

**UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO**

**AS AMBIGUIDADES DA FIGURA DO TUTOR
VIRTUAL NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:
UMA ANÁLISE CRÍTICA**

WANDERSON GOMES DE SOUZA

**PIRACICABA, SP
2016**

AS AMBIGUIDADES DA FIGURA DO TUTOR VIRTUAL NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA ANÁLISE CRÍTICA

WANDERSON GOMES DE SOUZA

ORIENTADOR: PROF. DR. BRUNO PUCCI

**Tese apresentada à Banca Examinadora
do Programa de Pós-graduação em
Educação da UNIMEP, atendendo a
exigência parcial para obtenção do título
de Doutor em Educação.**

**PIRACICABA, SP
2016**

Ficha Catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da UNIMEP Bibliotecária: Marjory Harumi Barbosa Hito CRB-8/9128

Souza, Wanderson Gomes de
S729a As ambiguidades da figura do tutor virtual na educação a distância :
uma análise crítica / Wanderson Gomes de Souza. – 2016.
185 f. : il. ; 30 cm

Orientador: Prof. Dr. Bruno Pucci
Tese (doutorado) – Universidade Metodista de Piracicaba,
Educação, Piracicaba, 2016.

1. Ensino à Distância. 2. Ensino Superior - Ensino à Distância.
3. Orientação Profissional - Ensino à Distância. I. Pucci, Bruno. II.
Título.

CDU – 371.39

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Bruno Pucci (UNIMEP, orientador)

Prof. Dr. Cleiton de Oliveira - UNIMEP

Profa. Dra. Mara Yáskara Nogueira Paiva Cardoso – BRÁS

CUBAS

Profa. Dra. Tânia Maria Barbosa Martins - UNIMEP

Prof. Dr. Alessandro Ferreira Alves – UNIS-MG

AGRADECIMENTOS

Aos que acreditaram em mim e que me apoiaram neste sonho – principalmente minha esposa Valéria e as minhas filhas Sophia e Valentina que durante quatro anos, nos fins de semana, perderam o papai para os livros.

A todos os professores do Programa de Pós-graduação da UNIMEP pela dedicação e carinho durante o curso.

Especialmente ao Professor Dr. Bruno Pucci, pela paciência e pela forma de me ensinar a ser melhor como pessoa, como pesquisador e como profissional. Obrigado pelo apreço durante todo o curso. Você se tornou um espelho para mim.

Ao professor Dr. Cleiton Oliveira, uma pessoa especial e iluminada. Obrigado pelos ensinamentos profissionais e de vida.

Às professoras Dras. Tânia Maria e Mara Yáskara, pelas considerações que enriqueceram meu trabalho.

Ao “amigo irmão”, professor Tomás Dias Sant’Ana, que me apresentou ao mundo da educação a distância e que me fez acreditar na possibilidade dessa modalidade educacional.

Ao professor Dr. Alessandro Ferreira Alves, pela amizade e ajuda nas questões “matemáticas” de minha tese.

Aos amigos de doutorado do Unis, companheiros inseparáveis nessa luta de quatro anos de estudo e muito trabalho: Alessandro, Ariovaldo, Celso, Guedes, Juarez, Nídia, Rachel e Simone. Em especial a minha amiga professora Dra. Simone de Paula Teodoro Moreira e ao amigo professor Dr. Celso Augusto dos Santos Gomes, por tudo que sonhamos juntos na EAD do UNIS-MG.

Ao corpo diretivo do UNIS-MG e da UNIMEP, pela criação do convênio do Doutorado Interinstitucional que permitiu a realização de um sonho.

A minha amada família, Valéria, Sophia e Valentina

Aos meus pais, João e Tereza

Aos meus irmãos Denise e Vandir

Amo todos vocês de onde eu estiver, pois estar presente ou estar distante é uma questão de espírito. Estou longe, mas estou aqui! Onde? Onde vocês quiserem!

Isso é natural?

*Nós vos pedimos com insistência:
Nunca digam – isso é natural –
Diante dos acontecimentos de cada dia.
Numa época em que reina a confusão,
Em que corre o sangue
Em que se ordena a desordem,
Em que o arbítrio tem a força da lei.
Em que a humanidade desumaniza...
Não digam nunca: isso é natural!
A fim de que nada passe por imutável.
Sob o familiar descubram o insólito,
Sob o cotidiano, desvelem o inexplicável,
Que tudo que seja dito ser habitual
Cause inquietação,
Na regra é preciso descobrir o abuso,
E sempre que o abuso for encontrado
É preciso encontrar o remédio.*

(BERTOLT BRECHT)

RESUMO

Este trabalho é uma investigação sobre as ambiguidades da figura do tutor virtual no cenário da educação a distância (EAD), em que a tutoria virtual, embora considerada como fundamental na relação ensino-aprendizagem, é desenvolvida por meio de atividades não reconhecidas como trabalho profissional. O objetivo é analisar o trabalho dos tutores virtuais, argumentando e criticando as incoerências e as contradições desse "profissional" e as consequências que a não regulamentação da profissão pode trazer para os próprios tutores e para a qualidade da formação de discentes em nível superior. A hipótese é que a não existência de políticas públicas que reconheçam a profissão de tutor virtual representa uma variável que incide negativamente no processo de educação a distância, em decorrência da precariedade do trabalho de tutoria, da qualidade da formação e da mercantilização da EaD. Nesse contexto, os questionamentos propostos são direcionados à busca de reflexões sobre os problemas apresentados, tendo como orientação as políticas públicas referentes ao tutor na educação a distância, bem como as análises dos próprios tutores e gestores educacionais dos cursos oferecidos nessa modalidade. Metodologicamente, o trabalho foi orientado pelos seguintes procedimentos: revisão bibliográfica sobre a temática de sustentação da tese; análise documental das legislações inerentes ao tutor virtual; pesquisa de campo junto a tutores virtuais para coletar informações sobre o tema central; pesquisa de campo com gestores educacionais de EAD para coletar informações sobre seus posicionamentos acerca do tutor virtual; e, análise crítica e reflexiva dos dados coletados, tendo a Teoria Crítica da Sociedade como principal referencial teórico. O relato de pesquisa está dividido em três partes: revisão bibliográfica sobre a educação a distância, seu histórico e seus principais atores; análise da importância do trabalho do tutor virtual na EAD e as políticas públicas sobre esse "profissional"; e pesquisa de campo com tutores e gestores educacionais e análise reflexiva dos dados levantados. As respostas e os dados da pesquisa empírica, no contexto dos referenciais teórico-metodológicos do trabalho e do não reconhecimento da profissão do tutor virtual, trazem consequências negativas à qualidade de formação discente e reforçam a tese da precarização do trabalho do tutor virtual em tempos de mercantilização da educação superior.

Palavras-chave: Tutor virtual, Educação a distância, Teoria crítica

ABSTRACT

The present work is an investigation about the ambiguities of the online tutor's figure at Distance Education background, where the virtual tutoring, although it is considered essential in the online teaching process, is developed through activities not recognized as professional work. The objective is to analyze the work of online tutors, arguing and criticizing the inconsistencies and contradictions of this profession and the consequences of non-regulation of the profession can bring to themselves and to the quality of higher education. The hypothesis is that the absence of public policies that recognize the online tutor profession is a variable that has a negative impact on the online education process, due to the precariousness of tutoring work, the quality of higher education and the commodification of distance education. Within this context, the raised questions search forward the pointed issues insights, orientated by public policies regarding tutor's role at Distance Education, also by own tutors and educational managers analysis about tutoring job. In a methodological approach, this work was guided by the following procedures: a bibliographical review of the thesis's subject; a legislative documental analysis regarding the online tutor; a field research involving online tutors in order to collect data about the main subject; a field research with distance educational managers in order to collect information about their standpoint concerning online tutor; and a critical and reflexive analysis of collected data, mainly based on the theoretical framework of the Critical Theory. The research is divided into three parts: Distance Education bibliographical review, its history and its main players; analysis of online tutor work importance in the Distance Education and public policies concerning this kind of "professional"; and a field research involving tutors and educational managers and reflexive analysis over the collected data. The empiric research answers and data, within the theoretical-methodological framework context of this work and the online tutor profession disacknowledge, provide negative consequences to the quality of student education and reinforce the thesis of the online tutors work impairment in commercialism times of higher education.

Keywords: Online tutor, Distance Education, Critical Theory.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	15
1. CAPÍTULO 1 - A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL	20
1.1. Contextualizando EAD	20
1.2. Histórico da EAD no Brasil	23
1.3. Políticas Públicas para EAD	28
1.4. Números da EAD no Brasil	38
1.5. Os atores envolvidos na EAD e o destaque para a figura do tutor virtual	45
2. CAPÍTULO 2 - O TUTOR VIRTUAL E SUA IMPORTÂNCIA NA EAD.....	48
2.1. Sobre qualidade na EAD e a figura do tutor virtual	53
2.2. Perfis exigidos dos tutores virtuais – uma análise de editais para contratação de tutores55	
2.2.1. Editais das instituições públicas.....	55
2.2.2. Documentos/Editais das instituições privadas	62
2.3. A figura do tutor nos Documentos das Políticas Públicas para EAD.....	68
a) Portaria 301/1998, de 07 de abril de 1998.....	68
b) Referenciais de Qualidade do MEC de junho de 2003.....	69
c) Portaria 4.059, de 10 de dezembro de 2004.....	70
d) Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005	70
e) Referenciais de Qualidade de 2007	71
f) Portaria 40, de 12 de dezembro de 2007	71
g) Decreto 5.800, de 8 junho de 2006 e Resolução CD/FNDE 26, de 5 junho de 2009	71
h) Instrumento de Credenciamento de IES para oferta de EAD – 2015.....	72
i) Instrumento de Avaliação de cursos EAD.....	72
j) Instrumento de Credenciamento de Polo de Apoio Presencial para EAD	73
l) Classificação Brasileira de Ocupações - CBO	74
2.4. A falta de legislação própria para a figura do tutor virtual	74
2.4.1. O Projeto de Lei 2.435, de 2011 – A legislação não aprovada	76
2.5. Registros sobre a relação docência-tutoria	78
a) Tutor do Grupo Anhanguera.....	78
b) Análise dos cuidados inerentes à contratação de tutores.....	79
c) O Evento da ANATED.....	80
d) O rebaixamento dos direitos trabalhistas do tutor	81
e) O novo Marco Regulatório da EAD.....	82
3. CAPÍTULO 3 - O TUTOR VIRTUAL NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ANÁLISES E REFLEXÕES SOBRE A PESQUISA EMPÍRICA.....	83

3.1.	A Teoria Crítica da Sociedade como referência teórica para análise dos dados	83
3.2.	A Pesquisa empírica sobre o tutor virtual junto aos tutores e aos gestores de EaD	87
3.2.1.	Pesquisa, seleção e leitura das referências bibliográficas	88
3.2.2.	Os questionários das pesquisas de campo	88
3.2.3.	Os sujeitos da pesquisa.....	89
3.2.4.	A delimitação da amostra.....	90
3.2.5.	O período da pesquisa	91
3.2.6.	Divulgação da pesquisa	92
3.2.7.	As Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas.....	92
3.3.	Apresentação da pesquisa empírica e análise crítica dos dados coletados	94
3.3.1.	O Perfil geral dos tutores participantes da pesquisa.....	95
3.3.2.	Sobre a “profissão” do tutor – dados gerais, opiniões e expectativas	104
3.3.3.	A visão dos Gestores sobre o tutor virtual	149
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	159
5.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	166

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Comparativo – Modelo UAB x Modelos Privados	33
Quadro 3 - Instituições ofertando educação superior na modalidade EAD – Por organização acadêmica e por região	38
Quadro 4 - Polos de Apoio Presencial – por tipo de organização acadêmica e por região	39
Quadro 5 - Número de alunos matriculados em EAD – Por tipo de instituição	39
Quadro 6 - Cursos EAD no Brasil – Evolução 2003-2013 – por grau acadêmico	40
Quadro 7 - Cursos de EAD por área de formação	41
Quadro 8 - Evolução do número de matrículas de EAD no período 2003-2013 – por tipo de organização	41
Quadro 9 - Modelos utilizados em cursos de EAD considerando diversos níveis de ensino superior – graduação e pós-graduação	43
Quadro 10- Número de alunos atendidos	115
Quadro 11- Carga Horária semanal – Médias	117
Quadro 12 - Estratificação – números acima da média de alunos por tutor citada por Mill (2012).....	118
Quadro 13 – Outras atividades profissionais exercidas.....	121
Quadro 14 – Atividades e situações levantadas em relação à figura do professor	137
Quadro 15 – Atividades e situações levantadas em relação à figura do tutor	137
Quadro 16 – Sobre as competências e habilidades exigidas	139
Quadro 2 - Resumo das principais políticas públicas de EAD – 1996 a 2015	174

LISTA DE ABREVIACÕES

AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem

EAD – Educação a Distância

FIES – Fundo de Financiamento Estudantil

FNDE – Fundo Nacional para o Desenvolvimento da Educação

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

MEC – Ministério da Educação

NTICS – Novas Tecnologias de Informação e Comunicação

PDI – Projeto de Desenvolvimento Institucional

PPI – Projeto Pedagógico Institucional

PPC – Projeto Pedagógico de Curso

REUNI – Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

TDICs - Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação

TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Tipo de instituição onde atua	95
Gráfico 2 - Porcentagem de tutores por sexo	96
Gráfico 3 - Idade.....	97
Gráfico 4 - Estado civil dos tutores pesquisados	97
Gráfico 5 – Tutores – por Estado.....	98
Gráfico 6 - Cidades de origem dos tutores que responderam à pesquisa	98
Gráfico 7 – Maior formação	99
Gráfico 8 – Número de graduações – por tutor	100
Gráfico 9 - Faixa salarial dos tutores respondentes	101
Gráfico 10 - Sobre o tutor ser o principal membro a contribuir com a renda familiar .	101
Gráfico 11 - Forma de remuneração.....	102
Gráfico 12 - Utilização do equipamento para o trabalho.....	104
Gráfico 13 - Local de trabalho.....	105
Gráfico 14 - Atuação em mais de uma disciplina.....	107
Gráfico 15 - Número de disciplinas - por tutores que atuam em mais de uma tutoria .	108
Gráfico 16 - Atuação em disciplina que não seja da área de formação.....	109
Gráfico 17 - Atuou em disciplinas que não seja da área de formação.....	110
Gráfico 18 - Atividades realizadas como tutor	111
Gráfico 19 - Atividades realizadas pelo tutor – porcentagem por atividade	112
Gráfico 20 - Nomenclatura da função na IES.....	114
Gráfico 21 - Número de alunos – por tipo de IES	116
Gráfico 22 - Carga horária semanal – por tipo de IES	117
Gráfico 23 - Possui outra atividade sem ser a de tutor?	120
Gráfico 24 - Cursos de atuação dos tutores pesquisados.....	122
Gráfico 25– Motivos apontados pelos tutores para a não regulamentação	125
Gráfico 26– Prejuízos para a profissão de tutor	126
Gráfico 27 - Prejuízos para a profissão de tutor	126
Gráfico 28 – Prejuízo para qualidade de formação discente	130
Gráfico 29 - Expressões mais citadas pelos tutores virtuais como causas e consequências da não regulamentação da profissão no impacto da qualidade de formação discente	134
Gráfico 30 – Existem diferenças entre tutor e professor?	136

Gráfico 31 – Habilidades e competências exigidas na contratação.....	141
Gráfico 32 - Enxergam algo de positivo na não regulamentação.....	142
Gráfico 33 – Principais pontos apresentados como positivos para a não regulamentação	142
Gráfico 34 – Principais pontos negativos na não regulamentação	143
Gráfico 35 – Expectativas com relação à profissão.....	146
Gráfico 36 - Forma de Pagamento – resposta dos gestores.....	150
Gráfico 37- Formação mínima exigida para contratação de tutores – resposta dos gestores	150
Gráfico 38 – Nomenclatura dos tutores	151
Gráfico 39 – Competências e habilidades exigidas para contratação.....	152
Gráfico 40 – Por que a profissão não é regulamentada	153
Gráfico 41 – O que a falta de regulamentação causa na profissão do tutor virtual	154
Gráfico 42 – A falta de regulamentação pode trazer prejuízos para a qualidade de formação?	155
Gráfico 43 – O que aconteceria se profissão fosse regulamentada?.....	156
Gráfico 44 – Algo positivo na não regulamentação	157

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Planilha de cálculo da amostragem do número de sujeitos da pesquisa.....	91
Figura 2 - Questões do questionário para o tutor virtual	93
Figura 3 - Software SPSS.....	94

INTRODUÇÃO

Desde sua inserção no cenário educacional brasileiro, a educação a distância vem passando por momentos de tensão, decorrentes de suas possibilidades. Se, por um lado, busca-se a democratização da educação, ao atender um perfil de alunos que antes não conseguiam acesso ao ensino superior, por outro lado existem críticas diante da mercantilização da modalidade, da precarização do trabalho docente, da relação ensino-aprendizagem, das relações trabalhistas, das frias interações via tecnologias de informação e comunicação e das políticas públicas que norteiam a área.

Neste trabalho, diante de tantas variáveis possíveis de análise, decidiu-se caminhar na perspectiva dos tutores virtuais¹, que são considerados, por muitos autores, como componentes fundamentais para o sucesso da Educação a Distância. O estudo é realizado por meio de uma análise crítica das ambiguidades que se estabeleceram diante desse profissional cujas atividades, no contexto atual da EAD, sequer são consideradas como constituintes de uma “profissão”.

A falta de uma regulamentação da profissão de tutor reforça os aspectos negativos dessa categoria que, até o momento, não achou seu espaço de forma definitiva e clara no cenário da EAD. Assim, um tutor pode ser contratado com funções administrativas ou docentes, como professor ou como um simples “corrigidor” de atividades, com baixo ou alto número de alunos, como “animador” em um ambiente virtual de aprendizagem ou como um assistente docente, entre tantas outras possibilidades. Enfim, um tutor acaba se transformando em um coringa do processo de aprendizagem e, mesmo com toda a importância atribuída a sua função, acaba se tornando um profissional de “segunda linha” que sequer tem seu reconhecimento na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO.

Todas essas situações contribuem para um cenário de precarização das atividades de tutoria, a qual, conseqüentemente, caracteriza uma qualidade suspeitável de educação que, com efeito, também contribui negativamente para a imagem da educação a distância. Vale ressaltar que essa situação está presente em todo e qualquer tipo de instituição e em todo e qualquer tipo de modelo de EAD.

¹ Optamos por caminhar na perspectiva do tutor virtual, pois estes, na maioria das instituições tem a função de se dedicar à interação com o aluno nas salas virtuais, norteando-os para os estudos das disciplinas de curso, enquanto o tutor presencial, na maior parte dos casos, trabalha mais como suporte aos alunos sem estar alinhado necessariamente com o conteúdo das disciplinas.

As ambiguidades tratadas nesta tese dizem respeito ao paradoxo da função do tutor virtual no cenário da EAD. Para o tutor, muitas vezes são cobradas habilidades e competências que não são mencionadas quando da contratação de um professor para uma disciplina qualquer. Assim, o número de exigências para a contratação de um tutor, em muitos casos, é maior que o daquelas que se apresentam quando da contratação de um professor.

Assim, há o interesse, nesta tese, de tratar essa contradição: um trabalhador que não é reconhecido em termos de profissão, mas que é cobrado em termos de qualificações necessárias para atuar em EAD; É cobrado também como altamente responsável pelo processo de ensino-aprendizagem, nessa modalidade de ensino.

São tratadas as inconsistências relativas à configuração do trabalho de tutoria diante de diversos cenários em instituições públicas e privadas. Esse estudo não foi realizado somente com base na análise documental do papel do tutor, mas também mediante pesquisa de campo com tutores a distância, bem como junto aos gestores que os contratam para exercer as atividades de tutoria.

A ideia foi descortinar o motivo dessa dicotomia perversa em que, se por um lado se dá tanta importância ao tutor, por outro existe um limbo dentro da profissão que pode estar ocultando cenários de precarização e falta de qualidade educacional. Nesse contexto, os questionamentos propostos buscam respostas ao cenário ora, tendo como pano de fundo as políticas públicas referentes ao papel do tutor na educação a distância, bem como a opinião dos próprios tutores e gestores educacionais que se baseiam nessas políticas para a prática da EAD. A Teoria crítica serviu de base fundamental para as análises de todo o trabalho.

O objetivo, portanto, é analisar o trabalho dos tutores virtuais, argumentando e criticando as incoerências e as contradições desse "profissional" que sequer tem sua profissão reconhecida e as consequências desse processo para os próprios tutores e para a qualidade da formação de discentes em nível superior.

Por meio de pesquisa bibliográfica em livros, teses, dissertações, artigos e documentos oficiais do MEC, bem como por meio de pesquisa de campo com tutores e gestores educacionais que atuam na EAD, a intenção do projeto foi responder a questionamentos como sobre forma de contratação (administrativa ou docente) cursos e formações exigidas dos tutores (habilidades e competências), quanto ganham, número de alunos, horas trabalhadas por semana. Objetivou-se também, conhecer se tutores

trabalham em mais de uma IES², se atuam somente em sua própria área de formação, se são sobrecarregados em seu trabalho, se realizam atividades além do que está determinado em seu contrato de trabalho (questão da Precarização - um dos constituintes de uma qualidade suspeitável de educação). E, dentre outras questões, procurou-se saber o nome que recebe seu cargo dentro da IES.

Buscou-se, portanto, provar a hipótese de que a não existência de políticas públicas que reconheçam a profissão de tutor virtual representa uma variável que incide negativamente no processo de educação a distância, em decorrência da precariedade do trabalho de tutoria, da qualidade de formação e da mercantilização da EaD.

O fato de ser um tema paradoxal e reflexivo incentivou e justificou a pesquisa realizada: como pode a “figura” do tutor não ser reconhecida como profissão ao mesmo tempo em que sua importância é tão ostentada no cenário da Educação a Distância? Nessa mesma linha de pensamento, o não reconhecimento da profissão do tutor pode trazer influências negativas em relação a aspectos de ensino-aprendizagem, precarização do trabalho de tutor, queda na qualidade, entre tantos outros. Assim, a intenção foi provar que se cria um efeito dominó quando não existe a regulação da profissão e realizar uma análise crítica das inconsistências encontradas.

Cada IES pode criar o seu modelo de tutoria, pagar como quiser e da forma que quiser (desde que aceite pelo tutor), estabelecer jornadas de trabalho diferenciadas, colocar números absurdos de alunos para cada tutor e assim por diante. Muitas vezes um tutor, por não ter exclusividade contratual com uma IES ou mesmo por ser pago por meio de bolsas, acaba se candidatando a mais de uma “tutoria” e em mais de uma IES. As atividades que deveriam ser profissionais, se claramente regulamentadas acabam se tornando um “bico trabalhista” para “engordar o orçamento”, somado a uma bolsa de mestrado ou doutorado ou aos salários em outras posições. Existem muitos casos relatados de tutores que, inclusive, não atuam em sua área de formação. Situações absurdas, como alguém formado em Ciência da Computação que atua como tutor de Filosofia. Sem regulamentação para algo assim, há um campo fértil para ambiguidades, em referência a essa profissão. E essa brecha incrementa negativamente todo o processo da EAD, inclusive ajudando a construir a imagem negativa que existe para essa modalidade educacional.

² Instituição de Ensino Superior

No aspecto metodológico, o presente trabalho propõe-se como um estudo descritivo, quantitativo e qualitativo. No desenvolvimento da pesquisa, observam-se os seguintes procedimentos metodológicos:

- Revisão bibliográfica sobre a temática de sustentação da tese;
- Análise documental sobre as legislações inerentes ao tutor virtual;
- Pesquisa de campo com tutores virtuais para coletar informações acerca do tema central;
- Pesquisa de campo com gestores educacionais da área de EAD para coletar informações sobre seus posicionamentos acerca do tutor virtual;
- Análise crítica e reflexiva dos dados coletados tendo a temática da Teoria Crítica como pano de fundo.

Foram considerados na pesquisa somente tutores virtuais. Os presenciais não foram considerados.

As pesquisas de campos foram conduzidas dentro de instituições públicas e privadas e, para a realização das pesquisas, utilizaram-se técnicas para elaboração de questionário baseadas em Araújo (2001) e Oliveira (1992). Os dados foram coletados por meio da aplicação dos questionários a tutores virtuais e gestores educacionais de EAD.

As pesquisas de campo foram todas aplicadas com utilização da ferramenta *LimeSurvey*³ no período de 25 de outubro a 31 de dezembro de 2015, enquanto foram necessárias respostas dentro da delimitação proposta de respondentes.

Após a coleta, os dados foram tabulados e analisados criticamente de forma quantitativa e qualitativa. A proposta matemática de confiança para os dados quantitativos foi realizada por controle estatístico, e para análise mais confiável dos dados coletados, foi utilizado o software SPSS⁴, que é um sistema específico para análises de dados.

³ O *Limesurvey* é um software livre desenvolvido com o objetivo de preparar, publicar e coletar respostas de questionários. Uma vez criado um questionário, ele pode ser publicado online (questão por questão, grupo a grupo de questões, ou tudo em uma única página de questionários). Disponível em <https://www.google.com.br/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=o%20que%20%C3%A9%20o%20limesurvey%3F>. Acessado em 20 de abril de 2016.

⁴ SPSS é um software aplicativo (programa de computador) do tipo científico. Originalmente, o nome era acrônimo de Statistical Package for the Social Sciences - pacote estatístico para as ciências sociais, mas na atualidade a parte SPSS do nome completo do software (IBM SPSS) não tem significado. Disponível em <https://www.google.com.br/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=o+que+significa+SPSS>. Acessado em 20 de abril de 2016.

Este relato de pesquisa está dividido em três capítulos, conforme destaques que seguem, com os principais autores estudados em cada capítulo.

O primeiro capítulo enfoca a educação a distância no Brasil, e são abordados o histórico da EAD no Brasil, as políticas públicas que norteiam essa modalidade educacional, os números relacionados a alunos, IES que ofertam EAD e os atores envolvidos no processo, dando ênfase ao tutor virtual. Nesse capítulo, as principais referências são os documentos oficiais do MEC e autores como Lévy (1999), Segenreich (2011), Moreira (2009) e Martins (2014), entre outros.

O papel do tutor na EAD é o assunto tratado no segundo capítulo. São traçados o conceito, o perfil geral dos tutores virtuais, os modelos de tutoria existentes, a importância relatada para o tutor virtual dentro da EAD, as documentações oficiais que trazem referência ao papel do tutor, destacando-se argumentações sobre a falta de legislação desse profissional. Os principais autores que fundamentam as ideias deste capítulo são Brust Hackmaryer e Bohadana (2014), Mill (2008 e 2012), Cardoso (2012), Alonso (2010), Dourado (2011), Oliveira (2009), Segenreich (2011) e Sá (1998).

No terceiro e último capítulo são abordados os dados das pesquisas de campo com os tutores virtuais e com os gestores de EAD, apresentando-se as análises críticas e as reflexões sobre as questões-problema da tese e as hipóteses levantadas. Essas análises críticas são baseadas em autores como Adorno (1995, 2010), Mill (2008, 2012), Pucci e Zuin (2010) Pucci e Gomes (2013) Pucci, Betty e Cardoso (2015) e Sim e Loon (2013), traçando uma ligação entre a teoria crítica e os dados da pesquisa de campo realizada.

1. CAPÍTULO 1 - A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL

Este capítulo traz tópicos acerca dos conceitos básicos que envolvem a EAD, um pouco de sua história no cenário brasileiro e os principais atores envolvidos no processo de educação a distância. No primeiro tópico está contextualizada a EAD e seus principais conceitos, e apresentam-se o histórico da EAD no Brasil e as políticas públicas que estão em vigor. Em seguida, apontam-se os números da EAD no Brasil e os principais atores envolvidos no processo de EAD, dando destaque para a figura do tutor virtual.

1.1. Contextualizando EAD

Lévy (1999) relata, em seu livro *Cibercultura*, que a internet passou a suportar tecnologias intelectuais que alteram as funções cognitivas. Faz uma analogia, considerando que a memória é representada pelos bancos de dados, sites, portais etc.; a imaginação, pelas possibilidades de simulações; a percepção, por sensores, realidade virtual e telepresença; e, os raciocínios, pela inteligência artificial e modelização de sistemas complexos.

E complementa que

[...] tornam-se necessárias duas grandes reformas dos sistemas de educação e formação. Primeiro, a adaptação dos dispositivos e do espírito do aprendizado aberto e à distância (AAD) no cotidiano e no ordinário da educação. É verdade que o AAD explora certas técnicas do ensino à distância, inclusive a hipermídia, as redes interativas de comunicação e todas as tecnologias intelectuais da Cibercultura. O essencial, porém, reside num novo estilo de pedagogia que favoreça, ao mesmo tempo, os aprendizados personalizados e o aprendizado cooperativo em rede. Nesse quadro, o docente vê-se chamado a tornar-se um animador da inteligência coletiva de seus grupos de alunos, em vez de um dispensador direto de conhecimentos (LÉVY, 1999, p. 2).

É certo que a educação deste início de século, com o advento das tecnologias de informação e comunicação, transformou a relação ensino-aprendizagem e trouxe novos desafios aos educadores. Esses desafios exigem a busca por conhecimentos ligados a esse novo cenário, o que implica, necessariamente, quebra de paradigmas até então dominantes. A linha desse pensamento não é destacar que um sistema não evoluiu, mas sim colocar que a modalidade EAD é algo diferente, novo, e que mexe com a zona de conforto de todas as pessoas que foram educadas no modelo tradicional. Nesse cenário, a

educação a distância é uma das variáveis que representa uma quebra de paradigmas, conforme supracitado.

Numa adaptação, Maia e Mattar (2007, p. 06) descrevem a EAD como uma modalidade de educação em que professores e alunos estão separados e utilizam diversas tecnologias de informação e comunicação.

Independentemente do conceito, é notório que a educação a distância surge como um modelo educacional que pode vir a democratizar o acesso à educação, ser empregada em todo e qualquer tipo de curso e destacar-se como um ponto de transição (ou ruptura) entre o modelo educacional tradicional e o modelo de educação baseado em tecnologias de informação e comunicação. O próprio ambiente produzido pela sociedade digital (ou sociedade do conhecimento) é propício para esse modelo, uma vez que as TDIC - tecnologias digitais de informação e comunicação são cada vez mais comuns na vida das pessoas, além de novas técnicas e novas profissões que vêm surgindo em virtude desse processo.

No Brasil, a EAD ainda é incipiente, porém, existem experiências com elevado nível profissional e criativo. Esse contexto exige massa crítica e *expertise* profissional, diante de toda a complexidade que envolve esse modelo educacional. Necessário se faz que as organizações que queiram atuar em EAD formem equipes multidisciplinares que pesquisem, experimentem, busquem conhecimento técnico e humano para se qualificarem como profissionais que venham a produzir cursos com alto grau de qualidade (SATHLER, JOSGRILBERG E AZEVEDO, 2008, p. 12).

Moreira (2009) afirma que os conceitos que permeiam a educação a distância têm sido recontextualizados, ao longo de sua história. Isso tem sido feito pelos educadores, profissionais que compõem as equipes de EAD, gestores educacionais, coordenadores de curso e pelas próprias organizações que fazem uso dessa modalidade educacional. Segundo Moreira,

[...] essa recontextualização pode ser entendida como um movimento decorrente de um conjunto de componentes que atuam de maneira articulada em direção à reconstrução de seus conceitos e práticas. Concorrem com esse movimento: o modelo de produção adotado, a apreensão e uso de diferentes tecnologias, o processo de formação constante para o uso integrado de diferentes mídias e tecnologias na prática, os processos colaborativos de construção e produção de materiais didáticos, a reflexão sobre o uso e a reconstrução da própria prática, a atitude de avaliação ao longo do processo, dentre outras (2009, p. 370).

A EAD, por ser demasiadamente complexa e dinâmica, faz com que diversos aspectos que a constituem demandem melhor entendimento. Particularmente no Brasil, muitas lacunas teóricas e de entendimento geral dificultam a concepção e realização de boas práticas. Lacunas no entendimento de ensino–aprendizagem na perspectiva da aprendizagem (estudante), do ensino (docente), das tecnologias (materiais didáticos e mídias) e concepção/gerenciamento da EaD (gestores) (MILL, 2012, p. 19).

Chegará um momento em que não se falará mais de educação presencial e educação a distância. Tudo será educação, independentemente de forma, de metodologia, e sem preconceitos, sem estigmas. Mill (2012, p. 25) discorre sobre a necessidade de se desmanchar os adjetivos “a distância” e “presencial” no campo educacional. Deve-se falar apenas de educação, pois maior ou menor distância não deveria interferir ou determinar a base do ensino-aprendizagem. Deve-se analisar o que se pode agregar de uma modalidade à outra, sem preocupação com os preconceitos que residem nessa dicotomia presencial/distância.

A importância da EAD é incontestável, mesmo diante de tantos contratemplos. No Plano Nacional de Educação (PNE 2001-2010, a educação a distância foi identificada como uma importante estratégia para tentar atingir a meta de levar 30% da faixa etária de 18 a 24 anos para o ensino superior. Independentemente de resultados, no PNE 2011-2020, o MEC continua apostando em EAD, e agora, tanto para graduação como para pós-graduação *stricto sensu*. Em ambos os casos, utilizando o sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB (SEGENREICH, 2011, p. 09).

Quanto ao fato de a EAD ser uma realidade, no Brasil, não há contestação. O que se discute no momento são formas de se imprimir qualidade, eliminar a precarização do trabalho dos docentes e tutores, a mercantilização da modalidade e estabelecer novos marcos de regulação, avaliação e supervisão desse modelo.

Em todo esse processo existem diversas variáveis que devem ser analisadas de forma criteriosa e fundamentada. Aqui, para fins de informação, citam-se a base tecnológica utilizada, o corpo docente, o corpo de tutores (presenciais e virtuais), o material didático (impresso e *online*), o ambiente virtual de aprendizagem utilizado, o processo de logística, os modelos de encontros/momentos presenciais (obrigatórios na EAD).

Para esta pesquisa, apresenta-se uma análise da situação do tutor virtual e de sua representatividade em todo o processo da EAD, em instituições públicas ou privadas, com o objetivo de destacar sua importância no processo de educação a distância e sua contraditória desvalorização em todo o cenário da EAD.

1.2. Histórico da EAD no Brasil

Não há uma referência consensual sobre onde, como, quando tiveram inícios os primeiros cursos a distância, assim como não se identificam seus idealizadores. Alguns consideram que, nos tempos bíblicos, as próprias cartas que eram escritas entre os apóstolos eram formas de ensinar o cristianismo. Assim também se comentam de cartas dos filósofos gregos aos seus seguidores/aprendizes. Não seria isso também uma forma de educação a distância?

Sá (1998, p. 22) assim escreveu sobre os primórdios da EAD:

Seus primeiros indícios remontam ao século XVIII, aproximadamente no ano de 1728, quando, por meio de anúncio em um jornal, em Boston, matérias de ensino e tutoria eram oferecidas a distância. Alguns autores datam os primórdios da educação a distância no ano de 1881, quando William Rainey Hasper, fundador e primeiro reitor da Universidade de Chicago, propôs um curso de hebraico por correspondência. Aos poucos, outras experiências foram surgindo, tímidas, de início, mas ganhando, aos poucos, credibilidade, expandindo-se pela Europa e pelos Estados Unidos da América.

O mesmo autor também destaca alguns pontos como os principais impulsionadores para que a EAD se afirmasse:

a) a necessidade de adaptação às constantes mutações do mundo, em todos os setores; b) a crescente demanda por educação; c) o crescimento das faixas populacionais à margem do sistema formal de ensino; d) os altos custos com as taxas escolares, em sua versão convencional; e) a necessidade de flexibilizar a rigidez do convencional sistema escolar; f) o notável avanço das ciências da educação e das transformações tecnológicas, pondo à disposição da educação recursos até então desconhecidos, prontos para auxiliar o processo de ensino aprendizagem (SÁ, 1998, p. 22-23).

Matias-Pereira (2008, p.45) afirma que o uso das técnicas de educação a distância não é uma novidade no mundo, pois no final do século XIX os agricultores europeus já as utilizam com o objetivo de ensinar a plantar e cuidar do rebanho bovino, com vista à elevação da produtividade.

As modernas tecnologias de informação e comunicação potencializaram todos esses experimentos da história, e é certo que ainda não se chegou ao limite do que se pode com sua utilização juntamente com processos pedagógicos coerentes e de bom senso, nas diversas áreas do conhecimento.

A EAD, de alguma forma, busca sintonizar todas essas mudanças que ocorrem na sociedade moderna, tais como as mudanças tecnológicas, econômicas, sociais, religiosas, econômicas, climáticas, entre tantas outras. Lembre-se que essas mudanças são muitas vezes rápidas, incontrolláveis, permanentes e imprevisíveis. E porque ela (EaD) tem esta sintonia? Porque é flexível, quando se fala em mudanças, e porque representa uma quebra de paradigma para os modelos de educação até então dominantes – os modelos presenciais.

Independentemente dessa discussão, é importante focalizar algumas ações que tiveram exatamente a finalidade de “ensinar a distância”, não importando o modelo, formato e tecnologias envolvidas.

Para entender o que existe hoje no cenário de EAD no Brasil, é necessário conhecer um pouco histórico dessa modalidade. Para tanto, em ordem cronológica, e não necessariamente esgotando o assunto, são apresentados, na sequência deste texto, os principais movimentos relacionados ao histórico da EAD no Brasil, considerando as políticas públicas do governo e também outras ações que resultaram em bons projetos de educação a distância.

Lopes *et al.* (2015, p. 3) relatam que

A história da educação a distância no Brasil esteve sempre ligada à formação profissional, capacitando pessoas ao exercício de certas atividades ou ao domínio de determinadas habilidades, sempre motivadas por questões de mercado. A partir dos anos 30, as políticas públicas viram na Educação a Distância uma forma de atingir uma grande massa de analfabetos sem permitir que houvesse grandes reflexões sobre questões sociais. Com o estabelecimento do Estado Novo, em 1937, a educação passou a ter o papel de “adestrar” o profissional para o exercício de trabalhos essenciais à modernização administrativa. Dentro deste contexto de formação profissional, surgem o Instituto Rádio-Técnico Monitor em 1939, e o Instituto Universal Brasileiro, em 1941 [...].

Denominada à época em que foi publicada como “Reforma Capanema”, a Lei 4.244, de 1942, foi a primeira a permitir oficialmente que alunos do ensino ginásial obtivessem seus estudos sem que necessitassem frequentar a escola regularmente. Torres (1997) assim nos apresenta

Quanto ao ensino secundário, Capanema organizava-o em dois ciclos. O primeiro compreendendo um só curso: o ginásial, com duração de 04 anos. O segundo compreendendo dois cursos paralelos: o curso clássico e o curso científico, ambos com duração de 03 anos. O segundo ciclo aprofundava o curso ginásial, deixando para o curso clássico, a formação das ciências tidas como humanas e para o curso científico, a formação marcada para um estudo maior das ciências tidas como exatas. Também no segundo ciclo havia a Escola Normal, de caráter profissional, pois formava o professor primário. [...]O ensino secundário podia ser ministrado pelos poderes públicos, em estabelecimentos equiparados, os mantidos pelos Estados ou pelo Distrito Federal, e os reconhecidos, aqueles mantidos pelos Municípios ou pessoa natural ou jurídica. O ensino secundário ficava livre à iniciativa particular [...] Desta feita, o Estado passava a limitar a ação do Estado quando aceitou que os estudos fossem realizados particularmente. A lei abriu um campo à iniciativa privada, redundando em forte contradição e colocando sob suspeita seus bons propósitos para com os "desvalidos". (p. 32-33)

E sobre realizar os estudos a distância e somente realizar os exames presencialmente, assim estava a redação sobre estes aspectos na lei supracitada

TÍTULO VII

Dos estudos secundários dos maiores de dezenove anos

Art. 91. Aos maiores de dezenove anos será permitida a obtenção do certificado de licença ginásial, **em consequência de estudos realizados particularmente, sem a observância do regime escolar exigido por esta lei.**

Art. 92. Os candidatos aos exames de licença ginásial, nos termos do artigo anterior, deverão prestá-los em estabelecimento de ensino secundário federal ou equiparado.

Parágrafo único. Os exames de que trata este artigo reger-se-ão pelos preceitos relativos aos exames de licença ginásial próprios dos alunos regulares dos estabelecimentos de ensino secundário.

Art. 93. O certificado de licença ginásial obtido de conformidade com o regime de exceção definido nos dois artigos anteriores dará ao seu portador os mesmos direitos conferidos ao certificado de licença ginásial obtido em virtude de conclusão do curso de primeiro ciclo (**grifo nosso**) (p. 17)

Nesse período também ocorreram várias experiências utilizando o rádio, até a implantação da televisão no Brasil, na década de 50. Muitas ideias surgiram naquela época e nas décadas seguintes, utilizando-se desse meio para educar a distância.

Em 1961, no governo de João Goulart, com a Lei no. 4.024, de 20 de dezembro de 1961, e em 1969, no governo de Costa e Silva, com o Decreto-Lei 709, de 28 de julho de 1969, foram alterados alguns pontos referentes à Reforma Capanema. Vale destacar que a Lei 4.024 foi a primeira Lei de Diretrizes e Bases para a Educação Nacional e que seu Art. 99, que tratava dos estudos sem observância de regime escolar, foi alterado pelo Decreto Lei 709 supracitado – ainda sem aparecer a denominação educação a distância de forma direta, conforme segue:

DECRETO-LEI Nº 709, DE 28 DE JULHO DE 1969.

Dá nova redação ao art. 99, da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, usando da atribuição que lhe confere o parágrafo 1º do artigo 2º do Ato Institucional nº 5, de 13 de dezembro de 1968, DECRETA:

Art. 1º O artigo 99, e seu parágrafo único da Lei 4.024, de 20 de dezembro de 1961, passam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 99. Aos maiores de dezesseis anos será permitida a obtenção de certificados de conclusão do curso ginasial, **mediante a prestação de exames de madureza, após estudos realizados sem observância do regime escolar.**

Parágrafo único. Nas mesmas condições, permitir-se-á a obtenção do certificado de conclusão do curso colegial aos maiores de dezenove anos.

Art. 2º Este Decreto-lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Brasília, 28 de junho de 1969; 148º da Independência e 81º da República.

A. COSTA E SILVA

Tarso Dutra

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 29.7.1969 (**grifo nosso**) (p. 01)

Já no início da década de 70, o uso da televisão em programas de educação a distância é intensificado e surgem diversas iniciativas, ainda que não ligadas a políticas públicas de forma direta. Assim foi o caso da capacitação de professores por meio da Associação Brasileira de Teleducação (ABT), os Seminários Brasileiros de Tecnologia Educacional pelo MEC, o Projeto Minerva, com cursos para pessoas de baixa renda, e o Projeto SACI (Sistema Avançado de Comunicações Interdisciplinares) (LOPES *et al.*, 2015, p. 3).

Em 1971, a Lei no. 5.692 de 11 de agosto de 1971 dava incentivos para que fossem utilizados o rádio e a televisão para promover o Ensino Supletivo, mas restringia os exames de certificação para estudos a distância. Os destaques dessa Lei são: os seguintes *in verbis*:

Art. 25. O ensino supletivo abrangerá, conforme as necessidades a atender, desde a iniciação no ensino de ler, escrever e contar e a formação profissional definida em lei específica até o estudo intensivo de disciplinas do ensino regular e a atualização de conhecimentos.

§1º Os cursos supletivos terão estrutura, duração e regime escolar que se ajustem às suas finalidades próprias e ao tipo especial de aluno a que se destinam.

§2º **Os cursos supletivos serão ministrados em classes ou mediante a utilização de rádios, televisão, correspondência e outros meios de comunicação que permitam alcançar o maior número de alunos** (p. 10).

Art. 51. Os sistemas de ensino atuarão junto às empresas de qualquer natureza, urbanas ou agrícolas, que tenham empregados residentes em suas dependências, no sentido de que instalem e mantenham, conforme dispuser o respectivo sistema e dentro das peculiaridades locais, receptores de rádio e televisão educativos para o seu pessoal. (**grifo nosso**) (p.15)

Nas décadas de 70, 80 e 90, diversos outros programas e incentivos existiram para viabilizar estudos a distância entre os diversos níveis educacionais, desde o supletivo até

a pós-graduação. Assim, do final da década de 70 até o ano de 1996, em que o Art. 80 da LDB dá o início ao que se pode chamar oficialmente de Educação a Distância no Brasil, Lopes *et al.*, (2015) apontam alguns dos principais projetos

Em 1978 é criado o Telecurso 2º grau, através de uma parceria da Fundação Padre Anchieta e Fundação Roberto Marinho. Seu foco era a preparação de alunos para exames supletivos de 2º grau. Já em 1979 temos a criação da Fundação Centro Brasileiro de Televisão Educativa (FCTVE), utilizando programas de televisão no projeto Movimento Brasileiro de Alfabetização (MOBRAL). Neste mesmo ano, a Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Ensino Superior (CAPES) faz experimentos de formação de professores do interior do país através da implementação da Pós-Graduação Experimental a Distância. Já em 1984, em São Paulo, é criado o Projeto Ipê, com o objetivo de aperfeiçoar professores para o Magistério de 1º e 2º graus. Na década de 90 temos, em 1995, a reformulação do Telecurso 2º Grau, que passa a se chamar Telecurso 2000, incluindo nesse o curso técnico de mecânica. Nessa mesma década, surge o projeto “Um Salto para o Futuro” que objetivava o aperfeiçoamento de professores das séries iniciais (p. 03).

Em 1996, no governo de Fernando Henrique Cardoso, a Lei no. 9.394 de 20 de dezembro de 1996, reformulou a LDB – Lei de Diretrizes e Bases. Esta, com propriedade, pode ser considerada um marco fundamental para a implementação da EAD no Brasil, com a anuência de políticas públicas, pois em seu Art. 80 passa a dar equivalência da EAD para o Ensino Superior.

Art. 80. 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.

§1º A educação a distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

§2º A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diplomas relativos a cursos de educação a distância.

§3º As normas para produção, controle e avaliação de programas de educação a distância e a autorização para sua implementação, caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas (p. 28).

A partir daí, já no governo de Luis Inácio Lula da Silva (2004-2011), surgem diversas portarias, decretos, leis, normas técnicas e documentos não oficiais que buscaram, de alguma forma regulamentar a EAD, pois o que eram apenas testes e iniciativas passam a ter papel fundamental no Ensino Superior no Brasil. Mas a criação da EAD no Brasil tem também o braço político e, no próximo tópico, aprofunda-se um pouco mais sobre as questões ligadas às políticas públicas para EAD.

1.3. Políticas Públicas para EAD

Antes de tudo, é necessário compreender o que é uma política pública. Segundo Matias-Pereira (2008),

A política compreende um elenco de ações e procedimentos que visam à resolução pacífica de conflitos em torno da alocação de bens e recursos públicos. As políticas públicas - com destaque para as áreas de economia, trabalho, saúde, educação, segurança, sócio-ambiental, ciência e tecnologia e inovação -, são ações e medidas adotadas pelo Estado para atender as demandas da sociedade. As políticas públicas, no seu processo de estruturação, devem seguir um roteiro claro de prioridades, princípios, objetivos, normas e diretrizes delineadas nas normas constitucionais. Esses esforços buscam suprir as necessidades da sociedade em termos de distribuição de renda, dos bens e serviços sociais no âmbito federal, estadual e municipal (p. 47-48).

Assim, as políticas públicas para a EAD representam as regras a serem seguidas para esse modelo educacional, e são definidas e implantadas como respostas do Estado às demandas que surgem de anseios populares. Por conseguinte, o processo de melhorias das políticas públicas, em especial no campo da educação, depende dos esforços de monitoração e avaliações. A desatenção nessas áreas sujeita todo o processo à fragilidade e à descontinuidade. Portanto, é importante que exista este debate entre os diversos atores envolvidos com EAD: MEC, gestores educacionais, pesquisadores, professores, representantes de Instituições de Ensino Superior, Fundações, designers instrucionais, designers educacionais, autores, tutores presenciais e tutores virtuais – este último, o foco principal deste trabalho.

Do ponto de vista de políticas públicas para regulamentação da EAD, neste trabalho são tratados apenas os cenários a partir da LDB (1996), que em seu Art. 80 referenciou a base de sustentação da educação a distância no Brasil. Após este marco (LDB), diversas IES começaram a trabalhar com a EAD e o processo de expansão se iniciou. Em 2004, foi publicada a Portaria no. 4.059, de 10 de dezembro de 2014, que regulamentou a utilização de 20% de disciplinas a distância em cursos presenciais, e muitas IES também passaram a utilizar a EAD de forma estratégica em seus cursos presenciais.

No início do governo Luis Inácio Lula da Silva, aconteceram diversas discussões acerca de políticas públicas para a educação superior. Um item que chama a atenção, relacionado com a EAD, destaca:

Analisando as sucessivas regulamentações relacionadas direta ou indiretamente à EAD e as políticas de inserção institucional desta modalidade de ensino nas universidades consolidadas, estudadas no decurso da investigação, concluiu-se que a marginalização da EAD, como um sistema paralelo de ensino, vinha criando, até aquele momento, um mundo paralelo, subterrâneo, cada vez mais difícil de ser avaliado em termos de suas intencionalidades e impacto na educação (SEGENREICH, 2011, p. 2).

Em janeiro de 2005, preocupado com a expansão da educação a distância, o MEC criou um grupo de trabalho sobre EAD no ensino superior (GTEADES/MEC/SESu), com a finalidade de discutir e recomendar ações estratégicas para a educação a distância. Desse grupo, nasceu um documento que, posteriormente, foi utilizado como base para construção de políticas públicas, principalmente o Decreto no. 5.622, de 29 de dezembro de 2005, que definia de maneira mais adequada o que se entendia por EaD:

[...] 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 (BRASIL, 2005, p. 01).

Após o Decreto 5.622/2005, o crescimento da educação a distância foi grande, e os números de alunos matriculados em EAD aumentavam de forma exponencial ano após ano. Da mesma forma, aumentava o número de instituições credenciadas para oferta de educação a distância, com destaque para o grande número de escolas privadas, conforme destaca Dourado (2008, p. 10):

[...] após a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei n. 9394/96) e, sobretudo, após 2002, efetivou-se um processo de credenciamento de instituições de educação superior para a oferta de cursos na modalidade a distância, com forte presença da esfera privada.

A educação a distância tornou-se, aos olhos de muitos críticos, somente um “negócio lucrativo” em que a qualidade de ensino era deixada de lado. É fato que diversas IES chegaram a ofertar cursos em locais (polos de apoio) sem a mínima estrutura para receber um aluno, como em postos de gasolina, farmácias, lojas de vendas de botijões de gás, entre tantos outros exemplos incabíveis em qualquer modelo educacional. Diante de situações assim, foram necessárias ações de supervisão e regulação de todas as IES que ofertavam EAD no Brasil.

Com receio de que o processo de expansão fosse desorganizado, surgiram políticas públicas para regulação da modalidade. Chaves Filho (2012, p. 346) assevera:

[...] alguns cursos de graduação a distância, segundo diversas fontes, deixaram a desejar. O fenômeno de crescimento rápido das respectivas instituições, de modo artificial e insustentável e, portanto, sem garantias de qualidade, instou o Ministério da Educação a aperfeiçoar as regras para a EAD, as quais, desde 1996, praticamente se remiam à regra geral para o credenciamento no MEC. As normatizações infra legais não alcançavam seu objetivo maior de estabelecer pressupostos de qualidade nas ofertas, pois abordavam o assunto de modo geral e vago, com dispositivos pouco assertivos. Essa realidade se contrapõe e denuncia a retórica sobre regulamentação excessiva pelo poder público, liberdade ceifada com “regras barrocas”, “mão pesada” do Estado, ranços normativos, dentre outros.

Entre outros problemas relatados pelo MEC, destacam-se situações como: os polos eram criados por meio de um ofício enviado ao MEC, sem nenhum tipo de fiscalização; muitas IES terceirizavam tudo (gestão acadêmica, materiais, professores etc.), passando somente a cancelar os certificados; desqualificação do corpo docente e de tutores; e, concorrência predatória, entre outros.

