

## O Tutor na Educação a Distância: Quem é esse sujeito?

Hercules Guimarães Honorato  
Escola Naval  
Professor Titular  
Rio de Janeiro  
Brasil  
E-mail: hghhhma@gmail.com

**Resumo:** O objetivo deste artigo é analisar a importância do tutor na Educação a Distância (EaD) por intermédio dos alunos cursistas, professores da rede estadual de educação da cidade do Rio de Janeiro, sujeitos do estudo, em formação continuada e realizando curso de extensão em Língua Portuguesa a distância. Para melhor compreendermos os aspectos relacionados a esta nova atribuição docente, foi realizada uma pesquisa qualitativa, bibliográfica, apresentando os principais conceitos e teorias pertinentes a este campo profissional, contando ainda com a apresentação dos resultados finais de um levantamento, via *survey online*, com os referidos cursistas, visando conhecer que valores e olhares eles atribuem aos tutores nesta modalidade. Tanto na educação presencial quanto na distância, o professor atual deixou simplesmente de ser transmissor e detentor do conhecimento e foco principal da educação tradicional, passando a ser e atuar como um elemento incentivador de descobertas e auxiliar no processo de aprendizagem do aluno, este sim um elemento ativo e participativo e foco principal do processo pedagógico. Os resultados apontaram para o importante papel desenvolvido pelo professor-tutor, em especial e segundo os olhares dos cursistas, que conseguem realizar com êxito suas tarefas estipuladas e ainda são motivados por esse professor a permanecerem no curso.

**Palavras-chave:** Educação a distância. Tutor. Tecnologias Digitais de Informação e Conhecimento.

## El Tutor de Educación a distancia: ¿Quién es ese sujeto?

**Resumen:** El objeto de este artículo es analizar la importancia del tutor en la Educación a Distancia (EaD), mediante los alumnos cursantes, profesores de la red Estatal de Educación de la Ciudad de Rio de Janeiro, sujetos al estudio en formación continua y realizando cursos de extensión en lengua Portuguesa a distancia. Para comprender mejor los aspectos relacionados a esta nueva atribución docente, fue realizada una búsqueda cualitativa y bibliográfica, presentando los principales conceptos y teorías pertenecientes a este campo profesional, cuenta igualmente con una presentación de los resultados finales de una encuesta vía *Survey Online* (encuesta en línea) con los referidos cursantes, con el objetivo de conocer los valores y punto de vista que ellos atribuyen a los tutores en esta modalidad. Tanto en la educación presencial como en la educación a distancia, el profesor actual dejó simplemente de ser transmisor, dueño del conocimiento y foco principal de la educación tradicional, pasando a ser y actuar como un elemento incentivador de descubrimientos y auxiliar en el proceso de aprendizaje del alumno, este si es un elemento activo participativo y centro principal del proceso pedagógico. Los resultados apuntaron para el importante papel desarrollado por el Profesor Tutor, en especial y según los puntos de vista de los alumnos que logran realizar con éxito sus tareas estipuladas y que aún son motivados por ese profesor a permanecer en el curso.

**Palabras Claves:** Educación a Distancia. Tutor. Tecnologías Digitales de información y Conocimiento.

## 1. Introdução

“Saber que ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção.” (FREIRE, 2008, p.47).

A sociedade atual encontra-se num período de transição, considerada como uma revolução global que está em curso, em especial no modo como pensamos sobre nós mesmos e no modo como formamos laços com outros (GIDDENS, 2003), o que poderíamos denominar de redes. Diante deste cenário, esta sociedade está vivendo profundas mudanças nas práticas culturais, políticas e econômicas, e que Mill (2012, p.137) afirma "que uma dessas mudanças se vincula à emergência de novas maneiras dominantes pelas quais experimentamos o tempo e o espaço".

Nessa nova relação de tempo e espaço, surge uma modalidade de educação: a "virtual", uma capacidade infinita de descobrir e reinventar o conhecimento, que no nosso caso, o educacional. Com a expansão da modalidade da Educação a Distância (EaD) e suas relações com as Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), por muitas vezes, de forma reducionista, alguns autores tratam o tema como uma revolução tecnológica, em que as TDIC são as protagonistas exclusivas dessa revolução, sem considerar os desmembramentos pertinentes ao campo da educação. Silva (2006, p.11) cita que tudo isso é um "fenômeno da cibercultura, isto é, do conjunto imbricado de técnicas, práticas, atitudes, modos de pensamento e valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço".

Além das TDIC, o advento da Internet nos anos 1990 proporcionou um desenvolvimento no âmbito educacional, somando-se também ao "avanço da telemática, a rapidez de comunicação por redes e a facilidade próxima de ver-nos e interagir a distância" (MORAN, 2006, p.41), incluindo a modalidade da EaD ou educação *online*, que em nosso estudo tem na caracterização da docência contemporânea, em especial a "docência virtual", o seu foco e que é tratada no seu desenvolvimento.

Caminhando em paralelo, o docente, de qualquer formação ou local de trabalho, deparou-se com limitações de concepção entre o conhecimento técnico-científico e a prática da sala de aula. Estudos foram gerados a partir da necessidade da superação dessa relação, visando outras possibilidades voltadas à profissionalização, buscando a compreensão da especificidade e da constituição dos saberes e formação docente, em especial os ligados ao profissional que ensina nesta modalidade, geralmente denominados "tutores".

O presente estudo teve como objetivo principal avaliar a importância do tutor no ensino a distância, na visão do professor cursista. Para isso, realizamos uma pesquisa com 222 alunos do curso de Formação Continuada em Língua Portuguesa, promovido pela Fundação Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CECIERJ) em parceria com a Secretaria Estadual de Educação do Rio de Janeiro (SEEDUC). Todos os alunos são professores de Língua Portuguesa da rede estadual de ensino, matriculados no curso de extensão na modalidade Educação *online*.

