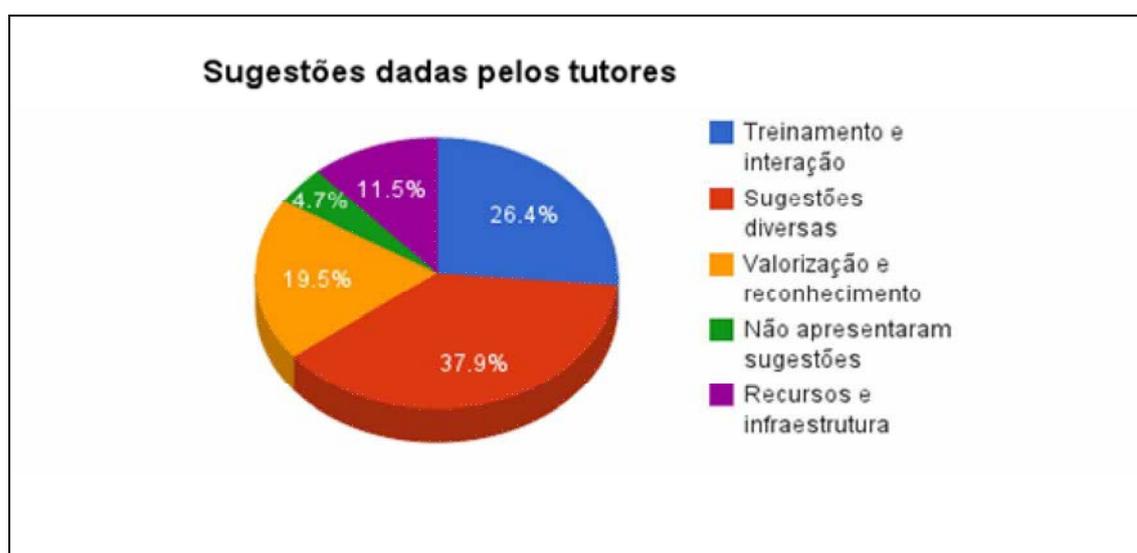
No momento não tenho sugestões, pois a dinâmica do projeto acredito que contemple o ideal de uma educação a distância.

Creio que o modelo adotado pelo IF para os cursos online são modernos e atendem perfeitamente as exigências de ensino e do MEC.

No meu ver, está tudo ok.

A figura abaixo exibe a quantidade de comentários para cada subcategoria, conforme exposto acima.

Figura 22: Sugestões dadas pelos tutores participantes desta pesquisa



Fonte: Autoria própria (2014).

Importante observar que as sugestões dadas pelos tutores coincidem, em grande parte, com as necessidades apontadas por eles para o desempenho de sua função; estão presentes também ao comentar sobre as dificuldades que encontram no desenvolvimento de sua atividade.

A última categoria analisada, Percepções do Tutor, permitiu saber que os tutores, em sua grande maioria, 94.3%, percebem-se como docentes ao desempenharem a atividade de tutoria, uma vez que relacionam a docência ao desenvolvimento das atividades cotidianas dos profissionais da educação, alegam ministrar aulas, orientar, acompanhar e avaliar os alunos no desenvolvimento de seus estudos.

Sobre as necessidades apontadas pelos tutores em exercício, 29.8% afirmaram necessitar de ambiente e recursos adequados ao desenvolvimento de suas atividades. Os tutores relataram que precisam de um local silencioso para tutorar. Além disso, na questão sobre competências ou saberes que o tutor considera importantes para a atividade de tutoria, 34.5% citaram a relevância de o tutor possuir conhecimento sobre a plataforma Moodle e sobre os recursos tecnológicos que irá utilizar na tutoria.

Quanto às dificuldades que o tutor encontra ao desempenhar sua função, 25% relacionam-se com a pouca participação, a falta de comprometimento e interesse dos alunos, que, segundo os comentários dos tutores respondentes, não cumprem os prazos estabelecidos para a entrega das tarefas.