As atividades de supervisão desses problemas iniciaram-se em janeiro de 2008, inicialmente por meio de diligências e de acordo com demandas. Comissões de especialistas chegavam às IES (sedes ou polos) “de surpresa” e realizavam a visita com base no documento denominado Referenciais de Qualidade do MEC. Posteriormente, o MEC chamava essas IES para discussão. As avaliações tinham as seguintes intenções: supervisionar as IES que ofertavam EAD; dialogar durante a supervisão; estabelecer isonomia entre IES públicas e privadas; emitir termo de ajustamento de conduta para o que estava não conforme e dar garantia dos direitos aos estudantes matriculados. Após esse processo, a área de supervisão passou a acompanhar o termo de ajustamento de conduta (também chamado de termo de saneamento), para verificar se a IES estava atuando de acordo com o que havia sido solicitado.

Chaves Filho (2012) afirma que

[...] quando das verificações no âmbito da supervisão, foram constatadas impropriedades em sistemas de parcerias, especificamente com a delegação de competência acadêmica para terceiros. Ora, o parceiro responsável pela infraestrutura tecnológica e demais serviços de área meio não podem se tornar protagonistas nas ofertas de cursos superiores, sob quaisquer que sejam os pretextos. Isto é, não podem ser responsáveis pela gestão acadêmica, contratação de docentes, execução de projeto pedagógico de cursos, dentre outros. A atuação em parceria deverá estabelecer os papéis claros das partes, restringindo-se a atuação dos prestadores de serviços à área meio. Dessa maneira, serão evitadas ‘franquias’ e ‘terceirizações’ que promoveram a expansão desmedida e a precarização da modalidade de EAD (p. 353).

Mota (2007) sustenta que é perceptível, nesse cenário, que os desafios para a construção de um modelo consistente de políticas públicas de educação a distância são significativos, diante da amplitude e complexidade do problema a ser resolvido. Entre esses desafios, inclui-se a necessidade de se fazer uma regulação que garanta qualidade, sem inibir por demais uma área nascente e com enorme potencial, respeitando as realidades regionais e entendendo, ao mesmo tempo, que a educação a distância carrega consigo uma nova noção de territorialidade. Devem-se considerar, também, as iniciativas de qualidade que já existem, bem como introduzir e incentivar que se incorporem novas tecnologias educacionais em todos os níveis, especialmente nos chamados cursos presenciais.

O emaranhado de legislação que visa regulamentar a EAD demonstra a falta de planejamento para essa modalidade, no Brasil (CHIANTIA, 2012, p. 362). Por emaranhado, o autor apresenta uma lista de portarias que normatizam e regulamentam a EAD e que estão em pleno vigor: Portaria 4.059, de 10 de dezembro de 2004; Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005; Portaria 1, de 10 de janeiro de 2008; Portaria 40, de 13 de dezembro de 2007; Portaria 10, de 2 de julho de 2009; Parecer CNE/CES 105/2007, de 13 de setembro de 2007; Portaria 1.047, de 7 de novembro de 2007; Parecer CNE/CES 15/2007, também de 13 de setembro de 2007; Portaria 1.050, de 7 de novembro de 2007; Portaria 1.051, de 7 de novembro de 2007; Resolução CEN/CES 1, de 3 de abril de 2001; Resolução CEN/CES 1, de 8 de junho de 2007; e, os Referenciais de Qualidade de 2003 e 2007. Destaca ainda que os decretos ligados especialmente à EAD estabeleceram, sim, importantes mecanismos, embora muitos itens sejam superficiais e contraditórios.

Ainda no cenário das políticas públicas para EAD, é importante destacar o Decreto 5.800, de 08 de junho de 2006, que criou a Universidade Aberta do Brasil – UAB, que é um consórcio composto por diversas Universidades Públicas no Brasil todo. Esta UAB tem mecanismos de condução de seus processos bem distintos do que vemos nas privadas. Mais adiante, são apresentadas mais informações sobre a UAB.

O Sistema UAB foi criado pelo Ministério da Educação no ano de 2005, em parceria com a ANDIFES e empresas estatais, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação com foco nas Políticas e na Gestão da Educação Superior, e sua regulamentação se deu pelo Decreto 5.800, de 08 de junho de 2006, cujo objetivo fundamental passou a ser “oferecer, prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada de professores da educação básica” (BRASIL, 2006, p. 01).

Mill (2012, p. 34-35) destaca que a EaD se beneficiou, direta ou indiretamente, da instalação da UAB, uma vez que passou a receber incentivos governamentais, por ser de vontade e interesse público. Outro fator importante sobre a UAB foi a oferta de cursos em EaD por parte das universidades públicas. Importante por dois aspectos:

- Pelo respeito e pela reputação que as IES públicas emprestam à EaD, deixando de ser espectadoras;
- Pela existência de massa crítica necessária ao crescimento e à evolução da EaD como campo de conhecimento.

MILL (2012, p. 35) ressalta que muitas IES públicas têm oferecido cursos por estímulos políticos e financeiros e não por convicção pedagógica, no entanto a UAB não deixa de ser um ganho inegável para o desenvolvimento da EaD. Os educadores que trabalham com a EaD já a consideram como um dos grandes catalisadores das transformações de que a educação brasileira está precisando.

O Sistema UAB sustenta-se em cinco eixos fundamentais (CAPES, 2013, p. 01):

- Expansão pública da educação superior, considerando os processos de democratização e acesso;
- Aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios;
- Avaliação da educação superior a distância tendo por base os processos de flexibilização e regulação implantados pelo MEC;
- Estímulo à investigação em educação superior a distância no País;
- Financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior a distância.

Quadro 1 - Comparativo – Modelo UAB x Modelos Privados, 2016

UAB	Modelos Privados
Tutoria presencial e a distância obrigatória	Tutoria presencial e a distância obrigatória
Avaliação pelo INEP e CAPES	Avaliação pelo INEP
Polos abertos por editais	Polos abertos por demanda justificada e visita <i>in loco</i> – pedidos devem ser realizados em determinados períodos do ano.
Biblioteca e laboratórios obrigatórios	Biblioteca e laboratórios obrigatórios
Material didático obrigatório	Material didático obrigatório
Pagamento por bolsas – tanto para professores quanto para tutores	CLT – tanto para professores quanto para tutores
Estrutura física dos polos em parcerias com órgãos públicos	Possibilidade de parcerias com instituições privadas – preferencialmente
Já possui autorização para <i>Stricto Sensu</i>	Não possui autorização para <i>Stricto Sensu</i>
Possibilidade de polo compartilhado	Sem possibilidade de polo compartilhado

Fonte: Criado pelo autor com base em pesquisas nas políticas públicas sobre EAD

Em um cenário geral, é possível resumir as principais políticas públicas para EAD, a partir da LDB de 1996, conforme Quadro 2 no Anexo I.

De tudo que foi visto sobre as políticas públicas para EAD, não se discute a necessidade de tê-las ou não, pois são necessárias, no cenário da educação a distância ora desenhado. O que deve entrar em debate é o formato, as contradições e a falta de agilidade dos processos EAD, assim como as inconsistências e incoerências de todos os documentos oficiais – incluindo aqui a não regulamentação do tutor virtual, foco deste trabalho.

Vimos a importância da EAD no cenário educacional brasileiro, mas também é importante analisarmos aspectos que trazem uma visão paradoxal sobre o assunto, pois

há sustentações de que a EAD no Brasil é um modelo puramente capitalista, em que a precarização do trabalho docente virtual e a mercantilização da educação a distância são consequências desse processo.

Estudando o texto de Marx e Engels (1848, s/p), entende-se que a história se repete quando a sociedade burguesa, emergida da sociedade feudal, não acabou com a desigualdade social, pelo contrário, apenas colocou nova roupagem em todos os antagonismos existentes na sociedade. Ainda que com outros nomes e outras terminologias, esse processo representa as questões entre opressores e oprimidos, ou seja, classe dominante e classe dominada, ricos e pobres, burgueses e proletários. O capitalismo abordado no texto é a realidade atual. A classe dominante é aquela que tem mais força sobre o aparelho do estado e, ao longo do tempo, as classes sofreram mutações em números e estratos, mas sempre houve opressores e oprimidos.

Esse movimento constante que determina a necessidade de criação de novos mercados o tempo todo, provoca um cenário de constante crise em alguma “parte do mundo”. E uma crise puxa outra. Novas mercadorias são criadas, novas profissões são necessárias e outras são dizimadas. Tecnologias e forças produtivas são substituídas da noite para o dia, porque surgem modelos melhores. Caminha-se para um imperativo tecnológico ou de força produtiva sem se verificar a real necessidade de se mudar. É o que o mundo vive neste instante, tal qual relatado no texto. Novas tecnologias descartam as antigas e pulverizam profissões e atividades produtivas que eram importantes até pouco tempo atrás. Com isso, proletários se transformam em burgueses e burgueses se transformam em proletários.

E onde está a relação do texto de Marx com a educação superior a distância? A burguesia tende a mercadorizar tudo, até mesmo a religião e educação. Esta última, principalmente no cenário aqui descrito, ou seja, na existência de instituições-empresas que só visam lucratividade em suas atividades educacionais. Vive-se, portanto, em um cenário de mercantilização da educação, da globalização/internacionalização da educação e do próprio capital – tudo ligado ao capitalismo.

Mudanças econômicas mundiais determinaram a criação de políticas públicas no Brasil que estabeleceram um campo propício para a reforma da universidade, com ênfase nas federais. Serviços que até então eram exclusivos do estado, passam a não ser mais – como no caso da educação, e assim iniciou-se o processo de mercantilização da educação superior no Brasil. Martins (2014, p. 56-57) assevera:

Esse novo paradigma de modelo de Estado traz alterações relevantes nas instituições brasileiras fundamentadas no ideário da economia de mercado, que legitimam a necessidade de minimizar a área de atuação do Estado e de racionalizar os gastos públicos por um sistema de parceria entre Estado e sociedade. Em síntese, esse modelo de administração se caracteriza por um Estado Gestor que transfere responsabilidades do Estado para a sociedade civil, mediadas pela lógica do mercado e interesses da sociedade civil organizada. O resultado é a indução de políticas públicas de liberalização, privatização, desregulamentação e desmonte das políticas de proteção social, conforme a Reforma do Estado no Brasil em desenvolvimento a partir de meados da década de 1990.

O processo de mercantilização da educação superior presencial e a EAD, portanto, surgem em decorrência de uma brecha que a própria legislação abriu, a partir da não exclusividade dos “serviços de educação” pelo estado. Assim, a educação tornou-se uma mercadoria e passou a formar para o mercado. Segundo Martins (2014, p. 61)

[...] a necessidade de configurar a universidade às novas exigências do mundo produtivo e financeiro exigiu o redimensionamento da concepção de universidade que se desvia dos compromissos que caracterizaram sua origem como a clássica tradição universitária de valorização da formação científica e política. A universidade apresenta atualmente como prioridade a formação mais estritamente profissional e técnica, cuja consequência é enfatizar o ensino e não mais a tríade ensino-pesquisa-extensão. Dessa maneira, a tendência é criar um sistema estratificado, hierarquizado e diferenciado de modalidades de ensino superior público a fim de substituir o modelo de universidade de pesquisa e de produção do conhecimento. [...] Essa tendência adota as recomendações do Banco Mundial (1994, 1999) e da UNESCO (2005), que sugerem um processo de diferenciação, diversificação e expansão das formas institucionais de educação superior nos países periféricos como estratégico para o desenvolvimento e competitividade das nações inseridas num mundo globalizado. Conforme o Banco Mundial e a UNESCO, deve-se criar um sistema que contemple universidades de pesquisa e universidades e/ou institutos de formação profissional. As universidades dedicadas à pesquisa deveriam atender apenas à elite intelectual, enquanto as universidades de formação profissional seriam destinadas aos mais pobres, às classes trabalhadoras. Essa diversificação contempla a criação de novas modalidades de oferta de ensino superior, como a educação a distância.

Além de tudo isso, essas políticas públicas criadas não acabam com a desigualdade quanto ao acesso à educação. As políticas devem ser universais e fortes, e não simplesmente afirmativas, como a política de quotas para as universidades, atualmente praticada. Enfoca-se, aqui, somente do contexto educacional, o que não resolve a questão de desigualdade de classes. Para isso, as políticas públicas devem, minimamente, garantir uma vida digna aos cidadãos menos abastados.

A implantação da educação a distância nas federais, por meio da UAB (Universidade Aberta do Brasil), o REUNI e o FIES, são exemplos de ações que foram criadas para que a população menos favorecida pudesse ter acesso ao ensino superior,

mas também estimulou o crescimento de forma desordenada das instituições privadas no Brasil. Vejam-se, na sequência deste texto, alguns dados históricos.

Em pleno regime militar, houve um aumento de 559,8% das matrículas no ensino superior, cerca de 300% delas somente no setor público, porém o aumento do número de matrículas do setor privado, nessa mesma época, foi de 990%. Já ao final do regime, o aumento das matrículas, de forma geral, ficou em 50%, e o setor público teve um aumento maior que o do setor privado. Já entrando no processo de democratização e passando por diversos governos e planos de governo e transições de moedas, as diferenças de crescimento entre público e privado ficaram maiores, com ampla vantagem para o setor privado. Em 1994, havia 218 IES públicas e 633 privadas. Já em 1998, 633 IES públicas e 970 privadas. Em número de alunos, havia 690 mil nas públicas em 1994 e 970 mil nas privadas. Já 1998, 804 mil alunos nas públicas e 1,3 milhão nas privadas. Nesse ponto, observa-se a participação bem maior das privadas em relação à participação das públicas, tanto em número de alunos quanto em número de instituições. E de 1999 até o ano de 2009, esses números dispararam de forma ainda mais significativa a favor das IES privadas. É importante destacar também o grande recuo que houve no número de instituições denominadas confessionais ou comunitárias, em contraponto ao aumento do número das IES privadas com fins lucrativos (SGUISSARDI, 2012, p. 26-28).

A educação a distância, com todas as variáveis de precarização, também ajudou nesse processo. Muitas instituições privadas transformaram-se em gigantes da área educacional graças ao advento da EAD. Grupos empreendedores foram formados e vieram também os grupos consolidadores, que passaram a comprar instituições, alavancar negócios e a considerar a educação puramente como “mercadoria”. O Brasil passou a ser visto como um filão de negócio na área educacional, e grandes grupos empresariais internacionais entraram em nosso país em virtude dessa “fatia de mercado” cada vez mais promissora. Mesmo nas instituições públicas, esse processo de implantação da EAD, trouxe uma precarização para os professores que, em busca de melhores rendimentos, passaram a trabalhar por meio de “bolsas”, para complementar seus salários.

Existem correntes que defendem que as políticas públicas devem avançar no sentido de um sistema de proteção efetivo e igualitário para toda a sociedade, e existem correntes que defendem que as políticas públicas devem ser minimizadas, pois significam ampliação de gasto público. E existem ainda correntes que defendem que tudo que existe no “mercado” deve ser regulado pelo “próprio mercado”. No sentido de o mercado regular

as questões de saúde e educação, por exemplo, haveria o estado criando a legislação e financiando; no entanto, esses itens seriam privatizados - isso é o ideal para os neoliberais. Mais uma vez, é o pensamento do estado mínimo diante dessas questões. (MARINELLI, 2010, p. 11).

Como foi apontado no texto de Sguissardi (2005, p. 194), são criadas teses que convencem o público de que o que seria um dever do estado (direito da cidadania - educação inclusa), agora não é mais uma obrigação exclusivamente dele. Essas teses destacam que o estado deve ser mais enxuto e que as políticas sociais devem diminuir (estado mínimo), pois atrasam o país, ou seja, são prejudiciais ao progresso. E esse estado mínimo traz impactos para itens como educação e saúde, por exemplo.

Há outros pontos que podem ser destacados. Por exemplo, as políticas públicas da área educacional passaram a utilizar linguagem e conceitos que antes eram exclusivos do ambiente das empresas. Itens como eficiência, eficácia, planejamento estratégico, retorno sobre investimento, lucros e produtividade são comuns ao se pensar políticas públicas, mesmo no setor educacional – para algumas IES, esse pensamento deve ser o principal.

O Banco Mundial destaca que países pobres devem investir seus poucos recursos apenas em educação básica. (SGUISSARDI, 2005, p. 198). Tal processo, com uma análise mais profunda, constitui um cenário perverso, pois o não investimento em educação superior não forma bons cientistas e não forma bons professores; não formando bons professores também não se tem educação inicial; não tendo boa educação inicial, também não se formam bons pesquisadores e bons profissionais no futuro; não tendo bons profissionais no futuro, não se desenvolve um país. Onde está a lógica de um conselho como este?

O certo é que a educação é um bem público que jamais deveria ser mercantilizado. A mercantilização da educação deveria ser proibida, em uma democracia, pois é preciso entender que o conhecimento é um bem público. As organizações citadas anteriormente criam documentos "padronizados" para estabelecer modelos de educação. Ora, não se podem criar modelos sem que se tenha respeito às particularidades de cada país. Cada país tem sua história, sua cultura, sua língua, seu comportamento social. Ignorando esses pontos, nenhum modelo pode ter sucesso, ou seja, reformas educacionais podem representar sucesso em alguns países e fracasso em outros. Entende-se, com isso, que "não existe" (e não se pode tratar) educação em formato de "receita de bolo", como algo pronto para ser consumido.

Independentemente de todo esse aspecto apresentado, a EAD continua a evoluir no Brasil e as políticas públicas são necessárias para se buscar um mínimo de estrutura básica de qualidade para os atores e processos envolvidos. Com a criação das políticas, a evolução vertiginosa que existia na EAD não acontece mais, no entanto ainda é bem expressiva em números. É o que se apresenta no próximo tópico deste texto.

1.4. Números da EAD no Brasil

Para este trabalho, é importante uma visão dos números da EAD no Brasil, para que se possa enxergar a importância do trabalho do tutor virtual no cenário da educação a distância. A base para este tópico é o Censo do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP/MEC (2014), bem como alguns dados do CensoEAD.Br (2014), da Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED.

Segundo dados do Censo INEP/MEC (2014), no Brasil há 177 instituições ofertando cursos superiores na modalidade a distância e, desse número, 55% são instituições privadas, representando 98 instituições, e 45% são de instituições públicas, representando 79 instituições.

Quadro 2 - Instituições ofertando educação superior na modalidade EAD – Por organização acadêmica e por região, 2014

Região	IES Públicas	IES Privadas
Norte	8	3
Nordeste	26	11
Sudeste	22	49
Sul	14	29
Centro-Oeste	9	6
Total	79	98

Fonte: criado pelo autor com base em documentos do Censo INEP/MEC (2015)

Para a oferta de EAD nessas organizações, segundo dados do Censo INEP/MEC (2014), existem no Brasil 4.912 polos de apoio presencial de EAD. Desse número, 1.222 polos estão nas IES públicas, e 3.690, nas IES privadas. Isso representa, percentualmente, que 25% dos polos são das IES públicas, e 75%, das IES privadas. O Quadro 4 destaca esses números por tipo de instituição e por região.

Quadro 3 - Polos de Apoio Presencial – por tipo de organização acadêmica e por região, 2014

Região	Polos IES Públicas	Polos IES Privadas	Polos Totais
Norte	56	308	364
Nordeste	447	606	1.053
Sudeste	333	1524	1.857
Sul	276	848	1.124
Centro-Oeste	110	404	514
Total	1.222	3.690	4.912

Fonte: criado pelo autor com base em documentos do Censo INEP/MEC (2015)

Pelos dados de 2014 do Censo do INEP/MEC, a EAD responde por 17% das matrículas no ensino superior no Brasil, contra 83% do ensino presencial. Isso equivale a 1.341.842 matrículas em educação a distância e 6.486.171 matrículas na educação presencial, resultando assim no total de 7.828.013 alunos matriculados (BRASIL, 2015).

Desse total de 1.341.842 alunos de educação a distância, 1.202.469 estão nas instituições privadas (90%) e 139.373 (10%) estão nas instituições públicas (Brasil, 2015).

Esses alunos estão matriculados nos 1.365 cursos de EAD ofertados por instituições públicas e privadas pelo Brasil.

Quadro 4 - Número de alunos matriculados em EAD – Por tipo de instituição, 2014

Tipo de IES/Total Geral	Universidades	Centro Universitário	Faculdade	IF e Cefet	Total
Pública	130.699	-	-	8.674	139.373
Privada	831.359	330.035	41.075	-	1.202.469
Total Geral	962.058	330.035	41.075	8.674	1.341.842

Fonte: Adaptado pelo autor com base em INEP/MEC (2015)

Se o número de alunos de EAD é considerado alto para 10 anos de EAD no Brasil, o número de cursos ofertados também não fica atrás. O aumento do número de cursos no período 2003-2014, por grau acadêmico, pode ser visualizado no Quadro 6.

Quadro 5 - Cursos EAD no Brasil – Evolução 2003-2014 – por grau acadêmico, 2014

Ano	Bacharelado	Licenciatura	Tecnológico	Bacharelado/ Licenciatura	Não informado	Total
2003	1	49	1	0	1	52
2004	32	68	7	0	0	107
2005	23	147	17	2	0	189
2006	79	181	88	1	0	349
2007	97	208	101	2	0	408
2008	138	344	162	3	0	647
2009	157	485	200	2	0	844
2010	185	521	224	0	0	930
2011	199	559	286	0	0	1.044
2012	217	581	350	0	0	1.148
2013	240	592	426	0	0	1.258
2014	290	595	480	0	0	1.365

Fonte: INEP/MEC (2015)

Analisando o ano mais recente dos números da tabela anterior, dados de 2014, observa-se que as licenciaturas são as mais ofertadas, seguidas pelos cursos superiores de tecnologia e os bacharelados, numa relação de 44%, 35% e 21%, respectivamente.

Desses números, é possível fazer um detalhamento e destacar quais áreas de formação são mais ofertadas no universo da EAD, distribuídas em ordem decrescente, conforme Quadro 7.

Quadro 6 - Cursos de EAD por área de formação, 2014

Área	Número de cursos
Educação	592
Ciências Sociais, Negócios e Direito	549
Serviços	61
Ciências, Matemática e Computação	57
Engenharia, Produção e Construção	42
Saúde e Bem-estar social	30
Humanidades e Artes	23
Agricultura e Veterinária	11
Total de cursos	1.365

Fonte: Criado pelo autor com base em INEP/MEC (2015)

Se a evolução no número de alunos na EAD, também no período 2003-2014, for considerada, o crescimento da modalidade é significativo, como se visualiza no quadro que segue.

Quadro 7 - Evolução do número de matrículas de EAD no período 2003-2014 – por tipo de organização, 2014

ANO	Matrículas EAD IES Públicas	Matrículas EAD IES privadas	Total Geral
2003	39.804	10.107	49.911
2004	35.989	23.622	59.611
2005	54.515	60.127	114.642
2006	42.061	165.145	207.206
2007	94.209	275.557	369.766
2008	278.988	448.973	727.961
2009	172.696	665.429	838.125
2010	181.602	748.577	930.179
2011	177.924	815.003	992.927
2012	181.624	932.226	1.113.850
2013	154.553	999.019	1.153.572
2014	139.373	1.202.469	1.341.842

Fonte: Criado pelo autor com base nos dados do Censo INEP/MEC (2015)

Analisando a evolução das matrículas em educação distância, observa-se aumento de 2.688% no número geral de matrículas, quando se compara o ano de 2003 com o ano de 2014. Analisando somente as instituições públicas, constata-se que o aumento foi de 350%; porém, quanto às instituições privadas, observa-se 11.897% de aumento no número de matrículas.

Existem hoje, no Brasil e no mundo, diversos modelos de EAD, com diversas possibilidades de utilização das TDIC, do material didático, dos professores, dos tutores, etc. Assim, é importante também apresentar aqui uma visão sobre os modelos levantados pelo Censo EAD.BR (2014), da educação a distância no Brasil.

O Quadro 9 mostra o número de cursos somente online ofertados, dentre os diversos modelos levantados (CensoEAD.br 2014, p. 96 e 97).

Quadro 8 - Modelos utilizados em cursos de EAD considerando cursos devidamente regulamentados, 2014

Modelo	No. de cursos
Materiais em formato físico enviados por correspondência, sem atendimento	36
Materiais em formato físico enviados por correspondência, com atendimento apenas presencial	30
Materiais em formato físico enviados por correspondência, com atendimento on-line através de chat, videoconferência, e-mails, fóruns etc.	62
Materiais em formato físico enviados por correspondência, com atendimento presencial e on-line	105
Materiais digitais disponibilizados on-line, sem atendimento	85
Materiais digitais disponibilizados on-line, com atendimento apenas presencial	19
Materiais digitais disponibilizados on-line, com atendimento on-line por meio de chat, videoconferência, e-mails, fóruns etc.	738
Materiais digitais disponibilizados on-line, com atendimento presencial e on-line	446
Materiais físicos e digitais disponibilizados por correspondência (ou entregues diretamente aos alunos) e on-line, sem atendimento	26
Materiais físicos e digitais disponibilizados por correspondência (ou entregues diretamente aos alunos) e on-line, com atendimento exclusivamente presencial	9
Materiais físicos e digitais disponibilizados por correspondência (ou entregues diretamente aos alunos) e on-line, com atendimento on-line por meio de chat, videoconferência, e-mails, fóruns etc.	200
Materiais físicos e digitais disponibilizados por correspondência (ou entregues diretamente aos alunos) e on-line, com atendimento presencial e on-line	242
Distribuição via satélite sem materiais de apoio, com atendimento on-line por meio de chat, videoconferência, e-mails, fóruns, etc.	4
Distribuição via satélite sem materiais de apoio, com atendimento presencial e on-line	6
Distribuição via satélite com materiais de apoio físicos e/ou digitais, com atendimento apenas presencial	11
Distribuição via satélite com materiais de apoio físicos e/ou digitais, com atendimento on-line por meio de chat, videoconferência, e-mails, fóruns etc.	31
Distribuição via satélite com materiais de apoio físicos e/ ou digitais, com atendimento presencial e on-line	14
Outros	8
Total	2072

Fonte: Adaptado pelo autor com base em Censo EAD.BR (2014, p. 46 e 47)

O Censo EAD.BR (2014) trouxe também os principais obstáculos enfrentados pelas instituições/organizações para a oferta de EAD, sendo as principais:

- Acordos sindicais que definem cargas horárias de trabalho docente
- Adequação dos cursos para educandos com necessidades educacionais especiais para atender à legislação vigente
- Atendimento aos parâmetros de qualidades estabelecidos pelos órgãos de governo
- Avaliação dos cursos
- Custos de produção dos cursos
- Demanda de educandos interessados nos cursos
- Desafios organizacionais de uma instituição presencial que passa a oferecer EAD
- Evasão de educandos
- Integração das novas tecnologias aos cursos
- Obtenção de lucros com os cursos
- Resistência dos educadores à modalidade EAD
- Resistência dos educandos à modalidade EAD
- Suporte em TI para docentes
- Suporte pedagógico e de TI para estudantes (Censo EAD.BR, 2014, p. 74.)

Todos esses dados denotam como são expressivos os números da educação superior a distância no Brasil, daí a importância de se falar de uma formação de qualidade em que todos os atores envolvidos tenham seus papéis bem definidos e trabalhados.

É importante destacar que os números relativos às instituições públicas aqui apresentados são referentes aos modelos ligados à Universidade Aberta do Brasil – UAB. Considerando esses números e o importante papel representado pelas instituições públicas no cenário da EAD, entende-se ser importante também conhecer a opinião de tutores virtuais que trabalham no formato da UAB, pois, independentemente de existir um modelo diferente de remuneração, o perfil exigido para “ser tutor” e as cobranças de avaliação, no que tange a qualidade citada pelo MEC, são os mesmos nos modelos privados.

É também tendo esses números da EAD como base que este trabalho sobre o tutor virtual continua e, no próximo tópico, apresenta-se uma visão dos atores envolvidos na educação a distância.

Os censos ora pesquisados para este tópico da tese não trazem em nenhum momento informações específicas que apresentem números acerca do tutor para EAD, no setor público ou privado. No entanto, um estudo foi realizado, quando da criação do projeto de Lei 2.435, de 2011⁵, que tentou regulamentar a profissão de tutor. Esse projeto será visto em destaque mais adiante, neste trabalho. No estudo foi apontada a existência de cerca de 35 mil⁶ tutores de EAD no Brasil, com aproximadamente 10 mil trabalhando no modelo UAB, e os outros 25 mil, em instituições privadas, o que representaria 40% de tutores nas públicas e 60% nas privadas – dados de 2012 (CEAD-UNB, 2012, s/p). Este número, 35 mil tutores, serviu de base para o cálculo estatístico do tamanho da amostra para a pesquisa de campo, conforme exposição no Capítulo 03.

1.5. Os atores envolvidos na EAD e o destaque para a figura do tutor virtual

Existe certa complexidade quando se discorre sobre todos os colaboradores envolvidos na modalidade EAD, pelo fato de que cada instituição tem seu próprio modelo e processo de trabalho. Assim, em muitos casos não existe um designer instrucional ou educacional, já que a IES pode optar por comprar materiais prontos, em vez de desenvolvê-los internamente com a ajuda desse profissional.

Assim, será focado aqui somente o documento denominado Referenciais de Qualidade do MEC, de agosto de 2007⁷, para cursos a distância, que é a base para credenciamentos, recredenciamentos, reconhecimentos e renovações de reconhecimento de cursos e credenciamentos de polos.

Na página 2 dos Referenciais o texto é claro, ao afirmar que o documento não teria força de lei e que seu objetivo seria, em princípio, propiciar debates e reflexões. No entanto, o Decreto 5.622/05, em seu parágrafo único do artigo 7º, destaca que os referenciais de qualidade para a EAD pautarão as normas de regulação, supervisão e avaliação da modalidade.

⁵ Como o projeto não foi aprovado, encontra-se sem data, mesmo no site da Câmara dos Deputados

⁶ Este número está em uma matéria do *site* da UNB e faz referência a um estudo que foi feito para que o Deputado Ricardo Izar criasse o Projeto de Lei 2.435, de 2011, que tentou regulamentar a profissão. Como não existe censo da EAD (nem público nem privado) que traga o número oficial de tutores virtuais no Brasil, consultou-se o *site* público INFORMAÇÃO LIVRE, e solicitou-se à assessoria do Deputado a fonte de tal informação. A mesma solicitação foi dirigida ao INEP, para obter uma estimativa oficial e atual do número de tutores. Não se obtiveram respostas de ambas as solicitações, até o fechamento desta tese.

⁷ No documento não consta o dia específico.

Para atender a um padrão mínimo de qualidade, os Referenciais destacam que um projeto político pedagógico para EAD deve apresentar os seguintes itens: Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; Sistemas de Comunicação; Material didático; Avaliação; Equipe multidisciplinar; Infraestrutura de apoio; Gestão Acadêmico-administrativa; e, Sustentabilidade financeira (p. 07 e 08).

Todos estes itens inter-relacionados impactam na qualidade de formação em um curso superior EAD, porém o destaque será apenas para o tutor virtual, um dos atores que devem compor a equipe multidisciplinar. Essa equipe, segundo os Referenciais de Qualidade do MEC, deve ser composta pelos seguintes elementos: docentes, tutores e pessoal técnico administrativo.

O tutor tem papel fundamental no processo educacional do modelo EAD e pode atuar de forma presencial ou a distância. Destaca-se na sua importância o fato de, segundo os Referenciais de Qualidade, o tutor ter que participar ativamente da prática pedagógica, contribuir para o processo de ensino e aprendizagem e acompanhar e avaliar o projeto pedagógico dos cursos em que atua. Exclusivamente para o tutor virtual existem, ainda no mesmo documento, atribuições como: mediar o projeto pedagógico, esclarecer dúvidas, promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e participar de processo avaliativo junto aos docentes (p. 21).

Como não existe uma regra para a forma de planejar, organizar, executar, explorar e ter devolutiva de cada atividade destacada anteriormente, esses processos ficam a cargo de cada instituição de ensino superior que oferte EAD.

Obviamente, a relação de ensino e aprendizagem não pode ser colocada de forma unilateral, seja pelo trabalho de tutor virtual ou pela aprendizagem do aluno diante de suas características e forma de aprender. No entanto, neste trabalho, somente o tutor virtual interessa – com sua visão, sua forma de trabalho, sua importância, a forma como é visto pelos gestores que o contratam, a forma como se vê diante de seu trabalho e a relação que consegue enxergar entre a importância que lhe é dada e o fato de não ter sua profissão regulamentada diante de políticas públicas de EAD.

Em termos de habilidades e competências, os Referenciais de Qualidade destacam que o tutor deve ter domínio do conteúdo das disciplinas que tutoram, ser dinâmico, ter visão crítica e global, estimular a busca pelo conhecimento e ter habilidades com as novas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação – TDIC. Por fim, o documento afirma que a relação tutor x número de alunos deve permitir interação no processo de aprendizagem, mas não deixa pista do que seria uma relação para um mínimo de

qualidade. Para atender minimamente a esses pontos destacados, as instituições de ensino superior devem desenvolver programas de capacitação continuada que venham atender a esses tópicos (p. 22).

Neste ponto, tem início um enfoque somente na figura do tutor virtual e no seu fundamental papel na educação a distância.

2. CAPÍTULO 2 - O TUTOR VIRTUAL E SUA IMPORTÂNCIA NA EAD

Para as definições do tutor virtual no processo de EAD foram consultados autores como Mill (2012), Alonso (2010), Brust Hackmayer e Bohadana (2014), Sá (1998), entre outros, que destacam conceitos, perfil, atividades e a importância do tutor no processo de EAD, bem como referenciam que o sucesso da EAD está atrelado ao trabalho desse profissional.

Alguns descrevem o tutor como docente, outros não. Alguns destacam papéis importantes, e outros colocam/interpretam o tutor como coadjuvante no processo de ensino e aprendizagem, diante de determinadas práticas. Na sequência deste Capítulo desenvolve-se uma exposição do modo como esses autores enxergam o tutor no processo educacional de educação a distância.

Pelo dicionário Aurélio, tutor é o indivíduo que, legalmente, é encarregado de tutelar alguém. Tem ainda o sentido de protetor, defensor (FERREIRA, 1995, p. 655). Considerando esse sentido apontado pelo dicionário, o que existe na EAD advém realmente desse “cuidar”. Para corroborar esta afirmação, Sá (1998, p. 45) escreve sobre o tutor:

A notícia que se tem é que a tutoria, como método, teria nascido no século XV. Seu berço teria sido a universidade, onde ela teria sido usada como orientação de caráter religioso aos estudantes, com o objetivo de, nos estudantes, infundir a fé e a conduta moral. Com essa conotação, dão conta os estudiosos, ela teria chegado ao século XIX, onde o tutor terminou por se considerar como o guardião da moral e da fé. Depois disso, tal figura tomaria rumos mais laicos, convertendo-se em processo de orientação e acompanhamento, por ocasião dos trabalhos acadêmicos. E foi, sob essa feição, que ela terminou por ser incorporada nos atuais programas de educação a distância.

Em um conceito próprio, a Universidade de Uberaba assim se posiciona:

É um sistema de ação docente que propicia a mediação (interação que se utiliza de um canal de comunicação: correio, rádio, TV e outros) e a facilitação da aprendizagem, em educação a distância, com o fim de acompanhar e assessorar todo o processo de construção do conhecimento dos alunos envolvidos, tanto no aspecto pedagógico-motivacional como no que diz respeito ao conteúdo específico, de forma a garantir a qualidade do processo ensino-aprendizagem (FERREIRA e REZENDE, 2003, p. 2).

É importante destacar aqui a diferença entre a tutoria e o tutor, pois a primeira representa a atividade principal do segundo, ou seja, a tutoria é o exercício do tutor e é a

essência entre aluno e tutor. Sá (1998, p. 45) descreve que o tutor tem duas funções fundamentais na EAD: “[...] a) a informativa (provocada pelo esclarecimento das dúvidas levantadas pelos alunos; b) a orientadora (expressa no diagnóstico das dificuldades discentes e na promoção de seu estudo e aprendizagem autônomos)”.

Se tudo que se pesquisa, se escreve e se pratica sobre o tutor virtual na EAD for analisado, será possível constatar que, hoje, as atividades executadas pelo tutor são muito mais do que essas funções destacadas pela autora. Lembre-se que seu texto é de 1998, ainda com análises sobre o Art. 80 da LDB de 1996 e o Decreto 2.494/98, que regulamentava o Art. 80.

Dentre as atribuições consideradas relevantes para os tutores, Cardoso (2012, p. 18 e 19) compilou as que seguem:

Conhecer educação a distância; saber trabalhar com as novas tecnologias, apropriando-se delas; saber lidar com ritmos individuais diferentes de cada aluno; dominar técnicas e instrumentos de avaliação; ter habilidades de investigação; utilizar novos esquemas mentais para uma nova cultura indagadora e criativa; estar disponível para intervir a qualquer momento; ser agente motivador; conduzir o aluno a uma aprendizagem significativa e contextualizada; facilitador da aprendizagem do aluno; conhecer estilos de aprendizagem; ser interativo; trabalhar em equipe; conhecer aprendizagem de adultos; conhecer métodos de ensino; conhecer as diversas tecnologias interativas; conhecer técnicas de avaliação; conhecer técnicas de motivação e animação; dominar o design didático e instrucional; ser afetivo e sensível.

O que se nota na compilação dessas atividades é que se destacam características totalmente voltadas para as questões docentes, portanto vale refletir se não é exatamente isso que o tutor deve ser: um docente com as mesmas formas de contratação, a mesma forma de pagamento, os mesmos direitos e os mesmos deveres.

Brust Hackmayer e Bohadana (2014, p. 225) ressaltam que

As características do tutor de um curso a distância não dizem respeito só a competências administrativas, mas também a aspectos ligados ao relacionamento interpessoal. O tutor deve desenvolver habilidades de relacionamento interpessoal que valorizem um processo de formação flexível e aberta para o diálogo e para a negociação constantes durante a aprendizagem.

Ainda sobre tutoria, Souza *et al.* (2004, p. 5) complementam:

A tutoria pode ser entendida como uma ação orientadora global, chave para articular a instrução e o educativo. O sistema tutorial compreende, desta forma, um conjunto de ações educativas que contribuem para desenvolver e potencializar as capacidades básicas dos alunos, orientando-os a obterem crescimento intelectual e autonomia, e para ajudá-los a tomar decisões em vista de seus desempenhos e suas circunstâncias de participação como aluno.

Faria (2010, p. 31 e 32), citando Gutierrez e Prieto (1994) e Maggio (2001), faz as seguintes considerações acerca de papel e tarefas a serem desenvolvidas pelo tutor:

[...] tem um novo papel nas situações de ensino com mediação tecnológica: um assessor pedagógico, com função mediadora, articuladora, facilitadora, acompanhando o processo de formação. Este profissional deve apresentar, ainda, alguns atributos, tais como: possuir clara concepção de aprendizagem, estabelecer relações empáticas, dominar o conteúdo, facilitar a construção do conhecimento. (...) discorre sobre a tarefa do tutor entendendo o papel deste profissional como aquele que guia. E, ao buscar as perspectivas pedagógicas mais atuais, alimentadas por pesquisas no campo da didática, **igualar-se ao docente**, profissional este que cria propostas de atividades para a reflexão, apoia sua resolução, sugere fonte de informação alternativa, oferece explicações, favorece os processos de compreensão, isto é, guia, orienta, apoia, configurando, assim, o seu papel ao ensinar. Desse modo, a autora não vê diferença entre as tarefas do tutor e do docente.

Sobre a importância do tutor na EAD, Mill (2012) assevera que a figura do tutor é tão importante para a relação ensino-aprendizagem que o aluno reconhece nele (tutor) a própria instituição de ensino – dada a estreita relação entre eles. A imagem da instituição que é passada ao aluno está diretamente ligada a essa relação. Apesar da depreciação profissional do tutor, ele desempenha um papel-chave no processo de ensino-aprendizagem na EaD. Para esse autor, o tutor-virtual é o principal docente do teletrabalho pedagógico (*op. cit.*, 54).

Cardoso (2012, p. 23), em seu trabalho sobre formação de tutores, afirma que existe um ponto comum em seus estudos, leituras e pesquisa empírica:

Todos, sem exceção, consideram a ação feita pelo tutor a distância muito importante no processo da formação do aluno da EaD: é considerada como fundamental em relação ao seu aprendizado, ao seu resultado avaliativo, e, principalmente, quanto ao seu sentimento de pertencimento ao curso e à escola.

Ainda no trabalho de Cardoso (2012, p. 107), foram levantados alguns dados sobre a importância do tutor no processo de aprendizado, com 304 alunos de EaD: “Em 142 respostas ou 46,7% dos alunos, o tutor a distância foi considerado fundamental para o aprendizado. 35,9%, ou 109 alunos, disseram que o tutor a distância é importante para o aprendizado”. Somando-se as respostas que consideraram o tutor importante ou fundamental, obteve-se um total positivo referente a 82,6% dos respondentes. É dessa figura, com esse grau de importância, que esta pesquisa se ocupa.

O aluno de EAD deve ser acompanhado, motivado, orientado e estimulado a realizar uma aprendizagem autônoma. Devem-se utilizar metodologias adequadas para facilitar essa aprendizagem. Assim, para obtenção de sucesso e qualidade no modelo de

tutoria aliada ao aprendizado do aluno, é preciso sempre buscar inovação e mudanças. Os tutores conseguem uma boa relação de ensino-aprendizagem

Através de diálogos, de confrontos, da discussão entre diferentes pontos de vista, das diversificações culturais e/ou regionais e do respeito entre formas próprias de se ver e de se postar frente à conhecimentos e à situações problema que são levantados, temos procurado desenvolver enquanto equipe de tutoria e acompanhamento, um trabalho que realmente revele a nossa preocupação com o outro, o aluno – agente ativo do processo, que está construindo o seu conhecimento e, não recebendo, passivamente, informações por nós transmitidas (FERREIRA e REZENDE, 2003, p. 3).

Em pesquisa realizada com tutores virtuais do modelo UAB, em 2009, Ribeiro, Oliveira e Mill identificaram que os tutores tinham facilidade para desempenhar suas tarefas e para ter satisfação com o trabalho realizado. Identificaram também que os tutores gozavam de “[...] relativa autonomia com relação, tanto às ações associadas à transmissão do conteúdo quanto àquelas relativas à gestão da sala de aula no ambiente.” (*op. cit.*, p. 244). Na percepção dos pesquisados, essa autonomia os colocava como docentes no processo, e 84% dos 222 respondentes relataram que se sentiam docentes dentro do modelo adotado pela instituição pesquisada. Entretanto, acerca dessa autonomia relatada pelos tutores, os autores do artigo asseveram:

[...] essa autonomia precisa ser qualificada. Ainda que inove, incentivando a contribuição dos tutores à época do planejamento da disciplina e a participação dos professores conteudistas durante sua aplicação, a dicotomia entre os que pensam e os que executam não está inteiramente ausente [...] Além disso, apesar da percepção (**como docentes**) dos tutores nessa instituição, é necessário ter cautela ao equiparar a tutoria na EaD à docência. Se essa dicotomia nessa modalidade educacional persistir, talvez esteja surgindo uma sub-profissão ou uma profissão adjacente — talvez subordinada — à profissão docente, equivalente, por exemplo, à relação entre a medicina e a enfermagem (*Idem*, p. 256). (grifo nosso)

Conforme percepção dos vários autores consultados, a qualidade pode existir na EAD, e as instituições devem buscar isso constantemente. Essa busca, no entanto, tem uma dependência direta com a interação e sua frequência, com a dialogicidade do material didático e com o aluno, com o apoio em diversas mídias, com o emprego das tecnologias de informação e comunicação e, principalmente, com ação planejada, organizada e executada por profissionais que, dentro do processo de interação, objetivam a construção do conhecimento por meio das relações humanas que estão embutidas no processo de ensino e aprendizagem. A EAD não é só uma relação de ensino, pois tem muito a ver com o “querer” da aprendizagem do outro lado, com o “querer aprender” do aluno. Assim, há que se focar o básico, ou seja, “tentar” aprimorar a qualidade de formação que é, neste

caso, principalmente, o processo de ensino, pois a aprendizagem está no aluno, e não no educador.

O tutor deve ser um promotor de laços e vínculos e criar um ambiente acolhedor, confortável e propício à aprendizagem. Esses pontos são essenciais para que a dialogicidade exista. Faria (2010, p. 33), citando Paulo Freire, a respeito do tutor, afirma:

A todos esses requisitos, que marcam o papel e a importância do tutor nas práticas de EAD, soma-se o do responsável pela comunicação, pela interação. Essa ideia, a nosso ver, ganha relevo nos fundamentos da comunicação dialógica defendida por Freire (1983), dentre outras publicações relacionadas a Pedagogia que liberta, que transforma, que coloca o aprendiz como sujeito, aqui sintetizada no que defende o autor: "não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão".

Para se conseguir aprendizagem efetiva, o que seria um ponto crucial para uma formação de qualidade, o tutor deve buscar a interação no ambiente virtual de aprendizagem – AVA, fazendo uso das ferramentas disponíveis, tais como o chat, o fórum de discussão, o correio eletrônico, os murais de avisos, o perfil discente e docente, as ferramentas de feedback, entre outras. Deverá também fazer uso das tecnologias extra-AVA, tais como telefone, correio eletrônico externo ao AVA, Skype, SMS e todo aparato tecnológico possível que a instituição prover. Deve se lembrar de que essas tecnologias são sempre meio, e nunca um fim. A finalidade primeira sempre será a busca por uma qualidade de formação na EAD.

Souza *et al.* (2004) destacam que, no processo de ensino e aprendizagem da EAD, cabe ao tutor a responsabilidade de acompanhar as atividades discentes, motivar o aluno a aprender, nortear e dar condições para que o aluno desenvolva uma aprendizagem autônoma.

Se uma instituição quiser ter sucesso em EAD, deverá criar um bom sistema tutorial. E se quiser ter eficácia e eficiência para uma EAD de qualidade, no sistema tutorial, deverá contar com excelentes tutores, como observam Souza *et al.* (2004, p. 4):

Um investimento necessário a qualquer instituição que busca desenvolver EaD é a criação de sistemas tutoriais realmente eficazes, apropriados a apoiar e promover o crescimento do aluno em cada uma das etapas do processo de ensino. A figura de destaque, responsável pelo bom andamento das atividades, é o tutor, profissional que assume a missão de articulação de todo o sistema de ensino-aprendizagem, quer na modalidade semipresencial ou a distância.

Assim, é notório que o tutor deve representar um papel essencial para o sucesso da EAD, pois o desempenho de suas atividades dentro no processo de ensino-aprendizagem serve como um elo entre propostas pedagógicas e execução dessas

propostas junto aos alunos. O tutor deve situar-se numa posição estratégica, já que seu desempenho central é atuar como mediador entre currículo, interesses e capacidades dos alunos e processos de ensino-aprendizagem. É o tutor que “[...] garante a inter-relação personalizada e contínua do aluno no sistema e se viabiliza a articulação necessária entre os elementos do processo e execução dos objetivos propostos” (SOUZA *et al.*, 2004, p. 5).

Tanto quanto possível, conforme o que foi pesquisado, tem sido altamente complexo analisar definições, atividades, nomenclaturas, habilidades e competências exigidas para o tutor, pois há contextos diferentes para um mesmo ponto em cada novo artigo publicado. Em um é professor, em outro, não; em um é administrativo, em outro, não; em um é professor-tutor; em outro é só tutor; em um, ganha por salário; em outro; por hora-aula; em um, leciona. e em outro, não; ajuda a criar o projeto pedagógico em alguns casos, e em outros, não. Enfim, independentemente de conceitos e modelos, todos os autores são unânimes em colocar o tutor como essencial para o sucesso de formação em EAD.

Esses pontos discrepantes influenciam na qualidade da formação do discente? Também faremos análises sobre essa questão nessa investigação.

2.1. Sobre qualidade na EAD e a figura do tutor virtual

Quando se analisa qualidade na área educacional, depara-se com gigantesca complexidade. Começando pela ótica da avaliação da qualidade, o INEP, por meio dos instrumentos oficiais do MEC, realiza as “avaliações de qualidade” dos cursos superiores no Brasil – incluindo os cursos de EAD.

Pelos documentos oficiais, a qualidade de um curso está atrelada a sua organização pedagógica, ao seu corpo docente e à infraestrutura que a instituição oferece aos seus alunos. Isso é observado quando das visitas *in loco* para reconhecimento de cursos.

Sobre a avaliação de qualidade de formação, existe a prova do Exame Nacional dos Estudantes – ENADE, realizada em ciclos periódicos que variam para cada área de formação. Esse exame é uma avaliação que os estudantes fazem com conteúdos/disciplinas inerentes ao curso que fizeram – só teorias, nada prático.

Além dos processos MEC, a qualidade também pode ser avaliada pela ótica dos próprios alunos, que conseguem identificar pontos falhos no decorrer do curso e que podem colocar isso em respostas para a Comissão Própria de Avaliação – CPA da instituição ou ainda para pesquisadores interessados em saber como se apresenta a formação superior nos cursos pelo Brasil. As visitas *in loco* para reconhecimento de cursos e o próprio ENADE utilizam alguns mecanismos para tentar medir qualidade, mas todos são subjetivos demais, exceto pela questão da infraestrutura. No caso das visitas *in loco*, a comissão de avaliação realiza reuniões com os alunos e, no caso do ENADE, os alunos respondem a um questionário que contém questões sobre a instituição no aspecto da qualidade.

Existe também a ótica do “mercado” que, nesse caso, diz respeito à “aceitação” dos formandos/egressos para exercer as profissões/atividades relativas aos cursos superiores em que se formaram.

Assim, são muitas as variáveis possíveis de serem analisadas, quando se trata de avaliar qualidade. Na EAD, por exemplo, a complexidade é ainda maior quando se fala em “medir qualidade”, pois envolve múltiplos contextos e atores.

Como observam Pucci, Betty e Cardoso (2015, p. 8):

Não basta, pois, para um projeto de qualidade de EAD *online* levar em consideração apenas seus aspectos acadêmicos integrais, o que já é muito difícil, pelas novas exigências da modalidade (equipe multidisciplinar; domínio das tecnologias mais apropriadas; tutores *online* e presenciais bem preparados) e pela condição social do público a quem a EAD é, preferencialmente, destinada pela legislação (pessoas pertencentes às classes inferiores da sociedade, com mais dificuldade de aprendizagem; ou habitante de lugares distantes do acesso à universidade; ou por trabalhar muito para sobreviver e não dispor de tempo útil para frequentar os cursos superiores; ou por não possuir afinidades motoras com os ágeis aparatos tecnológicos); é preciso considerar igualmente a carga instrumental e ideológica que os aparatos levam em si no desenvolvimento de sua potencialidade. E, por ser tratar de um processo formativo, pensar em possibilidades de criar elementos corretivos na contramão da rota tecnológica.

Para o cenário desta tese traremos análises e críticas somente tendo o tutor virtual como variável de influência. Esse aspecto pode ser respaldado pelo texto de Campos, Ziviane e Roque (2013) que fizeram uma pesquisa e consideraram a equipe multidisciplinar fundamental para a qualidade na EAD – ressaltando que o tutor virtual faz parte da equipe multidisciplinar, de acordo com os Referenciais de Qualidade para EAD. Os autores analisaram, somente para o tutor, itens como a qualificação profissional dos tutores, o atendimento e nível das discussões no ambiente virtual, a forma de sanar dúvidas, o domínio do conteúdo, os incentivos e motivações, a postura ética e de liderança

no ambiente virtual, o acompanhamento das atividades pedagógicas no ambiente, o comprometimento, o tempo de resposta, a indicação de materiais extras, o bom relacionamento com os alunos e as informações passadas, e os procedimentos realizados ao longo do curso. A pesquisa destacou que, na opinião dos respondentes, “[...] os itens que refletem de forma mais acentuada a qualidade do curso dizem respeito aos mediadores” – neste caso, os tutores virtuais. (*Op. cit.* p. 193)

2.2. Perfis exigidos dos tutores virtuais – uma análise de editais para contratação de tutores

Para esta tese é importante o conhecimento das principais habilidades e competências exigidas ou desejáveis para a contratação de tutores virtuais nas IES brasileira, bem como o entendimento de como ocorre o processo de contratação desses profissionais. É necessário, pois, conhecer um pouco mais sobre a importância que é dada aos tutores virtuais, pois os documentos analisados mostram quais exigências são colocadas para as contratações, tais como a formação, a carga de trabalho, o número de alunos, as habilidades e as competências.