Este artigo está organizado em três seções principais, além da Introdução e das Considerações Finais. A primeira apresenta o referencial teórico e a perspectiva conceitual de EaD; as características entre o ensino presencial e o virtual; as potencialidades e limitações desta modalidade. A segunda apresenta a metodologia de pesquisa que foi utilizada. A terceira seção discorre sobre a formação docente e a formação do professor virtual e quem são, e a sua importância nesse contexto de

TDIC, além de apresentar os dados levantados e analisados na coleta realizada, com base no referencial teórico explorado.

Com o intuito de evitarmos imprecisões ou adjetivações conceituais, este estudo considera que os conceitos de Educação a Distância, ensino a distância e educação online como sendo os mesmos, e que estão expostos no próximo capítulo.

Assim exposto, a seguinte questão de pesquisa foi proposta: em que medida é considerada importante a presença do docente tutor na educação *online* na visão dos discentes cursistas?

## 2. Referencial Teórico

Esta seção não tem o intuito de fazer um estudo pormenorizado desta modalidade de educação, mas sim o de provocar uma discussão sobre a importância e o crescimento que a EaD teve nos últimos anos, principalmente com o advento das novas tecnologias e o uso da internet como ligação do tempo e espaço entre o professor e o aluno, em uma sociedade globalizada e informatizada.

O referencial teórico contou com quatro partes específicas e bem distintas. A primeira tratou dos principais conceitos envolvidos na EaD e a sua expansão no Brasil via o ensino superior, contou com Lemgruber (2008), Maia e Matar (2007) e Moran (2002, 2006). A segunda parte abordou a legislação brasileira pertinente sobre o tema. A seção seguinte trabalhou a docência virtual, suas competências e sua formação, que contou com os seguintes autores entre outros: Azevedo (2009), Behar (2013), Bosi (2007), Mill (2012), Nóvoa (2008), Perrenoud (2001), Rocha (2008) e Teixeira Júnior (2010). A última parte do desenvolvimento contou com argumentos sobre a graduação a distância e o desafio da qualidade, onde Juliatto (2005) e Netto, Giraffa e Faria (2010), Silva (2006) entre outros, trataram esta questão.

O Dicionário de Educação, coordenado por Agnès van Zanten, realça que a Educação a Distância durante muitos anos era vista como paliativo do ensino presencial, "só intervinha nos casos em que a presença física do aluno numa escola se tornava impossível, [...] era então reduzida a 'não presença em sala de aula'. [...] esta concepção da 'distância' evoluiu fortemente" (VAN ZANTEN, 2011, p.310).

A EaD, em particular, é entendida como um processo de ensino-aprendizagem no qual alunos e professores se encontram separados espacial e/ou temporalmente, e que têm uma relação fundante com a tecnologia. Assim, emerge renovada na Era da Informação. Moran (2006, p.41) define "como o conjunto de ações de ensino-aprendizagem desenvolvidas por meio de meios telemáticos, como a internet, a videoconferência e a teleconferência".

O conceito de EaD parece, à primeira vista, ser bem simples. Segundo os autores Maia e Mattar (2007, p. 6) é "uma modalidade de educação em que os professores e alunos estão separados, planejada por instituições e que utiliza diversas tecnologias de comunicação". Mill (2012, p. 21), por sua vez, argumenta que ela seria uma modalidade de educação geralmente considerada uma forma alternativa e complementar para a formação do cidadão, "com ricas possibilidades pedagógicas e grande potencial para a democratização do conhecimento".

As possibilidades dessa modalidade se multiplicam com o uso de tecnologias digitais e de rede, gerando diferentes modelos de educação para o desenvolvimento profissional ou pessoal que requerem, ainda assim, a interação entre estudantes e docentes. Moran (2002) argumenta que a Educação a distância não é um *fast-food* em que o discente se serve de algo pronto e o degusta. É uma prática que permite um equilíbrio entre as necessidades e habilidades individuais e as do grupo, que pode ser de forma presencial e virtual.

Esse autor ainda sugere um movimento no sentido de uma convergência entre a EaD e a educação presencial, gerando modelos definidos primordialmente segundo

necessidades pedagógicas, mas incluindo, sempre, o compartilhamento e o diálogo entre alunos e professores (MORAN, 2002). Entretanto, as atividades de práticas de ensino desenvolvidas pelo tutor ainda se encontram imersas em situações de isolamento e desprovidas de ação reflexiva e crítica, sugerindo a necessidade de se rever uma racionalidade emancipatória nas relações pessoais e profissionais, na organização dos currículos dos cursos, nas políticas públicas e institucionais e nas próprias práticas docentes (AZEVEDO, 2009).

A educação presencial e a EaD tem seus valores e singularidades, mas considera-se que a principal diferença entre as duas é o potencial colaborativo na educação *online*. As pessoas se expõem muito mais porque precisam interagir para se fazer presentes. Seus textos e demais contatos ficam registrados no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e, se privilegiarmos o uso de ambientes coletivos, mesclados à produção individual, podemos construir uma comunidade de aprendizagem colaborativa. Nessas comunidades somos corresponsáveis pelo processo individual e do grupo: alunos, tutores e professores. Porém, segundo Moran (2006, p.48), "caminhamos para uma integração dos núcleos de educação a distância com os atuais núcleos ou coordenações pedagógicas dos cursos presenciais".

No quadro a seguir é contextualizada a mudança do paradigma e o impacto da educação online nas salas de aula. O que pode ser notado em primeiro lugar é que o professor deixou simplesmente de ser transmissor e detentor do conhecimento e foco principal da educação tradicional, passando a ser e atuar como um elemento incentivador de descobertas e auxiliar no processo de aprendizagem do aluno, este sim um elemento ativo e participativo e foco principal do processo pedagógico. O que corrobora ao que Freire (2008, p.62), afirma em relação a qualquer docente, que ele deve respeitar "à autonomia, à dignidade e à identidade do educando e, na prática, procurar a coerência com este saber [...]".