Para finalizar, solicitamos dos tutores algumas sugestões no sentido de melhorar a tutoria no contexto explorado nesta pesquisa. A maioria, 26.4%, sugeriu formação continuada, com mais treinamentos, capacitações, momentos de interação e troca de experiências.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo visou caracterizar, analisar e compreender a atividade de tutoria no ensino a distância, tendo como sujeitos da pesquisa os tutores do Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB - e da Rede Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec, ambos programas de ação de políticas públicas do momento atual brasileiro. Tais políticas apresentam como objetivo principal a qualificação para o trabalho, no caso da Rede Escola Técnica Aberta do Brasil, com cursos técnicos em nível médio, e cursos preferencialmente voltados à formação de professores em exercício, no caso do Sistema Universidade Aberta do Brasil, muito embora existam outros cursos e objetivos para os referidos programas.

Essas políticas públicas, de grande abrangência e evidência no momento presente, contam, como recursos humanos para o seu desenvolvimento, com os tutores, que podem ser classificados em virtuais ou presenciais, embora essas duas classificações não sejam consideradas em suas particularidades para os fins do presente trabalho.

Conforme apontou a revisão bibliográfica, apesar de desenvolver atividades pedagógicas, o tutor que atua no ensino a distância não está integrado a uma categoria profissional e pode apresentar funções diferentes em cada instituição de ensino superior. Em geral, é coincidente a função de mediar a aprendizagem, que pode ser por conexão remota, virtual ou presencialmente.

Considerando que os tutores realizam a mediação no processo de ensino e aprendizagem no ensino a distância, buscamos o conceito de mediação educativa desenvolvido por Feuerstein, que define mediação por meio de critérios.

Os critérios da mediação educativa “intencionalidade” e “reciprocidade” são caracterizados pela intenção do mediador em contribuir para que ocorra a aprendizagem. Trata-se exatamente do que ocorre no exercício da tutoria, ou seja, o tutor tem uma intenção definida e procura meios para que haja a construção de conhecimentos, a qual se dá com intermédio dos recursos digitais.

O tutor, em sua atividade de tutoria, realiza a mediação da aprendizagem, que pode ser definida como um ato de interação entre um mediador e um mediado. O tutor, na perspectiva de mediação educativa, observará o comportamento do estudante, deixando-o mais receptivo por meio de estímulos, e criará possibilidades para que se modifique e, conseqüentemente, aprenda.

Após visualizarmos as funções e atribuições que o tutor desempenha, podemos falar com convicção que o aluno na modalidade de ensino a distância não aprende sozinho, embora

ainda possamos encontrar esse viés na fala de algumas pessoas dentro ou fora do meio educacional. O aluno nessa modalidade de ensino precisa ser orientado pelo tutor, assim como no ensino presencial, porém de forma diferente.

A tutoria, com base nos aspectos apresentados e discutidos neste trabalho, pode ser considerada dentro da categoria profissional docente, principalmente pelos requisitos dessa atividade. O tutor precisa atender a uma série de exigências para desenvolver satisfatoriamente as suas atividades. Resumindo, o tutor precisa ter uma base de conhecimentos especializados, tais como o docente no ensino presencial.

Os tutores sujeitos desta pesquisa atuam em cursos técnicos, de graduação e também de pós-graduação *lato sensu*. Optou-se pelas diferentes universidades e institutos federais, pelas cinco regiões do país e pelos diferentes níveis de atuação, superior e técnico, para tornar possível uma análise geral e bastante abrangente, sem restrições a questões pontuais e específicas de região, nível de escolaridade de atuação ou instituição de ensino à qual o tutor se vincula.

Os resultados da pesquisa dão indícios de que há inúmeras dificuldades encontradas pelos tutores nessa modalidade de ensino. Por não haver um perfil consensual definido para a sua atuação, trata-se de uma categoria profissional com dificuldades de estabelecer uma identidade própria. Seu trabalho não é reconhecido da mesma forma que o trabalho de um professor, embora ambos sejam responsáveis pelo atendimento direto aos estudantes.