Para isso, foram pesquisados dez documentos relativos a editais ou processos de seleção de tutores virtuais, cinco em instituições⁸ públicas e cinco em instituições privadas – isso foi feito para que houvesse equilíbrio entre as informações pesquisadas.

2.2.1. Editais das instituições públicas

Todos os modelos analisados das IES públicas são representantes do modelo UAB com remuneração por meio de bolsas mensais no valor atual de R\$ 765,00 (setecentos e sessenta e cinco reais), conforme Resolução CD/FNDE nº 26, de 5 de junho de 2009.

⁸ Apesar de os documentos das instituições serem públicos, pois foram pesquisados na internet, por motivos éticos não foram apontados os nomes das instituições referentes a cada citação. Descreveu-se apenas o processo de seleção de tutores virtuais e as principais características que se buscam para contratação desses profissionais. Seguindo a mesma linha de raciocínio, todas as citações diretas deste tópico não terão a fonte destacada ao final do texto.

O primeiro edital analisado é de setembro de 2015 e trata da seleção de tutor a distância para o curso de licenciatura em computação e informática. Essa instituição será tratada aqui como IP1 – Instituição Pública 1.

Neste edital, existiam várias vagas de tutoria a distância, e cada um pedia uma formação mínima de graduação que variava entre bacharel, licenciado ou tecnólogo, e apresentava um grupo de disciplinas que o tutor deveria “assumir”.

Os requisitos mínimos que deveriam ser comprovados para a investidura na função de tutor eram os que seguem:

Possuir nível superior para atuar no Curso de Licenciatura em Computação e Informática;
 Dispor de 20 (vinte) horas semanais, dimensionadas de segunda a sábado, ou no domingo, este, quando necessário, a critério das coordenações;
 Comparecer a eventos, quando convocado previamente pela Diretoria de Educação a Distância e Projetos Especiais (DEADPE), Coordenação da UAB ou coordenação do curso a que está vinculado, sem quaisquer ônus à instituição, sob pena de desvinculo justificado;
 Possuir experiência mínima de 1 (um) ano no magistério do ensino superior OU ser pós-graduado OU estar vinculado a programa de pós-graduação;
 Ter conhecimentos em informática: editor de texto, planilhas, uso da internet (navegação em sites e ambientes de pesquisa, correio eletrônico);
 Ter vínculo com o setor público de qualquer esfera administrativa (Federal, Estadual ou Municipal) OU ser aluno de pós-graduação de IES pública OU possuir outro vínculo com a **IP1**, de acordo com o prescrito na Resolução CD/FNDE nº 26, de 5 de junho de 2009, e no Ofício Circular DED/CAPES nº 20/2011. **(grifo nosso – fonte alterada por questões éticas).**

Neste primeiro edital, observa-se que nenhuma experiência prévia em EAD é exigida. O último tópico dos requisitos mínimos ressalta que as vagas são somente para o pessoal com vínculo com o setor público ou para aluno de pós-graduação em IES pública ou com vínculo; mesmo com pagamento em formato de bolsa, não se abre o edital para pessoas que não sejam ligadas a órgãos públicos ou à própria IES que publicou o edital.

Ainda analisando este edital, observa-se que são delimitadas as atribuições do tutor virtual, conforme segue:

- a) auxiliar o professor formador no desenvolvimento da disciplina e na interação com o estudante, por meio de diversas mídias;
- b) acompanhar as atividades do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);
- c) mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e o cursista;
- d) colaborar com o professor formador nas discussões teóricas desenvolvidas na plataforma de aprendizagem;
- e) assistir os alunos nas atividades do curso;
- f) apoiar o professor da disciplina nas atividades do curso;
- g) participar, quando convocado, das atividades presenciais;
- h) participar das capacitações e reuniões pedagógicas definidas em calendário no início do semestre letivo;

- i) participar do planejamento e/ou da execução dos encontros presenciais, onde estes se realizarem;
- j) elaborar, juntamente com o professor formador, os relatórios de regularidade dos alunos;
- k) elaborar, juntamente com o professor formador, os relatórios de desempenho dos alunos nas atividades desenvolvidas;

O interessante dessas atividades é que o verbo “elaborar” e “desenvolver”, que denotam “criação”, aparecem em diversas atribuições do tutor a distância. Assim, pelo menos no edital, existe alguma aproximação com o processo de criação para a disciplina, e não somente de execução, como visto na maioria das descrições dos papéis de tutoria aqui analisadas.

Este edital ainda conta com a prova de títulos, tal qual a contratação de um professor de IES pública, começando com uma pontuação mais alta para doutores e caminhando em sentido decrescente, com titulação para mestre, pós-graduado *lato sensu*, certidão ou declaração de ser o candidato um aluno de pós-graduação, comprovante de experiência no magistério, além de certificado de curso realizado na modalidade EAD e certificado de curso de informática.

Na segunda IES pública analisada, que chamaremos aqui IP2, o edital, datado de 20 de fevereiro de 2015, era para tutor de Língua Portuguesa em um curso de Licenciatura em Matemática.

Nesta IES, a formação mínima exigida era Bacharelado ou Licenciatura em Letras com habilitação em Língua Portuguesa. A carga horária semanal era de 20 horas, e a remuneração, assim como na primeira IES pública, era de R\$ 765,00, por meio de pagamento de bolsa.

Os requisitos básicos para inscrição eram:

- Possuir formação de nível superior nas áreas citadas no Quadro de Distribuição de vagas.
- Possuir experiência mínima de 1 (um) ano no magistério do ensino básico ou superior, ou ter formação pós-graduada, ou estar vinculado a programa de pós-graduação.
- Ser servidor público.
- Dispor de pelo menos 04 horas diárias (20 horas semanais), podendo ser desenvolvida de segunda-feira a sábado, de acordo com agenda a ser definida pelo Campus (...) **da IP2 (...)**.
- Ter disponibilidade para participar de capacitação obrigatória a ser realizada no Campus (...) **da IP2 (...)**.
- Dispor de computador e internet na sua residência. Possuir habilidade no uso de computadores e ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação, incluindo recursos de conectividade e interatividade (internet e ambientes virtuais de aprendizagem).
- Não ter sido desligado de tutoria pelo Campus (...) **da IP2 (...)** por não cumprimento das atribuições de tutor ou por questões disciplinares. (grifos nossos)

Notam-se algumas similaridades com o modelo da IP1, em que somente servidores públicos poderiam participar: carga horária de 20 horas semanais com dedicação de 4 horas diárias; experiência mínima de 1 ano no magistério ou ensino superior; ter conhecimentos básicos no uso das TDIC e ter disponibilidade de participação em capacitação presencial no *campus* da IES.

A IP2 exigia que o candidato tivesse acesso a computador e internet em sua residência e que não tivesse sido desligado de programas anteriores como tutores dentro da própria IES. A IP2 também tinha análise de títulos (experiência “docente” e capacitações e/ou pós-graduações), porém o edital não descrevia as atribuições da tutoria virtual. Constatou-se, portanto, que a especialização (pós) entrava na prova de títulos, porém não era uma exigência. Após a análise de títulos, a IP2 realizaria uma entrevista, o que não aparece na IP1. A IP2 não descreveu em seu edital quais seriam as funções básicas do tutor virtual, o que ocorreu no edital da IP1.

Para ambas as IES, não consta no edital o número de alunos que seriam atendidos dentro da carga horária estabelecida, e também não está clara a vigência do contrato.

Na instituição pública número 3, aqui denominada IP3, o processo, também em edital, é bem parecido com os das duas anteriores. O edital analisado é de março de 2014 e foi aberto para seleção de 17 tutores a distância para diversos cursos de licenciatura e bacharelado.

Os requisitos mínimos exigiam os seguintes pontos (iguais aos que constam dos editais das duas IES públicas anteriores): ter habilidades no uso das TDIC, ter experiência comprovada de no mínimo 1 ano na educação básica ou superior, dispor de 20 horas semanais para dedicação à tutoria, ter disponibilidade para participar de atividades presenciais.

De forma exclusiva, a IP3 exigia a formação mínima de especialista, preferencialmente na área de atuação da tutoria à qual o candidato iria concorrer. E ainda constava do edital essa observação: Não possuir vínculo como bolsista a programas ligados ao FNDE (Plataforma Freire, Sistema Universidade Aberta do Brasil etc.) e à CAPES.

No edital dessa IES pública analisada não há uma cláusula explícita de que somente servidores públicos serão selecionados, porém no tópico sobre como seria a seleção existe uma cláusula que destaca que seriam selecionados, prioritariamente, servidores públicos pertencentes ao quadro efetivo da própria IES.

As atribuições destacadas para o tutor a distância na IP3 eram as que seguem:

Mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os cursistas.
 Acompanhar as atividades discentes, conforme cronograma do curso.
 Apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes.
 Estabelecer contato permanente com os alunos e mediar as atividades discentes.
 Colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes.
 Participar das atividades de capacitação e atualização promovidas pela Instituição de Ensino.
 Elaborar relatórios mensais de acompanhamento dos alunos e encaminhar à Coordenação de Tutoria.
 Participar do processo de avaliação da disciplina, sob orientação do professor responsável.
 Apoiar operacionalmente a Coordenação do Curso nas atividades presenciais desenvolvidas nos polos, em especial na aplicação de avaliações.
 Manter regularidade de acesso ao AVA e dar retorno às solicitações dos cursistas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

O valor da remuneração constante no edital, assim como no modelo UAB, era R\$ 765,00, por meio de bolsa. O edital também não destacava o número de alunos que o tutor deveria cuidar dentro das 20 horas de dedicação.

Na instituição pública de número 4 IP4, o edital, referente ao período 24 de agosto a 22 de setembro de 2015, era para vagas na área de Administração Pública. O candidato deveria preencher os seguintes requisitos exclusivos para o documento publicado: ser funcionário público ativo ou aposentado (municipal, estadual ou federal); ser graduado em áreas da gestão pública ou afins; ter especialização em nível de *lato* ou *stricto sensu*; morar em algumas das cidades que eram listadas no edital; ter disponibilidade “comprovada” de 20 horas semanais de dedicação à tutoria, com obrigatoriamente 8 horas dedicadas de forma presencial no polo – inclusive com disponibilidade para trabalhar aos sábados e domingos, quando solicitado.

O edital dava preferência para quem já tivesse experiência em ensino, tutoria e monitoria em EAD. Se o candidato não possuísse a especialização completa, poderia apresentar uma declaração de que estava cursando pós-graduação em uma IES pública ou uma declaração que comprovasse experiência mínima de um ano como docente em ensino superior em cursos voltados para a gestão. No documento não constava prova de títulos, e os critérios de seleção envolviam análise de currículos, entrevista e um critério de classificação sem a existência de prova de títulos.

No edital da IP4 foi estabelecido o número de alunos por tutor que, no caso, era de no máximo trinta e no mínimo quinze, por tutoria assumida.

Nos editais analisados até o momento notam-se muitas características comuns, mesmo porque se tratam de IES pertencentes ao modelo UAB; no entanto, observam-se várias especificidades nas exigências para contratação.

Um aspecto interessante está na página 3 do edital da IP4, que destaca que os tutores não terão nenhum vínculo empregatício com a universidade, visto que eles são pagos por meio de “bolsas”.

Como principais atividades de tutoria, o edital da IP4 apontava:

- Participar de cursos de capacitação em tutoria, reuniões acadêmicas ou de integração;
- Assessorar os professores em todas as atividades que se fizerem necessárias ao bom andamento do curso;
- Preparar-se para os cursos de capacitação de Tutores;
- Estudar detalhadamente os materiais didáticos, os recursos tecnológicos presentes na disciplina e o Projeto Pedagógico do Curso;
- Incentivar e estimular o aluno para o uso das tecnologias, valorizando o estudo e a experiência de cada um;
- Auxiliar os alunos no uso do ambiente virtual e do Sistema Acadêmico;
- Disponibilizar e fornecer informações relacionadas à disciplina;
- Acompanhar e orientar as atividades propostas nas disciplinas e nos trabalhos realizados;
- Esclarecer dúvidas e responder com presteza os e-mails recebidos dos alunos. Para respostas de e-mails, o prazo é de 24 horas e para correção de atividades a distância 48 horas;
- Participar de toda atividade on-line ou off-line sugeridas pelo professor e/ou coordenação;
- Estar atento ao nível de interatividade dos alunos para identificar quais não estão participando das atividades propostas e tentar resgatar a mediação;
- Manter registro atualizado as ausências, realizações de atividades, dificuldades e solicitações dos alunos;
- Participar dos encontros presenciais;
- Participar das reuniões de planejamento e avaliação do curso;
- Atualizar-se constantemente com os acontecimentos da Universidade e da coordenação do Curso e outras atribuições específicas da função que não estejam elencadas nesta Chamada Pública.

Nota-se aqui, também, uma intensa carga de atividades de que o tutor deve se inteirar com relação ao seu cargo na IES. Analisando as atividades, observa-se pouca ou nenhuma atividade de criação ou que exija criatividade, já que a maioria delas aparenta estar estabelecida em processos já prontos.

A última IES pública analisada, IP5, divulgou um edital, em junho de 2015, para 200 vagas para o curso de Matemática EAD, todas distribuídas entre diversas disciplinas da matriz curricular do curso. O edital foi aberto em 09 de junho e fechado em 25 de agosto.

Assim como para as outras IES públicas, a carga horária era de 20 horas semanais, e o valor pago era de R\$ 765,00, por meio de bolsa.

Os requisitos básicos para a seleção eram: ser brasileiro ou naturalizado ou, ainda, estrangeiro com visto permanente; estar quites com as obrigações eleitorais [primeiro edital de IES pública analisado que apresentou esse requisito]; ser graduado em áreas específicas em relação a cada disciplina de tutoria em oferta [não exigia especialização];

saber utilizar *Windows*, *Linux*, editor de textos, planilha eletrônica, programa de apresentação de slide, internet e correio eletrônico; ter habilidades de comunicação e de relacionamento interpessoal; ser servidor público da esfera federal, estadual ou municipal ou empregado da rede privada. Neste edital, as vagas não são exclusivas para servidores públicos.

Como principais atividades para a tutoria virtual, este edital era o que trazia o maior número de funções na atuação:

Atender a(o) educando (s) no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) ou presencialmente, dando assistência de 20 horas por semana, com horário estipulado pela coordenação do curso mantendo estreita correspondência com os grupos sob a sua tutoria, estimulando o processo de ensino-aprendizagem a distância e fazendo a mediação entre os alunos, o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), equipe pedagógica e coordenação;

Acessar diariamente a disciplina, respondendo ao(s) educando(a)s no prazo máximo de 24 horas.

Acompanhar e orientar seu desenvolvimento teórico e prático;

Assegurar a qualidade do atendimento ao(s) educando(s), observando as suas necessidades referentes ao curso;

Acompanhar o trabalho do(a)s educando(a)s orientando-o(a)s, dirimindo as possíveis dúvidas existentes, favorecendo as discussões propostas, oportunizando desta forma múltiplas possibilidades para solução dos problemas apresentados pelo(a)s discentes;

Aplicar e realizar a correção dos trabalhos acadêmicos em no máximo 07(sete) dias, além dos trabalhos de recuperação paralela e exames presenciais dos alunos, conforme orientação da coordenação do curso;

Interagir com o(a) tutor(a)s presenciais, auxiliando-o(a)s em suas necessidades acadêmicas;

Conhecer os materiais didáticos da disciplina, procedimentos e recursos tecnológicos de apoio às atividades propostas;

Participar, obrigatoriamente, das reuniões pedagógicas de formação específica, formação continuada e demais formações propostas pelo departamento de EAD;

Deslocar-se até os polos em todo território cearense para ministrar aulas por ocasião dos encontros presenciais em qualquer dia da semana;

Acompanhar a frequência do(a)s educando(a)s em suas atividades virtuais e presenciais;

Manter-se em permanente comunicação com o professor formado, tutor presencial e acima de tudo, com o(a)s educando(a)s durante toda a disciplina;

Apresentar relatórios das atividades presenciais e virtuais de acordo com a solicitação da coordenação do curso.

Destes pontos todos, dois chamam despertam a atenção, quanto ao que se espera de um tutor: o ponto em que se diz “assegurar a qualidade do atendimento ao(s) educando(s)” e o de “deslocar-se até os polos em todo território cearense para ministrar aulas por ocasião dos encontros presenciais em qualquer dia da semana”. Como se assegura uma qualidade? Com base em que parâmetros? De que qualidade estão falando? E quando se fala que um tutor ministrará aulas, isso não leva diretamente à figura do professor? Tutor ou professor? Tutor é professor? É exatamente a discussão básica de que trata este trabalho.

Nesta linha, serão analisados, no próximo subitem, documentos de IES privadas.

2.2.2. Documentos/Editais das instituições privadas

Dentre os documentos das IES privadas não se encontram muitos editais, que não são obrigatórios para o processo de contratação de tutores virtuais, como nas instituições públicas. Assim como para as IES públicas analisadas, colocaram-se códigos para as instituições privadas, sendo a primeira, IPr1, a segunda, IPr2, e assim sucessivamente, até a IPr5.

A primeira instituição privada analisada não trouxe um edital para contratação de tutores virtuais, mas somente um documento que foi publicado no *site* de recursos humanos da IES, descrevendo as exigências básicas para o cargo e as atividades que seriam executadas pelos tutores. A carga horária que constava no documento publicado em agosto de 2015 era de 20 horas semanais, e 4 horas deveriam ser cumpridas presencialmente em horário de comum acordo com a coordenação de tutores. A tutoria não era para uma disciplina específica, mas para uma área inteira que, no caso pesquisado, era em Letras. Assim, a escolaridade mínima era ser licenciado em Letras ou áreas afins (licenciatura).

Como requisitos indispensáveis, o documento trazia os seguintes termos: Ter boa comunicação oral e escrita. Conhecer informática básica, internet e redes sociais. Ter disponibilidade para viagens e para trabalhos em horários flexíveis durante a semana. E como competências desejáveis: ter pró-atividade, ser dedicado, responsável, saber trabalhar em equipe, apresentar dinamismo e bom relacionamento interpessoal. Desejável experiência em ambientes virtuais de aprendizagem. Na realidade, o documento deixava claro que não se exigia experiência em EAD.

As atividades descritas para o tutor eram as seguintes: orientar, auxiliar e supervisionar o processo de ensino-aprendizagem em ambientes virtuais e nas atividades presenciais do curso; estabelecer contato com o aluno de forma a complementar a tarefa docente, tendo como apoio o material didático, os fóruns, o correio-eletrônico, os chats e outros mecanismos de comunicação.

O documento não trazia o número de alunos de que o tutor virtual deveria cuidar, mas trazia a remuneração, que era de R\$850,00 (oitocentos e cinquenta reais) mensais, em regime CLT. O documento era composto de apenas uma página, e a duração do

processo de recebimento de currículos foi do início ao final do mês de agosto. O processo completo de seleção era composto por análise de currículo, uma prova escrita e uma entrevista.

A segunda instituição privada analisada, IPr2, trouxe um modelo bem diferente, pois apresentou um edital entre os dias 4 e 6 de fevereiro de 2015, com somente 3 dias de duração e somente para os alunos que participavam de programa de mestrado ou doutorado da IES – colaboradores administrativos não poderiam participar do edital. Os tutores deveriam atuar 20 horas semanais: 11 virtuais e 9 presencialmente. Assim como nas IES públicas, o valor pago para os tutores era em formato de bolsa e também no valor de R\$ 765,00, com duração entre 18 de fevereiro a 18 de dezembro de 2015.

O edital, que era para 15 vagas, não mencionava área de formação e nem as disciplinas envolvidas no processo. O processo era composto por análise de currículo e entrevista, e a inscrição envolvia o preenchimento de uma ficha (não disponível junto ao documento) e a entrega de currículo.

Como atividades de tutoria, o edital da IPr2 trazia o seguinte:

- Mediar a comunicação de conteúdos entre os professores e os alunos;
- Acompanhar as atividades discentes, conforme planos de ensino e cronogramas dos cursos;
- Apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes;
- Manter regularidade de acessos ao ambiente da instituição e dar retorno às solicitações dos alunos;
- Estabelecer contato permanente com os alunos e mediar as atividades discentes;
- Colaborar no processo de avaliação dos estudantes;
- Participar das atividades de capacitação, atualização e reuniões promovidas pela direção da instituição;
- Elaborar relatórios mensais de acompanhamento dos alunos e encaminhar à direção.

Observando as atividades de tutoria, constata-se que elas aparentam obediência a critérios pré-fixados que em nada exigem de criação e planejamento das disciplinas.

Por não apresentar a área em que o tutor iria atuar, entende-se que eles atuariam em várias disciplinas ao mesmo tempo. O edital também não trouxe o número de alunos por tutor virtual, mas apresentou um horário pré-fixado na parte da noite, das 18 às 21 horas, e aos sábados, das 8 às 11 horas, com escalas presenciais alternadas entre os tutores.

A terceira IES privada analisada é uma gigante do setor, aqui denominada IPr3. O edital é de maio de 2013, para vagas de tutor sem definição de área específica, o que sugere novamente que o tutor poderia cuidar de várias disciplinas ao mesmo tempo, com atividades multidisciplinares.

O edital era composto por três etapas, todas eliminatórias: análise de currículo, realização de prova escrita e entrevista *online*. Para a fase 1 a titulação mínima exigida era de graduação (bacharel, licenciado ou tecnólogo). Para a fase de prova escrita, o conteúdo exigido era de conhecimentos de informática em nível intermediário (e-mail, pacote office, internet e *Windows*), metodologias EAD, interação docente mediada por computador, técnicas de redação, técnicas de relacionamento com o cliente e conhecimento de atividades de planejamento, organização, controle e direção, que representam princípios de administração.

Somente na fase da entrevista o edital apontava o perfil desejado do tutor, por meio de competências técnicas e comportamentais. Para as técnicas, a entrevista servia de confirmação para a prova escrita. Para as comportamentais, a entrevista tentava identificar atitudes e comportamentos compatíveis com as atribuições a serem desempenhadas, tais como “[...] iniciativa, bom relacionamento interpessoal, ter argumentação lógica, espírito de equipe, flexibilidade, empatia, saber trabalhar com o público, ter boa comunicação oral e escrita, organização, responsabilidade, versatilidade e presteza”.

Como critérios de desempate do processo seletivo, o edital seguia a seguinte ordem: maior pontuação na prova escrita, maior titulação, maior experiência de docência em nível superior e maior experiência profissional na área de formação.

Como atividades de tutoria, Este edital foi o que apontou o maior número de atividades de tutoria (22) previamente estabelecidas, e aqui são destacadas algumas delas: participar das capacitações da IES; participar de encontros, atividades culturais, web conferências e seminários programados pelos cursos; realizar atividades previstas no planejamento da tutoria; participar de reuniões previamente agendadas; familiarizar o aluno com o hábito da pesquisa; encorajar os alunos na busca de informações adicionais dos conteúdos cursados; auxiliar o percurso universitário do aluno; orientar o aluno para o estudo a distância; orientar os alunos com dificuldades no uso dos recursos computacionais e do ambiente virtual da Universidade, entre outros.

Este foi o primeiro edital em que o tutor foi colocado como horista recebendo por hora e não por salário fixo. O valor da hora do tutor era de R\$ 14,61 (quatorze reais e sessenta e um centavos) podendo ter um valor bruto de 3.060,20, para 40 horas semanais. O edital era para um contrato por tempo determinado – mínimo de 6 meses, não garantindo ao candidato a efetivação após esse tempo. O edital não mencionava o número de alunos por tutor.

A quarta instituição analisada, IPr4 (julho de 2015), foi a que trouxe o documento mais pobre em termos de informações para a contratação de tutores. Como exigência mínima, graduação em Pedagogia, especialização completa na área de pedagogia ou área afim. Apontava, como desejável, experiência anterior em docência, independentemente de ser para EAD. Foram identificadas nesse documento características de docência, para o tutor virtual.

As fases de seleção para a IPr4 envolviam análise do currículo Lattes, banca didática e entrevista individual. Aparece mais uma vez a questão da exigência “didática” para o tutor, que a IES denominou “professor-tutor”.

O documento (apenas informações em uma página na internet) não mencionava carga horária, remuneração, número de alunos, nem as atividades que o tutor deveria exercer em seu cargo. Sobre a remuneração, o documento comentava apenas que a seria compatível com o mercado. As inscrições eram feitas simplesmente enviando o endereço do Lattes para determinado e-mail, informando os telefones de contato e a disponibilidade de horário.

A quinta e última instituição de ensino superior privada, IPr5, abriu um edital para tutor virtual que, conforme consta no documento, é denominado “Tutor de EAD Jr.”. A vaga foi aberta em agosto de 2015 e era para a área de sistemas de informação.

O processo de inscrição era simples, bastando enviar o currículo para determinado endereço de e-mail. Como requisitos mínimos, o documento (não era edital) pedia formação superior em redes de computadores ou análise e desenvolvimento de sistemas ou sistemas de informação. Pedia ainda conhecimentos intermediários em pacote office e técnicas de redação e de planejamento e avaliação.

Como objetivos principais do cargo, o documento trazia: “[...] assessorar, organizar, monitorar e avaliar as atividades discentes. Acompanhar o desempenho acadêmico discente e auxiliar a execução de ações proativas na comunicação discente.”

As atividades constantes para o tutor virtual estavam assim designadas:

- Orientar o estudante para a metodologia da educação a distância, mostrando a necessidade do estudo autônomo;
- Familiarizar o estudante com o hábito da pesquisa bibliográfica;
- Mediar a resolução, em parceria com a equipe de Tutores na Sede e de Assessoria Pedagógica, das dificuldades apresentadas pelos estudantes em relação à metodologia EaD;
- Efetuar a correção de avaliações presenciais e a distância;
- Postar as notas dos alunos, identificar o desempenho acadêmico e auxiliar o aluno na recuperação de seu desempenho seguindo as estratégias adotadas pela metodologia EaD da instituição;
- Realizar as atividades previstas no planejamento do setor e;

Participar da construção do modelo de atendimento tutorial, proposto pela Instituição.

A remuneração para este cargo era de R\$1.300,00 (mil e trezentos reais), para uma carga horária de 22 horas semanais de dedicação. O documento também mencionava plano de saúde e plano odontológico. Não constava o número de alunos por tutor, no processo seletivo.

Ao analisar todos os editais, verifica-se maior preocupação das IES públicas em relação às minúcias do processo seletivo para as públicas, preocupação esta que é menor nas IES privadas. Observa-se também uma diversificação bem grande entre as IES, quanto às exigências de formação, habilidades e competências para a contratação de tutores.

A título de comprovação dessa diversificação, abaixo é apresentada uma lista de todas as habilidades e competências “básicas” exigidas para o tutor que constam dos editais aqui analisados (independentemente de formação acadêmica), sem repetições:

1. Ser minimamente graduado;
2. Comparecer a eventos quando convocado previamente;
3. Ter conhecimentos em informática: editor de texto, planilhas, uso da internet (navegação em sites e ambientes de pesquisa, correio eletrônico);
4. Auxiliar o professor formador no desenvolvimento da disciplina e na interação com o estudante, por meio de diversas mídias;
5. Acompanhar as atividades do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);
6. Mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e o cursista;
7. Colaborar com o professor formador nas discussões teóricas desenvolvidas na plataforma de aprendizagem;
8. Assistir os alunos nas atividades do curso;
9. Apoiar o professor da disciplina nas atividades do curso;
10. Participar das capacitações e reuniões pedagógicas;
11. Participar do planejamento e/ou da execução dos encontros presenciais, onde estes se realizarem;
12. Elaborar, juntamente com o professor formador, os relatórios de regularidade dos alunos;
13. Elaborar, juntamente com o professor formador, os relatórios de desempenho dos alunos nas atividades desenvolvidas;
14. Dispor de computador e internet na sua residência;
15. Colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes;
16. Participar do processo de avaliação da disciplina, sob orientação do professor responsável;
17. Apoiar operacionalmente a Coordenação do Curso nas atividades presenciais desenvolvidas nos polos, em especial na aplicação de avaliações;
18. Manter regularidade de acesso ao AVA e dar retorno às solicitações dos cursistas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
19. Estudar detalhadamente os materiais didáticos, os recursos tecnológicos presentes na disciplina e o Projeto Pedagógico do Curso;

20. Incentivar e estimular o aluno para o uso das tecnologias, valorizando o estudo e a experiência de cada um;
21. Auxiliar os alunos no uso do ambiente virtual e do Sistema Acadêmico;
22. Participar de toda atividade on-line ou off-line sugeridas pelo professor e/ou coordenação;
23. Estar atento ao nível de interatividade dos alunos para identificar quais não estão participando das atividades propostas e tentar resgatar a mediação;
24. Atualizar-se constantemente com os acontecimentos da Universidade e da coordenação do Curso e outras atribuições específicas da função;
25. Assegurar a qualidade do atendimento ao(s) educando(s), observando as suas necessidades referentes ao curso;
26. Deslocar-se até os polos para ministrar aulas por ocasião dos encontros presenciais em qualquer dia da semana;
27. Acompanhar o trabalho do(a)s educando(a)s orientando-o(a)s, dirimindo as possíveis dúvidas existentes, favorecendo as discussões propostas, oportunizando desta forma múltiplas possibilidades para solução dos problemas apresentados pelo(a)s discentes;
28. Participar de atividades culturais, web conferências e seminários programados pelos cursos;
29. Familiarizar o aluno com o hábito da pesquisa;
30. Encorajar os alunos na busca de informações adicionais dos conteúdos cursados;
31. Auxiliar o percurso universitário do aluno;
32. Orientar o estudante para a metodologia da educação a distância, mostrando a necessidade do estudo autônomo;
33. Participar da construção do modelo de atendimento tutorial, proposto pela Instituição;
34. Postar as notas dos alunos, identificar o desempenho acadêmico e auxiliar o aluno na recuperação de seu desempenho seguindo as estratégias adotadas pela metodologia EaD da instituição;
35. Mediar a resolução, em parceria com a equipe de Tutores na Sede e de Assessoria Pedagógica, das dificuldades apresentadas pelos estudantes em relação à metodologia EaD;
36. Efetuar a correção de avaliações presenciais e a distância;
37. Conhecer técnicas de relacionamento com o cliente;
38. Ter conhecimento de atividades de planejamento, organização, controle e direção;
39. Ter boa comunicação oral e escrita;
40. Ter disponibilidade para viagens e para trabalhos em horários flexíveis durante a semana;
41. Ter pró-atividade;
42. Ser dedicado;
43. Ser responsável;
44. Saber trabalhar em equipe;
45. Apresentar dinamismo;
46. Apresentar bom relacionamento interpessoal;
47. Ter argumentação lógica;
48. Ter flexibilidade;
49. Ter empatia;
50. Saber trabalhar com o público;
51. Ser organizado;
52. Ter versatilidade;

53. Ser prestativo.

Tentemos imaginar um tutor com todas estas características. Com esta enorme diversificação de exigências básicas para contratação de tutores, vemos que, cada IES, independente de ser pública ou privada, faz o processo do seu próprio jeito, talvez alinhado a PPC, PDI e PPI interno, mas na sua formatação. Vimos inclusive nomes diferentes para os tutores, tais como tutor a distância, tutor virtual, tutor de EAD Jr. e professor-tutor. Enfim, este tópico serviu para verificarmos informações de como se apresenta o processo de contratação destes profissionais e o nível de exigência destes processos seletivos. Desenvolveremos uma análise crítica voltando a estes tópicos no quarto capítulo.

2.3. A figura do tutor nos Documentos das Políticas Públicas para EAD

Diante de tudo que foi apresentado até o momento, comprova-se a importância do tutor virtual no processo de EAD. É um profissional fundamental para que exista qualidade na educação a distância, não como mero coadjuvante, mas como um dos principais atores, como diversos autores demonstram.

Mas o que existe sobre o tutor nos documentos oficiais? Quais destaques são colocados? Onde existe mais ênfase e onde ele nem é mencionado e deveria ser? Vejam-se quais documentos fazem alusão ao tutor e que importância é dada a ele nos textos. É importante lembrar que os documentos fazem referência ao tutor como profissional, mas nenhum deles o reconhece oficialmente sua profissão.

a) Portaria 301/1998, de 07 de abril de 1998

Pela pesquisa realizada, salvo melhor juízo, a primeira vez que o termo “tutor” aparece em um documento oficial é na Portaria 301, de 7 de abril de 1998. Essa Portaria surgiu no mesmo ano do Decreto 2.494, que regulamentou o Art. 80 da LDB que tratava sobre a EAD para o ensino superior, e foi publicada para normatizar os procedimentos de credenciamento de instituições para a oferta de cursos de graduação e educação profissional tecnológica a distância.

Em seu Art. 3º, incisos IV E V, a Portaria destaca que as instituições que estivessem solicitando credenciamento de EAD deveriam apresentar projeto com diversas informações, entre elas.

Inciso IV – descrição da infraestrutura, em função do projeto a ser desenvolvido: instalações físicas, destacando salas para atendimento aos alunos; laboratórios; biblioteca atualizada e informatizada, com acervo de periódicos e livros, bem como fitas de áudio e vídeos; equipamentos que serão utilizados, tais como: televisão, videocassete, audiocassete, equipamentos para vídeo e teleconferência, de informática, linhas telefônicas, inclusive linhas para acesso a redes de informação e para discagem gratuita e aparelhos de fax à disposição de **tutores** a alunos, dentre outros;

Inciso V – descrição clara da política de **suporte aos professores que irão atuar como tutores** e de atendimento aos alunos, incluindo a relação numérica entre eles, a possibilidade de acesso à instituição, para os residentes na mesma localidade e formas de interação e comunicação com os não-residentes (Ministério da Educação e do Desporto, 1998, p. 01 e 02). (grifo nosso)

Note-se, nesta portaria (ver grifo), que professor e tutor são equivalentes – “professores que irão atuar como tutores”, o que não corresponde à realidade atualmente, nas instituições que ofertam EAD.

b) Referenciais de Qualidade do MEC de junho de 2003

De forma não oficial, a figura do tutor é mencionada na primeira versão dos Referenciais de Qualidade do MEC de junho de 2003. O termo aparece no seguinte trecho do documento

Para efeito desses referenciais, considera-se que a diferença básica entre educação presencial e a distância está no fato de que, nesta, o aluno constrói conhecimento – ou seja, aprende - e desenvolve competências, habilidades, atitudes e hábitos relativos ao estudo, à profissão e à sua própria vida, no tempo e local que lhe são adequados, não com a ajuda em tempo integral da aula de um professor, mas com a mediação de professores (**orientadores ou tutores**), atuando ora a distância, ora em presença física ou virtual, e com o apoio de sistemas de gestão e operacionalização específicos, bem como de materiais didáticos intencionalmente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados através dos diversos meios de comunicação (*Op. cit.*, p. 3). (grifo nosso).

Nota-se que o tutor é colocado como professor. O documento, “Referenciais de Qualidade para cursos a Distância”, viria a ser modificado posteriormente, em 2007, ainda sem força de lei, e colocado como material de consulta e pesquisa para instituições que desejassem ofertar educação a distância e também para funcionar como termo norteador para credenciamentos e renovação de credenciamento de IES e para reconhecimento e renovação de reconhecimentos de cursos na modalidade EAD.

c) Portaria 4.059, de 10 de dezembro de 2004

Na Portaria 4.059, de 10 de dezembro de 2004, há um artigo com referência ao tutor. Lembre-se que esta é a portaria que autoriza os 20% de disciplinas a distância em cursos presenciais. O texto sobre a atividade de tutoria traz o seguinte:

A oferta das disciplinas previstas no artigo anterior deverá incluir métodos e práticas de ensino-aprendizagem que incorporem o uso integrado de tecnologias de informação e comunicação para a realização dos objetivos pedagógicos, **bem como prever encontros presenciais e atividades de tutoria.**

Parágrafo único. **Para os fins desta Portaria, entende-se que a tutoria das disciplinas ofertadas na modalidade semipresencial implica na existência de docentes qualificados em nível compatível ao previsto no projeto pedagógico do curso, com carga horária específica para os momentos presenciais e os momentos a distância** (*Op. cit.*, p. 1). (grifo nosso)

Nota-se que a portaria coloca o tutor como professor, ao afirmar que a tutoria implica a existência de “docentes” qualificados. A referência é interessante para a profissão do tutor, mas não a oficializa como categoria profissional.

Posteriormente, o decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, faz apenas uma referência de que deve ficar explícito, em documentos da IES, a quem caberá a responsabilidade pela contratação de professores e tutores.

d) Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005

O Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, traz uma referência ao tutor em seu Art. 26, determinando que as instituições de ensino superior devem indicar as responsabilidades no que diz respeito à “seleção e capacitação dos professores e tutores” (*op. cit.*, p. 8).

Nada mais é relatado nesse documento que, para muitos, é ponto de partida da revolução da EAD no Brasil, pois foi depois dele houve intenso interesse das instituições credenciadas em ofertar educação a distância. Esse documento revitalizou o Decreto 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, que regulamentou o Art. 80 da LDB de 1996.

e) Referenciais de Qualidade de 2007

Já os Referenciais de Qualidade do MEC, de agosto de 2007, fazem uma descrição mais cuidadosa, diferenciando tutores presenciais e a distância e estabelecendo seus papéis principais:

O corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância e compõem quadro diferenciado, no interior das instituições. O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico. Um sistema de tutoria necessário ao estabelecimento de uma educação a distância de qualidade deve prever a atuação de profissionais que ofereçam tutoria a distância e tutoria presencial (REFERENCIAIS... 2007, p. 21).

No próprio documento, na mesma página, são descritas funções para a tutoria presencial e a distância. Isso indicaria oficialmente a importância do papel do tutor para o processo de EAD, mas é importante lembrar que o documento não é uma lei, nem decreto, nem portaria, nem norma técnica, portanto, não pode ser referendado como política pública oficial, pelo menos não até este momento.

f) Portaria 40, de 12 de dezembro de 2007

A Portaria 40, de 12 de dezembro de 2007, que instituiu o e-MEC como sistema de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação da educação superior no sistema federal de educação, traz, em seu Art. 54:

Art. 54. O pedido de autorização de curso na modalidade a distância deverá cumprir os requisitos pertinentes aos demais cursos superiores, informando projeto pedagógico, professores comprometidos, tutores de EAD e outros dados relevantes para o ato autorizativo, em formulário eletrônico do sistema e-MEC. MEC (p. 30).

Observe-se que somente o corpo de tutores é mencionado na Portaria.

g) Decreto 5.800, de 8 junho de 2006 e Resolução CD/FNDE 26, de 5 junho de 2009

O Decreto 5.800, que criou a Universidade Aberta do Brasil, não faz menção ao tutor, mas é importante destacar que o Decreto tem apenas a finalidade de criar a UAB. Não é passível de discussão, nesta tese, mas o modelo UAB difere do modelo privado,

quando o assunto é o modo de contratação de tutores – e isso fica muito claro pela análise dos editais de contratação. Enquanto no modelo privado o modelo é a CLT, na pública segue-se a Resolução CD/FNDE nº 26, de 5 de junho de 2009, que estabelece o esquema de pagamento por bolsas aos tutores da UAB. Essa Resolução, em seu Art. 9º, inciso IV, descreve assim o tutor:

Tutor: profissional selecionado pelas IPES vinculadas ao Sistema UAB para o exercício das atividades típicas de tutoria, sendo exigida formação de nível superior e experiência mínima de 1 (um) ano no magistério do ensino básico ou superior, ou ter formação pós-graduada, ou estar vinculado a programa de pós-graduação. O valor da bolsa a ser concedida é de R\$ 600,00 (seiscentos reais) mensais, enquanto exercer a função. Cabe às IPES determinar, nos processos seletivos de Tutoria, as atividades a serem desenvolvidas para a execução dos Projetos Pedagógicos, de acordo com as especificidades das áreas e dos cursos. CAPES (p.. 08 e 09)

Vale observar que a bolsa para o pagamento de tutores, hoje, conforme outros documentos analisados, está em R\$ 765,00 (setecentos e sessenta e cinco reais).

h) Instrumento de Credenciamento de IES para oferta de EAD – 2015

Neste documento, o tutor é referenciado em três momentos distintos, e também no Glossário. No primeiro momento, destaca que o tutor deve configurar ativamente nos órgãos colegiados da instituição – item 1.6 do instrumento. No item 2.2, o documento aponta que a instituição deve possuir programa para formação e capacitação continuada de tutores. O terceiro ponto, item 3.3, observa que a instituição deve contar com TDIC em quantidade suficiente para atender a todos os envolvidos nos processos de ensino e aprendizagem da EAD.

O documento apresenta, no glossário, a definição de tutor:

O tutor é um profissional que atua nas mediações pedagógicas, geralmente facilitando a aprendizagem dos estudantes. Seu papel é importante nos sistemas de EAD, **sendo o principal responsável pelo processo de acompanhamento e controle do ensino-aprendizagem** (INEPb, p. 22). (grifo nosso)

i) Instrumento de Avaliação de cursos EAD

No instrumento analisado, que é de agosto de 2015 (INEP, 2015), o tutor é citado em diversos pontos - sem diferenciação entre tutor presencial e tutor virtual. Começando

pela dimensão 1, que avalia a organização didático-pedagógica, o item 1.16 constitui um indicador que estabelece conceitos sobre as Atividades de tutoria (p. 12). Já o item 1.19 estabelece mecanismos de interação entre docentes, tutores e estudantes, e destaca, de forma “separada” a figura do tutor e a figura do docente (p. 14).

Já o item 2.15, da dimensão 2, sobre Corpo Docente e Tutorial (também separando tutor de docente), traz indicadores para medir a titulação e formação do corpo de tutores (p. 25). Nessa mesma dimensão, o item 2.16 avalia a experiência do corpo de tutores (p. 25 e 26), e o 2.17 avalia a relação entre o número de docentes e tutores por aluno (p. 26). Nesse documento, o mais interessante, ao não contar o tutor como um docente, é o item do glossário que descreve o tutor a distância:

O tutor a distância, **no exercício da função não docente**, participa ativamente da prática pedagógica. É um profissional graduado na área do curso, devidamente capacitado para uso das TICs, que atua a partir da instituição e por meio do ambiente virtual de aprendizagem, medeia o processo pedagógico entre estudantes geograficamente distantes e os polos de apoio presencial que eles frequentam. São atribuições do tutor a distância: esclarecer dúvidas pelos fóruns de discussão na internet, pelo telefone, pela participação em videoconferências; promover espaços de construção coletiva de conhecimento; selecionar material de apoio e sustentar teoricamente os conteúdos; assistir ou auxiliar o professor nos processos avaliativos de ensino-aprendizagem. Grifo nosso, (Brasil, 2015, p. 49)

j) Instrumento de Credenciamento de Polo de Apoio Presencial para EAD

Esse instrumento é utilizado pelos avaliadores do INEP para credenciar polos de apoio presenciais solicitados pelas IES que possuem autorização para oferta de EAD ou que estão pedindo credenciamento para oferta juntamente com os polos pela primeira vez. Nesse instrumento (INEP, 2015), o tutor é avaliado nos itens: 2.4, que analisa a titulação dos tutores (p. 09); 2.5, que analisa a qualificação e formação dos tutores EAD (p. 10); 3.4, que analisa a sala de tutores (não discriminando se será utilizada por tutores virtuais ou presenciais) (p. 12); e, 3.9 que avalia os recursos tecnológicos que a instituição coloca à disposição dos tutores (p. 14). Todo o item 2 e seus subitens dizem respeito ao Corpo Social, e o item 3 e seus subitens dizem respeito à infraestrutura.

Nesse instrumento, também há uma descrição do tutor virtual:

Atua junto aos estudantes sob estrita orientação e supervisão da equipe de docentes, principalmente como mediador pedagógico e facilitador nos processos de ensino-aprendizagem. É necessária (deve possuir) formação em nível superior, preferencialmente na área do curso onde atuará. (...) Tutor a distância – quando o seu local de atuação é a sede da instituição ofertante, isto é, fica “a distância” dos estudantes. **Atua em contato mais próximo com os**

docentes, em disciplina específica, com as seguintes atribuições: orientação de estudantes em seus estudos relativos à disciplina específica, esclarecimento de dúvidas específicas e, em geral, auxilia nas atividades de avaliação. No tocante à rede de comunicação interativa, é responsável pela promoção de espaços de construção coletiva de conhecimento, com as atividades de fóruns de discussão, encontros virtuais, atividades culturais, videoconferências, salas de conversação (chat), correios eletrônicos, mediação por telefone (0800), entre outros. Acompanha a frequência e a participação dos alunos nas diversas atividades, bem como seleciona material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos. Também fazem parte de suas atribuições conduzir processos avaliativos de ensino-aprendizagem, além de participar dos trabalhos de **planejamento e redirecionamento do projeto pedagógico do curso junto aos docentes (INEP, 2015, p 22).** (grifo nosso)

Pelo exposto, constata-se que o papel do tutor virtual também traz controvérsias, se forem analisados os documentos oficiais. Em determinados documentos ele é visto como um assistente e, em outros, claramente, é comparado ao professor. De uma forma ou de outra, os documentos relatam a importância dos tutores para o sucesso da EAD, já que o colocam como parte fundamental para que a educação a distância seja realidade.

1) Classificação Brasileira de Ocupações - CBO

A Classificação Brasileira de Ocupações, que existe desde 2002, por efeito da Portaria Ministerial 397, de 9 de outubro de 2002, tem a finalidade de identificar as ocupações no mercado de trabalho, para que se possa proceder a registros administrativos e domiciliares. Essa uniformização das profissões é de ordem administrativa, e não jurídica. Em nenhum dos três livros da CBO⁹ em que constam as profissões de todo o Brasil foi encontrada a profissão de tutor virtual, portanto ela não é uma profissão classificada.

2.4. A falta de legislação própria para a figura do tutor virtual

Se o papel do tutor é tão importante para a qualidade da EAD e para que o processo da EAD de forma geral seja um sucesso, porque não existe uma regulamentação da profissão?

Brust Hackmayer e Bohadana (2014, p. 228) asseveram:

Embora o referencial explicita a relevância do tutor no trabalho da EAD, salta aos olhos a dicotomia existente entre tutor e docente. Nessa perspectiva, docente é o professor que concebe, que cria, que é capaz de gerir o sistema; o tutor é alguém que cumpre o que foi planejado por outro.

⁹ Todas as informações sobre a classificação brasileira de ocupações estão disponíveis de forma gratuita em <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>.

Até o presente momento, algumas tentativas de regulamentação foram realizadas. A primeira foi o caso do Projeto de Lei 2.435, de 2011, do Deputado Ricardo Izar (PV – Partido Verde - SP). O referido projeto de lei regulamentaria o exercício da atividade de tutoria em EAD, detalhando objetivos da profissão, carga horária, habilitações necessárias, atribuições, entre outros pontos. O PL foi rejeitado pela comissão presidida pelo Deputado Alex Canziani (PTB – Partido Trabalhista Brasileiro). No texto sobre sua rejeição, destaca-se:

A atividade profissional é o trabalho docente, sendo impertinente tratar da matéria como uma profissão independente. Se o ambiente virtual possui especificidades e novas modalidades de métodos didáticos e pedagógicos do profissional, os quais repercutem em novas condições de trabalho, essas questões é que precisariam ser discutidas pela categoria profissional (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2011, p. 2).

A “rejeição” do projeto de lei destaca que o tutor “é um docente”; porém, a negativa da aprovação destacando que o tutor é um docente não necessariamente constitui um documento que possa ser utilizado como política pública. O fato de haver uma recusa na aprovação de uma lei, relatando que não existe distinção entre tutores e professores, não equaliza ambos juridicamente.

No texto inicial do PNE 2011-2020, também há um item destacando que o tutor passaria a ser um professor, que não existiria mais oficialmente o tutor; no entanto, na redação final do PNE, depois de muitas discussões, esse item não foi aprovado.

Mill (2012) ressalta também que a Lei 12.551/2011 deu ordenamento jurídico claro que regula a atividade do docente virtual e que faz pensar em que medida as questões relativas aos direitos e deveres desse profissional podem-se consolidar. Como nessa legislação não há alusão sobre a regulamentação da profissão tutor, não há garantias no que se refere ao processo de profissionalização desses “também docentes”.

2.4.1. O Projeto de Lei 2.435, de 2011 – A legislação não aprovada

É importante um olhar mais acurado sobre alguns pontos do Projeto de Lei 2.435, de 2011, para que se possa analisar o que seria o tutor na EAD, se fosse aprovado.

Já em seu Art. 1º, o Projeto destaca: “Esta lei regulamenta o exercício da atividade de Tutoria em Educação a Distância”.

O Art. 3º sustenta o que seria a tutoria na educação a :

Art. 3º Entende-se por tutoria na educação a distância a interação, a mediação e a facilitação do processo de ensino-aprendizagem, com foco nas seguintes ações:

- I - inserção dos recursos tecnológicos na cultura de valores dos discentes;
- II - aprimoramento dos conhecimentos tecnológicos e seus processos de verificação da aprendizagem a distância;
- III - adaptação do contexto educativo às novas ferramentas de ensino que são as tecnologias para o novo século (CÂMARA DOS DEPUTADOS, p. 01).

O Art. 4º descreve as formações que deveriam ter tutores para atuação em tipos e níveis diferentes de cursos. Para o curso superior, são contratados somente graduados, preferencialmente com especialização na área específica ou em áreas afins de atuação. Para cursos EAD de nível médio, também formação em nível médio (p. 02).

Os Artigos 5º e 6º são os que colocam o objetivo e as atividades de tutoria, respectivamente:

Art. 5º São objetivos do Tutor em Educação a Distância:

- I – proporcionar a descentralização, a capilarização e a universalização da oferta do ensino de qualidade;
- II – dar celeridade, interatividade e tempestividade na divulgação de informações, solução de dúvidas e aprimoramento do ensino-aprendizagem;
- III – permitir a facilitação do processo ensino-aprendizagem e de integração do aluno com a instituição de ensino, seja presencialmente ou por meio do ambiente virtual de aprendizagem;
- IV – viabilizar a versatilidade dos locais de ensino-aprendizagem e a flexibilização de horários que melhor convier para o aprendiz e o intercâmbio de experiências;
- V – gerar motivação para a aprendizagem e o aperfeiçoamento do conhecimento;
- VI – desenvolver o senso crítico, entre outros.

Art. 6º São atribuições do Tutor em Educação a Distância:

- I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de tutoria;
- II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em instituições e unidades de ensino;
- III - assessoria e consultoria a órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de tutoria;
- IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria tutoria;
- V - assumir, tanto nos cursos livres, nível médio, de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios da tutoria;

VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários em tutoria; VII - dirigir e coordenar unidades de ensino e cursos de tutoria, em nível de formação e pós-graduação;

VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em tutoria;

IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para tutores, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes a tutoria;

X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de tutoria;

XI - fiscalizar o exercício da atividade através dos Conselhos Federal e Regionais;

XII - dirigir e prestar serviços técnicos de tutoria em entidades públicas ou privadas. Câmara dos Deputados (p. 02, 03 e 04)

O Projeto de Lei, pelo que está descrito nos objetivos e atividades que caberiam ao tutor, faz uma junção de atividades de tutoria e de docência. Em alguns incisos há generalizações que dão margem para mais de uma interpretação ou para questionamentos diversos.

Sobre o Inciso I do Art. 5º, que é o de proporcionar a descentralização, a capilarização e a universalização da oferta do ensino de qualidade, pergunta-se: Como se assegura uma qualidade? A qual qualidade de ensino o autor do projeto estaria se referindo? Qualidade de ensino sem pensar em qualidade de formação? Como garantir qualquer tipo de qualidade de ensino? Como proporcionar a capilarização do ensino de qualidade? Isso seria então objetivo do tutor? Junto a quem? Com qual estrutura?

Enfim, a Lei não foi aprovada pela causa já mencionada, mas o projeto realmente era muito superficial, ao analisar o “profissional tutor” e o seu trabalho na educação a distância.