	Na educação tradicional	Com a nova tecnologia
O professor	Um especialista	Um facilitador
O aluno	Um receptor passivo	Um colaborador ativo
A ênfase educacional	Memorização dos fatos	Pensamento crítico
A avaliação	Do que foi retido	Da interpretação
O método de ensino	Repetição	Interação
O acesso ao conhecimento	Limitado ao conteúdo	Sem limites

**Quadro 1.** Relação educação tradicional e educação *on-line*.

**Fonte:** GARCIA e CORTALAZZO (1998 *apud* CACIQUE, 2000, p.1).

Ocorrem, ainda hoje, dificuldades sérias na aceitação da EaD, como a sala de aula física, pois "desde sempre aprender está associado a ir a uma sala de aula, e lá concentramos os esforços dos últimos séculos para o gerenciamento da relação de ensinar e aprender" (MORAN, 2006, p.46). Portanto, é necessária uma docência a distância, que Behrens (1997 *apud* MILL, 2012, p.30) argumenta que ela seja "capaz de promover mudanças e de se comprometer com a aprendizagem significativa, problematizadora e reflexiva para a formação profissional e a construção da cidadania".

Se houver um equilíbrio entre o presencial e o virtual, existe a possibilidade de obtermos grandes resultados a um custo menor de deslocamento, sem a perda de tempo e com a possibilidade de um maior grau de gerenciamento da aprendizagem (MORAN, 2006), embora devamos ratificar que "uma das grandes vantagens em

ambientes virtuais de aprendizagem seja a comunicação a qualquer hora e qualquer lugar [...] significa interações intensivas [...] e um grande investimento de tempo" (OKADA, 2006, p.275). O que importa é a interação e o trabalho colaborativo na construção significativa do conhecimento, desenvolvendo habilidades intra e interpessoais, deixando os discentes de "ser independentes para ser interdependentes (OKADA, 2006, p.278).

Há, porém, algumas perguntas transversais a essa temática da educação por intermédio da metodologia a distância que se tornam preocupantes quando recordamos a entrevista concedida à Revista Carta Capital, em 14 de dezembro de 2011, pelo professor Marco Silva, que afirma: "[...] Há uma política de inclusão de computadores nas escolas, mas não há política de formação de professores para seu uso". A partir desta afirmação, podemos questionar: quem seria esse profissional que ensina na EaD? Que competências, habilidades e atitudes eles deveriam apreender em sua formação? As respostas foram buscadas e expostas a seguir.

Analisando a natureza e a dinâmica das relações pedagógicas interpessoais que se desenvolvem entre alunos/alunos e alunos/professores em um curso de formação continuada de professores mediado através de um AVA, discute-se o impacto dessas relações na qualidade da experiência nestes cursos, concluindo que a formação para a autonomia é um processo dependente de diversos fatores, incluindo a necessidade de investir na formação dos docentes que possam fundamentar a prática pedagógica (ROCHA, 2008; KUCHARSKI, 2010). Moran (2006, p.45) deixa claro que "não podemos confundir a educação *online* só com cursos pela internet e somente pela internet no modo texto", é muito mais do que isso.

Independente da modalidade atuante, o docente é um elemento imprescindível. Gatti (2009, p. 2) afirma, portanto, que "o papel e a formação desse profissional, sua inserção na instituição e no sistema, são pontos vitais [...] a Educação para ser humano se faz em relações humanas profícuas". A autora ainda complementa ratificando que nos processos de educação a distância observa-se a importância ampla do professor, desde a criação, produção, revisão, recomposição dos materiais didáticos, até os contatos com os alunos, mais diretos ou indiretos, em diferentes momentos, por diferentes modalidades.

No entanto, Bosi (2007) e Nóvoa (2008) sugerem que o trabalho dos tutores tem se reduzido ao de "prestadores de serviços temporários", com pagamentos através de bolsas e sem as devidas garantias legais e reconhecimentos institucionais. As condições de trabalho dos tutores são claramente ruins e resultam do acúmulo da docência virtual e presencial, bem como da dificuldade na organização de tempo e espaço para a execução da tutoria propriamente dita, da falta de diálogo entre as equipes de docentes, bem como da dificuldade de manter o ânimo dos alunos e da baixa remuneração (TEIXEIRA JÚNIOR, 2010).

Mill (2012, p.31) argumenta que entre "os vários acontecimentos que contribuíram para a construção de um cenário favorável à EaD, está também o amadurecimento da legislação educacional no Brasil". Um ótimo exemplo é a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) (BRASIL, 1996), que trata pela primeira vez da EaD. No capítulo sobre as Disposições Gerais, o art. 80 deixa claro 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, não paginado, grifo nosso).

No Brasil, os programas de EaD são regulamentados, avaliados e supervisionados pelo Ministério da Educação (MEC), que é responsável pelo credenciamento de cursos. Isso exige um processo no qual a instituição precisa evidenciar que sua proposta de curso é consistente com os *Referenciais de Qualidade* (BRASIL, 2007a). O documento é flexível com relação ao desenho didático e às combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos utilizados em um

curso, mas determina que é necessário contemplar-se as dimensões técnico-científica e política. A Portaria Normativa nº 2 de 2007, do MEC (BRASIL, 2007b), complementa os *Referenciais* em seu art. 1º, parágrafo segundo, que especifica os documentos necessários e comprobatórios da existência física e tecnológica e de recursos humanos necessários, consistentes com o Decreto n. 5.622/05 (BRASIL, 2005) e os *Referenciais*.

Ainda que não defina um modelo único de EaD, os *Referenciais* (BRASIL, 2007a) especificam elementos obrigatórios a serem oferecidos por todos os cursos propostos, referindo-se à organização didático-pedagógica, ao corpo docente e de tutores, além de mencionar as instalações físicas a serem disponibilizadas e utilizadas pelos alunos na universidade e em seus polos de apoio presencial. Os projetos político-pedagógicos dos cursos devem apresentar com clareza as opções do currículo, a concepção de educação, os sistemas de comunicação, o material didático, a avaliação, a composição da equipe multidisciplinar, a infraestrutura de apoio, a gestão acadêmico-administrativa, a sustentabilidade financeira, bem como o perfil do aluno que pretende formar.