Outra componente fundamental na discussão sobre tutoria é a formação continuada de tutores, a qual, segundo o referencial teórico abordado e as contribuições dos tutores em exercício, ainda não se encontra disseminada de forma adequada. Encontramos uma quantidade mínima de tutores que afirmaram que o aprendizado para o desenvolvimento da atividade de tutoria se deu na prática e com o auxílio de outros tutores. Essa questão pode ser compreendida de forma mais completa com os estudos de Palloff e Pratt (2013), que utilizam o termo mentoria para caracterizar o modelo de formação de tutores.

O que existe para os profissionais do ensino a distância são capacitações e treinamentos para quem está em exercício, os quais não atendem às reais necessidades dos tutores para atuar no EaD. Os profissionais da tutoria consideram fundamental conhecer e saber utilizar a plataforma Moodle e os outros recursos disponíveis.

De acordo com Palloff e Pratt (2013), os treinamentos estão relacionados ao uso dos recursos tecnológicos disponíveis na atividade de tutoria, mas, segundo apontado pelos tutores desta pesquisa, não suprem suas reais necessidades, pela baixa frequência em que ocorrem e pela ineficácia do treinamento quanto à utilização do ambiente virtual de aprendizagem.

Nesse sentido, é preciso buscar formas e conteúdos específicos para resolver essa situação. Como poderia ser esse treinamento para que fosse mais eficaz? Acreditamos que muitas das dificuldades que os tutores encontram na prática de tutoria seriam solucionadas se houvesse, na grade curricular dos cursos de licenciatura, atenção especial à atividade de tutoria.

Com relação às tecnologias, consideramos que, por fazerem parte da cultura de uma sociedade que, ao mesmo tempo, é modificada por elas, precisam ser compreendidas como aliadas do processo de construção do conhecimento e como possibilidade de educação, dada sua abrangência de recursos no âmbito educacional. O primeiro passo para a valorização dessas tecnologias será demonstrar sua relevância no desenvolvimento qualitativo dos cursos que as utilizam, e, a partir daí, promover meios para superar a resistência dos profissionais da educação. Assim, sucessivamente, a sociedade poderá perceber a integração dessas tecnologias digitais em suas vidas, bem como entendê-las como uma dimensão que deve se agregar ao processo educacional.

Frente ao exposto, considera-se imperioso encorajar formas de interagir, aprender e ensinar com o apoio tecnológico. Ou seja, o que há de mais relevante com relação às tecnologias é a forma como elas poderão facilitar a disseminação de conhecimentos, promovendo a mediação entre alunos, tutores e a informação.

Pode-se verificar que muitos tutores sugeriram o reconhecimento e a valorização de sua função, alegando que o vínculo como bolsistas, assim como a não regulamentação, são fatores de grande incômodo e até mesmo insatisfação. Além disso, a formação foi bastante mencionada como fator de sucesso à atividade de tutoria. Os tutores sugeriram maior proximidade entre eles e os demais profissionais da equipe do EaD, para trocas e momentos de treinamento. Sugeriram também que houvesse maior clareza da instituição quanto ao que se espera da atividade de tutoria. Neste ponto, relembramos o objetivo desta pesquisa, que é compreender a atividade de tutoria no ensino a distância e que, pelo que mostrou essa sugestão, muitas vezes a função do tutor não está clara nem mesmo para o próprio profissional da tutoria.

Imprescindível, nos dias atuais, é pensar a docência com nova roupagem, que induza os profissionais da educação a se adequarem a esta nova realidade dada, pois precisam se adaptar aos novos instrumentais, que hoje configuram parte do processo de ensino e aprendizagem.