Sobre a questão do tempo de trabalho do tutor, o Art. 7º do referido projeto de lei destacava que a carga horária semanal do tutor não poderia exceder 40 horas, mas poderia haver compensação de horários e redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho (p. 04).

Os artigos não mencionados aqui eram de menor importância sobre as definições e delimitações do trabalho do tutor.

Na justificativa para a criação da lei, o deputado Ricardo Izar faz o seguinte comentário:

Contudo, a insatisfação dos tutores da educação a distância é muito grande: Seus salários são sempre menores se comparados com os valores pagos aos tutores da educação presencial; precisam dominar e reciclar constantemente o seu conhecimento dos recursos tecnológicos, utilizando adequadamente as ferramentas do espaço virtual; o preconceito, a discriminação e o descrédito são enormes, dentre outros problemas. (CÂMARA DOS DEPUTADOS, p. 6)

A situação desta justificativa, “insatisfação dos tutores”, também é pano de fundo para este trabalho, portanto buscam-se confirmações disso na pesquisa de campo realizada com tutores virtuais.

2.5. Registros sobre a relação docência-tutoria

Existem muitos registros em textos livres, artigos científicos, matérias de jornais, *sites*, portais, etc. que foram causados pela falta de uma definição clara da profissão do tutor virtual no processo de EAD. Alguns desses registros são mencionados adiante, como forma de trazer à tona um pouco do que a não oficialização deste profissional pode causar.

Os impasses, as dúvidas, as inconsistências e incoerências sobre o tutor na EAD levam a discussões, processos e decisões são decorrentes dessa lacuna que se configura até o momento, e tudo isso é estampado nas principais mídias digitais do momento. A seguir, são destacados alguns textos que demonstram essa afirmação.

a) Tutor do Grupo Anhanguera

A primeira delas trata sobre um tutor do Grupo Anhanguera que ganhou na justiça os direitos trabalhistas como professor, bem como as devidas diferenças salariais referentes a todo o tempo em que atuou como tutor virtual (TRT18, 2015, s/p).

Na decisão, o TRT¹⁰ de Goiás

[...] levou em consideração o estabelecido na Lei 11.738/2008. Conforme esse dispositivo legal, são profissionais do magistério aqueles que desempenham as atividades de suporte pedagógico à docência, como orientação e coordenação educacionais (s/p).

A instituição defendeu-se alegando que o tutor virtual apenas auxilia os professores de ensino a distância.

O próprio testemunho do tutor que entrou com o processo na justiça demonstrou que ele desempenhava atividades de professor. Assim, o Grupo Anhanguera teve que pagar ao trabalhador as diferenças salariais correspondentes à função de professor, bem como incidências reflexas e retificação da CTPS¹¹.

¹⁰ Tribunal Regional do Trabalho

¹¹ Carteira de Trabalho e Previdência Social

b) Análise dos cuidados inerentes à contratação de tutores

Para este cenário de forças opostas existem, obviamente, os que “jogam” a favor das instituições. Em artigo intitulado “Os cuidados inerentes à contratação de tutores”, o jurista Gustavo Fagundes comenta sobre os cuidados que as instituições devem ter na hora de contratar um tutor:

As instituições de ensino que utilizam os tutores para suas atividades de educação à distância precisam adotar cautelas na contratação desses profissionais. Essas cautelas devem ser adotadas para evitar a equiparação salarial dos tutores com os professores, sob o fundamento de que as atividades de tutoria seriam caracterizadas como atividades típicas de magistério. Com efeito, as atividades de magistério compreendem quaisquer atividades desenvolvidas na mediação dos alunos na execução do processo de ensino-aprendizagem, de modo que a atuação de profissional da educação no curso do referido processo pode ser entendida como atividade de magistério. Nesse sentido, vem, progressivamente, sendo consolidado o entendimento das cortes trabalhistas brasileiras, como deixam claras as seguintes decisões, todas recentes e uníssonas em considerar os tutores como profissionais que executam atividade típica de magistério (TRT18, 2015, s/p).

O Art. 461 do Decreto-Lei no. 5.452, de 1º de maio de 1943, afirma que, “sendo idêntica a função, a todo trabalho de igual valor, prestado ao mesmo empregador, na mesma localidade, corresponderá igual salário, sem distinção de sexo, nacionalidade ou idade”.

O jurista ressalta que, para evitar esses problemas trabalhistas, as instituições de ensino superior devem criar documentos internos deixando claramente definidos e delimitados os papéis dos integrantes do processo educacional, bem como as respectivas remunerações de cada elemento. Lembra ainda que não pode haver sobreposição de funções para que não seja configurada igualdade das mesmas e a consequente solicitação de equiparação salarial. O jurista termina a matéria da seguinte forma

Também é importante que os instrumentos coletivos de trabalho, celebrados entre os sindicatos patronais e obreiros, ou entre estes e as instituições, prevejam a diferenciação entre as duas classes de profissionais e, assim, legitimem a diferenciação remuneratória entre elas. Evidentemente, a adoção dessas providências pode não ter o condão de impedir, a partir da análise das questões concretas e específicas de uma determinada situação de litígio, a concessão da equiparação salarial, sobretudo em virtude de ser o resultado de qualquer demanda judicial resultado, não apenas da aplicação da norma legal, mas da condução do feito por parte do profissional responsável. Mas, certamente, essas providências podem auxiliar na melhor definição das relações contratuais entre instituições e seus tutores e, desta forma, providenciar melhores condições probatórias para demonstrar, se for o caso, o descabimento da pretensão equiparatória entre tutores e demais docentes.

c) O Evento da ANATED¹²

Mattar (2011) declara que a EAD no Brasil tornou-se um fetiche social, com o discurso da democratização do acesso ao ensino superior; porém, por trás dessa possível democratização existe uma educação a distância fordista, em que os professores foram substituídos por tutores que entraram nesse cenário com o “bonde andando” e acabaram aceitando as “regras do jogo”. Algumas dessas substituições são defendidas pelas instituições por meio de alegações de que o tutor é mais moderno que os ultrapassados professores, que não aceitam e não acreditam na EAD.

Mas é certo que

Se os tutores de EaD exigirem ser tratados como professores, em todos os sentidos (financeiramente, seguindo a legislação, pedagogicamente etc.), já que eles realizam a função de professores, essa situação não se perpetuará, a justiça do trabalho p.ex. interromperá esse absurdo. Professores e tutores têm que falar em uníssono, como uma só voz, já que são a mesma classe. Nem os professores podem aceitar que os tutores substituam seu trabalho com uma remuneração inferior a 10% do que eles recebem, nem os tutores podem aceitar realizar um trabalho que vale (que já é institucionalizado) mais de 10 vezes, que deles sejam exigidas tarefas incompatíveis com sua formação etc.

Sobre o posicionamento do MEC, Mattar (2011) assevera que o próprio governo chancela esse tipo de comportamento – de desvalorização do trabalho docente (de tutor), pois paga, por meio de bolsas, menos de 10% do que paga a um professor com o mesmo regime de trabalho. Se o governo faz isso, é possível conjeturar sobre o que fazem as instituições de ensino superior privadas. E nesse momento, nem o MEC e nem as instituições privadas parecem acenar com qualquer intenção de mudar esse cenário.

Em seu texto, Mattar ainda critica um evento da ANATED, em que afirma que a maioria dos participantes não era de tutores, e sim de representantes de IES, do MEC, diretores e coordenadores de curso, e em que aponta o fato de o evento ter sido patrocinado por uma grande instituição que oferta EAD e material didático. O único tutor no evento, de forma destacada, era o próprio presidente da Associação. Questiona: “Cadê a voz dos tutores e dos professores? Ficarão restrita a mesas-redondas. Cadê a voz dos professores que são críticos do modelo? Não será ouvida” (MATTAR, 2011, S/P).

Termina seu texto criticando a própria Associação Nacional de Tutores de Educação a Distância:

O problema não é apenas que o modelo “está mais voltado para a entrega de material ‘físico’, deixando de lado o material ‘humano’ que está à frente deste

¹² Associação Nacional de Tutores de Educação a Distância

processo educacional” (...) o problema não é só de valorização de conteúdo e desvalorização de material humano: é ainda anterior a isso, é trabalhista, de exploração, ideológico. Uma associação e um evento de tutores que não entende isso (ou finge que não entende), que se estrutura dando voz a quem perpetua esse modelo perverso de EaD, não tem representatividade para a classe. Nenhum tutor nem nenhum professor pode considerar-se representado pela associação. Ela não está a serviço dos tutores e professores, mas sim daqueles que desejam perpetuar até onde der essa grande farsa que os está explorando ao limite, gerando assim lucros e dividendos (MATTAR, 2011, S/P.).

d) O rebaixamento dos direitos trabalhistas do tutor

Durante o terceiro Seminário Nacional Profissão Professor, realizado em Porto Alegre em agosto de 2015, foi apresentado um painel com discussões sobre o trabalho docente e de tutoria na educação a distância, e o principal foco foi o rebaixamento de direitos trabalhistas do tutor.

O evento teve a participação de Manuel Martin Pino Estrada, professor de Direito e pesquisador na área de teletrabalho, que apresentou os resultados de uma pesquisa que realizou entre 2010 e 2015, em que analisou o caso de tutores na EAD em relação a processos trabalhistas.

Eu fiz uma análise dos acórdãos do TST sobre educação a distância, que também é considerada teletrabalho. De 2010 a 2015, o TST possui 38 acórdãos envolvendo EaD, tutor e professor, e destes, em 33 o tutor ganhou o processo. O entendimento do TST é de que tutor é professor, isso está consolidado. Não existe uma lei denominando o que é tutor, mas existe o que é professor, e se o tutor executa atividades docentes, tem que ser equiparado a professor. A empresa que mais tem processos nesse sentido é a Anhanguera. Em alguns poucos casos, os tutores que tentaram equiparação perderam. E o grande erro das instituições que perderam, na minha opinião, é que elas não conseguiram demonstrar na prática que os tutores não exerciam uma atividade docente. Inclusive, em muitos casos, o tutor trabalhava mais que o professor. Existem até decisões dizendo que o tutor deveria ganhar mais pelo volume de tarefas que executa. Outro grande erro das faculdades particulares é junto ao MEC, elas consideram o tutor como docente do quadro, mas na hora de pagar, querem fazer diferença e acabam se entregando sozinhas.

A confusão sobre o “ser ou não ser” tutor acaba gerando outros desdobramentos em determinados órgãos ou instituições. Por exemplo, a Portaria 63, de 10 de outubro de 2012, da Secretaria Nacional de Segurança Pública, que disciplinou o processo seletivo e o exercício de encargos referentes às atividades educacionais, e que estabeleceu valores para gratificação dessas atividades no âmbito da Secretaria Nacional de Segurança Pública – Senasp, trouxe diversas categorias para o tutor, tais como tutor, tutor máster estadual, tutor máster municipal e tutor-coordenador. É certo que colocou o papel de cada um deles, mas, ainda assim, são tutores.

e) O novo Marco Regulatório da EAD

Pelo que se observa nas decisões do MEC, essa discussão sobre o tutor ser ou não docente ainda está longe de chegar ao fim. O texto recentemente aprovado do novo marco regulatório da educação a distância separa nitidamente o tutor do professor em seus § 1º e 2º do Art. 8º. Para o docente, a redação ficou da seguinte forma:

Entende-se como corpo docente da instituição, na modalidade EaD, todo profissional, a ela vinculado, que atue como: autor de matérias didáticos, coordenador de curso, professor responsável por disciplina, e outras funções que envolvam o conhecimento de conteúdo, avaliação, estratégias didáticas, organização metodológica, interação e mediação pedagógica, junto aos estudantes, descritas no PDI, PPI e PPC (BRASIL, p. 48)

E para o tutor assim ficou:

Entende-se por tutor da instituição, na modalidade EaD, todo profissional de nível superior, a ela vinculado, que atue na área de conhecimento de sua formação, como suporte às atividades dos docentes e mediação pedagógica, juntos a estudantes, na modalidade de EaD. (BRASIL, p. 48)

Essas redações mantiveram o *status quo*, deixando o tutor no “limbo da legislação educacional”, o que, assim como destacado neste tópico, parece ser a vontade das principais instituições privadas brasileiras.

No próximo capítulo, à luz da Teoria Crítica e de tudo que foi estudado na literatura, até aqui, procede-se a uma análise da pesquisa de campo, para identificação das consequências que pode trazer para a qualidade da EAD essa falta de “reconhecimento” do tutor.

3. CAPÍTULO 3 - O TUTOR VIRTUAL NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ANÁLISES E REFLEXÕES SOBRE A PESQUISA EMPÍRICA

Este capítulo está constituído por três tópicos. Inicialmente, são destacados conceitos e referências sobre Teoria Crítica, que ajudam a analisar os dados empíricos coletados. Em seguida, é apresentado o caminho metodológico utilizado para coletar os dados junto aos tutores e gestores de EAD. Posteriormente, já com os dados coletados, o capítulo apresenta análises e reflexões sobre eles, à luz da Teoria Crítica da Sociedade, e também considerações finais.

Há que se enfatizar a importância da pesquisa empírica para esta tarefa, pois saber dos próprios tutores virtuais suas opiniões sobre a não regulamentação da profissão e seus impactos nos processos da EAD é de fundamental importância para a credibilidade deste trabalho. É também importante demonstrar como os gestores de EAD enxergam o tutor virtual em suas instituições e suas opiniões sobre a não regulamentação da profissão no cenário da educação a distância.

3.1. A Teoria Crítica da Sociedade como referência teórica para análise dos dados

Para realizar uma análise crítica dos dados levantados na pesquisa empírica, é preciso entender alguns referenciais da Teoria Crítica e como essa Teoria é fundamental para iluminar de forma elucidativa a EAD em geral, o tutor virtual dentro do processo e a qualidade de formação em educação a distância. Esses pontos serão tratados neste tópico.

Segundo Geuss (1988, p. 91),

“[...] a teoria crítica visa à emancipação e ao esclarecimento, ao tornar os agentes cientes de coerções ocultas, libertando-se assim dessas coerções e deixando-os em condições de determinar onde se encontram seus verdadeiros interesses.”

Entende-se por “coerções ocultas” o que é imposto por situações da sociedade em cenários diversos, não interessando o campo.

Sim e Loon (2013, p. 05) assim comentam sobre a Teoria Crítica:

Grande parte de seu valor (teoria crítica) advém de sua habilidade de manter-se politicamente engajada. Ser crítico representa uma intervenção em um debate mais amplo que o estético em si e que, com certeza, deve ser encorajado. Afinal, vivemos em um tempo politicamente interessante. [...] Ser um crítico

hoje em dia, em especial na esfera acadêmica, também é ser um teórico – como qualquer estudante de humanidade ou ciências sociais perceberá muito penosamente.

A educação a distância é um campo fértil para análises e críticas sobre formação de qualidade, sobre imposições e regras (ou falta delas, no caso do tutor virtual) e também sobre o processo de mercantilização. Este último ponto é ressaltado quando a EAD é identificada como mercadoria em grandes organizações educacionais do País.

A questão da EAD como mercadoria é tema que, obviamente, não envolve somente o tutor virtual, mas há necessidade de conhecimento das correlações existentes para esse ator, e isso é apresentado quando se discorre, neste trabalho, sobre a mercantilização da EAD na indústria cultural.

Este tema, mercantilização, também remete ao pensamento de Adorno & Horkheimer (1985, p.134), que asseveraram que “[...] na indústria cultural tudo se transforma em negócio”. Por indústria cultural, entende-se a sociedade em que, segundo os autores supracitados, existe apenas uma relação entre clientes e consumidores.

“A Indústria Cultural utiliza-se da tecnologia e é viabilizada por ela. É ao mesmo tempo ferramenta e produto do sistema capitalista. Serve como porta-voz e é a própria voz do sistema” (WALTZ, 2006, p. 17).

Mesmo nas décadas de 40 e 50 – portanto bem longe da globalização atual –, Adorno e Horkheimer já conseguem verificar na sociedade de massas um de seus pontos-chave: a lógica do consumo das mercadorias. A humanidade, agora composta por consumidores, está dividida e subdividida em níveis de consumo. Cada grupo está mapeado e deve consumir a gama de opções a sua disposição. (*Idem.*, p. 18)

No sistema capitalista os homens são ensinados a representar dois papéis alternadamente: clientes e consumidores, e é só através desses personagens que eles interessam à indústria. Para Adorno e Horkheimer, a humanidade inteira foi reduzida a essa fórmula. (*Ibidem.*, p. 31)

Novos produtos e serviços são criados a todos os instantes, segundo perfis de consumidores já traçados e prontos para “consumir”, para comprar. E esses novos produtos, ao chegarem ao mercado, já se tornam indispensáveis para a vida dos consumidores (*Ibidem*, p. 35).

E não é isso que denotam os moderníssimos computadores, telefones inteligentes e aplicativos? Quando de seu lançamento, já não houve anteriormente uma pesquisa de mercado para saber se o produto teria consumidores?

Apesar de fazer uso de toda a tecnologia de informação e comunicação possível, não foi essa a intenção ao se inserir a EAD na educação superior do Brasil, mas uma análise dos caminhos trilhados até o momento possibilita vislumbrar, de forma cristalina,

que boa parte das instituições só a enxergam como produto, como mercadoria a ser vendida.

Rosa (2011) corrobora esse pensamento mencionando que, enquanto negócios, seus fins comerciais são realizados por meio de uma sistemática e programada exploração de bens considerados culturais (p. 63).

Bandeira (s/d, p. 10) complementa

Se atualmente, na prática educacional privilegia-se o acúmulo do maior número de informações no menor espaço de tempo, a quantidade em detrimento da qualidade, consubstanciando o processo de disseminação da semicultura, é necessário, mais que nunca, que faça sua autocrítica, surgida de sua configuração histórica, para a compreensão dos fatores que produziram este processo, buscando postular a partir de si sua transformação.

Então, se a EAD é considerada como mercadoria, de que forma, criticamente, deve ser analisada a questão da formação de qualidade, nessa modalidade educacional?

Pucci e Gomes (2013, p. 7) afirmam:

Existe uma certa descrença, na academia, em relação à possibilidade de uma educação de qualidade nos cursos de formação inicial de docentes em EaD; descrença essa que, muitas vezes, se transforma em um pré-conceito e, portanto, em um juízo não bem elaborado e aprofundado, e a contribuição da EaD é vista como ilusória, precária e demagógica.

Apesar de o texto analisar especificamente a formação inicial de docentes, essa “dúvida” é geral para pesquisadores de EAD. Corroborando este pensamento, é possível questionar, ainda, se a formação em EAD é eficiente ou deficiente. Realmente consegue formar um indivíduo autônomo? Um cidadão? De que formação se está falando? Formação ou semiformação? Aqui é estabelecida uma ligação com o pensamento de “semiformação”, de Adorno (2010, p. 9).

A formação cultural agora se converte em uma semiformação socializada, na onipresença do espírito alienado, que, segundo sua gênese e seu sentido, não antecede à formação cultural, mas a sucede. Deste modo, tudo fica aprisionado nas malhas da socialização. Nada fica intocado na natureza, mas, sua rusticidade — a velha ficção — preserva a vida e se reproduz de maneira ampliada. Símbolo de uma consciência que renunciou à autodeterminação, prende-se, de maneira obstinada, a elementos culturais aprovados. Sob seu malefício gravitam como algo decomposto que se orienta à barbárie. Isso tudo não encontra explicação a partir do que tem acontecido ultimamente, nem, certamente, como expressão típica da sociedade de massas, que, aliás, nada consegue explicar mesmo, apenas assinala um ponto cego ao qual deveria se aplicar o trabalho do conhecimento. Apesar de toda ilustração e de toda informação que se difunde (e até mesmo com sua ajuda) a semiformação passou a ser a forma dominante da consciência atual, o que exige uma teoria que seja abrangente.

Para Adorno (1995, p. 25), o travamento da experiência deve-se à repressão do “diferenciado” em prol da “uniformização da sociedade administrada”, e a repressão do

processo em prol do resultado, falsamente independente, isolado. "A semiformação é o espírito tomado pelo caráter de fetiche da mercadoria".

No clima da semiformação, os conteúdos objetivos, coisificados e com caráter de mercadoria da formação cultural, perduram à custa de seu conteúdo de verdade e de suas relações vivas com o sujeito vivo, o qual, de certo modo, corresponde à sua definição. O fato de que seu nome tenha assumido hoje as mesmas ressonâncias, antiquadas e pretensiosas, de "*educação popular*" não indica que esse fenômeno tenha desaparecido, e sim que seu contra conceito, precisamente o de formação - único que lhe dava certo sentido -, perdeu sua atualidade. (Adorno, 2010, p. 19)

Sobre a figura do tutor virtual, pelo que já foi visto até este ponto, sobre o cenário da EAD, há uma dicotomia imensa entre o que ele representa e o que as políticas públicas "não comprovam". Essa dicotomia rebaixa o tutor a um patamar que muitos autores definem como profissão de segunda linha. Por outro lado, muitos também o destacam como o principal fator de sucesso para uma educação a distância de qualidade. Trata-se, pois, de um sistema do estado que impõe uma ideologia educacional com modelo paradoxal de pensamento – o lado positivo e o negativo do tutor virtual de EAD. Como positivo, a visão de que seu papel é essencial para uma EAD de qualidade; como negativo, a falta de seu reconhecimento como docente e, ainda, o não reconhecimento da profissão.

Se existe essa dicotomia na profissão de tutor virtual, é porque essa ideologia do estado "[...] nos interpela, nos chama, e nós respondemos a seus 'sinais' de forma reflexiva, agindo como elas exigem que o façamos para nos manter cativos a ela" (SIM e LOON, 2013, p. 79).

Sim e Loon (2013, p 131), citando Slavoj Zizek (1949), argumentam:

Ele (Zizek) desafia a premissa de que a ideologia é uma "conspiração", ao propor que todos, enquanto indivíduos, somos cúmplices no funcionamento da ideologia. A ideia de Zizek é a de que todos temos consciência das lacunas e contradições em nossa ideologia. Nós simplesmente fazemos vista grossa para elas a maior parte do tempo. "A ideologia é bem-sucedida – não porque ela nos 'interpela' a obedecer a seus comandos como robôs, mas porque nós queremos que ela seja bem-sucedida." Nós queremos acreditar que vivemos sob um sistema de crenças consistente, e, com efeito, interpelamos a nós mesmos a fazer com que ele pareça assim. Portanto, ao contrário dos pontos de vista de autores como Althusser e Gramsci, o "sistema" só funciona porque nós fingimos para nós mesmos que funciona. Nós preenchemos as lacunas e disfarçamos as contradições, e não alguma elite política em nosso nome.

Geuss (1988, p 98) também colabora, na compreensão desse pensamento:

Dizer que os membros da sociedade consideram "legítima" uma instituição social básica quer dizer que eles a consideram como "proveniente" de um sistema de normas que todos eles aceitam; os agentes julgam o sistema de normas apto a conferir legitimidade porque aceitam um conjunto de convicções gerais (convicções normativa e de outros tipos) que se acham organizadas dentro de uma figuração do mundo que eles supõem que seja mantida por todos os membros da sociedade. Portanto, uma instituição social é considerada legítima se ela se mostrar situada em correta relação com a

figuração de mundo básica do grupo. Uma instituição ou prática social pode ser extremamente repressiva – ela pode bloquear ou frustrar os agentes na busca de seus mais fortes desejos – e mesmo assim ser aceita pelos membros de uma sociedade porque eles a consideram legítima, e eles a veem como legítima por causa de certas convicções normativas profundamente arraigadas em sua figuração de mundo.

A ideia desta tese é também debater o que existe nos documentos oficiais sobre o tutor virtual e, minimamente, analisar, interpretar e criticar se a falta de regulamentação de sua profissão traz impactos para a qualidade de formação em EAD.

As análises e reflexões também estão, neste trabalho, direcionadas aos tutores que, conscientes ou inconscientes, aceitam esse processo como está e, muitas vezes, preferem continuar no “bico profissional”, para manter o emprego e o *status quo*.

Ao sustentar sua falsa forma de consciência, sua figura ideológica de mundo, os agentes na sociedade estão iludindo a si mesmos [...] Uma vez que os agentes se encontrem em tal situação, como é que poderão sair dela? Em que sentido é ideologicamente falsa sua figuração de mundo e como poderão eles perceber que ela assim é? Como poderá ocorrer uma transição deste estado inicial de sujeição auto reforçadora e ilusão até um estado final de esclarecimento e emancipação. A resposta costumeira é que os agentes são esclarecidos por meio de uma teoria crítica. A teoria crítica leva os agentes à autorreflexão; ao refletir eles vêm a perceber que sua forma de consciência é ideologicamente falsa e que a coerção que sofrem é auto imposta (GEUSS, 1988, p. 99-100).

Com o estofo desses conceitos e inserindo outros na medida em que as análises forem necessárias, são apresentados os dados coletados na pesquisa de campo e, em seguida, esses dados são analisados tendo como pano de fundo a Teoria Crítica da sociedade.

3.2. A Pesquisa empírica sobre o tutor virtual junto aos tutores e aos gestores de EaD

Neste tópico é detalhado todo o caminho metodológico para a pesquisa empírica, passando pela seleção e leitura das referências bibliográficas inerentes ao trabalho, a criação dos questionários que foram aplicados para a pesquisa de campo, a definição dos sujeitos, a delimitação do universo de participantes, o período da pesquisa, a forma de divulgação e todas as tecnologias de informação e comunicação utilizadas e suas respectivas funções.

3.2.1. Pesquisa, seleção e leitura das referências bibliográficas

Para esta tese, foi realizada pesquisa, seleção e leitura de referências bibliográficas na área de EAD. Foi consultado o maior número possível de artigos, teses, notícias, revistas, livros, textos diversos e mesmo alguns vídeos que tratavam dos argumentos básicos para esta pesquisa. Esse material deveria envolver a educação a distância no Brasil de uma forma geral, os números da EAD no Brasil, o papel e a importância do tutor virtual no processo de EAD e a Teoria Crítica.

Após esses passos, foi feito um novo filtro, sobre o que era pertinente e sobre o que poderia ser descartado como referências bibliográficas, pois nem tudo que foi lido foi utilizado nesta tese. Com esse material compilado e fichado, estabeleceu-se o pano de fundo teórico para a criação desta tese.

3.2.2. Os questionários das pesquisas de campo

Paralelamente às leituras, foi elaborado o questionário para a coleta dos dados junto aos tutores virtuais e aos gestores de EAD.

Como base teórica o texto de Araújo (2001) e de Oliveira (1992), foi elaborado o questionário, cuja utilização em estudos e análises organizacionais é bastante difundida. Com a aplicação do questionário, é possível dar andamento a estudos que envolva grande número de pessoas – o que não é possível com a entrevista, por exemplo (ARAÚJO, 2001, p. 46).

Como existe grande número de sujeitos para a amostra da pesquisa, o uso do questionário é mais adequado, pois, quando criado eletronicamente, pode ser distribuído por e-mail, *links*, *pen drives*¹³, CDs, DVDs, ou mesmo impressos. Isso facilita a multiplicação das fontes de informações.

São vantagens da utilização de um questionário:

- Elaboração estudada, analisada, julgada e avaliada em seus mínimos detalhes para evitar dualidade de interpretações;
- Objetivo e direto, atende de forma padronizada a todos os envolvidos;
- Aspecto do anonimato deixa o respondente mais confiante e real;
- A estrutura do questionário estabelece a importância das questões e quais as respostas que interessam serem conhecidas;
- Pode ser limitado e dirigido a uma real finalidade;
- O custo baixo em relação ao benefício, tempo e aplicação;
- A uniformidade na tabulação de grande número de questões e questionários;

¹³ Dispositivos de armazenamento de dados

As respostas pensadas e sem pressão pessoal, o que garante o anonimato e o raciocínio na preparação das respostas;
A possibilidade de um pré-teste com grupos de trabalho, para pré-avaliação de termos, vocabulário, profundidade, tempo etc. (Araújo, 2001, p. 46-47).

Por essas vantagens destacadas e pela facilidade de aplicação, alinhando o questionário às modernas tecnologias de informação e comunicação, optou-se por essa ferramenta de coleta de dados dos sujeitos da pesquisa.

O questionário dos tutores foi elaborado com 36 questões, incluindo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Destas, 19 questões eram objetivas e 17 descritivas. Para a coleta de dados dos gestores, o questionário foi composto por 11 questões, também incluindo o Termo. Destas, 4 eram objetivas e 7 eram descritivas.

As questões elaboradas para os tutores foram divididas em dois blocos, o primeiro deles para traçar o perfil socioeconômico, e o segundo, para levantamento das informações acerca da visão dos participantes sobre a não regulamentação da profissão e seus impactos. Já para o questionário dos gestores de EAD, todas as questões foram criadas com a finalidade de conhecer sua visão deles sobre os tutores virtuais.

Ambos os questionários, bem como o projeto da pesquisa, passaram pelo crivo do Conselho de Ética do Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS, onde foi aprovado com pedidos de pequenos ajustes, mas nada envolvendo as questões propostas¹⁴.

3.2.3. Os sujeitos da pesquisa

Para as pesquisas de campo, foram definidos dois sujeitos com perfis distintos. O principal deles é o tutor virtual e, para fins de perfil, estabeleceu-se que qualquer tutor virtual com atuação ativa em cursos de EAD no ensino superior poderia responder às questões, independentemente de idade, formação, curso em que atua, região, instituição pública ou privada.

Os gestores de EAD, como o próprio nome, diz são os responsáveis por administrar todo o processo de educação a distância nas instituições que têm credenciamento para tal finalidade. Para este trabalho, interessa a visão dos gestores em relação ao tutor virtual, sua importância, e por que consideram que esse profissional não tem sua carreira regulamentada, dentro de todo o processo de educação a distância. Como

¹⁴ Os três documentos supracitados, questionário dos tutores, questionário dos gestores e a aprovação do Conselho de Ética estão disponíveis para consultas nos Anexos II, III e IV, respectivamente.

as informações pretendidas sobre esses sujeitos referem-se somente ao tutor virtual, optou-se por não estabelecer leituras e nem colocar referências mais específicas sobre seu papel na EAD.

3.2.4. A delimitação da amostra

É sabido que a população de uma pesquisa consiste em um conjunto de indivíduos que compartilha pelo menos uma característica comum, seja ela cidadania, filiação a uma associação de voluntários, etnia, ser universitário, etc. Já um conjunto de indivíduos dessa população é chamado de amostra. Segundo Alves (2014, p. 125), a Estatística Inferencial é o método que parte do particular para o geral, em um processo por meio do qual são feitas generalizações para a população a partir das amostras. É também conhecida por Inferência Indutiva. O nome do estudo dado a esse processo é Levantamento por Amostragem, modelo este utilizado nesta pesquisa.

Além disso, é interessante considerar que pode haver algum erro nesse estudo, um erro que será diretamente proporcional às variações da presença da característica analisada na população e inversamente proporcional ao tamanho da amostra; isso significa que, quanto maior for a amostra, menor será o erro associado ao estudo (ALVES, 2014, p. 125).

Segundo tal ponto de vista, comumente se admite como erro aceitável um número menor do que duas medidas de referência de erro, ou seja, erro padrão da proporção, porque, numa variação aleatória de medidas de proporções de uma amostra para outra, deve-se saber quais as porcentagens de chances para que as diferenças não superem esse limite, para mais ou para menos. Neste trabalho, optou-se por uma porcentagem de acerto de 95%. Isso significa que, se o mesmo estudo for feito em 100 amostras, seriam esperados em 95 delas o mesmo resultado, o que representa assim uma fidelidade de 95% nas respostas. A questão da porcentagem influencia também na margem de erro: quanto mais perto de 100%, menor é a margem de erro e maior deverá ser a população pesquisada.

Dessa maneira, como a população de tutores no Brasil relacionada à Educação a Distância é estimada em 35 mil, tornou-se obviamente necessário para este trabalho um estudo sobre uma amostra. Neste sentido, para gerar a amostra, trabalhou-se com um nível de confiança de 95% e erro aceitável de 7%, chegando a uma amostra numérica de 195, desta pesquisa, pois foram considerados aceitáveis o nível de confiança e o de erro. Em

relação aos mesmos dados, é possível afirmar que o nível de confiança é de 90% com erro aceitável de 5,9%, ou 99% de confiança com erro de 9,3%. Optou-se pelos números intermediários.

A fórmula matemática para esta pesquisa, criada por Alves (2014), pode ser visualizada em um exemplo que constitui o Anexo V.

A planilha criada com a fórmula matemática e os respectivos dados imputados podem ser observados na Figura 1

Figura 1 - Planilha de cálculo da amostragem do número de sujeitos da pesquisa

Tenho	Quero
Tamanho da amostra	Erro aceito
Tamanho da amostra	195
Probabilidade máxima	50%
Tamanho do universo	35.000
Nível de confiança	Erro aceito
90%	5,9%
95%	7,0%
99%	9,3%

Fonte: Tela da planilha utilizada para o cálculo da amostragem de tutores virtuais para a pesquisa Alves (2014)

Para o questionário dos gestores de EAD, optou-se por coletar 20 questionários, o que representa 12% de gestores de EAD, considerando que exista 1 gestor geral para cada uma das 165 IES com credenciamento para educação a distância.

Assim, se esses dados forem jogados na mesma planilha, com nível de confiança também em 95%, o erro aceitável passará para 20,7%.

3.2.5. O período da pesquisa

O período da pesquisa foi: de 25 de outubro de 2015 a 31 de janeiro de 2016, quando foram obtidas as respostas de 196 tutores e 20 gestores de EAD.

3.2.6. Divulgação da pesquisa

Para divulgação da pesquisa foram utilizados contatos com diversas associações e profissionais de EAD. Entre as associações, a Associação Brasileira de Educação a Distância, que tornou o *link* dos tutores disponível em suas redes sociais e em um grupo de pesquisa da Unicamp.

Os *links* divulgados pela ABED foram:

<https://www.facebook.com/AbedAssociacaoBrasileiraDeEducacaoADistancia/?pnref=lhc>

<https://www.facebook.com/abed.redessociais>

<https://www.listas.unicamp.br/pipermail/ead-l/2015-November/thread.html>

Tentou-se, sem sucesso, contato com a Associação Nacional de Tutores em Educação a Distância – ANATED, porém obteve-se a informação de que ela está inoperante desde o final de 2014. Vale destacar aqui que, até então, essa era a única Associação que se preocupava com a regulamentação da profissão de tutor. Se essa Associação realmente se desintegrar, não existirá mais nenhuma organização em nome dos tutores. É importante constatar que a última publicação na Rede Social da ANATED ocorreu em novembro de 2014 e que nenhum responsável deu retorno aos e-mails enviados.

A pesquisa foi divulgada também entre grupos de tutores e gestores de EAD que existem nas Redes Sociais e em contatos diversos de pessoas que participaram de eventos de EAD.

Os principais mecanismos de divulgação foram o e-mail e as redes sociais *Facebook, LinkedIn e Twitter*.

3.2.7. As Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas

Para a realização deste projeto, foram selecionadas diversas tecnologias de informação e comunicação disponíveis no mercado.

Como base operacional de computação, foi utilizado um notebook com processador *Core i5* da Intel rodando o *Windows* versão 8.1. Como base, o Microsoft Office versão 13, com utilização do Word para a parte textual, do Excel, para a criação

das planilhas e gráficos, e do PowerPoint, para a apresentação dos trabalhos. Para as pesquisas na internet foi utilizada uma banda¹⁵ de conexão via rádio de 3 *Megabytes*¹⁶.

Para a coleta de dados dos tutores virtuais e gestores educacionais, o *LimeSurvey* foi o software escolhido. Trata-se de um sistema gratuito para pesquisas online. Para utilizá-lo basta fazer um cadastro e criar as questões, que podem ser de vários tipos e formatos diferentes. O sistema ainda tem a possibilidade de gerar gráficos com os dados coletados, e isso pode ser feito quantas vezes forem necessárias e com múltiplas combinações de campos. Por ser prático, fácil de usar e gratuito, foi o sistema escolhido.

O *LimeSurvey* gera um *link* de acesso ao questionário assim que é criado, e este *link* não se altera enquanto a pesquisa estiver no ar. Para a pesquisa com os tutores virtuais, o *link* foi:

<http://ava.grupounis.edu.br/LimeSurvey/index.php?sid=61467&lang=pt-BR>

Para a pesquisa com gestores de EAD, o *link* foi:

<http://ava.grupounis.edu.br/LimeSurvey/index.php?sid=96843&lang=pt-BR>

Figura 2 - Questões do questionário para o tutor virtual

AS AMBIGUIDADES DA FIGURA DO TUTOR ONLINE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA ANÁLISE CRÍTICA

0% 100%

Questões para análise de perfil sócio-econômico:
As questões deste bloco servirão para análises básicas do perfil sócio-econômico dos tutores online.

Sexo:
 Feminino Masculino

Idade (insere números, por favor):
Apenas número serão analisados neste campo.

Estado civil:
Escolha uma das seguintes respostas:
[Por favor, selecione...]

Cidade onde mora:
[]

Estado:
Escolha uma das seguintes respostas:
[Por favor, selecione...]

Formação (mais alta):
Escolha uma das seguintes respostas:
 Não possui graduação
 Graduado
 Especializado - lato sensu
 Mestrado
 Doutorado
 Pós-doutorado

E-mail (caso queira receber os resultados desta pesquisa):
[]

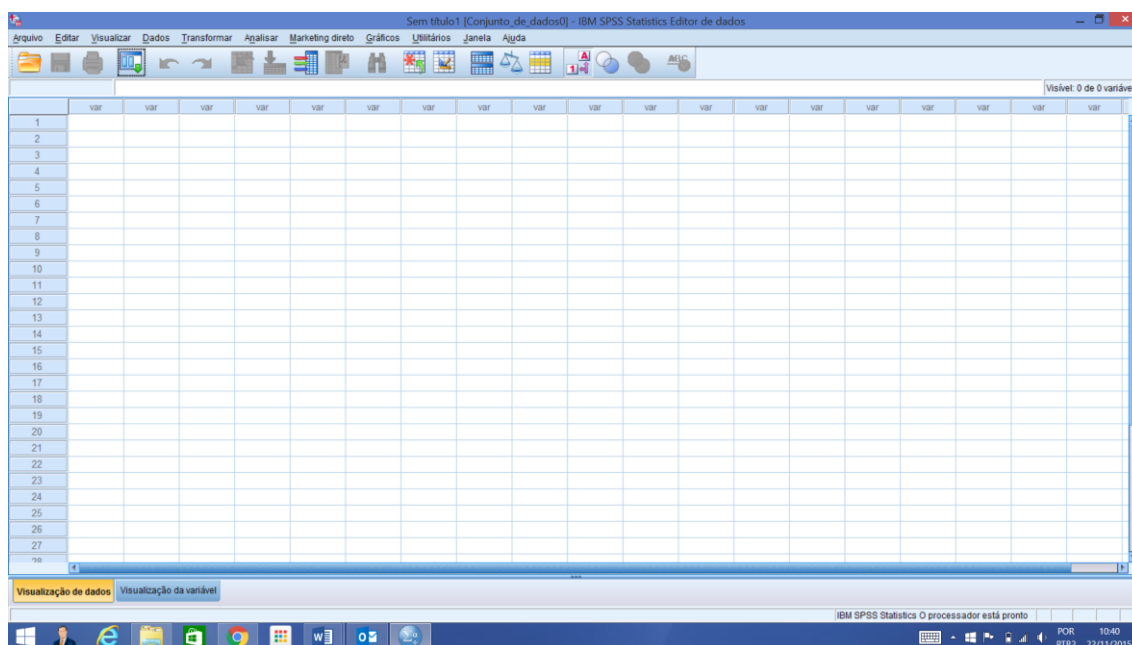
Fonte: Tela do *LimeSurvey*

¹⁵ Termo utilizado para medir a velocidade de acesso à internet.

¹⁶ Unidade de medida computacional – para a internet, quanto maior, melhor.

Já para a análise dos dados, utilizou-se o SPSS, que permite análises estatísticas altamente complexas em um ambiente em que é bem simples e fácil de trabalhar. Também foi utilizado o Microsoft Excel, para análises e composição de gráficos.

Figura 3 - Software SPSS



Fonte: Tela principal do software SPSS

3.3. Apresentação da pesquisa empírica e análise crítica dos dados coletados

Neste tópico apresentam-se os dados coletados na pesquisa e as análises críticas sobre eles à luz da Teoria Crítica da Sociedade.

Todos os dados coletados pelos tutores virtuais foram exportados para o formato aceitável do software SPSS e do Excel. A partir desses arquivos foram geradas combinações e informações para utilização nas análises e críticas. Apesar de o SPSS e o Excel serem a base para as análises quantitativas, também foram utilizados gráficos e figuras do que foi gerado pelo próprio sistema de coleta de dados, o *LimeSurvey*, que também gera informações relevantes para a análise sem que haja necessidade de inserção e trabalho dos dados por outro sistema.

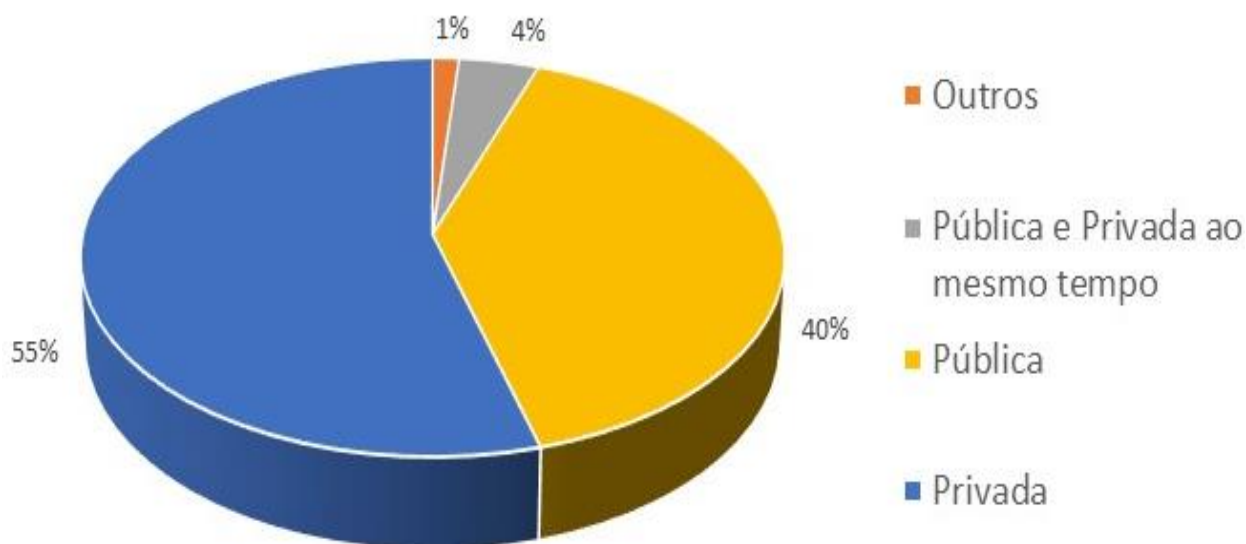
Cabe ressaltar que boa parte das questões não eram obrigatórias, pois algumas eram pessoais e, por questões éticas, os tutores puderam optar por respondê-las ou não. Diante disso, foram consideradas como válidas todas as respostas do questionário,

independentemente de ele estar completo ou não. É importante também destacar que, para a validade dos 196 respondentes, obtiveram-se 221 no total, pois, por questões de coerência e de maior fidelidade dos resultados, foram descartados 25 respondentes da cidade de Varginha e região. Esses descartes foram feitos aleatoriamente, entre tutores de IES privadas e públicas, sendo 15 das privadas e 10 das públicas. Outro motivo do descarte foi que um grande volume de respondentes dessa região poderia, de alguma forma, trazer uma boa porcentagem das respostas com uma visão regional das situações abordadas.¹⁷ Para todas as questões foram os cenários que seguem.

3.3.1. O Perfil geral dos tutores participantes da pesquisa

Primeiramente os tutores são apresentados por tipo de instituição. Para isso, obteve-se a informação sobre eles serem tutores em IES pública, privada, em ambos os tipos ou em algum outro modelo de organização. O Gráfico 1 apresenta esses dados.

Gráfico 1 - Tipo de instituição onde atua



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Como já observado neste trabalho, a maioria das instituições que ofertam EAD estão na área privada. Não se pensou em ouvir os tutores na mesma proporção, mas a

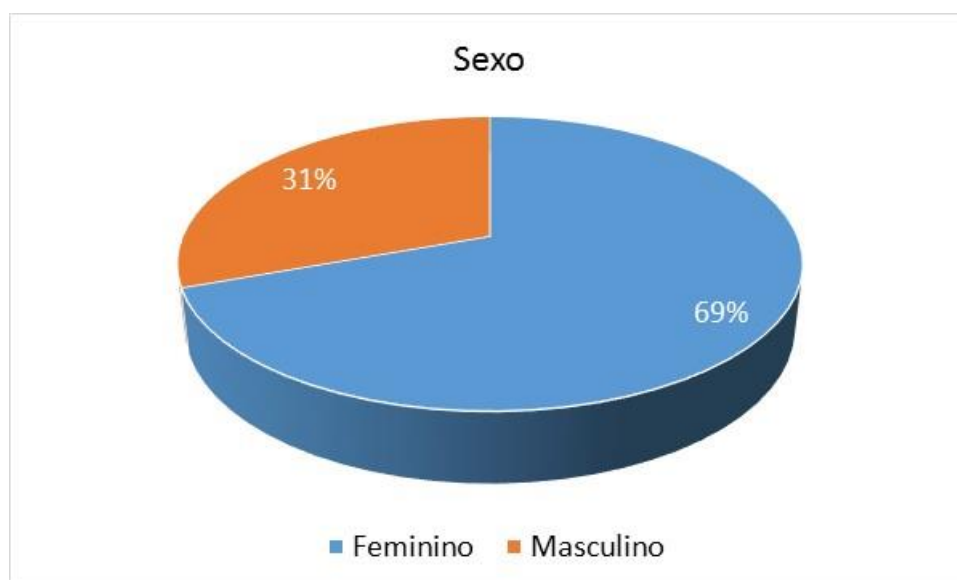
¹⁷ É importante destacar que esta foi uma das sugestões da banca de qualificação.

pesquisa também trouxe uma maioria de tutores que atuam nas privadas, com 55% dos respondentes, seguidos de 40% de representantes das públicas e, ainda, com 4% que atuam em ambas ao mesmo tempo. Houve, ainda, 1% de respondentes de tutores que atuam em organizações do tipo “S”¹⁸, que também ofertam cursos superiores em EAD.

A segunda variável a ser apresentada refere-se ao perfil socioeconômico básico levantado para os tutores virtuais. Para o levantamento desse campo levantaram-se dados sobre sexo, idade, estado civil, cidade onde mora, estado, formação mais alta, faixa salarial, e se era o principal membro da família a contribuir com a renda familiar.

Para a questão sobre sexo, obtiveram-se 196 respostas válidas. O Gráfico 2 mostra os resultados referentes ao sexo dos participantes.

Gráfico 2 - Porcentagem de tutores por sexo



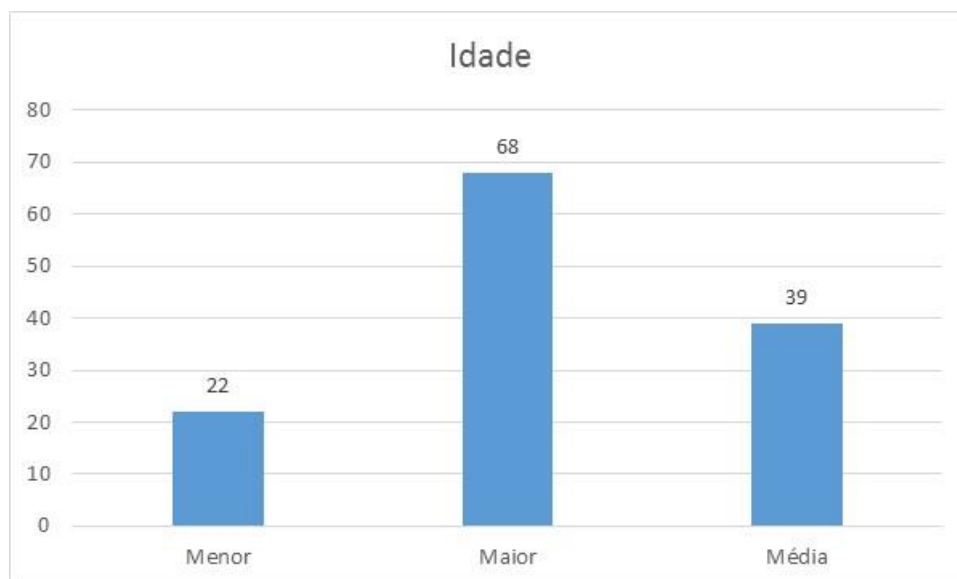
Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Observa-se, portanto, maioria feminina: 69%, o que representa 136 mulheres contra 31% de homens, representados por 60 homens, para este campo.

O próximo campo analisado foi o da idade. Como nesse campo o respondente deveria apenas inserir sua idade, apresenta-se a seguir uma figura com o resumo dos dados levantados.

¹⁸ O sistema S é formado por organizações e instituições todas referentes ao setor produtivo, tais como indústrias, comércio, agricultura, transporte e cooperativas que têm como objetivo melhorar e promover o bem-estar de seus funcionários, na saúde e no lazer, por exemplo, como também disponibilizar uma boa educação profissional. As instituições do Sistema S não são públicas, mas recebem subsídios do governo. Exemplos: SENAI, SESI, SENAC, SENAR, SENAT, SESC, SEBRAE, SEST e SESCOOP.

Gráfico 3 - Idade

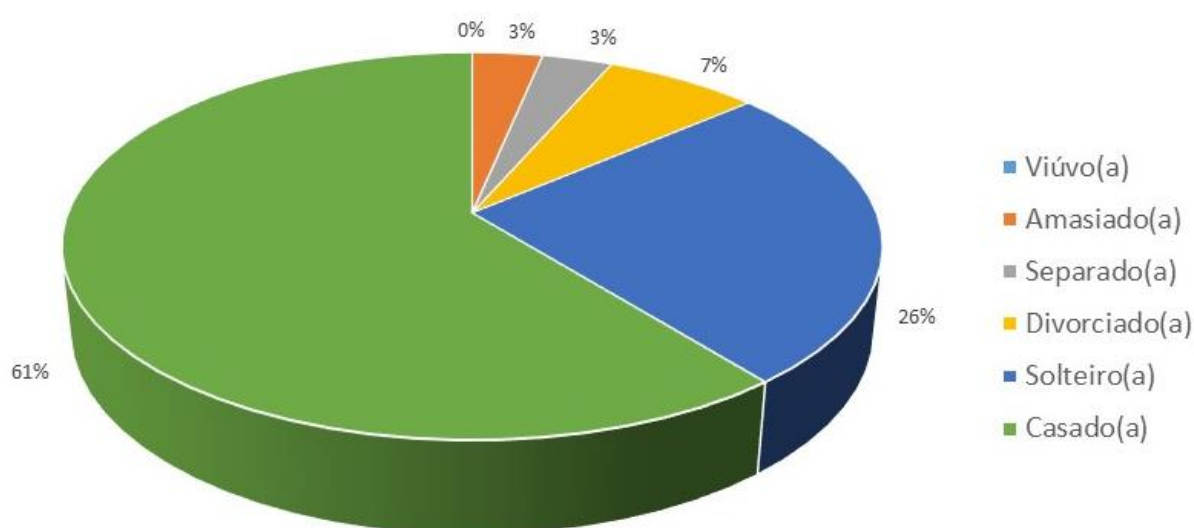


Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Para a variável idade, obtiveram-se 196 respostas dos 196 participantes com média de idade de 39 anos. A menor idade encontrada foi 22 e a maior foi 68. Analisando a média de idade, é possível afirmar que se trata de uma população mais madura, já com alguma experiência de vida pessoal e profissional.

O próximo campo analisado foi o estado civil. O Gráfico 4 apresenta os dados coletados.