É fato incontestável, porém, que esta modalidade se beneficiou de sobre maneira com a instalação do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), instituída em 2006. Importantes características da UAB marcam essa situação positiva, como: o polo de apoio presencial como unidade operacional para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados; estabeleceu-se uma articulação entre os cursos e programas e os polos; definição que o MEC coordenará a implantação, o acompanhamento, a supervisão e a avaliação dos cursos desse Sistema.

Em relação ao corpo docente que integra o credenciamento das instituições atuantes nessa modalidade, deve ser apresentado um quadro de qualificação dos docentes responsáveis pela coordenação do curso, pela coordenação de cada disciplina, pela coordenação do sistema de tutoria e outras atividades relativas ao desenvolvimento do curso. Entretanto, relativamente pouco é dito com relação ao tutor. Assim, permanece uma lacuna importante, que permite que instituições não idôneas desvirtuem as intenções do documento através da adoção de estratégias de aumento da lucratividade sem quaisquer preocupações com a qualidade e a "identidade" do tutor (LEMGRUBER, 2008).

A docência na EaD ainda não está profissionalizada, é uma força de trabalho geralmente depreciada ou contratada com pouca seriedade - uma relação de tratamento ainda "inferior ao dado à docência presencial, que já não tem sido recebida de modo adequado [...] ainda se mostra diversificado, informal, temporário, precário, intensificado, sucateado, mal remunerado e desmantelado" (MILL, 2012, p.45). O professor não é descartável, nem substituível, pois, quando bem formado, ele detém um saber que alia conhecimento e conteúdos de didática e as condições de aprendizagem para segmentos diferenciados.

A perspectiva da formação docente especializada para esta modalidade exige uma reflexão sobre um "novo pensar" dos participantes, de forma ativa e crítica, bem como os seus instrumentos didáticos, práticas e projetos pedagógicos. O docente precisa buscar e trocar experiências, de modo a construir referenciais que orientem suas escolhas, para atingir seus objetivos pedagógicos no contexto de sua prática educativa dinâmica e contínua, podendo ser alterada pelas respostas tecnológicas e pelas práticas que surgirão no decorrer do processo de ensino-aprendizagem.

Não podemos deixar de frisar, que independente da depreciação profissional atribuída ao docente tutor, ele desempenha um papel chave no processo de ensino-aprendizagem na EaD, sinalizando o despontar de novos saberes docentes, novos comportamentos de aprendizagem e novas racionalidades, além de novas relações de trabalho que indicam transformações na categoria docente. "Com a educação online,

os papéis do professor se multiplicaram, diferenciam-se e complementam-se, exigindo uma capacidade de adaptação e criatividade diante de novas situações, propostas, atividades". (MORAN, 2006, p.43).

Além das reflexões anteriores, a qualidade deve estar presente no âmbito educacional. Os chamados "indicadores de qualidade" são características ou aspectos convergentes que compõem uma estrutura básica, agrega valores que reafirmam a qualidade da instituição em relação a sua estrutura (JULIATTO, 2005). Para o autor, esses indicadores não são estáticos, pois se modificam em função do tempo, servindo como elementos que avaliam e levantam medidas a respeito dos aspectos objetivos de qualidade. Este conceito, mesmo não sendo utilizado de forma global, existe e evidencia uma preocupação mundial com resultados educacionais que buscam a qualidade na educação. (JULIATTO, 2005; NETTO, GIRAFFA, FARIA, 2010).

### 3. Metodologia

A abordagem dessa investigação é de cunho qualitativo, com pesquisa documental e bibliográfica como técnicas exploratórias, onde se buscou estabelecer relações sobre a formação desse profissional que tem sobre seus ombros a missão de ensinar a distância com qualidade e responsabilidade. A escolha da pesquisa qualitativa teve como escopo a ênfase na interpretação, "na compreensão das motivações, culturas, valores, ideologias, crenças e sentimentos que movem os sujeitos, que dão significado à realidade estudada e não aos fatos observáveis e passíveis de serem medidos estatisticamente" (IVENICKI; CANEN, 2016, p.11). Conforme esses mesmos autores, a análise documental é um exemplo da metodologia qualitativa, onde o pesquisador mergulha sobre fontes escritas.

Para verificar em que grau estes sujeitos da pesquisa - os cursistas, consideram importante a atuação dos tutores nessa modalidade de educação, adotamos como instrumento de coleta de dados um questionário com perguntas fechadas e, após a devida autorização da coordenação geral do curso, enviamos aos respectivos *e-mail*. Os alunos recebiam um *link* através do qual poderiam respondê-lo via *survey*<sup>1</sup> *online*. A opção por esse instrumento de coleta de dados, um questionário, teve sua motivação na busca rápida das respostas dos cursantes, visto que eram alunos virtuais, além de obter informações mais amplas, sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, comportamento presente e passado (GIL, 2009).

### 4. Resultados e discussões

Os sujeitos da pesquisa, conforme já comentado, são professores de português da rede estadual de educação do Rio de Janeiro que estão fazendo uma formação continuada via EaD. Foi solicitado aos 500 docentes cursantes que entrassem no *link* do questionário *online* e respondessem, caso desejassem, a seis perguntas fechadas. Deste total, participaram do levantamento 222 respondentes, ou seja, 44%. Como este é estudo qualitativo, consideramos um número muito bom para o objetivo colimado, porém, não poderemos generalizar os seus achados.