Quando analisamos as funções do tutor trazidas nos referenciais teóricos comparadas àquelas manifestas pelos tutores em exercício, observamos que a maior parte delas é

coincidente. Os tutores relataram algumas atividades diferentes, que não estavam presentes na revisão teórica, sendo que, em geral, estão relacionadas a questões burocráticas que permeiam o processo de ensino e aprendizagem. Do mesmo modo, houve atividades que os referenciais apontaram como tarefas do tutor, mas que este não expôs nos comentários sobre as atividades que desenvolve na tutoria de cursos a distância.

Verificamos que os tutores realizam a mediação didático-pedagógica, na função de professores, conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional regulamenta o ensino a distância no país (BRASIL, 1996).

Após a realização desse estudo, com base na referência bibliográfica e nas contribuições dos tutores em exercício, consideramos que o elemento humano da mediação educativa com tecnologia, o tutor do ensino a distância, é um docente que desempenha função pedagógica nessa modalidade de ensino.

Os assuntos aqui apresentados e discutidos estão longe de esgotar as temáticas, limitando-se a compreender e refletir sobre a forma como a atividade de tutoria acontece atualmente nas práticas de ensino na modalidade a distância.

REFERÊNCIAS

ALAVA, Séraphin & colaboradores. **Ciberespaço e formações abertas: rumo a novas práticas educacionais?** Porto Alegre: Artmed, 2002.

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Educação a distância na internet: Abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, 2003. V. 29, n. 2 (jul – dez).

ANATED, Associação Nacional dos Tutores da Educação a Distância. **Certificação de tutores no Brasil**. ANATED, abril/2012. Disponível na Internet: <http://pt.scribd.com/doc/135588192/66624-Referencial-Da-Tutoria-ANATED>. Acesso em 29/06/2013.

BARRETO, Raquel Goulart. Política de educação a distância: a flexibilização estratégica. In: LOPES, Alice Casimiro; MACEDO, Elizabeth (Org.). **Políticas de currículo em múltiplos contextos**. V. 7. São Paulo: Cortez, 2006 (Série Cultura, memória e currículo). P. 187-204. Cap. 6.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 2ª edição. Campinas: Autores Associados, 2001.

BERNARDINO, Hebert Soares. A tutoria na EAD: os papéis, as competências e a relevância do tutor. **Revista Paidéi@**, UNIMES VIRTUAL, V. 2, n. 4, Julho 2011. Disponível na Internet: <http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br>. Acesso em 20/08/2012.

BRASIL. **Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível na Internet: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm#art80. Acesso em 25/09/2012.

_____. **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 na Internet: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm. Acesso em 25/09/2012.

_____. **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.

_____. **Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006**. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. Disponível na Internet: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm. Acesso em 06/01/2013.

_____. **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.

_____. MEC/SEED. **Referências de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília, agosto/2007. Disponível em:

<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/referenciaisqualidadeead.pdf/>. Acesso em 29/06/2013.

_____. **Decreto nº 7.589, de 26 de outubro de 2011.** Institui a Rede e-Tec Brasil. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2011-2014/2011/Decreto/D7589.htm. Acesso em 03/05/2014.

_____. **Lei n. 12.551, de 15 de dezembro de 2011.** Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo decreto-lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida pelos meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. Disponível na Internet: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ ato2011-2014/2011/lei/112551.htm. Acesso em 06/02/2013.

CARVALHO, Ana Beatriz. Os múltiplos papéis do professor em Educação a Distância: Uma abordagem centrada na aprendizagem. In: **ENCONTRO DE PESQUISA EDUCACIONAL DO NORTE E NORDESTE** – EPENN, 18, 2007, Maceió.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTILHO ARREDONDO, S. Formación / capacitación del profesorado para trabajar em EAD. **Revista Educar**. Curitiba, n. 21, p. 13 – 27, 2003. Editora UFPR.

CRUZ, Dulce Márcia. A potencialidade educacional e dialógica da videoconferência na EAD. In: SILVA, Marco; PESCE, Lucila; ZUIN, Antônio (org.). **Educação Online: cenário, formação e questões didático-metodológicos**. Rio de Janeiro: Walk Ed, 2010, p. 279-308.

DOURADO, Luiz Fernandes. Políticas e Gestão da Educação Superior a Distância: novos marcos regulatórios? **Educação e Sociedade**. Campinas, v. 29, n. 104 – Especial p. 891-917, out., 2008.

FEUERSTEIN, Reuven; FALIK, Louis; FEUERSTEIN, Rafi. **Definitions of essential concepts and terms: a working glossary**. Jerusalém: ICELP, 1998.

FEUERSTEIN, Reuven; KLEIN, Pnina S; TANNENBAUM, Abraham J. **Mediated learning experience (MLE): Theoretical, psychosocial and learning implications**. 2. Ed. London, England: Freund Publishing House LTD, 1991.

FRANÇA, Cristineide Leandro; MATTA, Karen Weizenmann da; ALVES, Elíoenai Dornelles. Psicologia e Educação a Distância: Uma Revisão Bibliográfica. In: **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 32, n.1 p. 4-15, 2012.

GARCIA ARETIO, L. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. 2ª ed. Barcelona: Editora Ariel, 2001.

GATTI, Bernardete Angelina; BARRETO, Elba Siqueira de Sá; ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo de Afonso. **Políticas docentes no Brasil: um estado da arte**. Brasília: UNESCO, 2011.

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Editora Avercamp, 2005.

GOODE, William Josiah; HATT, Paul K. **Métodos em Pesquisa Social**. 3 ed. São Paulo: Companhia Editorial Nacional, 1960.

GOULÃO, M. F. Ensinar a aprender na sociedade do conhecimento: o que significa ser professor? In: BARROS, D. M.; NEVES, C.; SEABRA, F. et al. (Org.) **Educação e tecnologias: reflexão, inovação e práticas**. E-book: Lisboa, 2011. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/53937491/e-Book-Completo-FINAL>. Acesso em: 24 de janeiro de 2014.

LEMES, Sebastião de Souza; RIBEIRO, Ricardo. A questão da escolarização enquanto um processo educativo complexo e o necessário apoio tecnológico: Algumas pistas de sua dimensão para entendimento e reflexões. In: SOUZA, Cláudio Gomide de; RIBEIRO, Paulo Rennes Marçal. (Org.). **Desafios educacionais para o século XXI: contribuições dos contextos espanhol e brasileiro**. 14 ed. Araraquara: Laboratório Editorial FCL- UNESP, 2010, v.único, p. 345 – 351.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Trad. Carlos I. da Costa. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LITWIN, Edith (org.). **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

LOSSO, Adriana Regina Sanceverino. Reflexões sobre a Educação a Distância: o papel do professor tutor na perspectiva da mediação pedagógica. **Periódicos Udesc**, 2007. Disponível na Internet: www.periodicos.udesc.br. Acesso em: 30/08/2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, Onilza Borges. Teoria e prática tutorial em educação a distância. In: **Revista Educar**, Curitiba, n 21, p. 153-171. 2003. Editora UFPR.

MILL, Daniel Ribeiro Silva. Tutoria. In: OLIVEIRA, Dalila Andrade; DUARTE, Adriana Cancellari; VIEIRA, Lívia Fraga (org). **Dicionário: trabalho, profissão e condição docente**. 2010. CD-ROM.

MILL, Daniel Ribeiro Silva; RIBEIRO, Luis Roberto de Camargo; OLIVEIRA, Márcia Rozenfeld Gomes de Oliveira (orgs). **Polidocência na educação a distância: múltiplos enfoques**. São Carlos: EdUFSCar, 2010.

MILL, Daniel Ribeiro Silva. **Docência virtual: uma visão crítica**. Campinas: Papyrus, 2012.

MILL, Daniel Ribeiro Silva; ABREU-E-LIMA, Denise; LIMA, Valéria Sperduti; TANCREDI, Regina Maria Simões Puccinelli. O Desafio de uma interação de qualidade na

educação a distância: o tutor e sua importância nesse processo. **Cadernos de Pedagogia**, ano 2, v. 2, n. 4, ago/dez 2008.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

O'ROURKE, Jennifer. Tutoria no EAD: Um manual para Tutores. **Instituto Nacional de Educação a Distância** – INED. Vancouver/Canadá: The Commonwealth of Learning, 2003.

PALLOF, Rena M.; PRATT, Keith. **O instrutor online**: Estratégias para a excelência profissional. Porto Alegre: Penso, 2013. Trad. Fernando de Siqueira Rodrigues.

SOUZA, Carlos Alberto de; SPANHOL, Fernando José; LIMAS, Jeane Cristina de Oliveira; CASSOL, Marlei Pereira. Tutoria na Educação a Distância. **Associação Brasileira de Educação a Distância**, 2004. Disponível na Internet: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>. Acesso em: 20/08/2012.

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. Vol. I. Rio de Janeiro: Contratempo, 2005.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Tecnologias e Gestão do Conhecimento na Escola. In: VIEIRA, A. T. et al (org.). **Gestão educacional e tecnologia**. São Paulo: Avercamp, 2003. P. 113-130.

CASTILLO ARREDONDO, S. Técnicas e instrumentos de evaluación en la educación a distancia. In: SIMPOSIO IBEROAMERICANO: LA EVALUACIÓN EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA, 4, 1996, Santa Cruz de la Sierra, Bolívia, 23 p.

FLORES GUERRERO, Rodrigo. **Observando observadores**: Una Introducción a las Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Santiago, Chile: Ediciones UC, 2009.

GARCIA ARETIO, L. **La educación a distancia**: de la teoría a la práctica. 2ª ed. Barcelona: Editora Ariel, 2001.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e Tecnologias**: O novo ritmo da informação. Campinas, SP: Papirus, 2007.

MEIER, Marcos; GARCIA, Sandra. **Mediação da aprendizagem**: contribuições de Feuerstein e de Vygotsky. Curitiba: Edição do autor, 2007.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas, SP: Papirus, 2000 - (Coleção Papirus Educação).

SILVA, Marcos; SANTOS, Edméa. **Avaliação da aprendizagem em educação online**. São Paulo: Edições Loyola, 2011.

SOUZA, Ana Maria Martins de; DEPRESBITERIS, Léa; MACHADO, Osny Telles Marcondes. **A mediação como princípio educacional**: bases teóricas das abordagens de Reuven Feuerstein. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2004.

ANEXOS

ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA FCL – UNESP
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
Resolução Nº 466/2012 – Conselho Nacional de Saúde

O(A) sr.(a) está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada: Tutor no Ensino a Distância: elemento humano da mediação educativa, que tem como objetivo caracterizar, analisar e compreender a atividade de tutoria no ensino à distância. Este é um estudo baseado em uma abordagem qualitativa, utilizando como procedimentos de coletas de dados o questionário.

A pesquisa terá duração de dois (02) anos e meio, com término previsto para 12/2014.

Sua **participação** nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas a serem realizadas sob a forma de questionário. Suas respostas serão tratadas de forma **anônima**, sendo resguardada a confidencialidade total do nome da instituição e dos profissionais durante a divulgação dos resultados obtidos, como regulamentam os preceitos éticos e legais que regem a pesquisa, tendo compromisso com os direitos abaixo descritos:

- Ser orientado diante de qualquer dúvida sobre o questionário;
- Não sofrer qualquer dano moral, físico ou psíquico;
- Ter a possibilidade de decisão quanto à participação, podendo ainda desistir em qualquer fase da pesquisa, não sofrendo nenhuma penalidade;
- Não sofrer qualquer tipo de represália diante das respostas;
- Ser informado quanto aos resultados obtidos na pesquisa.

Os **dados coletados** serão utilizados apenas **NESTA** pesquisa e os resultados divulgados em eventos e/ou publicações científicas.

Sr.(a) não terá nenhum **custo ao participar desta pesquisa e será garantida a indenização financeira para eventuais danos decorrentes da mesma**. O **benefício** relacionado à sua participação será de aumentar o conhecimento científico para a área de Educação a Distância.

Esta pesquisa foi aprovada sob o registro e Protocolo nº XXXXXXXX Ofício XXXXXXXX pelo Comitê de Ética em pesquisa em Seres Humanos da Universidade Estadual Paulista – UNESP – Campus de Araraquara, que se localiza na Rodovia Araraquara-Jaú, Km. 01 - Bairro Machados, CEP 14800-901 – Araraquara-SP. Fone (16) 3334-6200.

O(A) sr.(a) receberá uma cópia deste termo do pesquisador responsável, podendo tirar as suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou em qualquer momento.

Desde já agradecemos.

Orientador: Sebastião de Souza Lemes
Faculdade de Ciências e Letras – UNESP
Pós-Graduação em Educação Escolar
Fone: (16) 3334-3212/6112

Daniela Dermínio Posterare Santos
Mestranda em Educação Escolar – UNESP
Fone: (16) 3334-3212/6112

Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências e Letras – Unesp: (16) 3334-6466

Araraquara, ____ de _____ de 2014.

Declaro estar ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento.

Sujeito da pesquisa:

(assinatura)

**ANEXO B – E-MAIL AOS COORDENADORES SISTEMA UAB E REDE E-TEC
BRASIL DAS UNIVERSIDADES E INSTITUTOS FEDERAIS**

Prezados coordenadores UAB/e-Tec,

Sou aluna do Mestrado em Educação Escolar e estou desenvolvendo uma pesquisa, a qual tem por objetivo caracterizar, analisar e compreender da atividade de tutoria nos programas de políticas públicas de ensino a distância no Brasil.

Sendo assim, envio o link do questionário e o termo de consentimento livre e esclarecido anexo, e solicito o repasse desse material aos tutores virtuais e presenciais.

O questionário traz questões simples e é bem rápido de responder, bastando, ao final, clicar na opção enviar.

https://docs.google.com/forms/d/19GLrLW0JWeRL13E-GhYwRDC66wtlKoLgqEIs75acIS0/viewform?usp=send_form

Quanto ao termo de consentimento livre e esclarecido (o qual envio anexo), gostaria que fosse assinado, digitalizado e enviado ao meu e-mail.

Gostaria de destacar que essas informações são de grande importância tanto para o meu estudo como para a reflexão sobre os profissionais da Tutoria em EaD no Brasil.

Desde já agradeço a atenção e coloco-me à disposição para dúvidas.

Atenciosamente,

Daniela Dermínio Posterare Santos

ANEXO C - CARTA AOS TUTORES

Olá tutor (a)!

Sou aluna de mestrado pela Faculdade de Ciências e Letras da UNESP e pesquiso sobre o perfil de tutoria no ensino a distância, bem como as dificuldades práticas encontradas nas atividades desenvolvidas no cotidiano do trabalho como tutor (a) de curso a distância.

Assim, convido os tutores dessa modalidade de ensino e, desde já, agradeço pelo esforço em responder o questionário abaixo, mesmo que suas respostas sejam breves.

Só lembrando, a sua participação é muito importante!

Atenciosamente,
Daniela Dermínio Posterare Santos

ANEXO D - QUESTIONÁRIO AOS TUTORES**D) Identidade e Perfil de tutoria:**

1 - Sexo:

 Feminino Masculino

2 - Idade:

 18 a 25 26 a 32 33 a 39 40 ou mais

3 - A sua graduação foi em que área? Assinale mais de uma alternativa, se necessário.

 Ciências da Terra Ciências Biológicas Ciências Exatas Ciências Humanas

4 - Você tem curso de Pós-Graduação?

 Sim Não

4.1 - Em resposta afirmativa, especifique o nível:

 Aperfeiçoamento Especialização Mestrado Doutorado Outros.

Especifique:

5 - Em que região do Brasil você atua como tutor?

 Norte Nordeste Central Sul Sudeste

6 - Em que área se encontra o curso que você exerce tutoria?

 Ciências Biológicas Ciências da Terra Ciências Exatas Ciências Humanas

7 - Há quanto tempo é tutor em cursos de ensino a distância?

- Até 1 ano Entre 1 a 2 anos
 Entre 2 a 4 anos Mais de 4 anos

8 – Você recebeu treinamento específico para exercer essa função de tutor?

- Sim Não

II – Condições de trabalho:

8.1 – Comente sobre o treinamento recebido para o exercício da tutoria.

8.2 - Com que periodicidade você recebe treinamento?

- Mensalmente Bimestralmente
 Semestralmente Anualmente
 A cada dois anos Recebi uma única vez

8.3 – Qual é a carga horária que os treinamentos costumam ter?

- Até duas horas De duas a quatro horas
 De quatro a 8 horas Mais de 8 horas

9 - Sua tutoria é diária?

- Sim Não

10 - Sua tutoria é:

- Presencial Online

11 - Quantas horas semanais você dedica ao exercício da função de tutor?

- Até 8 horas Entre 9 a 12 horas
 Entre 13 a 20 horas Mais de 20 horas

12 - Você considera suficiente a carga horária destinada à tutoria neste curso?

- Sim Não

12.1 – Comente:

13 - Onde você exerce suas atividades de tutoria? Assinale mais de uma opção, se necessário.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Em casa | <input type="checkbox"/> Na Universidade / Instituto |
| <input type="checkbox"/> No polo presencial | <input type="checkbox"/> Outro local |

14 – Você possui quantos alunos no ensino a distância?

- Até 40 alunos
- De 41 a 100 alunos
- De 101 a 150 alunos
- Mais de 151 alunos

15 – Com que recursos/equipamentos você conta para exercer a atividade de tutoria? Assinale mais de uma opção, se utilizada.

- Sala ambiente destinada à tutoria
- Telefone do polo / instituição
- Vídeo conferência (por computador)
- Material Didático impresso
- Ambiente virtual de aprendizagem – Plataforma Moodle (inclui fórum, chat, mensagem dentre outros recursos)
- Web conferência (satélite)
- Bate papo
- Celular pessoal
- E-mail institucional
- E-mail pessoal
- Fax
- Webcam
- Facebook
- Outros. Especifique:

16 - Descreva sua rotina de tutoria, evidenciando as principais atividades que desenvolve:

III - Percepções do tutor:

17 - Ao desenvolver a atividade de tutoria, você considera que está desenvolvendo atividade docente?

Sim

Não

17.1 - Por quê?

18 – Que necessidade você apresenta ao exercer sua atividade de tutoria?

19 - Que competências ou saberes você considera importantes para a atividade de tutoria?

20 - Em geral, quais são as dificuldades que você encontra na atividade de tutoria? Especifique.

21 – Faça suas sugestões para melhorar a atividade de tutoria.

OBRIGADA POR SUA CONTRIBUIÇÃO!

ANEXO E - CRONOGRAMA DA PESQUISA

O estudo foi realizado em dois anos e seis meses, conforme as etapas descritas no quadro abaixo.

Quadro 10: Cronograma da pesquisa

Atividades	2012	2013	2014
Re-elaboração do projeto de pesquisa	x	x	
Participações em eventos		x	x
Sessões de orientação		x	x
Pesquisa bibliográfica		x	
Pesquisa de campo			x
Sistematização das informações, interpretação e análise dos dados			x
Redação			x

Fonte: Elaborado pela autora (2014).