Gráfico 4 - Estado civil dos tutores pesquisados

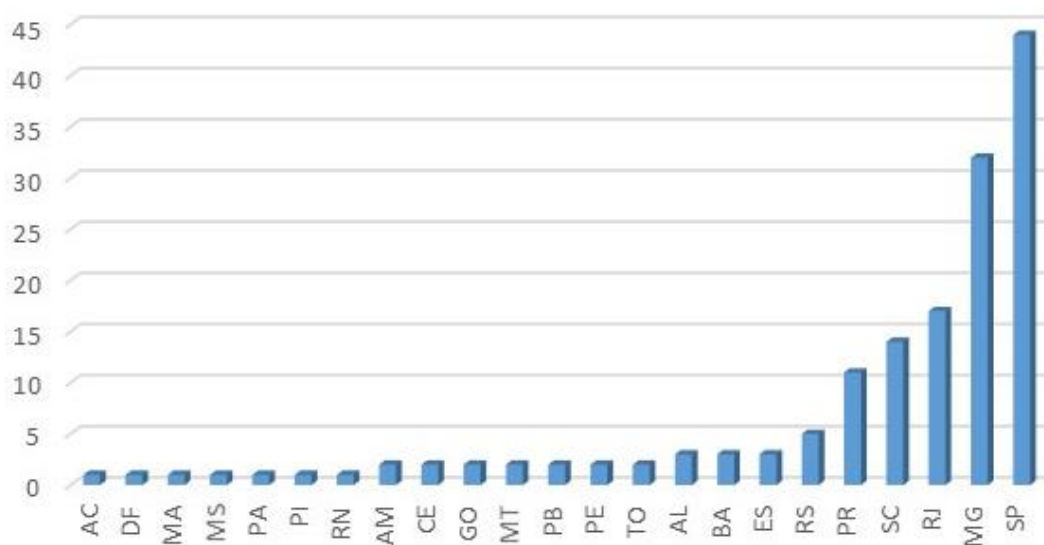


Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Esta não era uma pergunta obrigatória, mas obtiveram-se 153 respondentes, dos 196 válidos. Observa-se, que a maioria é casada, representando 61% dos respondentes, seguidos por solteiros, com 26%, divorciados, com 7%, amasiados, com 3% e separados, com 3%. Nenhum respondeu ser viúvo.

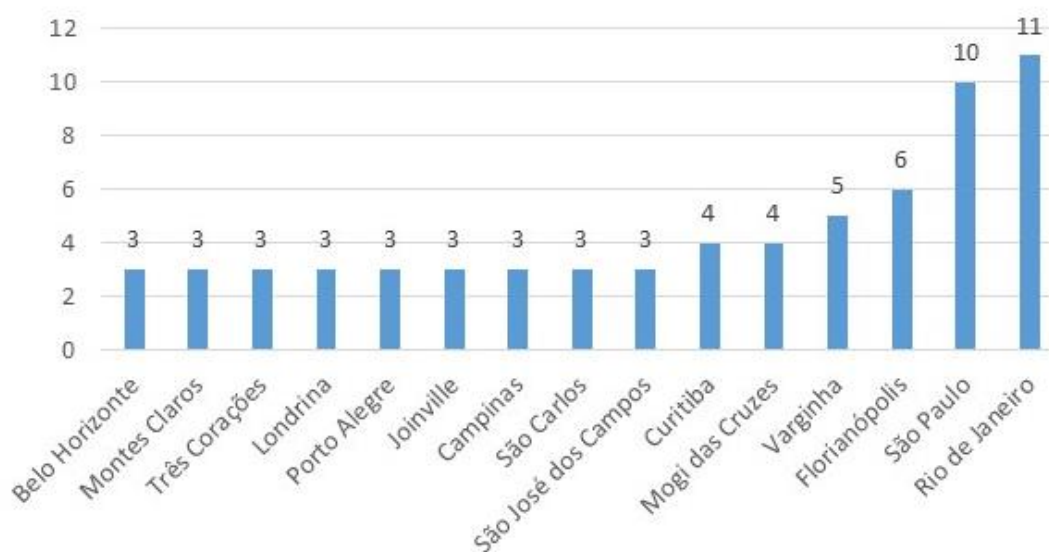
A seguir são analisados dois campos ao mesmo tempo: cidade e estado.

Gráfico 5 – Tutores – por Estado



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 6 - Cidades de origem dos tutores que responderam à pesquisa



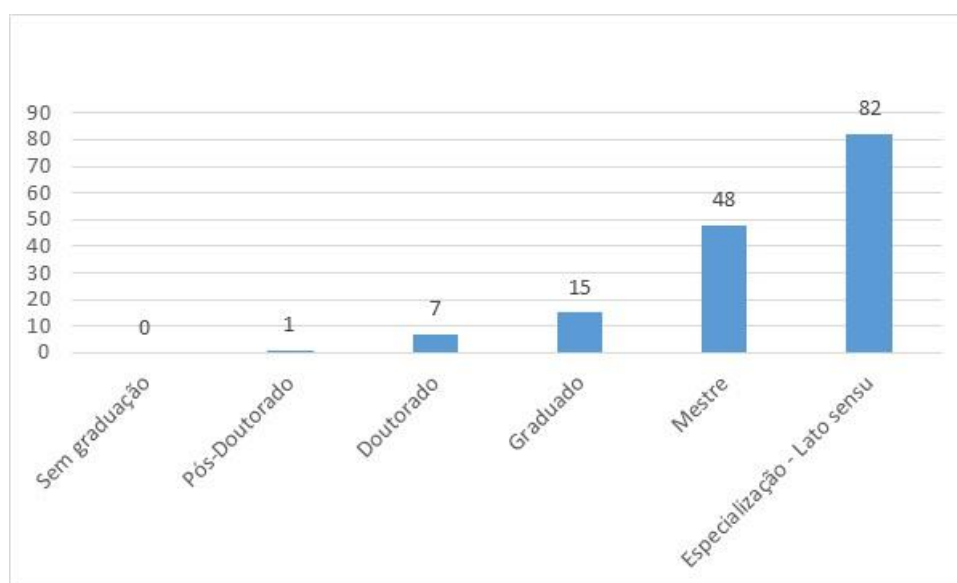
Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Para pesquisa com os tutores virtuais, havia respondentes de 79 cidades diferentes em 23 estados da federação. A maior participação ficou por conta do estado de São Paulo, seguido por Minas Gerais e Rio de Janeiro. O Gráfico 5 mostra todos os estados de origem dos tutores respondentes na pesquisa, e o Gráfico 6 apresenta as 15 cidades com maior número de respondentes, com maiores concentrações em Rio de Janeiro, São Paulo e Florianópolis.

Pelos números da EAD no Brasil, a maior concentração de instituições que ofertam EAD e o maior número de alunos estão na região Sudeste, seguida pelas regiões Sul, Centro-Oeste, Nordeste e Norte. O maior número de respondentes concentrou-se na região Sudeste e na região Sul – as duas com maior número de alunos e de IES que ofertam EAD. Nas outras regiões os números não tiveram tanta variação e foram pulverizados.

Outro aspecto questionado aos tutores, dentro do perfil socioeconômico, foi sobre o número de graduações e o maior grau de formação que possuíam. Os resultados são apresentados nos Gráficos 7 e 8.

Gráfico 7 – Maior formação



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

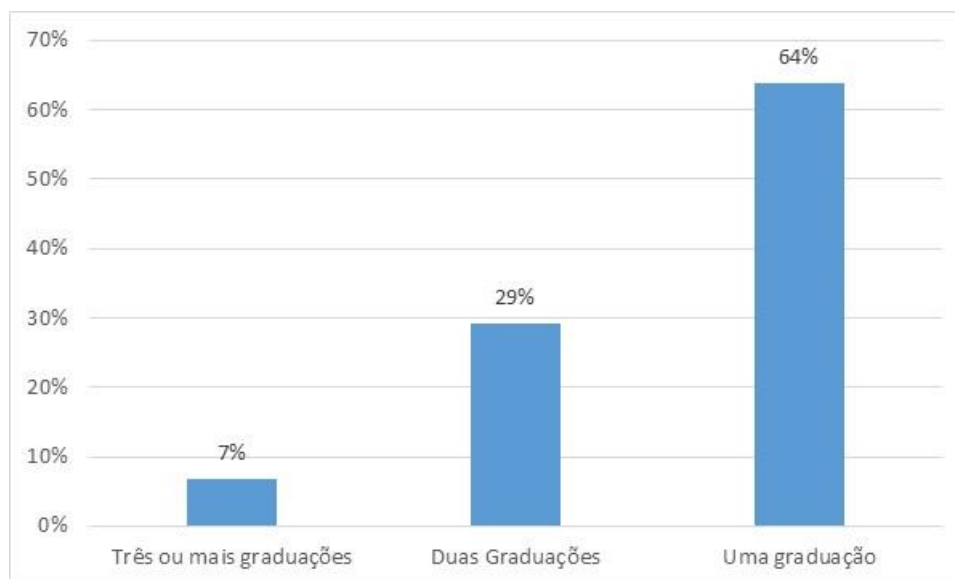
Para esta questão obtiveram-se 153 respondentes dos 196 válidos, e foram apontados 15 graduados (9,8%), 48 mestres (31,4%), 7 doutores (4,6%) e 1 pós-doutor (0,7%) atuando como tutores virtuais, mas a maioria foi de especialistas (82 respondentes - 53,6%). A pesquisa também trazia um campo com a opção de não possuir graduação, mas nenhum tutor marcou essa resposta.

Os dados obtidos denotam uma preocupação em se contratar tutores minimamente graduados, mas em boa parte das IES é desejável apenas a especialização. Isso demonstra, em princípio, uma preocupação em contratar tutores com qualidade, mas em pesquisa realizada por Cardoso (2012, p. 89) tem-se que

No descritivo da função publicada pelas IES em seus processos de seleção existe a percepção da complexidade do trabalho como tutor a distância. Mas, como para o início de trabalho, os pré-requisitos de formação e experiência são frágeis, e a formação para o desenvolvimento da função não demonstra complexidade, **há assim, uma despreocupação do tutor em buscar a formação para a função.** (grifo nosso)

Portanto, não se pode afirmar que há contratação de qualidade pelo simples fato de o tutor ser graduado ou possuir algum nível mais alto de formação, pois são necessárias formações mais específicas para atuação no cargo. Como em grande parte dos editais ou mesmo dos processos de contratação não existe uma preocupação mais aprofundada sobre esse aspecto, este tópico (formação) passa a ser somente mais uma variável no processo de contratação.

Gráfico 8 – Número de graduações – por tutor



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

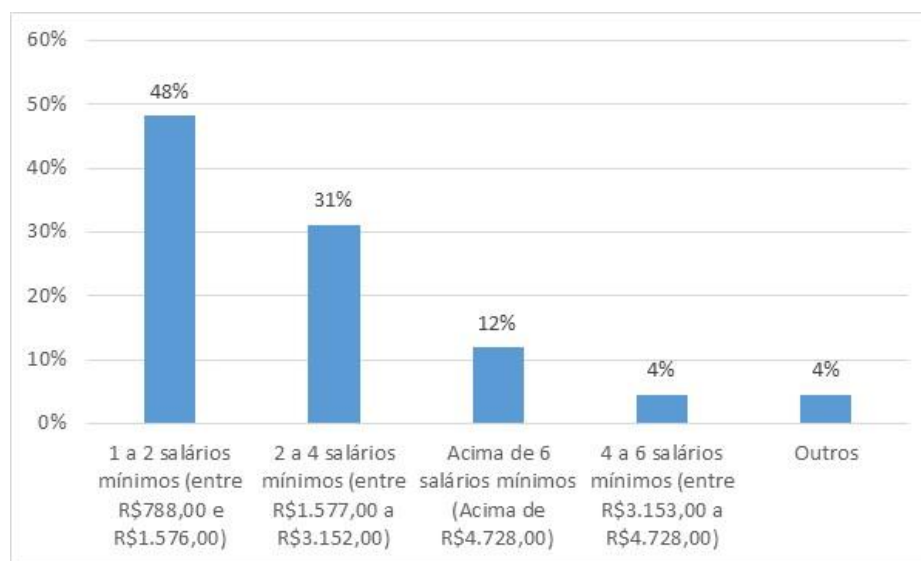
Conforme dados apresentados no Gráfico 8, boa parte dos tutores tem uma graduação (64% dos respondentes), mas também é expressivo o número de tutores com duas graduações (29%) e mesmo 3 ou mais graduações (7%).

O motivo desta questão foi a percepção de que muitos tutores atuam em mais de uma disciplina e, muitas vezes, em mais de um curso, mas não foi encontrado um volume

de tutores com mais de uma graduação que justifique o grande número de disciplinas que boa parte deles assume dentro das IES – como se verá mais adiante

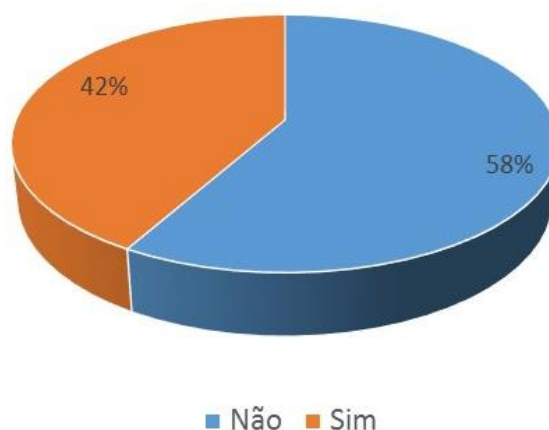
Para a pesquisa, era importante saber também sobre as questões salariais e se os tutores respondentes eram os principais membros a contribuir com a renda familiar. Os Gráficos 9 e 10 apresentam esses dois campos da pesquisa.

Gráfico 9 - Faixa salarial dos tutores respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 10 - Sobre o tutor ser o principal membro a contribuir com a renda familiar



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

A questão salarial traz dados interessantes com variações dentro de cada faixa apresentada nas opções para resposta. A maioria (48%) ficou na faixa mais baixa, 1 e 2 salários mínimos. Em segundo lugar, a faixa de 3 a 4 salários mínimos, com 31% dos respondentes. É interessante observar que a faixa acima de 6 salários mínimos ficou em

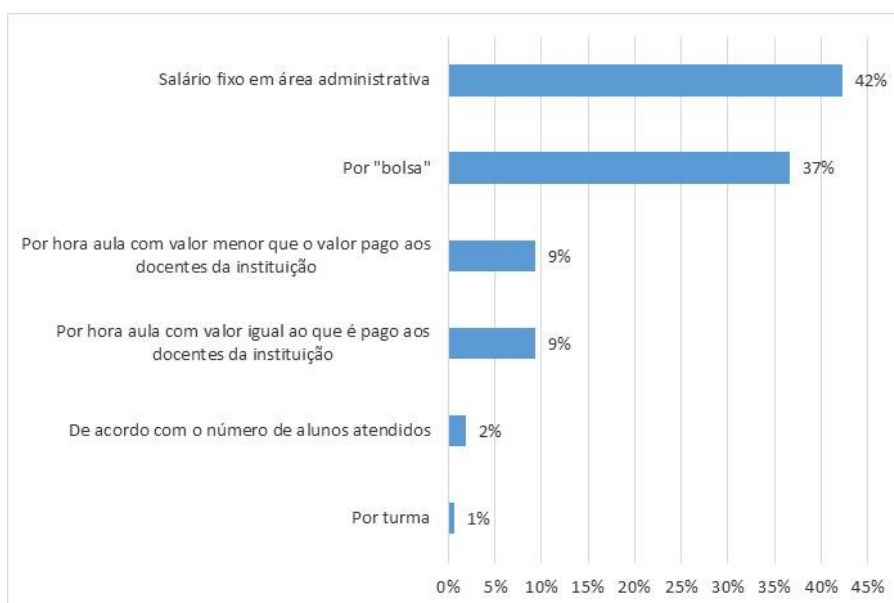
terceiro lugar, respondendo por 12% da pesquisa. Em seguida aparecem os que ficam na faixa entre 4 e 6 salários (4% dos respondentes). Na opção “outros”, quatro tutores responderam que ganham menos que um salário mínimo, e dois optaram por colocar o salário em números, mas que ficou na faixa mais baixa – 1 a 2 salários. A opção outros representou 4% dos respondentes.

Ao verificar as respostas sobre o tutor ser ou não o principal membro a contribuir com a renda familiar, identificou-se que 58% não representam o principal membro da família a contribuir com a renda, enquanto 42% afirmam ser o principal membro da família a contribuir. Dentre os que afirmam ser o principal membro da família a contribuir com a renda familiar, 36% estão na faixa mais baixa, entre 1 e 2 salários mínimos.

Uma análise geral, visando à relação entre salário e funções exigidas do tutor em seu trabalho rotineiro, pode revelar que a maioria dos respondentes percebe baixa remuneração.

O Gráfico 11 destaca a forma de remuneração dos tutores.

Gráfico 11 - Forma de remuneração



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Observando-se o Gráfico 11, constata-se que o salário fixo como área administrativa é a principal forma de pagamento dentre os que participaram da pesquisa, ou seja, em sua maioria, não ganham como docentes ou mesmo auxiliares de docência. Em seguida, identificou-se o pagamento por “bolsas”, lembrando que, nesse formato,

estão apenas os tutores de modelo público. Em terceiro lugar, empatados, estão os pagamentos por hora aula equivalentes aos efetuados aos docentes da IES e com valor de hora aula menor que o valor pago aos docentes da IES. Por último, de acordo com o número de alunos atendidos, opção outros, que apresentou a resposta de pagamento “por turma”, representando 1% dos respondentes.

Verifica-se, portanto, que 18% dos tutores recebem por hora-aula e que, destes, somente 9% recebem um valor igual àquele que é pago aos docentes da IES. Assim, de toda a população analisada, é possível abstrair também que a maioria dos tutores trabalha recebendo em regime administrativo e por “bolsas”. O somatório desses itens equivale a 79% dos tutores respondentes. Assim, pode-se afirmar também que, de acordo com os valores pagos pelas “bolsas” e em decorrência do fato de a maioria estar encaixada na faixa 1, compreendendo entre 1 e 2 salários, o tutor é mal remunerado, em comparação com as responsabilidades de formador que tem e que lhes são cobradas. Esse cenário ajuda a reforçar a rotatividade e o “bico profissional”, em decorrência da falta de regulamentação da profissão, conforme apontado por Martins (2014, p. 77 e 78).

[...] ocorre a precariedade do trabalho dos docentes, com tutores recebendo em forma de bolsas e sem direitos trabalhistas. Em geral, destaca-se a rotatividade dos tutores, que exercem o trabalho de modo casual, pois os ganhos salariais são insuficientes para constituir sua principal fonte de renda. Os contratos de trabalho são temporários e de tempo parcial, não contribuindo para contagem de tempo de serviço e aposentadoria. De outro lado, o trabalho dos tutores se intensifica ao acompanhar a aprendizagem de centenas de inúmeros alunos, trabalhando com alta carga horária, em horários incomuns e atividade como segunda jornada de trabalho. Não há ainda uma legislação trabalhista que contemple o trabalho docente a distância. Em geral, os tutores ficam demasiadamente à disposição dos alunos e não recebem nada a mais por isso.

Os valores pagos a professores doutores em instituições federais de ensino variam entre R\$ 8.000,00, em média, para institutos federais, podendo chegar a R\$16.000,00¹⁹, para um professor doutor titular em ensino superior. Se for feita uma equiparação com os trabalhos realizados, já que o tutor, comprovadamente, realiza atividades docentes, identifica-se uma remuneração que fica na faixa de 5% a 10% do valor pago a um professor doutor efetivo. Nas instituições privadas, o valor de um professor tem grande variação de uma IES para outra, mas é certo que um professor que trabalha 40 horas ganha bem mais que os R\$1.576,00 equivalente ao topo da faixa 1 de salários apresentada.

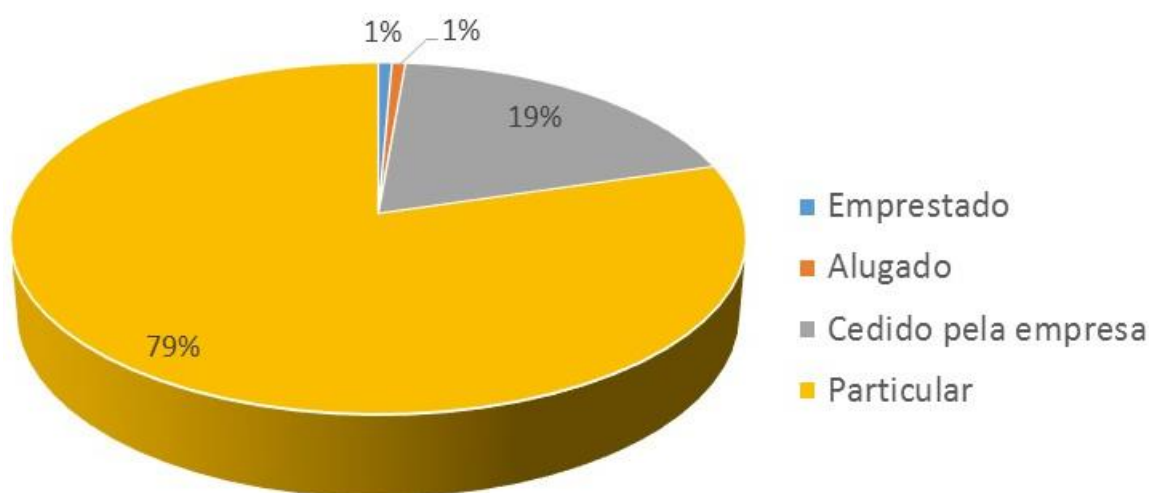
¹⁹ Valor para professor doutor segundo Edital nº 478, de 20 de novembro de 2014 da Universidade Federal de Minas Gerais. Fonte: <https://www2.ufmg.br/concursos/Concursos/Professor-Titular/PROCESSO-SELETIVO-Instituto-de-Geociencias>

Analisando até este ponto, qual perfil geral de tutores é analisado, se trata, nesta tese? Considerando os dados coletados, pode-se traçar um perfil geral dos tutores virtuais considerando: indivíduos mais maduros, com média de 39 anos de idade, em sua maioria casados e em sua maioria do sexo feminino. Ganham em média 1 a 2 salários mínimos e ajudam na renda familiar, mas na média geral não representam o principal membro da família a contribuir com essa renda. Em sua maioria são pagos por salários fixos em área administrativa ou por meio de “bolsas”, sendo o primeiro modelo mais comum nas privadas, e as bolsas, quase que exclusividade das públicas. É sobre este perfil de tutor virtual que foram feitas as análises e em torno do qual gira esta pesquisa.

3.3.2. Sobre a “profissão” do tutor – dados gerais, opiniões e expectativas

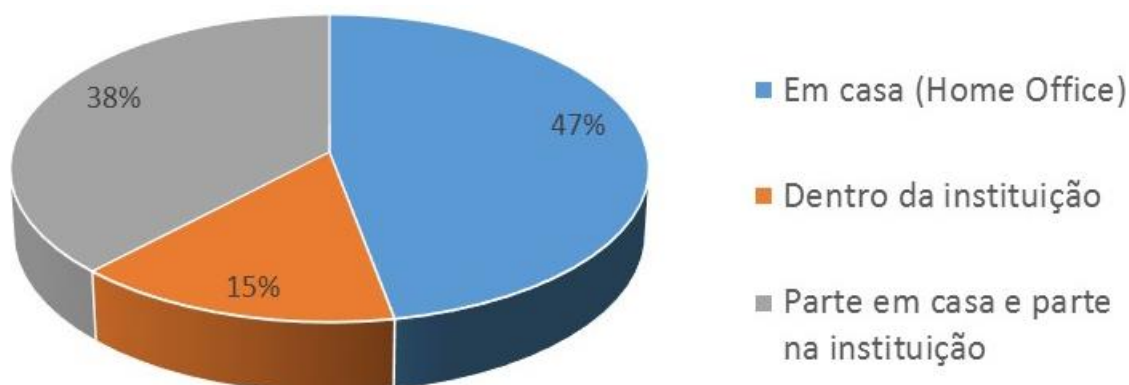
Este tópico apresenta as respostas coletadas com dados mais específicos sobre a profissão do tutor virtual, de acordo com suas opiniões sobre a profissão, sobre a não regulamentação da classe, sobre as influências disso nos processos de EAD e sobre suas expectativas quanto à profissão, de forma geral.

Gráfico 12 - Utilização do equipamento para o trabalho



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 13 - Local de trabalho



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Os Gráficos 12 e 13 também trazem informações importantes para as análises sobre a profissão do tutor: o local de trabalho e se a tecnologia utilizada no trabalho é particular ou não. O Gráfico 12 mostra que a maioria dos tutores, 79%, trabalha com equipamento particular, seguida de 19%, com equipamentos cedidos pela instituição. Aparecem também equipamentos emprestados e mesmo alugados, 1% em cada situação. O Gráfico 13 mostra que a maioria dos tutores trabalha em casa (47%) seguidos de 38% que trabalham parte em casa e parte dentro da instituição. O restante, 15%, dentro da instituição.

As questões que criadas para coletar os dados que estão demonstrados nos Gráficos 12 e 13 foram:

- O computador que você utiliza para seu trabalho como tutor a distância é particular, cedido pela empresa, alugado, emprestado? Outros (citar);
- Como tutor a distância você trabalha em casa, na instituição, parte em casa e parte não instituição? Outros (citar)

A maioria dos tutores trabalha em casa e com equipamentos particulares. Esses pontos, em uma análise rasa, podem não representar nenhum impacto e até mesmo levar a acreditar que o tutor tem uma vida mais confortável e flexível em termos de horários e cumprimento das atividades; no entanto não se pode pensar superficialmente sobre esses itens. Assim, é necessário pensar, não apenas à vista dos dados apresentados, mas procedendo a aprofundamentos críticos para esclarecer o que esses dados efetivamente representam. Deve-se lembrar, portanto, que um dos efeitos da Teoria Crítica é o esclarecimento. Para ser mais preciso, uma teoria crítica tem como propósito inerente “[...] ser autoconsciência de um processo satisfatório de esclarecimento e emancipação” Geuss (1988, p. 96).

Primeiramente é analisado o fato de os tutores atuarem com tecnologias financiadas particularmente. Identificando que a maioria dos tutores trabalhando com equipamentos particulares e em casa, é possível, inicialmente, alinhar o pensamento com questões de infraestrutura que refletem na qualidade do trabalho, pois a maior parte do financiamento desses itens deveria partir das instituições, e não dos próprios tutores. E isso vale tanto para os equipamentos quanto para os gastos com eles, incluindo energia elétrica, impressão, manutenção, etc. Quem paga o conserto de um equipamento danificado? Qual o custo mensal da internet? Esse valor é pago pela instituição? Esse é um tipo de cálculo que, se realizado de forma detalhada, pode trazer impactos significativos no aspecto financeiro dos tutores que, como apresentado, em sua maioria são mal remunerados.

Há que se considerar também que as diferentes tecnologias trazem impactos diferentes na qualidade do trabalho final realizado pelo tutor virtual. Se um computador é mais lento que outro, se um *link de internet*²⁰ é mais veloz que outro, podem ocorrer diferenças significativas para melhor ou pior, dependendo da situação. Podem ocorrer, portanto, impactos sobre o tempo de resposta aos alunos, a participação em atividades *online* com alunos e professores, reuniões pedagógicas *online*, interações com os alunos, correções de atividades, participações em fóruns nos ambientes virtuais e sobre todas as outras atividades citadas pelos tutores de EAD que tenham relação direta com o uso das TDIC. Entende-se que para as análises deste tópico, nem seriam necessárias pesquisas de campo, mas somente reflexões sobre o tema.

Quanto ao fato de se trabalhar no modelo *home office*, a flexibilidade e o conforto são os principais ganhos para o tutor virtual, mas também, nesse caso, deve-se também refletir sobre o fato de a instituição fazer uso da infraestrutura da casa de seu colaborador. Pode-se entender que aqui há uma troca: a instituição utiliza essa estrutura, mas em troca permite que o tutor trabalhe no conforto de sua casa, com horários flexíveis e metas/objetivos de trabalho a cumprir. O trabalho *home office* é uma tendência mundial que obedece a princípios administrativos de corte de custos aliados à produtividade de quem trabalha nesse formato. Neste ponto, é notório que a educação está norteadada por princípios da gestão.

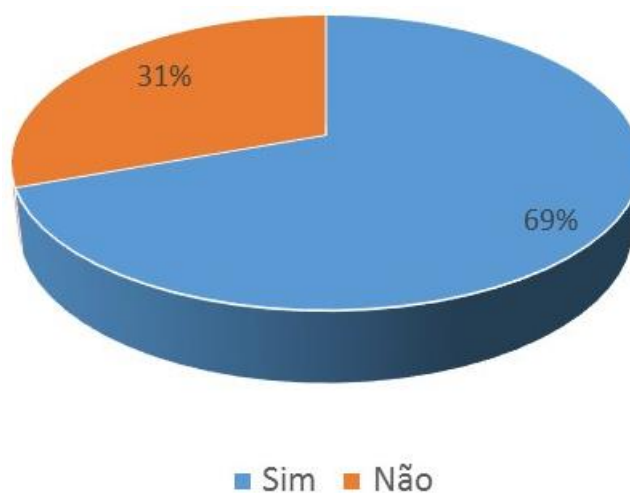
Os próximos pontos questionados referem-se ao número de disciplinas/tutorias em que cada tutor consegue trabalhar. As questões para esses pontos foram:

²⁰ Serviço pago para acesso à internet (rede mundial de computadores).

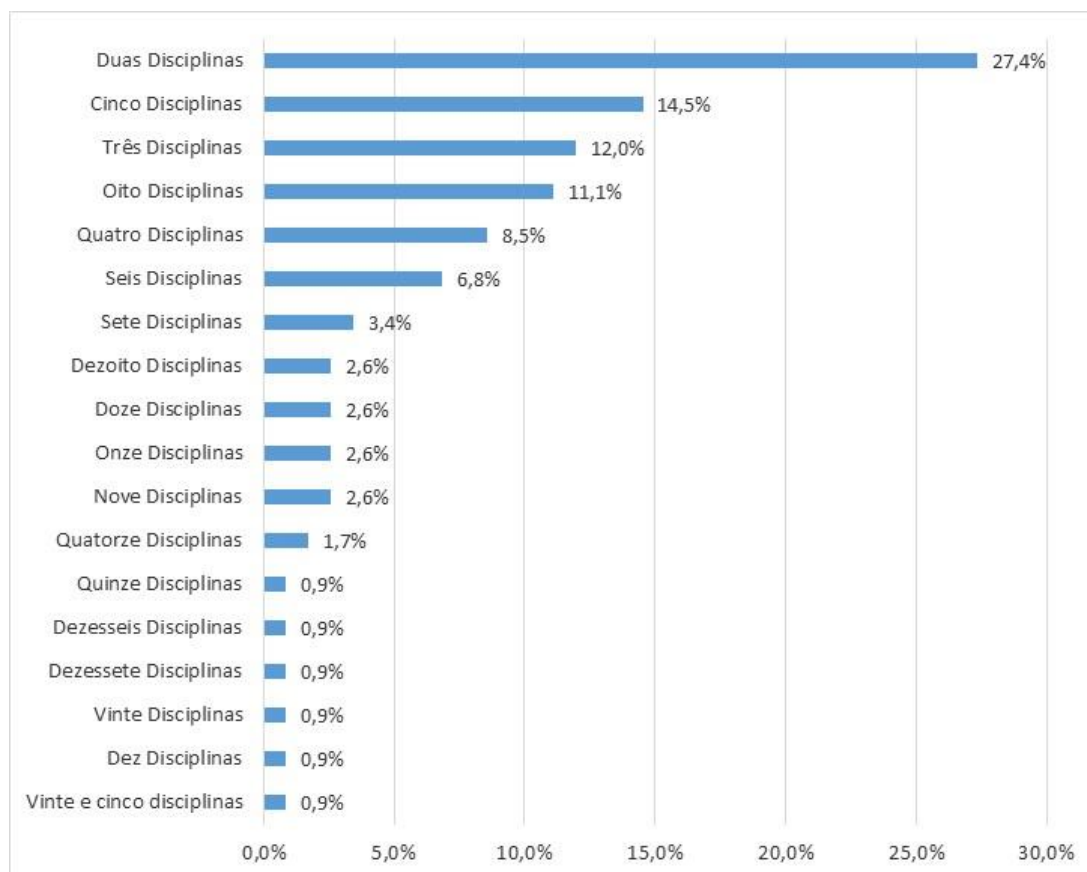
- Você é tutor em mais de uma disciplina?
- Se respondeu sim à questão anterior, por favor, aponte em quantas disciplinas (inserir números)

Os Gráficos 14 e 15 apresentam essas informações.

Gráfico 14 - Atuação em mais de uma disciplina



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 15 - Número de disciplinas - por tutores que atuam em mais de uma tutoria

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

No Gráfico 14, vemos que a maioria dos tutores, 69%, atua em mais de uma disciplina, o que corresponde a 102 respondentes, dos 147 que responderam esta questão; e 31% informaram que só tutoram em uma disciplina, representando 45 dos respondentes. Já o Gráfico 15 mostra a proporção dos tutores que trabalham com duas ou mais disciplinas e os números para determinados casos são bem altos.

A maioria dos tutores que atuam em mais de uma disciplina, na realidade trabalham com duas disciplinas, representando 27,4% dos 117 respondentes válidos para esta questão. Uma observação dos próximos cinco itens do gráfico leva à identificação de 14,5% com cinco disciplinas, 12% com três disciplinas, 11,1% com oito disciplinas, 8,5% com quatro disciplinas e 6,8% com seis disciplinas, e constata-se que não existe uma correlação padrão de número de disciplinas com as porcentagens analisadas. O certo é que existem tutores com número elevados de disciplinas, chegando a um número de até 25 para um tutor.

Também não foi encontrada correlação entre o número de disciplinas, o número de alunos e a carga horária semanal. Por exemplo, existem tutores com duas disciplinas (duas tutorias) que atuam em 4, 8, 20, 30 e 40 horas semanais, e também tutor com duas disciplinas com 25 a 400 alunos. Assim, não se encontrou uma correlação básica que permita uma análise mais profunda desses dados. Não se pode, por exemplo, afirmar que um tutor que trabalha com duas disciplinas trabalha menos que um tutor com cinco disciplinas, pois existem tutores neste enquadramento (cinco disciplinas) que trabalham 20 horas por semana e com somente 58 alunos ou, ainda, 12 horas por semana com 60 alunos no máximo – e essa situação se repete para tutores com três, quatro, seis, sete e até mais disciplinas. O aspecto científico a que se pode chegar, para esse ponto, é que cada IES cria seu próprio mecanismo, obviamente pela falta de uma legislação e mesmo de uma supervisão ou regulação da área para a figura do tutor, especificamente.

As próximas questões coletaram dados sobre os tutores atuarem ou terem atuado fora da área de formação. As questões cifradas para coletar dados para essa análise foram:

- Você é tutor em alguma disciplina que não seja de sua área de formação?
- Você já foi tutor em alguma disciplina fora de sua área de formação?

As informações coletadas estão representadas nos Gráficos 16 e 17.

Gráfico 16 - Atuação em disciplina que não seja da área de formação



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 17 - Atuou em disciplinas que não seja da área de formação

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Essas questões foram respondidas por 146 tutores, dos 196 respondentes válidos, e todos trouxeram informações bem interessantes para o estudo. Por exemplo, 146 (43%) responderam que atuam em disciplinas fora de sua área de formação e 57% afirmaram que não atuam em disciplina assim caracterizada. Para a pergunta, sobre terem atuado fora da área de formação, esse número se eleva, com 58% assumindo que sim, e 42% afirmando que não.

Atuar fora da área de formação significa trabalhar disciplinas que não guardam relação com a graduação ou especialização, ou mesmo com a experiência profissional do tutor. Aqui, pode-se exemplificar com um tutor formado em computação que tutorava uma disciplina de filosofia. Os números apresentados, considerando-se a margem de erro de 7%, são quase de 50% para cada situação. Isso caracteriza novamente um cenário de precarização e de falta de qualidade. Portanto, questiona-se: Como um discente pode ser assistido por tutores que não têm formação na área em que ele está se formando ou precisando de ajuda? Que qualidade de formação é oferecida a esse discente? Em que cenário pedagógico é colocado um profissional sem formação básica para ajudar/ensinar alguém em determinada disciplina? Que tipo de experiência profissional um tutor pode transmitir a alguém, se ele não foi formado naquela área? Com qual propriedade se pode discutir sobre um assunto sobre o qual não se tem domínio? Essas são algumas questões que suscitam reflexões sobre a formação discente sendo impactada por tutores não qualificados na área de formação.

Os próximos itens coletados foram sobre as atividades realizadas pelos tutores no ambiente virtual de aprendizagem e mesmo fora dele.

A questão elaborada para levantamento de dados era objetiva:

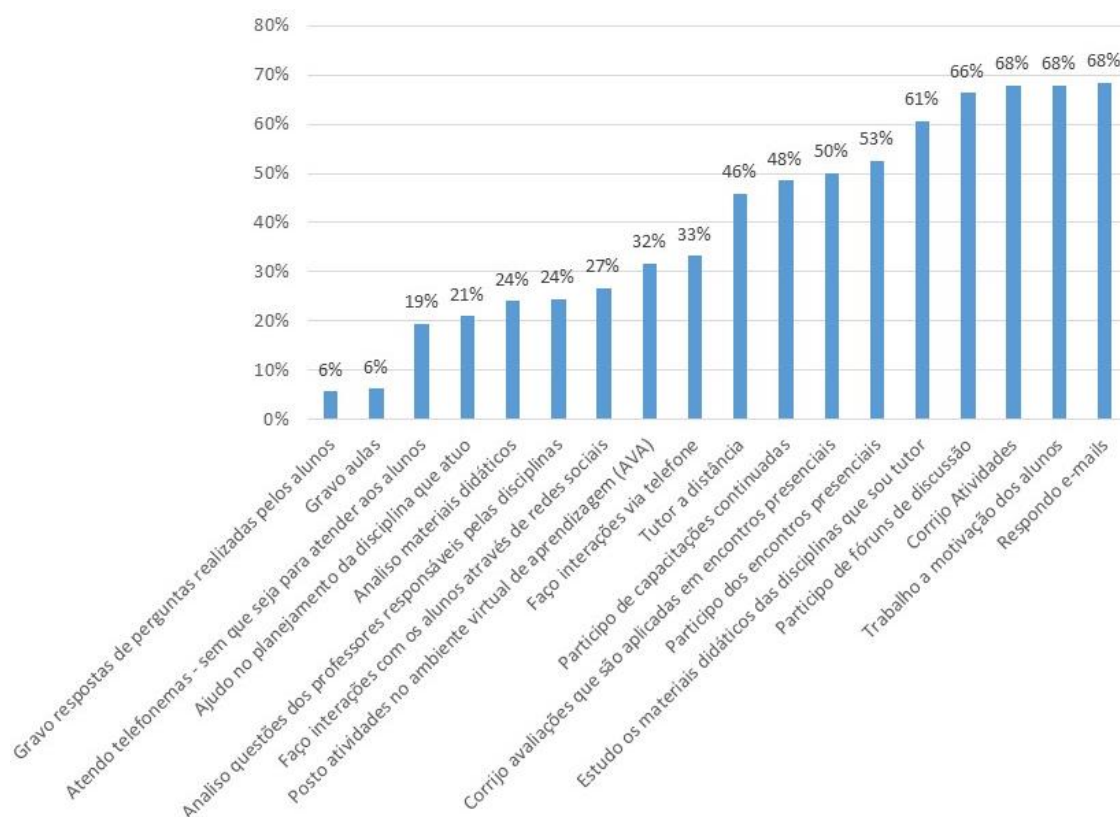
- Quais atividades básicas você exerce enquanto tutor online? Marque todas que são exigidas em sua atividade.

Nesta questão, o tutor poderia marcar quantas atividades ele quisesse, e mesmo colocar alguma que não estivesse listada dentre as várias possíveis. Os resultados de cada atividade em número de vezes e em porcentagem estão apresentados nos Gráficos 18 e 19.

Gráfico 18 - Atividades realizadas como tutor



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 19 - Atividades realizadas pelo tutor – porcentagem por atividade

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Nestas questões, todos os 196 respondentes foram válidos. O Gráfico 18 apresenta as respostas em relação ao número de vezes que cada item foi clicado nos questionários, e o Gráfico 19 traz os mesmos itens, mas referentes à porcentagem dos entrevistados.

Por ordem decrescente de porcentagem, as cinco principais atividades são: responder e-mails, trabalhar a motivação dos alunos, corrigir atividades, participar de fóruns de discussão e estudar o material didático das disciplinas em que atua. Observa-se, também boa parte de atividades realizadas por tutores que, em teoria, deveria caber ao professor responsável pela disciplina ou professor-autor ou, ainda, deveria ser um encargo puramente administrativo, tais como gravar aulas, atender telefonemas e fazer interações via redes sociais, por exemplo.

Na opção “outros”, para esta questão, apareceram ainda as seguintes respostas:

- Lançar notas e comentários no AVA
- Cria relatórios de frequência do aluno no AVA
- Ajudar no vestibular
- Realizar suporte técnico
- Prestar informações diversas aos alunos
- Criar tutoriais para sanar dúvidas
- Dar plantões online
- Coordenar a tutoria
- Interagir por meio de mensagem privada no AVA
- Fazer trabalhos personalizados com os alunos

Nas atividades apresentadas, houve uma mescla entre trabalho docente e administrativo, resultando em uma confusão de trabalhos diversificados. A falta de um perfil profissiográfico²¹ para o tutor ajuda negativamente nesse processo, pois parte dos tutores está configurada em área administrativa, mas realizando atividades docentes. Se houver uma legislação regulamentando a figura do tutor, essa confusão deixará de existir.

Outra análise que pode ser feita é com relação ao número de atividades que os tutores desempenham – 28 apresentadas, no total. É um número elevado e não há muita variação de uma IES para outra, em relação a esse aspecto, o que significa que, na média, os tutores realizam basicamente as mesmas atividades – não importando se atuam em instituição pública ou privada.

Ao analisar o número de atividades realizadas pelos tutores, é possível constatar que elas são em grande e diversificada quantidade, quanto à forma de se operacionalizar a EAD nas instituições. Cada uma cria as atividades como quer, contrata como quer, paga como quer e conduz como quer todo o processo de EAD. Algumas instituições colocam os professores para participar do ambiente virtual, outras não; algumas permitem que os tutores gravem respostas para os alunos, outras não; algumas permitem que os tutores apliquem provas e mesmo que as corrijam, outras não. Na questão das avaliações, algumas instituições dividem o trabalho de correção entre tutores e professores. Estes últimos criam critérios de correções e compartilham-nos com os tutores, que fazem as correções. Mas como garantir que esses critérios possam ser uníssonos entre eles, na hora

²¹ Descrição detalhada e individualizada de cada uma das funções existentes em uma organização, considerando tarefas, equipamentos de proteção individual e coletivos (quando for o caso), equipamentos e máquinas utilizadas, meio ambiente de trabalho, ritmo de trabalho, área de trabalho, entre outros. Disponível em <https://www.google.com.br/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=perfil%20profissiogr%C3%A1fico>

da correção? A subjetividade encontrada em diferentes formas de interpretar os critérios de correção pode se transformar em algo negativo que venha a prejudicar a avaliação dos discentes, pois algumas respostas em determinadas questões podem ser levadas em conta por alguns tutores e não serem consideradas por outros.

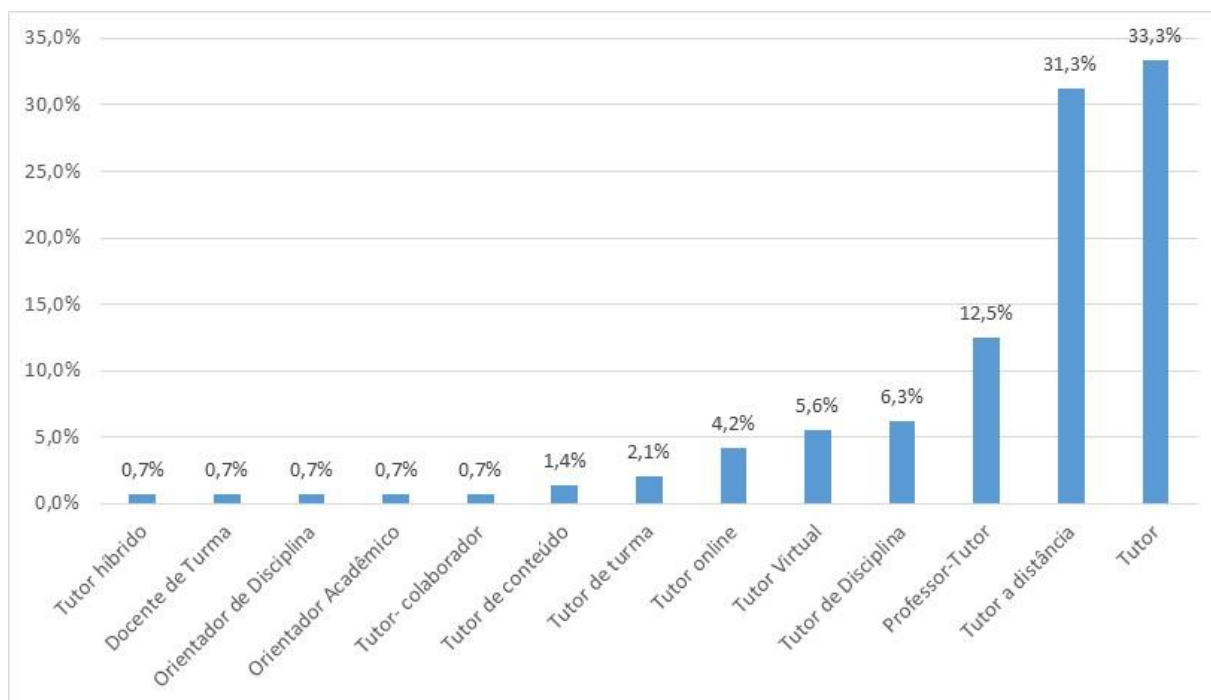
Outras reflexões: mesmo misturando algumas atividades administrativas, a maior parte das atividades apresentadas é de docência, e isso é inegável. Assim, como não dar o status de docente ao tutor? Por que, então, a discussão acerca da profissão tutor? Adiante, será observado que o aspecto mercadológico, tanto na visão dos tutores quanto dos gestores educacionais, é o que impera para que isso não aconteça.

A próxima questão da pesquisa analisa a nomenclatura utilizada pelas IES em relação ao tutor. Esta questão foi apresentada da seguinte forma:

- Qual nomenclatura recebe a tutoria online dentro dos AVAS e documentos oficiais de sua instituição?

As respostas estão apresentadas no Gráfico 20.

Gráfico 20 - Nomenclatura da função na IES



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

O Gráfico 20 traz a questão sobre a nomenclatura do tutor dentro da instituição onde houve 144 respondentes, dentre os 196 válidos.

Notou-se uma gama com diferentes nomes, mas a representação maior, com 33,3%, é a de Tutor, simplesmente, seguida por Tutor a Distância, com 31,3%, professor-

tutor, com 12,5%, tutor de disciplina, com 6,3% e tutor virtual, com 5,6%. Na opção “outros”, apareceram ainda nomes como orientador acadêmico, tutor híbrido (tutor de turma e de disciplina), docente de turma, tutor-colaborador e orientador de disciplina.

Alonso (2010, p. 225) identifica que

Não existe, até o momento, um termo que defina o papel do tutor no trabalho com a EAD. Nos dicionários e verbetes, os termos tutor e tutoria aparecem relacionados mais diretamente às necessidades e à realidade jurídica que propriamente à atividade educacional.

É possível inferir que essa diversificação de nomes também advém de falta de identidade e de um perfil profissiográfico da profissão de tutor que, se regulamentada fosse, não seria tão diferente de uma IES para outra. Hoje isso não é possível, pois à figura do tutor não se aplicam nome, atividades, salários, carga horária, etc.

Outra observação é que os substantivos *professor* e *docente* aparecem na nomenclatura de uma parte dos tutores pesquisados, ou seja, pelo menos no nome, o tutor traz uma referência à docência, em algumas IES.

A próxima questão buscou coletar o número de alunos que cada tutor atende, em seu trabalho. A questão era aberta e foi exibida aos respondentes da seguinte forma:

- Número total de alunos atendidos por você:

Quadro 9- Número de alunos atendidos

Quantidade de Alunos por tutor	
Menor Número	15
Maior Número	1.000
Média Privada	401
Média Pública	38
Média Geral	235

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

A respeito do número de alunos por tutor, item que se entende como fundamental, na questão da qualidade, o Quadro 10 apresenta o menor número de alunos, o maior número de alunos e a média geral de alunos tutorados pelos respondentes, além de trazer a média somente das IES privadas e somente das públicas. O menor número de alunos por tutor foi de 15, a média geral foi 235 e o maior número foi 1000 alunos.

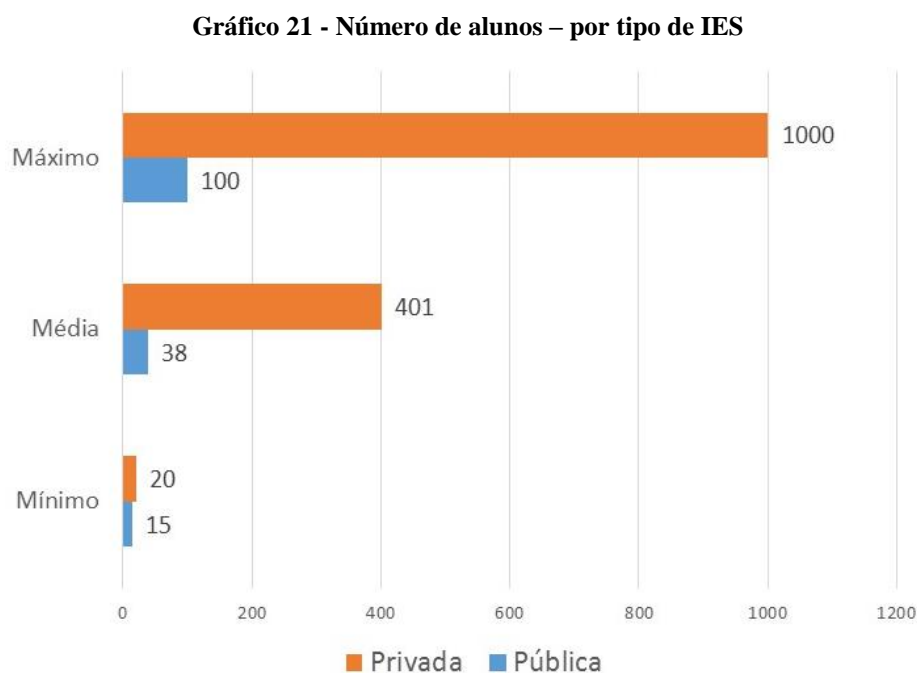
Nesta questão é muito importante um olhar separado em referência às IES públicas e privadas, pois a questão dos números de alunos para cada tutor é muito diferente para cada tipo de IES. Na pública há tutores com no máximo 100 alunos, mas para duas tutorias, ou seja, 40 horas semanais em duas tutorias, de 20 horas cada. Já na privada, há

o número de até 1000 alunos para um tutor de 40 horas, ou seja, a diferença, neste caso, é muito grande. Isso traz impacto direto na qualidade de atendimento, pois o número de alunos atendidos será inversamente proporcional ao atendimento e interação. Assim, quanto maior o número de alunos, menor será a dedicação dos tutores.

Devido à falta de regulação, identificam-se alguns fatos negativos em relação ao número de alunos por tutores. Mill (2012) comenta que o modelo mais recorrente de tutoria no Brasil propõe uma média de 210 estudantes por tutor e, às vezes, ele não conta com um docente-formador ou um professor responsável pela disciplina, mas são frequentes os casos de turmas com 500 estudantes ou mais.

Nos dados coletados, identificam-se situações extremas nos números de alunos por tutor, mas o estrato público tem perfil muito diferente do privado. O Gráfico 21 traz esses números por tipo de instituição.