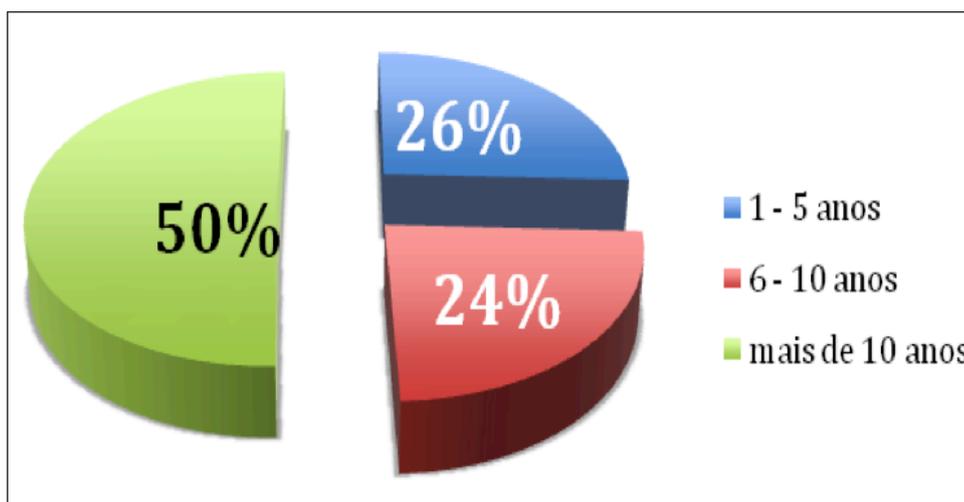
As questões foram analisadas na sequência em que foram formuladas, com análises pontuais e procurando fazer a relação com a EaD e a formação desse futuro professor-tutor.

A primeira pergunta questionava há quanto tempo trabalha como professor de Língua Portuguesa? Procurou-se ter uma ideia da experiência dos cursistas, ou seja,

---

<sup>1</sup> *Survey* - Levantamento de campo, pesquisa que se caracteriza "pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer" (GIL, 2009, p.55).

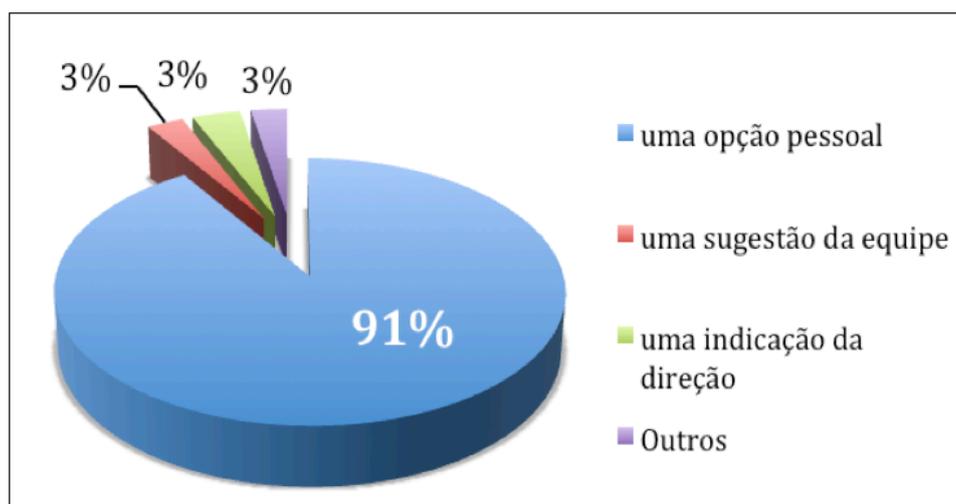
dos alunos que estavam realizando uma formação continuada via a distância. A Figura 1 mostra que 74% dos respondentes têm acima de seis anos no magistério, dado importante na avaliação da amostra que estamos trabalhando, principalmente pela experiência de educação tradicional, de sala de aula, que têm esses cursistas.



**Figura 1.** A experiência profissional dos cursistas.

**Fonte:** Autoria própria.

A segunda questão é uma continuação da primeira, pois faz uma reflexão pessoal do cursista sobre a motivação pela formação continuada e pela metodologia a distância. A Figura 2 deixa claro que mais de 90%, quase a totalidade, fez a opção por escolha própria, o que significa a grande possibilidade do curso em tela ser bem desenvolvido, principalmente no aspecto da participação dos discentes, tão importante na EaD.

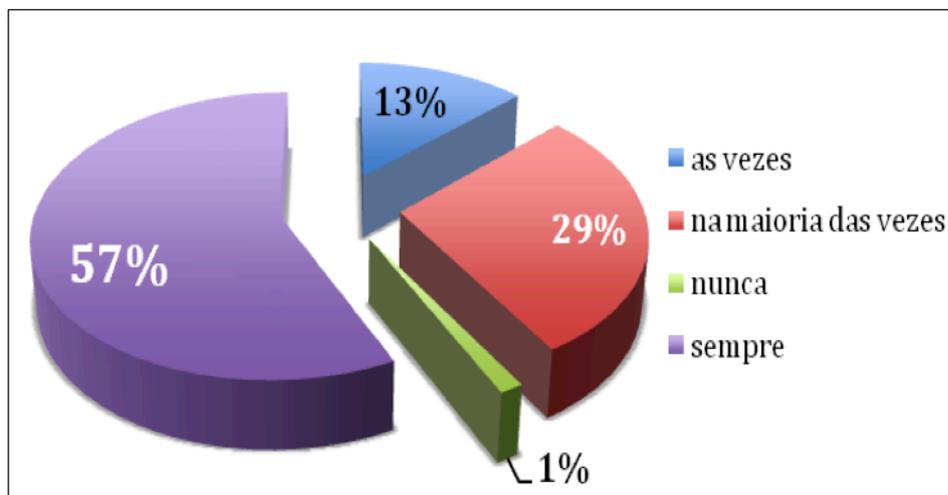


**Figura 2.** Motivação para realização do curso.

**Fonte:** Autoria própria.

A pergunta três procurou verificar se o aluno lê as mensagens que são enviadas pelo tutor e em especial as motivacionais. A questão foi motivada por um aspecto normalmente constatado durante o desenvolvimento de um curso a distância, quando em um determinado momento, o aluno começa a perder a motivação, tanto na

participação quanto nas atividades, por inúmeros fatores alheios inclusive a sua vontade. É nesse momento que devemos considerar a comunicação de apoio do tutor. O que o aluno cursista acha disso? A percepção dos respondentes é que quase sempre ou na maioria das vezes é verificada a efetividade dessa ferramenta de comunicação entre tutores e discentes, trazendo o aluno para a continuação da sua formação a distância, como mostrado na Figura 3.

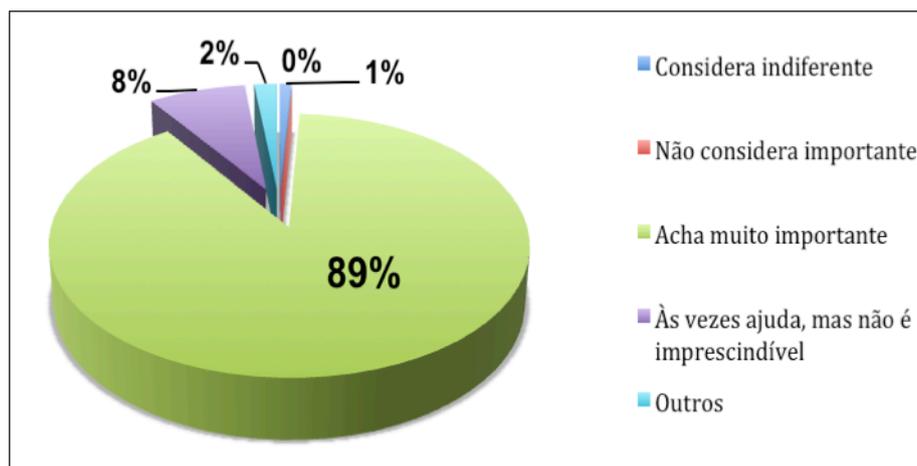


**Figura 3.** Avaliação das mensagens de apoio motivacional.  
**Fonte:** Autoria própria.

Em relação ainda a questão três, Moran (2006, p.47) assevera que os processos convencionais de ensino, ou seja o presencial, "e com a atual dispersão da atenção da vida urbana, ficam muito difíceis a autonomia e a organização pessoal, indispensáveis para os processos de aprendizagem a distância", por isso mesmo a importância do tutor na motivação dos seus discentes.

Como podemos verificar na ilustração da Figura 4, demonstra-se a importância do professor-tutor na visão dos alunos cursistas. Pode-se ratificar, o que já é corroborado na afirmativa de Mill (2012), o papel desempenhado pelo tutor, pois 89% dos respondentes considera a presença do mesmo nos cursos de educação a distância muito importante.

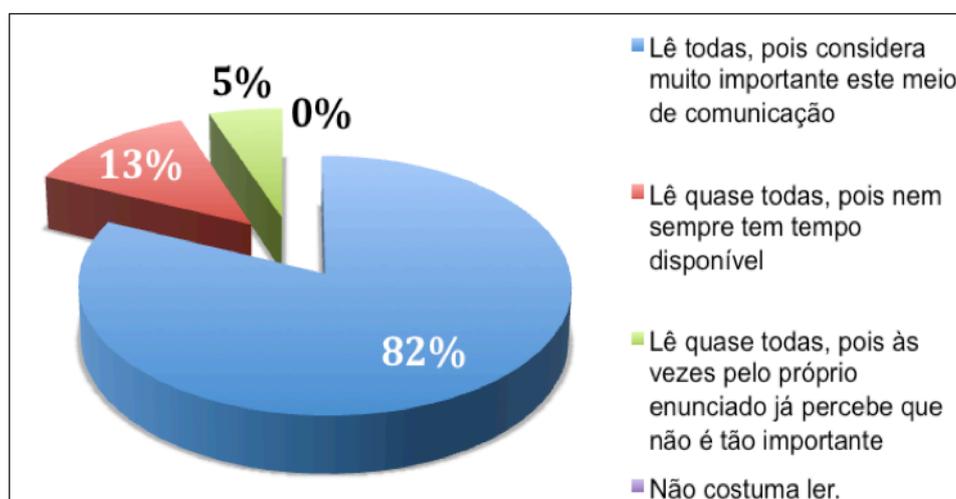
Tal constatação está bem fundamentada em Silva (2006, p.55, grifo do autor), quando esse autor desvela que o emissor, tutor, "não dispara mais uma mensagem fechada no modelo *um-todos*, ao contrário, oferece um leque de dados associados a possibilidades de manipulações no modelo *todos-todos*", o que em suma significa a relação de importância do tutor perante o seu tutorado, ou alunado.



**Figura 4.** Grau de importância do tutor no curso EaD.  
**Fonte:** Autoria própria.

Podemos então afirmar que a tutoria tem uma relação direta com o processo de ensino-aprendizagem, pois estes profissionais estabelecem um vínculo mais próximo com os alunos, e de grande importância na participação do desenvolvimento dos cursos e de projetos da modalidade. Uma das estratégias utilizadas pelos tutores nos cursos em EaD são as mensagens, enviadas aos cursistas ou postadas nas plataformas dos cursos, para lembrar-lhes sobre suas tarefas na *web*, numa tentativa também de diminuir a distância virtual.

Quanto a estas mensagens, 82% do grupo de entrevistados afirmaram que leem todas as recebidas, pois as consideram muito importantes. A Figura 5 deixa bem claro que em certa medida os alunos sempre leem as mensagens enviadas por seus tutores. Silva (2006, p.73), esclarece, em diálogo com tutores, que "o distanciamento dos corpos e a falta do olho-no-olho significam evasão quando esse retorno demora", por isso a importância das mensagens e das respostas pelos tutores.



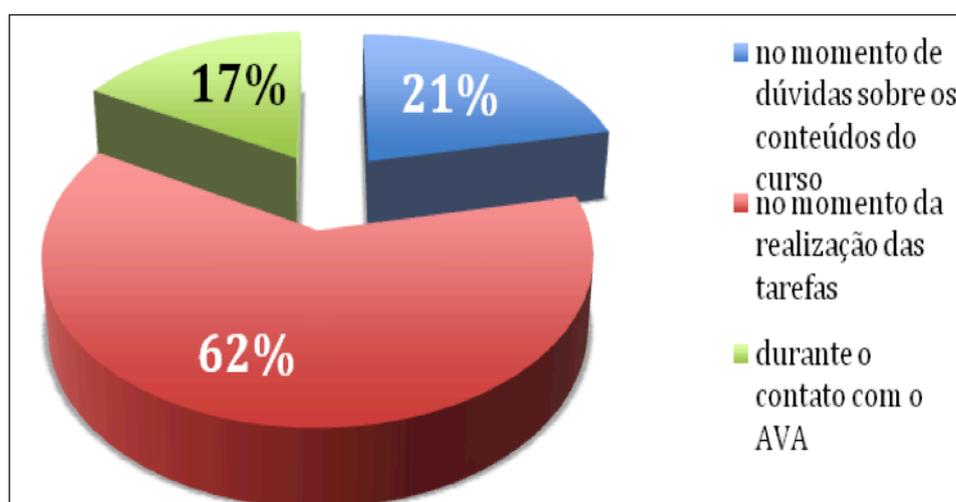
**Figura 5.** Resultado das mensagens enviadas pelos tutores.  
**Fonte:** Autoria própria.

A última questão procurou apresentar um termômetro da real necessidade do

tutor, principalmente em que momento o aluno se viu mais necessitado de uma comunicação mais fluente e rápida. Como as perguntas eram fechadas, também para agilizar a análise das respostas, foram ofertadas três respostas padrão: no momento de dúvidas sobre os conteúdos do curso; no momento da realização das tarefas; e durante o contato com o ambiente virtual.

A Figura 6 deixa nítida a necessidade do aluno no momento da realização das tarefas, onde há a pressão pelo cumprimento de prazos e também de avaliação. Tal situação verificada com 62% dos cursista demonstra a importância que deve existir na relação professor-aluno, o que Silva (2006) exalta que o professor-tutor não deve se reduzir a um conselheiro, ele deve arquitetar novos percursos, de significações. Assim, espera-se que o discente cursista não deixe suas tarefas ou mesmo suas dúvidas para a última hora.

Ser procurado só no momento de uma atividade pré-programada, pois essa poderá estar valendo um determinado grau, é desanimador para o tutor. Paulo Freire (2008, p.117, grifo do autor) expõe com clareza que "quem tem o que dizer deve assumir o dever de motivar, de desafiar quem escuta, no sentido de que, quem escuta diga, fale, *responda*".



**Figura 6.** Necessidade de apoio do professor-tutor.

**Fonte:** Autoria própria.

A formação do profissional da modalidade a distância deve se preocupar em adquirir também uma cultura básica no domínio das tecnologias, quaisquer que sejam suas práticas pessoais (PERRENOUD, 2001). Dessa maneira, é privilegiada a mediação pedagógica com destaque na interação e na relação entre os participantes do processo. Ainda no sentido de manter esta relação e interação do cursista, o tutor muitas vezes, ao perceber a desmotivação do aluno, tenta através de suas mensagens motivadoras diárias, recuperar a atenção deste aluno para o curso. Evidenciou-se pelas respostas expostas que, além da importante ajuda técnica, o tutor também pode influenciar positivamente a permanência do aluno no curso.

A tríade: conhecimentos, habilidades e atitudes fundamentam a discussão de pressupostos teóricos, tecnológicos e metodológicos das competências na perspectiva da EaD (BEHAR, 2013). A autora aponta as características necessárias para o "novo" docente da atualidade, atuante na modalidade a distância. Como exemplo a competência em relação ao saber fazer, criando condições para que o aluno construa ou produza conhecimentos, sendo fundamental que o tutor desenvolva estratégias motivacionais de ensino. Outra característica seria a rigorosidade metódica, reforçando a necessidade de criticidade e a criatividade dos alunos nos cursos a

distância.

Um interessante conceito de "polidocência" é exposto por MILL (2012, p.68) quando no trato desta modalidade de educação a distância, como uma nova forma de divisão do trabalho pedagógico. Numa relação entre professor coordenador da disciplina, do professor que prepara o material de estudo, ou conteudista, e o professor-tutor, que tem ligação direta com os alunos, genericamente, seria uma docência coletiva, "pressupondo uma equipe colaborativa e fragmentada, em que cada parte é realizada por um trabalhador distinto".

O que corrobora a ideia de que em EaD a docência não é um empreendimento individual, em grande parcela por causa da complexidade das tecnologias nas quais se apoia o trabalho virtual (MILL, 2012, p.30), e desta forma, ratifica que o docente virtual, um sujeito integrante de um coletivo, é um elemento imprescindível no trato das relações professor-professor-tutores-tutores-alunos-alunos-professores, em uma comunicação de "todos-todos".

## 6. Considerações finais

Independente da depreciação profissional atribuída ao docente tutor, ele desempenha um papel imprescindível no ensino-aprendizagem na Educação *online*, sendo, antes de tudo, o papel ocupado por um professor, que ao longo de sua trajetória docente, vem aprimorando maiores habilidades para o seu desempenho no ambiente virtual. Ele é profissional que amplia cada vez mais o seu repertório de estratégias pedagógicas, sinalizando o despontar de novos saberes docentes, novos comportamentos de aprendizagem e novas racionalidades, além de novas relações de trabalho.

Após análise da pesquisa, podemos afirmar que sob a ótica deste grupo de cursistas, fica claro que o tutor desempenha um papel fundamental na esfera de acompanhamento virtual, sendo a ele atribuído mérito e importância, não somente no momento da realização das atividades, como também quando atua no contexto da motivação, ao incentivar os alunos quando estes se apresentam desanimados para continuar no curso. Um verdadeiro desafio que deve ser encarado por todos na EaD é a evasão dos discentes, motivada, em grande medida, pelo desânimo em continuar o curso, por achar que não está sendo acompanhado ou visto por todos.

A pesquisa revelou que o tutor é aquele que articula o desenvolvimento virtual na busca de saberes, possibilitando a construção coletiva de novos olhares sobre o conhecimento, através da organização de fóruns de debates e do incentivo à participação em *chats*. Neste sentido, acreditamos que o despertar da reflexão crítica entre os participantes virtuais seja o grande desafio da função docente representada, neste caso, pelo tutor.

Independente da falta de *status* e do reconhecimento do profissional de Educação a Distância, no caso em especial dos tutores, é necessário analisar o trabalho desenvolvidos por esses docentes, que, além das dimensões motivacionais para a construção dos conhecimentos, os respondentes destacaram ainda a importância do tutor na abordagem metodológica da Educação a Distância, ou seja, na parte mais operacional de como buscar as informações e executar tarefas dentro do novo ambiente virtual.

Por ser dinâmica e complexa, nós ainda estamos por entender diversos aspectos que fazem parte dessa educação a distância. É importante também enfatizarmos também que o campo da EaD no Brasil é muito extenso, e ainda necessita de pesquisas que aprofundem essa temática sob óticas e espaços distintos. Não obstante, no cenário da tutoria muito temos ainda que caminhar no sentido de melhorarmos a capacitação dos tutores e de elevarmos essa profissão ao seu devido prestígio.

## 7. Referências

AZEVEDO, M. A. R. **Os Saberes de Orientação dos Professores Formadores: Desafios para Ações Tutoriais Emancipatórias**. São Paulo: USP, 2009.

BEHAR, P. A. **Competências em educação a distância**. São Paulo: Pensar, 2013.

BOSI, A. de P. A precarização do trabalho docente nas instituições de ensino superior do Brasil nesses últimos 25 anos. **Educação & Sociedade**, v. 28, n.101, set./dez. 2007, p.1503-1523. Disponível em: <<http://www.cedes.unicamp.br>> Acesso em: 14 abr. 2016.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 9394/96, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da Educação Nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, nº 248, 23 dez. 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm)>. Acesso em: 21 maio 2016.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Publicação eletrônica**. Brasília, DF, 2005. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br/legislações/leis>>. Acesso em: 08 out. 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. SEED. **Referenciais de Qualidade para Educação a Distância**. 2007a. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. Portaria nº 02, de 10 de janeiro de 2007. **Dispõe sobre os procedimentos de regulação e avaliação da educação superior na modalidade a distância**. 2007b. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/portaria2.pdf>>. Acesso em: 22 jul. 2016.

CACIQUE, A. Educação a distância: uma experiência comparativa entre o ensino presencial e via internet. **Revista Educação e Tecnologia**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 4-51, jul./dez. 2000. Disponível em: <<http://www2.cefetmg.br/dppg/revista/arqRev/revistan5v2-artigo7.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2015.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

GATTI, B. A. Formação de professores: condições e problemas atuais. **Revista Brasileira de Formação de Professores**, v. 1, n. 1, p. 90-102, maio, 2009. Disponível em: <<http://www.facec.edu.br/seer/index.php/formacaodeprofessores/article/view/20/>>. Acesso em: 7 maio 2015.

GIDDENS, A. **Mundo em Descontrole: o que a globalização está fazendo de nós**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

IVENICKI, A.; CANEN, A. **Metodologia da pesquisa: rompendo fronteiras curriculares**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2016.

JULIATTO, C. I. A. **Universidade em Busca da Excelência: um estudo sobre a qualidade da Educação**. 2. ed. Curitiba: Universitária Champagnat, 2005.

KUCHARSKI, M. V. S. **Relações Interpessoais em um ambiente virtual de aprendizagem: etnografia virtual de uma (des)construção**. 2010. 263 f. Tese (Doutorado em Educação). Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2010.

LEMGRUBER, M. S. Educação a Distância: para além dos caixas eletrônicos. Pernambuco. In: 2º SIMPÓSIO HIPERTEXTO E TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO, **Anais...**, 2008. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/arquivos/conferencia/documentos/marcio\\_lemgruber.pdf](http://portal.mec.gov.br/arquivos/conferencia/documentos/marcio_lemgruber.pdf)>. Acesso em: 18 abr. 2016.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EAD: a educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MILL, D. **Docência Virtual: uma visão crítica**. Campinas, SP: Papyrus, 2012. (Coleção Papyrus Educação).

MORAN, J. M. **O que é educação à distância**. 2002. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>>. Acesso em: 22 ago. 2016.

\_\_\_\_\_. Contribuições para uma pedagogia da educação online. In: SILVA, M. (Org.). **Educação online: teorias, práticas, legislação e formação corporativa**. São Paulo: Edições Loyola, 2006. p.41-52.

NETTO, C., GIRAFFA, L.; FARIA, E. **Graduações a distância e o desafio da qualidade**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010.

NÓVOA, A. Os professores e o “novo” espaço público da educação. In: TARDIF, M.; LESSARD, C. (Org.). **O ofício de professor: história, perspectivas e desafios internacionais**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

OKADA, A. L. P. Desafio para EAD: Como fazer emergir a colaboração e a cooperação em ambientes virtuais de aprendizagem?. In: SILVA, M. (Org.). **Educação online: teorias, práticas, legislação e formação corporativa**. São Paulo: Edições Loyola, 2006. p.275-293.

PERRENOUD, P. Dez novas competências para uma nova profissão. **Revista Pedagógica**, v.5, n.17, p.8-12, maio/jul. Porto Alegre: 2001.

ROCHA, A. C.. **A construção da autonomia na aprendizagem: a visão de alunos e tutores de curso online**. 2008. 175 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro. 2008.

SILVA, M. Falta interatividade. **Revista Carta Capital**. Entrevista publicada em 15 dez. 2011. Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/carta-na-escola/falta-interatividade/>> Acesso em: 26 ago. 2016.

\_\_\_\_\_. Criar e professorar um curso *online*. In: \_\_\_\_\_. (Org.). **Educação online:**

teorias, práticas, legislação e formação corporativa. São Paulo: Edições Loyola, 2006. p.53-75.

TEIXEIRA JÚNIOR, W. As condições de trabalho da tutoria virtual na educação superior no interior: vozes dos tutores. Relatório de Pesquisa. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EaD - ABED. **Anais...** Ponta Porã, MS: Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, 2010. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010152735.pdf>.> Acesso em: 27 maio 2016.

VAN ZANTEN, A. (Coord.). **Dicionário de Educação**. Petrópolis, RJ, Vozes, 2011.