Os números mínimo e máximo, e o da média de alunos por tutor nas instituições públicas é menor do que nas instituições privadas. No caso dos valores médio e máximo, chega a ser quase 10 vezes superior, quando são comparados os tipos de IES.



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Quadro 10- Carga Horária semanal – Médias

Atuação	Média
Na Privada	32 h
Na Pública	20 h
Pública e Privada	20 h
Média Geral	26,5 h

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Outro aspecto relevante é a questão da carga horária de trabalho semanal. A questão sobre este tópico era:

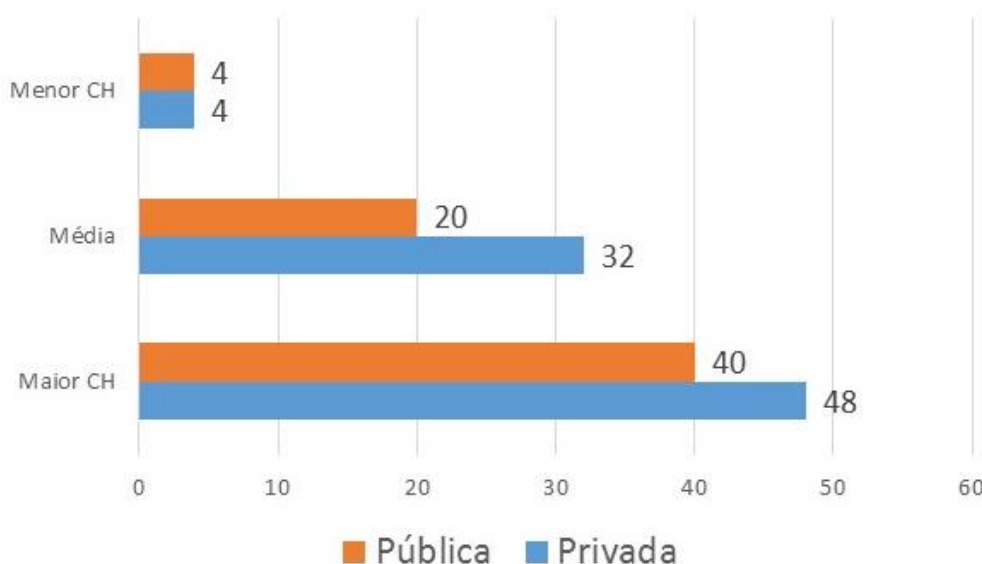
- Qual sua carga horária SEMANAL de trabalho como tutor?

A média geral, apresentada no Quadro 11, é de 26,5 horas por semana, porém existem tutores que trabalham com contratos de 4 horas, até o extremo de 48 horas por semana.

A média padrão das públicas, até por contrato do modelo UAB, é de 20 horas semanais. A discrepância na carga horária, assim como na questão do número de alunos, fica, em sua maioria, por conta das instituições privadas.

É relevante que se faça uma relação entre o número de alunos e a carga horária trabalhada semanalmente, para mais consistências nas análises.

Gráfico 22 - Carga horária semanal – por tipo de IES



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Comparando-se instituições públicas e privadas, as cargas horárias são similares na menor carga horária e diferentes na média e na maior carga. No restante, existem dados bem diversificados entre as instituições, passando por 4, 5, 6, 8, 10, 12, 14, 18, 20, 25,

30, 35, 38 e 40 horas semanais de trabalho. Nas privadas, o valor de 48 horas semanais, demonstrado no gráfico 22, apareceu em dois respondentes.

Analisando o número das cargas horárias pesquisadas juntamente com o número de alunos tutorados, por respondente, é possível afirmar que não existe uma correlação científica para esses campos. Isso significa que a quantidade de discentes não necessariamente está ligada à carga horária, pois, conforme os dados coletados, um grande número de alunos não está relacionado, necessariamente, com uma carga horária semanal elevada. Como exemplo, encontraram-se tutores com mais de 500 alunos e com carga horária variando de 10 até 40 horas semanais.

Quadro 11 - Estratificação – números acima da média de alunos por tutor - citada por Mill (2012)

Instituição de atuação	Número de alunos	Carga horária semanal
Em instituição PRIVADA	350 *	40
Em instituição PRIVADA	380	30
Em instituição PRIVADA	389	40
Em instituição PRIVADA	400	20
Em instituição PRIVADA	400	30
Em instituição PRIVADA	420 *	40
Em instituição PRIVADA	450	35
Em instituição PRIVADA	450 *	40
Em instituição PRIVADA	540	30
Em instituição PRIVADA	540 *	40
Em instituição PRIVADA	550	30
Em instituição PRIVADA	552	40
Em instituição PÚBLICA e PRIVADA ao mesmo tempo	600	20
Em instituição PRIVADA	600 *	40
Em instituição PRIVADA	620	40
Em instituição PRIVADA	650	40
Em instituição PRIVADA	675	40
Em instituição PRIVADA	700 **	40
Em instituição PRIVADA	758	40
Em instituição PÚBLICA e PRIVADA ao mesmo tempo	800	10
Em instituição PRIVADA	800 **	40
Em instituição PRIVADA	850 *	40
Em instituição PRIVADA	858	40
Em instituição PRIVADA	927	38
Em instituição PRIVADA	1000	20
Em instituição PRIVADA	1000	40

* Número de alunos e carga horária aparecem duas vezes na pesquisa

** Número de alunos e carga horária aparecem três vezes na pesquisa

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

A análise da estratificação em instituições com números acima do que Mill citou como média nacional (210 estudantes por tutor), mostrará 36 tutores com alunos bem acima do número apontado pelo autor, o que representa 18% do número total de respondentes. A média, nesta estratificação, é de 624 alunos por tutor e 36 horas semanais. Se o tempo médio de dedicação semanal for dividido pelo número médio de alunos apresentado no Quadro 12, cada tutor dedicaria em média 3,5 minutos a cada aluno, semanalmente. Analisando o maior número de alunos, 1000, e a carga horária semanal de 20 horas, indicada por um dos respondentes, a dedicação média desse tutor seria de 1,2 minutos por semana, a cada aluno. Mas o caso que traz a menor dedicação dentre os apresentados é o de 800 alunos para 10 horas semanais. Neste, a dedicação média por aluno seria de 45 segundos por semana.

As atividades realizadas pelos tutores virtuais não são muito diferentes, de uma IES para outra (como já observado neste trabalho), portanto o número de alunos por tutor é altamente significativo para determinação da qualidade da formação. Assim, com número tão grande de alunos e com carga horária não compatível para se dedicar à interação com os eles, como afirmar que existe qualidade na formação? São, portanto, diversos cenários de precarização do trabalho docente impostos por instituições, em sua maioria privadas, que “vendem” uma formação com qualidade discutível.

Como falar de qualidade em situações como as aqui apresentadas? É certo que o trabalho de tutoria está atrelado à padronização com respostas automáticas em formato taylorista/fordista, pois não há como, nesses casos (18% dos tutores), falar em interação, dedicação e trabalho bem feito.

Sobre o trabalho docente na EAD e sua implicação na questão da qualidade (ou falta dela), Pucci e Gomes (2014, p. 5) argumentam que

Nos cursos de graduação na modalidade EaD é necessário o trabalho em equipe devido à mediação das TIC e da própria concepção do processo interativo de aprendizagem. De um lado, a participação do professor-autor, do professor-formador que acompanha o desenvolvimento da disciplina, **do tutor a distância e do tutor presencial enquanto membros de um coletivo docente; de outro lado, a precarização do trabalho docente na fragmentação das atividades, na designação do professor como tutor, como animador, na desvalorização profissional da formação e do trabalho do tutor.** (Grifo nosso)

Por outro lado, existem instituições em que a carga horária dos tutores apresenta uma margem considerável para dedicação aos trabalhos, por haver alta carga horária para turmas menores de alunos. Um exemplo disso é que, na maior carga horária encontrada,

48 horas semanais, havia apenas 60 alunos, o que representa alta dedicação aos discentes. Mas surge um paradoxo, nesse exemplo, pois é possível deduzir que o tutor dessa IES trabalha semanalmente mais que a média nacional dos trabalhadores normais, que é de 44 horas semanais.

Outra questão atrelada ao aspecto da qualidade foi sobre o fato de o tutor possuir ou não outra atividade profissional e, se possuísse, descobrir que atividade seria essa. As questões para a coleta desses dados eram:

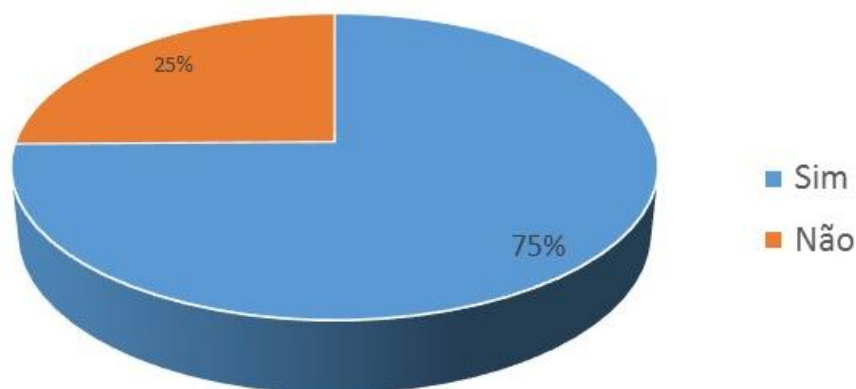
- Você possui outra atividade profissional sem ser a de Tutor Virtual?

E em seguida, a complementação da pergunta:

- Se você respondeu SIM à questão anterior, por favor, informe qual(uais) é(são) a(s) atividade(s)

As respostas são apresentadas e analisadas na sequência deste texto.

Gráfico 23 - Possui outra atividade sem ser a de tutor?



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Dos 196 respondentes válidos, 119 responderam a esta questão: 89 tutores, representando 75%, responderam que têm outra atividade profissional, e 30 tutores, representando 25%, responderam que não exercem outra atividade.

Quadro 12 – Outras atividades profissionais exercidas

Profissão	Número	Porcentagem
Analista de sistemas	1	1,12%
Autor	1	1,12%
Comerciante	1	1,12%
Coordenador de EAD	1	1,12%
Coordenador de Polo	1	1,12%
Designer Instrucional	1	1,12%
Enfermeiro	1	1,12%
Engenheiro	1	1,12%
Esteticista	1	1,12%
Farmacêutico	1	1,12%
Inspetor Escolar	1	1,12%
Microempresário	1	1,12%
Músico	1	1,12%
Psicólogo	1	1,12%
Consultor	2	2,25%
Coordenador Pedagógico	2	2,25%
Diretor de Escola	3	3,37%
Administrador	4	4,49%
Funcionário Público	14	15,73%
Professor	50	56,18%
Total	89	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Dos 89 tutores que relataram exercer outra atividade profissional, a maioria atua como professor, correspondendo a 56,18% dos 89 respondentes, seguidos por 15,73% de funcionários públicos, 4,49% de administradores, 3,37% de diretores de escola, e o restante, pulverizado em diversas outras profissões.

Nesta questão levantou-se um dos maiores problemas relacionados com a profissão do tutor dentro da EAD, o “bico profissional”. Como observado por diversos autores, muitos tutores assumem a tutoria como uma segunda profissão, para complementar o orçamento doméstico. Encontraram-se casos de tutores que são professores em ensino básico ou superior com carga horária de 20 e até mesmo 40 horas semanais, atuando como tutores em cargas semanais que vão de 10 a 40 horas. Com isso, trabalham em média 60 horas semanais, o que equivale a 12 horas diárias de trabalho.

Foi também questionado se o indivíduo atuava como tutor em mais de uma instituição. Dos 196 respondentes, 22 responderam que atuam em mais de uma IES, o que representa 11% do total. Desses 22 tutores, 13 atuam em duas instituições e 9 atuam em três diferentes, representando 6,5% e 4,5% dos tutores, respectivamente.

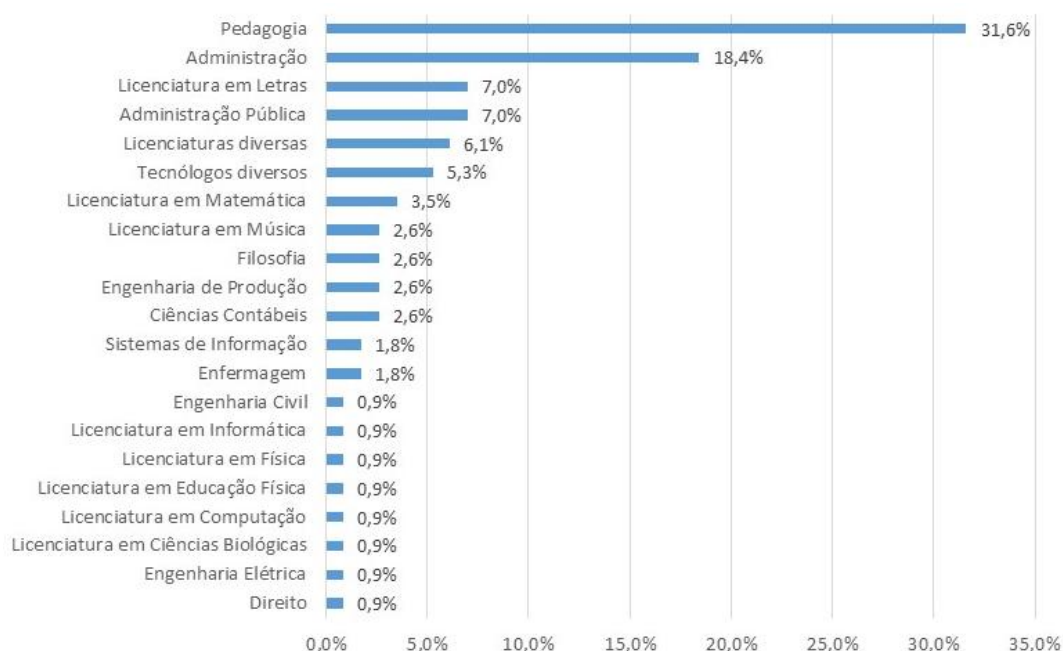
Questiona-se: Ficando a tutoria em segundo plano, e o tutor atuando em mais de uma IES, que tipo de trabalho na relação ensino e aprendizagem é desenvolvido? Que importância os próprios tutores que atuam nesse formato atribuem a seu trabalho? Como nortear uma educação a distância para a qualidade de formação, diante de um cenário como este aqui apresentado?

A próxima questão levantou os cursos em que os tutores mais atuam dentro da EAD. A questão era aberta e foi apresentada com o seguinte texto:

- O principal CURSO atendido por você é:

Mesmo com muitos tutores atendendo a mais de um curso, a solicitação era que ele considerasse o principal, ao apresentar sua resposta.

Gráfico 24 - Cursos de atuação dos tutores pesquisados



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

O Gráfico 24 apresenta os cursos em que os tutores mais atuam. Observou-se destaque para os cursos de Pedagogia e Administração, com maioria absoluta de participações entre os respondentes. Somando-se estes dois cursos, chega-se a 50% de atuação dos tutores respondentes. É importante ressaltar que esta não era uma pergunta obrigatória e que 122 tutores responderam à questão.

Coincidentemente, os cursos de graduação em EAD com o maior número de alunos no Brasil são justamente os de Pedagogia e Administração. Quanto ao o curso de

maior procura, Pedagogia, tem-se uma preocupação quanto a sua qualidade. Como não formar com qualidade os formadores do ensino fundamental?

Pucci (2015, p. 6) também questiona: “E a Universidade Brasileira deste início do século XXI, nos horizontes do capitalismo globalizado, como está desenvolvendo seu papel de formação cultural dos licenciandos?”

[...] a grande maioria dos futuros docentes do Ensino Médio, inclusive os da área ciências, serão formados por IES privadas e frequentam a escola no período noturno; e cresce cada vez mais os licenciados em EaD. Esses dados, por si só, já nos colocam interrogações sobre a qualidade de formação dos futuros docentes do ensino médio e sobre a responsabilidade deles quanto à educação crítica dos jovens a eles confiados (*Idem*, p. 7).

Complementado, questiona-se: até que ponto um profissional que não tem sua profissão regulamentada, que é mal remunerado, que leva a profissão como segundo plano e trabalha desmotivado pode influenciar positivamente na formação dos futuros formadores?

Tendo esse pensamento como base, existem diversos conselhos estaduais que não contratam professores de ensino fundamental formados na modalidade EAD. Essa preocupação com a formação de qualidade não deve ser somente em referência ao curso de formação de professores de anos iniciais ou outras licenciaturas, deve-se levar isso para um discurso amplo, no cenário de EAD, envolvendo todos os cursos, todos os tipos de IES e todos os modelos de educação a distância.

A partir deste ponto da pesquisa, todas as questões do questionário foram abertas, e a maioria delas voltada para a não regulamentação da profissão de tutor. Algumas questões abertas não eram obrigatórias, mas para todas foi ressaltada a importância da resposta para a pesquisa e para as reflexões sobre a figura do tutor virtual.

A primeira questão, que foi sobre o porquê de a profissão não ser regulamentada, trouxe 153 respondentes com opiniões diversas, buscando entender e justificar esse problema. Na realidade, alguns responderam que “nem sabiam” que a profissão não é regulamentada, o que mostra total falta de sinergia com a própria profissão – ou “bico”. O maior número de desinformados sobre a questão da não regulamentação da profissão foi encontrado entre os tutores das instituições públicas. Muitos deles deixaram claro que o trabalho como tutor é um projeto passageiro e que, muitas vezes, participam como tutores somente enquanto terminam um curso de mestrado ou doutorado. Alguns inclusive deixaram claro que existe certa “pressão” por parte de orientadores para

participarem como tutores em disciplinas EAD. Houve casos dessa “desinformação” também nas instituições privadas, mas em menor número.

Os motivos apresentados pelos tutores foram os mais diversos, mas se destacaram: o fato de ser mais barato manter um tutor do que um professor nas disciplinas (26,8%), a falta de interesse político para que a profissão seja regulamentada (18,3%), a confusão de papéis entre tutores e professores (11,1%) e a falta de interesse das próprias IES (10,5%). Esses itens somaram 66,7% dos motivos apresentados.

Outros motivos apareceram nas respostas, tais como o fato de a profissão ser nova e não ter um perfil profissiográfico definido, a desunião e falta de interesse dos próprios tutores, o fato de o trabalho do tutor não ser reconhecido, o fato de o trabalho de tutor ser tratado como “bico”, o fato de o trabalho não exigir uma escolarização mais qualificada, a falta de estímulo à profissão e discriminação em relação aos tutores. Esses itens somaram 26,8% dos respondentes. O restante, representando 6,5% dos respondentes, respondeu ser indiferente a tudo isso, afirmando também que não veem necessidade de regulamentação da profissão.

Entre os principais motivos colocados pelos tutores, o fato de seu trabalho ser mais barato para as IES é, com certeza, um dos principais para que a EAD seja apontada como uma “educação de mercado”, assim como o fato de muitas instituições só visarem à lucratividade ao ofertarem essa modalidade educacional. Como observado neste relato de pesquisa, em alguns casos o tutor chega a ser até 95% mais barato do que um professor. Com um cenário assim, a falta de interesse político (público e privado) juntamente e a conveniência dessa situação para as IES formam uma liga perfeita para que a profissão do tutor não seja regulamentada.

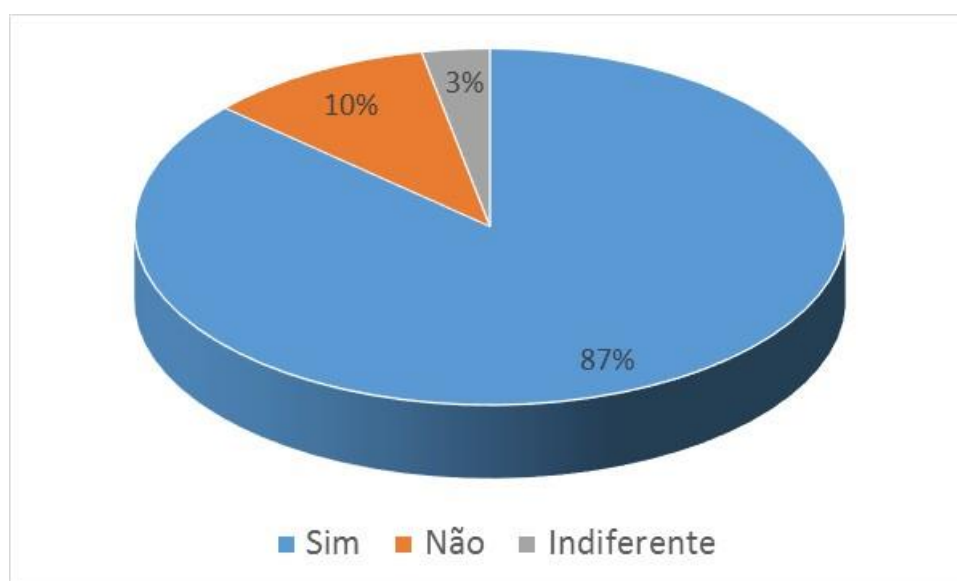
Gráfico 25– Motivos apontados pelos tutores para a não regulamentação

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

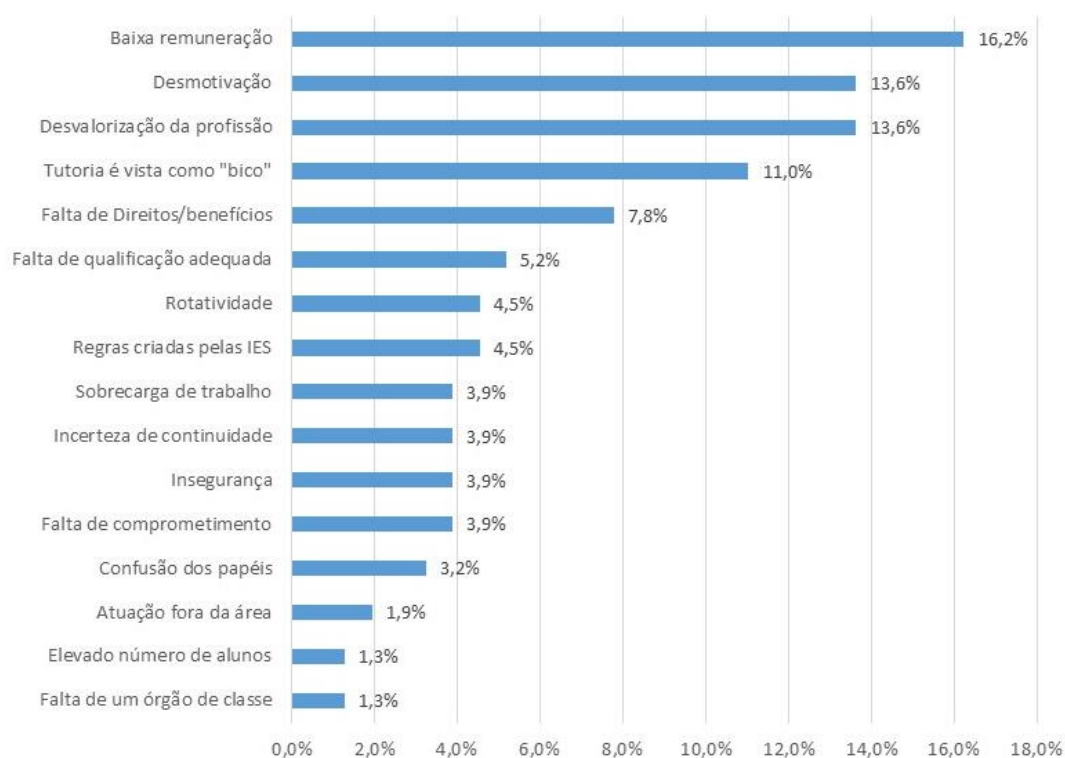
A questão que objetivou verificar se a não regulamentação traz prejuízo para a qualidade da profissão foi divulgada da seguinte forma:

- Em sua opinião, essa falta de regulamentação traz algum prejuízo para a qualidade da "profissão" de tutor virtual? Comente sobre isso.

Esta questão foi preenchida por 154 tutores, dos 196 válidos. Destes, 134 responderam que sim, representando 87%, 15 responderam que não, representando 10% e 5 se posicionaram dizendo que isso é indiferente na incidência da qualidade para a profissão, representando 3%.

Gráfico 26– Prejuízos para a profissão de tutor

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 27 - Prejuízos para a profissão de tutor

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Concordando ou discordando, foi solicitado que deixassem comentários.

Foram relacionados alguns dos principais comentários dos tutores com opiniões favoráveis ou não, à ideia de que a não regulamentação traz impactos para a qualidade da profissão de tutor virtual.

Dos tutores que não concordam que a não regulamentação da profissão traga prejuízos para a qualidade das atividades do tutor, destacam-se T43, T98 e T197 que, respectivamente, responderam da seguinte forma:

T43 – Como bem sabemos, há uma falta de regulamentação da profissão de tutor, entretanto, não recai sobre os ombros dos alunos a falta de qualidade dos tutores. Estes, são preparados, visto que passam por uma seleção um tanto quanto concorrida, sendo apenas os melhores selecionados. Além disso, passam por uma qualificação contínua. O que pode acontecer é o tutor ser "corpo mole", mas, agindo dessa forma, não manterá sua bolsa, pois o coordenador estará continuamente te acompanhando e verá sua atuação. Enfim, em geral pode-se afirmar que não há uma falta de qualidade dos tutores na EAD.

T98 – Creio que não, pois quando alguém entra para exercer a função, conhece as regras e o compromisso de se esforçar para oferecer um trabalho de qualidade é uma questão de ética.

T197 – Pelo lado das instituições públicas eu não vejo assim. Acho que poderiam existir concursos para tutores, mas não vejo que isso possa impactar na qualidade da profissão.

O tutor T43 ressalta que existe uma supervisão e uma concorrida seleção para as vagas, e que isso ajuda a ter qualidade na profissão. T98 relaciona que trabalhar com qualidade está atrelado a questões éticas – se me proponho a isso, devo me empenhar, com ética, para que tudo saia como planejado. E T197 alia a questão do concurso para ajudar na questão da qualidade. Outros tutores ainda afirmaram que a qualidade da instituição tem relação direta com os serviços prestados pelo tutor, trazendo uma interpretação de que, se a IES tem qualidade, conseqüentemente o tutor também deverá ter. Essa relação levantada por alguns não é científica, pois constitui somente “achismo”, por parte dos respondentes que disseram isso.

Dentre os tutores que apresentaram respostas de que a não regulamentação traz impactos negativos à qualidade do trabalho do tutor, destacam-se os textos dos T12, T21, T26, T57, T63, T69, T119, T138, T148, T162, T181, T196, T203 e T206. Esses tutores levantaram situações de desmotivação: baixa remuneração; tutoria trabalhada como um “bico” não pode ter qualidade; falta de valorização na profissão; contratação de tutores não qualificados; e, número elevado de alunos.

Sobre a desmotivação:

T162 - Sim, a falta de regulamentação desmotiva os profissionais da área, impedindo o aperfeiçoamento bem como crescimento e desenvolvimento profissional na carreira de tutor. Tornou-se função temporária, apenas como

complemento de renda ou mesmo servindo apenas de ponte para início de carreira acadêmica.

T196 - Sim, traz sim. Os tutores acabam trabalhando sem pensar em um futuro na profissão. Isso desmotiva o profissional e as atividades de tutor acabam se tornando um bico profissional e não a principal atividade. Eu, por exemplo, tenho a tutoria como segundo emprego e não o principal - apesar de ter maior carga horária na tutoria.

Sobre a desvalorização do trabalho do tutor:

T21 - Sim, há um prejuízo na qualidade da profissão, pois como não tem as bases regulamentadoras, cada instituição pode definir como os tutores precisam atuar, e em consequência disto, uma desvalorização da mão de obra, pois o valor a ser pago é definido pela classe patronal, não tendo um piso a ser regido. Em consequência disto tudo o tutor tem que atuar da maneira como a instituição exige e não tem parâmetros para exigir condições melhores de trabalho, já o trabalho é feito de formas diferentes em cada instituição.

T119 - Sim, a falta de reconhecimento da profissão (geralmente quando falo que sou tutora, me confundem com uma babá). A falta do estabelecimento de um piso salarial condizente com a formação do profissional. E a falta de uma identidade profissional.

T138 - O prejuízo é a falta de reconhecimento. Pois, como disse anteriormente, tenho atribuições que podem me qualificar como uma docente, mas essa experiência não pode ser comprovada porque sou registrada como um colaborador administrativo. Por exemplo, desejo concorrer à vaga de docente, tenho experiência, mas ela não é oficialmente documentada.

T206 - Acredito que sim, pois os tutores podem se sentir desvalorizados com isso tudo. A situação da precarização do trabalho é bem latente para todos nós. Ganhamos pouco e trabalhamos muito.

Sobre a falta de qualificação adequada:

T12 - Sim, pois no Brasil tem vários cursos para preparar tutores, mas há dúvidas sobre o que é ensinado em termos de pedagogia, didática, princípios educacionais nesses cursos. Ou seja, talvez sem regulamentação o tutor seja apenas um reproduzidor de mensagens, de correções, de informações burocráticas, um operário para assuntos automáticos, sem o objetivo de educar e transformar socialmente.

T69 - Sim, pois na verdade muitos são contratados sem qualificação mesmo, refletindo direto na sua atuação e na qualidade dos cursos na modalidade EaD.

Sobre a tutoria como um “bico”:

T22 - Sim. A maioria dos tutores são pós-graduados e gastaram tempo e dinheiro para se formar. Trabalhar sem um teto salarial e em ritmo de produção não é motivador. É necessário definir as condições de trabalho e a remuneração. A tutoria no país é vista como um bico para aqueles que precisam complementar a renda, e com outras ocupações, a qualidade do serviço acaba sendo comprometida.

T57 - Claro que sim, pois alguns tratam isso como bico. Se tratam como bico, como podem fazer bem feito. Acabam fazendo dentro do jeitinho brasileiro, ou seja, vão levando até onde der. Eu mesmo conheço muitos tutores que fazem isso.

T63 - Sim. Da forma como é realizado hoje o tutor é um "Freelancer", sem segurança alguma, que vive incerteza da convocação ou não para atuação em uma próxima disciplina.

T181 - Sim, pois, pelo menos pra mim, não entendo como uma profissão. Pra mim é apenas um trabalho que tenho enquanto ainda não termino o doutorado.

Claro que me ajuda na questão financeira, mas não é algo que tenho como futuro. É um trabalho passageiro.

Sobre a baixa remuneração:

T148 - Sim, tendo em vista que o tutor é, na maioria dos casos, um professor por formação e que desempenha essa função em outras instituições de trabalho. Dessa maneira, o tutor acaba por trabalhar em várias instituições, com uma carga horária elevada, em busca de uma remuneração suficiente. Tal fato traz prejuízo para a qualidade do trabalho desempenhado.

Sobre o número elevado de alunos:

T203 - Sim, creio que sim. O que sempre reclamei foi do número de alunos. É muito grande pra dar conta e daí sempre fazemos muita coisa mais ou menos e não com grau de qualidade.

Todas as situações apresentadas pelos tutores como causas e consequências da não regulamentação e de seus impactos na qualidade de formação estão coerentes com o que foi visto na revisão bibliográfica e, mesmo, como se verá mais à frente, com a fala dos próprios gestores educacionais de EAD.

Assim, a falta de regulamentação da profissão do tutor permite que sejam criadas configurações múltiplas, de acordo com o que cada instituição “acredita” que seja o papel do tutor. Surgem funções, tanto em área administrativa, quanto em área docente, e nomes criativos, como encontrados nesta na pesquisa, além de outros já citados: como tutor de retenção, tutor de animação, tutor de controle de evasão, tutor de atendimento psicopedagógico, tutor de inovação educacional, entre tantas outras nomenclaturas. Ao mesmo tempo, cada instituição contrata, demite, paga, capacita, molda e reformula seu corpo de tutores de acordo com o “seu modelo de tutoria”; ou seja, sem nenhum tipo de preocupação com possíveis consequências negativas, pois inexitem políticas públicas alinhadas com as funções desse profissional.

Questiona-se: a regulamentação da profissão não seria um norte para o tutor? Não como algo rígido, engessado, mas com o mínimo de alinhamento, numa equação razoável de número de alunos, horas trabalhadas, remuneração justa e direitos trabalhistas.

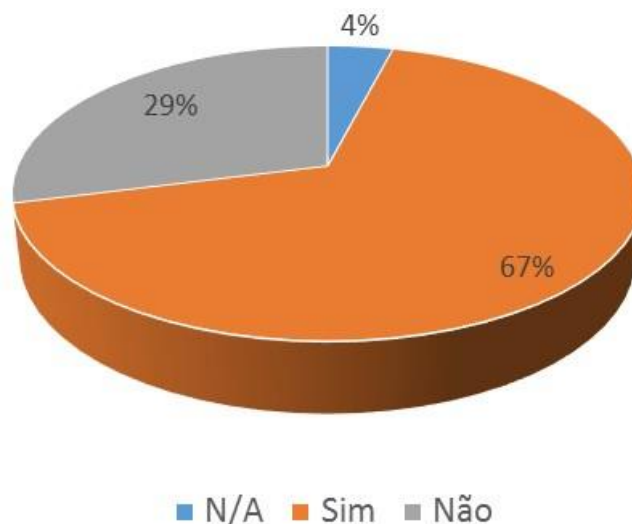
A próxima questão aberta indagava se a não regulamentação da profissão traz prejuízos para a formação dos discentes (qualidade de formação):

- Em sua opinião, a falta de regulamentação da profissão do tutor traz algum prejuízo à qualidade de formação discente? Comente sobre isso.

Nesta questão 100 tutores participaram e 29 responderam que não, representando 29%, 67 colocaram que sim, representando 67%, e 4 não souberam opinar,

correspondendo a 4%. Os comentários, tanto para não quanto para sim, trouxeram informações significativas que serão analisadas a seguir.

Gráfico 28 – Prejuízo para qualidade de formação discente



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Analisando os tutores que responderam não, alguns simplesmente escreveram a palavra “não” e não justificaram essa negativa; outros trouxeram argumentos, dos quais se destacam alguns para que possam embasar críticas, mais adiantes, neste texto.

T015 – Não, como professor e tutor trabalham juntos na formação do aluno nas Instituições de Educação a Distância, não vejo prejuízo algum levando em conta a falta de regulamentação da profissão do tutor.

T019 – Não, porque o trabalho é feito da mesma forma. Os alunos não são prejudicados.

T032 – Acredito que não faça diferença, pois o serviço será oferecido da mesma forma com qualidade.

T037 – Não, o discente não tem nenhum prejuízo, a insatisfação é apenas nossa.

T042 – Não há um prejuízo na formação discente por falta de regulamentação da profissão do tutor. O que há, muitas vezes, é um descaso com a própria educação a distância, o que faz com que os alunos acreditem que cursos a distância não possuem a mesma qualidade que os presenciais. Na verdade, percebe-se que muitos alunos nem mesmo sabem da discussão em torno da regulamentação da profissão de tutor.

T048 – Não. Acredito que profissional tutor que faz com satisfação e amor, fica mais fácil mesmo que não tenha uma qualificação.

T058 – Não acredito nisso. Penso que sou uma boa tutora, isso não vai ter reflexos negativos para o discente. Nem acho que o discente pense nisso ou entenda o impacto disso na formação dele.

T066 – Não, até o momento não vejo prejuízo para o aluno, pois quem é tutor precisa e deseja manter a sua bolsa. E em geral são todos muito qualificados.

T098 – Não, pois o fato de ser ou não regulamentada não interfere na qualidade da formação discente e sim, o comprometimento do tutor, como do professor, que pode ser concursado e efetivo em uma universidade e não trabalhar seriamente.

T125 – A qualidade de meu trabalho independe do meu salário. O que realizo e desenvolvo é acima da representatividade de minha remuneração. Então, os meus alunos são acompanhados com qualidade.

T127 – Não, pois os tutores se dedicam da mesma forma. Pelo menos é o que eu vejo nas reuniões que participo. Eles reclamam é dos valores pagos, mas não da profissão não ser regulamentada.

T192 - Acredito que não, pois a maioria dos tutores possuem formação acadêmica, passam por processos seletivos para ocuparem o cargo e a maioria trabalha em sua área de formação.

Para os tutores que afirmam que a falta de regulamentação da profissão não traz impactos para a formação discente, observaram-se algumas considerações que não se sustentam, pois alguns simplesmente afirmam que são “bons tutores”, que se dedicam, que precisam manter a bolsa de estudos ou que o serviço será ofertado com mesma qualidade, independentemente da regulamentação (T019, 032, 058, 066, 125 e 127). O fato de afirmar que sou um bom tutor, que trabalho com qualidade, que preciso da bolsa de pagamento ou que o salário não influencia em meu trabalho não necessariamente são representações legítimas para afirmar que formo um discente com qualidade.

O tutor T048 afirma que a formação pode ter qualidade se o tutor trabalhar com “satisfação e amor”, mesmo que não tenha “qualificação”. Ora, como posso qualificar alguém se não sou qualificado para tal? Esta argumentação não se sustenta, para um discurso de qualidade de formação.

Os tutores T019 e T32 argumentam que o trabalho é feito da “mesma forma”, ou seja, independentemente da profissão ser regulamentada ou não, as atividades serão realizadas.

O tutor T015 alimenta a questão da qualidade de formação por trabalhar junto ao professor; T037 alega que, apesar da “insatisfação” dos tutores, existe qualidade de formação; e T042 alega que o tutor trabalha com qualidade, mas que é o “descaso com a própria educação a distância que faz com que os alunos acreditem que cursos a distância não têm a mesma qualidade que os presenciais”; pois os alunos são alheios aos problemas da profissão do tutor.

T192 destacou que os tutores passam por processos seletivos, têm formação e experiência na área, mas os dados levantados anteriormente, nesta mesma pesquisa, demonstram justamente o contrário desta resposta. Acrescente-se que Cardoso (2012), já citado neste texto, demonstra que os processos seletivos muitas vezes são falhos.

Esses foram os principais pontos de vista dos tutores que alegam que a não regulamentação da profissão não traz nenhum impacto para a formação discente.

Nesta mesma questão, os que acreditam que a não regulamentação da profissão influencia diretamente na qualidade de formação foram 67, dos 100 que responderam. Também desses tutores são apresentados aqui alguns destaques a seguir e uma compilação das expressões mais foram citadas como causas/consequências da não regulamentação que podem impactar na qualidade da formação discente. Dentre elas: atuar fora da área de formação, desmotivação, alta rotatividade, falta de flexibilidade nas atividades, profissão tratada como “bico”, falta de qualificação e excesso de trabalho.

Sobre a atuação fora da área de formação:

T7 - Acredito sim, a falta de regulamentação traz prejuízo para formação dos discentes, visto que muitos tutores trabalham fora de sua área de formação e não conseguem atender os discentes em sua totalidade.

T21- Sim. Pois o tutor precisa ser flexível na sua área de conhecimento, se capacitando dependendo da área que precisa atuar. Não se aprofundando em determinadas disciplinas, já que a função não é regulamentada, ele precisa se deslocar para onde há a necessidade, desta forma o tutor vira um coringa para sanar as dúvidas em determinada disciplina naquele momento que está atuando, sendo superficial e apenas cumprindo o básico, não criando ou inovando na prática.

Sobre a falta de qualificação:

T12 – “Com certeza! Um Tutor sem preparo, sem a visão de Professor, de educador, em vez de contribuir para o conhecimento, pode afastar o aluno, desmotivá-lo, gerar sentimento de solidão entre outros no discente. Para uma escolarização positiva é necessário o preparo, a formação continuada que vai cuidar, acolher, levantar, animar, passar segurança aos alunos.”

T55 - Sim. Por não haver uma escolarização exigida, fica sempre a critério da instituição a seleção, podendo, muitas vezes, se dar pelo mais conveniente, e não pelo mais adequado.

T122 – “Sim, porque devido à baixa remuneração, esse mercado de trabalho deixa de atrair profissionais mais bem qualificados que poderiam contribuir para a melhoria da formação discente.”

T191 - Também, pois qualidade de formação tem a ver com qualidade de serviços prestados. Se eu não tenho uma profissão regulada, será que vou apresentar qualidade em meus serviços? Eu me esforço para isso, mas acredito que existam muitos casos de que o tutor leva seu trabalho como uma segunda atividade. Tenho muitos colegas que agem assim.

Sobre desmotivação:

T26 – Se afeta a qualidade do serviço, afeta também na qualidade do ensino. Os direitos trabalhistas são fundamentais para todo trabalhador. E os tutores não estão tendo este reconhecimento. O pagamento é feito por meio de bolsas de pesquisa. Só no Brasil e em Portugal para dar esse jeitinho nos processos. Isso prejudica a formação do aluno, principalmente os feedbacks, que merecem maior atenção e tempo do tutor. Os tutores são desmotivados para trabalhar, e olha que a maioria das instituições exigem mestrado para atuar na tutoria.

T144 - Sim. Se o tutor não se sente estimulado a exercer sua função, já que é desvalorizado, a qualidade de seu serviço também cai e o primeiro a ser prejudicado com isso é o aluno.

T172 - Acredito que sim também, pois a desmotivação por não ter uma profissão regulamentada também traz desmotivação em realizar o meu trabalho. Uma coisa reflete diretamente na outra. Quem disser que não, está mentindo.

T183 - Claro que sim. Se eu tenho um tutor trabalhando de forma desqualificada e mesmo desmotivado, isso pode trazer consequências para os alunos. Pense em um professor trabalhando desmotivado em suas atividades diárias.

T196 - Acaba sendo um reflexo, pois se o tutor trabalha como bico e desmotivado, como fazer com que produza seus serviços com qualidade. E se existe isso, claro que impacta na formação discente.

T205 - Sim também, pois tutores ganhando menos e desmotivados não vão trabalhar do mesmo jeito que os professores que ganham bem e fazem bem menos que a gente.

Sobre rotatividade e profissão como “bico”:

T044 – Muito prejuízo. Principalmente por causa do grande rodizio dos profissionais que atuam como tutor em um mesmo período, além disso, a grande maioria atua apenas como um ‘bico’, sendo um cargo de grande responsabilidade é um absurdo o professor ficar na retaguarda e a responsabilidade geral ficar com o tutor que ganha míseros R\$ 765,00 sem nenhum vínculo com a instituição pública.

T76 - Sim! A alta rotatividade de tutores, frustração profissional acaba refletindo no resultado final, formação do discente.

T176 - Muitos tutores estão na função apenas para complementar a renda familiar, não estão comprometidos com o processo de ensino e de aprendizagem de fato. Outros, como eu, são apaixonados pela EaD e são mal remunerados. Se o tutor está desmotivado e é mal remunerado, precisa trabalhar em vários lugares para manter seu sustento de forma digna. Nesse caso, a qualidade de seu atendimento é comprometida, logo a qualidade da formação é comprometida.

T181 - Acredito que sim também, pois a rotatividade de tutores é imensa onde trabalho. Assim que conseguem algum valor a mais, eles saem e começam a trabalhar em outro lugar. Daí começa a questão de treinar outros tutores, etc. Ficar sempre mudando é claro que cai a qualidade do trabalho e, conseqüentemente, da formação discente.

Sobre falta de flexibilidade/rigidez nas atividades:

T57 - Também acredito piamente que sim, pois como dar qualidade para algo que já vem pré-formatado, pronto, dentro de caixas engessadas. Somos apenas executores do processo e não os criadores. Às vezes temos uma visão diferente do que nos é passado, mas temos que aceitar a forma com que os "professores" nos passam sem reclamar. Já vi gabaritos de respostas erradas enviados para correções e quando fui reclamar o professor disse que eu era apenas o tutor e que como tal deveria me comportar ou eu seria trocado. Retorno com uma pergunta: isso é qualidade de formação?

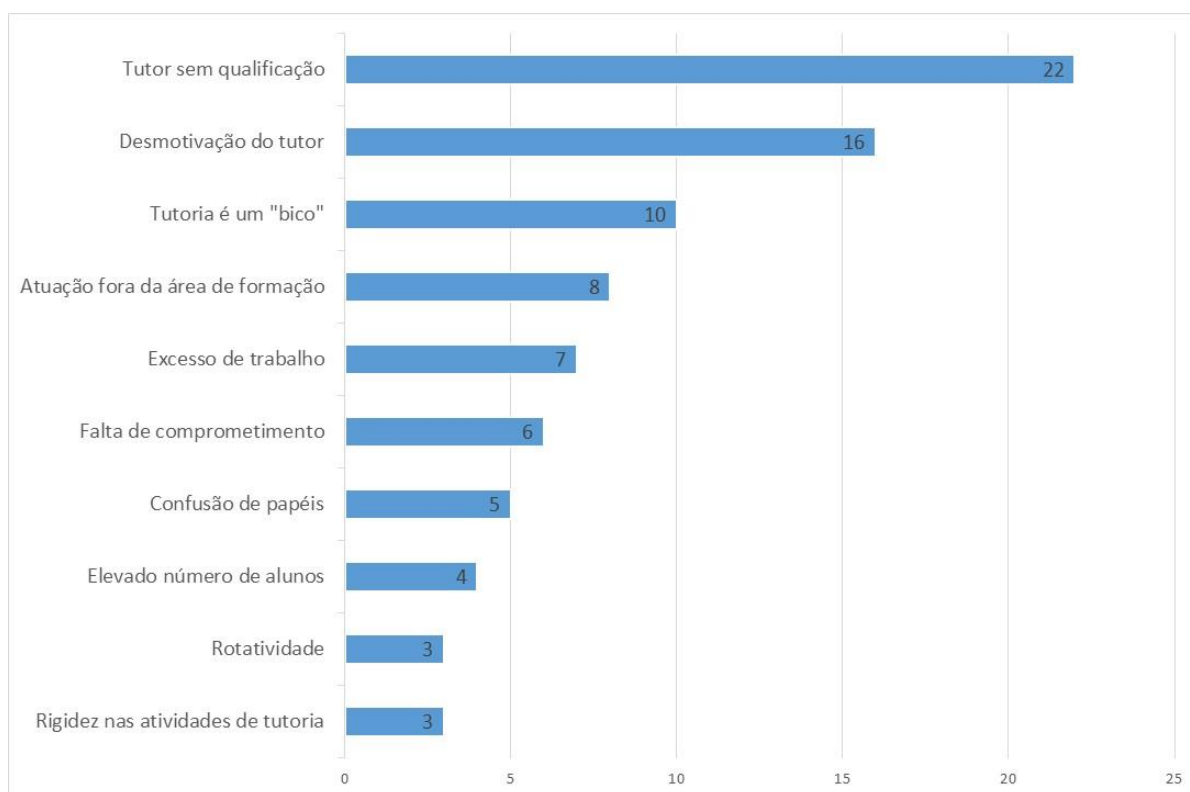
T111 – “Posso dizer que o grande número de alunos "entregues" aos tutores, na ganância do "quanto mais melhor", sem se preocupar com a qualidade deste atendimento, claro que a formação discente não terá a qualidade caso a regulamentação estabelecesse número de alunos por tutor para garantir a qualidade do atendimento”.

Sobre excesso de trabalho:

T200 - Também, pois como ajudar na formação trabalhando com 500, 600 e até 1000 alunos. Temos um padrão de respostas para correção de atividades, mas acabamos não corrigindo efetivamente. Fica muitas vezes tudo por um tanto e, com certeza, não tem preocupação com formação.

As expressões mais utilizadas nas respostas dos tutores que indicam que o não reconhecimento impacta na formação discente são apresentadas no Gráfico 29.

Gráfico 29 - Expressões mais citadas pelos tutores virtuais como causas e consequências da não regulamentação da profissão no impacto da qualidade de formação discente



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

A desmotivação do tutor quanto à não regulamentação da profissão foi a principal causa apresentada por eles para a falta de um trabalho com qualidade diante das atividades de tutoria. Em seguida, duas expressões foram muito utilizadas pelos respondentes: a profissão de tutor é tratada como “bico” e a falta de formação e qualificação adequadas aos tutores. A questão de ter a profissão como um “bico”, como já se observou neste texto, tem ligação com os baixos salários.

Questiona-se: Se o tutor trabalha para complemento de renda familiar, que tipo de comprometimento terá esse profissional, se forem observadas suas atividades com a formação discente? Que qualidade terá a formação discente, quando existem profissionais atuando “fora de sua área de formação” e ainda sem uma qualificação adequada para o trabalho? Como alguém não formado em uma determinada área pode qualificar alguém, formar alguém nessa mesma área? Onde está a qualidade, nesse processo? Não se trata, aqui, de formação, mas de semiformação.

A formação tem como condições a autonomia e a liberdade. No entanto, remete sempre a estruturas previamente colocadas a cada indivíduo em sentido heteronômico e em relação às quais deve submeter-se para formar-se. Daí que,

no momento mesmo em que ocorre a formação, ela já deixa de existir. Em sua origem está já, teleologicamente seu decair. (ADORNO, 2010, p. 20-21)

Em síntese, não pode haver formação e muito menos qualidade, no cenário aqui desenhado. Com o elevado número de alunos por tutor, a insegurança e instabilidade, a confusão dos papéis de tutor e professor, a falta de flexibilidade nas atividades desenvolvidas e a alta rotatividade na profissão, o cenário de precarização está formado e, definitivamente, não se pode falar de uma formação minimamente aceitável, mediante a análise desses dados.

Como Brust Hackmayer e Bohadana (2014, p. 226) asseveram:

Há ainda muito o que se investigar sobre a realidade do tutor na EAD, pois ele é, geralmente, responsável por acompanhar o aluno em todo o seu processo de aprendizagem, desde a orientação de estudos e a explicação dos conteúdos até a avaliação de suas atividades. Entretanto, na maioria das instituições, é dado ao tutor um valor secundário, inferior, entendendo-se que cabe a ele apenas a função de mediar a informação entre o aluno e o material didático, sendo este último autoexplicativo, possibilitando ao aluno aprender sozinho.

Associando-se as respostas até aqui apresentadas, é possível falar de um efeito dominó, em que uma profissão, que é tratada como um “bico”, que é mal remunerada, com grande volume de trabalho e com baixo nível de exigência de formação na contratação, gera uma desmotivação na atuação e, conseqüentemente, um trabalho que não tem impacto positivo e significativo na formação discente.

Foi solicitado que descrevessem diferenças entre o trabalho de tutoria virtual e o trabalho do docente de EAD. Esta questão foi respondida por 149 tutores dos 196 válidos; 98 disseram que não existem diferenças e 51 argumentaram que existem. Esses números representam 66% para não e 34% para sim.

Gráfico 30 – Existem diferenças entre tutor e professor?

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Muitos tutores apresentaram o mesmo motivo para haver e para não haver diferença, alegando que, apesar de o professor ser o autor dos livros e guias de estudos e ser o criador das provas e atividades online, todo o restante, que também se refere a atividades docentes, é feito pelo tutor. Pensando dessa forma, existe diferença no que fazem, mas tudo é atividade docente, ou seja, a atividade docente é dividida, na visão da maioria dos tutores.

Os que indicaram outras diferenças, destacaram atividades que, sem necessidade de uma análise pedagógica mais profunda, também se referem à docência. É notório, portanto, que, mesmo estando as atividades docentes divididas, todas, em conjunto, integradas, formam a atividade docente.

Nesse cenário, o que se percebe é a permissividade das políticas públicas, pois as atividades podem ser divididas e cada instituição estabelece o conjunto de atividades a serem desempenhadas por tutores e professores da forma que quiser. Assim, desenham as atividades do tutor para execução com base em algo pronto, rígido e sem flexibilidade para mudanças. Assim, podem pagar mais barato e cobrar mais de um ator que não tem seu papel claramente definido, mas que possui alto grau de cobrança e que, paradoxalmente, é reconhecido como fundamental para o sucesso da formação discente. Os dois quadros que seguem trazem todas as atividades e situações citadas pelos tutores em relação às funções e responsabilidades de professores e tutores.

Quadro 13 – Atividades e situações levantadas em relação à figura do professor

Situações	Citadas	Ator
Professor é responsável pelo material didático	28	Professor
Professor planeja a disciplina	7	Professor
Professor propõe atividades e provas	5	Professor
Professor não tem contato direto com o aluno	2	Professor
Professor cria documentos da IES (planos de ensino, diários, etc.)	2	Professor
Nível de formação para o professor é mais alto	2	Professor
Professor tira dúvidas mais específicas	1	Professor
Professor corrige atividades	1	Professor
Professor corrige provas	1	Professor
Professor precisar ter conhecimentos mais aprofundados	1	Professor
Professor tem melhores salários	1	Professor
Professor tem papel mais importante	1	Professor
Professor tem maior compromisso com a disciplina	1	Professor
Professor raramente aparece no AVA	1	Professor

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Quadro 14 – Atividades e situações levantadas em relação à figura do tutor

Situações	Citadas	Ator
Tutor também é professor	35	Tutor
Tutor conduz a disciplina	18	Tutor
Tutor tem maior interação com o aluno	14	Tutor
Tutor trabalha mais que o professor	11	Tutor
Tutor é mal remunerado	6	Tutor
Tutor tem contato direto com o aluno	5	Tutor
Tutor é mais comprometido	3	Tutor
Tutor tem mais facilidade com tecnologias	3	Tutor
Tutor motiva o aluno	3	Tutor
Formação exigida para o tutor é mais baixa	2	Tutor
Tutor presta suporte ao aluno	2	Tutor
Tutor é mais docente que o professor	2	Tutor
Tutor é mais disponível que o professor	2	Tutor
Tutor tira-dúvidas	2	Tutor
Tutor deve conhecer o conteúdo da disciplina	2	Tutor
Tutor é orientador/mediador	2	Tutor
Tutor é mais reconhecido junto aos alunos	2	Tutor
Número de alunos do tutor é alto	1	Tutor
Tutor atua em diversas áreas diferentes	1	Tutor
Tutor não detém conhecimentos mais aprofundados	1	Tutor
Tutor tem menor responsabilidade com a disciplina	1	Tutor
Tutor é auxiliar do professor	1	Tutor
Tutor atende de forma personalizada	1	Tutor
Tutor valoriza mais o ensino	1	Tutor
Tutor se preocupa com o desempenho do aluno	1	Tutor
Tutor tem maior afetividade com os alunos	1	Tutor

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Observa-se, nos Quadros 14 e 15, que a maioria dos tutores não identifica seu papel como coadjuvante no processo de EAD; pelo contrário, a maioria considera-se docente e figura principal na relação de ensino e aprendizagem. Além disso, o tutor, na visão dos próprios tutores, é aquele que mais tem interação com o aluno, o que mais motiva e o mais comprometido, nesse cenário. Em contrapartida, boa parte identifica que trabalha mais que o professor e que ganha menos. Já o professor, no processo todo, é visto pela maioria como a principal figura responsável pelo material didático, envolvendo principalmente os guias de estudo/livros e as avaliações.

Não foi analisada aqui a questão do material didático nas IES, mas é certo que existem diversas instituições que vendem o material didático já pronto, de acordo com suas necessidades. Numa formatação assim, a figura do professor deixa de existir com esse papel de responsabilidade pelo material, e tem-se somente a figura do tutor frente ao processo de EAD.

Cruzando esses dados analisados com o modelo de contratação de tutores, constata-se que boa parte deles sofre com a falta de um perfil profissiográfico, a falta de uma regulamentação da profissão, pois não são contratados como docentes, não são tratados como docentes pela maioria das IES, mas são capacitados como docentes e são reconhecidos como docentes pelos alunos. Além disso, muitos deles são contratados na área administrativa mas desempenham com atividades docentes.

Então, o que são os tutores? Administradores? Professores? São também questionamentos de Pucci, Betty e Cardoso (2015. p. 10 2 11).

E os tutores, são eles também docentes, ou só intermediários do processo de ensino-aprendizagem? E sua formação, as condições de trabalho, o salário, os critérios de seleção? E essa nova figura do designer educacional ou instrucional, que, muitas vezes, ocupa papel de destaque na equipe multidisciplinar e até o lugar de tutores?

Acredita-se que o tutor é realmente um docente e que essa falta de reconhecimento por parte das instituições é decorrente de questões financeiras. Contratar um assistente de docência atribuindo a esse indivíduo, falsamente, a ideia de que ele não é professor, e sim um “ajudante”, um profissional de “segunda classe”, é um ciclo perverso dentro de um pensamento puramente mercadológico. Taylor, em seus pensamentos sobre a Administração Científica, dizia que os empregados de uma empresa deveriam ser contratados com baixa qualificação e que deveriam ser treinados em tarefas simples e de

fácil entendimento. Deveriam também ter baixa remuneração, e aqueles que quisessem ganhar mais deveriam trabalhar mais, ou seja, produzir mais, fazer horas extras. E esse colaborador, por ter baixa qualificação e fazer coisas simples, caso não se adaptasse ao trabalho que cabia a ele, poderia ser facilmente substituído (Souza, 2010, p. 12).

Questiona-se: Existe alguma semelhança entre esse perfil taylorista e o que se vê na figura do tutor dentro da EAD? Não é exatamente este processo que se observa na figura do tutor? Grande volume de alunos representando grande volume de trabalho, tutores sendo contratados sem muita qualificação, alta rotatividade no trabalho, entre tantas outras situações negativas que condizem com um modelo de “chão de fábrica”, linha de produção com algo padronizado, feito em “caixinhas” e que deve ser seguido à risca pelos que foram treinados para executar suas tarefas. Entende-se que os tutores, sim, realizam atividades docentes, porém todas elas sem flexibilidade, já anteriormente planejadas em uma perspectiva de cartilha que deve ser seguida à risca para que os objetivos e metas sejam alcançados e para que o lucro seja cada vez maior.

A próxima questão aberta foi sobre as competências e habilidades exigidas para a contratação. Houve 159 respostas válidas, mas boa parte delas informando que “não se lembravam” adequadamente de todas que foram cobradas quando do processo seletivo. O quadro 16 traz as respostas dadas pelos tutores para esta questão.

Quadro 15 – Sobre as competências e habilidades exigidas

Competências e habilidades	Citadas
1. Conhecimentos em tecnologia de informação	46
2. Boa comunicação oral e escrita	28
3. Graduação na área da disciplina	28
4. Graduação	26
5. Especialização	23
6. Ter experiência na área da disciplina	19
7. Disponibilidade de tempo	15
8. Ter experiência em EAD	11
9. Conhecimento de ambiente virtual	10
10. Pró-atividade	10
11. Ter curso de formação de tutores	9
12. Bom relacionamento interpessoal	8
13. Comprometimento	6
14. Disponibilidade para eventos presenciais	6
15. Saber trabalhar em equipe	6
16. Dedicção	5
17. Pontualidade	4
18. Saber planejar	4
19. Agilidade em feedbacks	3

20. Assiduidade	3
21. Empatia	3
22. Flexibilidade	3
23. Ser organizado	3
24. Vontade de aprender	3
25. Determinação	3
26. Conhecer a Netiqueta	2
27. Criatividade	2
28. Dinamismo	2
29. Saber gerenciar conflitos	2
30. Simpatia	2
31. Equilíbrio emocional	2
32. Liderança	2
33. Bom nível de atenção	1
34. Bom senso	1
35. Conhecer Andragogia	1
36. Empenho	1
37. Especialização em EAD	1
38. Especialização <i>Stricto Sensu</i>	1
39. Prestabilidade	1
40. Responsabilidade	1
41. Saber trabalhar a motivação	1
42. Ser inovador	1
43. Ter afetividade com os alunos	1
44. Ter linha de pesquisa na área de tecnologia	1
45. Automotivação	1
46. Capacidade de síntese	1
47. Capacidade de análise	1
48. Conhecimentos de Administração	1
49. Experiência docente	1
50. Profissionalismo	1
51. Interesse em aprender	1
52. Respeito ao educando	1
53. Ser um compartilhador de conhecimentos	1
54. Obedecer regras	1
55. Ser autodidata	1

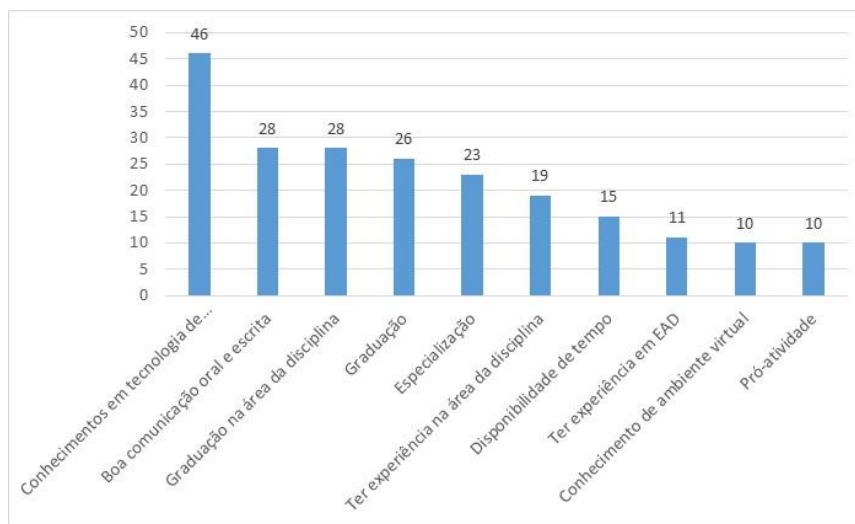
Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Se compararmos o quadro resumo dos editais analisados neste trabalho, veremos que pouco se alteram as habilidades e competências citadas, com relação ao quadro apresentado anteriormente.

Das dez habilidades e competências mais citadas, a que mais se destaca está relacionada com conhecimentos de tecnologia de informação e comunicação, ficando em segundo lugar ter boa comunicação oral e escrita. As quatro seguintes estão relacionadas com a formação: graduação na área da disciplina, somente graduação, especialização e ter experiência na área da disciplina em que irá atuar. As quatro restantes estão

relacionadas com disponibilidade de tempo, ter experiência em EAD, ter conhecimento de sala virtual de aprendizagem e ter pró-atividade. Todos esses itens podem ser conferidos no Gráfico 31.

Gráfico 31 – Habilidades e competências exigidas na contratação

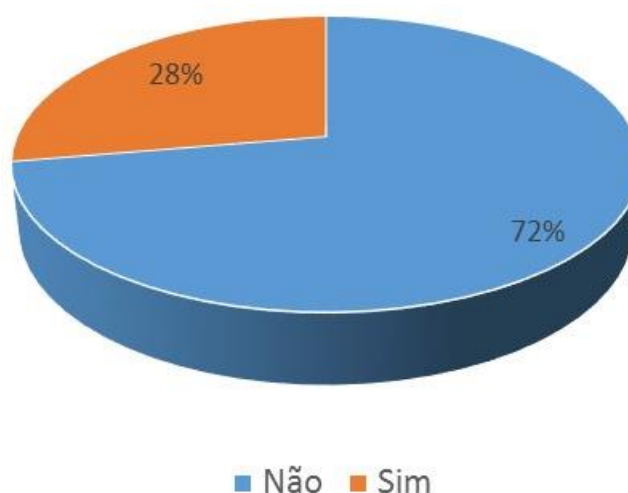


Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

O restante dispersa-se em mais 45 habilidades e competências exigidas para o tutor. Muitas delas não são passíveis de comprovação com uma análise de currículo e teste de um departamento de recursos humanos, mas são cobradas dos tutores em sua rotina de trabalho – segundo citações deles mesmos. Assim, não há limite para a criatividade de se criar cargos de tutor, com nomes e exigências diferentes em termos de competências e habilidades. Algumas situações levantadas são inerentes a qualquer trabalhador hoje em dia, tais como profissionalismo, criatividade, dedicação, empenho e pontualidade. De forma geral, mesmo não tendo tantas respostas completas, pela alegação de não se lembrarem do que foi cobrado na contratação, o número expressivo de competências e habilidades diversas permite concluir que os tutores são aprovados em disputadíssimos concursos ou processos seletivos, o que não é verdade. Conforme dados coletados, boa parcela dos tutores concorre às vagas ofertadas para completar salário, para ganhar uma bolsa enquanto cursa mestrado ou doutorado, e não por um sonho de ser tutor, pois não se trata de uma profissão uma profissão.

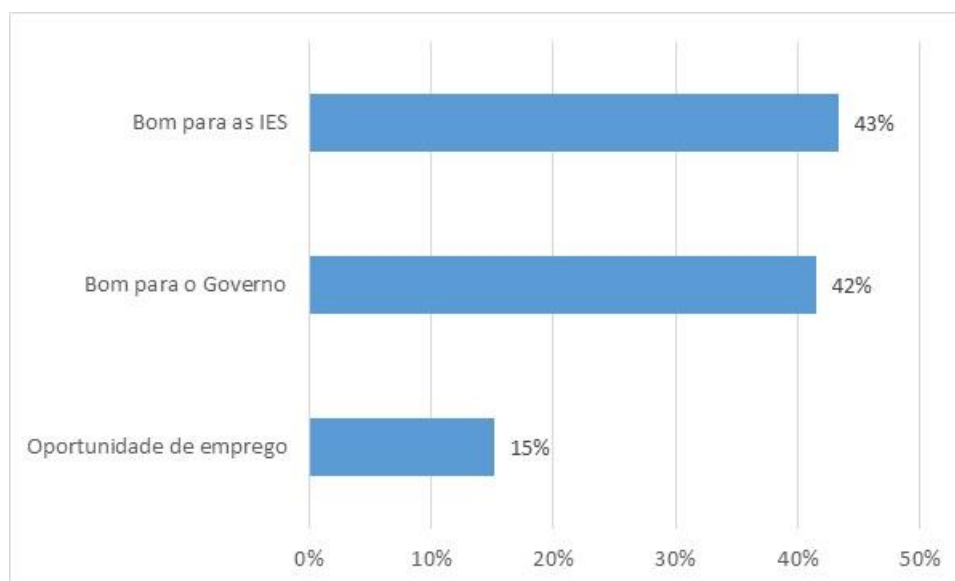
Outro aspecto levantado foi se os tutores enxergam algo de “positivo” no fato de a profissão não ser regulamentada. Essa questão foi respondida por 148 tutores e, destes, 41 conseguiram enxergar aspectos positivos nesse dilema (28% dos respondentes), e 107 responderam que não existem aspectos positivos na não regulamentação. O Gráfico 32 demonstra essa proporção das respostas, e os Gráficos 33 e 34, as principais representações para sim e para não.

Gráfico 32 - Enxergam algo de positivo na não regulamentação



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 33 – Principais pontos apresentados como positivos para a não regulamentação



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 34 – Principais pontos negativos na não regulamentação

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Conforme Gráfico 33, 85% dos respondentes relatam que o fato de a profissão não ser regulamentada é bom para as IES e para o Governo, principalmente quanto às questões financeiras, pelo fato de que manter o tutor fica mais do que manter um professor. Outros, por questões pessoais, responderam que o fato de a profissão não ser regulamentada faz com que conseguir o “emprego” de tutor seja mais fácil, ou seja, a não regulamentação da profissão abre oportunidades de emprego.

Já o Gráfico 34 apresenta as principais respostas daqueles que consideram que a não regulamentação traga diversas situações negativas. A maioria, 38% dos 148 respondentes, simplesmente anotou a palavra “não” ou “nada” ou, ainda, “nada de positivo”. Em seguida, 16% responderam que os baixos salários continuarão como estão, se a profissão não for regulamentada; 15% responderam que profissionais não qualificados ainda serão contratados; 11%, que a profissão continuará sem reconhecimento/valorização; 10% que os tutores não conseguirão conquistas e direitos; 3%, que a classe permanecerá enfraquecida; e 7% ainda levantaram outras situações que permanecerão, tais como o alto número de alunos, o tratamento dos tutores como profissionais de “segunda linha” e a desmotivação.

Vejam-se respostas de tutores que detectaram aspectos positivos ou negativos na não regulamentação.

Aspectos positivos:

T13 - Positivo para as instituições e governos, pois é a figura do tutor (remuneração mais baixa) que viabiliza a educação a distância, tanto nas

públicas quanto nas privadas. Para regulamentar a profissão, de acordo com as atividades desenvolvidas, ou teríamos que criar uma nova categoria docente (Docente I e Docente II), ou unificaríamos tudo e deixaria de existir o Tutor. Tudo professor. Não vejo saída para essa situação. O que acabaria com a viabilidade da EAD.

T60 - Sim, pois há uma maior quantidade de cursos e instituições que disponibilizam vagas, pois se o tutor fosse considerado docente, tenho certeza que muitas instituições não poderiam oferecer cursos devido aos custos.

T182 - Somente para as instituições de ensino, principalmente as particulares.

Aspectos negativos:

T21 - Não, os projetos de regulamentação preveem as conquistas trabalhistas como carga horária máxima de trabalho diário, piso salarial, tratamento previdenciário diferenciado, os direitos e deveres ficam consagrados, além de formalizar a profissão no mercado de trabalho. Além do que, quando o estado regulamenta uma profissão, se estabelece um padrão de pessoas que possam cumprir os requisitos para a atuação profissional, como posse de diplomas ou certificados e até mesmo registro em órgão profissional, isso reserva uma criação de profissionais regulamentados, aumentando a qualidade do serviço oferecido, pois pode se fiscalizar.

T32 - Não vejo positividade, acredito ser fundamental a regulamentação para manutenção de direitos e reconhecimento do trabalho do tutor.

T44 - Nenhum ponto positivo, só enxergo pontos negativos, como pode uma instituição pública pagar uma bolsa de R\$ 765,00 para um tutor que tem "TOTAL" responsabilidade da disciplina no ambiente, sendo de responsabilidade do professor apenas postar o material e responder caso o tutor solicitar.

T75 - Não. Só vejo pontos negativos. Não há critérios regulamentados sobre ingresso na profissão, não há definição do que se deve fazer (em algumas instituições não fazem quase nada em outras fazem tudo), carga horária sem critério, baixíssimos salários, entre outras desvantagens.

T127 - Só se for para o próprio governo, pelo que ele paga pra gente, pois um professor de federal jamais faria este trabalho por um valor como este.

T162 - Não vejo como positivo a falta de regulamentação da profissão. Pelo contrário, a falta de legislação específica para atuação do tutor pode tornar-se um fator complicador para o desenvolvimento do ensino à distância. Uma vez que tal modalidade cresce a cada dia, tornando o papel do tutor ainda mais complexo com relação à responsabilidade na qualidade do atendimento ao discente.

T175 - Só se for financeiramente para as instituições, pois de resto, não vejo nada de positivo. O que pode haver de positivo? Ah, sim, o fato também de contratarem profissionais incompetentes para trabalharem como tutores.

T191 - Nada. Como pode haver algo de positivo? Só se for para os empresários da educação, principalmente os da iniciativa privada. Pagando menos por um profissional que não tem forças para reagir a isso e que, muitas vezes precisa deste emprego. Acaba sendo uma troca compensatória de salário baixo por serviços de segunda.

Em determinadas respostas os tutores argumentam que não é positivo, pois não regulamentar é interessante para as instituições e para o governo. Outros abordam essas mesmas possibilidades como o lado positivo da não regulamentação – assim, não regulamentar é “bom” para o governo e para as IES. Mesmo sendo contraditórias, as situações para sim e para não, entende-se que são pontos de vista dos tutores, os quais foram apresentados aqui como eles próprios escreveram – independentemente de haver algum tipo de ironia nas respostas coletadas.

O certo é que a maioria dos tutores não entende o fato de a profissão não estar regulamentada como positivo e deixam claro que os aspectos financeiros são reinantes, nessa problemática. Aqui, volta-se à questão da EAD como mercadoria, já que é o aspecto financeiro o principal ponto levantado, tanto para os que colocaram sim quanto para os que colocaram não. Alguns ainda argumentaram que a não regulamentação traz oportunidades de emprego de forma mais “fácil”, por meio de editais ou de simples análise de currículo e entrevistas. Aqui há um claro fortalecimento do trabalho de tutoria como um “bico profissional”, aspecto constatado o tempo todo nas respostas desta pesquisa como um dos fatores que mais contribuem para tutores desqualificados à frente do processo. E tutores desqualificados que participam do processo de formação, ajudam a produzir a semiformação. É o que afirmam Pucci, Lastória e Zuin (2010, p. 25 e 26):

A semiformação não se confina meramente ao espírito, adultera também a vida sensorial. E coloca a questão psicodinâmica de como pode o sujeito resistir a uma racionalidade que, na verdade, é em si mesma irracional. (...) A semiformação é o espírito conquistado pelo caráter de fetiche da mercadoria. Da mesma maneira que o caráter ou imagem social do comerciante e do balconista dos velhos tempos prolifera como cultura de empregados — Karl Kraus, que investigou a origem do processo, chegava a falar de uma ditadura estética do balconista —, os respeitáveis motivos de lucro da formação encobriram, como um mofo, o conjunto da cultura.

O tutor não é o culpado por uma formação sem qualidade na educação a distância, mas é um ator que pode colaborar muito, pois é a principal figura a interagir com o aluno. E o aluno que recebe essa educação muitas vezes não tem ciência desse processo. No entanto, não seria ilógico caminhar numa linha de pensamento de que o tutor possa ser o balconista do processo de EAD – já que está na “ponta do processo com o cliente aluno”. Ele é o balconista que vende os produtos da educação no formato em que foi treinado, no entanto sem saber se os produtos são bons ou ruins, sem conhecer sua “fabricação” e sem entender como mudar para melhor o processo de “venda”; ou, se entende, não tem forças para alterá-lo.

Na sequência, foi solicitado que os tutores apresentassem suas expectativas com relação à profissão de tutor. Nesta questão, 139 tutores responderam, dentre os 196 válidos, e os números estão representados no Gráfico 35.

Gráfico 35 – Expectativas com relação à profissão

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Com base nos dados coletados, é possível até mesmo dividir os tutores em pessimistas e otimistas, em relação às suas expectativas para a profissão. A resposta que mais apareceu, com 27%, é que nada vai mudar e que não existem expectativas de melhoria para a profissão. Os que apontaram essa opção, em sua maioria, descreveram que a causa da falta de expectativa é que as forças políticas não deixarão que isso aconteça – principalmente por motivos financeiros. Para eles, tanto as IES privadas quanto as IES públicas não têm interesse em que a profissão de tutor seja regulamentada. Estes foram considerados como pessimistas, e nesse grupo foram identificados, ainda, os que citaram que só existem boas expectativas para as IES, com 4%, e os que só esperam o aumento da desmotivação entre os tutores, com 2%.

Para os otimistas, 20% esperam valorização, 14% querem ser reconhecidos como docentes, 9% esperam a regulamentação da profissão, 7% desejam melhor remuneração e 5% querem união da classe. Ainda houve citações de boas expectativas para melhoria na carreira, com 4%, conquistas de direitos trabalhistas, qualificação da classe e concursos públicos, todos com 2%, e diminuição do número de alunos, com 1%.

As respostas dos tutores, se somadas, trazem 1/3 de expectativas ruins em relação à profissão, contra 2/3 de expectativas boas. Esses dados demonstram que a maioria dos tutores acredita que mudanças positivas são possíveis, mesmo diante de todo o cenário negativo para a profissão apresentado neste trabalho, pois não se pode esquecer que, se

eles citaram essas “expectativas de mudanças”, é porque nenhuma delas é realidade neste momento. Apesar de cuidarem de um grande número de alunos, de não existirem concursos públicos para efetivação nas federais, de trabalharem desmotivados, de não possuírem direitos trabalhistas, de não existir união da classe, de serem mal remunerados, de não terem a profissão regulamentada e não serem equiparados aos docentes, ainda assim, a maioria tem expectativas de que a situação mude para melhor.

Fechando o questionário dos tutores, foi solicitado que eles deixassem comentários sobre alguma situação não levantada na pesquisa, mas que eles julgavam relevantes para uma análise mais robusta da profissão do tutor virtual. Esse campo foi preenchido por 106 tutores e também trouxe boas contribuições para o cenário estudado. No entanto, boa parte se tornou quase que uma repetição das expectativas levantadas na questão anterior. Assim, optou-se por não fazer uma análise das respostas, mas por citar os comentários identificados como interessantes para a pesquisa.

Dentre os textos destacados nas considerações finais dos tutores, há referências sobre todos os pontos discutidos nesta pesquisa sobre: a importância do tutor e ao mesmo tempo a falta de valorização da profissão; a necessidade de se regulamentar profissão; a necessidade de união da classe; o excesso de trabalho; os baixos salários ou os baixos valores das bolsas pagas; a profissão como “bico profissional”; a questão dos direitos autorais; reclamações sobre o ambiente de trabalho; e, a não equiparação da função do tutor com a do professor. Vejam-se algumas falas:

T22 - No modelo tradicional, a educação estava centrada no ensino, hoje isso está mudando, a educação centra-se na aprendizagem. Com isso, a educação a distância tem muito a contribuir para o aprendizado dos alunos, pois ele pode aprender em qualquer lugar. A tendência é que essa dicotomia entre modalidades acabe também e a educação seja entendida a partir das mídias. Legalizar a profissão do tutor é preparar um futuro promissor para a educação de um modo geral, não só no ensino superior, mas também no ensino básico.

T40 - Questionário bastante abrangente. Mas acrescentaria apenas que a regulamentação é benéfica inclusive para um melhor limiar dos direitos e deveres, do estímulo ao crescimento e do investimento na formação.

T43 - 1º - Os tutores têm uma importância tão grande que se tornam mais importantes que o professor coordenador da própria instituição, ou seja, é ele quem tem todos os aparatos para dizer ou não quem deve ser aprovado ou reprovado. É ele, ainda, que garante o bom desenvolvimento da disciplina. Como não regulamentar uma profissão que ensina e forma os cidadãos? Eu, enquanto tutora, preciso me dedicar a outra profissão caso queira me aposentar, pois não tenho resguardado o direito de contagem de tempo, por exemplo. Dessa forma, isso prejudica o trabalho enquanto tutora, pois tenho que me desdobrar para cumprir com outros cargos. Com a regulamentação, poderia me debruçar apenas na carreira de tutora, priorizando, dessa forma, a formação completa de outras pessoas.

T44 - Com minha experiência em 07 anos como tutor em instituição pública coloco abaixo alguns comentários negativos, visto que positivo não vejo nenhum. - Valor da bolsa ridículo; - Responsabilidade super "alta" do tutor; -

Baixa participação do professor no ambiente, chegando às vezes nem a aparecer; - Enorme o rodizio de tutores, da minha época de início 7 anos atrás tem apenas dois e cada ano passa dezenas de novos tutores; - Com o valor baixo das bolsas quem atua ou é como "bico" ou aluno que acabou de formar e quer pegar uns 6 meses de bolsa e depois não retorna mais;

T55 - O local de trabalho do tutor pode ser um diferencial na qualidade do trabalho oferecido. Nem sempre o ambiente da instituição se faz o melhor espaço para o exercício da profissão, podendo, muitas vezes, tornar o trabalho menos eficiente. (Desvio de atenção com demais colegas, dificuldades de locomoção para ele, pressão de chefia, desconforto do local).

T60 - A tutoria realmente é o coração da EaD, pois apesar de todos os problemas funciona como o pilar para o processo de ensino e aprendizagem nessa modalidade em que a interação aconteça e a aprendizagem, mesmo que de forma mais autônoma, seja possível.

T69 - Além da não exigência de qualificação para as disciplinas a serem trabalhadas, existe também a falta de capacitação e quantidade de alunos.

T75 - Entendo que é muito relevante para a Educação Brasileira esta pesquisa e estudo! No processo de Educação a Distância a figura do tutor é importantíssima e nada mais justo que dar a este profissional a devida importância. Parabéns pelos estudos e desejo que possa colher bons frutos e quem sabe refletir de maneira significativa no nosso trabalho!

T76 - Quero registrar o meu agradecimento pela pesquisa sobre o assunto! No processo de Educação a Distância o tutor é uma figura importantíssima para o bom andamento do curso e, principalmente, da construção do conhecimento. Parabéns por se preocupar de alguma forma com este profissional tão importante e que, até o momento, não se tem, legalmente, a devida valorização.

T79 - Precisamos de representantes que possam mover ações no que diz respeito a regulamentação da profissão de tutor. Precisamos estar amparados pela lei para podermos reivindicar nossos direitos.

T98 - Faltou uma pergunta sobre a opinião do tutor sobre o salário que recebe e o número de alunos que atendem, pois isso varia muito entre as instituições. A primeira tutoria que exerci, numa IES pública, havia 40 alunos para cada tutor, enquanto na última foram 15 alunos. A bolsa paga pela UAB é uma vergonha e isso deveria ser questionado.

T111 - Acredito que existe uma necessidade urgente na regulamentação da profissão, pois a formação dos futuros profissionais está comprometida, pelas relações que tenho visto serem construídas, inclusive na questão prática (estágio), na maioria das vezes é um "faz de conta".

T117 - Todo tutor é um potencial professor e deveria ser reconhecido por isto.

T119 - A relação entre tutor e professor é problemática. O tutor sofre com a falta de autonomia dentro da disciplina, pois a nossa rotina requer tomadas de decisões, sobre as quais não temos liberdade, nem autoridade para decidir, gerando um impasse.

T124 - A necessidade de atuar todos os dias na plataforma requer um comprometimento que deve ser remunerado. Uma comparação entre valores pagos, números de alunos e cargas horárias entre a educação pública e privada é interessante.

T127 - Porque não existe concurso para tutores? Porque só para professores? Sei que são questões, mas acho que é um bom caminho para se discutir também.

T148 - Embora desempenhe funções semelhantes/iguais a do professor na EaD, o tutor não possui autonomia suficiente com seus alunos. Por exemplo, o tutor ministra plantões para os alunos, com a finalidade de tirar dúvidas acerca do conteúdo estudado, mas não elabora as provas e/ou não participa do processo de elaboração. O que faz com que, muitas vezes, seja aplicada uma avaliação acima do nível de conhecimento da turma.

T159 - Acredito que a profissão de tutor exige mais do que a profissão docente. Pelo péssimo valor da tutoria (765\$), você tem apenas graduação, mas deve lecionar em uma turma de graduação. Interessante notar, também, que o professor vive, na maioria das vezes, em uma "camisa de força": não se pode

ter um discurso contrário ao professor da disciplina, muito menos "inovar" demais. No caso da instituição em questão, é constante haver professores que não foram concursados na EaD para trabalhar nela, mas deslocados do ensino presencial. Todo esse panorama deve ser considerado na análise.

T162 - A regulamentação da profissão do tutor online poderá ser importante ferramenta na busca da motivação e crescimento profissional. Além de tornar-se uma das estratégias de ampliação ao desenvolvimento e sustentabilidade do desenvolvimento do Ensino à distância.

T175 - Espero que o MEC mude sua linha de pensamento e que tenhamos mudanças em breve sobre a nossa profissão. Muita força e vontade política serão necessárias.

T181 - Entendo que deva haver união desta classe para se fortalecerem e exigem seus direitos como "profissão" - que ainda não é.

T183 - Temos que ter mais união entre os tutores do Brasil tudo. Só assim conseguiremos ser uma profissão reconhecida.

T188 - Gostaria que os tutores do Brasil fossem mais unidos. Existiu a ANATED, mas hoje não existe mais. Isso mostra a falta de união da classe para lutar por seus direitos.

T198 - Que tenhamos força e união para mudar este jogo que, na minha visão, é um jogo político. Será que vamos mudar isso?!?

T205 - Que os tutores se unam para mudar este cenário.

T206 - Que o MEC olhe com carinho sobre este dilema que vivemos diante de nossos postos de trabalho.

As considerações finais dos tutores mesclam-se entre reclamações da profissão e esperança de que a situação possa ser mudada. Até por isso, não se pode definir como necessidade fazer uma análise mais detalhada da questão.

3.3.3. A visão dos Gestores sobre o tutor virtual

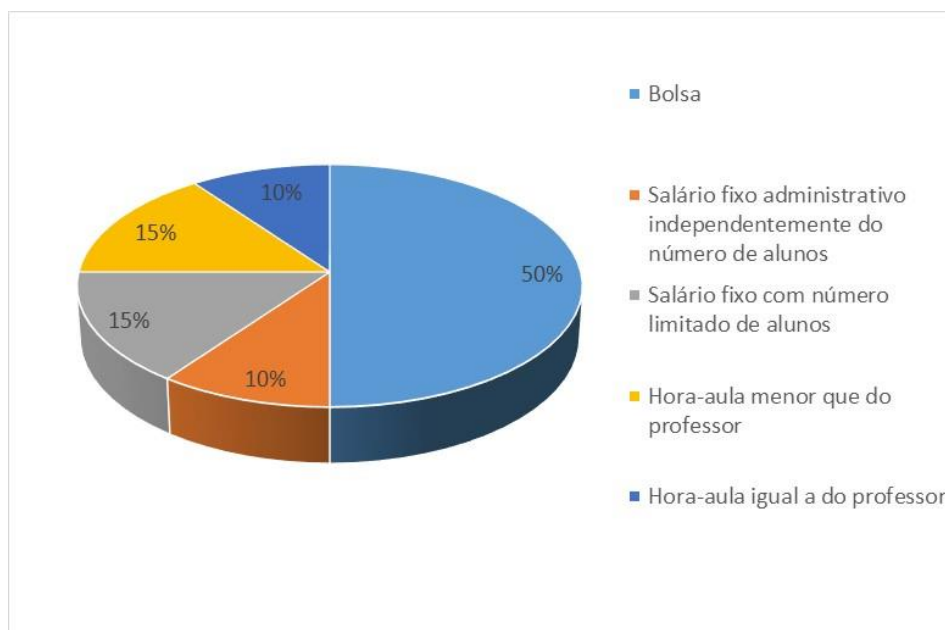
Os dados apresentados neste subitem representam as respostas de gestores educacionais de educação a distância sobre o tutor virtual. Deve-se ressaltar a importância da participação desse ator do processo de EAD, uma vez que, na maioria dos casos, ele é o responsável por criar o modelo das atividades de trabalho e participar do processo de contratação dos tutores.

Enfatize-se que a coleta de dados dos gestores foi uma das principais dificuldades desta pesquisa, pois muitos são resistentes em falar sobre esse assunto, já que o tutor virtual, em muitos casos, representa a válvula de escape para o lucro na EAD.

Para esta pesquisa foram ouvidos 20 gestores sendo 10 de IES públicas, 9 de IES privadas e 1 de IES do modelo "S" – já informado anteriormente. Não foi levantado o perfil dos gestores, pois tal levantamento não constituiu foco desta pesquisa. Só interessou, realmente, a opinião deles sobre o trabalho do tutor, sua importância, a não regulamentação e seus impactos para a profissão do tutor e para a EAD, de uma forma

geral. Em alguns pontos, com as mesmas questões, foram feitas comparações entre a opinião dos tutores e a dos gestores educacionais.

Gráfico 36 - Forma de Pagamento – resposta dos gestores



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Gráfico 37- Formação mínima exigida para contratação de tutores – resposta dos gestores



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

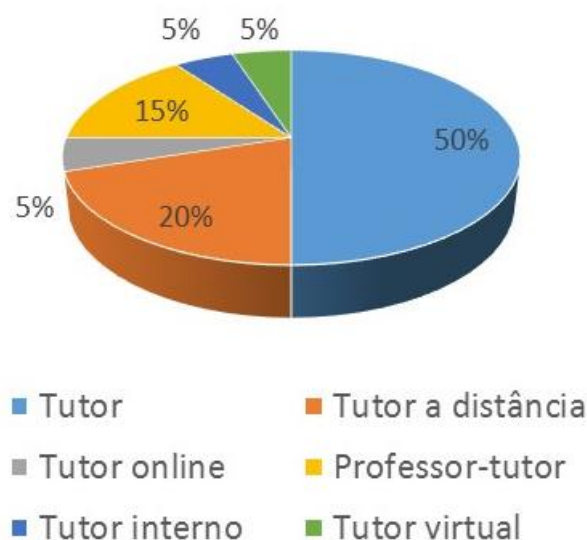
Os Gráficos 36 e 37 mostram a forma de pagamento dos gestores pesquisados e a formação mínima exigida para contratação dos tutores. Como metade dos gestores é de IES públicas, é evidente que o pagamento por “bolsas” ficou em 50%, enquanto os outros 10 gestores responderam da seguinte forma: em salário fixo com número limitado de alunos e pagamento de hora-aula com valor menor que a do professor, com 15% cada, e

salário fixo administrativo independentemente do número de alunos e hora-aula com valor igual à do professor, com 10% cada. Observa-se, pois, cinco formas diferentes de pagamento, não significando que elas se esgotam com essas respostas, pois os participantes representam pequena parcela de gestores educacionais de EAD.

Sobre a formação mínima para contratação, a maioria respondeu que é exigida basicamente especialização, resposta de 60% dos gestores, seguidas de *somente graduados*, com 35% e *graduados na área do curso em que atuará*, com 5%. Somente essas opções apareceram na formação. Nenhum gestor informou a necessidade de tutores com mestrado ou doutorado.

Após as questões objetivas iniciais foram apresentadas sete questões abertas relativas a: nomenclatura do tutor na IES; competências e habilidades exigidas na contratação; o porquê da não regulamentação da profissão; o que a não regulamentação pode causar na profissão do tutor e na qualidade de formação; o que aconteceria se a profissão do tutor virtual fosse regulamentada; e, se existe algo de positivo na não regulamentação da profissão do tutor. Ressalte-se que, dessas sete questões, seis foram feitas aos tutores e que serão apresentados aqui alguns dados comparativos entre eles. Isso porque os tutores veem sua profissão como pano de fundo para suas respostas, e os gestores educacionais nela veem um negócio e sua viabilidade econômica.

Gráfico 38 – Nomenclatura dos tutores



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Para a nomenclatura do tutor não apareceram tantos nomes diferentes quanto entre as respostas dos tutores, mas ainda assim ocorreram seis nomenclaturas diferentes para

vinte respondentes. O nome tutor é o que mais aparece (em 50% das respostas); em 20%, o nome é tutor a distância; em 15%, professor-tutor; e, em 5%, tutor online, tutor interno e tutor virtual. A nomenclatura que, em princípio não parece ser importante, demonstra o que a falta de um perfil profissiográfico pode causar em uma profissão. Conforme diversos autores já citados, a falta de identidade faz com que cada IES adote o nome que quiser, o perfil que quiser, e assim por diante.

Gráfico 39 – Competências e habilidades exigidas para contratação



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Na questão sobre as competências e habilidades exigidas para contratação, também respondida pelos tutores, coincidentemente o item “conhecimento de tecnologias de informação e comunicação” foi o que mais apareceu nas respostas, o que ressalta a importância de o tutor aprender a utilizar as TIC, em sua formação.. Depois desse item, os quatro mais citados foram: experiência na área de atuação; boa comunicação oral e escrita; graduação na área da disciplina; e, saber trabalhar em equipe. A maioria dos itens citados também apareceu nas respostas dos tutores, o que demonstra semelhança nas respostas entre os dois tipos de respondentes; porém esse dado é negativo, pois a grande diversidade de habilidades e competências exigidas confirma que, pelo menos no papel (no edital ou processo seletivo), as exigências para a contratação do tutor são muitas para

um profissional pouco valorizado, mal remunerado, com muito trabalho e com a profissão não regulamentada.

Os requisitos cobrados do tutor muitas vezes estão acima do que é exigido para a contratação de um professor, por exemplo. Na contratação de um professor para uma área pública, existe a prova de conteúdo, uma prova didática e a prova de títulos. Não se cobram todas as competências e habilidades que estão explícitas nas contratações dos tutores. Para uma vaga de professor em ensino privado, muitas vezes existe a análise de currículo, a prova didática e uma entrevista – também não há tantas exigências como na contratação dos tutores. Como pondera Martins (2014, p. 45), em análise de seu trabalho, em que faz duas observações sobre o edital para contratação de tutores em uma instituição pública: “[...] uma é que são muitas as atribuições, outra é que as atribuições ultrapassam a tradicional exigência docente com o processo prioritário de ensino e aprendizagem”.

Gráfico 40 – Por que a profissão não é regulamentada



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

A próxima questão aberta aos gestores indagava o porquê de a profissão não ser regulamentada. A maioria das respostas foi que o custo seria mais elevado para as instituições, deixando implícito que é importante que o tutor continue como está – numa

profissão que possa ser remunerada com valor menor do que aquele pago ao professor. A falta de interesse político, público e privado, foi o segundo item mais citado, seguido de questões trabalhistas (tutor não deixa resíduos) e inviabilidade de projetos. O restante das respostas está relacionado com a especificidade da profissão e suas decorrências, porém aqui são apontadas questões principais, ligadas ao tema mercadológico, à gestão de um negócio.

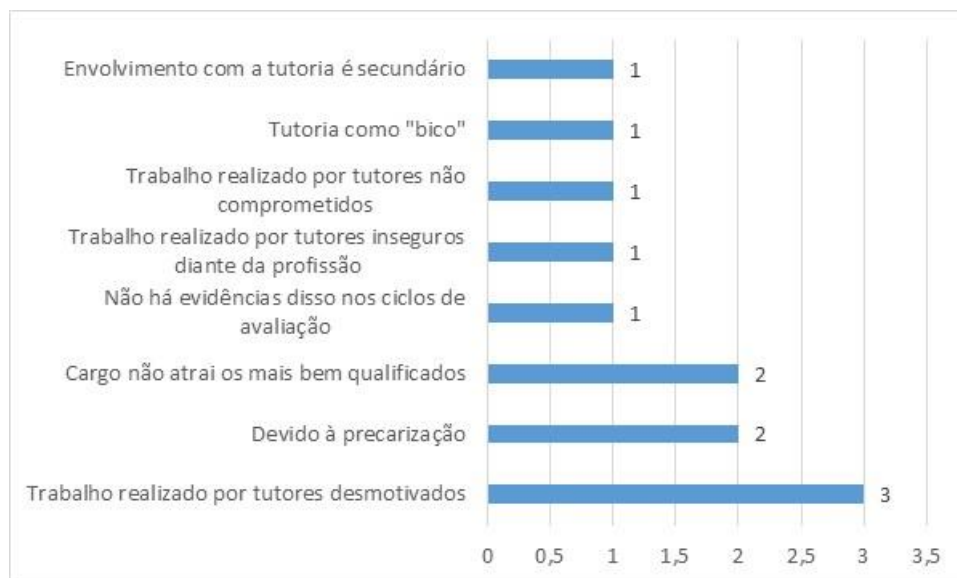
Manter um tutor é muito mais barato que manter um professor; mesmo que se constate que o trabalho desenvolvido pelo tutor é o de um docente, porque pagá-lo como tal? Uma das consequências da não regulamentação da profissão é pagar salários mais baixos ou hora-aula com valor menor. O “negócio educacional” será inviável para as IES, se o tutor se transformar em professor, não interessa se em IES pública ou privada.

Gráfico 41 – O que a falta de regulamentação causa na profissão do tutor virtual



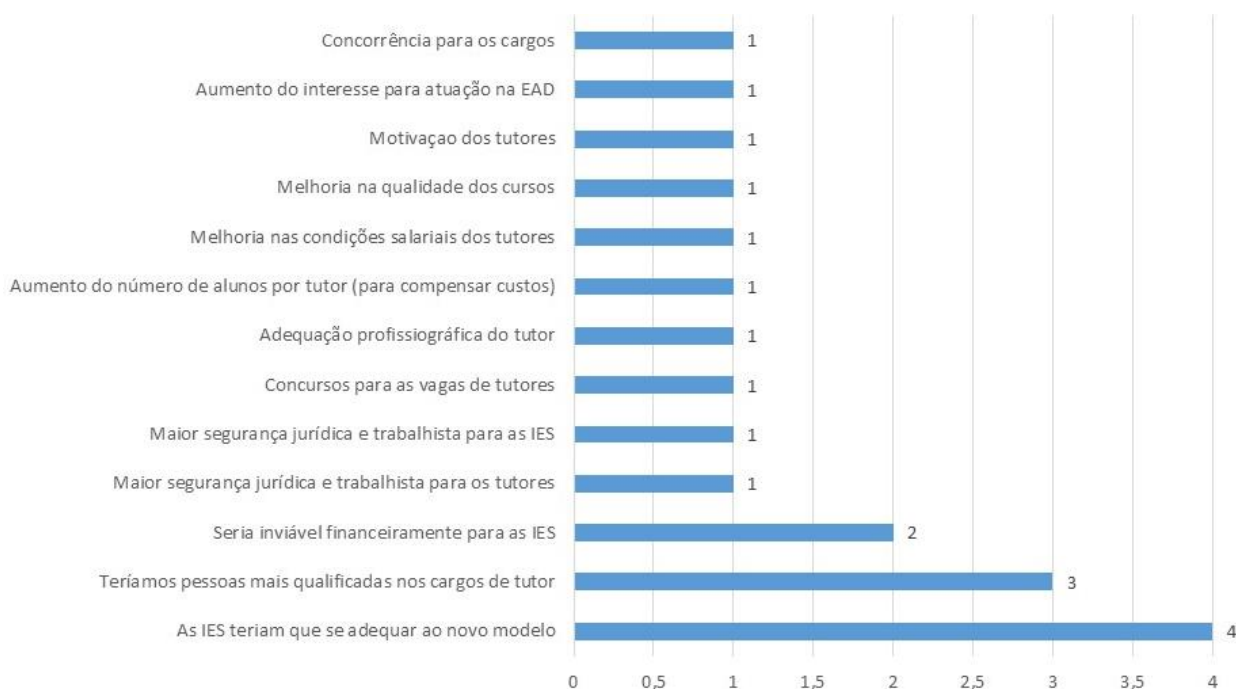
Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Sobre o que a não regulamentação pode causar no profissional, as respostas que mais apareceram trazem itens relacionados à desmotivação, precarização do trabalho do tutor e a contratação de tutores desqualificados para a condução das disciplinas. A desmotivação, que aqui aparece como item mais citado pelos gestores, ficou em segundo lugar nas respostas dos tutores, que colocaram a questão salarial como principal ponto, e a desmotivação, em segundo lugar. Quanto aos outros itens citados nas respostas dos gestores, todos apareceram, de alguma forma, nas respostas dos tutores.

Gráfico 42 – A falta de regulamentação pode trazer prejuízos para a qualidade de formação?

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Sobre o fato de a não regulamentação impactar a qualidade de formação, todos foram unânimes em dizer que sim, que traz prejuízos. As respostas mais recorrentes estão ligadas ao fato de os tutores trabalharem desmotivados, num cenário de precarização e com baixa qualificação profissional, o que traz uma ligação coerente com a resposta anterior, sobre o impacto na profissão. Assim, os gestores confirmam que, se a não regulamentação interfere na profissão do tutor, conseqüentemente interfere também na formação discente. Pela visão dos gestores, trabalhar desmotivado, em cenário de precarização da profissão e ainda mal qualificado, certamente traz conseqüências negativas à relação de ensino e aprendizagem. Nesta questão, exceto pelo fato de que todos os gestores foram unânimes nas respostas e os tutores não o foram, é possível afirmar que existe concordância entre gestores e a maioria dos tutores quanto ao fato de a não regulamentação da profissão trazer prejuízos para a formação discente.

Gráfico 43 – O que aconteceria se a profissão fosse regulamentada?

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

A questão sobre o que aconteceria se a profissão fosse regulamentada foi a única indagação do questionário a que somente os gestores responderam. A ideia era entender, do ponto de vista dos gestores, quais impactos a regulamentação poderia trazer para as IES.

Com foco voltado para os tutores houve respostas relacionadas à melhoria de salário, ganho de direitos trabalhistas, adequação profissiográfica e motivação dos tutores. Todas as outras respostas, como se observa no Gráfico 43, estão relacionadas com visão de negócios e não com uma preocupação com o tutor ou com a qualidade de formação.

O principal ponto levantado foi que as IES deverão se adaptar ao novo modelo. Esse novo modelo é referente à conjuntura econômica, à contratação, à refacção de contas internamente, para que o negócio se torne viável. O segundo ponto foi que, regulamentando a profissão, haveria tutores mais qualificados, já que a regulamentação passaria a colocar mais critérios profissionais do que pessoais para a figura do tutor. Mas há também uma gama de gestores, no caso, três deles, que acreditam que, se a profissão for regulamentada, a EAD se tornará inviável. Surge aqui, mais uma vez, um paradoxo entre o fato de o tutor ser a figura mais importante do processo de EAD e o fato de não poder ter sua profissão regulamentada porque isso tornaria o negócio inviável. Outra

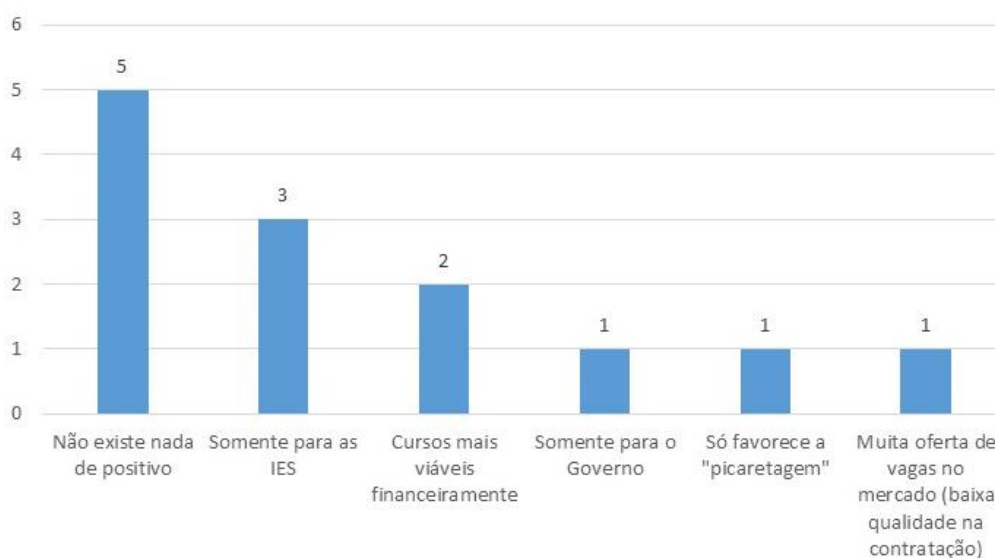
resposta totalmente voltada para a questão mercadológica foi que, se a profissão for regulamentada, as IES deverão aumentar o número de alunos por tutor, para compensar o aumento de custos. Esta foi a resposta de um tutor de IES privada em que, notadamente, os tutores já apresentam elevado número de alunos por tutoria assumida.

Pucci (2015, p 7) faz uma crítica às reverências das IES brasileiras ao mercado. IES que não se preocupam com a formação do cidadão emancipado:

Outro conjunto de problemas que nos preocupa é a progressiva submissão da universidade brasileira ao mercado. Que a universidade tenha o papel de formar competentes profissionais para atuarem no mercado de trabalho é esta uma de suas funções principais; agora, que a universidade se submeta aos desígnios do mercado e se descure de formar o cidadão crítico e autônomo é um problema que se agravou atualmente, vinculado ao estágio em que se desenvolve o sistema capitalista de produção.

O autor refere-se à lógica do mercado e da expansão do negócio. Atender mais alunos, formar mais alunos, colocar mais alunos no mercado. Se a profissão do tutor for regulamentada, mudar-se-á a estratégia, para se ter mais alunos. A que preço, para a formação do indivíduo? De qual qualidade de formação estamos falando? Colocando 500, 600, 700, 1000 alunos para que somente um tutor os atenda? Como falar de qualidade de formação em um cenário assim? Como falar de qualidade quando existem tutores desmotivados trabalhando por parcos salários ou bolsas de trabalho para atender a uma infinidade de alunos em horários e locais muitas vezes inapropriados e com tecnologias ultrapassadas? Não se pode falar em qualidade de formação em um cenário como este.

Gráfico 44 – Algo positivo na não regulamentação



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados coletados na pesquisa de campo

Por fim, o questionário dos gestores também procurou levantar se a não regulamentação dos tutores traz algo de positivo ao cenário de EAD. Esta questão, não obrigatória, foi respondida por 13 gestores. A resposta mais recorrente, para 5 deles, foi que não existe nada de positivo; outros 3 afirmaram que a não regulamentação só é boa para as próprias IES; 2 afirmaram que a não regulamentação torna os cursos mais viáveis financeiramente; e houve uma resposta que apontou que a não regulamentação só favorece o governo, outra dizendo que “só favorece a picaretagem”, e uma terceira referindo que a não regulamentação traz muita oferta de emprego para tutores, porém com baixa exigência de qualificação.

Esses itens são complementares para a pesquisa, mas também trazem visões parecidas com as que apareceram nas respostas dos tutores. Um exemplo é a questão de a não regulamentação ser economicamente boa para as IES, boa para o governo, mas não positiva para o tutor ou para a EAD, de forma geral. Independentemente das opiniões, não regulamentar a profissão de um colaborador que é reconhecido por todos como peça fundamental para que o ensino aconteça na EAD, por todos os motivos apresentados, é realmente jogar a profissão de tutor no limbo e pensar em seu papel como uma mera peça para cortar custos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Educação a distância, que permite flexibilidade de tempo e espaço, é vista por muitos como uma das grandes possibilidades de democratização do ensino superior. Matias-Pereira (2008, p. 46) afirma que:

Partimos do pressuposto de que, a utilização da ferramenta EaD permite incluir, por meio da oferta de oportunidade de educação da qualidade, um grande número de pessoas que estão distantes de centros de formação, e que estão impossibilitadas de frequentar os ambientes presenciais. A educação a distância, nesse contexto, é aceita como a ferramenta mais adaptável para atender a demanda de um enorme contingente da população do país que já se encontra em idade adulta, em atividade profissional, ou impossibilitada de se locomover. São pessoas que não podem frequentar o ensino presencial, pois não dispõem das condições adequadas para isso.

A EAD tem papel fundamental no acesso ao ensino superior, porém não pode ser vista como a solução mágica para o problema de formação que se arrasta há muito tempo no Brasil. Como apontado por Bielschowsky (2011), a EAD pode contribuir para o acesso ao ensino superior, pois tem um forte componente de inclusão social, mas não se pode esquecer a questão da qualidade de formação e da emancipação do cidadão. Sobre essa questão, Pucci (2015, p. 10) observa:

Se de um lado, o desenvolvimento tecnológico em tempos de capitalismo global quer cada vez mais se utilizar do espaço universitário para capacitar seus profissionais e encontra nele muitos colaboradores; há, ainda, filósofos de renome, como Giacoia Junior, Chauí e outros, que reagem com firmeza contra a permanência hegemônica do mercado na Academia. Eles, com o risco de serem tachados de anacrônicos, defendem com vigor a necessidade e a força de potência da *Bildung*²² no ensino superior em pleno século XXI. Certamente porque acreditam que esse conceito, mesmo submetido ao uso estúrdio e impróprio que o desenvolvimento capitalista e tecnológico fez dele em sua trajetória mais recente, não perdeu a profundidade semântica que a história do pensamento e da academia lhe forneceu; e que, portanto, continua alimentando em seu interior a possibilidade de sua práxis.

Há necessidade, também, de observar que oferecer possibilidades de acesso ao ensino superior não significa que o cidadão entrará em um curso que apresenta qualidade de formação. Muitas vezes o indivíduo opta pela questão do preço, mas fazer um curso baseado em precificação leva a uma reflexão sobre “a que custo se pode ter essa redução de preço”? A compensação disso pode ser a baixa qualidade de formação do curso, a precarização do trabalho de quem está por trás dos processos de ensino – o tutor principalmente, e a educação sendo tratada como mercadoria, em uma prateleira de produtos.

²² Formação

Nessas considerações finais, pretende-se uma amarração entre a relação do que foi pesquisado, a hipótese levantada e o objetivo proposto. Todos os questionamentos levantados no início do trabalho, para elaboração dos objetivos da tese, foram registrados pelos tutores, e boa parte deles também pelos gestores educacionais de EAD, para verificar se a não regulamentação do trabalho do tutor virtual traz algum reflexo para a qualidade de formação da EAD e o que isso também impacta em termos de precarização do trabalho de tutoria e mercantilização da educação a distância.

Em muitas respostas coletadas, não foram necessárias análises mais profundas para verificar efeitos nos três aspectos ao mesmo tempo: qualidade de formação, precarização do trabalho do tutor e mercantilização da EAD.

Aspectos como desmotivação do tutor, alto número de alunos por tutor, baixos salários, cargo sendo tratado como um “bico profissional”, tutor não ser tratado como professor, desqualificação profissional, entre outros, trazem consequências diretas na qualidade de formação e na precarização do trabalho docente. A questão da mercantilização foi também diretamente constatada quando a figura do tutor é percebida como um dos pilares do corte de custos e viabilidade econômica para a EAD, versões que foram levantadas pelos tutores e confirmadas pelos gestores educacionais.

Diversos autores defendem que o trabalho docente na educação a distância é dividido entre diversos atores, sendo os principais os professores-autores e os tutores. Essa situação é realidade, mas, ainda que afirme que o trabalho “docente” é dividido e uma parte dele cabe ao tutor virtual, esse profissional não tem *status* de docente, na maioria das IES onde atua. A legislação também não o reconhece como tal. Assim, essa parte da docência, em decorrência de seu não reconhecimento, traduz-se em uma variável que “ajuda” negativamente para que a profissão não seja reconhecida. Exigem-se muitas competências e habilidades extracurriculares e pouca qualificação formativa do tutor, quando de sua contratação. Assim, a profissão ganha realmente contornos de “bico profissional” e boa parte dos tutores não a vê como uma profissão séria.

Não se pode generalizar o que foi observado nesta pesquisa, é certo, pois que existem instituições sérias que buscam dar qualidade de formação a seus alunos e que tentam fazer isso por meio de inovação em seu modelo de EAD. Há instituições que não colocam grande número de alunos em suas turmas e que não têm um caráter puramente mercadológico. Por outro lado, os resultados encontrados e analisados mostram que existem muitas IES sem um mínimo de padrão de qualidade e que estão no “mercado educacional” simplesmente procurando aumentar sua margem de lucro, deixando para

segundo plano a formação dos discentes. Como é possível que um único tutor tenha interação com mil alunos? Como poderá corrigir as atividades, responder a e-mails. Com que respaldo pedagógico pode existir tal interação, se não for por algo robotizado, autômato, com frieza nas relações aluno x tutor? Qual corrente pedagógica pode dar suporte a um processo de formação como esse? O cenário de precarização é constatado no número de alunos com que os tutores trabalham no fato de trabalharem utilizando suas próprias infraestruturas, nos baixos salários pagos pelas IES públicas e boa parte das privadas, na baixa qualificação dos tutores ao assumirem seus cargos, na desmotivação em se trabalhar em uma profissão não valorizada e não regulamentada, entre outros fatores. Esse cenário, que advém da falta de regulamentação da profissão e da inexistência de perfil profissiográfico, dá margens para que cada instituição construa a sua imagem de tutor de acordo com o que necessita. E essa necessidade nem sempre está atrelada a ao objetivo de formar o cidadão com qualidade, pelo contrário, conforme respostas dos gestores o pano de fundo é fundamentalmente econômico.

Não houve pesquisa de campo sobre o porquê de não existirem políticas públicas para regulamentar a profissão do tutor, tanto nas instituições públicas quanto nas privadas, porém os dados levantados e analisados apontam que continuar com a figura do tutor no *status quo* é melhor para ambos os tipos de instituições. Para as públicas, porque podem continuar pagando por bolsas sem contratar definitivamente, e para as privadas, porque podem, em grande parte, continuar pagando um salário miserável para um número absurdo de profissionais sem que se tenha um padrão de contratação e qualificação. Onde está a preocupação com o profissional e mesmo com a qualidade de formação docente, nesse cenário?

Não existem respostas prontas relativas aos motivos de a profissão do tutor não ser regulamentada, mas todas as pesquisas de campo e todos os documentos pesquisados para a criação dessa tese direcionam para a viabilidade econômica da educação a distância. Assim, paga-se menos ao tutor, mesmo sabendo que as atividades que realiza são atividades docentes. Além de pagar menos ao tutor, coloca-se sob seus cuidados pedagógicos um número de alunos que, pelo mesmo valor, jamais seria assumido pelos docentes.

Conforme relatado, o novo marco regulatório mantém o tutor exatamente como está, sem reconhecimento como profissional e com remuneração e atividades definidas pelas IES. Assim, mantém-se o estado atual do tutor como um profissional sem profissão.

Sobre essa aceitação do *status quo*, os próprios tutores reconhecem que existe acomodação com a situação e falta de união da classe. Trata-se de uma aceitação do que lhes é imposto como legítimo.

Como observa Geuss (1988, p. 97),

As sociedades que atingiram um certo nível de complexidade organizacional – certamente todas aquelas organizadas em forma de “estados” – têm mecanismos institucionais para atingir decisões sobre ações coletivas. Pessoas que vivem em sociedades sadias, que funcionam bem, geralmente aceitam até aquelas decisões sociais que frustram claramente seus desejos e preferências imediatos e percebidos, contanto que eles acreditem que tais decisões sejam legítimas.

No Brasil, não existe uma associação de tutores, não existe um sindicato, não existe um órgão que dê sustentação profissional e que se preocupe com tutores de EAD. Assim, pode ser que essa ausência de união da classe influencie negativamente os tutores a manterem o *status quo*, como acontece nesse momento. É o cenário em que a totalidade tem poder sobre o indivíduo, como demonstram Pucci, Lastória e Zuin (2010, p. 20):

Em contrapartida, o poder da totalidade sobre o indivíduo prosperou com tal desproporção que tem que reproduzir em si esse vazio de forma. O que antes estava de tal modo configurado que os sujeitos podiam conseguir aí sua imagem, problemática, que fosse — tem essa origem; porém eles estão tão destituídos de liberdade que sua vida conjunta não se articula como verdadeira, pois lhes falta o necessário apoio em si mesmos. Fato que fica expresso em palavras fortes como “ideal” ou “modelo”, nas quais vem inscrita sua própria impossibilidade. [...] Fica evidente o pesar que nos marca a ausência de um cosmo social e espiritual que fosse, para falar como Hegel, “substancial”, sem pressões, mas, para o indivíduo, inquestionavelmente obrigatório. Fica evidente o pesar pela ausência de uma totalidade justa e reconciliada com o singular.

No processo de EAD cabe aos tutores um papel paradoxal, de figura principal, mas desvalorizada. É como se um famoso ator fosse chamado para ser a estrela de um filme mas fosse dado mais valor ao ator coadjuvante. Tudo que é passado ao tutor deve seguir rigidamente uma regra, sem que se possa desviar de seu caminho, sem que se possa usar de criatividade.

Como dar qualidade de formação se já existe um modelo que não permite que o responsável essencial, o tutor, possa modificar o que já foi planejado e amarrado? Como falar de qualidade, se o ator principal que fica na ponta do processo, com o aluno, não tem autonomia para mudanças diante do que lhe foi passado, já pronto, em manuais, projetos e planos de trabalho? É impossível falar de qualidade de formação em um contexto como esse, pois todo o processo que existe já está pronto em forma de um serviço que será vendido. Analisando assim, ratifica-se que o tutor será o balconista do processo

que deve atender “ao cliente” (aluno) da melhor forma possível dentro de suas possibilidades padronizadas. E mesmo que seja pago como docente e passe a ser tratado como tal; e mesmo que esse nome, “tutor”, não seja mais necessário, por passar a existir isonomia de atividades, funções e salário, ainda assim, se o trabalho pré-formatado do tutor virtual na EAD não deixar de existir, não se poderá falar de qualidade de formação.

As instituições que ofertam EAD, em sua maioria, criaram seus modelos e processos de ensino sempre incluindo o tutor como linha de frente com aluno e, ao mesmo tempo, colocando-o como um professor de segunda linha. A principal causa disso é a viabilidade econômica do processo, e isso leva a ter a EAD puramente como mercadoria.

Isso afasta cada vez mais a ideia de que professores e tutores realmente “ensinam”, pois isso implica algo pré-formatado no dia-a-dia da escola. Troca de experiência e saberes, sinergia, respeito ao ritmo de uma turma, entre tantas outras coisas, ficam a desejar em um sistema prescrito em forma de produto. Tudo isso favorece uma padronização. Assim, os tutores deixam de enriquecer suas atividades e passam a seguir o padrão preestabelecido. Seguindo esse caminho, a educação a distância ruma para um modelo de “caixinhas padronizadas” vendidas a clientes ávidos por um diploma de nível superior.

Este modelo educacional se transforma, assim, em um produto da indústria cultural numa linha muito semelhante, entre as organizações. Muito do que se vê nas IES que ofertam EAD guarda semelhança em formato, arranjo pedagógico, equipe multidisciplinar, etc. Os “clientes”, alunos com desejo de entrar no mercado de trabalho, acabam por se tornarem parte desse processo da indústria cultural que “confere a tudo um ar de semelhança” (Waltz, 2006, p. 21).

Adorno não se limita a analisar a tecnologia de forma ampla, mas avalia o seu efeito prático através dos produtos da Indústria Cultural. Para ele, esses produtos provocam a atrofia da atividade intelectual do espectador. E essa paralisação não se deve unicamente a mecanismos ou armadilhas psicológicas, mas à própria estrutura e à forma de acompanhamento e utilização desses produtos. (*Idem*, p. 49)

A nova portaria que regulamenta a educação a distância (ainda não publicada até o momento, mas já aprovada no CNE) ainda permite que o tutor fique no limbo profissional e deixa claro que cada instituição deve colocar a configuração para o tutor em seu PDI, PPI e PPC de cursos, abrindo, dessa forma, uma contínua brecha para que os aspectos negativos aqui levantados continuem a se repetir.

Não se trata de um processo de democratização da educação para emancipação do cidadão, pois, conforme se constatou neste trabalho, a figura do tutor é utilizada no processo de EAD como um curinga que ajuda a estabelecer uma relação de mercado, ou seja, demanda *versus* procura. Isso não é educação, muito menos educação de qualidade; trata-se de uma demanda de mercado. A educação curvou-se ao que o mercado exige, de acordo com sua dominante influência. Como assevera Adorno (1995, p. 140-142):

Eu diria que atualmente a educação tem muito mais a declarar acerca do comportamento no mundo do que intermediar para nós alguns modelos ideais preestabelecidos [...] a própria organização do mundo em que vivemos e a ideologia dominante — hoje muito pouco parecida com uma determinada visão de mundo ou teoria —, ou seja, a organização do mundo converteu-se a si mesma imediatamente em sua própria ideologia. Ela exerce uma pressão tão imensa sobre as pessoas, que supera toda a educação.

A educação não pode simplesmente formar para a adaptação do homem ao mundo; deve também preparar o cidadão consciente e emancipado.

A educação seria impotente e ideológica se ignorasse o objetivo de adaptação e não preparasse os homens para se orientarem no mundo. Porém ela seria igualmente questionável se ficasse nisto, produzindo nada além de well adjusted people, pessoas bem ajustadas, em consequência do que a situação existente se impõe precisamente no que tem de pior. Nestes termos, desde o início existe no conceito de educação para a consciência e para a racionalidade uma ambiguidade. Talvez não seja possível superá-la no existente, mas certamente não podemos nos desviar dela (*Idem*, p. 149).

Pucci (2015, p. 7) observa que a Declaração de Bolonha, de 1999, “[...] selou a subsunção da universidade europeia ao mercado capitalista.” A educação tornou-se atrativa, como um negócio.

Mas o Processo de Bolonha não se espalhou apenas nos horizontes da Comunidade Europeia; ele está se globalizando e vem ingressando com força total nos países anteriormente colonizados pelas nações europeias. É o que estamos assistindo em nossa pátria, não apenas pela crescente mercantilização do ensino superior, mas pela submissão acrítica de nossas IES aos ditames do mercado. (*Idem*, p. 8).

Ainda Pucci (2015, p. 8), citando Chauí, destaca que a universidade está saindo de um modelo de instituição de ensino para um modelo de prestadora de serviço, para uma universidade operacional (p. 8)

Na universidade operacional, dizia a filósofa, a docência passa ser entendida como transmissão de conhecimentos, adestramento, habilitação ligeira para os estudantes, que precisam entrar rapidamente no mercado de trabalho; e, com isso, faz-se desaparecer a marca essencial da docência: a formação. Numa escola operacional, não há espaço para reflexão, a crítica, o exame de conhecimentos instituídos (CHAUI, 2003, p. 7 *apud* PUCCI, 2015, p. 8).

Por mais que existam instituições querendo levar a sério a formação em EAD, por tudo que foi abordado e pesquisado nesta tese, é notório que a maioria segue a lógica do mercado. É também notório que uma das principais válvulas de escape para a lucratividade é o maior número de alunos por tutoria, o pagamento menor pelo trabalho docente, o contrato temporário e uma carga de trabalho maior para quem não tem onde e a quem recorrer – o tutor.

A educação a distância permite a formação de grande quantidade de pessoas e, para essa formação, os tutores virtuais representam os principais norteadores do processo de ensino e aprendizagem. Identificou-se, por meio do estudo de muitos autores, que eles representam o principal ponto de contato e interação com os alunos. Precisa-se saber qual qualidade se pretende obter para uma massa tão grande de pessoas e qual a finalidade de formar essas pessoas. Talvez resulte em um discurso vazio todo este trabalho, se o mercado aceitar de forma razoável toda essa massa formada pela educação a distância sem questionar a qualidade de formação, sem dar valor a um profissional considerado tão importante. Formar um grande número de profissionais com qual finalidade? Puramente para o mercado? É isso que basta, e não deve preocupar com a formação de qualidade? Não se deve preocupar com a formação do cidadão? A preocupação deve ser apenas em formar peças de reposição? É possível formar apenas criando manuais, cartilhas e processos passo a passo de aprendizagem? Serão formadas pessoas conforme o modelo taylorista de produção e prestação de serviços? E se assim o for, o tutor poderá ficar no patamar em que está, sem lutar, sem querer crescer, sem se formar adequadamente, ganhando pouco e sem ter alguém que olhe por ele?

Como avisa o conteúdo do poema de Bertold Brecht intitulado “Isso é Natural?”, os tutores não podem ficar à mercê de modelos mercadológicos que apenas apontam o que está sendo feito não tem como ser alterado. É dever, enquanto educadores, que eles lutem para que a educação não seja tratada como mercadoria, para que a profissão seja, não só regulamentada, como também tratada como essência docente para uma formação de qualidade em EAD.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADORNO, T. W. **Educação e Emancipação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.

_____. **Teoria da Semiformação**. In: PUCCI, B.; LASTÓRIA, L. A. C. N.; ZUIN, A. A. S. *Teoria Crítica e Inconformismo: novas perspectivas de pesquisa*. Campinas: Autores Associados, 2010, p. 7-40.

ADORNO, T. W.; HORKHEIMER, M. “A Indústria Cultural: o Esclarecimento como Mistificação das Massas”. In ADORNO, T. W.; HORKHEIMER, M. **Dialética do Esclarecimento: Fragmentos Filosóficos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1985, p. 99-138.

ALVES, A. F.. **Guia de Métodos Quantitativos Aplicados a Negócios**. Centro Universitário do Sul de Minas Gerais: UNIS-MG. Varginha, 2014.

ALONSO, K. M.. **A Expansão do Ensino Superior no Brasil e a EaD: dinâmicas e lugares**. *Educação e Sociedade*. V. 31, n. 113, p. 1319-1335. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br>. Campinas. Out-dez, 2010. Acessado em 30 de outubro de 2014.

ARAÚJO, L. C. G. de. **Organização, Sistemas e Métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional: arquitetura, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia**. São Paulo, Atlas, 2001.

BANDEIRA, B. S. **Formação cultural e educação: Adorno e a semiformação**. Disponível em <http://www.ufsm.br/gpforma/2senafe/PDF/035e4.pdf>. Acessado em 10 de dezembro de 2012.

BIELSCHOWSKY, Carlos. **O papel da Educação a Distância na democratização do ensino superior**. Oficina de trabalho – Fórum de pró-reitores de graduação das universidades brasileiras – região sudeste. Rio de Janeiro, Dezembro de 2011. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO. Disponível em <http://www.forgrad.com.br/documentos/apresentacoes/apresentacao_oficina_regional_2011_regiao_sudeste_1.pdf> Acessado em 10 de dezembro de 2012.

BONDNEWS. Redação Bonde.com TRT 18. **Tutor a distância consegue na Justiça direito a salário de professor**. Disponível em http://www.bonde.com.br/?id_bonde=1-12--320-20141025. Acessado em 30 de outubro de 2014.

BRASIL. **DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943**. Disponível em <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-5452-1-maio-1943-415500-norma-pe.html>. Acessado em 07 de julho de 2015.

_____. **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DO DESPORTO. PORTARIA N.º 301, DE 7 DE ABRIL DE 1998**. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/port301.pdf>. Acessado em 07 de julho de 2015.

____. MEC. **Portaria 4.059**, de 13 de dezembro de 2004.

____. **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. Publicado no Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 20 de dezembro de 2005.

____. **Decreto 5.800 de 08 de junho de 2006**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm. Acessado em 10 de agosto de 2013.

____. MEC – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Referenciais de REFERENCIAIS para educação superior a distância**. Brasília. Agosto de 2007.

____. MEC. **PORTARIA NORMATIVA Nº 40, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2007**. Disponível em http://download.inep.gov.br/download//superior/2011/portaria_normativa_n40_12_dezembro_2007.pdf. Acessado em 07 de julho de 2015.

____. CAPES. **Resolução CD/FNDE nº 26, de 5 de junho de 2009**. Disponível em http://www.uab.capes.gov.br/images/stories/downloads/legislacao/resolucao_fnde_n26.pdf. Acessado em 23 de setembro de 2015.

____. CÂMARA DOS DEPUTADOS. COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO. **Análise do Projeto de Lei 2.435**, de 2011.

____. MEC. **Censo da Educação Superior 2014 – principais resultados**. Disponível em download.inep.gov.br/.../censo_da_educacao_superior_2014_principais_resultados.xls. 2015. Acessado em 20 de abril de 2016.

____. **Instrumento de Credenciamento Institucional para Oferta da Modalidade de Educação a Distância**. Disponível em http://download.inep.gov.br/download/superior/ead/Instrumento_Credenciamento_IES-EAD.pdf. Acessado em 07 de julho de 2015.

____. INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. MEC. **Instrumento de Avaliação de Cursos – Presencial e a Distância**. Disponível em http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_cursos_graduacao_publicacao_agosto_2015.pdf. Acessado em 07 de julho de 2015.

____. **Credenciamento de Polo de Apoio Presencial para Educação a Distância**. Disponível em http://download.inep.gov.br/download/superior/ead/Instrumento_Cred_Polo_EAD_atualizado_agosto.pdf. Acessado em 23 de setembro de 2015.

____. CAPES. **Histórico do modelo UAB**. Disponível em http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=21. Acessado em 10 de agosto de 2013.

_____. MEC. **PARECER CNE/CES Nº: 564/2015**. Disponível em http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=31361-parecer-cne-ces-564-15-pdf&Itemid=30192. Acessado em 20 de abril de 2016.

BRUST HACKMAYER, M.; BOHADANA, E. (2014). Professor ou tutor: uma linha tênue na docência em EAD. **RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia**, volumen 17, nº 2, p. 223-240. 2014.

CAMPOS, G. H. B. de; ZIVIANI, C.; ROQUE, G. O. B. Análise da Avaliação da Qualidade em Educação a Distância no Modo 2 da Produção do Conhecimento. **Revista e-Curriculum**, São Paulo, v.11 n.01 abr.2013. pp. 181-200. Disponível em <http://revistas.pucsp.br/index.php/curriculum/article/view/9320/11306>. Acessado em 10 de junho de 2015.

CARDOSO, M. Y. N. P. **A precarização da formação docente para a tutoria a distância: análises**. Tese de doutorado. PPGE – UNIMEP. 2012.

CEAD-UNB – Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília. **Proposta regulamenta tutoria em educação a distância**. 2012. Disponível em <http://www.cead.unb.br/index.php/todas-as-noticias/233-proposta-regulamenta-tutoria-em-educacao-a-distancia.html>. Acessado em 10 de julho de 2015.

Censo EaD.br: **Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2014** = Censo EaD.br: analytic report of distance learning in Brazil/ [traduzido por Maria Thereza Moss de Abreu]. – Curitiba: Ibpex, 2014. Disponível em http://www.abed.org.br/site/pt/midioteca/censo_ead/1272/2014/10/censoead.br_2013/2014. Acessado em 20 de abril de 2015.

CHAVES FILHO, H. Regulação da Modalidade de EAD no Brasil. *In* LITTO, F.; FORMIGA, M. **Educação a Distância** – o estado da Arte. V. 2. São Paulo: Pearson. 2012.

CHIANTIA, F. C. Regulamentação e Desburocratização da EAD no Brasil. *In* LITTO, F.; FORMIGA, M. **Educação a Distância** – o estado da Arte. V. 2. São Paulo: Pearson. 2012

DOURADO, L. F.. Políticas e gestão da educação superior a distância: novos marcos regulatórios? **Educação e Sociedade**. v. 29, n 104. Campinas. Out de 2008. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302008000300012&lang=pt Acessado em 07 de novembro de 2011.f

EXTRA CLASSE. **Falta de articulação entre as leis trabalhistas e educacionais prejudica o professor**. Disponível em <http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2015/09/falta-de-articulacao-entre-as-leis-trabalhistas-e-educacionais-prejudica-o-professor/>. Acessado em 07 de julho de 2015.

FAGUNDES, G. **Educação Superior** Comentada – Análise dos cuidados inerentes à contratação de tutores. Disponível em <http://www.abmes.org.br/abmes/noticias/detalhe/id/916>. Acessado em 07 de julho de 2015.

FARIA, E. V. de. **O tutor na Educação a Distância**: A construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora. Scientia FAER, Olímpia - SP, Ano 2, Volume 2, 1º Semestre. 2010 . Disponível em <http://www.f aer.edu.br/revistafaer/artigos/edicao2/elisio.pdf>. Acessado em 07 de julho de 2015.

FERREIRA, A. B. de H. **Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1995.

FERREIRA, M. M. S. e REZENDE. R. S. R.. **O trabalho de tutoria assumido pelo Programa de Educação a Distância da Universidade de Uberaba**: um relato de experiência. 2003. Disponível em: www.abed.org?seminarios2003/testo19.htm. Acessado em 07 de julho de 2015.

GEUSS, R. **Teoria Crítica: Habermas e a Escola de Frankfurt**. Tradução Bento Itamar Borges. Campinas: SP. 1988.

IFCE – **Editais no. 017/GR, de 09 de junho de 2015**. Disponível em http://www.ifce.edu.br/images/stories/menu_superior/Educacao_a_Distancia/Editais/EDITAL_17_GR_UAB.pdf. Acessado em 23 de setembro de 2015

IFPB. **EDITAL Nº 119/2015, DE 16 DE SETEMBRO DE 2015**.

– Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. Disponível em <http://www.ifpb.edu.br/ingresso/concursos-publicos/Professor-TecnicoAdministrativo/selecao-simplificada-de-tutor-a-distancia-edital-no-119-2015/paginas/editais>

IFTM. **EDITAL 03/2015 Seleção Simplificada de Tutores Virtuais – modalidade Educação a Distância – Programa Universidade Aberta do Brasil – UAB – 2015 - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO** Disponível em http://www.iftm.edu.br/VIRTUALIF/DOCS/arquivos/concurso_publico/edital_03-2015_-_tutor_virtual_letras.pdf

LÉVY, P. **Educação e Cybercultura**. 1999. Disponível em <http://www.sescsp.org.br/sesc/images/upload/conferencias/29.rtf> Acessado em 13/11/2011.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (Orgs.) **Educação a Distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

_____; _____. Orgs. **Educação a Distância**: o estado da arte. v. 2. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011.

LOPES, M. C. L. P., *et al.* **O processo histórico da educação a distância e suas implicações: desafios e possibilidades**. Disponível em http://www.histedbr.fe.unicamp.br/acer_histedbr/jornada/jornada7/_GT1%20PDF/O%20PROCESSO%20HIST%20RICO%20DA%20EDUCA%20C%20O%20A%20DIST%20NCIA%20E%20SUAS%20IMPLICA%20C%20ES.pdf. Acessado em 31 de julho de 2015.

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

MARINELLI, C. R. **Programa Universidade para Todos – Aspectos da Cidadania Fragmentada**. Tese de Doutorado. Piracicaba: UNIMEP/PPGE. Dezembro de 2010.

MARTINS, T. **BA metamorfose do trabalho docente na Universidade Aberta do Brasil**. Tese de Doutorado. UFSCAR. São Carlos, SP. 2014.

MARX, K.;ENGELS, F. **Extrato do Manifesto do Partido Comunista** - redigido por Marx e Engels em 1848. Disponível em <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cv000042.pdf>. Pesquisado em 18/08/2013.

MATIAS-PEREIRA, J. Políticas públicas de educação no Brasil: a utilização da EAD como instrumento de inclusão social. **Journal of Technology Management & Innovation**. Vol. 3, P. 44-55, 2008.

MATTAR, J. **O pesadelo da EAD**. Disponível em <http://joaomattar.com/blog/2011/02/06/o-pesadelo-da-ead/>. Acessado em 07 de julho de 2015.

MILL, D. **Educação a distância: desafios contemporâneos**. São Carlos: EdUFSCar, 2008.

_____, D. **Docência virtual: uma visão crítica**. Campinas: Papirus. 2012.

MOREIRA, Maria da Graça. A composição e o funcionamento da equipe de produção. In LITTO, Fredric, M.; FORMIGA, Marcos (Orgs.) **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. P. 370-378

MOTA, R.. **MEC e a Educação a Distância (entrevista)**. Brasília: SEED/MEC), 2007. Disponível em <http://www.seednet.mec.gov.br/entrevistas.php?codmateria=1272>. Acessado em 08 de dezembro de 2007.

OLIVEIRA, R. P.. A transformação da educação em mercadoria no Brasil. In. Campinas, vol. 30, n. 108, p. 739-760, out. 2009.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, Organização e Métodos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

PUCCI, B., ZUIN, A. A.S., LASTÓRIA, L. A. C. (orgs.). **Teoria Crítica e Inconformismo: novas perspectivas de pesquisa**. Campinas: autores Associados, 2010.

PUCCI, B.; BETTY, C. B.; CARDOSO, M. Y. N. P. **A Formação Docente via Educação a Distância Virtual: reflexões**. In: Tânia Suely Antonelli Marcelino Brabo; Ana Paula Cordeiro; Simone Ghedini Costa Milanez. (Org.). **Formação da pedagoga e do pedagogo : pressupostos e perspectivas**. 1aed.Marília e São Paulo: Oficina Universitária; Cultura Acadêmica, 2012, v. 1, p. 119-132.

PUCCI, B.; GOMES, L. R. **A Pós-graduação a Distância virtual na formação de docentes da educação básica: questões**. Educação em Perspectiva (*Online*), v. 04, p. 296-316, 2013.

PUCCI, B. **A Filosofia na formação universitária dos professores do ensino médio.** 5º Congresso da Sociedade de Filosofia da Educação da Língua Portuguesa – Campinas: UNICAMP/SOFELP. 2015, 1-15 (inédito).

RIBEIRO, L. R. de C.; OLIVEIRA, M. R. G. de.; MILL, D. **Ensino Superior, tutoria online e profissão docente.** Reflexão e Ação. V. 17, n. 2, 2009. P.243-258. Disponível em <http://online.unisc.br/seer/index.php/reflex/article/view/1033/837>. Acessado em 07 de julho de 2015.

ROSA, A. da. **Conceito de formação em Adorno:** interfaces com a modalidade EAD. 2011. Disponível em <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/94906>. Acessado em 23 de novembro de 2014.

SÁ, I. M. de A.. **Educação a distância:** processo contínuo de inclusão social. Coleção Vida e Educação, vol. 5. Fortaleza: CEC, 1998.

SATHLER, L.; JOSGRILBERG, F.; AZEVEDO, A. B. de. **Educação a distância – uma trajetória colaborativa.** São Paulo: Universidade Metodista de São Paulo, 2008. 167 p.

SEGENREICH, S. C. D. **Desafios da Educação a Distância ao sistema de educação superior: o triplo papel da avaliação.** 2006. Disponível em <http://www.anped.org.br/reunioes/29ra/trabalhos/trabalho/GT11-2012--Int.pdf> Acessado em 06/11/2011.

_____. **Ead no Sistema de Educação Superior: questões para a agenda 2011-2020.** Anais – ANPED. 2011. (Em CDROM).

_____. **Políticas de EaD e seu impacto no Ensino Superior Brasileiro.** Disponível em http://www.ateneonline.net/datos/30_02_Segenreich_Stella.pdf. Acessado em 02/11/2011.

SGUISSARDI, V. **Universidade Pública Estatal:** entre o público e o privado/mercantil. Educação e Sociedade. Campinas, vol. 26, n. 90, p. 191-222, Jan./Abr. 2005. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br>. Acessado em 12 de agosto de 2013.

SILVA JR, J. R., SGUISSARDI, V. **Forma e Razões da Expansão da Educação Superior Pública no Brasil.** In: MANCEBO, Deixe; BITTAR, Mariluce; CHAVES, Vera Lúcia J. (Org.). Educação Superior: expansão e reformas educativas. Maringá, Pr: Eduem, 2012, p. 21-43.

SIM, S.; LOON, B. V.. **Entendendo Teoria Crítica: um guia ilustrado.** Trad. Rosália Munhos. Leya. São Paulo, 2013. 176 p.

SOUZA, C. A., *et al.* **Tutoria na educação à distância.** São Paulo: Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED); 2004. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>. Acessado em 07 de julho de 2015.

SOUZA, W. G. **Guia de Estudo. Teorias da Administração.** Varginha: GEAD - UNIS/MG, 2010.

TORRES, E. A. **Uma abordagem sobre o Ensino Supletivo: o Centro Estadual de Educação Supletiva no Estado de São Paulo**. Dissertação de Mestrado. FE/UNICAMP. 1997.

TROVIT. **Tutor de EAD Jr. (Sistema da Informação)** – Recife http://empregos.trovitbrasil.com.br/index.php/cod.frame/url.http%253A%252F%252Fwww.gogojob.com.br%252F2015%252F08%252F19%252Ftutor-de-ead-jr-sistema-da-informacao-recife%252Fid.1r151v191t31y14/what_d.tutor%20educa%C3%A7ao%20distancia/origin.2/section.1/section_type.1/pop.1/. Acessado em 23 de setembro de 2015

TRT18. Tribunal Regional do Trabalho. **Tutor a distância da Universidade Anhanguera consegue na Justiça direito a salário de professor**. <http://www.trt18.jus.br/portal/noticias/tutor-a-distancia-da-universidade-anhanguera-consegue-na-justica-direito-a-salario-de-professor/>. Acessado em 07 de julho de 2015.

UNEB – **EDITAL Nº 057/2015**. Disponível em http://www.uneb.br/files/2015/04/Edital-057_2015_UNEAD_Sele%C3%A7%C3%A3o-de-Tutor-Presencial-e-a-Dist%C3%A2ncia-cursos-Gradua%C3%A7%C3%A3o.pdf. Acessado em 23 de setembro de 2015

UNILAB - **EDITAL n. 27/2015**. Disponível em <http://www.unilab.edu.br/wp-content/uploads/2012/12/EDITAL-TUTOR-DE-POLO-ADMPUBLICA-UNILAB-24.08.2015-2.pdf>. Acessado em 23 de setembro de 2015

UNIS. **Processo Seletivo de tutor**. Disponível em http://rh.unis.edu.br/?page_id=114. Acessado em 23 de setembro de 2015.

UNISUL – **EDITAL DE TRIAGEM Nº 08/05/2013**. disponível em https://www.unisul.br/wps/wcm/connect/499430e4-4c81-430f-b33e-5cbb6320aa97/ed-8-5-2013_triagem_selecao-de-tutores-para-polo.pdf?MOD=AJPERES.

UNIT - **SELEÇÃO PARA PROFESSOR TUTOR PARA O POLO DE SALVADOR/BA**. Disponível em <http://www.unit.br/blog/vagas/selecao-para-professor-tutor-para-o-polo-de-salvadorba/>. Acessado em 23 de setembro de 2015

WALTZ, M. **Teoria Crítica na Era da Indústria Cultural ou Uma Análise da Derrota do Esclarecimento**. Dissertação de Mestrado. UFRJ. 2006.

ANEXOS

ANEXO I**Quadro 16 - Resumo das principais políticas públicas de EAD – 1996 a 2015**

Política Pública	Do que trata
Art. 80 da LDB – Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996.	Incentiva o desenvolvimento de programas de EAD
Decreto 2.494, de 10 de fevereiro de 1998	Regulamenta o Art. 80 da LDB (Lei n.º 9.394/96)
Portaria 301, de 7 de abril de 1998	Normatiza os procedimentos de credenciamento de instituições para a oferta de cursos de graduação e educação profissional tecnológica a distância
Resolução CEN/CES 1, de 3 de abril de 2001	Estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação – incluindo EAD
Referenciais de Qualidade para EAD, de 2 de abril de 2003	Primeiro documento sobre referenciais de qualidade do MEC para EAD
Portaria 4.059, de 10 de dezembro de 2004	Regulamenta a oferta de 20% de disciplinas EAD em cursos presenciais
Decreto 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.
Decreto 5.773, de 9 de maio 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 5.800, de 8 de junho de 2006	Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB
Decreto 6.303, de 12 de dezembro de 2007	Altera dispositivos dos Decretos nos 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, 5.773, de 9 de maio de 2006, que 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.
Portaria 1.047, de 7 de novembro de 2007	Aprova, em extrato, as diretrizes para a elaboração, pelo INEP, dos instrumentos de avaliação para o credenciamento de instituições de educação superior e seus polos de apoio presencial, para a modalidade de educação a distância, nos termos do art. 6, inciso IV, do Decreto 5.773/2006
Portaria 40, de 13 de dezembro de 2007	Institui o e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação da educação superior no sistema federal de educação.
Resolução CEN/CES de 1 de 8 de junho de 2007	Estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação <i>lato sensu</i> , em nível de especialização
Referenciais de Qualidade do MEC – agosto de 2007	Segundo documento de referenciais de qualidade para cursos EAD que define princípios, diretrizes e critérios de qualidade para as instituições que ofereçam cursos nessa modalidade
Portaria 1.050, de 7 de novembro de 2007	Aprova, em extrato, os instrumentos de avaliação do INEP para credenciamento de instituições de educação superior e seus polos de apoio presencial, para a oferta da modalidade de educação a distância
Portaria 1.051 também de 7 de novembro de 2007	Aprova, em extrato, o instrumento de avaliação do INEP para autorização de curso superior na modalidade de educação a distância.

Portaria 10 de 2 de julho de 2009	Fixa critérios para dispensa de avaliação <i>in loco</i> e dá outras providências
CD/FNDE nº 26, de 5 de junho de 2009	Estabelece orientações e diretrizes para o pagamento de bolsas de estudo e de pesquisa a participantes da preparação e execução dos cursos dos programas de formação superior, inicial e continuada no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), vinculado à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), a serem pagas pelo FNDE a partir do exercício de 2009.
Instrução Normativa – MEC – 01/2013	Dispõe sobre os procedimentos do fluxo dos processos de regulação de reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos na modalidade EaD.
Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação - presencial e a distância – agosto de 2015	Estabelece os indicadores para avaliação de cursos
Instrumento de credenciamento institucional para oferta da modalidade de educação a distância	Estabelece dimensões e indicadores para o credenciamento de instituições para oferta de EAD
Credenciamento de Polo de Apoio Presencial para Educação a Distância	Estabelece informações que devem ser coletadas para credenciamento de polo
Instrumento de Autorização de curso para oferta na modalidade a distância	Estabelece critérios para autorização de cursos na modalidade EAD para instituições que não gozam de autonomia universitária para criação de cursos

Fonte: criado pelo autor com base no histórico das políticas de EAD. Políticas públicas não exclusivas

Anexo II

Questionário aplicado aos Tutores Virtuais

Observação importante: As questões abaixo serão inseridas em formato digital no site do software *LimeSurvey*, portanto, aqui não foram inseridas em formato de questionário impresso, pois os dados serão por meio do sistema *online* do programa citado.

Questões para análise de perfil:

1. Sexo: Masculino ou Feminino
2. Idade:
3. Estado civil: solteiro(a), casado(a), separado(a), divorciado(a), viúvo(a), amasiado(a)
4. Cidade onde mora:
5. Estado:
6. E-mail (caso queira receber os resultados dessa pesquisa):
7. Formação mais alta:
8. Qual a sua faixa salarial? (opcional): 1 a 2 salários mínimos, 3 a 5 salários mínimos, 6 a 10 salários mínimos, Acima de 10 salários mínimos.
9. Você é o principal membro de sua família a contribuir com a renda familiar?
Sim ou Não
10. O computador que você utiliza para seu trabalho de tutor virtual é: particular, alugado, cedido pela empresa, emprestado, outros (citar)
11. Como tutor virtual você trabalha: dentro da instituição, em casa (home office), parte do tempo em casa e parte na instituição, outros (citar).
12. Você é tutor em IES – opções: pública, privada, ambas, outros (citar)
13. Você possui: uma graduação, duas graduações, três ou mais graduações, outros (citar)
14. Você é tutor em mais de uma disciplina: Sim ou não
15. Se respondeu sim à questão anterior, por favor, informe em quantas:
16. Você é tutor de alguma disciplina que não seja de sua área de formação? Sim ou Não
17. Você já foi tutor em alguma disciplina que não seja de sua área de formação?
Sim ou não
18. Você recebe: opções: por hora trabalhada, salário fixo, por hora aula equivalente a dos docentes, por hora aula menor que a dos docentes, por “bolsa”, de acordo com o número de alunos atendidos, outros (citar)
19. Quais atividades básicas você exerce enquanto tutor virtual? Marque todas que são exigidas em sua atividade: corrijo atividades, Posto atividades no ambiente virtual, respondo e-mails, corrijo provas, faço ligações, atendo telefone, analiso questões de professores, gravo aulas, gravo respostas aos alunos, Participo de fóruns de discussões, busco motivar os alunos, participo de encontros presenciais, participo de capacitações continuadas, estudo os livros/guias de estudos das disciplinas que sou tutor, ajudo no planejamento da(s) disciplina(s) que atuo, outros (citar).
20. Dentro de sua instituição, qual nomenclatura recebe a tutoria virtual dentro das salas virtuais e documentos oficiais? Tutor, professor-tutor, tutor a distância, tutor online, tutor de disciplina, tutor de conteúdo, tutor de turma, outros (citar).

21. O principal curso atendido por você é:
22. Você é tutor virtual de quais disciplinas de graduação (cite todas)?
23. Número total de alunos atendidos:
24. Qual sua carga horária semanal de trabalho?
25. Você possui outra atividade sem ser a de tutor virtual? Sim ou não. Se sim, por favor, cite-as
26. Você é tutor virtual em mais de uma IES? Sim ou não. Se sim, cite em quantas:
27. Em sua opinião, porque a profissão de tutor não é regulamentada?
28. Em sua opinião, essa falta de regulamentação traz algum prejuízo para a profissão do tutor? Comente sobre isso
29. Em sua opinião, essa falta de regulamentação traz algum prejuízo para a formação discente? Comente sobre isso.
30. Que diferenças você enxerga e destaca entre suas atividades como tutor e as atividades de um docente(professor) para EAD?
31. Quais competências e habilidades foram exigidas de você em sua contratação? Cite todas que conseguir lembrar
32. Quais são suas expectativas profissionais diante da profissão de tutor virtual?
33. Você enxerga algo de POSITIVO na não regulamentação da profissão do tutor? Comente sobre isso.
34. Deixe seus comentários sobre alguma situação não levantada neste questionário, mas que julga ser importante para uma análise mais robusta da profissão de tutor.

Anexo III

Questionário aplicado aos Gestores Educacionais de EAD

Observação importante: As questões abaixo serão inseridas em formato digital no site do software *LimeSurvey*, portanto, aqui não foram inseridas em formato de questionário impresso, pois os dados serão por meio do sistema *online* do programa citado.

1. IES de atuação – público ou privada?
2. Qual o modelo sua IES utiliza para contratação de tutores: por “bolsa”, por hora aula igual ao valor pago para os cursos presenciais, por hora aula com valor menos que os valores pagos nos cursos presenciais, salário administrativo com valor fixo independentemente do número de alunos, hora aula com valor específico para o tutor, variável de acordo com o número de alunos, outros (citar).
3. Qual a formação mínima exigida para a contratação de tutores em sua IES?
4. Que nomenclatura oficial recebe o tutor em sua instituição (dentro dos ambientes virtuais, nas atas de reuniões, nas capacitações, etc.)?
5. Quais competências e habilidades são exigidas para a contratação de um tutor em sua IES?
6. Em sua opinião, porque a profissão de tutor não é regulamentada por políticas públicas?
7. Em sua opinião, o que esta falta de regulamentação pode causar na profissão do tutor virtual?
8. Em sua opinião, a falta de regulamentação na profissão do tutor virtual pode trazer algum aspecto negativo para a qualidade de ensino e aprendizagem?
9. Em sua opinião o que aconteceria se a profissão do tutor fosse regulamentada?
10. Em sua opinião, existe algo de positivo na NÃO REGULAMENTAÇÃO da profissão do tutor?

Anexo IV**Aprovação da pesquisa pelo Conselho de Ética**

FUNDAÇÃO DE ENSINO E
PESQUISA DO SUL DE MINAS-
UEMG

**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

Título da Pesquisa: As ambiguidades do tutor online: uma análise crítica.

Pesquisador: WANDERSON GOMES DE SOUZA

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 48925415.8.0000.5111

Instituição Proponente: Fundação de Ensino e Pesquisa do Sul de Minas-FEPESMIG

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.226.693

Apresentação do Projeto:

Pesquisa de Doutorado em educação que tem como objetivo analisar o trabalho dos tutores a distância online, argumentando e criticando as incoerências e as contradições desse "profissional", apresenta-se coerente, com metodologia adequada e pertinente com a proposta de pesquisa. Nesse sentido o pesquisador procurará aplicar um questionário on-line em 520 tutores e 20 Gestores de Educação a Distância. Como hipótese de pesquisa, o pesquisador apresenta que a não existência de políticas públicas que reconheçam a profissão de tutor representa uma variável que incide negativamente no processo de educação a distância, pela precariedade do trabalho de tutoria, pela qualidade da relação de ensino versus aprendizagem e pela mercantilização da EaD.

Objetivo da Pesquisa:

Com o objetivo de Analisar o trabalho dos tutores a distância online, argumentando e criticando as incoerências e as contradições desse "profissional", que sequer tem sua profissão reconhecida, e as consequências desse processo para a qualidade da educação dos discentes do ensino superior.

O pesquisador ainda pontua o amplo embasamento teórico em diversos instrumentos de pesquisa com a finalidade de fundamentar o trabalho, além de que os objetivos pretendem levantar algumas questões quanto: forma de contratação? (administrativa ou docente); quais cursos e formações são exigidas dos tutores (Habilidades e competências)? Quanto ganham? Qual o número de alunos que devem trabalhar? Quantas horas trabalham por semana? Trabalha em mais de um lugar (mais de

Endereço: Rua Coronel José Alves, 256
Bairro: Bairro Vila Pinto **CEP:** 37.010-540
UF: MG **Município:** VARGINHA
Telefone: (35)3219-5291 **Fax:** (35)3219-5251 **E-mail:** etica@unis.edu.br

FUNDAÇÃO DE ENSINO E
PESQUISA DO SUL DE MINAS-
UEMG



Continuação do Parecer: 1.226.693

uma IES)? São tutores somente em sua própria área de atuação/formação? São sobrecarregados em seu trabalho? Realizam atividades além do que está determinado em seu contrato de trabalho? Formas de seleção? Nome que recebe seu cargo dentro da IES?

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos foram previstos e estão devidamente esclarecidos no projeto, além de que, o pesquisador garante o sigilo em relação aos respondentes das questões on-line.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A referida pesquisa apresenta-se coerente com a proposta, com metodologia clara e objetiva.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O TCLE está coerente, claro e informa detalhadamente as pretensões do pesquisador. O TCLE ainda aponta: natureza da pesquisa; participantes da pesquisa; envolvimento na pesquisa; informações relativas as entrevistas; os possíveis riscos e desconfortos; a confidencialidade; os benefícios e as despesas - pagamento.

Recomendações:

A pedido do relator o pesquisador encaminhou nova página de rosto e também o instrumento de coleta de dados, que foram anexadas pelo próprio relator.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Pesquisa de Doutorado em educação que tem como objetivo analisar o trabalho dos tutores a distância online, argumentando e criticando as incoerências e as contradições desse "profissional", apresenta-se coerente, com metodologia adequada e pertinente com a proposta de pesquisa.

Diante do exposto acima o Projeto de Pesquisa é considerado pelo relator como APROVADO.

Considerações Finais a critério do CEP:

O Colegiado do CEP concorda com o parecer do relator e opina pela aprovação deste protocolo de pesquisa.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de	TERMO_DE_LIVRE_CONSENTIMENT O.docx	28/08/2015 14:54:06	WANDERSON GOMES DE SOUZA	Aceito

Endereço: Rua Coronel José Alves, 256
Bairro: Bairro Vila Pinto **CEP:** 37.010-540
UF: MG **Município:** VARGINHA
Telefone: (35)3219-5291 **Fax:** (35)3219-5251 **E-mail:** etica@unis.edu.br

FUNDAÇÃO DE ENSINO E
PESQUISA DO SUL DE MINAS-
UEMG



Continuação do Parecer: 1.226.693

Ausência	TERMO_DE_LIVRE_CONSENTIMENT O.docx	28/08/2015 14:54:06	WANDERSON GOMES DE SOUZA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_WANDERSON_v03.doc	28/08/2015 15:34:49	WANDERSON GOMES DE SOUZA	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_DE_ROSTO_PESQUISA_PLAT AFORMA_BRASIL.PDF	28/08/2015 15:33:44	WANDERSON GOMES DE SOUZA	Aceito
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_581010.pdf	28/08/2015 15:35:26		Aceito
Outros	wanderson_folha_rosto.pdf	10/09/2015 18:22:49	Alessandro Messias Moreira	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

VARGINHA, 14 de Setembro de 2015

Assinado por:
Nelson Delu Filho
(Coordenador)

Endereço: Rua Coronel José Alves, 256
Bairro: Bairro Vila Pinto **CEP:** 37.010-540
UF: MG **Município:** VARGINHA
Telefone: (35)3219-5291 **Fax:** (35)3219-5251 **E-mail:** etica@unis.edu.br

Anexo V

EXEMPLO DE CÁLCULO DE DIMENSIONAMENTO DO TAMANHO DA AMOSTRA

Para os casos de amostras em que a variável seja nominal ou ordinal, considerando-se um intervalo com 99% de confiança e um erro amostral de 0,05 (5%), e estimando que metade da população esteja acima da média e metade abaixo da média ($p = 0,5$ e $(1 - p) = 0,5$), segundo (ALVES, 2014) recomenda-se a seguinte fórmula para o tamanho da amostra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{[d^2 \cdot (N - 1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)]} = \frac{(2,575)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot (37000)}{[(0,05)^2 \cdot (37000 - 1) + (2,575)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5]} = \frac{6133328125}{94,15515625} =$$

ou seja

$$n = 651$$

Onde:

- n = tamanho da amostra (número de pessoas a serem pesquisadas)
- Z = abscissa da normal padrão ($z = 2,575$ para intervalo de 99% de confiança)
- p = estimativa da proporção
- $1 - p = q = (1 - \text{estimativa da proporção})$
- N = tamanho da população (62669 pessoas com mais de 18 anos em Ituiutaba)
- d = erro amostral de 5%

Figura 09 – Tela do Sistema de Acesso à Informação em que consta a solicitação de informações acerca do número de tutores no Brasil. Não atendido pelo INEP até a data do fechamento desta tese.

Consultar Pedido

Protocolo:

Órgão Superior/Vinculado:

Data de Abertura: a

Prazo de Atendimento: a Prazo Expirado

Pedidos Prorrogados

Nome do Solicitante:

Todos Pessoa Física Pessoa Jurídica

Situação:

Texto da Solicitação:

Texto na Resposta:

Caso queira outra classificação, clique no ícone da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
<input type="button" value="Detalhar"/>	23480001741201623	MEC – Ministério da Educação	INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	27/01/2016 11:44	16/02/2016	Em Tramitação	WANDERSON GOMES DE SOUZA

<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/index.html?ReturnUrl=%2fsistema%2fPrincipal.aspx>

e-SIC – Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão