**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI**

**MARIA EUMA SOARES**

# O TUTOR COMO PROTAGONISTA DA HOSPITALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA-EaD

São Paulo
2017

**MARIA EUMA SOARES**

# O TUTOR COMO PROTAGONISTA DA HOSPITALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA-EaD

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo

São Paulo
2017

**MARIA EUMA SOARES**

# O TUTOR COMO PROTAGONISTA DA HOSPITALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA-EaD

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo

Aprovado em

Nome do orientador/titulação/IES

Nome do convidado/ titulação/IES

Nome do convidado/IES

Ao meu pai, Antônio Soares, homem de luta e fé.
À minha avó, Cândida Maria de Figueiredo, mulher de coragem que não mensurou esforços pela educação da família e de muitos desfavorecidos quando o Brasil vivia uma ditadura e mulher não tinha voz.
Aos meus eternos amores e companheiros da vida inteira, Walter e Sophia, esposo e filha, pela compreensão, incentivo e doação das nossas horas de lazer.
Amo vocês incondicionalmente.

## AGRADECIMENTOS

A todos que estiveram comigo de modo direto ou indireto nesta trajetória. Em especial, meu orientador Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo. Foi uma dádiva tê-lo comigo no decorrer desta dissertação. Sem ele, nada teria sido possível. Muito obrigada pelos ensinamentos, compreensão, carinho e bom papo nos dias menos tenso.

Aos professores do programa de mestrado, que muito contribuíram com suas magníficas aulas: Airton Cavenaghi, Carlos Alberto, Elisabeth Wada, Luiz Octávio de Lima Camargo, Maria do Rosário, Ricardo Gil e Sergio Moretti.

À coordenação conduzida pela Profª Elisabeth Wada, uma das pessoas mais elegantes que já conheci. Quando se trata de equacionar situações complexas, sempre apresenta uma alternativa ou orientação sensata elegantemente.

Ao Professor Sergio Ignácio de Oliveira pelos incentivos constantes e por ter doado seu tempo para participar de minha banca de defesa.

Aos meus gestores Anhembi Morumbi e da Unisa, pela compreensão e ajuda propriamente dita. Sempre que precisei estavam dispostos a contribuir.

Aos colegas de curso e de trabalho, pelo incentivo diário e pelas dicas valiosas compartilhadas. Em especial, a amiga Grace Kelly Marcelino, uma dessas pessoas que está sempre pronta a ouvir e ajudar com um sorriso largo, ombro amigo e palavras acolhedoras.

Aos respondentes da pesquisa, tutores, professores e alunos de EaD, pela prontidão, disponibilidade e valiosa contribuição nas respostas, doando seu tempo e conhecimento em prol da pesquisa.

Aos meus queridos Walter e Sophia, fonte de inspiração e dupla dinâmica de incentivo diário. Sem o apoio de vocês, seria muito sofrível chegar até aqui.

A minha enorme e carinhosa gratidão a todos vocês, que estiveram comigo nesta caminhada.

“Em todas as coisas, o sucesso depende de preparação prévia"

Confúcio

## RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo geral mostrar a função estratégica do tutor como protagonista da hospitalidade nos atuais modelos de Educação a Distância (EaD) e, como objetivo específico, destacar sua importância na educação ao longo da história. A escolha da metodologia qualitativa se deve ao tema como é tratado aqui, que ao cabo é uma pesquisa exploratória. A seleção dos respondentes se deu por conveniência de tempo e conhecimento prévio do assunto, mesmo assim, houve a preocupação de eleger Universidades públicas e privadas de grande porte e com programas de EaD já consolidado. O número de entrevistados habitualmente não ultrapassa dez neste tipo de pesquisa. Foram realizadas entrevistas não-estruturadas com os profissionais da EaD, sendo: cinco tutores, dois professores e três alunos de universidades brasileiras. Para as entrevistas e posterior análise foram definidas as seguintes categorias: a) o papel deste profissional junto aos alunos, ao conteudista, ao professor e ao coordenador; b) sua dimensão para a educação no século XXI; c) como este pode atuar nas diferentes frentes: o aluno, o conteudista, o professor e o coordenador; d) se sua atividade conflita, complementa ou sobressai à do professor tradicional. As entrevistas foram tratadas dentro da técnica de análise de conteúdo. Os resultados obtidos demonstram que o tutor EaD reúne competências docentes e estratégicas capazes de os tornarem protagonistas da hospitalidade nos modelos atuais de Educação a Distância-EaD.



**Palavras-chave:** Hospitalidade; Tutor; Professor; Educação a Distância – EaD

**ABSTRACT**

This research has as general objective to show a strategic strategy of the tutor as protagonist of the hospitality in the current models of distance education (DEC) and, as a specific objective, to highlight its importance in education throughout history. The choice of the qualitative methodology is due to the theme as it is treated here, which in the end is an exploratory research. The selection of the respondents was happen due to the convenience of time and prior knowledge of the subject, even though, there was the concern of electing large public and private universities and with programs of DEC already consolidated. The number of interviewees usually does not exceed ten in this kind of research. Unstructured interviews were applied with DEC professionals, being: five tutors, two teachers and three students from Brazilian universities. For the interviews and subsequent analysis, the following categories were defined: a) the role of this professional with the students, the content manager, the teacher and the coordinator; b) its dimension for education in the 21st century; c) how this can act on different fronts: the student, the content, the teacher and the coordinator; d) if their activity conflicts, complements or excels that of the traditional teacher. The interviews were treated within the technique of content analysis. The results show that the tutor DEC brings together teaching and strategic skills capable of making them protagonists of hospitality in the current Models of Distance Education-DEC.

**Key words:** Hospitality; Tutor; Teacher; Distance Education - EaD

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Evolução das matrículas – ano 2013 – 2014 - Censo EaD ..... 65
Gráfico 2 - Taxa de evasão nos cursos 100% EaD ..... 66
Gráfico 3 - Alunos beneficiados por cursos regulamentados totalmente a distância ..... 67
Gráfico 4 - Profissionais envolvidos na EaD, por função (Em números absolutos) ..... 68
Gráfico 5 - Valor pago aos tutores – 2015 (%) ..... 69
Gráfico 6 - Valor pago aos professores – 2015 (%) ..... 69
Gráfico 7 - Valor pago aos coordenadores – 2015 (%) ..... 69
Gráfico 8 - Valor pago a produtores de conteúdo – 2015 (%) ..... 70

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Características das pessoas, de acordo com cada geração ..... 33
Quadro 2 - Paralelo ente as funções do professor e do tutor EaD ..... 41
Quadro 3 - Saberes pessoais ..... 42
Quadro 4 - Trajetória do Ensino a Distância no Brasil ..... 71

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Regras do *Ratio Studiorum* ..... 50
Tabela 2 - Remuneração do tutor EaD no Brasil *versus* motivação ..... 62
Tabela 3 - Número de matrículas por área de conhecimento - Censo EaD ..... 64
Tabela 4 - Número de matrículas em cursos EaD – Disciplinas oferecidas em 2014 ..... 65

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AVAs - Ambiente Virtual de Aprendizagem
ABED - Associação Brasileira de Ensino a Distância
CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBO - Classificação Brasileira de Ocupações
CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas
EaD - Educação a distância
ENADE - Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
FEPESP - Federação dos Professores do Estado de São Paulo
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB - Lei das Diretrizes e Bases
MEC - Ministério da Educação
SEED - Secretaria de Educação a Distância
SEV - Serviço de Ensino Vocacional
SINPRO - Sindicato dos Professores de São Paulo
TICs - Tecnologia da Informação e Comunicação
UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

**SUMÁRIO**

**INTRODUÇÃO ..... 13**

**CAPÍTULO 1 - HOSPITALIDADE E TUTORIA NA EDUCAÇÃO A**

**DISTÂNCIA ..... 24**
1.1 Hospitalidade e calor humano ..... 24
1.2 O tutor-anfitrião ..... 29
1.3 Habilidades de um tutor anfitrião ..... 32
1.4 Ambiente virtual de aprendizagem: o conteudista, professor e tutor ..... 38
1.5 Resumo do capítulo ..... 43

**CAPITULO 2 - O TUTOR NA HISTÓRIA ..... 44**
2.1 O tutor na Antiguidade ..... 44
2.2 O primeiro plano pedagógico da história - *Ratio Studiorum* ..... 48
2.3 Protagonismo do professor ..... 51
*2.3.1 John Locke (1632 - 1704) ..... 52*
*2.3.2 Jean-Jacques Rosseau (1712 – 1778) ..... 52*
*2.3.3 Johann Henrich Pestalozzi (1746 - 1827) ..... 53*
*2.3.4 Jean William Fritz Piaget (1896-1980) ..... 54*
*2.3.5 Célestin Freinet, (1896-1966) ..... 55*
*2.3.6 Anton Semenovitch Makarenko (1888-1939) – ..... 56*
2.4 O resgate do tutor ..... 59
2.5 O tutor na EaD ..... 64
2.6 A EaD no Brasil ..... 70
2.7 Resumo do capítulo ..... 72

**CAPITULO 3 - RESULTADOS E ANÁLISE ..... 74**
3.1. O que se entende pelo papel do profissional tutor EaD junto aos alunos, ao conteudista, ao professor e ao coordenador? ..... 75
3.2 A dimensão do trabalho do tutor para a educação do século XXI ..... 81
3.3 A atuação do tutor EaD nas diferentes frentes: com o aluno, o conteudista, o professor e o coordenador ..... 86
3.4 A atividade do tutor no confronto com a atividade do professor tradicional ..... 90

**CONSIDERAÇÕES FINAIS ..... 96**

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 98**

**APÊNDICE ..... 107**

## INTRODUÇÃO

Não se pode dizer que o tema da tutoria em Educação a Distância (EaD) seja pouco estudado. Com base em levantamento não sistemático no banco de teses e dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e em outras plataformas, repositórios e revistas especializadas da área de EaD, pode-se dizer que há algumas centenas de trabalhos publicados, inclusive sobre a figura do tutor.

Ainda que assistemático, o levantamento permitiu efetuar um primeiro balanço do que já foi estudado e do que ainda não foi estudado. Tomando como referência 50 publicações consideradas mais representativas, a partir do título, sobre o estudo do tutor, seu perfil e a formação deste personagem, pode-se perceber alguns formatos e tendências. Distingue-se aqui quatro tendências:

a) Há um grupo de autores que estuda as práticas e competências pedagógicas do tutor no que concerne aos fundamentos teóricos da EaD - planejamento de atividades contextualizadas, com foco na construção colaborativa, na interatividade e na aplicabilidade do conhecimento de forma a contribuir significativamente para um processo de ensino e aprendizagem de qualidade. Sobre as competências do tutor que favorecem a construção colaborativa do conhecimento, destacam-se autores como Ferreira (2009); Zuin (2006); Campana et al (2009) Souza et al (2011); Gildo e Guilherme (2014); Cabanas e Vilarinho (2007); Machado e Machado (2004); Flores (2009); Azevedo (2016); Behar (2013); Siedschlag (2016); Almeida (2003); Andrade (2013); Belloni (1999).

b) Outro grupo de autores se pauta na nomenclatura versus metodologias de ensino para atuação docente tutorial em EaD. Vale dizer que, na legislação brasileira, antes de 2007, não há registros sobre a figura do tutor. Somente nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância o tema foi tratado pela primeira vez. A tutoria EaD atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico com estudantes geograficamente distantes e referenciados aos polos de estudos e apoio presencial. A principal atribuição do tutor, segundo esses estudos, é o esclarecimento de dúvidas, por meio de

fóruns de discussão *online*, pelo telefone, participação em webconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico de cada Instituição. O tutor tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e oferecer sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participarem dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem com os docentes.

A visão da figura do tutor tem sido bastante discutida nos congressos da área nos últimos anos. Na EaD o tutor tem papel fundamental, pois é ele que garante a relação personalizada e contínua do aluno no sistema e viabiliza a articulação necessária entre os elementos do processo e a execução dos objetivos propostos. Cada instituição que oferece a modalidade EaD busca construir seu modelo tutorial, visando o atendimento das especificidades locais e regionais, incorporando, como complemento, as Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs). Entre os autores, destacam-se Siqueira, Albuquerque e Magalhães (2012), Hackmayer e Bohadana (2014), Demarco (2013), Moran (2007), Cabanas e Vilarinho (2007), Freitas et al. (2016), Almeida (2007), Schlosser (2010) e Sathler (2008).

c) Outros autores demonstram inquietação quanto aos desafios da tutoria EaD e suas dimensões. O espaço geográfico e as questões tecnológicas existentes na modalidade EaD são bastante relevantes para uma atuação eficaz do tutor e o time que compõe a EaD, uma vez que as unidades dos polos de apoio, muitas vezes, estão geograficamente distantes da matriz, inviabilizando um acompanhamento eficaz. Entre os autores que abordam estas questões, estão: Azevedo (2013), Ferreira e Abbad (2009), Garcia (2016), Souza et al (2012), Mattar (2009), Munhos e Martins (2016), Facchini e Franco (2016); Faria e Lopes (2013), Aguiar, Ferreira e Garcia (2010), Brasil (2007); Fluminhan (2013), Munhoz (2014) e Mattar (2012);

d) Por fim, não menos relevante, há um grupo que se atém à questão de novas tecnologias digitais, que tanto desafiam as instituições a buscarem alternativas para o ensino e ter foco na aprendizagem mais participativa e integrada dos alunos, já que os momentos presenciais estão cada vez mais escassos. Desta forma, professores, tutores e alunos interagem virtualmente mantendo vínculos pessoais e afetivos. Essas novas tecnologias podem trazer um certo encantamento e prender a atenção dos nativos digitais, como também

daqueles que ainda resistem a esta inovação (MATTAR, 2010; MATTAR, 2013; MAIA; MEIRELLES, 2002; MAIA; MATTAR, 2007; BACICH; TANZI NETO; TREVISAN, 2015; MORAN; MASETTO; BEHRENS, 2007; BEHAR, 2009; TORI, 2010; PASSOS; BEHAR, 2011).

Percebe-se que o campo é amplo e há muito o que se discutir sobre tutoria no âmbito da Educação a Distância e sobre os demais personagens que atuam neste cenário, dentre eles, os professores, os conteudistas[1], os alunos e as equipes administrativas e de tecnologia das instituições de ensino. Mas ressalte-se que, em nenhum deles, é estudada a figura do tutor, do seu perfil e, sobretudo, da sua originalidade em relação ao professor e ao conteudista. Apenas alguns autores detêm-se ao estudo do tutor, citando-se: Geib et al. (2007), Tavares (2011); Saraiva (1996); Siedschlag (2016).

Como se vê, os pesquisadores abordam o tema por diferentes vieses que vão de tutoria virtual, enquanto atividade docente, requerendo saberes disciplinares para o seu exercício, à avaliação da importância desses saberes para a prática pedagógica da tutoria, ao mapeamento dos saberes formados pelo docente virtual ao longo da experiência pedagógica na EaD, sempre identificando a sua natureza acerca da base de conhecimento necessária à profissão docente e, ainda, sobre os saberes docentes, especialmente os saberes experienciais. Por outro lado, tem-se a abordagem social e econômica e a democratização do acesso as oportunidades que a Educação a Distância promove, seja por questões socioeconômicas ou por motivos de acessibilidade, ou mesmo, de mobilidade em alguns casos.

Neste cenário da EaD, onde a profissão do tutor ainda não possui uma nomenclatura definida pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), as instituições de ensino têm utilizado o que melhor lhes convêm. Neste sentido, Oliveira (2014) realizou uma pesquisa com recorte temporal de 1990 a 2013, abordando as condições do trabalho do tutor e a precarização da atividade. A contribuição é bastante relevante pelo período estudado, pois apresenta o início da EaD como um período de inclusão na educação superior e a sua continuidade como expansão, isto é, abrangendo o acesso a EaD, o que torna a atividade do tutor mais árdua do ponto de vista preparatório, pois o público passa a ser outro. Ou seja, com um grau de exigência maior, a demanda desta atividade aumenta, a competitividade também. E

[1] Conteudista: Aos menos familiarizados com a termologia, pode-se verificar no item 1.2, onde explana sobre as diferentes funções dos principais atores da EaD, aqui apresentados.

o tutor? Onde se situa na questão docente neste cenário?

Afora as dissertações e teses, cabe lembrar também de outras produções que abordam a figura do tutor. Mill, Santiago e Viana (2008), por exemplo, retomam a questão da docência enquanto categoria profissional. Para eles, o tutor, além de não pertencer a nenhuma categoria profissional, exerce sua função sob condições estruturais inadequadas, sem vínculo empregatício e nenhuma legislação que ampare tal função. E, ainda, se depara com discursos que tratam a sua função, indispensável no processo de ensino-aprendizagem da EaD como sendo de fácil execução.

Vale ressaltar, que os autores querem dizer, é que o tutor EaD, não tem sua função amparada na Classificação Brasileira de Ocupações, o que de certa forma, pode contribuir para enfraquecimento da categoria. Estes autores, prosseguem com seu pensamento, conforme a seguinte citação:

> Há um engodo em perdurar no discurso do mercado que argumenta que a tutoria é um trabalho com flexibilidade espaço-temporal, que pode ser executado concomitantemente com outras atividades profissionais e que não demanda tanto esforço do trabalhador. (MILL; SANTIAGO; VIANA, 2008, p. 67).

Perante esta citação, parece contraditório observar um tutor como tantos atuando em mais de uma instituição de ensino com diferentes disciplinas e com elevado número de alunos, que pode variar de 100, ou até mais de 1000, chegando em alguns casos a 2000 alunos.

Moran (2007) arriscou-se a descrever um prognóstico de como seria a educação formal dentro de alguns anos. Para o autor, uma realidade que não estaria muito distante, na qual “todos os alunos estariam conectados às redes digitais por meio de celulares, computadores portáteis, TVs digitais interativas” (MORAN, 2007, p.145). Completando, o autor alega: “em poucos anos, dificilmente teremos algum curso presencial” (MORAN, 2007, p.146). Descreve também o perfil do professor dos próximos anos, definindo como professor autor e autor gestor, e como seriam as aulas desses professores.

Portanto, há 10 anos, Moran fez este prognóstico e foi assertivo em partes de seu pensamento. Porque este futuro chegou bem antes do previsto. Os alunos de hoje conseguem acompanhar as aulas por meio de seus *tablets, smarts phones* e *iphones*, aonde quer que estejam, não precisam estar presos em uma sala de aula física. Até em outros países eles podem acompanhar seus professores e tutores na

plataforma de ensino, os chamados Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVAs).

Observa-se nos artigos, livros, dissertações e teses é que muito se debate sobre educação, metodologias, tecnologia e tendências. Contudo, o papel específico do tutor não é abordado com pontualidade, nem ao longo da história como também na EaD. Pode-se dizer que é exatamente em função do seu perfil ao longo da história que esse profissional, que na EaD tem o contato mais estreito com o aluno, é chamado de tutor. Pouco ainda se aborda no que concerne à importância de sua atuação e ao reconhecimento como protagonista desta educação que deve surpreender, encantar, conquistar os alunos em todos momentos, mostrar as possibilidades de realizar novos conhecimentos e práticas que excitem a curiosidade, a imaginação e a criatividade.

Conforme ensina Aretio (2002), as habilidades docentes devem ser divididas em tarefas que se resumem em três: ser especialista no conteúdo das disciplinas do curso, na produção dos materiais didáticos e ser responsável por guiar a aprendizagem por meio da tutoria ou do aconselhamento. Para ele, o importante é que tais tarefas não sejam necessariamente realizadas pelo mesmo docente. Daí o caráter de autoria coletiva na EaD: há o conteudista, o professor e o tutor, sendo este último quem assume o processo educacional. De acordo com Geib et al. (2007), “A figura do tutor ocupa uma posição central no Programa Tutorial, uma vez que ele estabelece o elo entre o aluno e a estrutura acadêmica, mediando a interposição das dimensões educativa e cuidativa” (GEIB et al. 2007, p. 218).

Nesse caso, o tutor passaria a ter a responsabilidade de fomentar a capacidade de desenvolvimento e de autoaprendizagem dos alunos. Sendo ele o mediador pedagógico, deve intervir de maneira estimulante e manifestar seus conhecimentos, sensibilidades e oferecer ajuda. Isso porque, se o aluno sentir que está com muita dificuldade para alcançar seus objetivos, terá seu interesse diminuído, exceto se o tutor mantiver o ritmo de incentivos e apoio, respeitando o seu ritmo, a sua realidade sociocultural e o seu modo de aprender. Isto posto, remete-se a andragogia, que é arte de ensinar adultos a aprender: estes precisam saber o porquê precisam aprender algo e qual o ganho que terão no processo.

Fica aberta para esta pesquisa a análise do tutor como personagem da cena hospitaleira na qual ele e os alunos interagem. Observa-se que, nos estudos anteriores já citados, em nenhum momento se analisa um fato essencial em relação a este personagem: a sua função de elemento de ligação entre o professor que

prepara o conteúdo da aula e atividades avaliativas e o aluno que deve aprendê-lo. Portanto, além das qualidades pedagógicas, há uma outra, essencial, que dele se espera: é a garantia de calor humano num meio virtual que, por si, é inóspito. O tutor é a figura que humaniza essa relação. É nesta lacuna teórica que esta pesquisa se insere, buscando com o recurso da hospitalidade, entender, de fato, o papel deste personagem que promove o elo efetivo no que tange a aprendizagem do aluno EaD.

É elementar afirmar que a relação aluno-tutor na EaD preenche todos os requisitos de uma cena hospitaleira: o tutor é aquele que mantém uma relação interpessoal com o aluno, tanto virtual como presencial. Isto significa dizer que há encontros assíncronos e síncronos, respectivamente, quando houver na grade da instituição; é ele, o tutor, quem deve manter acesa a chama do interesse do aluno no programa, e é quem controla o ritual desenvolvido e participa das trocas que acontecem.

Nesta dissertação, buscar-se-á mostrar que, tal como acontece hoje na EaD, o tutor sempre teve uma posição estratégica na cena hospitaleira da educação. Sempre teve a função de trazer para o universo do aluno as diretrizes das autoridades familiar, religiosa e política. Cabia-lhe não propriamente o ensino dito, mas ensinar a aprender.

Para tanto, além de trazer alguns nomes da teoria da hospitalidade para discussão, buscar-se-á mostrar que o tutor é e sempre foi a figura estratégica da cena, aquele que dá voz ao conjunto de anfitriões envolvidos (professor, conteudista, *design* instrucional, pessoal de tecnologia e administrativo). Buscar-se-á mostrar também que o tutor, ao longo da história, sempre teve a prerrogativa de alguma forma, sintetizar e sistematizar o conjunto de atores envolvidos na figura do anfitrião. Ao longo da história, embora hóspede nas casas onde atuava, ele, de alguma forma, assumia a representação dos pais, da autoridade religiosa, da autoridade política e dos estudiosos que lhe forneciam as pistas para a educação do aluno.

Nesta dissertação são desenvolvidas duas linhas de discussão: a primeira, diz respeito às diferentes abordagens da hospitalidade e entender suas características, conforme ensinam Camargo (2004; 2015), Derrida (1999), Godbout; Caillé (1999), Lashley e Morrison (2004) e Montandon (2011) entre outros renomados autores. A segunda linha, destaca a figura do tutor ao longo da história da educação, sustentada por Cambi (1999), Gonzalez (2005), Moran, Masetto e Behrens (2007), Mattar (2010; 2013), Behar (2009) e Tori (2010).

Uma das propostas desse trabalho é, com base em um recorte histórico, desde a Antiguidade aos dias atuais, compreender não só a trajetória deste tutor, mas também a sua relação com o professor tradicional, seu papel, a relação de hospitalidade e hostilidade entre os atores do processo de ensino-aprendizagem em EaD.

Aqui, o tutor é entendido como aquele que tem maior contato com o aluno e, consequentemente, aquele que poderá exercer maior influência sobre a condução da aprendizagem, na medida em que estuda junto com o aluno o conhecimento desenvolvido pelo professor responsável. O tutor na EaD encoraja o aluno a interagir no ambiente virtual de aprendizagem, criando vínculo com o grupo, participando das atividades propostas, mas também, seguindo os protocolos de forma correta para evitar outros problemas com os demais atores deste processo.

Trata-se de uma troca cuja natureza, de acordo com Camargo:

> [...] é igualmente uma dimensão do tema a ser estudada. O vínculo estabelecido pela troca pode resultar de uma manifestação genuína ou estudada, encenada (traduzida em protocolos); pode ser não apenas uma atitude ética como estética, quando se torna “uma finalidade sem fim”, na expressão de Kant, mas também pode, de forma velada ou clara esconder um interesse material (um negócio) ou imaterial (prestígio, fausto, poder) (CAMARGO, 2015, p. 45).

Aqui a troca é evidenciada nas ações do tutor em relação ao seu grupo de alunos e o professor, sendo ele o principal do tripé (aluno – tutor – professor).

Isto posto, esta dissertação tem como objetivo central analisar a hospitalidade nas relações entre tutores, professores e alunos na EaD. Para tanto, do ponto de vista metodológico, desenvolveu as seguintes atividades empíricas:

a) Estabelecimento de categorias de análise da hospitalidade nas relações tutor-aluno em EaD.
b) Tais categorias nortearam o roteiro de entrevistas não estruturadas com cinco tutores, dois professores e três alunos de diferentes cursos de EaD e universidades de grande porte no território brasileiro.
c) As entrevistas foram submetidas à técnica de análise de conteúdo e permitiram a análise posterior dos resultados.

As categorias escolhidas foram as seguintes: a) o papel deste profissional junto aos alunos, ao conteudista, ao professor e ao coordenador; b) sua dimensão para a educação no século XXI; c) como este pode atuar nas diferentes frentes: o aluno, o conteudista, o professor e o coordenador; e d) se sua atividade conflita,

complementa ou se sobressai à do professor tradicional.

Segundo Bardin (1977, p. 31), a análise de conteúdo consiste em um "conjunto de técnicas de análise das comunicações". Ela é importante para uma compreensão de significados de uma comunicação de modo não superficial e imediata. O objetivo da análise de conteúdo é transpor incertezas e enaltecer a literatura, podendo ter uma função heurística (descobrir) ou de administração da prova (confirmar):

> Que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens [...] a intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não) (BARDIN, 1977, p. 38).

Essa inferência é uma fase intermediária, entre a descrição e a interpretação. Moraes (1999) sustenta que a análise de conteúdo, normalmente, está presente em estudos de ordem dialética, fenomenológica e etnográfica: "Análise de conteúdo constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos" (MORAES, 1999, p. 8). Desta forma, ela colabora para a reinterpretação de mensagens atingindo uma compreensão aprofundada. A análise de conteúdo, acredita-se que é um instrumento com aplicabilidade variada e adaptável no contexto da comunicação (conteúdo a transmitir):

> A análise de conteúdo (seria melhor falar de análises de conteúdo), é um método muito empírico, dependente do tipo de <<fala>> a que se dedica e o tipo de interpretação que se pretende como objetivo. Não existe o pronto-a-vestir em análise de conteúdo, mas somente algumas regras de base, por vezes dificilmente transponíveis (BARDIN, 1977, p. 31).

Bardin (1977) também menciona a existência da análise documental, assim como suas peculiaridades, que consistem no fato de que:

> O objetivo (sic) da análise documental é a representação condensada da informação, para consulta e armazenagem; o da análise de conteúdo é a manipulação de mensagens (conteúdo e expressão desse conteúdo), para evidenciar os indicadores que permitam inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem (BARDIN, 1977, p. 46).

Destarte, uma análise sobre determinado tema pode considerar dimensões diferentes, isto é, múltiplos materiais ou uma única modalidade de material. Sobre o que pode ou deve compor um estudo baseado na análise de conteúdo, Moraes

(1999) comenta:

> A matéria-prima da análise de conteúdo pode constituir-se de qualquer material oriundo de comunicação verbal ou não-verbal, como cartas, cartazes, jornais, revistas, informes, livros, relatos autobiográficos, discos, gravações, entrevistas, diários pessoais, filmes, fotografias, vídeos, etc. Contudo os dados advindos dessas diversificadas fontes chegam ao investigador em estado bruto, necessitando, então ser processados para, dessa maneira, facilitar o trabalho de compreensão, interpretação e inferência a que aspira a análise de conteúdo (MORAES, 1999, p. 8).

É relevante que todo material selecionado para o estudo passe por uma investigação aprofundada para identificar se correspondem ao objetivo da pesquisa de quem propõe o estudo. “De certo modo, a análise de conteúdo é uma interpretação pessoal por parte do pesquisador com relação à percepção que tem dos dados. Não é possível uma leitura neutra. Toda leitura se constitui numa interpretação” (MORAES, 1999, p. 9). Assim, para compreender um texto é preciso considerar o conteúdo e o contexto a que pertence (autor, destinatário, formas de codificação e transmissão da mensagem).

Moraes (1999) elucida que o objetivo da análise de conteúdo não precisa ser único: pode basear-se em mais de uma pergunta em determinada pesquisa, sendo relevantes os seguintes aspectos:

. Quem fala? (Visa investigar quem emite a mensagem);

. Para dizer o que? (O estudo se direciona para as características da mensagem propriamente dita);

. A quem? (A investigação focaliza no receptor inferindo suas características);

. De que modo? (Analisa como a comunicação acontece, processa “códigos, linguagem, estilos”, característica do meio de transmissão);

. Com que finalidade? (Questiona sobre os objetivos “explícitos ou implícitos” de uma comunicação, captar finalidades, que sejam eles manifestos ou ocultos); e

. Com que resultados? (Identifica e descreve os resultados efetivos de uma comunicação, explora a congruência entre objetivos e resultados da mensagem).

Tendo foco em uma análise de conteúdo para pesquisa qualitativa, Moraes (1999) propõe um método formado por cinco etapas, que consistem em preparação da informação, transformação do conteúdo em unidades, categorização, descrição e interpretação.

Para o uso e a aplicação desse método, deve-se adotar os seguintes os procedimentos:

1. Identificar e definir quais informações serão usadas e o código de identificação;
2. Reler cuidadosamente o material para definir o elemento a ser classificado (unidade de análise – palavras, frases, temas, documentos etc.) e isolar cada uma das unidades de análise;
3. Agrupar os dados, considerando a parte em comum existente entre eles. A categorização deve obedecer aos seguintes critérios: validade, exaustividade, homogeneidade, exclusividade e consistência;
4. Comunicar os resultados do trabalho, descrição e expressão dos significados obtidos;
5. Compreender, de forma aprofundada, o conteúdo das mensagens por meio de inferência e interpretação.

Há um vasto conjunto de formas (técnicas) pelas quais a análise de conteúdo pode ser desenvolvida. Uma delas é a análise de conteúdo temática (categorial) que circunda as etapas de pré-análise, exploração e tratamento dos resultados. A pré-análise corresponde a uma leitura flutuante para elaboração do *corpus* (e hipóteses). A exploração do material objetiva a categorização por meio de expressões ou palavras de relevância para o estudo. A interpretação ou tratamento dos resultados possibilita a inferência e o inter-relacionamento das interpretações (MORAES, 1999).

A presente dissertação aborda, ao longo dos próximos capítulos, primeiramente a questão da hospitalidade na tutoria e pergunta: Como o calor humano, na figura do tutor, pode contribuir para uma aprendizagem mais efetiva, evitando o desinteresse do aluno e, consequentemente, a temida evasão deste dos cursos oferecidos na modalidade EaD? Trata também da importância da interação no ambiente virtual de aprendizagem, bem como a relação do tutor com os demais personagens da EaD, dentre eles, o aluno, o professor, o conteudista e o corpo administrativo e de tecnologia.

O segundo capítulo contempla o papel do tutor na história, desde a Antiguidade aos dias atuais. Para tal, pontua fatos marcantes: o papel essencial do tutor até a Idade Moderna, quando a criação da escola pública traz à cena o professor (o detentor do conhecimento), com o primeiro plano pedagógico da história - *Ratio Studiorum* - chegando aos dias atuais, quando o protagonismo do tutor é resgatado pela EaD.

No terceiro capítulo, descreve-se o resultado da pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, apresentando a análise do conteúdo dos dados obtidos e as considerações sobre, se de fato, as proposições foram confirmadas ou refutadas.

# CAPÍTULO 1 - HOSPITALIDADE E TUTORIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Neste capítulo, buscou-se mostrar de que forma o conhecimento existente sobre hospitalidade aplica-se hoje a esse novo campo da educação.

## 1.1 Hospitalidade e calor humano

Antes de estabelecer significados quanto ao termo hospitalidade, vale recorrer ao pensamento de Camargo (2015), que aponta:

> Mais do que um achado teórico, pode-se dizer que toda hospitalidade é uma dádiva, um sacrifício de algo em benefício do outro, do estranho, do estrangeiro. Inversamente, a dádiva quase sempre ocorre dentro de uma cena hospitaleira. A noção da dádiva introduz novas leis para a hospitalidade e que, também, são, categorias de análise do desempenho dos atores na cena hospitaleira: desinteresse, reciprocidade, assimetria e competição. (CAMARGO, 2015, p. 17).

Como os conceitos de hospitalidade e EaD interagem? Tem-se, de um lado, o aluno curioso e ávido por aprendizado, mas, ao mesmo tempo, com certo receio de adentrar neste desconhecido ambiente e nova forma de aprender. E, de outro lado, um professor e um tutor com responsabilidades diversas para com o acolhimento deste aluno, sendo que o tutor é aquele com maior contato com este aluno. Portanto, com grande responsabilidade pelo acolhimento e compreensão das necessidades deste aluno, oriundo de um contexto socioeconômico e cultural híbrido no que tange a geografia e características brasileiras de acesso e/ou inclusão ao ensino superior.

Nesse contexto, não se pode ignorar o crescimento qualitativo e quantitativo conquistados pela EaD no Brasil nos últimos anos. Têm-se também resultados excelentes do desempenho no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) por aqueles que estudaram no modelo a distância. Observa-se a significativa preferência de novos estudantes universitários pela EaD, superando o modelo de ensino presencial, bem como a expansão de investimentos nessa modalidade de ensino por parte dos diversos setores da economia, interessados na aprendizagem formal e não-formal. Portanto, são indicativos de que a sociedade e a comunidade estão atuando positivamente e proativamente, visando uma

educação de qualidade e de forma mais acessível, tanto financeiramente quanto nas questões da mobilidade e acessibilidade.

Pode-se dizer que, no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), o processo de relação interpessoal acontece dentro de um ritual que estabelece diferentes trocas sob o signo de uma virtude esperada, que é a dedicação ao aluno. Neste novo cenário, o tutor é o principal protagonista da virtude, em razão do seu contato maior com o aluno, que o aguarda ansioso para entender este novo ambiente ao qual foi submetido. Neste caso, cabe ao tutor a relação de afetividade e interatividade com o aluno. Camargo (2015) sustenta que:

> A hospitalidade designa então, o ritual de visitar e receber amigos em casa, confraternizar com conhecidos (e mesmo desconhecidos) nas ruas, nas empresas (ligadas ou não a serviços de hospitalidade propriamente ditos) e mesmo às formas virtuais de contato humano (CAMARGO, 2015, p. 46).

Esta condição homologa a relação entre tutor e aluno no ambiente virtual de aprendizagem no que se refere ao ritual por meio da tecnologia de informação e comunicação (TICs) e o contato com os alunos, sendo o tutor aquele que interage com seus alunos por diversos canais de comunicação de acordo com a metodologia de cada instituição. Os principais canais comunicativos e os mais comuns utilizados são os fóruns e os *e-mails*, em alguns casos, *web conference* e telefone.

Em um ritual bastante comum nas instituições de ensino brasileiras, o tutor deve acessar sua caixa de e-*mail* institucional, verificar se há notificação ou orientação da gestão para novas demandas ou alterações no calendário acadêmico no que concerne às atividades propostas aos alunos no decorrer do período letivo. Caso não tenha alterações, este inicia suas atividades pedagógicas e operacionais, pelo fórum “fale com o tutor-professor”, respondendo de forma afetiva ou podendo se dizer, hospitaleira, para que o aluno se sinta acolhido e, mais do que isso, compreendido. Neste aspecto, a alteridade do tutor deve imperar no que tange as respostas para os alunos, pois deve-se encorajar o aprendiz a expor suas dúvidas, principalmente no fórum, sendo este o canal para o grupo de alunos, mas exclusivo de acesso para contatos assíncronos com seu tutor. Lashley (2004) relata que

> [...] o comportamento genuinamente hospitaleiro requer um motivo adequado. Mas para alguém ser considerado uma pessoa hospitaleira, isso depende não só do seu motivo, mas também de quão frequentemente ocorre o comportamento hospitaleiro (LASLEY, 2004, p. 57).

Perante esta citação de Lashley, entende-se que o tutor deve ser hospitaleiro o tempo todo e com todos os alunos e suas imensuráveis dúvidas, das consideradas simples as mais complexas. Pois de nada adianta ser gentil e acolhedor uma vez e, em outra situação, atender com muita brevidade e/ou rispidez. Isto significa dizer que o comportamento hospitaleiro deve prevalecer na relação tutor-aluno de forma perene.

Neste cenário, o acolhimento do tutor é fator preponderante para o sucesso de um curso e/ou disciplina.

> [...] inclusão/exclusão. A simbolização metafórica de hospitalidade com o anfitrião acolhedor de um "outro" (convidado) através de limiares significando a inclusão, a equivalência entre os grupos, e reafirma *insiders* como socialmente semelhantes; implícita é o inverso da exclusão dos "outros" indesejáveis do lado de fora" (LASHLEY; LYNCH; MORRISON, 2007, p. 26).

O autor entende que a abordagem das lentes sociais tem o potencial de inspirar os leitores intelectualmente, portanto, estimulando a sua sede e busca de acolhimento ou hospitalidade. Contudo, o mais relevante é que as perspectivas teóricas, representa uma das contribuições mais significativas para o avanço da hospitalidade no ensino superior virtual. E, no mundo contemporâneo em que se vive, a virtualidade ocupa espaço significativo na vida das pessoas, seja estudando, pesquisando, comprando ou entretendo. Se este lugar virtual for acolhedor, mais significado terá para seus hóspedes. As lentes sociais permeiam o cenário virtual, promovendo o acesso de milhares de pessoas, não só ao ensino superior de qualidade, mas a outros conhecimentos relevantes para o ser humano ou para uma sociedade.

Destarte, no que concerne os tipos de comunicação, inicia-se de modo interpessoal e formal, depois evolui para um contato mais pessoal e informal. Significa dizer que, por um lado, tem-se um tutor com a virtude moral, dedicado e comprometido em acolher o aluno e conduzi-lo ao aprendizado, mesmo que para isso tenha que fazer uso de uma linguagem sutilmente informal, visando que o aluno, de fato, sinta-se acolhido e isso possa ajudá-lo em seu desempenho. Do seu lado, o aluno, ao perceber o afeto do tutor para com ele, poderá sentir-se mais próximo e desenvolver uma relação informal, pois percebe que do outro lado tem alguém hospitaleiro e acolhedor, demonstrando interesse em sua aprendizagem e aprimoramento. Considerando esta relação tutor-aluno como anfitrião e hóspede, tem-se:

> Anfitrião e hóspede devem homenagear-se mutuamente. O anfitrião solicita a honra da companhia de seus hóspedes (e isto não é meramente uma fórmula: ele ganha o respeito através do número e da qualidade de seus hóspedes). O hóspede é honrado com o convite. Essa relação é recíproca. Sua mútua obrigação é, em essência, inespecífica, como aquela entre amigos ou consanguíneos. Cada um precisa ceder aos desejos do outro. Mas esta reciprocidade não obscurece a distinção entre os papéis (PITT-RIVERS,2012, p. 514).

Ainda que esta seja uma relação comercial, em que o tutor é recompensado financeiramente para atuar com o aluno e contribuir para que este receba seu diploma no final do curso, o fator principal passa a ser a hospitabilidade do tutor.

Não obstante, Telfer (1996, p. 101) “contrapõe dizendo que este tipo de hospitalidade não é muito hospitaleiro, pois, ao receber a autêntica hospitalidade o indivíduo sente-se genuinamente querido e bem-vindo”. “Isso não é o mesmo que ser acolhido como um cliente a ser cobrado”.

Todavia, no contexto da hospitabilidade, Telfer (2004, p. 54) relata que a importância e a natureza da hospitalidade variaram muito em diferentes épocas e lugares. Mas, essa variação, não significa que não haja uma característica de hospitabilidade a ser estudada. Logo, entende-se que na relação do tutor com o aluno, ainda que seja comercial, é passível de acontecer a hospitabilidade. Porque o comportamento genuinamente hospitaleiro requer um motivo adequado e, para que alguém seja considerado uma pessoa hospitaleira, isso depende não só do seu motivo, mas, também, de quão frequentemente ocorre o comportamento hospitaleiro. E, no ambiente virtual de aprendizagem, o contato com o aluno deve ser constante, visando criar ou manter o vínculo.

Neste caso, o motivo passa a ser o tutor motivado e comprometido, que ensina o aluno a aprender o conhecimento oferecido pelo professor responsável da disciplina, pautado no material desenvolvido pelo conteudista e as diretrizes da instituição de ensino. Situação bastante comum na EaD, em razão de que um conteúdo pode ser utilizado ao longo de até cinco anos. O que se observa ser inviável para alguns temas relacionados às disciplinas que abrangem a estatística, o comércio exterior, o direito, o empreendedorismo, entre outras, pois, nestas áreas, as alterações de dados no que concernem as leis, normas e números estatísticos, ocorrem de um ano para o outro ou, até mesmo, em menos tempo, porque envolve novas demandas de leis, tratados, dados e o momento econômico dos países.

Para Godbout (1999, p. 203.), a “dádiva não é gratuita ou ela não existe”. Neste mesmo sentido, também está a posição de Telfer (2004, p. 63) quando vê a possibilidade da prática da hospitalidade ainda que paga: “Se um hospedeiro comercial atende bem aos seus hóspedes, com um interesse autêntico por sua felicidade, cobrando um preço razoável não extorsivo por aquilo que oferece, suas atividades poderão ser chamadas de hospitaleiras”.

Esta pode ser uma forma de demonstrar gratidão por aquilo que foi oferecido no decorrer do curso, dando liberdade para que o hóspede-aluno também possa cobrar algo daquele que um dia lhe ensinou algo útil e valoroso. Isto posto, as dimensões da hospitalidade podem estar compreendidas nas esferas social, privada e comercial.

Neste contexto, fica evidente que o calor humano do tutor é fator preponderante no trato com o aluno. Este sentimento de afeição e simpatia, expresso em situações de solidariedade com o aluno, provoca uma sensação de acolhimento, conforto e segurança para que ele possa transitar no ambiente virtual de aprendizagem e se sentir encorajado a desenvolver seus estudos com maior segurança e assertividade, pois sabe que tem alguém por perto, sempre solicito, ainda que virtualmente para apoiá-lo, caso seja necessário.

O tutor atuando de forma afetiva e efetiva, tem relevância para aprendizagem do aluno no que concerne sua navegação no ambiente virtual de aprendizagem e entendimento do que é proposto para seu desempenho. O aluno não fica preso nas atividades avaliativas propostas pelo programa do curso, ele pode atuar de forma ativa, conhecendo as ferramentas e propondo melhorias que possam facilitar, não só a sua navegabilidade e aprendizagem, mas as de seus colegas também, além de contribuir com o curso e sua instituição de ensino. Isto posto, a instituição deve ter uma área de qualidade que busque melhoria contínua, visando crescimento dos serviços prestados ao seu público, em sua maioria, seus alunos.

## 1.2 O tutor-anfitrião

Na educação a distância, o tutor é considerado o principal anfitrião, via de regra, por não ser uma função homologada na Classificação Ocupação Brasileira (CBO), ele é classificado como funcionário administrativo. Contudo, é quem primeiro

recebe as informações para promover as orientações que conduzem o aluno a aprendizagem.

Mas, no ambiente virtual de aprendizagem, como interagem e quais são os papéis do conteudista, do professor e do tutor?

Eles atuam em momentos distintos, sendo o conteudista quem desenvolve o conteúdo da disciplina com muita antecedência. Usualmente, antes do início do semestre letivo. Por se tratar de um trabalho pontual, isto é, uma espécie de *free lancer*, que não tem o vínculo celetista - Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). O conteudista, ao receber o valor acordado em contrato específico, abre mão dos seus direitos autorais por um período de cinco anos para que a instituição possa utilizar em diferentes momentos. Em geral, ele não tem acesso ao ambiente virtual de aprendizagem, pois sua tarefa é produzir o material especificado e necessário para o sucesso da disciplina. Este conteúdo pode variar de uma instituição para outra, por exemplo, em alguns casos, consiste em: e-*book*, apostila, quiz, *game*, *wiki*, *blogs*, perguntas de livre escolha, perguntas dissertativas, perguntas para fóruns de discussão, entre outros.

O professor responsável por uma disciplina utiliza o material base desenvolvido pelo conteudista com certa antecedência. Isto é, antes da disciplina se iniciar para preparar as atividades avaliativas estabelecidas pela instituição e que podem variar entre banco de questões, fóruns avaliativos, *quizes*, *wikis*, *blogs*. Mas, o tutor, pode contribuir cadastrando este conteúdo avaliativo no banco de questões do ambiente virtual de aprendizagem e providenciando materiais complementares visando enriquecer a disciplina e facilitando a aprendizagem do aluno.

O professor responsável também utiliza o conteúdo para criar e apresentar as webaulas e webconferências de cada disciplina. Se necessário, auxilia o tutor no que se refere a algumas dúvidas pedagógicas dos alunos, em alguns casos, ele pode atuar no fórum de dúvidas, item bastante comum nos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA).

O tutor, neste sentido, tem triplo papel: ele deve estudar, entender e transmitir o conceito do conteúdo da disciplina ao aluno, visando a aprendizagem e auxiliando no decorrer do curso, evitando recorrer ao professor para responder as dúvidas pedagógicas apresentadas pelos alunos. Deve se preocupar com sua performance de atuação com o aluno para que este se sinta acolhido e motivado a prosseguir com seus estudos.

Vale lembrar que, o tutor, além de atuar no ambiente virtual de aprendizagem como um guardião da qualidade dos serviços ofertados para os alunos tem atividades específicas e inerentes a sua função: responder prontamente aos fóruns de dúvidas - algumas instituições estabelece prazo de até 48 horas para respostas, outras, em 24 horas, tem que interagir em fóruns avaliativos, *wikis*, *blogs*, corrigir as atividades avaliativas, publicar avisos constantes, ficar atento aos *links* publicados com materiais complementares com a finalidade de que estes estejam sempre funcionando na mais perfeita ordem.

Nesta relação, o professor é aquele que desenvolve o conhecimento para transmitir ao aluno. O tutor contribui na transmissão do conhecimento, ou seja, estuda junto com o aluno e o conduz ao conhecimento e a aprendizagem efetiva, que poderá ser comprovada nas atividades avaliativas finais. Segundo Sá (1998):

> Exige-se mais do tutor de que de cem professores 'convencionais' pois este necessita ter uma excelente formação acadêmica e pessoal. Na formação acadêmica, pressupõem-se capacidade intelectual e domínio da matéria, destacando-se as técnicas metodológicas e didáticas. Na formação pessoal, deve ser capaz de lidar com o heterogêneo quadro de alunos [...] ter maturidade emocional, empatia com os alunos, habilidade de mediar questões, liderança, cordialidade e, especialmente, a capacidade de ouvir (SÁ, 1998, p. 43).

Esta citação vem ao encontro da realidade de parte significativa dos tutores que atuam no cenário da EaD nas universidades brasileiras.

E o ritual do tutor, como se inicia no seu plantão de trabalho cotidiano?

Evidentemente as pessoas são diferentes nos seus hábitos e habilidades, mas, de acordo com os manuais de EaD estudados, entre eles o Guia de Tutoria Pedagógica – Fundação Itaú Social, o Curso Técnico de Agronegócio: guia do Tutor – do Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - e o Guia do Corpo Docente e Tutorial – Laureate International Universities/Universidade Anhembi Morumbi -, o tutor deve começar suas atividades, visitando o *e-mail* institucional para saber se tem alguma informação relevante a ser publicada nas disciplinas que estão sob sua responsabilidade. Em seguida, acessar o ambiente virtual de aprendizagem, primeiramente respondendo as dúvidas dos alunos de forma cordial e hospitaleira, logo após, verifica o menu de avisos e o mural de comunicação para postar alguma novidade, quer seja, um lembrete do prazo de uma atividade ou um convite para realizar uma visita a determinado espaço ou *link*. E, ainda, no ambiente virtual de

aprendizagem, conhecer uma novidade sobre o assunto que algum jornal, revista ou *site* possa ter publicado.

O tutor deve navegar para verificar se o material está em ordem, se algum *link* não saiu do ar e, por último e não menos importante, avaliar as atividades proposta aos seus alunos, sendo que o *feedback* individual é indispensável para o aprendizado e acolhimento do aluno. Pois é, nesta troca que ocorre a cena hospitaleira de maior relevância. É na cena hospitaleira que o aluno, de fato, pode ou não se sentir acolhido e perceber que não está sozinho nesta trajetória, pois tem uma pessoa que não só lhe acompanha virtualmente, mas também que avalia e orienta no processo de ensino aprendizagem. É por meio desta premissa que a hospitalidade, como forma de troca humana predominante, assume o aspecto norteador da relação interpessoal.

A barreira entre estes dois mundos deve ser, no mínimo, reduzida. Nesta cena hospitaleira de acolhimento encontra-se a troca, em que o aluno avaliado espera do seu anfitrião o reconhecimento do esforço dispendido para realizar sua tarefa. Por outro lado, o tutor espera do seu aluno, em forma de aprendizagem ou melhor, de assertividade da tarefa proposta. Afinal, houve um elevado esforço para transmitir o conhecimento, adquirido no conteúdo e nas orientações do professor responsável. De acordo com Montandon:

> Tudo começa na soleira, limite entre dois mundos, o interior e o exterior, o dentro e o fora, a soleira é a etapa decisiva semelhante a uma iniciação. A hospitalidade é intrusiva, comporta querendo ou não uma face de violência, de ruptura, de transgressão, chamada por Derrida de hostilidade. A transição da soleira implica tacitamente para o convidado o aceite das regras do outro (MONTANDON, 2011, p. 32).

Neste contexto, que envolve a atuação do tutor na EaD e a hospitalidade, a soleira da citação de Montandon, aqui se traduz no *login* de acesso ao ambiente virtual de aprendizagem, local por onde o aluno e o tutor se relacionam de forma síncrona ou assíncrona. Isto é, por meio da *web* conferência ou das mensagens eletrônicas como os *Chats*, *e-mails*, fóruns ou, até mesmo por telefone, sendo que esta última situação pode ocorrer em algumas instituições de ensino.

É por intermédio dessas ferramentas, que acontece as principais e verdadeiras trocas. O tutor acompanha o desempenho de seus alunos e eles, por sua vez ou em troca, transmitem o *feedback* positivo ou negativo em relação ao trabalho desenvolvido. O tutor se esforça para levar os melhores conteúdos e

estratégias de estudo visando a aprendizagem dos alunos que podem retribuir com reconhecimento e afeto, recompensando um trabalho de qualidade realizado durante o período letivo que os tutora.

Contudo, deve-se calibrar, de forma mais apurada possível, a qualidade dos trabalhos e ministrar programas de EaD pautado na nova realidade do século XXI. As instituições não devem paralisar-se em cima de suas conquistas. Nestes tempos dinâmicos, a única coisa permanente é a mudança, pois, os interesses, os hábitos e a prontidão acadêmica dos aprendizes mudam com frequência. A natureza e a disponibilidade de materiais para a aprendizagem e da tecnologia também se alteram frequentemente frente a concorrência que busca superação e competividade constante. Cortella (2014) sustenta que “temos um modelo de ensino do século XIX, um professor do século XX e um aluno do século XXI”. Neste tripé de séculos, o tutor passa a ter um papel decisivo na atuação deste cenário de tantas e frequentes mudanças.

Um tutor anfitrião é atento às informações relativas ao cronograma de curso que a instituição desenvolve para cada período, segue as instruções de forma regular e com atenção, afetividade e principalmente calor humano para com o aluno, isso do início ao fim de uma disciplina. Responde prontamente as dúvidas e questionamentos apresentados. Compartilha com os professores e com os coordenadores seus erros, acertos e criações desenvolvidas sem ser narcisista para evitar conflitos com colegas ou, até mesmo, com o professor da disciplina, pois existem casos em que o tutor reúne maior titulação e formação em relação ao professor responsável pela disciplina. Em geral, esta situação causa ciúmes ou inquietações desfavoráveis, devendo prevalecer a boa conivência no ambiente de trabalho.

## 1.3 Habilidades de um tutor anfitrião

Os estudos apontam que a tutoria é uma atividade que vai muito além de treinar alunos para atingirem notas altas (HUSSAIN, 2013). Os alunos da modalidade EaD são considerados autorregulados, autodirigidos e automotivados para a aprendizagem. Estes alunos têm especificidades que merecem ser consideradas pelos tutores e demais atores do EaD, estudantes que precisam ser

tratados como adultos e autônomos no processo de ensino aprendizagem. Via de regra, são pessoas que já ocupam um papel na sociedade, na sua maioria estão inseridas no mercado de trabalho e buscam na EaD uma validação, capacitação ou qualificação complementar.

Para lidar com esses alunos adultos e ajudá-los a aprender, parece ser necessário que o tutor tenha algumas competências profissionais e habilidades denominadas de andragógicas, que se referem às habilidades de ensinar adultos a aprender algo novo. Para Siqueira, Albuquerque e Magalhães (2012), ensinar esses alunos, tanto na modalidade presencial quanto na EaD, exige do docente, seja ele o professor e/ou tutor, elegerem um método mais eficiente, visando melhor aprendizagem dos alunos e devendo considerar a heterogeneidade nos aspectos sociais, culturais e geracionais, entre outros.

O quadro 1 demonstra as características das pessoas de acordo com cada geração, no que tange o período do seu nascimento.

| Ano Nascimento | Tipo de Geração | Características marcantes |
|---|---|---|
| 1925 a 1942 | **Geração do Silêncio**<br>Era em que certos acontecimentos históricos são exclusivos de suas gerações. Por exemplo, os membros da Geração do Silêncio. Foram filhos da guerra e da Grande Depressão | • Rígidos e Autocráticos.<br>• Leais à empresa.<br>• Respeito à autoridade.<br>• Resistente a mudanças. |
| 1943 a 1960 | **Geração *Baby Boomers***<br>Os famosos *Baby Boomers*, (*baby boom* - explosão de bebês), nascidos após a guerra, quando os soldados voltaram para suas casas e começaram a ter filhos. | • Rebeldes e questionadores.<br>• Líderes participativos.<br>• Abertos a mudanças.<br>• Ambiciosos e materialistas. |
| 1961 a 1980 | **Geração X**<br>Chamado *baby busters* devido à queda brusca na taxa de natalidade. Após a geração *Boomer*, começou a era do "*Flower Power*", o movimento *hippie* que veio se contrapor às guerras e pregar uma sociedade baseada no amor. | • Limites para a dedicação.<br>• Menos leais às empresas.<br>• Líderes monitores.<br>• Recusam o autocratismo. |

(Continua...)

Quadro 1 - Características das pessoas de acordo com cada geração
Fonte: Adaptado de Siqueira, Albuquerque e Magalhães (2012)

| Ano Nascimento | Tipo de Geração | Características marcantes |
|---|---|---|
| 1981 a 2000 | **Geração Y**<br>Também conhecida como Geração da *Internet*. É um conceito de sociologia que se refere, segundo alguns autores, aos nascidos após 1979. É uma geração que sonha em conciliar lazer e trabalho e que está muito ligada em tecnologia e novas mídias. | • Não utilizam manual - geração da tentativa e do erro.<br>• Geração do Improviso.<br>• Familiarizados com a tecnologia.<br>• Não aceitam o autoritarismo.<br>• Líderes generosos. |
| 2001 até os dias atuais | **Geração Z**<br>É a alteração completa nas formas de comunicação, tanto em casa, no trabalho e com os amigos. Além disso, eles tiveram em casa a liberdade que nenhuma outra geração teve. Nasceram sob o advento da *internet* e do *boom* tecnológico e, para eles estas maravilhas da pós-modernidade, não são nada estranháveis. *Videogames* supermodernos, computadores cada vez mais velozes e avanços tecnológicos inimagináveis há 25 anos: esta é a rotina dos jovens da Geração Z. | • Dinâmicas e inovadoras.<br>• Convivem com a tecnologia e a ciência conhecida como nativos da internet.<br>• Fazem diversas tarefas ao mesmo tempo.<br>• São imediatistas, críticos mudam de opinião diversas vezes.<br>• Preocupados com questões ambientais.<br>• Serão profissionais mais exigentes, versáteis e flexíveis. |

(Conclusão)

Quadro 1 - Características das pessoas de acordo com cada geração
Fonte: Adaptado de Siqueira, Albuquerque e Magalhães (2012)

Mesmo com o quadro 1 demonstrando as características de cada geração, não quer dizer que as pessoas nascidas anteriormente ao período digital não estejam inseridas, adaptadas e conectadas com as atuais tecnologias da informação e comunicação (TCIs). Também não significa que todos os alunos nascidos na era digital sejam exímios usuários dos inovadores *hardwares e softwares* disponíveis no mercado, tais como: celular, *smartphone*, *iphone*, *tablet*, *notebook* e *Gear VR, além do* F*acebook, WhatsApp, linkedin, instagram, twitter, feed RSS, e-mail* e *blogs*.

Mas, avançando na literatura pesquisada, é relevante esclarecer que foram identificados estudos que tinham por objetivo analisar as competências e as habilidades dos tutores EaD. Neste aspecto, Hussain (2013) destaca, que por meio das reflexões dos alunos, as habilidades andragógicas dos tutores expressavam o que, de fato, eles consideraram positivas, ou seja, habilidades acadêmicas,

competências de avaliação técnica e social.

Hussain (2013) explica que na EaD a qualidade do ensino está relacionada às competências profissionais dos tutores. Nesta mesma linha de pensamento autores como Almeida, Marroig e Pinto (2014, p. 144) corroboram ao observarem que o tutor é “um dos maiores responsáveis pelo bom desempenho dos cursos a distância”.

Considerar as habilidades andragógicas pode possibilitar ao tutor a reflexão sobre o que precisa observar em sua prática periodicamente como as características do grupo, a fase da vida em que os alunos estão, como aprendem e como compreendem o processo educativo, sendo que questões socioeconômicas, culturais e regionais não podem ser excluídas deste contexto. Essas habilidades do tutor EaD podem influenciar a aprendizagem dos estudantes e a metodologia de seu trabalho.

A competência também precisa ser pensada e defendida como algo relacionado ao saber agir responsável. As habilidades podem ser vistas como demonstração de um talento particular na prática de conhecimento. De acordo com Spressola (2010, p. 31), trata-se daquilo que “as pessoas precisam saber para desempenhar uma tarefa” e definidas como uma “capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento”. Contudo, definir as competências e habilidades requeridas do tutor EaD pode contribuir para a oferta de cursos de capacitação específicos, bem como para a contratação desse profissional pelas instituições de ensino.

Para a autora, este pensamento pode ajudar os responsáveis das instituições a identificarem profissionais com habilidades específicas e necessárias para esta atividade, tais como: autocontrole em situações difíceis, o relacionamento interpessoal, a autonomia quase nunca obtida pelo tutor e também sua reação quando surgir a inospitalidade (SPRESSOLA, 2010). A importância de se conhecer o profissional e colaborar para que atenda as expectativas das instituições que ofertam cursos EaD é expressa por ela da seguinte forma:

> A gestão das competências do tutor pela instituição de ensino é uma estratégia que gera resultados mais eficazes, maior visão estratégica na gestão de competências e, por consequência, maior rapidez na identificação de deficiências que possam ser sanadas por programas de formação. Com o conhecimento do que cada docente pode fazer de melhor, a empresa pode remanejar e inserir nos locais certos docentes que mais se encaixem a cada modalidade ou situação (SPRESSOLA, 2010, p.39).

Apesar destas competências e habilidades versarem sob óticas diversas, vale

refletir sobre quais permitem estimular maior interação entre tutor EaD e seus alunos, assim como promover uma aprendizagem conjunta e participativa em que todos os envolvidos possam realmente estabelecer um processo dialógico. A forma como o tutor anfitrião deve atuar com seus alunos, as características mais ou menos significativas em sua prática e nas interações diárias e durante as mediações são fundamentais para aprimorar a qualidade da EaD em sua abrangência.

Alguns autores buscam explicar as competências e habilidades baseados em referenciais distintos, como por exemplo, Abreu-e-Lima (2010) que considerou a abordagem das inteligências múltiplas de Howard Gardner para o tutor EaD. A autora esclarece que “cada umas das inteligências possuem características próprias, mas que todas interagem entre si” (2010, p.05) e que as capacidades de solucionar problemas, de tomar decisões, de gerar novos problemas a serem resolvidos, de serem criativo e saberem trabalhar em equipe são as habilidades presentes em todas as inteligências (ABREU-E-LIMA, 2010, p. 5). Com base nesta leitura, percebe-se certo destaque para a inteligência interpessoal.

> [...] a capacidade de uma pessoa de se relacionar com outros, demonstrando compreensão de sentimentos, humores e crenças alheias; por esses motivos, também se inclui aqui o trabalhar bem em equipe, tendo como meta a resolução de um problema, relações de orientação, mediação e liderança entre indivíduos (ABREU-E-LIMA, 2010, p.4).

Considera-se comum estabelecer relações entre essa inteligência e as habilidades sociais, pois ambas se referem à capacidade das pessoas de se relacionarem umas com as outras. A relação do tutor com o professor, se não for de uma parceria absoluta, pode comprometer o ensino aprendizagem dos seus alunos. Entretanto, entende-se que, em algumas situações, essa inteligência não está bem estabelecida ou a pessoa tem um repertório fraco de habilidades sociais. Essa deficiência pode causar prejuízos nas relações entre os envolvidos em um curso, tendo consequência na participação dos fóruns de interação e no aprendizado, podendo levar o estudante a desistir. Nestes casos, são relevantes, formações específicas para capacitar os tutores e professores, visando ampliar seus leques de habilidades.

Pensando em um cenário, onde os estudantes de um curso EaD não tenham conhecimento de alguns recursos tecnológicos, uma habilidade que o tutor EaD precisa apresentar é a de uso das tecnologias de comunicação, pois ela se mostra

muito relevante na modalidade EaD. Também considera-se relevante a habilidade de interagir utilizando várias formas de novos recursos, quer seja fórum de discussão, *wikis, podcast*, atividade com *prezi*, *blog, web conference*, *PPTMix* e não apenas a linguagem escrita em si. Sem conhecer e dominar a utilização de recursos tecnológicos da informação e da comunicação inovadores, o tutor se torna obsoleto, terá dificuldades para realizar suas atribuições de modo rápido e eficaz, por receio ou medo, corre o risco de deixar de enviar alguns tipos de atividades que podem contribuir com o aprendizado dos seus alunos.

É fundamental que o tutor EaD conheça e saiba operar os recursos, *softwares* e aplicativos que estão sendo mais utilizados na atualidade, bem como as formas diversificadas de comunicação a distância que os alunos apreciam e com os quais estejam mais familiarizados, tais como o conjunto de estratégias comumente utilizadas em conversas eletrônicas. De acordo com Abreu e Lima (2010, p. 193), esse conjunto pode envolver, ainda, “uma sequência de caracteres tipográficos ou uma imagem pequena que traduz ou procura transmitir o estado psicológico, emotivo, de quem o emprega, simulando uma expressão facial”.

Estes recursos tipográficos, como a repetição de letras dentro de uma mesma palavra, a combinação de maiúsculas e minúsculas, o negrito, o itálico fazem parte do grupo e a frequência da sua utilização estabelece uma relação proporcional com a informalidade da interação e do contexto em que ela ocorre. A intenção e a escolha das palavras, dos tempos verbais e das pontuações devem ser bem planejadas para evitar problemas futuros. Deve ter atenção no que diz respeito a norma culta, ela não deve ser ignorada.

> O tutor pode conferir um tom agradável, bem-humorado, curioso, informal, analítico, norteador ou criativo à mensagem, ou dar um tom desagradável a ela: sarcástico, ameaçador, bajulador, autoritário ou presunçoso, entre outras características do gênero (ABREU-E-LIMA; ALVES, 2011, p. 193).

A escolha das palavras e o tom produzido podem ser usados na redução da diferença entre a interação oral e a escrita. Espera-se que, com a utilização dos recursos, o interlocutor tenha consciência da emoção que o outro está sentindo.

Neste caso, o tutor deve estar atento às novidades, conhecer e entender para poder utilizar os recursos tecnológicos de sua atividade. Compreender a relevância de seu papel nas interações que ocorrem de forma síncrona ou assíncrona, fazer-se presente para que seus alunos se sintam pertencentes ao grupo, que podem

compartilhar experiências e ideias, sugerir, perguntar e opinar.

Diante do exposto, entende-se que pode ocorrer aprimoramento na qualidade do processo de ensino aprendizagem quando o tutor conhece bem seu grupo de alunos e sabe como atuar para promover um ambiente agradável, mesmo sendo este virtual, pois a hospitalidade deve acontecer entre o anfitrião tutor EaD e o aluno hóspede, independente do lugar, quer seja um momento síncrono ou assíncrono. É isso que se espera de um tutor engajado no processo de ensino aprendizagem dos seus alunos hóspedes aprendizes.

## 1.4 Ambiente virtual de aprendizagem: o conteudista, professor e tutor

Na EaD, mesmo sendo papel do tutor realizar a mediação pedagógica, acredita-se que a presença do professor no ambiente do curso também seja relevante. Considera-se a imprescindibilidade do papel do professor para a aprendizagem do aluno, sendo a sua presença uma forma de validação para o aluno. Mill (2012) mostra a estreita relação que existe entre o professor, o conhecimento e o aluno.

> O educador precisa compreender as implicações do redimensionamento espaço temporal para a sua prática pedagógica nesse novo paradigma de ensino e de aprendizagem, que exige uma pedagogia própria em quase todos os aspectos da relação docente-conhecimento-aluno (MILL, 2012, p. 26).

Considera-se importante frisar que, ao se enfatizar a importância da presença do professor na sala de aula virtual, não significa que o tutor seja um profissional de segundo nível. A sua atuação tem igual responsabilidade quanto à aprendizagem do aluno, razão pela qual se deve trabalhar em total sintonia com o professor e fundamentado na produção do conteudista da disciplina na qual ele esteja interagindo. E, se ambos reconhecerem que possuem atribuições e papéis distintos e igualmente importantes no contexto formativo do aluno, podem atuar conjuntamente no ambiente virtual de aprendizagem e, rotineiramente, contribuir para a melhoria constante do processo interativo entre o aluno e o conteúdo desenvolvido para a sua aprendizagem.

Vale dizer que, normalmente, o conteudista não tem contato com o aluno, pois o seu papel é desenvolver um conteúdo para o livro texto, o *e-book,* a apostila, o *Case*, o *quiz*, o banco de questões, caderno de atividades e várias outras atividades

avaliativas visando a aprendizagem do aluno. Este pode ser acionado para esclarecer conceitos, quando não estiveram claros, contudo, depende do modelo que cada instituição de ensino adota para seus cursos.

O EaD tem suas particularidades com relevante diferença do ensino presencial. Em sua organização e desenvolvimento, quer seja o mesmo tipo de curso oferecido de forma presencial ou na modalidade a distância. No ensino a distância, a tecnologia se faz presente o tempo todo, exigindo uma nova postura de seus atores no que concerne aos conteudistas, professores, tutores e alunos, sendo eles nativos digitais ou não. Este espaço virtual exige uma postura tecnológica maior do que aqueles atuantes no ensino presencial.

Para que os cursos sejam oferecidos na modalidade EaD, mediado pelas novas tecnologias, faz-se necessário uma infraestrutura organizacional ampla e complexa no que tange as áreas tecnológica, pedagógica e administrativa. O ensino a distância requer a formação de uma equipe multidisciplinar que trabalhe no desenvolvimento de cada curso e defina a natureza, isto é, os paramêtros do ambiente *online* em que será desenvolvido.

Neste contexto, surge a figura de um ator denominado *design de* EaD ou digital, responsável por deixar o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) com a aparência dinâmica, acolhedora e funcional, contribuindo para atrair o interesse do aluno, mas, de maneira intuitiva para quem for navegar naquele espaço.

Na questão que concerne na diferença entre o professor e o tutor, percebe-se que ela é institucional, porém, contempla consequências pedagógicas relevantes. As intervenções do tutor EaD, demarcadas em um quadro institucional diferente, distinguem-se em razão de três dimensões de análise na visão de Litwin (2001):

- Tempo – o tutor deverá ter a habilidade para aproveitar bem o seu tempo, sempre escasso. Ao contrário do professor, o tutor não sabe se o aluno assistirá à próxima tutoria ou se voltará a entrar em contato para consultá-lo. Por esse motivo, aumenta o compromisso e o risco da sua tarefa. Devendo acompanhar com máxima frequência o ambiente virtual de aprendizagem (AVA).
- Oportunidade – em uma situação presencial, o professor sabe que o aluno retornará. Caso este não encontre uma resposta que o satisfaça, perguntará novamente ao docente ou aos seus colegas. Entretanto, o tutor

não tem essa mesma certeza. Tem de oferecer a resposta específica mediante à oportunidade, porque não sabe se voltará a acontecer.

- Risco – aparece como consequência de privilegiar a dimensão tempo e de não aproveitar as oportunidades. O risco consiste em permitir que os alunos sigam com uma compreensão parcial, que pode se converter em uma construção errônea sem que o tutor tenha a oportunidade de adverti-lo. O tutor deve aproveitar a oportunidade para o aprofundamento do tema e promover processos de reconstrução e, se for o caso, aprendizado, pois este é o cerne da questão no processo do ensino a distância.

O conhecimento do professor pode conduzir a uma situação específica dos saberes requeridos ao tutor da EaD. Nestes ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), os contextos educacionais assumem um valor especial, que requerem do tutor uma análise mais fluida, rica e flexível de cada situação e visualizadas sob o ângulo do tempo, oportunidade e risco, imprimindo as condições institucionais da EaD de qualidade e a construção da aprendizagem contínua.

Sá (1998) faz um paralelo entre as várias diferenças e diversas funções do professor tradicional e do tutor nos ambientes virtuais de Aprendizagem de EaD. A atual tendência de caracterização dos professores de ambientes de EaD é a de ser reprodutora do docente tradicional ou como um suposto tutor, cuja função costuma se limitar a auxiliar na aprendizagem sem identidade de autonomia específica.

O quadro 2 demonstra o paralelo ente as funções do professor e do tutor EaD.

| EDUCAÇÃO PRESENCIAL | EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA |
|---|---|
| Conduzida pelo professor. | Acompanhada pelo tutor. |
| Predomínio de exposições o tempo inteiro. | Atendimento ao aluno em consultas individualizadas ou em grupo, em situações em que o tutor mais ouve do que fala. |
| Processo centrado no professor. | Processo centrado no aluno. |
| Processo como fonte central de informação. | Diversificadas fontes de informações (material impresso e multimeios). |
| Convivência, em um mesmo ambiente físico, de professores e alunos, o tempo inteiro. | Interatividade entre aluno e tutor sob outras formas, não descartada a ocasião para os “momentos presenciais”. |
| Ritmo de processo ditado pelo professor. | Ritmo determinado pelo aluno dentro de seus próprios parâmetros. |
| Contato face a face entre professor e aluno. | * Múltiplas formas de contato, incluindo a ocasional face a face – “encontros síncronos” |
| Elaboração, controle e correção das avaliações pelo professor. | *Avaliação de acordo com parâmetros definidos pela IES, em comum acordo, mas aplicado pelo tutor nas atividades avaliativas apresentadas pelo aluno. |
| Atendimento, pelo professor, nos rígidos horários de orientação e sala de aula. | Atendimento pelo tutor, com flexíveis horários, lugares distintos e meios diversos. |

Quadro 2 - Paralelo ente as funções do professor e do tutor EaD
Fonte: Adaptado de SA (1998)

Na comparação de Sá (1998), percebe-se mais claramente a diferença na ação docente do ensino presencial e do ensino a distância, justificando algumas delas na forma como as funções desse docente são estabelecidas pelas instituições de ensino, que atuam com a modalidade de EaD.

Oliveira e Villardi (2005) acrescentam mais alguns fatores que consideram relevantes nas funções do professor e do tutor: as questões relacionadas à linguística e ao pessoal. De acordo com as autoras, “a dimensão linguística é essencial a partir da migração do discurso oral (presencial) para o discurso escrito próprio da EaD” (OLIVEIRA; VILLARDI, 2005, p. 121). Além disso, elas incluíram uma última dimensão que foi denominada de “saberes pessoais”, abrangendo as habilidades dos docentes referentes ao relacionamento com seus alunos. A síntese desses saberes é apresentada no Quadro 3.

| | |
|---|---|
| **Pedagógica** | a) Interagir com os conteúdos e com o material didático, difundindo-os e dinamizando-os;<br>b) utilizar estratégias de orientação, acompanhamento e avaliação (somativa e formativa) da aprendizagem dos alunos, identificando as dificuldades surgidas e tentando corrigi-las;<br>c) demonstrar rapidez, clareza e correção na resposta às perguntas e mensagens enviadas;<br>d) estabelecer regras claras e definidas para o trabalho ser desenvolvido. |
| **Tecnológica** | a) Estar receptivo à inovação educacional, em especial, àquela que tem suporte nas tecnologias de informação e comunicação;<br>b) adequar as tecnologias empregadas e o material didático do curso às diferenças culturais;<br>c) dominar as ferramentas tecnológicas utilizadas no "letramento tecnológico". |
| **Didática** | a. Conhecer o conteúdo do curso a ser ministrado;<br>b. realizar intervenções didáticas com a frequência, a oportunidade e a sequencialidade necessárias;<br>c. utilizar estratégias didáticas adequadas às diferenças socioculturais, para dinamizar discussões produtivas, para propor tarefas e para esclarecer dúvidas;<br>d. propor e supervisionar atividades esporádicas, que complementem os conhecimentos teóricos do curso. |
| **Linguística** | a) Redigir com clareza, tornando a compreensão do aluno o mais próximo possível de sua intenção comunicante;<br>b) desdobrar-se para compreender o aluno, por mais hermética que possa parecer sua escrita;<br>c) perceber falhas de comunicação, quer na elaboração do material didático, quer na proposição das atividades, antecipando-se às dificuldades dos alunos;<br>d) traduzir o discurso científico para a forma narrativa, oferecendo um estágio preliminar a partir do qual o aluno possa chegar à compreensão do discurso científico;<br>e) decodificar o discurso escrito, a partir de suas marcas de oralidade, buscando aproximar-se da intenção comunicante do aluno. |
| **Pessoal** | a) Interagir com os alunos, de forma síncrono e assíncrona, individualmente e em grupos, encorajando-os e incentivando-os, minimizando, dessa forma, a evasão tão temida pelas instituições de ensino;<br>b) estabelecer relações menos hierarquizadas, mais matriciais do que na educação presencial;<br>c) estimular a autonomia e a emancipação do aluno, delegando-lhe o controle da própria aprendizagem;<br>d) estabelecer a dialogicidade, "comunicação aberta" de acordo com Moran, por meio de um discurso racional e comunicativo. |

Quadro 3 - Saberes pessoais
Fonte: Adaptado de Villardi e Oliveira (2010).

Observam-se semelhanças entre a prática do professor do ensino tradicional e a prática do professor da EaD. Tais práticas se distinguem pela metodologia, mas têm um objetivo comum, contribuir para o aprendizado efetivo do aluno EaD.

No entanto, o profissional que é o elo entre professores e alunos não deve ficar alheio a estas discussões. O tutor EaD, ao realizar um acompanhamento contínuo do aluno, representa a garantia do desenvolvimento de suas habilidades e competências. Assim, para esta pesquisadora, a abordagem desta temática é condizente com a educação contemporânea, em que o papel do tutor EaD está sendo requisitado com maior vigor e deve ser reconhecido e valorizado.

## 1.5 Resumo do capítulo

Neste capítulo denominado de Hospitalidade e Tutoria, foi abordado o tema pautado no pensamento dos principais teóricos da área de hospitalidade, educação e tutoria, entre eles: Camargo, Montandon, Telfer, Godbout, Cambi, Gonzalez, Abreu e Lima, Villardi e Oliveira Sá, entre outros.

Apoiado nestes autores tratou-se da figura do tutor no que concerne o calor humano como fator de acolhimento e as habilidades que o tutor deve ter para conduzir a atividade de tutoria. Trata da importância da sua interação no ambiente virtual de aprendizagem como um anfitrião, bem-recebendo, acolhendo e conduzindo os alunos a uma aprendizagem efetiva por intermédio das ferramentas que são disponibilizadas pelo conjunto de atores da EaD - o tutor, o professor responsável, o conteudista, o corpo administrativo e de tecnologia.

No decorrer do capítulo, demonstrou-se o papel do tutor anfitrião, como este deve interagir no ambiente virtual de aprendizagem e sua relação com os demais *stakeholders* que compõem o conjunto da educação distância.

# CAPITULO 2 - O TUTOR NA HISTÓRIA

Entender o significado do tutor é entender que, em educação, duas figuras trabalharam sempre em conjunto: o detentor do conhecimento e o facilitador do aprendizado desse conhecimento. Há muitos casos em que ambas as figuras estão presentes simultaneamente no mesmo indivíduo. Essas são as figuras do professor e do tutor.

Neste capítulo, descreve-se como o tutor foi tratado ao longo da história da humanidade, sua definição nas diversas profissões, onde surgiu, quais papéis desenvolveu, quando esteve presente na vida das pessoas e como foi resgatado pela EaD ao final do século XX, bem como sua projeção no cenário desta educação contemporânea e tecnológica presente na vida dos nativos e dos não nativos digitais, conforme estabelece os teóricos estudados.

Buscou-se mostrar também que, desde a escola que surgiu nos alvores da Modernidade – a escola jesuítica – a figura do tutor pouco a pouco desaparece da educação, inclusive dos grandes teóricos dos séculos XIX e XX que assistiram e influenciaram os modelos da educação pública.

## 2.1 O tutor na Antiguidade

A palavra tutor tem sua origem na Antiguidade e na língua latina significa "*tutore*, guarda defensor, protetor". Trasladando este termo para o mundo contemporâneo, têm-se diferentes significados de acordo com a área que está sendo empregada.

Em direito, tutor significa o indivíduo que exerce uma tutela, aquele que ampara e protege. Para a medicina, conforme o Centro de Desenvolvimento da Educação Médica da Universidade de São Paulo, tutorar significa cuidar, proteger, amparar, defender e assistir, tendo a atividade tutorial, no âmbito da educação, no sentido de acompanhamento próximo, orientação sistemática de grupos de alunos, realizada por pessoas experientes na área de formação da ciência da saúde.

Na Administração, tutor é quem ou aquele que supervisiona, dirige, governa e orienta um jovem aprendiz, isto é, aquele que está iniciando a vida profissional. Atualmente há legislação específica para as empresas que emprega jovens aprendizes e os tutores que os acompanham no decorrer do contrato de até dois anos. Nos manuais e guias de tutoria de algumas instituições de ensino consta que tutor é o profissional a quem se delega a instrução dos alunos, sob acompanhamento de um professor responsável, que se pauta no conteúdo desenvolvido por outro professor, sendo que este último não participa diretamente da cena hospitaleira no ambiente virtual de aprendizagem.

Mas em qual momento da história da humanidade surge este personagem, o tutor?

Conforme a visão clássica e tradicional, a história da humanidade divide-se em quatro longos períodos denominados de Idades, conhecidas e estudadas como Idade Antiga, Idade Média, Idade Moderna e Idade Contemporânea.

De acordo com Cambi (1999, p. 37), faz-se necessário uma viagem no tempo, uma remontagem ao passado, pois, por trás do nosso presente, como infraestrutura condicionante unitária e dotada de sentido orgânico e permanente no tempo, opera a Modernidade. Por trás da Modernidade, coloca-se a Idade Média e, por trás desta, a Idade Antiga. A história é um organismo, assim, a partir do presente, da Contemporaneidade, suas características e seus problemas, deve-se remontar para trás, bem para trás, até o limiar da civilização e reconstruir o caminho complexo, colhendo, ao mesmo tempo, o seu processo e o seu sentido.

E é pautada nesta história, que pretendeu-se pesquisar o início da trajetória do tutor e o seu papel profissional, iniciando pela Idade Antiga (4.000 a.C).

Mas é possível falar da história da educação sem mencionar a contribuição da civilização grega? Evidentemente os gregos tiveram relevante importância para o tema aqui estudado:

> Na Grécia Antiga ocorre a laicização, racionalização e a universalização da educação. A cultura grega, ainda que mesclada de elementos oriundos do oriente, adquire um sentido relativo à humanidade, isto é, “nem grega, nem egípcia, nem de outro grupo local, mas do próprio homem em geral, como sujeito do “gênero humano (CAMBI, 1999, p. 72).

A Grécia Antiga é considerada a base da cultura da civilização ocidental. A cultura grega exerceu relevante influência sobre os romanos, que se encarregaram

de repassá-la a diversas partes da Europa. A civilização grega antiga teve influência em diferentes aspectos da vida das pessoas, quer seja: linguagem, política, sistema educacional, filosofia, ciência, tecnologia, arte e arquitetura moderna, especialmente no decorrer da renascença na Europa ocidental.

Os conceitos de cidadania e democracia são gregos e, a história, justifica sua influência ao longo dos séculos. Seus historiadores e escritores políticos, cujos trabalhos sobreviveram ao tempo eram, em sua maioria, atenienses ou pró-atenienses.

Os gregos tinham conflitos e diferenças entre si, mas também muitos elementos culturais em comum. Eles falavam a mesma língua, apesar dos diferentes dialetos e sotaques; tinham uma religião comum, que se manifestava na crença dos mesmos deuses. Em razão disso, reconheciam-se como *helenos* (gregos) e chamavam de *bárbaros* os estrangeiros que não falavam sua língua e não tinham seus costumes, ou seja, os povos que não pertenciam ao mundo grego (Hélade).

> O conceito que originariamente designava apenas o processo da educação como tal, estendeu ao aspecto objetivo e de conteúdo a esfera do seu significado, exatamente como a palavra alemã *Bildung* (formação) ou a equivalente latina cultura, do processo da formação passaram a designar o ser formado e o próprio conteúdo da cultura, e por fim abarcaram, na totalidade, o mundo da cultura espiritual: o mundo em que nasce o homem individual, pelo simples fato de pertencer ao seu povo ou a um círculo social determinado. A construção histórica deste mundo atinge o seu apogeu no momento em que se chega à ideia consciente da educação. Torna-se assim claro e natural o fato de os Gregos, a partir do século IV, quando este conceito encontrou a sua cristalização definitiva, terem dado o nome de *Paidéia* a todas as formas e criações espirituais e ao tesouro completo da sua tradição Jaeger (JAEGER, 1986, p. 245).

A *Paidéia* (παιδεία), derivada de paidos (do grego, *pedós* - criança), significa "criação de meninos". Os ideais educativos da Paidéia se baseiam em práticas muito antigas. Os gregos foram os primeiros a colocar a educação como problema. Consta na literatura grega sinais de questionamento referente ao conceito da poesia, tragédia e da comédia. Com os sofistas surgiu o “ternário pedagógico” de vocação, instrução e exercício, os quais tiveram grande relevância para se constituir as bases intelectuais. A sua instrução formal, abrangendo o estudo da gramática, da retórica, da dialética e a transmissão do conhecimento enciclopédico, completa o *trivium, que* na Idade Média, significa a primeira parte do ensino universitário, formada por três disciplinas (gramática latina, lógica e retórica) ministradas antes do *quadrivium* e

que, com este último, constituía as sete artes ou as artes liberais. De acordo com Cambi (1999):

> Esparta e Atenas deram vida a dois ideais de educação: um baseado no conformismo e no estatismo, outro na concepção de *Paidéia*, de formação humana livre e nutrida de experiências diversas, sociais, mas também culturais e antropológicas. Os dois ideais, depois, alimentaram durante séculos o debate pedagógico, sublinhando a riqueza e fecundidade ora de um, ora de outro modelo (CAMBI, 1999, p. 82).

Em Atenas, por exemplo, o serviço era feito mediante uma cobrança e, para cada tipo de conhecimento, era designado um tutor ou professor. Lá, as mulheres, mesmo sendo educadas para as tarefas de mãe e esposa, na educação eram tratadas de forma diferente, isto é, também tinham o direito de estudar. Os meninos, aos sete anos de idade, já começavam as suas aprendizagens na escola e nas suas próprias casas. O Pedagogo, uma espécie de escravo especial, era escolhido para os orientar. As principais obras dos antigos poetas como Homero e Hesíodo eram, obrigatoriamente, decoradas nas suas aprendizagens, habitualmente acompanhadas de música. Pois, até mesmo nas classes menos favorecidas da sociedade ateniense, encontravam-se homens alfabetizados. Eles eram instruídos para cuidarem não só da mente como também do corpo, o que lhes dava vantagem competitiva na hora da guerra, pois eram tão bons guerreiros quanto eram estrategistas.

> É na realidade histórica grega, na antiga Atenas, que nasce a figura do pedagogo: *Paidagogos*: o escravo que controlava e guiava o jovem aprendiz. Assim, surge a Pedagogia enquanto um “saber autônomo, sistemático, rigoroso; nasce o pensamento da educação como *episteme*, e não como *éthos* e como *práxis* apenas. ” A educação se torna *techne* da formação humana pela linguagem (CAMBI, 1999, p. 87).

No caso dos espartanos, a educação começava aos sete anos de idade. Cada criança era mantida por um tutor que desempenhava a função por vínculo de amizade e sem receber nada em troca, isto é, sem remuneração alguma.

Na Roma Antiga, o papel de educar foi desempenhado pelos retores que circulavam pelas cidades ensinando o que sabiam, mas, neste caso, recebiam em troca alguma compensação financeira.

A Idade Média se estendeu do século V ao século XV, compreendendo dois períodos denominados de Alta e a Baixa Idade Média, respectivamente. A Alta Idade Média foi marcada pela queda do Império Romano do Ocidente, em 476, até o

enfraquecimento do feudalismo no início do século XI.

No período medieval, o mundo do conhecimento passou a ser controlado pelas instituições religiosas cristãs. Inicialmente, o conhecimento ali presente ficava restrito somente aos próprios membros e aspirantes da Igreja.

Na Baixa Idade Média, o destaque foi a instituição escolar que se desenvolveu a partir do século XII denominada Escolástica, que consistia no método pelo qual se pretendia descobrir a verdade por meio da dialética. Esta forma de ensino se desenvolveu nos monastérios e nas escolas das catedrais, principais centros de estudo e depositário da produção intelectual até a criação das primeiras universidades, ainda muito ligadas à Igreja durante todo século XII. Nestes centros de saber, diversos autores da Antiguidade Clássica eram muito valorizados, tais como: como Aristóteles e Platão, os quais se dedicaram Santo Tomás de Aquino e Santo Agostinho, os principais teólogos do período medieval.

Já o modelo de escola conhecido no mundo contemporâneo está relacionado ao lúdico, ao pensamento de Tomás de Aquino e à Pedagogia Medieval, pois para ele “o brincar é necessário para (levar uma) a vida humana”. (SUMA TEOLÓGICA II-II, 168, 3, ad 3, apud LAUAND, 2013)

## 2.2 O primeiro plano pedagógico da história - *Ratio Studiorum*

A informalidade das relações entre educador e educando na Idade Média enfrentou mudanças com o advento da Era Moderna, mas contribuiu com o que pode ser considerado o primeiro Plano Político Pedagógico de Educação da história - um documento denominado *Ratio Studiorum*. Se na Paidéia os preceitos eram mais filosóficos, neste documento apresenta-se as rotinas cotidianas. Os jesuítas, autores do documento, tinham na educação uma de suas maiores preocupações e, para tanto, levaram a prática pedagógica a um nível de organização até então desconhecido. De acordo com Franca (1952, p. 72), “todo código de educação espelha necessariamente a fisionomia da época em que nasceu. Educar não é formar um homem abstrato intemporal, é preparar o homem concreto para viver no cenário deste mundo”.

Os professores eram conhecedores da língua grega e do latim. Deviam ser

especialistas na disciplina estudada, significando a primeira mudança do papel do educador: mais do que ensinar a estudar eles deviam ensinar um conteúdo específico, pois tinham a responsabilidade de desenvolver um trabalho de equilíbrio com os seus alunos entre as ciências e as virtudes cristãs. A contribuição do professor para a formação dos alunos não era restrita a ministrar conhecimentos teóricos programáticos, mas também, ensinar com seu exemplo valores como a paciência, a caridade e a piedade.

Naquela época, já se evidenciava a importância do professor no processo educativo. Os jesuítas demonstravam preocupação com a sua formação, pois aparecia como figura em destaque na execução da metodologia proposta pelo *Ratio Studiorum*. Este documento tinha uma estrutura muito organizada para a época, não era apenas um conjunto de regras, mas sim, resultado de um trabalho que originou a proposta pedagógica após inúmeras experiências, culminando em regras concisas e consistentes. Essas regras deram ao documento êxito e credibilidade incontestável por todos os lugares em que foi colocado em prática.

A organização curricular do *Ratio Studiorum* era ousada para época. Caracterizava-se como um manual prático, cujo objetivo era auxiliar o trabalho do professor. Contemplava 467 regras, abrangendo todas as atividades das pessoas envolvidas no processo de ensino.

A tabela 1 apresenta o esboço das regras e normas instituídas no documento.

Tabela 1 - Regras do *Ratio Studiorum*

| **REGRAS DO *RATIO STUDIORUM*** | |
|---|---|
| A) Regras do provincial | 40 |
| B) Regras do reitor | 24 |
| C) Regras do prefeito de estudos superiores | 30 |
| D) Regras comuns a todos os professores das faculdades superiores | 20 |
| E) Regras particulares dos professores das faculdades superiores distribuídas entre: a) Regras o professor de Escritura (20); b) Regras do professor de Hebreu (5); c) Regras do professor de Teologia (14); d) Regras do professor de Teologia Moral (10); | 49 |
| F) Regras dos professores da faculdade de Filosofia: a) Regras do professor de Filosofia (20); b) Regras do professor de Filosofia Moral (4); c) Regras do professor de Matemática (3); | 27 |
| G) Regras do prefeito de estudos inferiores | 50 |
| H) Regras dos exames escritos | 11 |
| I) Normas para a distribuição de prêmios | 13 |
| J) Regras comuns aos professores das classes inferiores | 50 |
| L) Regras particulares dos professores das classes inferiores: a) Regras do professor de Retórica (20); b) Regras do professor de Humanidades (10); c) Regras do professor de Gramática Superior (10); d) Regras do professor de Gramática Média (10); e) Regras do professor de Gramática Inferior (9); | 50 |
| M) Regras dos estudantes da Companhia | 11 |
| N) Regras dos que repetem a teologia | 14 |
| O) Regras do bedel | 07 |
| P) Regras dos estudantes externos | 15 |
| Q) Regras das academias, distribuídas em: a) Regras gerais (12); b) Regras do prefeito (05); c) Regras das academias de teologia e filosofia (11); d) Regras do prefeito da academia dos teólogos e filósofos (04); e) Regras das academias de retórica e humanidades (07); f) Regras da academia dos gramáticos (08) | 47 |
| **Total** | **467** |

Fonte: Adaptado de Franca (1952).

Além destas regras e normas, o *Ratio* apresenta outros níveis de ensino no campo de humanidades, filosofia e teologia e as disciplinas que os alunos deveriam cumprir no processo de ensino aprendizagem.

A organização curricular do *Ratio Studiorum,* e descrita por Franca (1952)

A) Currículo Teológico de quatro anos

- Teologia Escolástica, quatro anos; dois professores, cada qual com quatro horas por semana.
- Teologia Moral, dois anos; dois professores com aulas diárias ou um professor com duas horas por dia.
- Sagrada Escritura, dois anos com aulas diárias.
- Hebreu, um ano com duas horas por semana.

B) Currículo Filosófico de três anos

- 1º ano – Lógica e introdução às ciências; um professor; duas horas

por dia.
- 2º ano – Cosmologia, Psicologia, Física - duas horas por dia, Matemática – uma hora por dia.
- 3º ano – Psicologia, Metafísica, Filosofia moral –> dois professores. Duas horas por dia.

C) Currículo Humanista três anos
- O currículo humanista corresponde ao moderno curso secundário, abrange no *Ratio* cinco classes:
- Retórica
- Humanidades
- Grammatical superior
- Gramática Média
- Gramática Inferior (FRANCA, 1952, p. 27)

Pretendendo obter sucesso no ensino, os padres dispunham de uma série de estímulos pedagógicos, entre eles a preleção, a lição de cor (aquela que era decorada), o estimulo à competição e várias outras iniciativas para motivar os alunos.

Não se encontram muitas referências sobre o assunto, mas pode-se considerar, ao menos como hipótese, que o ensino jesuíta tenha sido o responsável pela criação da figura moderna do professor. Diferentemente do tutor, que ensina o aluno a estudar e a aprender, surge o professor que ensina, que tem uma sabedoria concentrada no tema que lhe cabe dentro da escola. Este, é o professor especialista, protagonista exclusivo da educação até o advento do EaD, com o ápice do seu prestígio na fórmula ensino-aprendizagem que, na sua expressão mais simples, traduz-se por “o professor ensina e o aluno aprende”.

## 2.3 Protagonismo do professor

Protagonismo é o processo de protagonizar ou de ser o ator pincinpal, aquele que se destataca em uma cena, de um acontecimento, o figurante principal de uma apresentação. Conforme o dicionário virtual de significados, a origem, vem do latim *protos* - principal, primeiro -, e de *agonistes* - lutador, competidor -, essa definição é bastante pertinente ao papel do professor moderno.

Este professor especialista passou a ser a figura dominante mesmo em sistemas pedagógicos contemporâneos, no momento em que a pedagogia se torna ciência. E é nesse momento que surgem os pedagogos: John Locke (1632 - 1704),

com o método moderno, Jean-Jacques Rosseau (1712 - 1778), Johann Henrich Pestalozzi (1746 - 1827), Jean Piaget (1896-1980), Célestin Freinet, (1896-1966), Anton Semenovitch Makarenko (1888-1939).

### 2.3.1 John Locke (1632 - 1704)

Foi um oposionista ferrenho ao autoritarismo na esfera individual, política e religiosa. Em relação à sociedade política e à sociedade civil, um dos aspectos progressistas do pensamento liberal de Locke foi a exigência da origem democrática parlamentar do poder político. Locke estabeleceu uma distinção entre o público e o privado, que deveriam ser regidos por leis diferentes. Desta forma, o poder político não teria, em tese, que ser determinado pelas condições de nascimento, bem como o Estado não deveria intervir, mas sim garantir o livre exercício da propriedade, da palavra e da iniciativa econômica. (E-BIOGRAFIA, 2015).

Por meio de seus trabalhos influenciados pelo racionalismo cartesiano, John Locke se opôs a escolástica estudada em Oxford e se tornou o fundador do “empirismo filosófico”. Na visão de Loke, o empirismo define a alma como uma página em branco, uma “Tábula Rasa”, onde não há inscrição nenhuma e o conhecimento só começa após a experiência.

Para Locke, se houvesse ideias inatas, as crianças já as teriam, além disso, a ideia de Deus não se encontra em toda parte, pois há povos sem nenhuma representação de um ser perfeito.

John Locke tornou-se um teórico da revolução liberal inglesa, das quais suas ideias refletiram por todo o século XVIII, permitindo fundamento filosófico às revoluções ocorridas não só na Europa, mas também nas Américas. (E-BIOGRAFIA, 2015).

### 2.3.2 Jean-Jacques Rosseau (1712 – 1778)

É considerado pai da pedagogia moderna por diversos autores, devido a sua preocupação com a adequação do conhecimento que era assimilado pelo aluno na

“fase cognitiva”, ou seja, o pensamento, a linguagem, a percepção, a memória, o raciocínio, que fazem parte do desenvolvimento intelectual deste aluno. Dessa forma, Rousseau foi um crítico do sistema educativo que predominava na França em meados do século XVIII, pois, para ele, os alunos repetiam aquilo que aprendiam e não refletiam diante do conhecimento (E-BIOGRAFIA, 2015).

Sendo assim, na sua visão, nesse sistema educativo vigente, não havia uma preocupação com a relação entre o conteúdo que o aluno estava entrando em contato e a faixa etária. Um dos pontos relevantes do livro “Emílio ou da Educação”, é que Rousseau mostra como é significativo fazer com que o aluno reflita sobre conceitos já aprendidos para concluir outras questões. Dessa forma, esse é um ponto que deve ser ressaltado na proposta pedagógica de Rousseau, de que os conceitos devem ser assimilados pelos alunos de modo que eles tenham a possibilidade de resolver questões práticas a partir desses conhecimentos.

Trazendo este pensamento para a atualidade, os números do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) dos últimos três anos, apontam melhor desempenho dos alunos da EaD em relação aos alunos do ensino tradicional, isto é, presencial. Ressalte-se que o ensino tradicional não se confunde com a pedagogia tradicional. O que se pode dizer atualmente é que o ensino tradicional já enfatiza iniciativa de metodologia ativa que o torna mais próximo da metodologia ativa adotada pela EaD.

### 2.3.3 Johann Henrich Pestalozzi (1746 - 1827)

Este pensador suíço foi um dos pioneiros da educação moderna. Influenciou muitas, se não, todas as correntes educacionais A escola idealizada por ele deveria ser não só uma extensão do lar como inspirar-se no ambiente familiar para oferecer uma atmosfera de segurança e afeto.

Ao contrário de muitos de seus contemporâneos, o pensador suíço não concordava totalmente com o elogio da razão humana. Para ele, só o amor tinha força salvadora, capaz de levar o homem à plena realização moral. Pestalozzi aplicou em classe seu princípio da educação integral, não limitada à absorção de informações.

Segundo ele, o processo educativo deveria englobar três dimensões humanas, identificadas com a cabeça (intelectual), a mão (físico) e o coração (afetivo ou moral).

O objetivo final do aprendizado deveria ser uma formação também tripla: intelectual, física e moral. E, o método de estudo, deveria reduzir-se a seus três elementos mais simples: som, forma e número. Só depois da percepção viria a linguagem (ESPAÇO DE IDEIAS E REFLEXÕES EM EDUCAÇÃO E FILOSOFIA, 2011).

Com os instrumentos adquiridos desse modo, o estudante teria condições de encontrar em si mesmo liberdade e autonomia moral. Como alcançar esse objetivo dependia de uma trajetória íntima, Pestalozzi não acreditava em julgamento externo. Por esta razão, em suas escolas não havia notas ou provas, castigos ou recompensas, isso em uma época, que punir com chicotes os alunos era comum.

Pestalozzi costumava comparar o ofício do professor ao do jardineiro, que devia providenciar as melhores condições externas para que as plantas seguissem seu desenvolvimento natural. Ele gostava de lembrar que a semente traz em si o "projeto" da árvore toda. Fundou escolas, cativava a todos para a causa de uma educação capaz de atingir o povo, num tempo em que o ensino era privilégio exclusivo para a classe dominante. Novamente, transpondo este pensamento para a EaD, este ensino inclusivo e acessível, concede ao tutor especial papel na questão da afetividade e acolhimento para encorajar o aluno a participar, acreditar e aprender.

### 2.3.4 Jean William Fritz Piaget (1896-1980)

Este suíço, psicólogo e filósofo defendia a teoria construtivista. Desenvolveu diversos estudos científicos, dentre eles a psicologia do desenvolvimento e a teoria cognitiva denominada de epistemologia genética. Suas pesquisas sobre a psicologia do desenvolvimento e a epistemologia genética tinham o objetivo de entender como o conhecimento evolui. Para Piaget o conhecimento evolui progressivamente por meio de estruturas de raciocínio que substituem umas às outras por meio de estágios. Isto significa que a lógica e as formas de pensar de uma criança são completamente diferentes da lógica dos adultos.

Piaget identificou os quatro estágios de evolução mental de uma criança. Cada estágio é um período em que o pensamento e o comportamento infantil são caracterizados por uma forma específica de conhecimento e raciocínio. Esses quatro

estágios são: sensório-motor, pré-operatório, operatório concreto e operatório formal (ESPAÇO..., 2011).

No estágio sensório-motor, que dura do nascimento ao 18º mês de vida, a criança busca adquirir controle motor e aprender sobre os objetos físicos que a rodeiam. Nessa etapa, o bebê adquire o conhecimento por meio de suas próprias ações que são controladas por informações sensoriais imediatas.

No estágio pré-operatório, que dura do 18º mês aos oito anos de vida, a criança busca adquirir a habilidade verbal. Nesse estágio, ela já consegue nomear objetos e raciocinar intuitivamente, mas ainda não consegue coordenar operações fundamentais.

No estágio operatório concreto, que dura dos oito aos doze anos de vida, a criança começa a lidar com conceitos abstratos como os números e relacionamentos. Esse estágio é caracterizado por uma lógica interna consistente e pela habilidade de solucionar problemas concretos.

No estágio operatório formal - desenvolvido entre os doze e quinze anos de idade, a criança começa a raciocinar lógica e sistematicamente. Esse estágio é definido pela habilidade de engajar-se no raciocínio abstrato. As deduções lógicas podem ser feitas sem o apoio de objetos concretos. No estágio das operações formais, desenvolvido a partir dos doze anos de idade, a criança inicia sua transição para o modo adulto de pensar, sendo capaz de pensar sobre ideias abstratas.

Piaget modificou a teoria pedagógica tradicional que afirmava que a mente de uma criança era vazia, esperando ser preenchida por conhecimento. Na visão de Piaget, as crianças são as próprias construtoras ativas do conhecimento, constantemente criando e testando suas teorias sobre o mundo. Ele forneceu uma percepção sobre as crianças que serve como base de muitas linhas educacionais atuais. De fato, suas contribuições para as áreas da psicologia e pedagogia são bastante utilizadas até os dias de hoje.

### 2.3.5 Célestin Freinet (1896-1966)

Este educador francês tinha ideais socialistas. Quando iniciou sua prática como professor substituto na pequena escola rural de Bar-Sur-Loup, ficou indignado com o

autoritarismo do sistema e sua incapacidade de entender as necessidades e o potencial das crianças. A base do seu pensamento é o naturalismo, ou seja, o respeito pela criança na sua especificidade como primeira orientação da educação. A visão social que se manifesta pelo interesse na vida das crianças (sua cultura), pela valorização do trabalho (COMUNICAÇÃO E CULTURA, 2011).

O pensamento de Freinet é profundamente intuitivo. Ele se diferencia dos outros importantes pensadores e teóricos da educação por ter sido um professor primário que atuou em sala de aula por quase toda a sua vida. A sua proposta pedagógica deriva diretamente do trabalho desenvolvido com os alunos na busca de um processo que os levasse a gostar da escola e do trabalho, que os levasse a ser cidadãos conscientes e participantes críticos do meio social. Esta proposta que criou com seus pares é conhecida por muitos e significativos nomes (Pedagogia Freinet, Pedagogia do Trabalho, Pedagogia do Bom Senso, Método Natural e Pedagogia do Sucesso) e propõe uma prática pedagógica centrada na produção do estudante e na cooperação entre pares (COMUNICAÇÃO..., 2011).

Embora não fosse um acadêmico, Freinet não ignorava os debates pedagógicos de seu tempo marcados pelo surgimento da Escola Nova, corrente de pensamento para a qual a aprendizagem acontece pela atitude ativa da criança. Uma experiência de dentro para fora que procura resposta a questões colocadas por seus centros de interesse e que não estão na escola, mas na sua vida e cultura.

Freinet assume esses princípios, mas não sem criticá-los e desenvolve-los, fundando a Escola Ativa, na França. Para ele a aprendizagem da criança passa pela produção cooperativa de bens materiais, uma peça de marcenaria, ou culturais, uma poesia, um texto para o jornal, uma pesquisa. Cria-se uma situação em que a criança, em situação ativa, se apropria de conhecimentos multidisciplinares, com a ajuda do seu professor. Freinet, valorizava o experimentar que a criança realiza durante esse processo de aprendizagem.

### 2.3.6 Anton Semenovitch Makarenko (1888-1939)

Este pedagogo ucraniano concebeu um modelo de escola baseado na vida em grupo, na autogestão e na disciplina, contribuindo para a recuperação de jovens

infratores.

O método criado por Makarenko era uma novidade porque organizava a escola como coletividade e levava em conta os sentimentos dos alunos na busca pela felicidade, um conceito que só teria sentido se fosse para todos. O que importava eram os interesses da comunidade e a criança tinha direitos impensáveis na época, como opinar e discutir suas necessidades no universo escolar. "Foi a primeira vez que a infância foi encarada com respeito e direitos", naquela época (NOVA ESCOLA, 2008, p. 1). Mais que educar com rigidez e disciplina, ele quis formar personalidades, criar pessoas conscientes de seu papel político, cultas, sadias e que se tornassem trabalhadores preocupados com o bem-estar do grupo, ou seja, solidários.

Na sociedade comunista que viviam, o trabalho era considerado essencial para a formação do homem, não apenas um valor econômico. Makarenko aprendeu tudo na prática, na base de acertos e erros, primeiro na escola da Colônia Gorki e, em seguida, na Comuna Dzerjinski. Cada etapa de suas experiências foi registrada em relatórios, textos e livros.

As dificuldades e os desafios têm muitos paralelos com a realidade dos professores atuais. As necessidades vivenciadas na época, servem de reflexão para buscar soluções nos dias de hoje e entender a educação no mundo (NOVA..., 2008):

- Proteger a infância - A ideia do coletivo surge como respeito a cada aluno, oposta à visão de massificação que despersonaliza a criança. O grupo estimula o desenvolvimento individual. Como a instituição familiar (e tudo o mais na então União Soviética), que estava em crise, essa foi a alternativa encontrada pelo educador para proteger a infância de seu país. O sentimento de grupo não era uma ideia abstrata. Tinha raízes nos ideais revolucionários e Makarenko soube como transformá-la em algo concreto. A colônia era autossuficiente e a sobrevivência de cada um dependia do trabalho de todos. Caso contrário, não haveria comida nem condições de habitação aceitáveis.
- Valorizar a disciplina - Para que a vida em comunidade desse certo era essencial que cada aluno tivesse claras suas responsabilidades. Makarenko era conhecido como um educador aberto, mas rígido. Ele acreditava que o planejamento e o cumprimento das metas estabelecidas por todos só se concretizariam com uma direção muito firme. Por isso, os alunos tinham consciência de que a disciplina não era um fim, mas um meio para o sucesso da vida na escola. O descumprimento de uma norma podia ser punido

severamente, desde que alunos e professores assim o desejassem, depois de muita discussão.

- Envolver a família - Mostrar a importância da participação da família na escola e como educar as crianças em tempos difíceis. Alguns estudantes moravam nas escolas dirigidas por ele. Ele fazia questão da presença dos pais, que eram estimulados a participar de atividades culturais e recreativas. A escola tinha o papel de orientar a família, que deveria encará-la como um órgão normativo. Pais muito "melosos" ou ausentes seriam incapazes de educar uma pessoa forte, madura e inteligente. "O carinho, como o jogo e a comida, exige certa dosagem", dizia.
- O aluno ganha voz - Makarenko queria formar crianças capazes de dirigir a própria vida no presente e a vida do país no futuro. Exercícios físicos, trabalhos manuais, recreação, excursões, aulas de música e idas ao teatro faziam parte da rotina. A escola tinha que permitir o contato com a sociedade e com a natureza, ou seja, ser um lugar para o jovem viver a realidade concreta e participar das decisões sociais. O estudo do meio já era comum na escola de Makarenko. Na Colônia Gorki, meninos e meninas eram divididos em grupos de dez, de diferentes faixas etárias. Um representante de cada turma participava de assembleias e reuniões em que se discutiam as situações do dia a dia na escola. Normas e decisões não podiam ser predeterminadas. O primeiro e o último voto eram sempre dos alunos.

Makarenko foi um educador que atuou pontualmente nas questões do espírito de grupo e do trabalho coletivo. Com ele, tudo tinha que ser discutido entre alunos, professores e a direção da Colônia Gorki e da Comuna Dzerjinski. A obra de Makarenko provoca uma reflexão e, até pode-se não concordar, mas é inegável que seu trabalho produziu resultados positivos num momento de grandes dificuldades sociais no seu pais (NOVA..., 2008).

No século XX surgiram diversos movimentos, experiências e teorias educacionais destinadas a renovar os métodos da escola herdada dos jesuítas, agora chamada de escola tradicional.

## 2.4 O resgate do tutor

Aos poucos, a figura do tutor volta à cena paralelamente a outra iniciativa de peso semelhante no campo da educação: a crítica à sala de aula tradicional. Nas novas teorias educacionais destaca-se a "escola nova", que abarcou várias correntes pedagógicas. Reagindo contra a organização tradicional do ensino, Alexander S. Neill criou a *Summerhill School*, ícone atual das pedagogias alternativas, abolindo a hierarquia professor-aluno e, portanto, a relação de autoridade na experiência pedagógica, encaminhando a criança à autoeducação, de acordo com seu ritmo individual de desenvolvimento (CAMARGO, 2015).

No Brasil, os movimentos procuraram marcar posição diante do que se considerava equívocos da escola tradicional: a Escola Moderna, trazida pelos anarquistas espanhóis ao Brasil, no início do século XX, e os Ginásios Vocacionais, liderados por Maria Nilde Mascellani, que participou da comissão de educadores para elaborar um projeto educacional que privilegiasse a vocação do aluno.

O convite para esse desafio partiu do secretário de educação de São Paulo, Luciano Carvalho. Em 1961, foi criado o Serviço de Ensino Vocacional (SEV) e Maria Nilde assumiu a sua coordenação até a sua extinção em 1969. Os ginásios vocacionais ofereciam ensino em período integral para o então 1° ciclo secundário de quatro anos. Seis unidades do vocacional foram criadas: em 1962, foram fundadas as unidades de São Paulo, Americana e Batatais. Em 1963, as unidades de Rio Claro e Barretos e a unidade de São Caetano do Sul, em 1968 (MASCELLANI, 1999).

Esta proposta pedagógica inovadora dos ginásios vocacionais utilizava estratégias de integração curricular como os estudos do meio, projetos de intervenção na comunidade e planejamento curricular por meio da pesquisa junto à comunidade. Os ginásios vocacionais eram instalados a partir de sondagens das características culturais e socioeconômicas da localidade.

Maria Nilde sofreu repressões do governo na época, porque rejeitava imposição na contratação de funcionários, bem como pedidos de vagas para alunos que não tinham passado pelo processo seletivo, principalmente provenientes do mais elevado escalão do regime militar. Com o AI-5 o colégio passou a sofrer ainda mais com as limitações impostas pelo governo da época. Em 18 de janeiro de 1974, Maria Nilde foi

presa, com seus colegas da entidade de assessoria educacional, criada depois que ela passou a ser impedida de trabalhar nos ginásios vocacionais. Na prisão, a professora foi submetida a torturas, era acusada de ter redigido um relatório considerado subversivo, chamado Educação Moral e Cívica e escalada fascista no Brasil, sobre a obrigatoriedade do ensino de Educação Moral e Cívica no Brasil. Em 1977, ela foi absolvida pelo Conselho Permanente da 2ª Auditoria de Guerra da Justiça Militar em São Paulo. A professora teve o direito de voltar a lecionar em São Paulo por ato do governador Franco Montouro em 1984. Maria Nilde faleceu na cidade de São Paulo, em dezembro de 1999, aos 68 anos de idade (MASCELLANI, 1999).

De forma resumida, os Ginásios Vocacionais, foram escolas precursoras, que nos anos de 1960, pertenceram a rede pública de São Paulo. Os colégios vocacionais do Estado que funcionaram nesta década (1962 – 1969), continham uma proposta pedagógica progressista e representaram um marco na história de educação paulista por adotar a democracia como prática pedagógica. Conforme Ângela Tamberlini (2005) cita no seu livro “Os ginásios vocacionais”, trata-se de uma experiência tão bem-sucedida que o governo militar, temendo a repercussão, de seus objetivos políticos e de sua possível expansão, violentamente a extinguiu em 1969 e seus idealizadores foram presos como subversivos da “ordem”.

De modo geral, as experiências dos colégios vocacionais destacavam-se pela pesquisa junto à comunidade, favorecendo o trabalho coletivo do planejamento curricular. Dessa forma, buscava-se trazer a realidade social para dentro da escola, levando em consideração as expectativas, as necessidades e os problemas mais cruciais da população. Além disso, o processo avaliativo nessas escolas era considerado inovador por substituir as notas por conceitos. Os alunos se autoavaliavam em relação aos objetivos, aos métodos e estratégias, conteúdos, conceitos, atitudes e se atribuíam um conceito. As aspirações desses alunos ultrapassavam uma perspectiva individualista, de uma preocupação no sentido de se destacarem nos modelos vigentes na sociedade. De acordo com Mascellani (2010):

> Há na experiência do Ensino Vocacional um compromisso com o desenvolvimento brasileiro, há uma filosofia marcada por espírito científico, crítico e de construção universal, há uma concepção de liberdade humana. Há um sentido de construção comum nessa experiência, - um caminhar, um descobrir juntos, educador e educando” (MASCELLANI, 2010, p.228).

Este pensamento que alicerçou a proposta pedagógica do ginásio vocacional, foi muito relevante para os estudantes daquela época. Na Educação a Distância este “caminhar e descobrir juntos” citados por Maria Nilde Mascellani, precursora do ensino vocacional, reforça o papel do tutor EaD atuando com seus alunos na construção do conhecimento, estudando junto, mostrando os caminhos da aprendizagem. De fato, percebe-se que o resgate desta figura - o tutor EaD -, tem importante papel na vida acadêmica de muitos alunos. Em depoimentos de pessoas que conviveram Mascellani, relatam que ela aconselhava que chamasse o responsável pela classe de amimador e não de tutor, porque a função dele, o tutor, era de ensinar a aprender e não ensinar conteúdo.

Nesta última experiência, mesmo com a nomenclatura implícita, percebe-se que a figura do tutor volta com toda a força. Neste período da educação brasileira, ao invés de ter professores especialistas, a escola guiava-se por tutores que orientavam as pesquisas cotidianas dos alunos.

Infelizmente, como ocorre em experiências muito inovadoras, boa parte de seus conteúdos se perdem no caminho e o tutor do ginásio vocacional não teve força para impor-se diante do professor tradicional. É apenas na EaD que esta figura volta com força predominante. Na verdade, o tutor é a figura central na EaD, embora seu *status* (e, em consequência, sua remuneração) seja inferior ao dos professores tradicionais.

Entende-se que se o professor leva conhecimento, o tutor, por sua vez, conduz o aluno para este conhecimento de forma mais didática e hospitaleira e, por ser ele, o tutor, aquele que tem maior contato com o aluno, passa a se destacar cada vez mais neste novo cenário. O tutor passa a ser estratégico, principalmente na EaD, quando os números se avolumam ano após ano, conforme o censo bienal da Associação Brasileira de Ensino a Distância (ABED).

No tocante as questões de volume de trabalho *versus* remuneração do tutor EaD no cenário mais atual, Soares (2014) apresenta o resultado de uma pesquisa de campo realizada com tutores de dez universidades brasileiras entre os anos de 2012 e 2014 (Tabela 2).

Tabela 2 - Remuneração do tutor EaD no Brasil *versus* motivação

| **Instituições (EaD) e nomenclatura do cargo** | **Trabalho virtual** | **Trabalho presencial** | **Carga horária semanal** | **Remuneração mensal, convertida em * salário mínimo** | **Alunos por tutor** | **LMS - AVA** | **Sistema de controle das horas trabalhadas** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A - Tutor | S | N | 20 | 2,66 % | 500 ou mais | *Moodle* | *Login* |
| B - Tutor | N | S | 20 | 3,59 % | 1000 ou mais | *Blackboard* | Ponto eletrônico |
| C - Tutor | S | S | 36 | 3,85 % | 500 ou mais | *Blackboard* | Cartão de ponto |
| D - Professor tutor | S | N | Mínimo de 10h | 7,39 % | 50 no máximo | *Moodle* | *Login* |
| E - Professor tutor | S | N | Mínimo de 10h | 3,55 % | 50 a 200 | *TutorWeb* | *Login* |
| F - Tutor | S | N | 10 | 2,49 % | 50 a 200 | *Moodle* | *Login* |
| G - Professor tutor | S | S | Mínimo de 6h | 1,85 % | 50 a 200 | *Blackboard* | Cartão de ponto |
| H - Professor tutor | S | S | Mínimo de 10h | 2,96 % | 50 a 200 | *Moodle* | *Login* |
| I - Tutor | S | S | 24 | 2,00 % | 500 ou mais | *Blackboard* | Cartão de ponto |
| J - Tutor | S | S | 40 | 3,26 % | 500 ou mais | *Teleduc* | Folha de ponto e *login* |

Nota*: Salário mínimo em 2014 – R$724,00
Fonte: Soares (2014, p. 40)

O cenário apresentado por meio dos dados da tabela 2, sugere uma reflexão, de como pode o tutor ser polivalente em um contexto, de certa forma, perverso no que relaciona o volume de trabalho e a responsabilidade *versus* a remuneração. Alguns tutores relataram optar por fazer a atividade básica necessária, justificando pelo número exaustivo de alunos e a quantidade de tarefas a serem realizadas em curto prazo. Certamente, esta pode não ser a melhor maneira de atuar na EaD de alta qualidade, idealizada pelos teóricos que preconizam a excelência na aprendizagem e, consequentemente, a baixa evasão. Contudo, estes números já despertam em algumas instituições um olhar diferente para o profissional tutor. Passaram a estimulá-lo a participar de eventos importantes financiados pela instituição, entre os incentivos estão a possibilidade de atuar no ensino docente presencial da instituição onde atuam, desenvolver conteúdos, tornando-os conteudistas exclusivos, participação em congressos e cursos que vão de extensão a *stricto sensu*.

No tocante a esta modalidade de ensino denominada EaD, é relevante esclarecer a diferença entre as nomenclaturas Educação e Ensino a Distância, pois, as vezes, são tratadas de forma igual, quando na verdade há uma diferença conceitual, conforme explica Landim (1997):

> [...] torna-se necessário esclarecer a distinção entre Educação a Distância e Ensino a Distância. O primeiro refere-se à prática educativa e o processo de ensino-aprendizagem que faz com que o aluno aprenda, crie, construa seu conhecimento, participando assim de seu próprio crescimento, já o segundo está vinculado aos treinamentos, fazendo com que o aluno possa estar livre para escolher as informações necessárias para o trajeto que escolheu seguir (LANDIM, 1997, p. 17).

Ao longo desta dissertação, fez-se uso do termo Educação a Distância, pelo fato de se ter a figura do tutor como ator protagonista agindo para o aprendizado efetivo do aluno. Landim (1997) ao citar Garcia (1994) ensina que:

> Educação a Distância: É um sistema tecnológico de comunicação bidirecional, e que substitui a interação pessoal, na sala de aula tradicional, de professor e aluno, como meio preferencial de ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e tecnológicos, pelo apoio de uma organização e tutoria que propiciam a aprendizagem independente e flexível dos alunos" (GARCIA, 1994 apud LANDIM, 1997).

Esta citação complementa o esclarecimento de forma plausível, no que concerne as diferenças nos termos Educação e Ensino a Distância, ambos empregados muitas vezes de forma equivocada por alguns autores.

## 2.5 O tutor na EaD

Contudo, observa-se uma gama enorme de autores e obras que abordam a figura do professor. A figura do tutor apresenta uma lacuna considerável a ser preenchida. Versando pelo cenário da Educação a Distância, uma das áreas mais relevantes pelo resgate da figura do tutor, percebe-se que os números da EaD que se relacionam com o aumento de alunos e o investimento das Instituições brasileiras, crescem exponencialmente, chegando a ultrapassar a casa de dois dígitos de um ano para o outro, em alguns casos, chegam ao patamar de 50% de crescimento.

A tabela 3 demonstra o número de matrículas em cursos regulamentados, totalmente a distância, oferecido em 2014 por área do conhecimento:

Tabela 3 - Número de matrículas por área de conhecimento - Censo EaD

| Área do conhecimento | Número de matrículas |
|---|---|
| Ciências Sociais e Aplicadas | 88.790 |
| Ciências Humanas | 81.314 |
| Gestão e Negócios | 66.422 |
| Ciências Exatas e da Terra | 23.650 |
| Informação e Comunicação | 11.423 |
| Linguística, Letras e Artes | 10.038 |
| Ciências da Saúde | 8.163 |
| Segurança | 6.745 |
| Outra | 5.992 |
| Desenvolvimento Educacional e Social | 4.061 |
| Ambiente e Saúde | 3.897 |
| Ciências Biológicas | 3.044 |
| Engenharias | 3.003 |
| Controle e Processos Industriais | 1.108 |
| Infraestrutura | 1.038 |
| Turismo, Hospitalidade e Lazer | 881 |
| Recursos Naturais | 796 |
| Produção Cultural e *Design* | 607 |
| Produção Industrial | 555 |
| Ciências Agrárias | 549 |
| Militar | 400 |
| Produção Alimentícia | 9 |
| Total | 322.485 |

Fonte: ABED (2014)

Para 55 instituições, pouco mais da metade do total dos estabelecimentos que ofereceram cursos regulamentados totalmente a distância, as matrículas aumentaram. A maioria (30), declarou que o aumento em 2014 foi de até 25% em relação ao ano anterior. Onze instituições afirmaram que as matrículas aumentaram entre 26% e 50%, uma, entre 51% e 75%, enquanto sete indicaram que o aumento foi de 76% a 100%". Com relação aos investimentos realizados em EaD no ano de 2014,

a maioria das instituições declarou que as aplicações de recursos aumentaram em relação ao ano anterior: 51% do total de instituições formadoras, ou seja, 123 instituições. Desses estabelecimentos, 56 afirmaram que o aumento foi de até 25%; 33, de 26% a 50%; 10, de 51% a 75% e nove instituições declaram ter aumentado os investimentos em EaD em mais de 75% (Tabela 4; Gráfico 1) (ABED, 2015).

Tabela 4 - Número de matrículas em cursos EaD – Disciplinas oferecidas em 2014

| Nível | Número de matrículas |
|---|---|
| Ensino fundamental | 0 |
| Ensino médio | 3.000 |
| EJA fundamental | 29.810 |
| EJA médio | 58.558 |
| Técnico | 27.661 |
| Sequencial – Formação específica | 6.881 |
| Sequencial – Complementação de estudos | 2.081 |
| Graduação – Bacharelado | 150.545 |
| Graduação – Licenciatura | 50.250 |
| Graduação – Bacharelado e Licenciatura | 51.838 |
| Graduação – Tecnológico | 27.080 |
| Pós-graduação *lato sensu* - Especialização | 30.397 |
| Pós-graduação *lato sensu* – MBA | 36.228 |
| Pós-graduação *stricto sensu* – Mestrado | 1.149 |
| Pós-graduação *stricto sensu* – Doutorado | 1.006 |
| Total | 476.484 |

Fonte: ABED (2015)

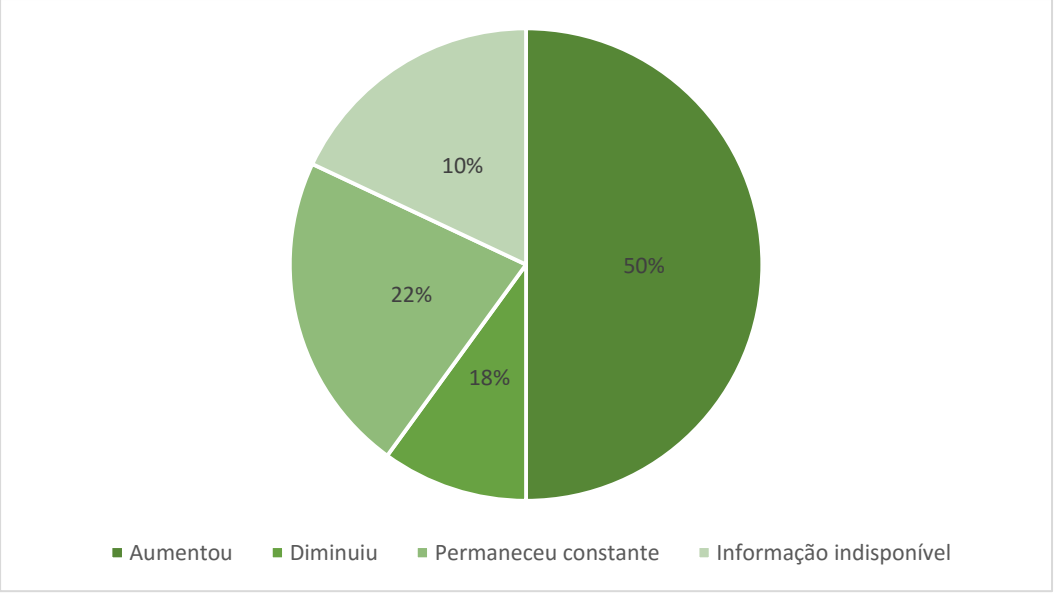


Gráfico 1 - Evolução das matrículas – ano 2013 – 2014 - Censo EaD
Fonte: ABED (2015)

Perante este crescimento exponencial demonstrado pela ABED, necessita-se gradativamente de profissionais hospitaleiros nesta modalidade, visando o acolhimento e, consequentemente, a redução na evasão desse aluno, produto do capitalismo do século XXI, sendo que ele é um produto concorrido entre as instituições de ensino, independente do nicho econômico que ocupa neste cenário.

O gráfico 2 demonstra as taxas de evasão registradas pelas instituições por tipo de curso, lembrando que o objeto desta dissertação são os cursos genuinamente na modalidade de Educação a Distância (EaD).

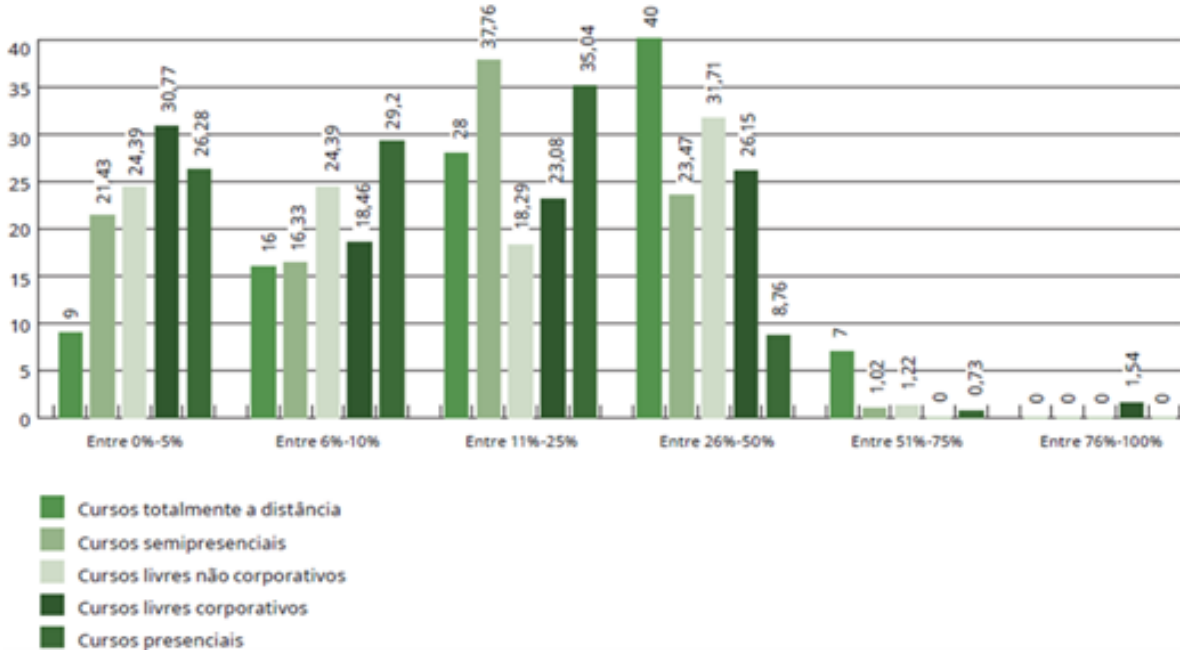


Gráfico 2 - Taxa de evasão nos cursos 100% EaD
Fonte: ABED (2015, p. 47)

De acordo com o Censo da ABED (2015), a evasão é um assunto que preocupa todos os envolvidos na EaD. Compreender seus motivos é um dos desafios mais sérios a serem superados nos cursos a distância.

Em termos quantitativos, o Censo EaD de 2015 registrou que 40% das instituições que ofereceram cursos regulamentados totalmente a distância apresentaram uma evasão de 26%-50% sendo que 28% dos estabelecimentos apresentaram um percentual de desistência entre 11% e 25%; 16%, entre 6% e 10%; e 9%, entre 0% e 5%. Há, inclusive, 7% das instituições que ofereceram cursos da categoria citada que registraram uma taxa de evasão na faixa de 51% e 75%. Nenhum outro tipo de curso apresentou mais de 2% de instituições com esse nível de taxa de evasão.

Os cursos semipresenciais demonstraram um comportamento mais irregular, com 37,76% das instituições que ofereceram cursos semipresenciais registrando taxas de evasão entre 11 e 25%.

A maior parte das instituições que ofertaram cursos livres e dos estabelecimentos que disponibilizaram cursos corporativos sofreu evasão baixa – de 0% a 5% (24,39% das instituições que ofereceram cursos livres não corporativos e 30,77% das que disponibilizaram cursos corporativos). Ao mesmo tempo, 31,71% das instituições que ofereceram cursos livres não corporativos apresentaram evasão na faixa de 26% a 50%, situação compartilhada por 26,15% dos estabelecimentos que ofereceram cursos corporativos.

Casos de instituições que disponibilizaram cursos presenciais (35,04%) que sofreram uma evasão de 11% a 25%. Por outro lado, essa categoria de curso teve a menor incidência de evasão na faixa de 26% a 50% (8,76% das instituições). Além disso, 29,2% dessas instituições que registraram uma evasão na faixa de 6% a 10%, enquanto 26,28%, apresentaram índices entre 0% a 5%.

No tocante ao crescimento do número de alunos, o Censo EaD de 2015 contabilizou 5.048.912 alunos, sendo 1.108.021 em cursos regulamentados totalmente a distância e semipresenciais e 3.940.891 em cursos livres corporativos ou não corporativos. São 1.180.296 alunos registrados a mais do que em 2014. Conforme o gráfico demonstrado no gráfico 3.

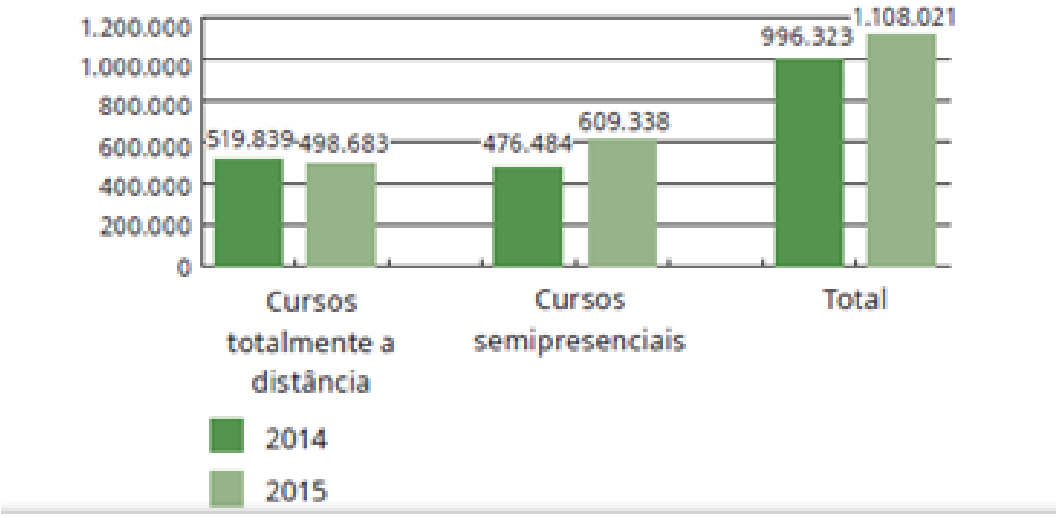


Gráfico 3 - Alunos beneficiados por cursos regulamentados totalmente a distância
Fonte: ABED (2015, p. 45)

Entre as contrações dos profissionais da EaD, destacaram-se pela quantidade, os tutores e docentes. Por outro lado, os cursos da modalidade a distância também geram empregos para produtores de conteúdo, coordenadores pedagógicos, assistentes de tecnologia da informação (TI), produtores e profissionais especializados em customização de sistemas, profissionais especializados em capacitação, entre muitas outras funções, que são consideradas necessárias pelas as instituições para os processos relacionados à EaD.

A maioria dos profissionais atuantes na EaD são tutores e professores. Foram contabilizados 29.380 tutores e 18.769 professores no período pesquisado para o Censo EaD 2014 (Gráfico 4).

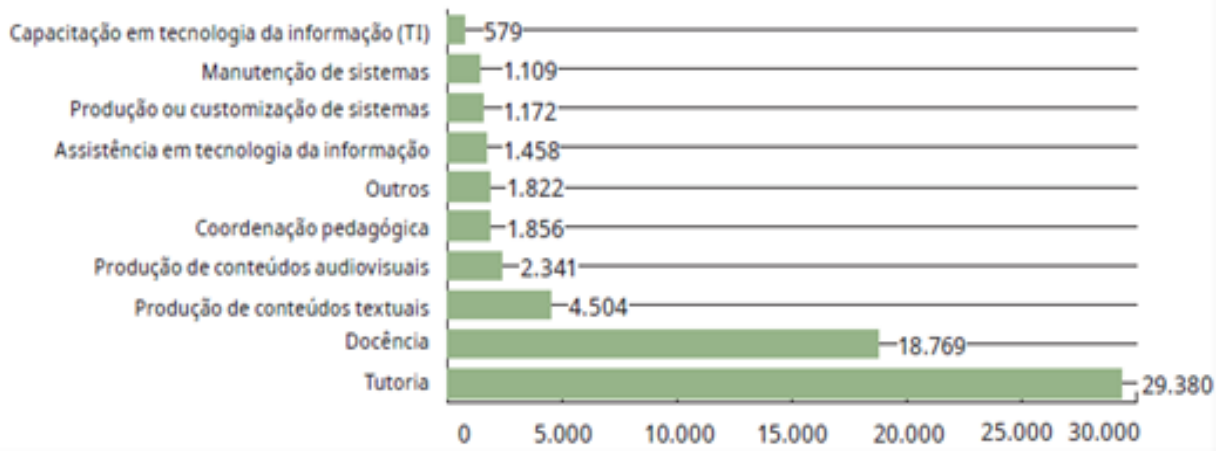


Gráfico 4 - Profissionais envolvidos na EaD, por função (em números absolutos)
Fonte: ABED (2015, p. 51)

No que tange a remuneração entre as duas principais categorias, a maioria dos tutores (68%) recebeu entre R$ 31,00 a R$ 45,00 por hora, assim como os professores e produtores de conteúdo, em menor proporção (52%) em ambos os casos. Entre os coordenadores, 41% ganharam entre R$ 31,00 a R$ 45,00 por hora, e 21%, de R$ 46,00 a R$ 55,00. Todas as categorias informaram contar com profissionais que ganham até R$ 75,00 por hora. Os gráficos 5, 6, 7 e 8 demonstram os percentuais das categorias citadas.

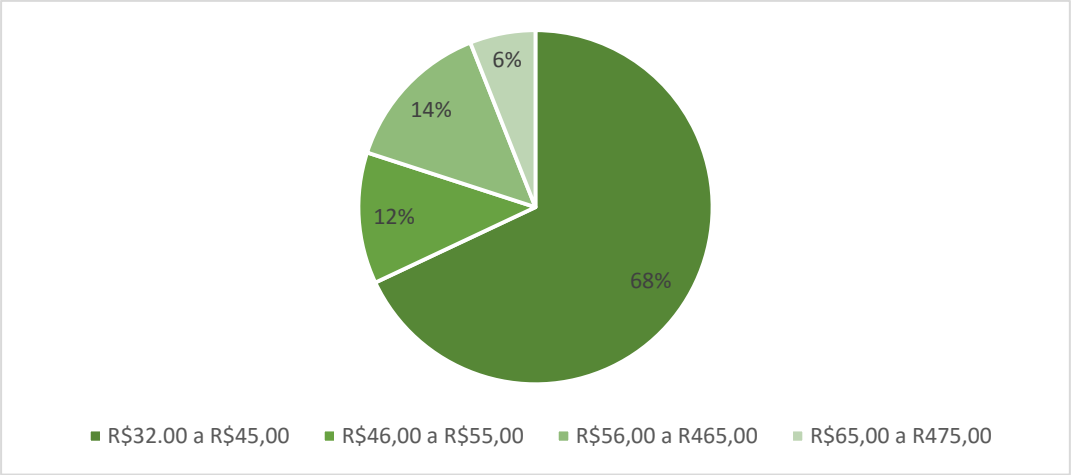


Gráfico 5 – Valor pago aos tutores – 2015 (%)
Fonte: ABED (2015, p. 52)

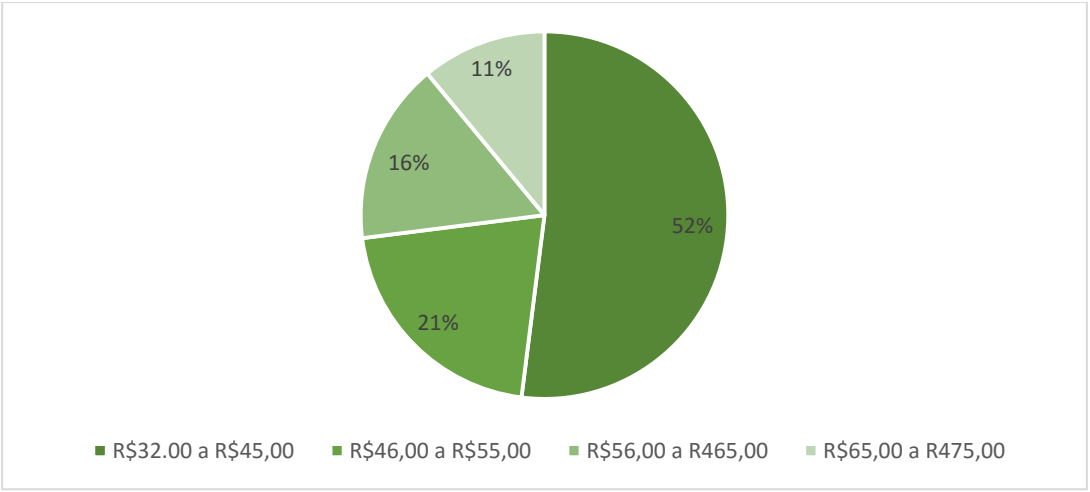


Gráfico 6 – Valor pago aos professores – 2015 (%)
Fonte: ABED (2015, p. 52)

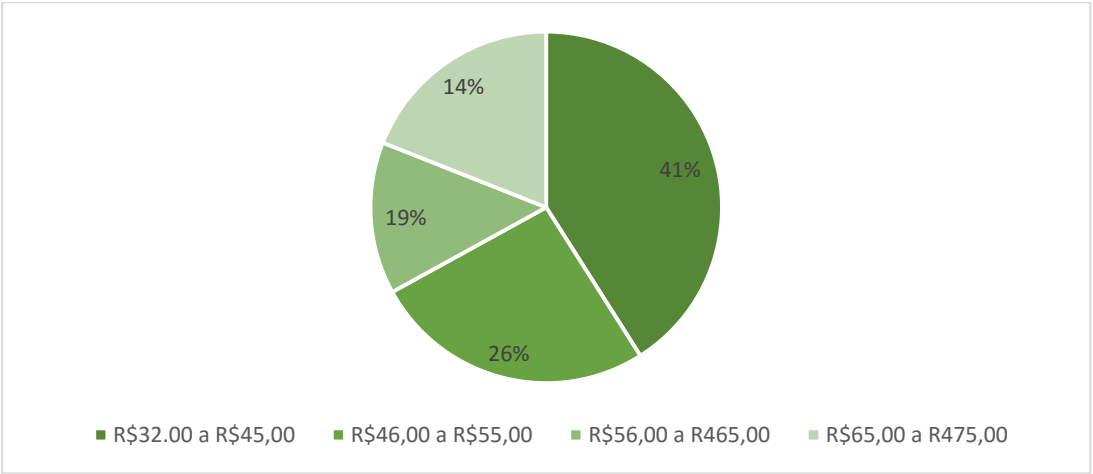


Gráfico 7 – Valor pago aos coordenadores – 2015 (%)
Fonte: ABED (2015, p. 52)

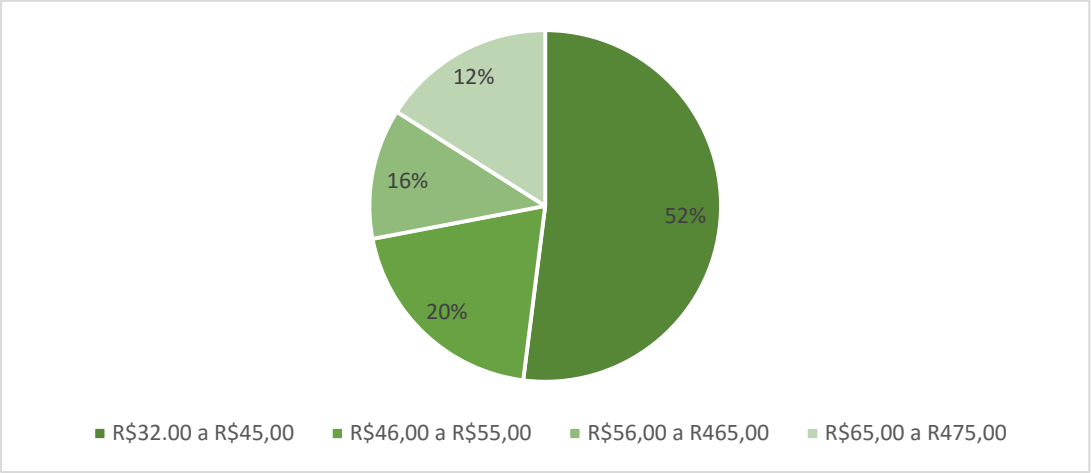


Gráfico 8 – Valor pago a produtores de conteúdo – 2015 (%)
Fonte: ABED (2015, p. 52)

Os dados apresentados pela ABED (2015) demonstram que é um grande desafio para as Instituições de ensino reconhecer e gerir esse crescimento e as novidades. Contudo, manter a vigilância sobre a eficácia de um trabalho efetivo e eficaz parece ser a melhor alternativa. A qualidade em educação é identificável pela comprovação de que os estudantes efetivamente aprenderam aquilo que o curso se propôs a ensinar. Mas como comprovar isso? Existem variadas técnicas, antigas e, principalmente, novas, e tem-se o dever de desenvolver sempre novas formas, cada vez mais seguras e inteligentes para tal. Neste contexto, saber atuar com um dos principais atores deste cenário da Educação a Distância (EaD) pode ser uma boa opção de crescimento.

## 2.6 A EaD no Brasil

A EaD no Brasil, de acordo com os documentos estudados, teve seu início no começo dos anos de 1900, começando no formato por correspondência, passando pela Educação via rádio e ganhou destaque com o Instituto Universal Brasileiro, em 1941. A partir deste momento a EaD evolui a cada década e chegou em 1965 nas TVs educativas pelo poder público. Em 1977, a Rede Globo de Televisão, respaldada pela Fundação Roberto Marinho, passou a transmitir o Telecurso, um programa da TV aberta e, dessa forma, com grande abrangência no

território brasileiro.

Na década de 1990, com abertura da economia brasileira, deu-se um salto para o futuro com o início dos trabalhos da ABED disseminando o uso da *internet* nas instituições de ensino superior. Em 1996, por força da Lei das Diretrizes e Bases (LDB), criou-se a Secretaria de Educação a Distância (SEED). No ano seguinte, 1997, criou-se os Ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) iniciando a oferta de cursos de especialização nas universidades públicas e privadas.

Contudo, antes de mergulhar no universo da tutoria, julga-se relevante explanar de forma sucinta a história da EaD no Brasil. Em 1996, foi promulgada a Lei de Diretrizes e Bases na Educação Nacional nº 9.394, que em seu art. 80 expressa os princípios gerais para desenvolver a modalidade de Educação a Distância no Brasil. Nesta lei, destaca-se que o poder público deve incentivar o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância em todos os níveis e modalidades de ensino, inclusive, de educação continuada a todos os brasileiros.

O quadro 4 mostra a trajetória do EaD no Brasil.

| | |
|---|---|
| 1904 | Ensino por correspondência. |
| 1923 | Educação pelo rádio. |
| 1939 | Instituto Monitor |
| 1941 | Instituto Universal Brasileiro |
| 1947 | Universidade do Ar (SENAC e SESC) |
| 1961 | Movimento de Educação de Base (MEB) |
| 1965 | Criação das TVs educativas pelo poder público. |
| 1967 | Projeto Saci (INPE) |
| 1970 | Projeto Minerva |
| 1977 | Telecurso - Fundação Roberto Marinho Rede Globo de Televisão |
| 1985 | Uso do computador *stand alone* ou em rede local nas universidades.<br>Uso de mídias de armazenamento (videoaulas, disquetes, CD-ROM etc.) como meios complementares. |
| 1989 | Criação da Rede Nacional de Pesquisa (uso de BBS, *Bitnet* e *e-mail*). |
| 1990 | Uso intensivo de teleconferências (cursos via satélite) em programas de capacitação à distância. |
| 1991 | Salto para o futuro |
| 1994 | Início da oferta de cursos superiores a distância por mídia impressa. |
| 1995 | Fundação da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED)<br>Disseminação da *internet* nas instituições de ensino superior via RNP. |
| 1996 | Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional<br>Criação da Secretaria de Educação a Distância (Seed). |

(Continua...)

Quadro 4 - Trajetória do Ensino a Distância no Brasil
Fonte: Adaptado de Maia e Mattar (2007, p. 32)

| | |
|---|---|
| 1997 | Criação de ambientes virtuais de aprendizagem Início da oferta de especialização à distância, via *internet*, em universidades públicas e particulares. |
| 1998 | Decretos e portarias que normatizam o ensino a distância. |
| 1999 | Criação de redes públicas e privadas para cooperação em tecnologia e metodologia para o uso das novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC) na EaD.<br>Credenciamento oficial de instituições universitárias para atuar em educação a distância. |
| 2000 | Fundação do Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (Cederj). |
| 2005 | Universidade Aberta do Brasil (UAB) |
| 2006 | Congresso do ICDE no Rio de Janeiro. |
| 2007 | Entra em vigor o Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007, alterando dispositivos do Decreto n° 5.622 e estabelecendo as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (BRASIL, 2007). |
| 2008 | Em São Paulo, uma lei permite o ensino médio a distância, em que, até 20% da carga horária, poderá ser não presencial. |
| 2009 | Entra em vigor a Portaria nº 10, de 02 julho de 2009, fixa critérios para a dispensa de avaliação *in loco,* abrindo diversas possibilidades para EaD no Ensino Superior no Brasil. |
| 2010 | Cria-se a Portaria normativa N.40 do MEC, sistema eletrônico e-MEC para controle de qualidade das IES que oferecem a modalidade EaD. |
| 2011 | A Secretaria de Educação a Distância é extinta. |
| 2012 | A modalidade EaD no Brasil aumenta 52,5% em relação a 2011, chegando a 1.589.374 de matrículas concluídas. |
| 2013 | O Deputado Felipe Maia (DEM-RN), cria o PL 5797/2009 , visando a extensão do FIES e PROUNI para a EaD. |

(Conclusão)

Quadro 4 - Trajetória do Ensino a Distância no Brasil
Fonte: Adaptado de Maia e Mattar (2007, p. 32)

Este histórico demonstra que a Educação a Distância tem evoluído a passos largos. Este cenário sofre alterações constantes, mas a LDB ainda não ajustou a questão da função do tutor, que segue sem reconhecimento na Classificação de Ocupação Brasileira (CBO), mesmo ciente do papel relevante do tutor na educação a distância.

## 2.7 Resumo do capítulo

Neste capítulo, descreveu-se o tutor ao longo da história, fazendo um recorte entre a Idade Antiga até os dias atuais. Demonstrou-se a termologia desta figura, seu papel no passado e no presente e, por fim, o resgate pela EaD.

Contudo, para chegar aos dias atuais, realizou-se um apanhado geral no que concerne o tutor na Antiguidade, quem era e como está na atualidade. Em linhas gerais, mostra que até o final da Idade Média, o tutor foi a grande personagem da educação. Com o advento da Modernidade, mostra o surgimento do modelo escolar tal como hoje é conhecido, resgata o *Ratio Studiorum*, considerado o primeiro plano pedagógico elaborado à semelhança dos atuais e a predominância do professor especialista como protagonista da educação.

O tutor, com o advento da EaD nos séculos XX e XXI, foi resgatado e começou a acontecer e ganhar força, pois é neste novo cenário que este profissional passou a ocupar espaço e desenvolver seu trabalho com maior qualidade. Acredita-se que, até pelo fato de ser ele quem tem maior contato com o aluno, possui mais condições de criar vínculo e de promover a hospitalidade, principalmente por estudar com o aluno e ensina-lo a aprender, diferentemente do professor, que só estabelece contato nos encontros síncronos.

O tutor é atuante em suas atividades diárias, se faz presente todos os dias no ambiente virtual de aprendizagem, acolhendo o aluno, ensinando novas estratégias de estudo e conduzindo-o ao ensino-aprendizagem apregoado nos manuais e guias da educação a distância.

Contudo, o tutor EaD do século XXI não fica restrito aos manuais com suas regras diversas, ele transcende obstáculos e busca novas formas e metodologias de ensinar esses alunos com perfis tão diferentes, considerando as questões socioeconômicas, culturais e geográficas do Brasil.

## CAPITULO 3 - RESULTADOS E ANÁLISE

A pesquisa caracterizou-se como descritiva, com o levantamento de dados relativos aos principais atores da EaD. A seleção do perfil dos respondentes foi pensada como forma de chegar o mais próximo da realidade do tema central desta dissertação. As dez pessoas entrevistadas pertencem a cinco grandes instituições de ensino brasileiras (considerados os números de empregados e alunos), sendo quatro privadas e uma pública. Foram submetidas a entrevistas semiestruturadas, utilizando-se da técnica de entrevista individual, sendo oito pessoas presencialmente, uma pessoa via *skype* e outra pessoa por telefone.

Os entrevistados representam o principal tripé da educação a distância: o tutor, o aluno, o professor: cinco tutores, dois professores e três alunos, todos de EaD. Aqui pode-se notar a ausência do coordenador, mas isso implicaria em aumento excessivo de entrevistados. E o coordenador tem papel mais administrativo neste processo. Quanto aos cinco tutores têm titulações, formações e experiências diferenciadas: uma doutora, dois mestres, um mestrando e um especialista. Na questão da formação têm-se jornalista, publicitário, engenheiro, marketólogo administrador, sociólogo, pedagogo, psicopedagogo, contador e arte educador. Todos possuem experiência entre cinco e 10 anos na EaD, com idades variando de 33 e 53 anos. Os dois professores são mestres e atuantes no cenário da educação, tanto presencial quanto EaD. Os três alunos entrevistados são graduados (2) e pós-graduada (1). No decorrer desta dissertação, por questões éticas e comerciais, tanto os profissionais quanto as instituições de ensino superior receberam nomenclatura numérica (tutor, aluno e professor) e alfanumérica (IES), respectivamente.

Nesta pesquisa, buscou-se utilizar os conceitos apresentados e discutidos nos capítulos anteriores, de modo que servissem como norteadores para o direcionamento das abordagens feitas aos entrevistados, bem como para o embasamento teórico utilizado nas análises dos resultados obtidos, vislumbrando a investigação do papel do tutor EaD, mas, sobretudo, sua atuação estratégica e hospitaleira no sentido acolhedor no que tange o ambiente virtual de aprendizagem.

### 3.1. O que se entende pelo papel do profissional tutor EaD junto aos alunos, ao conteudista, ao professor e ao coordenador?

As respostas dos dez participantes foram similares. Eles consideram de extrema relevância o papel do tutor, pois entendem que o tutor tem todas as características e competências docentes.

No pensamento do tutor 1E “É o tutor quem evita a evasão, essa hospitalidade no sentido de que o aluno não se sinta abandonado, muito pelo contrário, se sinta acolhido. Que seu *e-mail* é lido, que seu questionamento é respondido”. Já para o tutor 2D, ele entente que:

> O tutor é uma babá que pega criança desde pequenininha e sai com ela cuidando, e a mãe que é o professor, não necessariamente está presente o tempo todo, ele tem que confiar aquela criança para babá, e o tutor na minha opinião, ele abraça esses alunos como se fossem filhos de criação né, filhos de trabalho mesmo. (2D)

A tutora 3B apresenta uma contribuição valiosa no que relaciona ao papel do tutor como docente, conforme relata:

> A ação do tutor, ela é uma ação docente, apesar de termos tutores que exercem uma ação mais burocrática, mais administrativa. Por outro lado, temos tutores que estão vinculados mais ao pedagógico. Então são esses tutores que fazem correções de atividades, que tem um relacionamento constante com os alunos, explicando, tirando dúvidas e deixando a Educação a Distância sem distância. Esses tutores exercem muito mais uma ação docente pedagógica do que uma ação burocrática administrativa. (3B)

Na visão da tutora 4E, há ênfase na questão do acolhimento do aluno, mas com uma visão docente do tutor.

> E no nosso papel como tutor. É acolher esse aluno, trazer para ele possibilidades de aprendizado e informá-lo de que dentro da plataforma ele vai ter material, vai ter professores e vai ter também o nosso auxilio de tutores, porque a nossa formação é adequada as disciplinas que nos é distribuída em todos os módulos do curso. (4E)

É com este pensar que o tutor contempla as características docentes. Conforme a tutora 5A declara:

> É o professor tutor que faz a mediação entre o conteúdo, o professor e o aluno. E ele não se resume só a isso né? Ele é um ativista pedagógico. Do ponto de vista entre a instituição e o aluno, a gente (tutor) é responsável por tudo sobre o aluno, ele fala com a gente. (5A)

A professora 1B entende que o tutor é um agente de conhecimento com

técnicas e conhecimento amplo não só de conteúdo específico, mas de ferramentas e de como manuseá-las a favor do aluno. Conforme relata: “o tutor é aquela pessoa que media conhecimento. Na verdade, o aluno... Ele também tem o conhecimento, mas ele não tem o conhecimento igual as ferramentas que o tutor tem, da disciplina, por exemplo, as ferramentas técnicas”

O professor 2D é enfático ao afirmar o papel docente do tutor:

> Sim, é professor está presente na disciplina [...] o tutor ele poderia ser, ou é uma das coisas importantes, seria esse sentimento de que criaria o compartilhamento, a conversa, o pertencimento do estudante a um grupo, que é uma maneira de você se sentir acolhido. (2D)

A aluna 1C revela que os tutores dela, em determinada instituição eram muito presentes, que exigiam igual os professores: “Os tutores são muito ativos, eles lembram a você a todo instante por *e-mail* sobre suas atividades. Chegava a ficar ansiosa. É o tempo inteiro alertando”. O aluno 2E ratifica a importância da atenção recebida pelos seus tutores no decorrer do curso a distância que fez. Ele declara: “eu tive tutores que me identifiquei super! Que me deram atenção, que foi reciproco, que super ajudou e colaborou de uma forma grandiosa”.

Neste sentido, o aluno 3E reconhece que tanto o professor quanto o tutor têm papéis docentes, que se complementam, contribuindo para a aprendizagem do aluno. Este mesmo aluno, não os diferencia nas nomenclaturas, ele chama os dois de professor:

> Os nossos professores são bons, excelentes, sem nenhum problema. Todas as vezes que eu recorri, eu fui atendido. Mas eu acho que eles... os dois são muito importantes para o ensino a distância. Então, a gente tem que valorizar os dois trabalhos. Um, eu acho, que não deixa de completar o outro, sabe? (3E)

Seguindo este pensamento do grupo pesquisado, de que o trabalho desenvolvido pelo o tutor é também um trabalho docente, a tutora 3B explica:

> [...] temos tutores que estão vinculados mais ao pedagógico. Então, são esses tutores que fazem correções de atividades, que tem um relacionamento constante com os alunos, explicando, tirando dúvidas e deixando a Educação a Distância sem distância. Esses tutores exercem muito mais uma ação docente pedagógica do que uma ação burocrática administrativa. Então, a importância do tutor, sem dúvida, ela permeia todo o processo de desenho e oferta de um curso a distância. (3B)

Nesta mesma linha de raciocínio, como disse o tutor 1E:

> O tutor, para mim, tem um papel fundamental que se desdobra em duas vertentes: a primeira, em relação a ser esse elo, a ser essa ponte

> entre o ensino que está na plataforma e, o aluno, no sentido pleno do conhecimento. (1E)

Mas são unânimes em afirmar que ele tem funções singulares dentro da EaD.

Este pensamento que ressalta o sentimento de que o tutor EaD é o elo principal nesta relação é corroborado no relato do tutor 2D:

> Tutor é uma ligação, tutor é o ponto, é o termômetro, ele que sente de perto o cliente né? Falando num linguajar mais administrativo, é ele que sente esse cliente, é ele que passa essa informação, é ele que filtra, se o filtro está dando certo ou está dando errado. O conteudista tem a base para formar esse conteúdo desse próximo semestre, mediante ao que o tutor percebe que está faltando ali. Assim, como o professor. O professor está presente, mas o tutor está sempre e é sempre o dobro, porque ele tem que estar ali convivendo com aqueles alunos. (2D)

Para o mesmo entrevistado, ele é mais do que mediador. Segundo ele, o tutor "acaba sendo a babá enquanto não tem a mãe, algo assim".

No relato desta tutora, percebe-se o sentimento de que o tutor EaD tem esta função de acolher e ensinar. Não obstante, observa-se o sentimento de dever cumprido, conforme relata a Tutora 4E:

> O trabalho do tutor é fundamental no aprendizado do aluno e no interessar do aluno, porque muitos alunos querem desistir do curso, no meu caso, no primeiro cálculo. E, no nosso papel como tutor, é acolher esse aluno, trazer para ele possibilidades de aprendizado e informá-lo de que dentro da plataforma ele vai ter material, vai ter professores e vai ter também o nosso auxilio de tutores, porque a nossa formação é adequada para as disciplinas que nos é distribuída em todos os módulos do curso. E eu já tive experiência de alunos que quiseram desistir no primeiro exercício de custos que foi determinado, porque ele não lembrava da regra de três e não lembrava também do máximo divisor comum (MDC). Então, ele não sabia como fazer elevação ao quadrado, por exemplo. Aí tive que voltar e dar uma relembrada nesses cálculos e tive um grande êxito, porque a dúvida desse aluno era uma dúvida de 150 alunos. Então, foi muito bacana pra mim como tutora receber esse *feedback*. (4E)

Essa mediação é vital para o ensino e para a própria existência do programa. Segundo o primeiro entrevistado 1E, ele pode ser responsável até pela " sobrevivência das instituições e da questão financeira mesmo, porque? É quem evita essa evasão, essa hospitalidade no sentido de que o aluno não se sinta abandonado, muito pelo contrário, se sinta acolhido".

Percebe-se nos tutores um certo orgulho de realizar um trabalho que, via de regra, seria do professor titular. Então, eles, mesmo exercendo um cargo sem o *glamour* do professor, se empenham no sentido de fazer acontecer, como declara a

tutora EaD da Instituição A.

> No caso da instituição A, o trabalho do EaD é focado totalmente no trabalho do tutor. Eles chamam de professor tutor lá. O contato do aluno é com o tutor. Ele faz tudo o que ele precisa com o tutor. Os tutores da instituição A precisam ser da área que ele tutora as disciplinas, porque é ele que responde diretamente. E existem professores autores de conteúdo que, normalmente, na instituição A as pessoas demandam o assunto aos caras que realmente conhecem, e dominam o assunto. Eles são famosos por isso, e aí, é o professor tutor que faz a mediação entre o conteúdo, o professor e o aluno. (5A)

Contudo, este sentimento da função do tutor EaD, com os requisitos de um docente, prevalece entre os docentes entrevistados, conforme afirma o professor 2D da Instituição D.

> Sim, é professor. Está presente na disciplina, mas com uma certa atividade, como contato constante com o estudante. Então, principalmente no fórum de dúvidas, não necessariamente fórum de dúvidas acadêmicas de conteúdo, que as vezes ficam mais próximas do professor, mas deveria ser ou precisa ser um contato com o estudante [...]. (2D)

Este relato do professor 2D, no que concerne os fatores acolhimento, pertencimento e empatia, convergem com o pensamento do tutor 1E, quando relata que “é o tutor quem evita essa evasão. Essa hospitalidade no sentido de que o aluno não se sinta abandonado, muito pelo contrário, se sinta acolhido”.

O reconhecimento do papel do tutor EaD como docente também é expresso no relato da professora 1B da Instituição B. Ela assegura que:

> Sim, com certeza. Eu acho que o tutor tem o papel fundamental de fazer essa questão da mediação mesmo, do conhecimento com os alunos, por ser, na verdade, a distância, o ensino. Eu acho que essa questão afasta um pouco por conta do computador mesmo. Que o aluno fica, às vezes, um pouco apreensivo. Às vezes, não sabe mexer direito no aparelho em si. E, aí, tem a questão de mexer na plataforma, por exemplo. Então, se o tutor é aquela pessoa que tem aquela afetividade... Se colocar não é no mesmo patamar no sentido de linguagem, no sentido de conhecimento, mas como se tivesse sentado numa mesa, médico, paciente. Sentado de igual para igual, embora um tenha mais conhecimento, ou conhecimento daquela área e, o outro, é aquele que está ali para ouvir, para entender (1B).

No decorrer das entrevistas, alguns fatores como a função docente, a mediação e a sobrevivência vital para o programa, isto é, curso *versus* instituição, aparecem com frequência nas declarações dos respondentes, incluindo o tutor, o professor e o aluno.

Na opinião da aluna 1C, a presença do tutor no ambiente virtual de aprendizagem faz toda a diferença.

> Porque aí, os tutores, quando eles são ativos e presentes, a gente se sente acolhido, eles nos lembram dos prazos, até mesmo, por ser a distância e o seu tempo ser corrido. Você se atenta muito nas atividades e esquece de prazos. Então, eles, dentro da plataforma te auxiliando é melhor. Na Universidade Federal de Juiz de Fora foi bem diferente. Os tutores são muito ativos. Eles lembram a você a todo instante por *e-mail* que suas atividades estão vencendo. Você chega até a ficar meio ansiosa, tipo: ainda dá tempo, poste sua atividade, você não fez porquê? É o tempo inteiro te cobrando. Agora, não sei se isso é devido a quantidade de alunos que é menor. É bem menor. (1C)

Na percepção da aluna 1C, a quantidade de alunos pode influenciar na qualidade do atendimento, acolhimento e aprendizagem dos alunos acompanhados por um tutor visto que, em alguns casos, ele tem turmas que chegam a 2.000 alunos para uma jornada semanal de 20h. Esta aluna afirma que as turmas chegam ao máximo se 50 alunos.

O aluno 2E, da instituição E, afirma:

> Eu posso falar desse tema com propriedade, porque nós tivemos muitos tutores e muitos professores, né? Então, é claro que cada um tem uma característica. Eu tive tutores que me identifiquei super. Que me deram atenção, que foi recíproco, que super ajudou e colaborou de uma forma grandiosa e tenho tutores que tive problemas. Assim, de relacionamento, com esclarecimento de dúvida, notas não. Enfim, cada um com uma característica diferente. (2E)

Para o aluno 2E, o papel do tutor EaD é um divisor no ensino aprendizagem. É similar o pensamento da aluna 1C, quando relata: “porque, aí, os tutores, quando eles são ativos e presentes, a gente se sente acolhido”. Nesta mesma premissa o aluno 2E, afirma:

> Concordo plenamente. E é exatamente isso que eu gostaria de dizer. Que é o que fazia a diferença, né? A gente no curso EaD, às vezes, se sente um pouco desamparado, porque precisa de muita disciplina e muita dedicação. O pessoal pensa que é fácil um curso EaD, mas não. É muito mais difícil, né? Porque precisa de muita dedicação, muita vontade. E, quando você tem um apoio de tutores assim, interessados, facilita bastante. (2E)

O aluno 2E entende que o papel do tutor EaD reúne diversas características docentes, além de ser um facilitador da aprendizagem.

No quesito facilitador, seguindo com a categoria 1, o aluno 3E da instituição E, abordar a flexibilidade de estudos à mobilidade e relacionado a fatores econômicos como decisórios para o aluno decidir por um curso EaD:

> [...] quando eu procurei a universidade E, foi porque estava na proximidade da minha residência, né? Que fica a 30 km da capital aqui do estado e também pelo valor da prestação, né? Porque a outra,

> presencial, era quase R$1.000,00, e essa daqui eu pago... Paguei R$300,00 e pouco. Então, existiu a questão de custo, né? E outra coisa, a presencial, eu tinha que ter despesa todos os dias, e isso daí estava, realmente, ficando pesado para mim. Então, eu resolvi fazer na universidade E, porque é uma vez por semana, facilitou a minha vida, apesar de sentir que não houve diferença na qualidade de ensino. Porque eu achei mais complicado o curso EaD, pela dinâmica dele, pela cobrança e pela velocidade das coisas. (3E)

No pensamento do aluno 3E, o tutor EaD demonstrava preocupação com a aprendizagem dos alunos. Neste sentido, além de esclarecer as dúvidas, orientava e direcionava para leituras complementares, conforme relata:

> O tutor que nos atendia no EaD, ele realmente... Ele levava um tempinho, logicamente, porque não é um tutor para cada aluno. Então, ele tinha que atender outros alunos, mas o tempo era curto, não era um tempo longo e, geralmente, quando ele tirava nossas duvidas, ainda assim procurava citar alguns artigos para a gente ler, para a gente pesquisar, fazer algumas coisas para conhecimentos maiores, né? (3E)

No pensamento do aluno 3E, o tutor agindo desta forma na complementação dos estudos demonstra o seu lado docente. Aquele que não só acolhe, mas também ensina seu aprendiz a buscar novos conhecimentos e, desta forma, abrir seu horizonte para aprendizagem que está buscando. 3E completa relatando que: “todas as vezes, por exemplo, que a gente precisava de ir naquele canal, para gente conversar direto com o professor, eu tive acesso a isso daí e sempre fui bem atendido pelo tutor, né?”

Diante das declarações dos respondentes desta pesquisa, percebe-se que a conduta assertiva e acolhedora do tutor EaD, passa a ser vital para a sobrevivência da instituição, porque, se o aluno se sente acolhido, pertencente e, de fato, recebendo por aquilo que pagou, de certa forma, promove a fidelização com a instituição, como revela o professor 2D:

> O tutor, ele poderia ser ou é uma das coisas importantes, seria esse sentimento de que criaria o compartilhamento, a conversa, o pertencimento do estudante a um grupo, que é uma maneira de você se sentir acolhido, porque, em tese, as vezes você observa que é um estudante... que ele se sente assim. Então, eu tenho autonomia de tudo. Então, eu não pertenço ao lugar, certo? E a falta de pertencimento faz você também não criar empatia e simpatia pela instituição que você estuda. (2D)

Nesta primeira categoria, quando aborda-se a questão “O que se entende pelo papel do profissional tutor EaD junto aos alunos, ao conteudista, ao professor e ao coordenador?” Observa-se que o tutor é o protagonista do ensino aprendizagem, é ele que detém o contato maior com o aluno. Desta forma, a sua

interação é constante, ele promove o ensino aprendizagem, é afetivo e eficaz nas suas ações, ganhando o reconhecimento do professor e do aluno com os quais se relaciona no dia a dia profissional.

Ainda que tenha uma carga de trabalho ampla, como é o caso de algumas instituições onde atua com até 2.000 alunos, para uma carga horária de 20h semanais, demonstra satisfação pelo trabalho que executa, mesmo recebendo remuneração inferior em relação ao professor responsável pela disciplina, segue engajado e entendendo que o seu papel é de docente no que concerne ao ensino-aprendizagem do aluno.

## 3.2 A dimensão do trabalho do tutor para a educação do século XXI

Nesta categoria, percebe-se que o grupo de respondentes segue com o pensamento similar em relação ao papel do tutor como ator docente no cenário da EaD. O Professor 1 sustenta:

> Ah! Eu acho... Com certeza, que ele contribui sim. Não é apenas administrativo, mesmo tendo apenas essa nomenclatura ainda, né? Mas, tutor, ele tem sim essa parte na docência, porque ele media toda a questão mesmo, da dinâmica de uma disciplina, do conteúdo. Ele precisa saber, precisa ter uma formação, precisa ter uma aderência, a área de conhecimento, por exemplo, que ele é colocado. (Professor 1)

Neste relato, o Professor 1 reconhece que, mesmo com a nomenclatura de tutor e realizando atividades administrativas, este profissional tem o papel docente, principalmente quando aborda a questão da mediação da dinâmica no que relaciona o ensino-aprendizagem do aluno, pois exige-se a formação específica ou, como é denominada no jargão da EaD, “aderência” a disciplina em que faz a mediação.

O Professor 1completa afirmando que o tutor

> [...] não é uma pessoa apenas que vai mediar só uma disciplina. Ele precisa ter conhecimentos técnicos. Ele precisa ter uma didática para poder interagir com esse aluno [...] precisa saber como ele vai aplicar os conteúdos específicos de determinada disciplina para alcançar esse aluno. (Professor 1)

Nesta abordagem, o Professor 1 reafirma que a posição do tutor é de docência, pois atende diversas disciplinas ao mesmo tempo, devendo cumprir com o proposto pela instituição de ensino, que é a efetividade da aprendizagem do aluno naquela área

do conhecimento para qual estudaram juntos.

Diante destas afirmações, o Professor 1, conclui seu pensamento relatando, que o tutor

> [...] além da parte técnica que precisa conhecer a respeito da plataforma em si, ele também tem que conhecer todo conteúdo para poder interagir com esse aluno do século XXI. É o que a gente está vendo mesmo. Para mim, eu acho que tudo vai convergir para educação a distância. Eu, particularmente, adoro! (Professor 1)

O que se observa no pensamento deste professor é uma consciência que o ensino converge para a EaD e, que o tutor, demonstra domínio das ferramentas técnicas e do conhecimento necessários para atuar como docente.

Neste sentido, o Sindicato dos Professores de São Paulo (SINPRO), juntamente a Federação dos Professores do Estado de São Paulo (FEPESP), começaram um movimento para igualar o tutor ao professor no que se refere à nomenclatura do cargo e aos benefícios da categoria docente. Atualmente, o tutor é vinculado a um sindicato que atribui a ele a função do corpo administrativo e, desta forma, tem apenas benefícios administrativos. Ou seja, não tem o recesso que os professores têm. Muitas vezes, o tutor divide as férias em dois períodos para poder acompanhar o calendário da instituição. Conforme os relatos, é quase proibitivo um tutor gozar férias em período letivo, isto é, de aulas, pois precisa estar presente no ambiente virtual de aprendizagem para acompanhar o grupo de alunos que atende e prestar suporte ao professor responsável, caso este necessite.

O professor 2D fundamentou-se no pensamento do historiador brasileiro Leandro Karnal para afirmar que o professor de história não é futurólogo e que no momento é muito difícil pensar até que ponto a tecnologia vai chegar. Conforme cita:

> [...] o professor de história não é futurólogo (SIC). Então, eu diria que, como professor, eu tenho muita dificuldade de fazer essa coisa de pensar um pouco no futuro no longo prazo. Eu posso dizer que no curto prazo, porque eu falo da dificuldade [...] no momento em que nós vivemos no mundo, até é muito difícil em termos de pensar a tecnologia, a que ponto ela vai chegar. E a que ponto ela vai chegar na necessidade de um professor, de um tutor, para que o indivíduo possa aprender. Não estou falando do ensino fundamental e médio, mas eu não sei, eu, sinceramente, não consigo desenhar o cenário do ensino superior considerando as novas tecnologias m longuíssimo prazo. (2D).

Este relato do professor 2D remete ao entendimento que, no longo prazo, pode ser desnecessário ter um professor e um tutor no ambiente virtual de aprendizagem. Entende-se que o tutor, que passa a ser o novo professor, pode ser mais adequado

em razão das competências desenvolvidas em relação ao professor tradicional, que é aquele que ensina. O tutor reúne todas as variáveis de tutoria mais as competências docentes do Século XXI. Seguindo este pensamento, pode fazer sentido, o SINPRO e a FEPESP discutirem a igualdade do cargo e suas funções, ou seja, tutor e professor. A perspectiva é de ter um professor titular e um professor auxiliar, porque, de acordo com as normas vigentes do Ministério da Educação (MEC), é obrigatório ter um professor titular para cada disciplina em curso.

Entretanto, isso é preocupante do ponto vista estratégico da instituição, bem como para o tutor. Por um lado, poderá ter instituições tentando driblar a legislação para encontrar um meio termo e, é aí o grande desafio e/ou a oportunidade para o tutor. De acordo com o professor 2D:

> No cenário brasileiro é estratificação, produção em massa, dividindo tarefas e pronto. Então, perde-se muito com isso, porque você perde aquele conhecimento que o tutor tem no contato diário com o conteúdo [...] e, isso, é ruim. Com o aluno, ele é fundamental, ele é importante na EaD. (E2)

Considerando este relato, entende-se que o tutor pode vir a ser um novo modelo de professor, porém, com excesso de atividades ou um grande número de alunos, afetando o fator qualidade, que tanto as instituições têm imprimido nos seus discursos. E, sendo o tutor fundamental para EaD, pode tornar-se contraditório qualidade e acolhimento como fator estratégico.O professor 2D relata, em um momento da entrevista, que:

> Se o tutor, participar de um grupo de pesquisa, juntamente com professor e com o estudante, ele pode participar por vontade dele, mas ele ser um acadêmico, ajudaria a compor o grupo. Porque é meio incoerente se ele pensa a disciplina, se ele tem contato com o estudante, se ele propõe ideias, porque ele é administrativo? O que o diferencia do professor? Alguns quesitos, mas isso é meio contraditório. Só que não é contraditório considerando a questão do capital. Que é, massificação e barateamento do processo. (2D)

O professor 2D demonstrou preocupação com a dimensão do papel do tutor para a educação do Século XXI, pois, ao mesmo tempo, que ele tem competência docente, mas seguirá desenvolvendo um papel subalterno, sem o devido destaque e, para este professor, é contraditória esta situação.

O tutor 1E, em contradição ao pensamento do professor 2D, entende a relevância da dimensão do papel do tutor para a educação do Século XXI, por meio do viés tecnológico humanizado, quando alega:

> Por mais que nós tenhamos a tecnologia, permeando todo processo

> de educação a distância, e ela é fundamental em termos de educação, nós teremos sempre essa figura humana que vai fazer essa intermediação, essa ponte, esse link entre o aluno lá no interior do Pará, no interior do Rio Grande do Sul, num sitio em Goiás, e essa interface tecnológica. (1E)

O tutor 1E demonstra que a tecnologia é relevante, mas que o papel do tutor segue com seu grau de magnitude, ou seja, sem ele para operacionalizar as ferramentas tecnológicas e ensinar aos alunos como utilizá-las a seu favor, não se consegue alcançar sucesso de aprendizagem. Neste sentido, o tutor 2D, corrobora com o tutor 1E, quando declara que:

> O tutor é um profissional novo que as empresas estão adotando. O tutor é um analista de mídias digitais dentro da instituição. Por quê? Ele tem que estar antenado a tudo que o aluno, o estudante passa no sistema de ensino da instituição e tem que se entrosar com esse estudante. (2D)

Continuando com este pensamento do tutor 2D no que concerne às barreiras tecnológicas que as gerações enfrentam:

> O tutor tem que ter a sensibilidade de, além de ensinar o caminho a percorrer dentro da matéria, você também tem que ter a sensibilidade de entender que está lidando com uma senhora de 60 anos, que ela nunca pegou, e ela está querendo estudar, ela está tendo garra para estudar e tutor tem que ter psicológico. É como eu falo: o tutor é uma mãe de criação, ele não é a mãe biológica, mas ele está criando aquela criança. (2D)

A tutora 3B, embasada em autores de destaque da EaD e pautada nos pilares de ensino da UNESCO, declara:

> A Educação a Distância só tem a crescer. Agora, a contribuição que ela terá em relação a educação vai depender muito da qualidade do ensino a ser ofertado [...] de acordo com o que é proposto lá pela UNESCO em relação aos pilares da educação que sustentam uma educação de qualidade. A gente pensa então, que uma educação a distância, ela pode colaborar visando a quebra de paradigmas e preconceito, e isso, em todos os cantos do mundo, não sobra só para o Brasil. (3B)

A tutora 3B ao citar um pesquisador e referência em EaD, prossegue:

> O professor Romero Tori, fala muito dessa questão da educação a distância, mas que ela é sem distancia, porque você consegue aproximar pessoas de diversas culturas, localidades, enfim. Tem essa questão da democratização do ensino, porque ela alcança lugares que não tem universidade física em si, mas permite que o conhecimento e o estudo cheguem até essas pessoas (3B)

O que se observa no pensamento da tutora 3D é que a barreira tecnológica, as dificuldades que as gerações anteriores a dos nativos digitais enfrentam, podem ser

superadas no século em que vivemos. Ou seja, tem muito campo a ser explorado pela Educação a Distância, conforme declara:

> E o que vejo no Brasil, é que tem uma corrida grande aí, de vários pesquisadores buscando melhorar a qualidade do ensino a distância, porém, a gente ainda precisa andar muito pra acompanhar o que já tem acontecido em outros países. (3D)

A tutora 4E entende que o papel do tutor, segue com grande relevância para a Educação a Distância do século XXI.

> O papel do tutor é fundamental na formação EaD. Porque a gente incentiva o aluno, a gente interage com o aluno, nós somos o mais próximo que o aluno tem da instituição, mesmo distante em termos de área, né? E a gente tem que buscar o aluno, incentivar o aluno, mostrar leituras novas para o aluno, dizer pra ele se aproximar dos materiais disponíveis na plataforma. E nós, tutores sim, eu creio que nós fazemos um papel primordial na educação EaD. (4E)

Esta tutora entende, que o papel do tutor pode ser a mola propulsora para a educação de qualidade, citado anteriormente pela tutora 3B quando aborda os pilares de ensino proposto pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e a afirmativa do professor Romero Tori quando versa pelas questões de proximidade e de democratização do ensino, independente do lugar físico onde estejam as pessoas, o intuito é universalizar o ensino aprendizagem, independente da modalidade, quer seja presencial ou a distância.

A tutora 5A apresentou uma visão futurista em relação ao profissional tutor. Para ela, este profissional fará a diferença na EaD, independentemente de glamour, remuneração, nomenclatura de cargo. Como declara: “desde o começo que ouvi falar de educação a distância, me enquadrei totalmente, eu falei: isso é assunto de futuro [...]. Eu acho que está nas mãos desse profissional, imagino que vai ter uma valorização”.

A visão holística de 5A corrobora a declaração da tutora 4E quando relata que o papel do tutor é primordial para o sucesso de uma EaD de qualidade.

Na visão da aluna 1C, o tutor EaD é aquele que acolhe de forma criativa o seu grupo de alunos, acompanhando, motivando-os: “As animações que colocam ou, até mesmo, uma postagem carinhosa ou afetiva: olha nós estamos aqui, ainda dá tempo, né? Eu acho que isso faz diferença”. A declaração da aluna 1C vem ao encontro do relato do aluno 2E:

> Ele está vindo com uma força muito grande, e eu, acredito que vai tomar conta. E o papel dos tutores é fundamental [...] um tutor que te apoia e te traz esclarecimento, te dá condições de manter o curso, de

> desenvolver o curso e de terminar o curso, né? Não porque ele te ajuda, mas ele te dá embasamento nas matérias e esclarecimento de tudo. (2E)

Por meio destes depoimentos compreende-se que a dimensão do papel do tutor EaD no Século XXI terá grande relevância. Sendo o tutor o principal *stakeholder* responsável pela aprendizagem do aluno, ou seja, aquele que interage no ambiente virtual de aprendizagem, conduzindo todo o processo de ensino aprendizagem, que envolve o aluno, professor, conteudista e a própria instituição de ensino, de fato, é um termômetro e a linha de frente. É estrategicamente vital para a sobrevivência da Instituição. Tudo que acontece com a vida acadêmica do aluno e no processo de ensino-aprendizagem, passa pelas mãos do tutor EaD.

## 3.3 A atuação do tutor EaD nas diferentes frentes: com o aluno, com o conteudista, o professor e o coordenador

Nesta categoria, apresenta-se a relação do trabalho do tutor com os demais atores da EaD. Ressalta-se que nas relações humanas de trabalho faz-se necessário abordar o relacionamento interpessoal e, quando não ocorre a sintonia de uma ou mais pessoas, resulta em *stress* e desmotivação pelo trabalho, dificultando o bom andamento das atividades ou de uma equipe. Neste sentido, a vida do tutor EaD perpassa por este viés, das relações humanas de trabalho. O tutor 1E relata que:

> É, aí nós vamos para os melindres do ser humano, né? Não só o Max Weber na burocracia, mas aí nos papeis, o papel do tutor, o papel do coordenador, o papel do professor, né? Estão claramente definidos e, cada um sabe até onde as suas atribuições vão, mas o tutor tem dentro dele, mergulhado, uma criatura chamada educador. Então, ele não vai resistir, ou eu pelo menos não consigo resistir, ao ver uma falha numa apostila, uma citação indevida ou errada, às vezes, um erro até de ortografia, de digitação ou, mesmo, de conjugação verbal, nominal que seja, ou um comparativo, vamos lá de uma escola de administração com outra, recursos humanos com escola clássica que seja. E, aí, a gente não resiste a essa intromissão. Digamos, na área de quem efetivamente constituiu aquele material e o fez. (1E)

Nesta declaração do tutor 1E observa-se a preocupação com a qualidade da aprendizagem do aluno. Eles têm dentro de si um docente que não permite erros que possam prejudicar a formação do aluno. Mas, como o ser humano, nem sempre aceita ser contrariado, aí pode se iniciar o conflito. O tutor 1E relata que já foi tolhido por

informar que determinado material continha inconsistência:

> Profissionalmente eu já passei por isso nas duas EaDs, né? Sugerindo alterações em apostilas e material didático e, no outro momento, citando uma fonte que era incorreta. Mas assim fui tolhido pelo professor, houve um estremecimento, justamente nessa questão, né? Você estar adentrando numa área minha, mas eu tentei mostrar, esse autor não é assim, essa pergunta no gabarito, a resposta que está dando como correta não é, o autor é outro. (1E)

O tutor 2D relata que também passou por momentos complicados e, por esta razão, defende uma hierarquia horizontal e de portas efetivamente abertas:

> Então, se a gente não olhar de forma horizontal os professores e tutores da área, o administrativo também. Se você não tem esse olhar horizontal... A hierarquia rígida e essa espessura vertical, a coisa não anda. (2D)

Para o tutor 1E, é fundamental manter a excelência de atendimento ao aluno, visando a aprendizagem efetiva e atendê-lo no momento que precisa:

> Para mim, o fundamental é a educação, independente do cargo, da posição, ou da função hierárquica que cada um de nós exercemos. O fundamental é que esse aluno seja atendido, e o tutor dá essa liberdade, porquê? Porque é o *e-mail*, é o fórum é a troca de opiniões, e ali, às vezes, *online full time*, o aluno está lendo aqui a página 17 da apostila [...]. Eu não consegui entender e tal. Então, a gente está mais próxima da realidade. Neste sentido, de todo dia entrar no sistema e ver que perguntas, que observações tem dos alunos lá. Talvez, isso seja um facilitador do elo ser maior com o próprio tutor do que com o professor catedrático que está lá numa fita de gravação, num vídeo de gravação. (1E)

A visão deste tutor considera que não importa a função desenvolvida, mas que ela seja humanizada assertiva e acolhedora. É o que aluno espera no processo de ensino-aprendizagem da EaD. Neste sentido, o tutor 2D, é mais radical em suas considerações. Para ele a hierarquia vertical deve ser abolida, conforme relata:

> No Brasil, infelizmente, tem essa visão, essa pirâmide de Maslow. Você tem essa base e essa pirâmide e o tutor representa lá em baixo, a gente sempre tem o habito de olhar essa hierarquia vertical. Na parte pedagógica de uma instituição de ensino, a gente tem que derrubar essa pirâmide. (2D)

A tutora 3B relata que depende do desenho de tutoria que cada instituição de ensino adota na sua modalidade de EaD:

> Essa relação entre coordenador, tutor, professor e conteudista, ainda depende muito da instituição, que favoreça ou não esse relacionamento. A gente tem instituição que o tutor não tem contato nenhum com o conteudista. O tutor vai entrar no desenho depois que o conteúdo já está pronto [...]. Nós temos outras instituições que consideram o tutor durante esse processo e recorre ao conteudista

> pra fazer essa valorização do material, que é o mais adequado, porque o tutor, ali, no dia a dia com o aluno, é que vai perceber o material antes de disponibilizar para o aluno, que pode dar algum *feedback* para esse conteudista. Mas essa abertura não está em todos os lugares, justamente pela função do tutor ainda não ser uma função regulamentada. (3B)

A tutora 4E, ao contrário dos demais tutores, relata que nunca teve problemas de relacionamento com o corpo docente, porque na sua visão, entende que é uma docente com pleno domínio do conteúdo e já questionou seus professores e conteudistas, em razão de equívocos:

> No meu caso, nunca gerou conflito com nenhum professor. Muitas vezes, lógico, eu pego alguns conteúdos que estão desatualizados. Isso já aconteceu comigo, eu já tive essa experiência de ter que ir até os conteudistas e falar: Por exemplo, eu como contadora, domino muito bem a disciplina de Ciências Contábeis, de estrutura de demonstrações contábeis, de balanço patrimonial, então, tem que ser assim, eu me considero professora. (4E)

A tutora 5A apresentou uma outra abordagem para a relação com os atores da EaD na instituição na qual atua:

> O papel é muito bem definido, é pra ser feito. Aqui na Instituição A, nosso papel é tratar o aluno, é saber do conteúdo, é falar com ele e fazer com que ele se sinta visto o tempo inteiro. Eu não posso ficar na sala 24 horas, mas se o cara fala, eu tenho que falar em cima, eu não posso deixar passar. E, aí, como o papel é bem delimitado, acho muito difícil, embora você tenha esse transito e tenha o contato com a coordenação, não tem contato com os professores, autor, é a coordenação que orienta. (5A)

A professora 1B entende que, neste sentido, o tutor, apesar das características docentes, também é um técnico e deve saber lidar com as diversas situações:

> Eu acho que ele tem sim que saber a parte técnica, porque ele precisa entender como é o funcionamento de toda a plataforma [...]. Mas eu tenho que ter cordialidade, eu tenho que ter afetividade, eu tenho que entender também o outro. Tenho que ter uma linguagem agradável também, são as etiquetas, acho. (1B)

Neste sentido, o professor 2D entende o papel do tutor, num primeiro momento, como mais passivo, mas, em um segundo momento, corrobora com a declaração do tutor 2D destaca a pirâmide hierárquica:

> Então, quer dizer... É uma atitude mais passiva. O que dificulta, quer dizer, ele é o que tem contato com o estudante, se ele tem contato com o estudante, provavelmente, ele teve as experiências daquele conteúdo, como foi aquele texto, foi receptivo para o estudante? Então, o cenário brasileiro é estratificação, produção em massa, dividindo tarefas e pronto. Então, perde-se muito com isso, porque você perde

> aquele conhecimento que o tutor tem no contato diário com o conteúdo e isso é ruim. (2D)

Para as dificuldades nas relações humanas de trabalho, o professor 2D afirma que não é fácil para um tutor trabalhar com ele:

> Contato com o coordenador ou professor é difícil dizer quando você está pelo plano mais pessoal, né? É assim, eu não sou uma pessoa tão fácil de se lidar, eu vou confessar que, às vezes, é o que eu te disse um pouco no começo, se eu vejo que a bola vai cair, eu não vou lá reclamar do tutor, eu vou e faço. (2D)

O professor 2D demonstrou que tem seu ritmo de trabalho. Se o tutor acompanhar muito bem, se não, ele atende toda a demanda, sem questionar nem o topo, nem a base da pirâmide das necessidades de Maslow. Este mesmo professor também reconhece a disparidade de *glamour* existente entre o professor e o tutor:

> E a questão de um ser acadêmico (professor) e outro ser administrativo (tutor), gera essa hierarquia, né? E ela não deveria existir. Então, e essa hierarquia, às vezes, está no discurso, na maneira como as coisas são faladas, que é assim, tutor falando: Professor, tudo bem? E, assim, eu tenho nome, não precisa me chamar de professor. Enquanto eu, não chamo de tutor. Mas enobrece se eu chamar professor, mas não enobrece se eu chamar tutor. (2D)

Nesta abordagem de hierarquias e papéis que se intercalam em alguns momentos, a aluna 1C relatou que, no caso dela, “o tutor era o professor. Eu acho que o professor estava muito ocupado”. Para o aluno 2E, entende que o trabalho do tutor só vem a somar ao trabalho do professor: “Eu tive vários professores, uns mais interessados do que outros [...]. Mas, eu acho que, em hipótese alguma, o tutor atrapalha o professor, pelo menos no meu caso, todos que eu tive só vieram a contribuir, a somar”.

Neste cenário de relações humanas de trabalho, o aluno 3E também traz sua contribuição, reconhecendo a importância do trabalho e da importância do tutor para com o aluno:

> Eu não só acho, como deve, né? Porque o tutor, apesar dele ter obrigação de saber também, já que ele é o tutor, ele tem que ter um conhecimento, para poder atender o aluno, né? Nós tivemos tutor que nos acompanhou a maior parte do nosso curso aí, de administração, dentro do polo [...], ele fez a maior a parte da coisa e a gente sentia que esse tutor ele era bem completo. Ele entendia de tudo. (3E).

Nesta categoria, observou-se a tendência linear dos respondentes em relação ao trabalho do tutor, conteudista e professor, evidenciado também na visão dos alunos ao relatarem que ele complementa e, em alguns momentos, se sobressai ao trabalho

do professor. Inclusive o professor 2D relatou que a nomenclara deveria ser a mesma, pois o tutor desenvolve atividades pedagógicas para o professor no ambiente virtual de aprendizagem.

### 3.4 A atividade do tutor no confronto com a atividade do professor tradicional

No decorrer das entrevistas os respondentes abordaram de forma bastante ampla o que entendem sobre o papel notório do profissional tutor, este novo ícone da EaD do século XXI. Entretanto, foi perceptível que as atividades desenvolvidas pelo tutor, em alguns momentos, apresentam nuances de confronto com a atividade do professor, que é aquele que ainda dá o tom no cenário da educação, quando o assunto é o binômio ensino-aprendizagem. Nesta categoria abordou-se a atividade docente destes dois profissionais, tutor *versus* professor no cenário educacional da EaD atual.

Nesta categoria, iniciou-se com as declarações dos alunos em relação ao trabalho desenvolvido pelo professor e pelo tutor EaD. A começar pelo aluno 3E, que relata inicialmente não perceber confronto entre a atividade do tutor em relação a atividade do professor, mas prefere recorrer ao tutor primeiramente:

> Eu acho que ele não conflita não [...]. Ele (tutor) procura aprofundar um pouco mais nas questões, ele vai mais a fundo do negócio do que o professor, porque o professor, ele está ali, praticamente, só para orientar os dois lados (tutor e aluno). Mas, o tutor, ele está mais presencial com a gente. (3E)

Neste relato, o aluno 3E enaltece o trabalho do tutor, mas, em seguida, apresentou uma opinião que aventa o confronto:

> Você vê mais a proximidade do tutor com o aluno de que o professor, né? Então, para mim, eu não vou recorrer ao professor, quando eu posso recorrer ao tutor, para depois se houver problema com o tutor, aí sim, eu vou procurar o professor. (3E)

O relato do aluno 3E é corroborado pelo relato da professora 1B, quando diz que:

> Eu fico com um pouco de ciúmes (risos). Porque eu falo: puxa vida, eu conheço cada um deles. Pelo menos lá na instituição B [...]. Estamos conhecendo os alunos, eles têm o ambiente que eles podem estar indo para gente estar conhecendo e, no decorrer das atividades do semestre, acontece essas questões do tutor ter mais proximidade, porque eles que corrigem as atividades, então o aluno vai questionar,

> a nota, ele vai primeiro com o tutor, porque foi ele que corrigiu. Depois que não há mais questão de conteúdo é que o professor é acionado para juntos conversarmos a respeito daquela questão (1B)

A professora 1B prossegue relatando que o tutor está à frente do professor e, isso, gera um certo confronto que ela denomina de ciúmes:

> Então, fica um pouco de ciúme sim aí, porque a gente percebe que o tutor fica com mais frente do que a gente, a gente fica um pouco para trás. Então, tem essa questão e essa outra questão que você colocou, dá para gente perceber assim, um bom tutor e um tutor assim, não vou chamar de mau tutor. (1E)

Na sequência, esta professora demonstrou que há tutores que entendem que devem mudar o material aprovado pelo professor e, desta forma, parece desconfortável: “Então, eu acho que é conversando com o tutor para ele melhorar em algumas questões. Tem tutor que é muito seco, às vezes, na conversa com o aluno ou, até com professor também, as vezes quer mudar algum material”. Esta consideração da professora evidencia a questão do confronto de ideias, conforme relata o tutor 1E.

> O professor também tem que ter essa maturidade e lembrar que a gente é aprendiz eternamente. Então, tem que dar um passo atrás e reconhecer que na pressa, no trabalho, na pressão no que tenha sido, fez um material didaticamente incorreto e que pode ser ajustado, recomeçado, corrigido, a gente está aqui para aprender sempre, né? Mas, assim, o papel do tutor é muito subliminar nesse sentido [...] mas, para mim prevalece educação. Então, independente do cargo, da função, da posição hierárquica que seja nas cadeias do nosso querido Max Weber, nós somos educadores. Então, o primordial é a educação, eu tenho que consertar a falha, se sou eu, se a coordenação, se o digitador, se é o gravador do vídeo, se é o professor ou quem fez a apostila, o fundamental é que essa informação chegou correta ao aluno. (1E)

O relato do tutor 1E demonstrou seu olhar de educador preocupado, acima de tudo, com a aprendizagem do aluno. Mas aí, surge como a consequência da sua função subalterna em relação ao *glamour* da função do professor tradicional, o confronto de conhecimento. Percebeu-se que o tutor 1E, abordou questões históricas da educação e da ciência da Administração e, às vezes, o professor responsável por tal disciplina não está tão preparado e, é neste contexto, que surge o confronto de ideias e de conhecimento propriamente dito.

O aluno 2E relata que não consegue enxergar diferença entre o trabalho do professor e do tutor: “Então, eu tive bastante tutores, né? Em alguns casos sim, em outros casos não, mas a grande maioria eu tenho como tutor e como professor. Eu

não vejo diferença". Observa-se que o aluno 2E do outro lado da tela, só consegue diferenciar pela nomenclatura do cargo, porque para ele o tutor domina o conhecimento: "Só na nomenclatura, até porque, em algumas dúvidas... Eu tirei muito mais dúvida com o tutor do que com o professor, por essa proximidade de fórum, de contato mesmo, tecnológico, né? O contato maior é muito mais com o tutor do que com o professor". Acredita-se que é por este viés que o confronto sobressai, uma vez que, indiretamente, o aluno se sente mais acolhido e ouvido pelo o tutor, até pelo o fato deste se fazer presente no ambiente virtual de aprendizagem.

Não só na questão do confronto de conhecimento e ideias, mas também no enaltecimento da atuação do tutor, o aluno 2E fez questão de registrar na entrevista o quão importante foi a atuação dos seus tutores ao longo do seu curso de graduação:

> Ah! Eu quero enaltecer mesmo, essa coisa de eu ter conseguido completar o curso EaD, e a importância que ele [tutor] teve na minha vida, porque ser graduado hoje, graças a EaD. Pra mim é uma satisfação muito grande e não teria conseguido se não fosse, principalmente, o apoio dos tutores. Eles estavam lá, dispostos a tirar dúvida, a apoiar, incentivar, porque tem barreiras, tem obstáculos bem difíceis e se não for esse apoio, a gente não consegue não, viu? (2E)

O aluno 2E demonstrou que o tutor é enaltecido como se fosse o professor tradicional/presencial quando é convidado para paraninfo de suas turmas ao final dos cursos no qual leciona. Nesta categoria, considerou-se também como um confronto, pois, antes, somente o professor era reconhecido e, hoje, com o advento da EaD, o professor deixa de brilhar sozinho, ou seja, passa a dividir um espaço que era só dele. Observou-se ainda que, futuramente, o tutor pode vir a substituí-lo ou pode ser o segundo convidado.

A aluna 1C visualiza o tutor como um docente duplamente qualificado no sentido do conhecimento pedagógico, ou seja, com competências de ensino aprendizagem e manuseio de ferramentas tecnológicas:

> Ele que dá todo suporte para o aluno, né? Ele está na linha de frente. Ele que dá suporte para o aluno, ele que vai ver a necessidade do aluno [...]. Às vezes, até de secretaria, ele dá os caminhos, né? Que o aluno tem que caminhar para poder seguir em frente o estudo. (1C)

A aluna 1C foi implacável no que concerne à quantidade de atividades do o tutor *versus* professor: "É, ele é o dono da disciplina (professor), ele fica com a fama, né? E, o tutor, com o trabalho". A aluna 1C reconhece o trabalho do tutor sobressaindo ao do professor e, evidentemente, o confronto, ainda que velado.

O professor 2D apresentou sua visão do confronto e, até do ponto de vista das

relações trabalhistas, sob a perspectiva das atividades do professor e do tutor, atualmente, uma variável das instituições de ensino. De acordo com seu relato:

> Um *podcast* quando ele produz. Dificilmente o tutor vai participar, ou pelo menos, em algumas instituições. A gente observa que, às vezes, é o tutor que vai fazer, o que aí vai ficar incoerente, porque vai gerar um problema depois, até em termos trabalhistas. Porque a gente não deu *status* de acadêmico para o tutor. Se desse *status* acadêmico ele poderia fazer o *podcast*. É o professor um, vai ter o professor dois, vai ser quase como se fosse uma subida (2D)

O professor 2D entende que o confronto ou a hostilidade na relação entre o professor e do tutor pode ser melhor equacionado quando estiverem no mesmo nível de cargo: “para mim isso aí, poderia ser consertado. Se as relações se tornarem acadêmicas, mudar o *status* dele como funcionário dentro de uma empresa”.

A professora 1B abordou o tema no sentido de se fazer uma parceria com o tutor, mas ressalta alguns aspectos relacionados à questão do monitoramento do trabalho do tutor, mesmo entendendo que o trabalho de acompanhamento dos alunos é primordial e cabe ao tutor.

> Ah! Na verdade, eu gosto de acompanhar, não pelo fato de estar vigiando o trabalho de alguém, mas pelo fato de estar melhorando mesmo a atuação desse trabalho, né? Em parceria, essa palavra que eu gosto bastante, parceria com as pessoas, para que juntos a gente consiga caminhar na mesma direção. Mas, juntos, cada um no seu patamar de trabalho, com sua grade de horário de trabalho, mas sempre caminhando juntos. Então, nós professores, a gente elabora toda uma atividade, mas, senão tiver a mediação do tutor, isso vai ficar parado. (1B)

A professora 1B discorre sobre a parceria, mas, ao mesmo tempo, monitora, demonstrando o confronto velado, porém, presente na relação de trabalho.

Neste sentindo, a tutora 5A relata que ao tutorar um curso desenvolvido para um determinado seguimento elitizado, do ponto de vista midiático e de grandes negócios, ao término do curso, ela foi convidada para participar de uma espécie de clube fechado, uma associação criada pelos alunos:

> E cada um contando uma versão: olha, foi assim, assim e assado. Gente, foi maravilhoso! Foi uma experiência fantástica! E, essa mesma turma, acabou fundando uma espécie de associação dos alunos desses cursos da Fundação e me convidaram pra participar, foi interessante. (5A)

Esta declaração evidencia e corrobora o relato do aluno 2E categoria, em que o tutor se destaca em relação ao professor. Antes só o professor era convidado para ser paraninfo de turma, hoje, o tutor já faz parte destes eventos, ou seja, é convidado,

dividindo o espaço ou, às vezes, até substituindo o professor.

Neste cenário de conflitos e hostilidades, a tutora 4E relata que sempre teve uma relação de parceria com seus professores, mas, em seu depoimento destaca um possível monitoramento do seu trabalho:

> Quando o aluno está com muita dúvida do conteúdo que o professor passou pra ele nas *webs* conferências ou na aula satélite, eu tento primeiro conversar com o professor antes de dar a reposta para o aluno. Pra ver que ponto que o professor chego. Explico pra ele a dúvida antes de dar a resposta para o aluno, pra poder entrarmos num consenso, mas nunca conflitei com professores. (4E)

O tutor 2D apresentou uma visão efusiva quando questionado sobre a relação de trabalho com o professor no que concerne às atividades e à titulação, mas com uma posição muito crítica:

> Já um professor, se ele trabalha sem tutor, ele passa a ser um tutor, é interessante, ele desce. Às vezes, o professor tem tanto o negócio de título, mas se o professor não tiver o tutor, ele vai descer ao mesmo patamar do tutor. Está vendo como todo mundo é igual? (2D)

Neste relato do tutor 2D, observa-se o confronto explicito nas relações de trabalho, indicando que os dois, tanto o professor como o tutor, deveriam ser pares e não tratados em linha vertical como acontece atualmente nas instituições de ensino.

É neste sentido que a tutora 3B faz uma abordagem futurista e crítica do ensino tradicional em relação a atividade do tutor EaD.

> Pra mim, a atividade do tutor, transcende do que é tradicional. Ela rompe com todos os paradigmas tradicionais, ou deveria, né? Se a gente encontra modelo de tutoria que reproduz o ensino tradicional, é porque tem algum equívoco ali, né? Porque a educação a distância, ela vem justamente para transpor o tradicional. É uma outra visão de educação. (3B)

O tutor 1E revelou ampla e ponderada abordagem das atividades do tutor em relação ao papel do professor. Na sua visão, quem sai ganhando é o aluno, porque o tutor é um pesquisador de novas técnicas de aprendizagem e de informações complementares para enaltecer o conteúdo para o estudante, mas reconhece que existe uma inquietude do lado oposto.

> Por mais ciúme que possa causar a quem elaborou o material ou por mais que não se tenha o conhecimento da função, ache que seja uma subfunção, uma função segunda, uma alternativa, eu vejo como fundamental. Porque repito, tanto a questão da manutenção do aluno para sobrevivência da instituição, o tutor é essa ponte, como também alguém que vai enriquecer o material didático, alguém que vai questionar no bom sentido e somar para o aluno. (1E)

O tutor 1E atribui este confronto de *status* ao raso conhecimento da EaD pelas pessoas e, também, à questão da CLT:

> É, a gente trabalha com o personagem que legalmente não existe, né? A CLT é de 1940 e qualquer coisa. Getúlio Vargas aí e a tecnologia de 90 para cá, que trouxe, praticamente, a partir de 2000 a figura do tutor do ensino EaD, de toda essa tecnologia. (1E)

Este tutor 1E compara a função do tutor e do professor com a área de medicina, onde os médicos atuam em diferentes áreas, mas que não deixam de ter seu *status* de médico. Cada um atua com uma especialidade do corpo humano.

> Eu acredito que o peso da hora-aula, tanto você digitando quanto em pé, quanto *slide* de *power point* ou quanto gravando um vídeo que seja para disponibilizar em rede. A hora-aula é uma hora de trabalho de um cirurgião se ele está operando a *laser* a distância, com um robô ou se a pessoa está na sala de cirurgia presencialmente, né? A remuneração é a mesma. Independentemente da forma como ele age, se é médico é médico, se ele é fisioterapeuta, se ele é cirurgião, se é cardiologista. (1E)

Para o tutor 1E, o caminho a ser percorrido para equilibrar este confronto de *status* da categoria, pode ser longo: “Não existe ainda uma frente que abrace essa causa tutor, ainda não somos eleitoralmente elegíveis, digamos assim”. Ele entende que pela falta de reconhecimento da função do tutor, eles se sentem preteridos, não só pelas instituições, mas pela legislação e pelos sindicatos ou entidades representativas.

Nesta categoria, observou-se que o confronto das atividades do tutor e professor acontece, embora, em alguns casos, de modo velado. Assim, evidenciou-se o desejo dos tutores para que seu *status* seja elevado ao do professor, pois, até os alunos, reconhecem o valor do seu trabalho. Percebeu-se que, em determinados momentos, seu trabalho sobressai em relação ao do professor, causando mais “ciúmes”, mas, de fato, trata-se da hostilidade ou do confronto em si.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o crescimento da Educação a Distância (EaD), ressurge uma nova e importante figura na categoria docente que predominou até o final da Idade Média: o tutor. Esse profissional, de extrema importância para a qualidade do processo de ensino-aprendizagem, merece especial atenção no papel desenvolvido.

O tutor é o principal anfitrião na cena hospitaleira, se for considerado que o ambiente virtual de aprendizagem é um espaço de hospitalidade. Pois trata-se de quem tem o maior contato com o aluno, com isso, pode interagir com ele por meio das diversas ferramentas que tem a sua disposição. Desta forma, ganha cada vez mais destaque neste novo cenário, passando a desempenhar um papel estratégico.

Para selar a relevância deste anfitrião na EaD, os dados publicados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira ([INEP], (2012), apontam que, nos últimos 10 anos, o número de matriculados nos cursos de graduação genuinamente a distância aumentaram em mais de quinhentos por cento. Tal crescimento é facilmente justificado frente às vantagens que a modalidade proporciona, como a escolha das aulas de acordo com a disponibilidade do aluno, além da economia, já que os cursos a distância apresentam valores mais acessíveis economicamente falando.

Contudo, a única vantagem não é apenas o baixo custo. Os cursos a distância também permitem acessibilidade, pois a chance de estudar sem sair de casa ou do trabalho, ajudando a qualificar milhares de brasileiros nas mais diversas regiões do país, principalmente nas menores cidades e no campo, nos quais não há, nem mesmo, a possibilidade de seguir os tradicionais cursos presenciais. Poder conciliar ensino de alta qualidade com todas essas facilidades vem fazendo com que a Educação a Distância se torne, cada vez mais, a chave para o acesso ao ensino superior no país.

A relevante contribuição deste profissional ao longo da história da humanidade, a contar da Antiguidade aos dias atuais, também mereceu destaque neste trabalho. O tutor, aquele que ensina a aprender, sempre foi o responsável por ensinar o aluno a aprender o conhecimento até a inserção do professor tradicional, aquele que tem o conhecimento e, após a Modernidade, sintetizou a função docente.

Embora a condição de *status* do tutor seja considerada inferior em relação ao professor tradicional, mesmo no cenário atual da Educação a Distância, significa

que a importância desse profissional da educação ainda não foi assimilada, mesmo com todas as evidências apontando para o progressivo desuso da função do ensino. Será que as máquinas (e toda a sua capacidade de concentrar conhecimentos) vão substituir o professor, que apenas se esforça para acompanhar o alucinante ritmo da evolução do conhecimento na sua área e, que nunca está devidamente atualizado? Se assim for, restará apenas a figura do tutor, aquele que mesmo sem deter todo o conhecimento na área, sabe, pelo menos orientar, o aluno na busca. Ele será, então, o elemento humano tão necessário para que a educação não se converta em isolamento do aluno.

Percebe-se que a trajetória deste personagem da EaD ainda é pouco explorada na literatura pesquisada até o presente momento e que ela ainda não lhe confere o necessário *status* no processo educativo.

Pensando nas instituições no momento atual, percebeu-se que a tutoria constitui um desafio, cabendo um olhar mais valorativo para este novo profissional do século XXI, que detém a cena hospitaleira de forma significativa perante seu aluno.

No tocante deste tema, talvez se possa ter adotado na presente análise um certo tom romântico na defesa sobre o papel deste profissional EaD – o tutor. Esta crítica pode até ser verdadeira, mas tem a ver com o *status* ainda menor deste profissional na EaD, justamente a ele, a quem recai a responsabilidade maior para o êxito do programa, que é o trato hospitaleiro com os alunos. Ainda que haja modesta bibliografia tratando o papel hospitaleiro do tutor, os respondentes foram unânimes ao reconhecer o foco desta pesquisa, que o tutor EaD é o protagonista da hospitalidade na EaD.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU-E-LIMA, D. M. **As habilidades e as inteligências do tutor virtual no trabalho em EAD.** Araraquara: UFSCar, 2010. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010193836.pdf>. Acesso em: 21 set. 2016.

AGUIAR, J.; FERREIRA, C.; GARCIA, A. B. Aplicação de modelo de tutoria proativa na modalidade semipresencial de ensino a distância utilizando ferramentas de interatividade e personalização. **Revista EAD em Foco**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, jul./out. 2010.

ALMEIDA, M. E. B. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, jul./dez. 2003.

ALMEIDA, O. C. S. **Evasão de cursos a distância:** validação de instrumento, fatores influenciadores e cronologia da desistência. 2007 Dissertação (Mestrado em Gestão Social e Trabalho) - Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2007.

ALMEIDA, N. L. O.; N. L. O.; MARROIG, R.; PINTO, V. R. R. Competências e habilidades do tutor virtual que influenciam na aprendizagem dos alunos. **RPCA**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 144-166, abr./jun. 2014. Disponível em: <http://www.uff.br/pae/index.php/pca/article/view/448/321>. Acesso em: 15 set. 2016.

ANDRADE, V. C. O Estabelecimento do Vínculo e do Afeto na Educação a Distância: a importância da tutoria. Tutoria a distância: afetiva e efetiva. In: VANIEL, B. V.; JELINEK, K. R. (Org). **Tutor/Autor**: Experiências e Saberes. Rio Grande: FURG, 2013. P.59-75.

ARETIO, L. G. **La educación a distancia:** de la teoría a la práctica. Barcelona: Ariel Educación, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO A DISTÂNCIA – ABED. **Educação a distância: desafios para a qualidade.** 2014. Disponível em: < http://www.abed.org.br/censoEaD2014/CensoEAD2014_portugues.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO A DISTÂNCIA – ABED. **Censo EAD.BR: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2014 = censo EAD.BR.** Curitiba: Ibpex, 2015. Disponível em: < http://www.abed.org.br/censoEaD2014/CensoEAD2014_portugues.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2015.

AZEVEDO, A. B. Aprendizagem na EAD: contribuições e desafios. **Educação e Linguagem**, v. 16, n.1, p. 151-169, jan./jun. 2013. Disponível em <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/EL/article/viewFile/4003/3662>. Acesso em: 21 set. 2016.

AZEVEDO, A. B. **Caminhos da educação a distância:** uma década de democracia, aprendizagem e experiência**.** São Paulo: Metodista**,** 2016.

BACICH, L.; TANZI NETO, A.; TREVISANI, F. M. **Ensino híbrido:** personalização e tecnologia na educação. Porto Alegre: Penso, 2015.

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

BEHAR, P. A. **Competências em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2013.

BEHAR, P. A. **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 1999.

BRASIL. Ministério da educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referênciais de qualidade para educação superior a distância.** 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refEaD1.pdf.3>. Acesso em: 20 out 2016.

CABANAS, M..C; VILARINHO, L. R. G. Educação a distância: tutor, professor ou tutor-professor? In: ENCONTRO DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, V., 2007, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade Estácio de Sá, 2007.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo. Aleph, 2004. Coleção ABC da hospitalidade.

CAMARGO, L. O. L. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, v. 12, n. especial, p. 42-69, 2015.

CAMBI, F. **História da pedagogia**. São Paulo: Unesp, 1999.

CAMPANA, V. F.; SANCHES, D. R.; TAVARES, O. L.; SOUZA, S. F. **Agentes para apoiar o acompanhamento das atividades em ambientes virtuais de aprendizagem.** Vitória: Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), 2009.

CORTELLA, M.S. **Z geração do agora:** Documentário. Núcleo Ativo Digital. 2014. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ssl5VXD_X5I>. Acesso em: 12 nov. 2016.

DEMARCO, S. R. S. **Tutoria e qualidade na educação à distância sob a ótica dos tutores**. 2013, 96 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estácio de Sá, 2013. Disponível em: < http://portal.estacio.br/media/3311/silvia-regina-s%C3%AAnos-demarco-1.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2015

DERRIDA, J. **Manifeste pour l'hospitalité**. Grigny: Paroles dAube, 1999.

E-BIOGRAFIA. **John Locke**. 2015. Disponível em: <https://www.ebiografia.com/john_locke/: Acesso em: 20 nov. 2016.

E-BIOGRAFIA. **Jean-Jacques Rosseau**. 2015. Disponível em: <https://www.ebiografia.com/jean_jacques_rousseau/:Acesso em: 20 nov. 2016.

ESPAÇO DE IDEIAS E REFLEXÕES EM EDUCAÇÃO E

ESPAÇO DE IDEIAS E REFLEXÕES EM EDUCAÇÃO E FILOSOFIA. **Johann Henrich Pestalozzi**. 2015. Disponível em: <http://frankvcarvalho.blogspot.com.br/2011/10/johann-heinrich-pestalozzi-educador.html: Acesso em: 20 nov. 2016.

ESPAÇO DE IDEIAS E REFLEXÕES EM EDUCAÇÃO E FILOSOFIA. **Jean William Fritz Piaget**. 2011. Disponível em: <http://frankvcarvalho.blogspot.com.br/search?q=piaget/: Acesso em: 20 nov. 2016.

COMUNICAÇÃO E CULTURA. **Célestin Freinet.** 2011. Disponível em: <http://jornalescolar.org.br/wp-content/uploads/2011/03/apresentando-celestin.pdf: Acesso em: 20 nov. 2016.

NOVA ESCOLA. **Anton Semenovitch Makarenko.** 2008. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/1557/anton-makarenko-o-professor-do-coletivo: Acesso em: 20 nov. 2016.

FACCHINI, Y. M. G.; FRANCO, L. R. A influência dos professores tutores na evasão dos cursos a distância. In: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 23., 2016, Águas de Lindóia. **Anais...** Águas de Lindóia: ABED, 2016. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/327.pdf>. Acesso em: 2 nov. 2016.

FARIA, A. A.; LOPES, L. F. **O que e o quem da EaD:** história e fundamentos. Curitiba: IBPEX, 2013. (Série Fundamentos da Educação).

FERREIRA, M. F. B; ABBAD, G. Avaliação de aprendizagem em disciplinas de curso técnico a distância. **Estudos de Psicologia**, Brasília, v. 14, n. 2, maio/ago. 2009

FERREIRA, Z. M. **Prática pedagógica do professor-tutor em EaD no curso "Veredas -** Formação Superior de Professores*".* 2009. 312 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo (USP), São Paulo. 2009.

FLORES, A. M. O feedback como recurso para a motivação e avaliação da aprendizagem na educação a distância. In: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 15., 2009, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: ABED, 2009. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2009/CD/trabalhos/1552009182855.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2016

FRANCA, L. **O método pedagógico dos jesuítas.** *"O Ratio Studiorum".* Introdução e tradução. Rio de Janeiro: Agir, 1952.

FREITAS, A. D. et al. Ciclo de vida da tutoria: contribuições da comunidade de inquirição para a qualidade das práticas educativas. In: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 23., 2016, Águas de Lindóia. **Anais...** Águas de Lindóia: ABED, 2016. Disponível em: < http://abed.org.br/congresso2016/arquivos/BD_307.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2017.

FLUMINHAN, C. S. L.; ARANA, A. R. A. A importância do feedback como ferramenta pedagógica na educação à distância. **Colloquium Humanarum**, v. 10, n. Especial, p. 721-728, jul./dez., 2013.

GARCIA, S. Critérios de avaliação e o papel do tutor na avaliação de aprendizagem em fóruns. In: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 23., 2016, Águas de Lindóia. **Anais...** Águas de Lindóia: ABED, 2016. Disponível em: < http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/71.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2017.

GODBOUT, J.; CAILLÉ, A. Introdução: a dádiva existe (ainda)? In: GODBOUT, J.; CAILLÉ, A. **O espírito da dádiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999. p. 11-29.

GONZALEZ, M. **Fundamentos da tutoria em ensino a distância**. São Paulo: AVERCAMP, 2005.

HUSSAIN, I. A study of learners' reflection on andragogical skills of distance education tutors. **International Journal of Instruction**. Pakistan, v. 6, n. 1, jan. 2013. Disponível em: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED539907.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2015.

GEIB, L. T. C. et al**.** A tutoria acadêmica no contexto histórico da educação. **Rev. Bras. Enfermagem**, Brasília, v. 60, n. 2, p. 217-220, mar./abr. 2007

GILDO, L. A.; GUILHERME, C. C. F. Tutor no ensino superior a distância: que papel e este? **Revista Científica da FHO|UNIARARAS** v. 2, n. 1, p. 67-77, 2014. Disponível em: < http://www.uniararas.br/revistacientifica/_documentos/art.9-011-2014.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2016.

HACKMAYER, M. B.; BOHADANA, E. **O tutor na Educação a Distância:** identidade, funções e ação docente. Rio de Janeiro: Universidade Estácio de Sá - Programa de Pós-graduação em Educação, 2014. Disponível em: < https://anpedsudeste2014.files.wordpress.com/2015/05/michelle-brust-hackmayer-estrella-bohadana.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2016

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – INEP. **Brasil teve mais de 7 milhões de matrículas no ano passado**. 2012. Disponível em: <>. Acesso em: <http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/brasil-teve-mais-de-7-milhoes-de-matriculas-no-ano-passado/21206>. Acesso em: 22 out. 2015.

JAEGER, W. **Paidéia**: a Formação do Homem Grego. São Paulo: Martins Fontes, 1986.

LANDIM, C. M. M. P. F. **Educação à Distância:** algumas considerações. Rio de Janeiro: [ s. ed ], 1997.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade:** perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

LASHLEY, C.; LYNCH, Paul; MORRISON, Alison J. (Ed.). **Hospitality: A social lens**. Elsevier, 2007.

LAUAND, L. J. (Ed.). **Cultura e educação na Idade Média**: textos do século V ao XIII. São Paulo: Martins Fontes, 2013.

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

MASCELLANI, M. N. **Uma pedagogia para o trabalhador:** o ensino vocacional como base para uma proposta pedagógica de capacitação profissional de trabalhadores desempregados (Programa Integrar CNM/CUT) (Doctoral dissertation). São Paulo.1999.

MASCELLANI, M. N. **Uma pedagogia para o trabalhador:** o ensino vocacional como base para uma proposta pedagógica de capacitação profissional de trabalhadores desempregados. São Paulo: IIEP, 2010.

MACHADO, L.D.; MACHADO, E.C**. O papel da tutoria em ambientes de EAD.** Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2004. Disponível em: < http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>. Acesso em: 23 jan. 2016.

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

MAIA, M.C.; MEIRELLES, S. F. Educação a distância: o caso open university. **RAE-Eletrônica,** v. 1, n. 1, jan./jun. 2002. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/raeel/v1n1/v1n1a04 >. Acesso em: XX XXX XXXX.

MATTAR, J. **Games em educação:** como os nativos digitais aprendem. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MATTAR, J. **Interatividade e aprendizagem**. Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 112-120.

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

MATTAR, J. **Web 2.0 e redes sociais na educação**. São Paulo: Artesanato Educacional, 2013.
MILL, D. **Docência virtual:** uma visão crítica. Campinas, SP: Papirus, 2012.

MILL, D.; SANTIAGO, C. F.; VIANA, I. S. Trabalho docente na Educação a distância: condições de trabalho e implicações trabalhistas. **Revista Extraclasse**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 56-73, fev. 2008.

MORAN, J. M. **A educação que desejamos:** novos desafios e como chegar lá. 2. ed. Campinas: Papirus, 2007.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M, A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas: Papirus, 2007.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MONTANDON, A. Espelhos da hospitalidade. In: MONTANDO, A. **O livro da hospitalidade**. São Paulo: Senac, 2011. p. 31-38.

MUNHOS, A. S, MARTINS, D. R. Formação básica de tutores para ensino a distância. CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 23., 2016, Águas de Lindóia. **Anais...** Águas de Lindóia: ABED, 2016. Disponível em: < http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/89.pdf>. Acesso em: 1 nov. 2016.

MUNHOZ, A. S. **Tutorial em EAD:** uma nova visão. Curitiba: InterSaberes, 2014.

OLIVEIRA, E. G.; VILLARDI, R. Tecnologia na educação: uma perspectiva sócio-interacionista. Qualitymark, 2005.

OLIVEIRA, L. C. **Tutoria, prática docente e condições de trabalho:** um olhar sobre a atividade do tutor no Curso de Pedagogia a distância da Universidade Federal de Uberlândia. 2014, 95 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2014.

PITT-RIVERS, J. The law of hospitality. **HAU: Journal of Ethnographic Theory,** v. 2, n. 1, p. 501-517, 2012. Disponível: <http://dx.doi.org/10.14318/hau2.1.022>. Acesso em: 2 fev. 2016

SÁ, I. M. **A educação a distância:** processo contínuo de inclusão social. Fortaleza: C.E.C., 1998.

SCHLOSSER, R. L. A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância. **Colabor@ - Revista Digital da CVA**, v. 6, n. 22, p. 1-11, fev. 2010. Disponível em: < file:///C:/Users/vanuz/Downloads/128-441-1-PB.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2016.

SIEDSCHLAG, K. C. R. **Estabelecendo vínculos na tutoria online**. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/134.pdf>. Acesso em: 1 nov. 2016.

SARAIVA, T. **Educação a distância no Brasil**: lições da história**.** Brasília/ DF: SENAI, 1996.

SATHLER, L. A Tutoria em Cursos Superiores a Distância. In: **Orientação Didático-Pedagógica em cursos a distância**. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2008. p. 9-15.

SIQUEIRA, R. N.; ALBUQUERQUE, R. A. F.; MAGALHÃES, Á. R. Métodos de ensino adequados para o ensino da geração Z: uma visão dos discentes: um estudo realizado no curso de graduação em administração de uma universidade federal. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÂO EM ADMINISTRAÇÃO, 23., 2012. Bento Gonçalves. **Anais...** Bento Gonçalves, 2012.

SOARES, M. E. **Os desafios do Tutor na mediação em ambientes virtuais de aprendizagem:** motivando e interagindo. (Monografia) - São Paulo, 2014.

SOUZA, A. A.; OLIVEIRA, R. P; TERRA; ANA, C. L; OLIVEIRA, L. F. O papel do tutor em cursos a distância basEaDos em ambientes virtuais de aprendizagem. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 11., 2011. Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2011.

SOUZA, H. A. et al. Desafios na gestão da EAD: proposta de estruturação de polos modelos como unidades gestoras. SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – UFSCAR. 2012. **Anais...** São Carlos: UFSCAR, 2012.

SPRESSOLA, N. A. **Instrumento para avaliar as competências no trabalho de tutoria na modalidade EAD**. 2010. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos - SP.

TAMBERLINI, A. Os ginásios vocacionais, a história e a possibilidade de futuro. In: ROVAI, E. (Org.). **Ensino Vocacional, uma pedagogia atual.** São Paulo: Cortez, 2005.

TAVARES**,** E. A. B. M. **Olhares e vozes de tutores sobre o "ser tutor".** Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2011.

TELFER, E. A filosofia da "hospitalidade". In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade:** Perspectivas para um mundo Globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

TELFER, E. **Food for thought:** philosophy and food. Routledge, 1996.

TORI, R. A presença das tecnologias interativas na educação. **Revista de Computação e Tecnologia (ReCeT)**, v. 2, n. 1, p. 4-16, 2010.

VILLARDI, R.; OLIVEIRA, E. **Tecnologia na educação**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

ZUIN, A. A. S. Educação a distância ou educação distante? O programa universidade aberta do brasil, o tutor e o professor virtual. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 27, n. 96, p. 935-954, out. 2006.

**APÊNDICE A**

**ENTREVISTADOS**

| Cargo | IES - Alfanumérica | Nomes dos respondentes - Numéricos | Formação | Titulação | Experiência EaD | Porte da IES | Data da Entrevista | Presencial | Telefone |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tutor | E | 1 | Administração, Marketing e Negócios | Mestre | 5 anos | Grande | 07/02/2017 | X | |
| Tutor | D | 2 | Negócios, Artes, Sociologia | Mestrando | 10 anos | Grande | 03/02/2017 | X | |
| Tutora | B | 3 | Pedagogia e Ensino Superior | Mestre | 5 anos | Grande | 13/02/2017 | X | |
| Tutora | E | 4 | Ciências Contábeis e Pedagogia | Especialista | 5 anos | Grande | 13/02/2017 | X | |
| Tutora | A | 5 | Jornalismo, Publicidade, Marketing e Engenharia | Doutora | 5 anos | Grande | 03/02/2017 | X | |
| Professora | B | 1 | Pedagogia, Psicopedagogia | Mestra | 5 anos | Grande | 14/02/2017 | X | |
| Professor | D | 2 | Letras, Turismo | Mestre | 4 anos | Grande | 22/02/2017 | X | |
| Aluna | C | 1 | TI e Com. Educação básica | Especialista | 5 anos | Grande | 04/02/2017 | X | |
| Aluno | E | 2 | Administração | Graduação | 4 anos | Grande | 17/02/2017 | | X |
| Aluno | E | 3 | Administração | Graduação | 4 anos | Grande | 16/02/2017 | | X |

Fonte: Elaborado pela autora

**APENDICE B**

**TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTA**

## Tutor 1E

**Apresentação moderador/pesquisa.**

**Apresentação entrevistado (s).**

Tutor 1E, tenho 53 anos, 37 já de previdência, divididos aí, 32 no Banco do Brasil, e há 16 anos eu atuo na área de educação. No próprio banco eu fui instrutor do curso de investimentos financeiros e ao aposentar-me do banco dediquei-me integralmente na educação. Hoje na tutoria da IES E - EaD e sou coordenador da pós-graduação gestão de negócios na IES B, e atuava na graduação até o ano passado, então assim, a experiência de EaD vem desde 2001 até 2003 na Bahia, com universidade ligada a Brasília, a IEC que foi uma das pioneiras aí que lecionava, tratava com os públicos dos correios, e do exército que eram públicos que viajavam muito e criou-se essa faculdade nesse foco. E daí em São Paulo, me dediquei hoje a IES E digital que já vão cinco anos também o processo de tutoria, mais ou menos por aí.

**Aí você é administrador, economista, mestre.**

Sou administrador de empresas, né, a graduação, tenho dois MBAs pela Puc do Rio de Janeiro em marketing em gestão de negócios e especialização pela universidade federal de Lavras Minas Gerais, pela universidade federal da Bahia, todas na área de negócios e empreendedorismo, e mestre em administração com ênfase em empreendedorismo também. Então assim, militando sempre nessa área de gestão de negócios dentro da educação.

**Certo, eu vou para as quatro perguntas chaves, e no decorrer dessas perguntas, conforme você for respondendo eu vou fazer algumas outras perguntas também para ir complementando.**

Perfeito.

**Como eu falo sempre para os colegas, você talvez já entenda um pouco de tanto eu falar da hospitalidade, a hospitalidade é o ato de acolher as pessoas, e o tutor ele faz muito esse papel de acolhimento na plataforma, né, de acordo com as pesquisas, eu também sou tutora e professora. Vamos lá, primeira pergunta,** o que você entende pelo papel do profissional tutor junto aos alunos ao conteudista, ao professor e ao coordenador? **Porque o tutor ele é um elo, ele lida principalmente com o aluno, com o professor, com o coordenador, né, e com o conteudista, porque em alguns momentos o conteudista é um o professor é outro, e sucessivamente. Como você entende o papel desse profissional junto a esses outros atores da EaD?**

O tutor para mim tem um papel fundamental que se desdobra em duas vertentes, a primeira em relação a ser esse elo, a ser essa ponte entre o ensino que está na plataforma e o aluno no sentido pleno do conhecimento, e o segundo ponto, até de sobrevivência das instituições e da questão financeira mesmo, porque? É quem evita essa evasão, essa hospitalidade no sentido de que o aluno não se sinta abandonado, muito pelo contrário, se sinta acolhido. Que seu e-mail é lido, que seu questionamento é respondido, que a dúvida que eventualmente o tutor não responda até para não adentrar na área do professor, vai ser submetida, vai ser levada ao professor, a que é de direito, as dúvidas administrativas que não podem ser solucionadas nessa esfera do tutor, sejam levadas a quem de direito possam resolver. Então o aluno vendo que tem alguém olhando para ele, alguém zelando por ele, alguém tendo esse cuidado com ele, e permanentemente ele tendo resposta a essas demandas, consequentemente vamos ter o segundo item atendido, esse aluno vai ficar ligado a instituição, vai se sentir acolhido, vai se sentir respondido, olhado, ouvido e isso fará com que ele permaneça na instituição, reduz sobremaneira o trabalho do professor e de outros, pelo fato de que o tutor vai ser aquele canal que vai filtrar o que o aluno pede e que por ventura seja necessário passar mais a frente, mas assim, é fundamental esse papel tanto no sentido educativo, quanto de sobrevivência da corporação.

**Perfeito. Então você entende que de fato o papel do tutor ele é estratégico para**

**a educação a distância?**

Perfeito, porque não somente como mediador, né, sem menosprezar o fato de ser mediador, ser essa ponte. Mas assim, por ser algo mais é muito mais complexo, porque o aluno queira ou não, a quem ele vai dirigir a pergunta, embora eu tenha uma tela, um ambiente virtual, eu tenho que ter um ser humano por traz disso que me dê atenção, e essa pessoa é o tutor. Porque o professor vai estar com a aula gravada, o professor tem o material disponibilizado, a coordenação tem lá as regras, e os normativos da instituição, o financeiro vai ter um relacionamento, mas o relacionamento do tutor ele é muito maior, ele é afetivo, ele é institucional, ele é educacional, ele é um leque de opções que esse aluno vai ter dentro da figura do tutor para que intermedeie as suas demandas das mais diversas áreas.

**Perfeito, vamos a segunda pergunta. Na sua visão, qual a dimensão do trabalho do tutor para a educação do século XXI, quando nós temos uma fala, né, uma falácia, vou dizer dessa forma, conteúdo do século XXI, professor do século XX e aluno do século XXI.** Como você vislumbra a dimensão do trabalho desse profissional tutor no século XXI, né, o trabalho dele para a educação do século XXI?

Por mais que nós tenhamos a tecnologia, permeando todo processo de educação a distância, e ela é fundamental em termos de educação, nós teremos sempre essa figura humana que vai fazer essa intermediação, essa ponte, esse link entre o aluno lá no interior do Pará, no interior do Rio Grande do Sul, num sitio em Goiás, e essa interface tecnológica. Por mais que se venda, que aí eu confirmo a questão da falácia, né, tecnológica, mas o computador sem ter um ser humano atrás, que responda o e-mail do aluno, sem ter um ser humano atrás que diga, corrija aquele trabalho, refaça esse texto, acrescente um autor, seja fiel na citação das fontes, para não plagiar, qualquer duvida retorne a mim, esse apoio só vai se encontrar no ser humano que essa personagem é o tutor, não que o professor esteja distante, mas as atribuições são outras, ele está com outro foco. Gravou a aula, pois na plataforma, botou material, disponibilizou, quem vai destrinchar, quem vai fazer esse esmiuçamento das dúvidas do questionamento com o aluno é o tutor, com essa missão de desejar boa semana, ótimo trabalho, bons estudos, precisando estamos aqui disponíveis, então só essas palavras calorosas que o tutor troca com o aluno, que com certeza da segurança a

ele. Ele sente que não é só o material didático que está numa plataforma, que tem alguém que pulsa do outro lado também do computador.

**Perfeito. Essas metodologias ativas que temos hoje, né, sem o tutor como que você acha que seria?**

Por mais que nós queiramos robotizar, digamos assim, o ensino a distância, ou qualquer ensino de plataformas virtuais, nós teremos que ter essa pessoa física, porque a intermediação de um fórum jamais será possível apenas o link entre os computadores e as pessoas naquela sala, né, virtual, sem haver essa intermediação, essa interface com o tutor que vai concatenar a opinião de um com o outro, lincar, voltar ao tema proposto, não deixar fugir do tema, né? E por mais que queiramos ou imaginemos, um robô não terá essa capacidade de fazer ciberneticamente essa intermediação que requer algo do humano, do professor mesmo, dessa paternidade que há entre o tutor e o aluno, esse link, essa manutenção do aluno na sala, no ensino, no retorno dele com as atividades, isso é fundamental e importante.

**Eu entendo então que o tutor ele é um cuidador, se voltarmos a idade média, quando tinha um tutor para cuidar dos filhos dos nobres, ensinar, cuidar, ou cuidar mesmo na sua essência, tem uma outra dimensão, na administração tem a questão também do tutor que cuida do jovem aprendiz, né, dentro da legislação que concerne o jovem aprendiz, o trabalho jovem aprendiz, e no século XXI nós temos aqui a EãD que abraça novamente esse profissional.**

É, nós teremos aí o mestre e o discípulo, né, o aluno hoje por mais interface, por mais plataforma tecnológica, ele é um discípulo de quem está aqui do outro lado, o mestre que conduz esse discípulo, que lembra das atividades a serem realizadas, que chama atenção no bom sentido para uma eventual falha, um eventual esquecimento de um material didático de uma atividade que deveria ter sido cumprida nos prazos estabelecidos, então essa tutoria é uma palavra que bem capacita, que bem define nesse sentido, eu ter alguém que me acompanha, que me conduz, como o pastor que acolhe as ovelhas e ensina o caminho de volta. É mais ou menos nesse bom sentido aí, eu preciso de alguém que me acompanhe, para que eu não me sinta isolado lá na distância que eu estou da sala de aula, por diversas questões, opções de segurança, de transito, de impossibilidade de locomoção, de localização geográfica, o que for.

Então esse tutor mais do que nunca é o tutor no sentido do mestre discípulo.

**Perfeito. Vamos a terceira pergunta, que é um pouco parecida com todas, porque a gente precisa fazer esse elo mesmo para entender na essência o papel do tutor.** Na sua opinião como pode atuar nas diferentes frentes com o aluno, com o conteudista, o professor e o coordenador, como é a posição do tutor, tem autonomia, não tem? **Tem alguma questão de relacionamento? Você na sua atuação, já teve alguma situação como tutor, mas com o professor com o coordenador, o que você acha, o que você entende por isso? Se tiver algum exemplo.**

É, aí nós vamos para os melindres do ser humano, né, não só o Max Weber na burocracia, mas aí nos papeis, o papel do tutor, o papel do coordenador, o papel do professor, né, estão claramente definidos, e cada um sabe até onde as suas atribuições vai, mas o tutor tem dentro dele mergulhado uma criatura chamada educador, então ele não vai resistir, ou eu pelo menos não consigo resistir, ao ver uma falha numa apostila, uma citação indevida errada, as vezes um erro até de grafia de digitação, ou mesmo de conjugação verbal nominal que seja, ou um comparativo, vamos lá de uma escola de administração com outra, recursos humanos com escola clássica que seja, e aí a gente não resiste a essa intromissão, digamos, na área de quem é efetivamente constituiu aquele material e o fez. Logicamente que aí nós teremos os melindres, né? As brigas de ego, de poder, de você querer, você vai com a intenção de contribuir, mas pode ser interpretado por outro lado que você está entrando numa esfera de ação que não é a sua. Eu prefiro que seja visto como entrar numa esfera de ação que não seja a minha, do que deixar lá o educando com a informação errada, incorreta ou indevida. Profissionalmente eu já passei por isso, nas duas EaDs, né, sugerindo alterações em apostilas e material didático e no outro momento citando uma fonte que era incorreta, mas assim fui tolhido pelo professor, houve um estremecimento de justamente essa questão, né, você estar adentrando numa área minha, mas eu tentei mostrar, esse autor não é assim, essa pergunta no gabarito, a resposta que está dando como correta não é, o autor é outro, né? Os Taylors e Fayols da vida, que sempre a gente se confunde com eles, as ferramentas de gestão, de planejamento, organização, gestão de controle, esse tipo de coisa. Mas assim, o professor também tem que ter essa maturidade, e lembrar que a gente é aprendiz eternamente, então tem que dar um passo atrás e reconhecer que na pressa,

no trabalho, na pressão no que tenha sido, fez um material didaticamente incorreto e que pode ser ajustado, recomeçado, corrigido, a gente está aqui para aprender sempre, né, mas assim, o papel do tutor é muito subliminar nesse sentido, de até onde a função dele permite que adentre na área de outro, mas para mim prevalece educação, então independente do cargo, da função, da posição hierárquica que seja nas cadeias do nosso querido Max Weber, mas nós somos educadores, então o primordial é a educação, eu tenho que consertar a falha, se sou eu, se a coordenação, se o digitador, se é o gravador do vídeo, se é o professor ou quem fez a apostila, o fundamental é que essa informação chegou correta ao aluno.

**Perfeito. Você teve algum caso de aluno que procura mais você como tutor para aprender algo, você entende que em algum momento o aluno tem mais confiança no que você fala, se sente mais confortável do que você fala e orienta, do que com o professor, já teve alguma situação dessas?**

Já, inclusive, a gente tem que ser muito didático também nesse momento, as vezes o aluno reclama da tonalidade de voz do professor nas gravações, ou porque é muito baixa, ou porque as vezes não condiz com a expectativa dele e a gente tem que né, ficar no melindre também, para evitar entrar nisso aí até porque já não nos compete, e é muito tênue essa linha que separa, você dar um feedback para o próprio professor, né, regrave aquela sua aula e tal. Mas os alunos percebem mesmo porque, quem está disposto a estudar EaD, a fonte que ele vai beber vão ser os vídeos, as aulas satélites, as aulas gravadas, e o material disponibilizado por escrito, as apostilas, downloads e etc, então assim, aquelas gravações são fundamentais para o aluno. E a questão de nos procurar e do próprio aluno dizer: não, é mais fácil o senhor falar, eu me sinto, mais fácil falar com o senhor e tal. E a gente busca o que? como referência a apostila, para não fugir da apostila, não indicar algo que até poderia contribuir fora daquele caminho, para que também a nossa função não venha ser vista justamente como querer o lugar do outro, adentrar na esfera do outro, mas assim, com base no próprio material bibliográfico da instituição, a gente consegue coordenar isso aí e fazer com que o aluno busque também outras fontes, mas dentro do material já disponibilizado para ele, para evitar uma colisão aí de valores e tal, mas repito, para mim o fundamental é a educação, independente do cargo, da posição, ou da função hierárquica que cada um de nós exerce. O fundamental é que esse aluno seja

atendido com isso, e o tutor da essa liberdade porquê? Porque é o e-mail, é o fórum é a troca de opiniões, e ali as vezes on line full time, o aluno está lendo aqui a página 17 da apostila, o senhor vê isso aí como? Eu não consegui entender e tal. Então a gente está mais próxima da realidade, nesse sentido de todo dia entrar o sistema e ver que perguntas, que observações tem dos alunos lá. Talvez isso seja um facilitador do elo ser maior com o próprio tutor, do que com o professor catedrático que está lá numa fita de gravação, num vídeo de gravação para eles.

**Perfeito, você fala tão bem, responde tão na integra, que me deixa até sem espaço para perguntar, mas eu estou adorando. A última pergunta, não menos importante, que eu gostaria de saber, é** se a atividade do tutor, ela conflita, complementa ou se sobressai a do professor tradicional? **Aquele professor antigo de sala de aula, como que ele atua hoje na EaD, ele continua naquele ritmo tradicional? O tutor consegue se sobressair a aula desse professor?**

É verdade, né, essa sala de aula tradicional é bem complicada, o tutor ele complementa, ele complementa, ele até foge, né, desse modelo padrão tradicional de alguém falar numa sala e trinta, quarenta pessoas ficarem somente ouvindo, e um ou outro levantar a mão para perguntar, hoje quando as mídias permitem, né, que alguém faça uma pergunta. Então assim, o fato de estar na sala de aula física e também trabalhar no virtual, nos dá essa possibilidade de observar os dois lados e até levar o que é bom de um lado para o outro e vice e versa, mas assim, a importância que eu vejo do papel do tutor, primeiro é ser didático com o aluno, não deixá-lo abandonado, né? estar sempre ali todo dia olhando os e-mails, mesmo que nos finais de semana rapidamente, mas assim, te vejo na segunda, respondo, mando, para o aluno se sentir acolhido, se sentir que tem alguém ali que ele possa contar, e muitas vezes o horário do aluno virtual não é o nosso, então se ele para aquilo ali numa dúvida, o resto da semana ele vai ficar sem fazer atividade, ou um dia, até obter uma resposta nossa, e esse professor da sala de aula, que é o que o pessoal diz que o professor é do século XIX e a sala do século XX e o aluno é do século XXI, que esse paradigma também não é tão correto, eu acho que o aluno não está tão assim no século XXI, né, eles estão nas mídias sociais, mas em termos de embasamento, de literatura cientifica, ainda me deixam a desejar. Mas assim, esse professor, o professa que só dita na sala, ele também está fadado a se reinventar, ou será um ser em extinção. E o tutor nos dá

essa possibilidade de vislumbrar os dois caminhos, né? De ser participativo, de estar junto do aluno e ao mesmo tempo de não ficar só citando verborragia numa sala de aula, sem questionar, sem que outras manifestações se façam também para complementar aquilo ali. Eu vejo o tutor isso, como um contribuinte, como um facilitador e um somador a essas atividades. Por mais ciúme que possa causar a quem elaborou o material ou por mais de que quem não tenha o conhecimento da função, ache que seja uma sub função, uma função segunda, uma alternativa, eu vejo como fundamental, porque repito, tanto a questão da manutenção do aluno para sobrevivência da instituição, o tutor é essa ponte, como também alguém que vai enriquecer o material didático, alguém que vai questionar no bom sentido e somar para o aluno. Porque a gente está aí, está no mercado, a gente pode citar exemplos que não estão na apostila, pode citar uma empresa que recentemente saiu na mídia ou que foi capa de um informativo ligado a área de administração, economia, de contábeis de política, tanta coisa que tem aí para enriquecer o aluno, um assunto bem atual de mídia, de internet, que não está mais na apostila, que está aí a um ano a dois, então é fundamental o papel do tutor com certeza, sem legislar em causa própria.

**Perfeito, na sua opinião, com a experiências que você tem lá do começo da EaD, a cerca de dez anos atrás, e hoje, o aluno evoluiu, que seja do norte, do sul do sudeste do Brasil, como que você consegue visualizar, o comportamento desses alunos ao longo de dez aos e se há diferença de alguma região do Brasil, porque como eu trabalho nessa pesquisa o "recorte" é Brasil, gostaria se saber se você tem algo a contribuir nesse sentido?**

Evoluiu, porque assim, o meu, eu já estou antigo, né, 13 anos atrás, 2001 a 2013, a gente fazia, mandava pelo correio, então não havia esse processo de fazer escâner nas provas, de agilizar tudo aquilo ali, eram encontros mensais presenciais, e todas as outras atividades feitas por e-mail, respondidas por e-mail, as questões, os trabalhos, as atividades. Num segundo momento a presencial a gente pegava tudo, colocava num envelope, mandava para Brasília para correção e tal, ou Salvador que era o polo do nordeste, e assim, evoluiu em termos tecnológicos, mas para mim o que evoluiu também para o aluno essa questão das disponibilizações das bibliotecas virtuais, né, porque eles passaram a ter acesso a uma gama de material, vieram outras faculdades como a USP, como o Veduca, com cursos gratuitos complementares,

então alguém que está fazendo economia fazer um curso especifico de matemática financeira. Quem está fazendo administração, fazer um curso especifico lá ISO 9000, 14000, qualidade total para complementar, isso enriqueceu. E as vezes você está conversando com o aluno virtualmente, ele vai e diz, ah mas eu vi isso aqui no material da USP, ah mas eu tive acesso ao material de outra faculdade EaD que disponibiliza gratuito um determinado curso, um determinado tema, então assim, esse aluno, o aluno mesmo que quer aprender, com certeza ele tem um leque maior de opções, e ele passou a buscar isso, ele não ficou preso a apostila on line que se disponibiliza, ou a que se mandava a treze anos atrás pelo correio, pagando uma grana, pelo excesso de peso dos malotes nos correios. Então ele não se limita mais só aquele material didático ali que é colocado para ele, ele também vai buscar outros e até confrontar uma posição de um tema com outro, com link, isso é muito interessante, enriquece bem mais.

**Perfeito, na sua opinião EaD, é o futuro da educação?**

Eu acredito, eu acredito que sim, eu vejo fatores conjunturais, tipo, violência urbana, o medo de sair de casa, as pessoas cada vez mais nos seus nichos, né, habitacionais ou profissionais, eu vejo a questão do transito dificultador, né, de perda de qualidade de vida, duas, três, quatro horas num engarrafamento no transito para se deslocar para uma faculdade, etc. Vejo também a gestão, a otimização do tempo, como o trabalho também hoje é on line, imagina o cidadão poder escolher em casa que hora vai estudar, que momento vai disponibilizar, vestimentas até mais à vontade, né? o que é fundamental nisso aí é disciplina, mas as pessoas que se dispõe a fazer isso, sabem que elas tem que ter uma disciplina diária, ou entra a noite ou entra de manhã cedo com a cabeça fresca antes de trabalhar, ou os finais de semana, mas assim, vai ser um continuo independente de quem já tenha graduação ou o que for, também vai ser uso da EaD justamente como complemento, como curso especifico, como um aumento na bagagem em determinada área, em determinado segmento que a pessoa não tem um profundo conhecimento, e a perspectiva da EaD se estender, cada vez mais, pela metodologia, pela facilidade, pelo visual, pelas mídias, né, pela quantidade de material disponibilizado, qualquer tema no Dr. Google hoje te leva 14 mil links para você acessar, um milhão de palavras lá com temas ligados a qualquer lógica da vida que se põe lá, então assim, há tendência com certeza por esses diversos fatores aí.

E custo também, né, você não vai gastar combustível, você não vai sair de casa, não tem transporte, redução brutal, cursos aí presencial que se trabalha com um valor, o EaD chega a ser 40, 50, 35% em média do valor efetivo de um curso presencial. Então assim, por vários fatores que a gente cita aí, com certeza a EaD é o futuro, e não só aqui para nós no Brasil, na América do Sul, América Latina, é uma coisa mundial, generalizada, ou pelo open university em Londres, trabalhava da década de 90 com isso aí via correio, então já era um precussor da EaD.

**Certo, Harvard tem alguns cursos a distância, tem alguns brasileiros que fazem curso em Harvard, né? Tem uma máxima que fala-se que há 10 anos atrás, a EaD era inclusão, era para pessoas de baixo poder aquisitivo. Hoje eu já vejo pela pesquisa que eu fiz e pelo que você acaba de falar, que não é o fator inclusão, é o fator acesso. Cuidar do tempo, aproveitar melhor esse tempo, porque a qualidade melhorou, né? Diante tudo isso que nós falamos, um ponto nevrálgico para fechar nossa entrevista, com relação a remuneração do profissional tutor na sua visão, como que é isso? Sabemos que é uma profissão que não é regulamentada pelo CBO, existe aí um trabalho do MEC, mas eu acho que anda a passos de duas tartarugas presas numa arvore. Mas como que você vê essa questão da remuneração do profissional tutor hoje, nas universidades?**

É, a gente trabalha com o personagem que legalmente não existe, né? A CLT é de 1940 e qualquer coisa, Getúlio Vargas aí, e a tecnologia de 90 para cá, que trouxe praticamente a partir de 2000 a figura do tutor do ensino EaD, de toda essa tecnologia. O que há e até no nosso próprio meio isso é um bloqueio, achar que o professor estando na sala de aula ele é mais rentável, ele trabalha mais digamos assim, rende mais para instituição do que alguém que pode fazê-lo EaD, como se fosse uma função menor, uma função mais fácil entre aspas também. Eu acredito que o peso da hora aula tanto você digitando, quanto em pé, quanto slide de Power point, ou quanto gravando um vídeo que seja para disponibilizar em rede, a hora aula é uma hora de trabalho de um cirurgião se ele está operando a laser a distância com um robô ou se a pessoa está na sala de cirurgia presencialmente, né, a remuneração é a mesma. Então assim, comparando profissões dispares, mais mostrando que nada é menor do que o outro, é um trabalho ainda longo a ser percorrido porque o pré conceito, essa pré opinião, vem do próprio meio, então enquanto o próprio meio não conscientizar,

ou achar que é uma sublinha, uma segunda classe, ou um ensino de menor qualidade e vários jargões que a gente ouve, principalmente de quem não está nesse mercado, e o comparativo é esse, a que se haver primeiro uma conscientização do próprio meio, professor é professor, né? Independentemente da forma como ele age, se é médico é médico, se ele é fisioterapeuta, se ele é cirurgião, se é cardiologista, vai de cada um, o gestor, né? Só que no próprio meio há essa subliminar essa questão de que é uma função menor, menos densa, de quem está em pé caminhando na sala. Eu creio que ainda é um caminho muito longo a ser percorrido essa questão da remuneração, em função dessa própria desvalorização existente no meio em que se está inserido. E num segundo momento que aí vem um trabalho enorme de quem por não ser ainda na legislação, quem é sindicato de quem, que defende interesse de quem? Não existe ainda uma frente que abrace essa causa tutor, ainda não somos eleitoralmente elegíveis, digamos assim.

**Só uma pergunta, você é economista também?**

Não, eu adoro economia pela formação bancaria, e porque fui instrutor de investimentos financeiros 12 anos, eu tenho essa veia de economista, mas a minha formação é administração, as três especializações na área de marketing, finanças e mercado e os MBA também em gestão, todos ligados a essa área, então a paixão pela economia ela é subliminar dentro do administrador que habita em mim.

**Agradecimentos!**

## Tutor 2D

**Apresentação moderador/pesquisa.**
**Apresentação entrevistado (s).**

Tutor 2D, tenho 33 anos, tenho dez anos de experiência em EaD, sempre em faculdades ou em pontos de grande porte, empresas de grande porte em si, que trabalhavam com EaD, universidades como UNIP, IES D e SEBRAE, eu trabalhava nessas partes de EaD. Então o meu conhecimento como tutor e consultor EaD é sempre focado nessas empresas de grande porte. E formação, eu tenho uma formação focada em EaD também, porque fiz alguns cursos nessa área, como curso na ESPM, até mesmo na própria UNIP, uma pós-graduação na área de informação

em EaD.

**Certo, muito bem. Você falou da sua formação, isso é importante, e dez anos na EaD. Então vamos partir para as perguntas mais pontuais, e aí a gente fala mais alguma coisa no decorrer das perguntas. 1. Para você, o papel do profissional tutor junto aos alunos, ao conteudista, do professor e do coordenador em si, ele é importante?** Qual a tua visão em relação ao papel do profissional tutor, junto a esses atores da EaD?

Tutor é uma ligação, tutor é o ponto, é o termômetro, ele que sente de perto o cliente né, falando num linguajar mais administrativo, como sou formado em administração, eu acabo usando muito isso. É ele que sente esse cliente, é ele que passa essa informação, é ele que filtra, se o filtro está dando certo ou está dando errado, o conteudista tem a base para formar esse conteúdo desse próximo semestre, mediante ao que o tutor percebe que está faltando ali, assim, como o professor, o professor está presente, mas o tutor está sempre e é sempre o dobro, porque ele tem que estar ali convivendo com aqueles alunos, e ele acaba sendo a babá enquanto não tem a mãe, assim. Eu costumo dizer que o tutor é uma babá que pega criança desde pequenininha e sai com ela cuidando, e a mãe que é o professor, não necessariamente está presente o tempo todo, ele tem que confiar aquela criança para babá, e o tutor na minha opinião, ele abraça esses alunos como se fossem filhos de criação né, filhos de trabalho mesmo.

**Então você entende que o tutor é o elo principal nessa relação da EaD?**

Totalmente. Sem o tutor, o professor não conseguiria cessar todos esses atores para você compor esse espetáculo, um ator sozinho é um monologo e não tem como você dar conta desse recado, com tantos alunos numa disciplina e apenas um professor, tem que ter vários olhos, e o olhar do tutor é diferenciado, ele fica mais tempo ali, ele tem uma obrigação que acaba sendo tanto pedagógica, quanto administrativa, porque ele orienta de todas as formas, então ele acaba sendo o grande olhar.

**E como que é a relação do tutor com o professor como conteudista? Você tem algum exemplo? É bom, é ruim? Tem o coordenador pedagógico, tem o coordenador de curso, tem o coordenador tutoria? O tutor aí, ele passa por uma**

**série de elos, embora o que você nos conta, ele é o elo principal entre o aluno e a instituição, mas ele tem uma relação com outros atores né, que é o coordenador pedagógico, o coordenador tutoria... E como você relatou em algum momento nas nossas conversas, tem instituição que o diretor acadêmico e as vezes até a reitoria está muito próximo desses tutores. Como é essa relação? Ela é boa ou ela é ruim? Tem algum exemplo para contar?**

Então, a relação, eu acho que nós vivemos um problema complicado no quesito relação, porque como eu falei, é uma composição, um elenco essa estrutura pedagógica administrativa que envolve uma faculdade, então todo mundo tem que estar no mesmo ritmo, tem que ter as portas abertas para um conversar com o outro, e um entender o outro. Quando a coordenação ouve o profissional tutor e consegue absorver se tem algum problema a tempo, para poder solucionar ele a tempo, isso é muito bom, porque o tutor vai até o professor, o professor tem que ter uma relação de amigos, de parceiros, eliminar qualquer tipo de vaidade profissional porque não existe. Eu acho que é aí que entra um certo cuidado com a diferenciação, diferenciar tutor e professor eu acho um grande erro. É, tudo bem, o seu cargo tem as limitações especificas, e você faz determinada função e o professor outra, mas quando o professor se sobressai ao tutor e vice e versa, quando ocorre, mas é mais raro, eu acho muito ruim, porque acaba criando essa inimizade professor tutor e não é o certo, e aí o tutor vai até o coordenador, e o coordenador precisa estar de portas abertas para entender o problema desse tutor com relação aquele profissional, com relação a outro tipo de problema no ambiente. Então essa relação, ela tem que ser uma escala aberta entre coordenador, professor e por fim a direção, então o tutor tem que ser a base dessa pirâmide, mas ele tem que subir muito fácil, ele tem que ter um...

**Um transito livre?**

Um transito livre.

**Um transito livre entre esses atores todos. E se você pudesse contar, né? Você teve alguma situação igual a essa ou similar a essa, e como que foi solucionado? Houve um ganhador ou perdedor? Porque nessas relações sempre tem um que possa estar correto ou mais correto, ou menos correto. Que, o errado e o certo, ele pode ser relativo em alguma situação, e se você vivenciou isso, quem foi que**

**estava certo ou errado, e como foi que você administrou isso? Porque o elo você me disse que existe entre as pessoas, e em algum momento você me disse que tem tutor que tem mais informação, mais conhecimento em determinada disciplina, do que o professor. Como que isso é administrado com o tutor?**

Só para dar um exemplo também, por exemplo, o conteudista, o que o tutor conhece da matéria e o que ele percebe, muitas vezes é passado para o professor, porque seria o certo que o tutor tivesse acesso ao conteudista, eu percebo que falta isso nas instituições que passei, e ao professor que tem acesso e mesmo tendo proximidade nesse acesso, eles não passam, é como um telefone sem fio, você tutor passa para o professor, e o professor muitas vezes no dia a dia, esquece e não passa. Eu acho que esse canal precisa ser limpo, e o tutor precisa ter acesso ao conteudista, porque o tutor tem mais conhecimento no dia a dia, porque o aluno passa para ele o problema: olha, a pagina está com problema, não está dando certo, porque eu estudei isso, e hoje as mídias tem muito conhecimento a fácil alcance, se você coloca um erro na apostila, isso é fatal, o aluno é esperto.

**Concordo.**

Agora voltando na sua pergunta. Então, eu já tive um caso assim, é complicado quando você tem, independente de ser uma inimizade pessoal ou um problema e antipatia, mas essa vontade de sobressair em cima do outro profissional que trabalha com você, porque você é professor, é muito ruim, estraga. Engraçado que não estraga a vida do tutor ou do professor em si, estraga a vida do aluno, se você não tem essa boa energia entre os profissionais que trabalham, esse bom entendimento e esse respeito, é o aluno que perde. Imagina só, o tutor é hostilizado, já aconteceu isso comigo, eu fui hostilizado por um professor, e você tem que trabalhar por mais que seja um ótimo profissional, mas a motivação fica abalada, porque você trabalha com um profissional que te trata como o que? Como uma pessoa inferior a ele, e que ele tem mais conhecimento, ele zera o seu conhecimento, e quando ele faz uma determinada ação, aquilo não está certo, a dele está certo, então o exemplo que vivi foi assim. E como foi solucionado? Nessas horas você tem vontade realmente, de ser um pouco mais primata e dizer: ah, não, estoura! Mas é interessante quando você coloca a mão na consciência e percebe que trabalha com pessoas, e essas pessoas

precisam do seu melhor, mesmo que você fique desmotivado, você assumiu aquele semestre, assumiu aqueles alunos, então o nosso caminho é trabalhar de uma forma que você consiga atender, consiga suportar aquilo, você pode sim e deve falar a coordenação, que foi o meu caso, só que muitas vezes é aquilo que falei, as vezes até a própria coordenação está com portas fechadas em alguns momentos, e aí a direção entra, e nem sempre o final é bom, né? No um caso, não foi tão bom porque respingou em mim, que eu sinto que o professor tem mais voz (em algumas instituições e falo por experiência), ele consegue ganhar o jogo de um tutor, é aquele negocio do elo mais fraco, e o tutor não pode ser o elo mais fraco.

**Eu entendo aquela sua fala lá do começo da pergunta, que você fala que o tutor é uma mãe, é aquela coisa de mãe, que por mais que o filho seja complicado, a mãe está sempre cuidando, mesmo tendo dificuldade que no caso, é o tutor tendo esse elo ou não, e sendo incentivado porque ele é um ser humano, por algum evento que ocorreu, mas ele não abandona os seus alunos. É isso?**

Exatamente.

**Uma pergunta para fechar essa primeira parte aqui, tutor 2. Quantos alunos em média, você cuidou na universidade A, na B e na C, que você falou que trabalhou em três?**

Eu cheguei a cuidar de três mil alunos em média.

**Em quantas horas de trabalho semanais?**

Quatro horas por dia, vinte horas semanais.

**Vinte horas semanais, e você tinha turma de três mil alunos. E qual foi a instituição que você tinha menos alunos, e qual a carga horaria?**

A carga horaria sempre foi quatro horas, vinte horas semanais. A IES D já caiu para mil e oitocentos alunos, e no máximo três mil em outra IES.

**Em relação a remuneração do tutor, professor e carga de trabalho, qual a sua opinião? O que você pensa sobre isso?**

Nossa, é muito destoante, porque um tutor, ele se sente muito mal quando ele percebe que recebe um salario e na universidade do lado, o cara recebe três vezes mais do que ele, muitas vezes, e você começa a pesar: qual a diferença do meu trabalho para o dele, que a minha instituição é de grande porte igual a dele? E essa desvalorização, por mais que fale: nossa, mas você está ganhando por quatro horas. Tudo bem, no Brasil, por quatro horas se você ganha uma média salarial de dois salários mínimos, para o Brasil está bom, está legal, é um pensamento, mas quando você está dentro do processo, o seu trabalho é o conhecimento, é desgastante, então quatro horas deveriam ser muito mais valorizado. Não só falo do que o professor ganha a mais, mas eu acho que também é desvalorizado o trabalho do profissional professor, e do tutor por consequência, é muito desvalorizado em algumas instituições.

**Você tem uma média de distanciamento de valores entre a carga horaria do professor a sua enquanto tutor, e a remuneração? Porque você como tutor trabalha muito, você trabalha com aluno, com professor ou com coordenadores, então a sua carga de trabalho me parece maior e mais pesada, tem mais atribuição do que a do professor. Essa diferenciação de salario na média, você tem noção? Daria algum exemplo, arriscaria?**

Tenho, tenho sim. Eu acho que no mínimo 50% o professor ganha a mais, do tutor. É uma discrepância, porque é como já citei, o tutor tem um envolvimento muito maior, eles exigem isso dele, e o professor tem o foco ali na matéria, já disciplina. Já o tutor não, ele faz desde o administrativo, quanto pedagógico, então essa redução precisa ocorrer ou igualmente ser na mesma proporção, o professor pode ganhar mais, mas ele tem que subir, só que é uma discrepância muito grande, se um tutor ganha mil e quinhentos, um professor beira a três mil.

**Ok, Tutor 2, essa primeira parte obrigada, vamos para a próxima. 2. E se falando do profissional tutor, como que você vê a dimensão desse profissional tutor para a educação do século vinte e um? Tem algumas frases que você fala assim: metodologia do século dezenove, professor do século vinte, e alunos do século vinte um. Aí fala-se em metodologia ativa. Quando nós falamos em metodologia ativa, nós não estamos falando do tutor que é aquele que está ali no dia a dia com o aluno**? O que você me diz da importância do trabalho do tutor, do profissional

tutor na educação do Século XXI**, com alunos conectados? E você passa também, além da questão do aluno conectado nativo digital, você também tem alunos não nativos digitais, que são aquelas pessoas mais idosas que vem pra EaD, temos também os alunos especiais. Qual a tua visão disso?**

O tutor é um profissional novo que é analistas de mídias digitais, que as empresas estão adotando, o tutor é um analista de mídias digitais dentro da instituição. Por quê? Ele tem que estar antenado a tudo que o aluno, o estudante passa no sistema de ensino da instituição, e tem que se entrosar comesse estudante. E eles precisam realmente, que essas novas metodologias ativas eu acho bem interessante, você acaba fazendo o estudante pensar e não ter a resposta pronta, até mesmo porque a metodologia de avaliação é muito complicada, é muito sim ou não e acabou, não faz o aluno pensar, e com essa metodologia eu acho bacana você fazer o aluno pensar. Toda via, nós temos problemas, nós somos o Brasil, e o Brasil é um país emergente com muitos problemas de pessoas que são deficientes no sentido de alfabetização digital, então tem um processo deficiente aí. Então o tutor tem que ter a sensibilidade de, além de ensinar o caminho a percorrer dentro da matéria, você também tem que ter a sensibilidade de entender que você está lidando com uma senhora de 60 anos, que ela nunca pegou, e ela está querendo estudar, ela está tendo garra pra estudar, e tutor tem psicológico, é como eu falo: o tutor é uma mãe de criação, ele não é a mãe biológica, mas ele está criando aquela criança, e ele tem que ter a sensibilidade de perceber que aquele sangue que corre ali, não é o sangue dele, é interessante.

**Eu estou lembrando de uma citação de uma autora chamada Iranita Sá, é um artigo dela antigo, é de 98, que ela fala que o tutor na sua formação pessoal deve ser capaz de lidar com o heterogêneo numero de alunos, ter uma afinidade emocional, empatia com os alunos, habilidade de mediar questões, liderança, cordialidade, especialmente a capacidade de ouvir. E quando você fala dessa questão de lidar com senhoras idosas, que o digital é aquele hytech, onde ele pega as coisas rápido e acha que sabe tudo, ele só esquece de estudar, pelo que entendi, e precisa fazer uma atividade com conteúdo, começo, meio e fim. E aquela senhora idosa, ela tem essa capacidade de parar, pensar, escrever, só que ela tem dificuldade de lidar com a questão das novas tecnologias. Imagine uma senhora idosa tentando entender um game de uma disciplina, a dificuldade**

**que ela teria em relação ao jovem, só que o conteúdo e a mensagem desse game, talvez ela tenha mais facilidade de entender do que o jovem, porque pelo que entendi, é mais fácil de manusear esse recurso, essa atividade, mas falta o pensar. É isso?**

Exatamente. Por que assim, o jovem de hoje já nasce no meio da tecnologia, é mais fácil, diferente de quem nasceu nos anos 80 e foi obrigado a ser inserido na tecnologia, imagina quem nasceu lá atrás e que passou a grande parte da vida sem tecnologia? Então é exatamente isso, você tem um público jovem que sabe mexer, mas falta o pensar. É porque eles têm tudo muito pronto, essas gerações atuais, elas têm tudo muito na mão, tudo pronto, é diferente de um público que não sabe lidar, por exemplo, com computador, eles foram conduzidos a trabalhar com leitura, é aquele público que ia lá, fuçava num livro e procurava respostas, o jovem de hoje não, ele procura na internet. É outro ponto interessante, essas pessoas que não tem conhecimento digital, por vezes eu reparo que elas se dão muito bem nos estudos, quando você realmente ensina o caminho das pedras dentro do meio digital, elas são motivos de orgulho, elas dão um banho em muitos alunos que tem um autoconhecimento digital.

**Bacana, Tutor 2. Eu entendo então, que essa relação entre o tutor e o aluno, como diria o Pitt-Rivers, um artigo de 2012, pagina 14, ele fala que o anfitrião e hospede deve homenagear-se mutualmente, então o aluno também precisa ter uma contrapartida em relação ao tutor, ele precisa demonstrar interesse, né? E você como sociólogo, ator e diretor de cinema, você tem essa sensibilidade. Já vivenciou com algum colega que não tem essa sensibilidade, e conseguiu entender como que é a relação com os alunos, se há hostilidade?**

Sim. Ser tutor é complicado porque você tem que ter o dom para ensinar, o dom para abraçar, o dom para acolher, como vocês da hospitalidade tratam, né? O tutor é um grande acolhedor, se ele não tem esse dom, e ele é hostil com o aluno, se ele acaba tendo um modo de responder mais frio, mais exato, ele acaba perdendo essa hostilidade, e o aluno acaba querendo sair do curso, o aluno não da continuidade, e você repara isso exatamente no fórum, o fórum é um termômetro quando você percebe as conversas entre o tutor e o aluno. O aluno quando é bem atendido, quando é bem abraçado e bem acolhido, ele volta para você com: muito obrigado, consegui.

E isso é muito legal, é muito gratificante, você no final pesquisa e acha que é mais uma pergunta no fórum, mas não é nada, é: muito obrigado, eu consegui.

**E isso pra você é um retorno da dadiva, do dom, é alguma coisa nesse sentido pra você?**

O grande retorno é, o conteúdo que você ensina, o conteúdo que você passa, é ele ser realmente aprendido, e o aluno crescer enquanto pessoa, e essa evolução é um grande retorno para o tutor, e é um retorno que justamente cobre os problemas financeiros que a gente falou agora a pouco.

**Compensa um pouco.**

Compensa. Compensa muito quando você realmente tem o dom para aquilo, é aquilo: se você vem pra essa profissão focado nesse dom, por mais que você ganhe um pouquinho menos ou ria um pouco menos, esse reconhecimento do aluno é incrível, faz com que você fale “poxa, eu estou ganhando pouco, mas é o que eu gosto de fazer”.

**É muito uma coisa de professor né, Tutor 2? O professor, a maior recompensa dele como professor que realmente gosta da educação, que não faz só por uma questão financeira (a gente também tem contas para pagar), que para ele também o mais importante é ter o retorno do aluno, é ver o aluno crescer, é igual jardineiro que prepara o seu jardim e vê as flores crescendo, então para o jardineiro esse é o grande retorno, e para o professor é o aprendizado. E, eu vejo que muitas vezes na sua fala, o tutor rouba no bom sentido, a cena do professor, e ele transmite o conhecimento de um conteudista, de um professor para o aluno, ele acaba levando o bolo pronto para o aluno. Com isso, eu não quero dizer também, que a EaD seja um fast food, ele precisa estudar, pensar e participar, porque se ele está fazendo uma prova sem estudar, pelo que entendi, ele também tira nota zero, não faz milagre, ele precisa atuar, e o tutor é esse grande elo para estimular esse aluno. É isso?**

É isso mesmo.

**Vamos para a próxima pergunta, Tutor 2. 3. Como que esse profissional tutor**

**pode atuar nas diferentes frentes né, ou seja, com o aluno, com o conteudista, com o coordenador e com o professor?** Como que é essa atuação no dia a dia? **Você já respondeu em partes como é, mas como que é o dia a dia desses atores principais?**

Então, o cenário perfeito como eu já tinha falado lá atrás, eu acho que são as portas abertas. São muitas informações, o tutor recebe muitas informações no decorrer do semestre, e ter esses caminhos abertos pra o pode passar isso pra frente, pra poder eliminar, porque as vezes são problemas diferentes, são problemas que o tutor não tem nada a ver pra cuidar, que é administrativo, mas você precisa ter uma porta aberta e conhecer o caminho pra mandar pra quem realmente cuida e tratar, e são coisas que muitas vezes nem o tutor e nem o professor conseguem resolver, então você tem que ter o caminho direto com o coordenador, as vezes o coordenador está viajando, e você tem que ter esse caminho direto com a direção principal. E essa abertura quando tem, é o cenário perfeito, e quando não é, é complicado, porque são problemas que vão parando e você não consegue solucionar, que você não tem ossada para isso. Então, se a gente não olhar de forma horizontal os professores da área, o administrativo também, mas se você não tem esse horizontal, essa hierarquia rígida e essa espessura vertical, a coisa não anda. Então, eu estou olhando você aqui, e você é a minha coordenadora, se tem uma professora entre nós, que essa professora esteja na mesma altura que você e eu, para que, o que eu fale para ela chegue aos seus ouvidos, que seja um canal livre e aberto, é isso.

**Então, complementando essa pergunta. O tutor é o elo principal entre o aluno e instituição.**

Sim.

**E ao mesmo tempo ele está na base da pirâmide. É essa relação que acaba tendo hostilidade, em relação ao professor, coordenador, e assim vai subindo na escada hierárquica?**

É essa relação. Porque é uma coisa cultural, o Brasil infelizmente tem essa visão, essa pirâmide de Maslow, você tem essa base e essa pirâmide, e o tutor representa lá em baixo, a gente sempre tem o habito de olhar essa hierarquia vertical. Na parte

pedagógica de uma instituição de ensino, a gente tem que derrubar essa pirâmide, então você tem que pensar como o nascer do sol: não é porque você está distante do sol, que você não consegue contemplar a beleza dele. Quanto mais próximo, melhor, mas você tem que olhar essa pirâmide caída, e esse caminho é muito importante, que é você ir até o coordenador, você ir até a direção, se não você é hostilizado. É aquele negocio, o tutor não é o professor, as vezes ele não tem mestrado, mestrado é importante, mas tem tutor que tem uma vida de conhecimento empírico maravilhosa, e o mestrado muitas vezes agregaria valor a ele, mas ele agregaria muito mais valor para aquele mestrado que ele viesse a fazer, então vamos olhar o outro de igual para igual.

**Eu percebo que aí tem uma questão do titulo, que alguns dos profissionais docentes, eu entendo que por terem um titulo, ele se sobressaia dos colegas, do tutor. O que da a entender é que o tutor é um colega subalterno, ele está lá em baixo na pirâmide.**

Exatamente. E isso é errado, deveria ser um amigo. São poucos os professores que sentam com seus tutores e realmente conversam: olha, nós somos parceiros, eu quero você nas minhas webs, eu quero que você apareça, eu quero que você cresça comigo naquela disciplina. E não, a maioria tem um hábito muito estranho de dar valor a titulo, e titulo não é sinal de conhecimento não, sinal de conhecimento na minha opinião, é o conhecimento empírico que você carrega. Eu tenho dez anos de conhecimento, você tem outos, mas não significa que eu possa ter uma pós na FGV, que de fato eu tenho, mas que eu possa ser melhor do que você porque cursei aquela instituição. Eu acho totalmente errado, você está criando os seus caminhos e está criando o seu saber da sua forma.

**Compartilhando com os alunos.**

Isso.

**O principal ator na EaD é o aluno, sem o aluno não existe nada, não é verdade?**

O nosso titulo não serviria pra nada.

**E você que tem dez anos na educação a distancia. Você consegue vislumbrar**

**um salario um pouco melhor, ao longo de cinco, dez anos? Qual a sua opinião em relação a isso?**

Consigo, consigo sim, é logico que no dia a dia você acaba tendo algumas descrenças, porque enfrentar o dia a dia, os problemas na instituição que você trabalha, é desmotivador, mas eu acredito que é uma crescente, é uma crescente porque hoje eu tenho esses problemas, mas a educação a distancia no Brasil está crescendo muito, e vai chegar um momento que um profissional como eu será muito valorizado, já quem está chegando, eu penso que vai ter menos dificuldade, porque essa crescente vai ajudar quem está chegando, os professores e tutores novos. Então o futuro é promissor, na minha visão.

**É bom ouvir isso né, que vai fortalecer a minha pesquisa. Embora eu tenha lido bastante ao longo desses meses, há mais de ano que venho pesquisando esse tema, e é muito abrangente, mas eu sinto dificuldade de ouvir isso com clareza das pessoas, do que pensam. Eu tenho a sensação de que parece que as pessoas têm medo de falar.**

É engraçado porque sempre achei a educação a distancia... È que nós somos um país bem preconceituoso em muitas coisas, e educação a distancia sofre um preconceito absurdo. Eu conversei na semana passada com o meu primo, que ele está esperando o Pro Uni sair e tal, aí falei: e se não sair, o que você vai fazer? Ah, é que eu estou com pouco dinheiro e tal.  Mas por que você não faz educação a distancia? Faz um curso. E o menino tem 18. E ele: ah, mas falaram na minha escola que não é legal, que não é da mesma forma. Aí falei: calma, vamos conversar. Eu trabalho na área e expliquei tudo direitinho, e é engraçado que é tão igual o presencial e o a distância, que nem o diploma vem diferenciando nada, não tem diferenciação.

**Isso é verdade.**

Ao contrario, a distancia você estuda muito mais do que o presencial, e fiz tanto a distancia, quanto presencial nas minhas formações, e se eu voltasse hoje a ter 18 anos, eu iria optar por fazer a distancia, porque você tem que ser autodidata, e se você consegue ter essa disciplina, que educação a distancia é disciplina.

**Precisa ter.**

Muito. E tem que ter coragem de abraçar aquilo, perseverança, então se você abraça aquilo da forma correta, você aprende muito mais do que presencialmente, no presencialmente você tem vários estímulos positivos e negativos ao seu redor. Agora, a distancia você tem um ponto a desenvolver que é a disciplina, é você sentar e estudar, é você e você, mais os profissionais do outro lado. E daí entra todo esse elenco de tutor, professor e coordenador. Tem um cara sozinho do outro lado, mas ele conta com você do outro lado da telinha dele.

**Com você tutor?**

Com você tutor.

**Porque o professor, ele vê poucas vezes, é de acordo com o modelo de cada instituição, porque cada instituição tem um modelo de ensino, é web, satélite, cada instituição tem o seu modelo, e com isso significa que o aluno vai ter contato com o professor num semestre, umas três, quatro vezes.**

Exatamente.

**Alguns modelos são semanais ou quinzenais, é isso mesmo?**

Exatamente.

**Tutor 2, para encerrar a primeira parte das perguntas, eu gostaria de saber se 4. Na sua opinião a atividade tutora, ela conflita, complementa ou se sobressaia do professor tradicional.** Quem é o professor tradicional? Aquele professor da sala de aula que traz tudo pronto na sua aulinha, lá montada. O que você me diz sobre a atividade do professor tutor?

Em cima do professor convencional?

**Isso, do tradicional. Complementa, conflita ou sobressai?**

Ela sobressai.

**Por quê?**

Foi o mesmo exemplo que dei agora a pouco. Porque, quando você faz o aluno pensar e você estimula isso, o aluno acaba criando o hábito, nesse ter esse jogo de autodidata, ele acaba buscando informações, o professor traz tudo mastigado, é a pedagogia tradicional. Eu também faço artes visuais e tudo, e a pedagogia tradicional traz tudo mastigado para você, o que o professor quer te passar é o conhecimento máximo dele, e é para você aprender aquilo ali. Já o tutor, nas metodologias que o Brasil vem trabalhando, que é justamente a metodologia ativa, faz você questionar, faz você correr atrás, faz você se envolver, e não é uma metodologia pronta, um bolo pronto, ao contrario, não é uma receita.

**Não é um fast food, como se diz lá na USP.**

Não é um fast food, você tem que montar o seu prato e saber que aquele prato faz o seu correto, então é muito interessante como esse profissional tutor se sobressai sim, a um professor presencial.

**Existe uma máxima que uma disciplina, ela acontece sem um professor, mas ela não acontece sem um tutor, e quando o professor faz o papel de atuar sozinho, ele está sendo um tutor?**

Sim. Eu acho que o professor não se sobrevive sem o trabalho de tutoriar, mas o tutor sobrevive sem o trabalho de um professor. É interessante essa minha visão porque já tutorei matérias sem o professor, e o aluno não sentiu falta, a não ser pelo fato de ter uma web.

**Uma web ao vivo.**

Exatamente, web ao vivo ou gravada, que seja. Se o tutor, ele tem conhecimento, ele consegue tirar as duvidas dos alunos normalmente num fórum, e o aluno, o máximo que ele vai reclamar, é que ele não teve um contato de web, mas a matéria vai tranquilamente. Já um professor, ele trabalha sem tutor, ele é um tutor, é interessante, ele desce. As vezes o professor tem tanto o negocio de titulo, mas o professor se não tiver o tutor, ele vai no mesmo patamar do tutor. Está vendo como todo mundo é igual?

**E as vezes, até sem perceber que ele está sendo um tutor, né? Na sua opinião, você acha que ele reconhece que ele está sendo um tutor ali ou não?**

Não, ele não reconhece, porque o web muitas vezes pesa na pessoa. E o engraçado é que, ao meu ver, se você olha os dois cargos hoje, eu valorizo muito mais um cargo de tutor do que de professor, olhando friamente o caso. O professor deveria ser o contrario, eu acho que o professor deveria se espelhar no tutor. Voltando aquele exemplo, a mãe biológica coloca o filho no mundo, mas se ela não cria, o filho anda com quem criou.

**Essa máxima que você falou, de voltar na historia lá das famílias a Idade Antiga, quem cuidava dos filhos dos nobres, dos ricos, eram os tutores, ele que educava, ele era aquele que ensinava o conhecimento.**

Exatamente.

**Eu acho que na época helenística, se não me falha a memoria, que eles ensinavam os filhos dos nobres a estudar e transmitia conhecimento. Um pouco depois, eu estou na duvida de é alta ou baixa Idade Média, que era permitido as mulheres estudarem, mas você vê que o papel do tutor, ele vem realmente de muito distante, e chega aqui na educação, ele recebe uma outra nomenclatura, e pela nossa conversa, ele está desclassificado, mas você me disse que vislumbra lá no futuro, que essa posição poderá ser melhor reconhecida, porque é o tutor que cuida de fato, desse filho dessa mãe biológica que o largou no mundo, seria o professor, se ele não está presente.**

Exatamente. Olha que interessante. E aí você enquanto mestranda e professora, percebe o quanto é bom ser tutor, percebe: nossa, o quanto é bom fazer a tutoria desses alunos. O quanto é grande essa palavra, a palavra tutoria é muito grande.

**Ela tem uma raiz né, é aquele que cuida.**

Exatamente.

**No Direito, por exemplo, tem varias denominações ao longo da historia, né? No Direito, o tutor é aquele que ocupa o lugar da mãe ou de um pai que abandona um filho, e deixa com um tutor, seja da família ou nomeando alguém, existe um tutor para cuidar daquela pessoa, e para ser o tutor dessa pessoa, ele precisa justificar que ele é o tutor dessa pessoa para poder fazer algumas coisas, seja financeira ou jurídica. Na administração existe a questão do jovem aprendiz, os coordenadores e os gerentes, eles são os tutores daquele jovem aprendiz, ele ensina aquele jovem aprendiz a trabalhar. Você percebe que o tutor está em vários lugares, e a educação do século vinte um, marca esse profissional para exercer esse papel super importante, só que eu entendi que ao mesmo tempo que é super importante, é operacional na base da pirâmide. O que você pensa sobre isso?**

Você tem que tomar cuidado quando você coloca um tutor como um caráter administrativo, o tutor não é administrativo, é uma das coisas que discordo. O tutor, ele pode sim, direcionar um administrativo, agora você colocar um tutor num cargo administrativo desqualifica a historia bonita de um tutor. Um tutor, ele é desqualificado nas instituições, ele é colocado como um cargo muitas vezes, e meramente administrativo e de ajuda administrativa, e não, o tutor é um docente e por mais que eles tentam: ah, o tutor ajuda o professor. Mas o cargo do cara é administrativo. Não, ele é tão professor, ele é tão docente quanto o professor, e é esse o caminho que friso, que é importante dizer, o profissional tutor, ele é docente desde quando se formou essa ideia no mundo das historias que você acabou de ressaltar, ele é um docente.

**Perfeito. Tutor 2, muito obrigada pela entrevista e pelas informações, elas serão tratadas com muito carinho e com sigilo absoluto.**

Eu que agradeço.

**FIM.**

## Tutora 3B

**Apresentação moderador/pesquisa.**

**Apresentação entrevistado (s).**

Tutora 3B, eu tenho 34 anos, eu atuo na educação a distancia em torno de sete anos, comecei como tutora na UAB, na Universidade Aberta de Brasília, pela universidade federal tecnológica do Paraná, e de lá pra cá, eu não parei mais de trabalhar com educação a distancia. De tutora presencial fui pra professora, e ainda enquanto professora eu transitei na tutoria a distancia e tutoria presencial em diversas instituições.

**Hoje você é tutora?**

Hoje sou tutora.

**Perfeito. Então você tem uma larga experiência aí, em universidades virtuais né, e isso me chamou atenção. É Universidade Aberta do Brasil... Quais mais?**

A faculdade de Sumaré como professora, na IES E como tutora e EaD, o PFTR como tutora presencial e a IES B como docente da pós-graduação na educação a distancia também.

**Perfeito. A tua atuação é na área de educação?**

É, eu sou formada em Pedagogia e tenho mestrado em educação, os dois pela UNESP de Marilia.

**Perfeito. Então vamos começar com as perguntas chaves, no meio dessas perguntas você pode ficar a vontade pra responder ou não. Quando te falei do termo hospitalidade, não é de hospital, é muito essa ideologia do acolhimento. Então vamos lá. 1. No teu entender o seu papel como tutora junto aos alunos, ao conteudista e ao coordenador em alguns casos né, ele é importante? Por que ele é importante?**

O papel do tutor, ele é importante em vários sentidos, desde a concepção do curso de educação distancia, até a realização do curso, até o cotidiano do curso, quando ele já

é ofertado. O tutor, ele faz parte então, dessa equipe multidisciplinar que se cria os cursos a distancia, na qual você tem um mentor ou você tem um designer institucional que vai desenhar todo esse curso, e vai pensar nessas articulações justamente entre tutor, professor, coordenador, para que cada um tenha uma função especifica dentro do desenho do curso como um todo, no entanto o que a gente tem pra ser lido na prática, é que a ação do tutor, ela é uma ação docente, apesar de termos tutores que eles exercem uma ação mais burocrática, mais administrativa, por outro lado temos tutores que estão vinculados mais ao pedagógico, então são esses tutores que fazem correções de atividades, que tem um relacionamento constante com os alunos, explicando, tirando duvidas e deixando a educação a distancia sem distancia, esses tutores exercem muito mais uma ação docente pedagógica do que uma ação burocrática administrativa. Então a importância do tutor, sem duvida, ela permeia todo o processo de desenho e oferta de um curso a distancia.

**Então você entende que é estratégico o papel do tutor no ensino a distancia, é um dos principais atores?**

Ele é estratégico, mas em alguns momentos o que me incomoda é talvez a falta de valorização desse profissional, porque na verdade, pra você ser um tutor, um processo seletivo pra tutoria, por exemplo, requer uma formação acadêmica em muitos lugares, pós-graduação, especialização e tudo mais, ou experiência como docente até, e, no entanto, quanto esse profissional é contratado como tutor, ele deixa de ter o tratamento como se fosse professor, ele deixa de ter o titulo mesmo de docente.

**E aí fica na base da pirâmide?**

É. E quando é vinculado ao sindicato, é o sindicato que cuida a parte administrativa e não o sindicato que cuida do professor, então o que eu vejo hoje, é uma distorção do papel do professor no sentido de precarizar esse trabalho desse professor, de uma forma que o tutor, ele pode ter e aprender mais de mil alunos, entende? Então assim, não deveria, mas isso acontece em vários lugares pelo que eu já presenciei, e acaba sendo uma forma de precarizar o ensino, alcançar muito mais alunos visando a questão econômica e financeira da instituição, mas prejudica, porque o tutor é um profissional muito bem qualificado, mas profissão, ela não tem tido o valor que deveria, o valor merecido.

**É o devido valor, né?**

Isso.

**Até porque, o tutor é uma profissão que ainda não está regulamentada pela classificação brasileira de ocupações, então cada instituição acaba utilizando uma nomenclatura, que seja tutor EaD, que seja tutor administrativo, mas cargo ainda administrativo, quando na verdade, na prática o que ouvi dos colegas, é que deveria ser enquadrado como função docente, porque ele faz esse papel junto aos discentes.**

Exatamente.

**Na sua trajetória como tutora, você vivenciou alguma historia interessante com o aluno, nessa questão do cuidado, do tutor cuidando desse discente? Tem alguma historia que você lembra assim, que você possa contar, que seja breve também, pra não tomar muito o seu tempo?**

Bom, quando a gente tem uma demanda muito grande de alunos, fica meio difícil esse tratamento mais individualizado, mais próximo do aluno. Quando a gente tem uma quantidade de alunos que seja, de fato, qualitativa e não quantitativa, a gente consegue uma proximidade maior, e nesse sentido a gente consegue se entender no aluno as dificuldades, aquelas que ele passa. Geralmente, eu não vou falar um caso especifico, mas um que são coisas que acontecem com uma certa frequência no inicio de uma turma, por exemplo: alunos que não estão habituados a estudar por uma plataforma de ensino a distancia, alunos que estão muito presos ainda no ensino presencial, alunos que não estão acostumados a gerenciar o próprio tempo pra estudo e rotina, então colaborar com esses alunos nesse começo, nessa caminhada, é essencial. Eu tive alguns alunos que só conseguiram chegar até o fim daquela disciplina porque teve ajuda do tutor, teve alguém pra ajudar a orientar e não deixar desistir, que tem alguns alunos que se sentem solitários na educação a distancia, então quando a gente está presente, é um dar a mão mesmo, não é fazer pelo aluno, mas é mostrar que ele não está sozinho, e ele colabora bastante. E esse retorno assim, eu tive de uma série de alunos, que por mais que o nosso foco seja como tutora, mas tanto quanto tutora e como professora, porque eles reconhecem essa

desvalorização em outro âmbito que é institucional como disse, ela não acontece em relação aos alunos, eles valorizam, porque eles sentem essa necessidade de ter alguém mais próximo, e aí o tutor é esse professor que está super perto do aluno pra tirar duvida sobre disciplina, pra orientar na realização de alguma atividade ou pra entender somente o que o aluno quer colocar, que tenha encontrado de dificuldade, mas que tem superado, enfim, é o que vai deixar a educação a distancia sem distancia.

**Certo. Pegando já o gancho dessa sua resposta da primeira pergunta, eu vou partir para a segunda pergunta, que acredito que você vá responder com uma grande contribuição. 2. Na sua visão, qual a dimensão para a educação do Século XXI? No que o EaD contribui? Qual a dimensão do trabalho do tutor para a educação do Século XXI? Porque no começo, lá na década de noventa, a educação a distancia começou a ser vista como inclusão, pelo baixo valor, por não chegar em lugares onde não tinha universidades né, não tinha ensino superior, melhor dizendo. E hoje, ela chega aos grandes centros como São Paulo, por exemplo, que é um dos maiores centros de desenvolvimento do Brasil, onde tem muita gente fazendo EaD como acessibilidade. Seja por questão de educação, segurança e não só por limitação física, mas também por transporte, mobilidade né, porque a cidade trava. Como você vê a contribuição da EaD para o século XXI?**

Olha, eu vejo em alguns eventos científicos em que participo, e a gente sabe que a educação a distancia, ela só tem a crescer, agora, a contribuição que ela terá em relação a educação vai depender muito da qualidade do ensino a ser ofertado, e que isso vai depender muito da missão, do objetivo de cada instituição educacional, mas pensando aí, que essas instituições estejam de acordo com o que é proposto lá pela UNESCO em relação aos pilares da educação que sustentam uma educação de qualidade, a gente pensa então, que uma educação a distancia, ela pode colaborar visando a quebra de paradigmas e preconceito, e isso em todos os cantos do mundo, não sobra só para o Brasil, a gente falando de educação a distancia, ele percorre aí, todo o nosso planeta. Então é uma forma da gente quebrar né, as distancias? Tem um professor, o Romero Tori, que ele fala muito dessa questão da educação a distancia, mas que ela é sem distancia, porque você consegue aproximar pessoas de diversas culturas, localidades, enfim. Tem essa questão da democratização do ensino,

porque ela alcança lugares que não tem universidade física em si, mas permite que o conhecimento e o estudo cheguem até essas pessoas. Até por questão financeira também, por questões de gastar com transporte por pela questão do transito, enfim, democratiza no sentido de permitir que muitas pessoas tenham acesso, apesar da internet ainda ser um entrave grande aqui no nosso Brasil, mas a educação a distancia, ela tem a colaborar e muito com a educação, desde que as instituições envolvidas visem a qualidade dessa educação e não tão somente lucro.

**Você acha que hoje no Brasil, já podemos dizer que temos um ensino de qualidade na EaD? Muita qualidade, pouca, média... qual a sua visão em relação a qualidade hoje, do que você conhece em EaD no Brasil?**

Do que conheço no Brasil e do que já li, tem duas formas, a gente tem uma precariedade grande na educação a distancia, justamente em vários lugares, tem a desqualificação do papel do professor e desvalorização do tutor, mas temos também modelos onde de fato os profissionais são valorizados e se engajam nesse trabalho. Por que, o que está muito vinculado a isso tudo, é a valorização sim, de quem trabalha nesse projeto de educação a distancia, nessa realidade, pra poder trazer um ensino de qualidade. E todos os envolvidos tem que acreditar na educação, tem que estarem envolvidos na educação, então a educação a distancia só vai ter qualidade quando esses profissionais, de fato, gostarem daquilo que estiverem fazendo, mas não só gostar, forem capacitados pra isso. E o que vejo no Brasil, é que tem uma corrida grande aí, de vários pesquisadores buscando melhorar a qualidade do ensino a distância, porem a gente ainda precisa andar muito pra acompanhar o que já tem acontecido em outros países.

**Você trabalhando em tantas universidades, inclusive na universidade Aberta do Brasil, que teve experiência. Uma pergunta meio particular minha. Quais os alunos que você percebe ou não, que são mais engajados? Qual região do Brasil? Existe uma região aonde os alunos são mais engajados?**

Olha, esse dado eu não tenho.

**Mas na sua percepção.**

Eu não tenho, porque eu não atuei em todas as regiões, apesar do curso ser aberto, no curso que eu trabalhava pela UAB, eu tinha alunos apenas da região sudeste, então não tinha nem como comparar com outras regiões do nosso país. Eu trabalhei numa universidade onde eu atendia os alunos da região centroeste, e o nível de comprometimento é muito parecido, e evasão também é muito parecida, então assim, eu não consigo fazer uma comparação em relação a região do Brasil, mas eu acredito que tenha algumas pesquisas nessa área já.

**Certo. Você falou em evasão. Vamos para a próxima pergunta, que eu vou entrar nessa questão de evasão também, mas antes vou te perguntar. 3.Como que o tutor atua nas diferentes frentes né, ou seja, com o aluno, com o conteudista, com o professor e com o coordenador?** O papel do tutor, ele contribui pra diminuir a evasão, em sua opinião? Existe conflito entre o professor e o tutor, ou outros atores como o coordenador? **Porque cada instituição tem uma forma de trabalhar né, um modelo.**

Então, essa relação entre coordenador, tutor, professor e conteudista, ela ainda depende muito da instituição, que favoreça ou não, esse relacionamento. A gente tem instituição que o tutor não tem contato nenhum com o conteudista, o tutor vai entrar no desenho depois que o conteúdo já está pronto, e ele não vai dar nenhuma sugestão e nada disso, pode até encontrar alguma coisa pra ser melhorado, mas aí já não faz parte da função dele.  Nós temos outras instituições que considera o tutor durante esse processo também, e recorre ao conteudista pra fazer essa valorização do material, que é o mais adequado, porque o tutor ali no dia a dia com o aluno, é que vai perceber, e lendo e estudando o material antes de disponibilizar para o aluno, que pode dar algum feedback para esse conteudista, mas essa abertura não está em todos os lugares, justamente pela função do tutor ainda não ser uma função regulamentada, não tem um perfil estabelecido.

**Não tem uma parte operacional na pirâmide pra ele, na EaD.**

É, então acaba sendo, de alguma forma... se você pegar os tutores de diversas instituições e perguntar o que eles fazem, você vai encontrar vários modelos de tutoria totalmente diferente um dos outros. E outra coisa, se você pega um tutor de uma instituição de um professor de educação a distancia, muitas vezes eles vão fazer a

mesma ação, a mesma função. Agora, a questão de registro de salario é o que diferencia, mas se você pega, por exemplo, o tutor de uma instituição X e o professor de uma instituição Y, você percebe quer eles exercem a mesma função, e professores e tutores, você vai perceber que não tem a mesma unidade da ação desse tutor em si. Agora, em relação ao coordenador, tem instituições que o tutor se dirige diretamente ao coordenador de tutoria, e a instituição se retorna ao coordenador do curso da área, então isso vai depender também da forma como essa abertura vai ser dada. E a relação desse tutor e desse coordenador, também é de pontuar as dificuldades e aquilo que tem dado certo, para que o coordenador possa pensar junto com a equipe, os caminhos aí de melhoria, e aí já entra a questão da evasão, porque a equipe tem que pensar junto em estratégias pra diminuir a evasão, porque ainda na educação a distancia, a evasão é o maior desafio.

**Continua alta né, pelos índices da ABED, que saiu esse ano, ainda é um pouco assustador, né?**

É.

**Para a ultima pergunta, pra fechar este tema. 4. Você acha que a atividade do tutor, ela conflita, complementa ou se sobressai do professor profissional?**

Ah, pra mim a atividade do tutor, ela transcende do que é tradicional, ela rompe com todos os paradigmas tradicionais, ou deveria, né? Se a gente encontra modelo de tutoria que reproduz o ensino tradicional, é porque tem algum equivoco ali né, porque a educação a distancia, ela vem justamente, não só... Não só não, de forma alguma pra transpor o tradicional para uma tela de computador, é uma outra visão de educação, é uma outra dinâmica com inovação tecnológica. Acredito muito que o ensino tradicional tenha que aprender com a educação a distancia.

**Tem que reinventar.**

Exatamente. Porque com todas essas ideias que a educação a distancia traz, o ensino tradicional e até o presencial pode se beneficiar disso. Agora, a gente não encontra instituições de ensino que são tradicionais e que trabalham com educação a distancia, então ela está na contramão, sendo que ela pode aproveitar sim, todas as ferramentas

que a EaD oferece pra inovar a educação, de forma que tenha um maior significado para o aprendizado do aluno. Se ficar preso na roupagem tradicional, acaba conflitando com o que a gente acabou de dizer, que é a educação para o século vinte um.

**Então existe o conflito em algum momento, o complemento, que sobressai também.**

Exatamente.

**Você quer complementar mais alguma coisa?**

Acho que não. Se tiver mais uma coisinha, depois a gente complementa.

**Muito obrigada pela sua participação.**

**Fim.**

## Tutora 4E

**Apresentação moderador/pesquisa.**
**Apresentação entrevistado (s).**
Tutora 4E, eu sou formada em ciências contábeis com pós-graduação em controladora e finanças, sou pedagoga e sou aluna do curso de Direito na universidade onde sou tutora há quatro anos e meio.

**Você é tutora do curso de Ciências Contábeis?**

Ciências Contábeis, Administração de Empresa, Tecnólogos, todos que envolvem a disciplina de exatas da área de custos, Contabilidade e Administração.

**Tutora, eu vou começar com a pergunta número um, tá? 1. Como você vê o papel do profissional tutor junto aos alunos, ao conteudista, ao professor e ao coordenador?** Como que o tutor interage com esses atores da EaD? Como que é o seu papel junto ao aluno, ao professor, ao coordenador e ao conteudista, se é que

você tem contato com os conteudista?

Nós tutores temos contato com os professores, nós temos contato com alguns conteudista, que alguns são professores das disciplinas, e temos contato com os coordenadores dos cursos. E toda vez, antes da gente iniciar o nosso trabalho de tutor, nós temos acesso ao conteúdo, ao material que irá ser disponibilizado para o aluno dentro daquele modulo que a gente vai tutoriar aquela disciplina.

**E como você vê o papel do tutor na plataforma atuando com esse aluno? Qual é a importância desse trabalho?**

Bom, o trabalho do tutor é fundamental no aprendizado do aluno e no interessar do aluno, porque muitos alunos querem desistir do curso, no meu caso, no primeiro calculo que eles se deparam, ele fala: ah, professora, eu vou ter que desistir. E no nosso papel como tutor, é acolher esse aluno, trazer pra ele possibilidades de aprendizado e informa-lo de que dentro da plataforma ele vai ter material, vai ter professores e vai ter também o nosso auxilio de tutores, porque a nossa formação é adequada as disciplinas que nos é distribuída em todos os módulos do curso. E, eu já tive experiência de alunos que quiseram desistir no primeiro exercício de custos que foi determinado, porque ele não lembrava da regra de três, e não lembrava também do máximo divisor comum, então ele não sabia como fazer elevação ao quadrado, por exemplo. Aí tive que voltar, como tutora, e dar uma relembrada nesses cálculos e tive um grande êxito, porque a duvida desse aluno era uma duvida de 150 alunos, por exemplo, então foi muito bacana pra mim como tutora receber esse feedback.

**Em média, com quantos alunos você trabalha, Tutora?**

Em média 750, 800 alunos por módulos, por total do trimestre. E muitas vezes eu pego duas ou três disciplinas, muitas vezes quatro disciplinas, mas o total somando as disciplinas atribuídas, da em média 750, 800 alunos.

**Perfeito. Agora vamos partir para a próxima pergunta, né? 2. Como você vê a dimensão do trabalho do tutor para a educação do Século XXI?** Como você vê a EaD do Século XXI? O trabalho do tutor é importante? É um papel estratégico?

Sim, com certeza, o papel do tutor é fundamental na formação EaD. Por quê? Porque

a gente incentiva o aluno, a gente interage com o aluno, nós somos o mais próximo que o aluno tem da instituição, mesmo distante em termos de área, né? E a gente tem que buscar o aluno, incentivar o aluno, mostrar leituras novas para o aluno, dizer pra ele, que ele tem que se aproximar dos materiais disponíveis na plataforma. E nós tutores sim, eu creio que nós fazemos um papel primordial na educação EaD.

**Deve ser um trabalho árduo ensinar exatas no mundo virtual. Se você é a tutora que não tem contato presencial com o aluno, e somente virtual, porque pelo que entendi, você só tem contato pela plataforma de ensino, é um encontro assíncrono, nunca síncrono, é isso mesmo?**

É isso mesmo, mas pra quem ensina, eu acho que indiferente da disciplina ser de calculo ou ser humanas, eu acho que quem ensina tem o papel de ensinar, então eu tenho que achar formas do aluno entender o que estou fazendo, para que ele possa dar segmento ao curso, porque todos os cursos tem uma partezinha de exatas e não tem como ele fugir, então ele sabe que vai ter uma hora que vai ter contato com as exatas, tanto no curso de ADM, Recursos Humanos, Marketing, Logística, todos esses cursos ele vai ter um contato com calculo, né? Mas é muito gratificante, eu tenho experiências com senhoras que são alunas da EaD, da instituição que trabalho, que é uma senhora que me manda todos os cálculos que ela faz, ela vai na lan house, faz tudo a mão e me manda pela lan house, ela não tem acesso ao computador na casa dela, mas ela faz todos os cálculos a mão, e eu valorizo ainda mais o trabalho dela, porque ela é uma senhora de 65 anos que já formou os filhos e que faz um curso, por exemplo, de finanças a distancia. E tem êxito, tem êxito porque vem manuscrito o trabalho dela.

**E você acha que ela faz somente por uma questão pessoal ou profissional?**

Como nós temos contato com esses alunos diariamente pela plataforma, ela me informou que é uma realização pessoal, formou todos os alunos e o sonho dela era fazer uma faculdade, mesmo que seja com a idade que ela tem, e escolheu justamente um curso que tem bastante calculo e que se sai muito bem.

**De qual região do Brasil ela é?**

Parauapebas - Pará

**Vamos para a nossa terceira pergunta. 3. Como que você entende a atuação do tutor com o aluno, com o professor, com o conteudista?** Como que é a atuação dele? Existe algum conflito nessa relação? O tutor, ele é um docente também? **Que na sua fala anterior deu a entender isso. O tutor é um docente? Embora a nomenclatura do cargo seja uma nomenclatura administrativa, você entende que ele é um docente também? Ele atua como um docente? E como que ele atua com os alunos na plataforma, como que é essa relação dele na plataforma com o aluno e também com o professor, se gera conflito ou não?**

No meu caso nunca gerou conflito com nenhum professor. Muitas vezes, logico, eu pego alguns conteúdos que estão desatualizados, isso já aconteceu comigo, eu já tive essa experiência de ter que ir até os conteudista e falar: ó, isso aqui já não é mais assim, tem que alterar esse material. Mas nenhum problema com o professor. E considero sim, que o tutor é um professor, porque é ele que tira duvidas imediatas do aluno, e por isso que na instituição onde eu trabalho, a gente só pega disciplina por aderência, então você é obrigado a saber o conteúdo daquela disciplina e saber tirar duvidas daquela disciplina, então eu imagino que é um professor sim. Por exemplo, eu como contadora, não tem como um tutor de humanas tutorar a disciplina de Ciências Contábeis, de estrutura de demonstrações contábeis, de balanço patrimonial, então tem que ser assim, eu me considero professora.

**Perfeito. Agora vamos para a ultima pergunta. Na verdade, essa é uma pergunta que é um apanhado das outras três perguntas, que culminou em outros questionamentos, né? A atividade do tutor, em sua opinião, ela conflita, ela complementa ou ela se sobressai a do professor?**

Eu acho que ela complementa a do professor, eu acho que é um trabalho em conjunto.

**Você acha que em algum momento pode conflitar com o trabalho do professor? Porque você, por exemplo, é uma tutora formada na área e conhece, de repente pode ser um professor que seja formado em administração e não seja contador, mas que tenha uma disciplina na qual você domina muito. E aí, como que fica nessa situação? Você acha que pode gerar um conflito ou uma animosidade,**

**ainda que não explicito?**

É, nunca aconteceu comigo, porque quando o aluno está com muita duvida do conteúdo que o professor passou pra ele nas webs de conferencia ou na aula satélite, eu tento primeiro conversar com o professor antes de dar a reposta para o aluno, pra ver que ponto que o professor chegou, explico pra ele a duvida do aluno, antes de dar a resposta para o aluno, pra poder entrarmos num consenso, mas nunca conflitei com professores.

**Ok. Eu entendo que na sua opinião, o professor e o tutor trabalha com uma relação de parceria numa plataforma de ensino, é isso?**

Sim, totalmente, totalmente parceiro, pelo menos nas minhas disciplinas de contábeis e custos, nós temos uma relação de parceria sim. Todos eles me conhecem, e eu tento conhece-los, na medida do possível eu tento saber quem é o professor, faço convite ao professor pra me conhecer, me apresento ao professor da disciplina e me coloco a disposição dele pra qualquer duvida.

**Perfeito.**

**Nessa relação com o professor, em algum momento você entende que o trabalho do tutor, a profissão do tutor, ela é inferiorizada em relação a do professor? A do professor existe um glamour, e a do tutor é como se fosse um operacional? Como que você entende isso? E a questão da remuneração do tutor em relação ao professor, qual a sua opinião?**

Eu não vejo diferença entre professor e tutor, sinceramente não vejo diferença. São dois professores que atuam em ambientes diferentes, só isso. Porque o professor da à disciplina, mas o tutor tira a dúvida das disciplinas né, então eu não vejo como diferença, pode haver sim, uma...

**Alguma divergência?**

É, alguma divergência assim, de posição, de algumas pessoas acharem que o tutor é inferior ao professor, mas eu não acredito que isso venha do próprio professor, porque os professores com quem trabalho são meus colegas mesmo, de trabalho, eu não

considero deles mais do que a mim, e nem eles se consideram maiores ou melhores do que a mim, pelo contrario, eles falam: é a minha colega. E quanto à remuneração, eu não sei, eu não sei quanto um professor está ganhando hoje na universidade onde eu trabalho, mas estou satisfeita com o que a universidade me propôs, e eu estou aqui já há quase cinco anos.

**Bem, eu entendi que essa tutora é bem remunerada, ganha bem, é isso?**

(Risos). Nós somos felizes. A gente tem que trabalhar bem, fazer bem o nosso trabalho e se sentir bem com o nosso salario. Eu acho que a partir do momento que você não está satisfeito, principalmente nessa área, você tem que sair, porque se você não fizer um trabalho bem feito, o efeito colateral vai ser muito grande. Porque, vamos supor, se eu não estiver trabalhando contente, eu vou ter uma tutora pra 700, 800 alunos, descontente, e com certeza o meu trabalho não vai ser bem feito.

**Ok. Eu entendo com isso, que primeiramente o tutor deve ter comprometimento assim como qualquer outro profissional, assim como o professor tem que ter o seu comprometimento na sala de aula junto aos seus alunos, mesmo que seja uma sala de aula virtual ou que seja presencial, né? E o papel do tutor, ele é muito importante porque ele acolhe o aluno, ele cuida desse aluno juntamente com o professor, que o professor é aquele que traz o conhecimento e, e o tutor é aquele que aplica o conhecimento que o professor traz. É isso?**

Sim.

**Existe o mau tutor e o bom tutor nas pesquisas que eu fiz. Você concorda que um bom tutor, ele encaminha estrategicamente uma turma para o sucesso, e o mau tutor conduz no sentido contrário essa turma?**

Com certeza, eu tenho plena convicção disso, o mau tutor, ele não vai incentivar o aluno, ele não vai mostrar para o aluno caminhos que ele pode seguir, ele não vai apresentar leituras novas para o aluno, ele não vai apresentar um trabalho atualizado para o aluno, uma lei atualizada para o aluno, ele não vai ter interesse de informar o aluno. O tutor aplicado que faz o que ele ama, porque eu amo o que faço, eu sou uma tutora que amo o que eu faço, então eu tenho paixão e comprometimento pelo que

faço, porque eu me coloco no lugar do outro, e se colocar no lugar do outro é, por exemplo, eu ser um aluno lá de Parauapebas e estar estudando aqui em Santo Amaro, então a gente sempre tem que se colocar no lugar do outro. Então, toda dúvida que o aluno tem, em menos de 24 horas eu tento solucionar, se eu não souber, eu vou buscar, mas o meu aluno não fica sem resposta.

**Ok, Tutora 4E. Primeiramente muito obrigada por você ter concedido essa entrevista, você trouxe contribuições fantásticas falando aí, da dimensão do nosso país, das dificuldades que os nossos alunos enfrentam em diferentes regiões né, o seu comprometimento, o seu entendimento de que o tutor, ele é um professor, isso é muito importante nós sabermos. Essa questão de se colocar no lugar do outro e essa hospitalidade, nós chamamos de alteridade né, que é uma palavra que vem lá dos primórdios, da Idade Antiga, se não me falha a memoria. É super legal a gente ver que tem pessoas engajadas ensinando exatas virtualmente, e com uma coleção de historias tão fantástica quanto essa que você citou da senhora de sessenta e poucos anos, em Parauapebas - Pará. Mais uma vez obrigada.**

**Fim.**

## Tutora 5A

**Apresentação moderador/pesquisa.**
**Apresentação entrevistado (s).**
Tutora 5A, a minha formação inicial, eu sou jornalista e sou publicitaria também, eu tenho MBA em Comunicação e marketing, tenho duas pós-graduações em educação e ensino a distancia, tenho mestrado em educação e sou doutora em engenharia de produção, essa é a minha formação acadêmica. Eu atuo atualmente como tutora, no ensino a distancia da IES A.

**Perfeito. Quantos anos você tem, Tutora, por favor?**

53.

**E você está na educação há quantos, e na EaD especificamente há quantos anos?**

Estou na educação há treze anos, na EAD especificamente, há uns oito talvez, nove, uns nove anos.

**Então vamos as perguntas chaves. Tutora 5A, você como tutora de EaD da IES A. Pra você, 1. Qual é o papel do profissional tutor junto ao aluno, ao professor, ao conteudista e ao coordenador? O nosso foco maior é o aluno EaD. Como que é esse acolhimento, né? Eu sei que é importante o trabalho do tutor junto ao aluno, na relação dele com o professor. Qual a sua opinião?**

No caso da IES A, o trabalho da EaD é focado totalmente no trabalho do tutor, eles chamam de professor tutor lá, o contato do aluno é com o tutor né, ele faz tudo o que ele precisa com o tutor, os tutores na IES A precisam ser da área que ele tutora as disciplinas, porque é ele que responde diretamente. E existem professores autores de conteúdo, que normalmente na IES A, as pessoas demandam assunto, os caras que realmente conhece, e dominam o assunto, eles são famosos por isso, e aí o professor tutor que faz a mediação entre o conteúdo, o professor e o aluno. E ele não se resume a isso né, ele é um ativista pedagógico. Do ponto de vista entre a instituição e o aluno, a gente é responsável por tudo sobre o aluno, ele fala com a gente. Em teoria é só da questão pedagógica, mas ele tem dividido o suporte né, eles conseguem esse tipo de atendimento, mas o atendimento do aluno de forma que ele se sinta bem, acolhido e abraçado dentro da instituição, é pelo professor tutor também.

**Esse professor tutor, ele faz algum conteúdo? Ele desenvolve algumas questões para avaliar o aluno ou não?**

O conteúdo é todo pronto, o material.

**Já vem pronto, feito por um conteudista desses famosos do mercado?**

Isso. O conteúdo assim, de avaliações né, trabalhos. Mas a gente tem toda a liberdade e, inclusive é com isso que eles contam, por isso que eles querem sempre pessoas que venham da área, porque nós temos que incentivar, na visão da IES A, a participação dos fóruns de discussão de módulos, e essa discussão de fóruns é a coisa mais importante para o aluno aprender, então o aluno não só lê o material, mas como o professor tutor tem que ficar falando: escuta, você viu qual o ponto lá? E aí

traz uma matéria falando sobre esse assunto. Às vezes, eu dou muita aula de marketing digital lá, então é um assunto que todo dia tem novidade, e eu não posso simplesmente me deter no material que existe, eu tenho que trazer atualizações e fazer esse aluno participar nesse sentido.

**Então a IES A não utiliza só a nomenclatura professor tutor, mas é um tutor?**

É um tutor. Assim, na verdade, quando comecei era bem professor tutor mesmo, só chamava de professor tutor, e agora de repente, já surgem alguns materiais só com o nome tutor, mas eles nos tratam como professor.

**E para o aluno, você como tutor é o professor da disciplina.**

Isso.

**Eles se dirigem a você como professora?**

Como professora. Um ou outro que não né, um ou outro acham que é tutor, mas em geral eles valorizam muito porque a gente é do mercado e tem bastante experiência, e eles gostam desse poder na formação, na verdade.

**Você acha que o termo tutor em relação ao professor, é diminuído na visão do aluno? O aluno entende que o professor é mais importante, embora o tutor cuide e faça tudo, e não é um nome tão forte?**

É eu acho que desmerece o professor.

**Vamos para a segunda pergunta chave. 2. Na sua visão, qual a dimensão desse trabalho do profissional tutor para o Século XXI, falando da educação EaD?**

Eu acho que desde o começo que ouvi falar de educação a distancia, eu me enquadrei totalmente, eu falei: isso é assunto de futuro, porque há mais de dez anos que estou envolvida com isso, desde 2006 que fiz a minha primeira pós-graduação sobre esse assunto, e eu achei que seria uma questão de trabalho de futuro, da gente ter uma visão de enxergar isso. Eu acho que está nas mãos desse profissional, imagino eu, que vá te uma valorização, já que eles não vão mudar o nome por uma questão de legislação, de pagamento de valor, pra sempre baratear mais o custo, mas de

qualquer forma acredito que vai haver uma certa valorização do profissional.

**Do profissional tutor?**

Do profissional tutor.

**Perfeito.**

**Você acha que o 3. profissional tutor, como que ele pode atuar nas diferentes frentes em relação ao aluno, ao professor, ao coordenador, até para melhorar esse status dele? Você acha que tem alguma possibilidade?**

Eu acho que o papel é muito bem definido, o papel é esse, o papel é pra ser feito. Que nem na IES A, o nosso papel é tratar o aluno, é saber do conteúdo, é falar com ele e fazer com que ele se sinta visto o tempo inteiro, eu não posso ficar na sala 24 horas, mas se o cara fala, eu tenho que falar em cima, eu não posso deixar passar, é muito em cima a resposta, né? Então eu acho que... fugiu! (Risos).

**Então você entende que, de fato, ele é importante nesse processo, né?**

Isso. E aí como papel é bem delimitado, eu acho muito difícil, embora você tenha esse transito e tenha o contato com a coordenação, não tem contato com os professores autor, é a coordenação que me orienta.

**Que faz essa mediação.**

Que faz essa mediação. Então é bastante importante, mas bastante difícil de mudar.

**Então vamos para a nossa ultima pergunta chave, essa é bem bacana. 4. Você acha que a atividade do tutor, ela conflita, complementa ou sobressaia do professor, pensando hoje e pensando mais a frente?**

Então, eu conheço vários processos de educação a distancia né, eu acho que na IES A, não conflita, ele complementa, amplia e melhora o trabalho do professor autor, isso no caso da IES A. Eu conheço outras instituições, e eu acho que não tem esse papel não, eu acho que é um papel mais burocrático, digamos assim, na maioria das instituições. E na IES A é como uma ampliação do trabalho.

**Uma ampliação, um complemento.**

Isso.

**Você falou que conhece outras instituições, outros modelos de EaD né, que trabalham outros modelos de tutoria.**

Isso.

**Nessa sua vivencia fora da IES A ou de até conhecer outros colegas, tem noticias de conflito, de que o tutor se sobressaia ao professor, no sentido que o tutor está mais bem informado em determinada área, do que o professor?**

Não, eu não cheguei a presenciar nenhum caso assim, que o tutor está acima do professor. Acredito que tenha, mas não cheguei a presenciar, não. Em geral, os tutores são muito bem informados e nas outras instituições também, tem formação na área né, e eu acho que está bem equivalente assim, não está a menos do que os professores, os profissionais são bem gabaritados também, e vários são professores, inclusive.

**Então você entende que o professor também é um docente, embora ele tenha uma nomenclatura de tutor, ele tem um conhecimento de um docente, ele também pode atuar como docente.**

Ele é um docente né, na verdade, ele é um docente, dentro da IES A ele é um docente totalmente, só que não é chamado assim.

**O que levou a ser tutora sendo uma doutora, e sendo professora também em outros lugares e tendo esse conhecimento todo de mercado? O que te leva a ser tutora?**

Então, quando eu busquei a tutoria, é porque eu já estava cansada de dar aulas no presencial, a minha ideia era trabalhar com educação a distancia, eu achava que era uma coisa do futuro quando eu comecei né, e já era uma coisa que estava andando, e eu comecei na educação a distancia já tem quase dez anos, que eu falei, e eu comecei lá, já tem sete anos na IES A, eu acho que até mais um pouco. E quando eu

fui, é porque eu queria trabalhar com educação a distancia, e eu fui pela IES A e fui me encontrando lá, porque é um nome que não da pra deixar de tirar do currículo né, é diferente. Inclusive, atuo em outras também, mas na IES A eu acabo me sujeitando mais a qualquer tipo de papel, porque é um nome que qualquer lugar que eu falo o que sou, todo mundo fala: nossa, olha! E é importante isso pra mim no currículo. E não acho que eu estaria desmerecida, ali não me sinto assim, mas eu não sei em outras instituições, se eu fosse tutora, eu acho que lá é outros status, entende?

**Essa pergunta foi proposital mesmo tá, pra poder ouvir de você como tutora sendo Doutora, isso é muito importante para essa pesquisa, e isso também acaba me ajudando nas minhas hipóteses, quando vocês todos que entrevistei, entende que o tutor é um professor.**

Sim.

**E tem disciplina que pode acontecer sem o professor, mas não pode acontecer sem o tutor.**

Isso.

**E quando o professor passa a fazer o papel inteiro dentro da plataforma, ele está sendo um tutor, ele está fazendo uma função de um tutor e não só de um professor.**

Claro. Eu acho que, o que vai precisar acontecer é o MEC tirar essa vinculação, desvincular, não sei, ou delimitar de uma forma diferente né, que vai ter uma pessoa no trabalho administrativo que resolva as situações, e o tutor professor, que seja o que faça realmente essa intermediação do conhecimento, né? Eu acho que isso vai se multiplicar, eu não sei como é no resto do mundo porque não tenho acompanhado esse assunto, mas eu acho que é uma situação que tende a se modificar, porque o tutor é um professor, sem duvida.

**Você acha que na EaD, os profissionais que são, tutor ou professor, é mais acolhedor do que o presencial, ele acolhe melhor, ele cuida melhor do seu aluno?**

É, eu tenho atitudes na educação a distancia, que eu não tenho no presencial. Eu, ao ler materiais que posto, eu falo: gente, que graça! Que abraço! Que boas vindas, né? E, eu procuro fazer isso no presencial também, mas na educação a distancia eu faço mais forte isso, eu não sei se a gente consegue ter o mesmo papel. É logico, no presencial as pessoas estão me vendo né, eu estou falando com as mãos, eu estou lançando o meu olhar pra todo lado, e ali não, então há um esforço sim, pra fazer com que ele se sinta assim.

**Certo. O que é EaD pra você?**

EaD pra mim, é colocar para as pessoas uma oportunidade de uma educação de qualidade, principalmente, né? E quando penso na IES A, que antes você só podia fazer um curso em São Paulo ou no Rio de Janeiro, e hoje as pessoas terem acesso de qualquer lugar do Brasil, ao mesmo conteúdo, a um conteúdo de qualidade com esse nome, com essa grife e com essa qualidade que eles presam, e há todo um processo para que a gente pense em empreitar mesmo, dar uma exigência muito grande no nosso trabalho, para que tenha sempre a mesma qualidade, então eu acho que é oportunidade mesmo de disseminação do conhecimento, trazer essa possibilidade de melhoria de vida para as pessoas, para que elas possam ter acesso a isso.

**Recentemente, até comentamos né, que aquela reportagem do Jornal Valor Econômico, que em 2023 nós teremos mais alunos na graduação online do que no presencial, e isso é um esteio para a questão da entrada da EaD pra ficar no mercado, né?**

Com certeza. Em minha opinião sim, vai ser isso, está caminhando pra isso, até pela questão de custo das universidades, que já perceberam que assim funciona, e eles gastam menos, muito menos, é um investimento inicial grande, mas depois é um dinheiro que vai só entrando, né? Então, eu acredito que sim, teremos mais mesmo. E primeiro tem outra coisa também, que o mundo se modificou e não é só uma questão de dinheiro, pensando nas grandes cidades a locomoção e dificuldade...

**Você acha que é acessibilidade, né?**

É acessibilidade mesmo.

**E essa acessibilidade, não só no sentido de mobilidade mesmo, do deslocamento, mas as vezes a questão do tempo também, porque tem a flexibilidade. Muitas mães não estudavam porque tinham filho pequeno e não podiam ir à escola, poruqe durante o dia trabalhavam e a noite cuidavam do filho, e hoje não, ela já pode colocar a criança para dormir e ir estudar.**

Isso. E hoje mesmo a busca, eu vejo que hoje tem muito jovem buscando a EaD.

**Também.**

E não só porque eles imaginam que é mais folgado, nada disso, que no caso da IES A, é que eles não vão ter oportunidade de estar no presencial. Na IES A tem muito isso, o aluno busca isso porque ele gostaria de estar no presencial da IES A, então ele estando na educação a distancia deles, ele se sente que está na instituição.

**Certo.**

**Você é da área de negócios na IES A, certo?**

Sou.

**Você tem noção de valores de mensalidade na EaD e de presencial?**

Falando em MBA presencial na IES A de um ano, é mais de vinte mil reais fácil, bem mais que isso né, é uns trinta mil reais.

**Que percentual você sabe dizer? Por exemplo, no presencial é tantos por cento, na EaD é cinquenta por cento.**

Eu não sei te dizer. Eu acho que esse valor que estou te falando, é mais ou menos de EaD.

**Tudo bem, é só uma curiosidade minha mesmo.**

É que eles não passam nenhum valor né, você precisa se inscrever, e aí eles te chamam.

**Certo.**

**Alguma vivencia sua como tutora na EaD, que você gostaria de compartilhar, algum episodio que aconteceu, ou com alunos, ou com colegas, ou com professor?**

Eu tive oportunidade de tutorar uma disciplina, é gestão de comunicação em eventos, num curso para a FIFA, que a IES A promoveu, eu fui professora dessa primeira turma, então só tinha gente bambambã do universo do futebol, da Copa.

**Você fez para FIFA?**

É, para a preparação do pessoal da Copa, que trabalha com Copa do Mundo e tal, né? Então, só tinha gente bambambã do futebol, e quando vê, na nossa discussão em sala de aula, eram os caras contando o que aconteceu com tal jogador famoso na Copa de 2002, que ele amarelou e tal, né? E cada um contando uma versão: olha, foi assim, assim e assado. Gente, foi maravilhoso, foi uma experiência fantástica. E essa mesma turma acabou fundando uma espécie de associação dos alunos desses cursos da IES A, e me convidaram pra participar, foi interessante.

**Bacana.**

Quer acrescentar mais alguma coisa?

Não. Eu espero que você faça um excelente trabalho aí, eu espero ter contribuído um pouquinho para a sua pesquisa.

**Novamente muito obrigada.**

**FIM.**

## Professora 1B

**Apresentação moderador/pesquisa.**
**Apresentação entrevistado (s).**

Professora 1B, eu tenho 40 anos, eu estou na área de EaD já há seis anos, eu sou formada em mestrado pela Unisa, e fiz interdisciplinaridade em ciências humanas, sou pedagoga, minha graduação, sou psicopedagoga, sou neuro e educadora também, e participo como professora na IES B e como tutora na Unisa, mediando todas as turmas de EaD de pedagogia.

**Essa turma de ação que você faz como professora na IES B, você trabalha como alunos de todo Brasil professora?**

Na verdade, atualmente na IES B como é novo esse curso, nós que abrimos em 2014, então a gente tem pouco tempo curso de pedagogia, porque a IES B é conhecida mais na área de gastronomia, área de curso tecnológico, moda, agora área de educação está tentando se fazer mostrar ainda, porque é muito novo, muitas pessoas quando se fala que tem pedagogia lá não acreditam, então precisa divulgar ainda mais isso.

**Causa espanto.**

Exatamente, então, por enquanto, só tem aqui em São Paulo mesmo, que está sendo oferecido, só que já tem um projeto mesmo para ampliar para o Brasil inteiro em todas as modalidades, não só no de pedagogia que eu trabalho, mas em todas graduações a IES B quer ampliar sim.

**Perfeito, então professora vamos para a primeira pergunta. 1. Na sua visão o papel do profissional tutor junto aos alunos, ao conteudista, ao professor, ao coordenador, é importante, como que ele interage, na sua visão o trabalho do tutor é muito importante, é estratégico hoje na EaD?**

Sim, com certeza, eu acho que o tutor tem o papel fundamental de fazer essa questão da mediação mesmo do conhecimento com os alunos, por ser na verdade, a distância o ensino, eu acho que essa questão afasta um pouco por conta do computador mesmo, que o aluno fica as vezes um pouco apreensivo, as vezes não sabe mexer direito no aparelho em si. E aí tem a questão de mexer na plataforma, por exemplo, então se o tutor é aquela pessoa que tem aquela afetividade, que é o que a gente fala bastante a respeito disso, né? Que nem eu já falei essa barreira mesmo. Se colocar não é no mesmo patamar no sentido de linguagem, no sentido de conhecimento, mas

como se tivesse sentado numa mesa, médico, paciente, sentado de igual para igual, embora um tenha mais conhecimento, ou conhecimento daquela área, e o outro é aquele que está ali para ouvir, para entender.

**Ser acolhedor.**

Isso, uma pessoa assim, nessa categoria mesmo de pessoa, que acolhe, que entende esse aluno que está do outro lado da máquina, as vezes numa cidade que não tem muito acesso a tecnologia, por exemplo, que tem que esperar chegar o horário para que ele possa acessar, então esse tutor eu acho que ele tem uma visão um pouco mais aprimorada a respeito do papel dele dentro da instituição, mas não só como uma pessoa que executa atividades, que executa trabalhos, uma pessoa ativista, não, uma pessoa que vai além disso, uma pessoa que tem que dialogar sim com o professor, que tem que dialogar com as pessoas que estão envolvidas com o conteúdo dessa disciplina, e amparar esse aluno, que na verdade, é justamente o nosso foco mesmo de trabalho, né, é o aluno, que a gente ...

**É o produto principal, né?**

Exatamente, então a gente precisa ter essa empatia mesmo, quebrar qualquer barreira com o aluno, e aproxima-lo, não com respostas a perguntas que eles fazem, respostas secas, mas respostas que estimulem outras dúvidas, para que o tutor esteja o tempo inteiro interagindo com esse aluno.

**O Moran da USP, ele fala que nós devemos ter uma linguagem aberta para com o aluno da EaD, não é abandonar a linguagem culta (norma culta da Língua Portuguesa), mas ter uma linguagem mais próxima deste aluno que está do outro lado, você concorda com isso professora sendo você da área de humanas, de pedagogia, você que cuida desde a base, né?**

Eu concordo plenamente, porque uma linguagem muito formal afasta mesmo um grupo de pessoas. Até a gente estando em algumas palestras, mesmo que sejam presenciais, dependendo das pessoas, realmente conseguem, elas se afastam se as pessoas tiverem falando uma linguagem muito culta, por exemplo. Algumas não vão querer ouvir, não vão querer participar. E a questão do aluno, é a mesma coisa, a

gente precisa quebrar essa barreira mesmo ...

**A barreira, e se colocar não é no mesmo patamar, no sentido de linguagem e de conhecimento, mas como se tivesse sentado numa mesa, médico paciente, sentado de igual para igual, embora um detenha mais conhecimento, ou o conhecimento daquela área e o outro é aquele que está ali para entender.**

Claro.

**Mais ou menos essa relação, esse pensamento?**

Sim, porque eu sempre penso que o tutor é aquela pessoa que media conhecimento, na verdade o aluno ele também tem o conhecimento, mas ele não tem o conhecimento igual as ferramentas que o tutor tem, da disciplina, por exemplo, as ferramentas técnicas, que eu falo, né, da disciplina, do conteúdo, mas o aluno ele traz também uma bagagem de conceito de notícia, que ele já vem andando, por exemplo, do seu trabalho, então o tutor vai mediar tudo isso, então precisa essa relação sim.

**Professora na sua visão, 2. Qual a dimensão do trabalho do tutor, para educação do século XXI, na sua opinião, você acha que o trabalho do tutor, o seu dia a dia, ele é um trabalho como hoje é considerado pela CLT só administrativo, operacional ou ele em algum momento contribui com a docência em si, né? Conflita ali com o trabalho do professor? Me diga sua visão do Século XXI, EaD, aluno, tutor, professor, esse tripé aí?**

"Uhun". Ah eu acho com certeza que ele contribui sim, não é apenas administrativo, mesmo tendo apenas essa nomenclatura ainda, né? Mas tutor ele tem sim essa parte na docência, porque ele media toda a questão mesmo da dinâmica de uma disciplina, do conteúdo, ele precisa saber, precisa ter uma formação, precisa ter uma aderência, a área de conhecimento, por exemplo, que ele é colocado. Então ele não é uma pessoa apenas que vai mediar só uma disciplina, ele precisa ter conhecimentos mesmo técnicos, ele precisa ter uma didática, para poder interagir com esse aluno, mesmo sendo a distância, ele precisa trazer esse aluno como a gente já falou, né, trazer esse aluno, ele precisa saber como ele vai aplicar os conteúdos específicos de determinada disciplina para alcançar esse aluno. Então além da parte técnica que

precisa conhecer a respeito da plataforma em si, ele também tem que conhecer todo conteúdo para poder interagir com esse aluno sim, que justamente o que você falou, do século XXI, é o que a gente está vendo mesmo. Para mim eu acho que tudo vai convergir para educação a distância, eu particularmente adoro. Então eu acho que a gente consegue sim atingir nossos alunos com nossa postura, com nossos conhecimentos, com o que a gente tem de entendimento a respeito desse mundo mesmo que é a EaD, para que o aluno também se sinta à vontade para poder participar desse conhecimento.

**Perfeito professora, vamos então a terceira pergunta, terceiro pilar, 3. Como esse tutor ele pode atuar em diferentes frentes, com o professor, como conteudista, com o aluno, ele precisa ser um técnico, entender de tecnologia?** Ele deve ter conhecimento docente para poder também lidar com o aluno e o professor, e lidar com o conhecimento? **Ele precisa ter um pouco de equilíbrio emocional ou muito equilíbrio emocional e ética para poder atuar com esse tripé de pessoas, o que você me diz?**

Olha, eu acho que com certeza ele tem sim que saber a parte técnica, porque ele precisa entender como é o funcionamento, né? De toda a plataforma, porque dependendo da faculdade, cada um tem um sistema, por exemplo. Então ele precisa entender essa parte técnica com certeza, mas ele precisa também entender a questão dos conteúdos como eu já falei para você. Ele precisa estar mesmo ali, eu concordo que ele esteja junto com o docente, tem um tempo para estar conversando, para estar entendendo a questão do conteúdo, eu acredito que ele pode sim ter uma liberdade, uma transparência, para estar também aderindo algumas informações do seu próprio conhecimento, para agregar ali na apostila, por exemplo, a disciplina, que eu acho que isso agrega muito no curso, então eu acho que ele tem que ter equilíbrio, tem que ter ética, tem que estar emocionalmente tranquilo sim para poder trabalhar, para poder entender o aluno, para poder entender na verdade, o corpo de pessoas que trabalha. Porque a gente trabalha com pessoas, que as vezes, são pessoas que as vezes é do TI, por exemplo, que eu nem sei quem mexe naquele momento, em determinada plataforma, mas eu dialogo com aquela pessoa quando eu preciso mudar minha senha, por exemplo. Mas eu tenho que ter cordialidade, eu tenho que ter afetividade, eu tenho que entender também o outro. Tenho que ter uma linguagem agradável

também, são as etiquetas que a gente chama, né?

**Verdade, perfeito. Eu vou para a última pergunta, e provavelmente teremos alguns desdobramentos. 4. Você acha que a atividade do tutor ela conflita em algum momento, ela sobressai ou ela complementa a do professor? Você professora, o seu tutor ele pode complementar o seu trabalho, em algum momento conflita? Se você tem alguma história nos conte, por favor. Você consegue diferenciar um bom tutor do mal tutor ...**

Sim, na verdade, é bem engraçado mesmo, porque como professora, eu percebo que alguns tutores eles até têm mais contato com o aluno do que eu mesma. Porque eu elaboro todas as atividades, as provas, faço as “web conferencias” com os alunos, mas quem corrige todas as atividades, por exemplo, quem articula essa parte são justamente os tutores, então as vezes os alunos eles começam é, a ver o tutor como aquele que resolve todos os problemas e esquece um pouco do professor, a gente sente um pouco.

**Isso causa ciúmes professora?**

Muito, eu fico com um pouco de ciúmes, risos. Porque eu falo, puxa vida, eu conheço cada um deles, pelo menos lá na IES B, a gente tem toda listagem, todo acesso, né? Estamos conhecendo os alunos, eles têm o ambiente que eles podem estar indo para gente estar conhecendo, e no decorrer das atividades do semestre, acontece essas questões do tutor ter mais proximidade, porque eles que corrigem as atividades, então o aluno vai questionar, a nota, ele vai primeiro com o tutor, porque foi ele que corrigiu, aí depois que não há mais questão de conteúdo, é que o professor é acionado para juntos conversarmos a respeito daquela questão. Então fica um pouco de ciúme sim aí, porque a gente percebe que o tutor, ele fica com mais frente do que a gente, a gente fica um pouco para trás, então tem essa questão, e essa outra questão que você colocou, dá para gente perceber assim, um bom tutor e um tutor assim, não vou chamar de mal tutor ...

**Precisa de aprimoramento?**

Exatamente, um tutor que precisa ainda é, de estar vendo algumas habilidades, que

eu acho que todos nós temos habilidades, só que umas precisam ser um pouco mais desenvolvidas, né, do que outras. Então eu acho que é conversando com o tutor para ele melhorar em algumas questões, tem tutor que é muito seco as vezes na conversa com o aluno, ou até com professor também, as vezes quer mudar algum material. Ou não consegue se expressar de repente, ou não concorda com alguma questão, porque pensa muito especifico, muito pontual, sendo que as questões humanas que é bem aberta, não aceita as questões impostas pelos alunos. Então nessa questão, dependendo do tutor, há um embate na questão da conversa. Mas é algo que a gente precisa quebrar barreiras mesmo de estar conversando, de estar sinalizando, mas nada que não possa desenvolver as habilidades para se tornar melhor.

**Certo professora. Será que essa questão dessas habilidades, não está relacionada em muitos casos, ou em alguns casos a questão da remuneração? Porque o tutor ele faz tudo isso, com o maior contato com o aluno no dia a dia, quem leva esse conhecimento que você gerou ao aluno em primeira mão, normalmente é o tutor, né? E claro que a remuneração do tutor e do professor, pelo que eu já acompanhei, você também conhece um pouco disso, é bem distante. Será que está relacionado a esse comportamento, em algum momento? Você como é da área da psicopedagogia, entende melhor de gente do que eu.**

Imagina, eu acredito que sim, é, algo assim que é muito inerente ao professor de modo geral, quando o professor se vê assim com as questões desvalorizadas, abdicado de salário, principalmente os professores de educação básica, então é uma fala deles, eu como professora de pedagogia, vejo muitos professores argumentando a respeito disso. Mas em relação aos tutores eu acredito que sim, eu acho que eles pensam, não pensam só, é verdadeiro, que a demanda de trabalho é maior mesmo para os tutores, não tem jeito, porque corrigir muitas atividades, é um trabalho manual braçal grande, enquanto que elaborar uma atividade, não vou dizer que é mais simples, porque tem a questão do pensar, do pesquisar.

**Trabalhar intelectual árduo também, né?**

Exatamente, então eu acho que são dois pesos diferentes, então eu acho que cada um precisa entender qual é a sua importância dentro do EaD, não desqualificando

nem um, nem outro, mas que os tutores também podem e devem lutar, para que também essa parte de legislação seja mais assertiva mesmo para eles, e o mercado comece a reconhecer ainda mais o trabalho dele que ele não é só uma pessoa que está ali para correção, isso a gente já falou ...

**Não só operacional.**

Não só operacional, ele faz um trabalho ...

**Além de operacional, de acolhimento do aluno, porque se ele não está na plataforma cuidando, quem vai cuidar, o professor não está ali toda hora. O professor pelo que eu entendi na tua rotina, você cria um conteúdo, você tem encontros virtuais com os alunos.**

Exatamente.

**E só, porque quem vai corrigir as atividades que você elaborou é o tutor, ele é o responsável por isso, aí se tem alguma dúvida, ele te procura para esclarecer, ou ele é tão bom ao ponto de resolver tudo, ou você é aquele professor que quer acompanhar ver se de fato ele respondeu corretamente?**

Ah na verdade eu gosto de acompanhar, não pelo fato de estar vigiando o trabalho de alguém, mas pelo fato de estar melhorando mesmo a atuação desse trabalho né, em parceria, essa palavra que eu gosto bastante, parceria com as pessoas, para que juntos a gente consiga caminhar na mesma direção. Mas juntos, cada um no seu patamar de trabalho com sua grade de horário de trabalho, mas sempre caminhando juntos, então nós professores a gente elabora toda uma atividade, mas senão tiver a mediação do tutor, isso vai ficar parado. Então não adianta uma atividade em elaborada se não tiver também a movimentação do tutor para gerenciar tudo isso, para chamar os alunos para participar, para poder fazer uma correção adequada, então eu acho que todo mundo tem, todos eles, né, todos nós, temos uma participação muito grande e importante dentro do EaD, eu sempre falo que é como se fosse um teclado, porque eu toco teclado, né, então por isso que eu falo ...

**Você é musicista também, correta essa palavra?**

Sim

E é muito isso, porque o teclado, se você não colocar som nele, ele vai ficar um instrumento parado, então você olha, você acha bonito, mas ele não passa disso, mas se, se aproximar dele uma pessoa que consegue executar uma boa música, ele além de ser um teclado, ele vai ser um instrumento que traz alegria, que traz meditação, então eu acho, eu gosto muito de exemplificar isso, eu acho ali a questão da EaD, porque a gente, existe a plataforma e tudo, mas precisam de pessoas, que saibam manusear esse ambiente, por exemplo, e pessoas que tenham o conhecimento também para o que? Escrever uma boa música, por exemplo, colocar as notas certas, então precisamos de outras pessoas para poder dar continuidade ao trabalho.

**Ok professora, para fechar, você entende então que o tutor ele também é um docente na plataforma, e ele é muito importante estrategicamente falando para a EaD, para evitar a evasão?**

Sim, eu concordo plenamente, com certeza, é justamente o papel do tutor ali que faz com que esse aluno continue vivo na verdade, porque ele que vai determinar essa questão de afastar ou não o aluno, então o tutor ele tem esse papel sim primordial de estar aproximando esse aluno e de estar mantendo essa questão do dialogo sempre frequente e sempre ativa através dos recados, através dos fóruns que a gente tem, então o tutor ele com certeza, ele participa muito dessa questão docente assim, de estar ampliando esse conhecimento com o aluno mediando através da plataforma essas questões assim de conhecimento.

**Professora, você acha que as metodologias ativas, podem substituir o professor ou o tutor, ou ambos?**

Não, risos. Não, eu acho que não, eu acho que nunca irão substituir no meu pensamento, porque eu acho que sempre a pessoa ela traz coisas novas, sempre uma pessoa ela tem é, novidades para contar, experiências para compartilhar, então eu sempre vou acreditar que eles nunca serão substituídos.

**São importantes, mas não vai substituir o calor humano que o tutor traz para a plataforma.**

Exatamente, com certeza.

**Agradecimentos!**

## Professor 2D

**Apresentação moderador/pesquisa.**

**Apresentação entrevistado (s).**

Professor 2D, eu tenho 45 anos, eu sou formado em turismo pela universidade Anhembi Morumbi, em letras pela universidade de São Paulo, em ciências da comunicação pela ECA, também na universidade de São Paulo, eu tenho magistério, então eu já fui professor também por licenciatura do ensino fundamental, ensino médio, depois eu ingressei no ensino superior, aí eu já não mais leciono no ensino médio, e 2012, 2011 eu já comecei a ter contato com o ensino a distância numa instituição como professor, trabalhando, mas bem rudimentar o processo, era mais de inserção de material.

**Certo, então você tem uma boa experiência aí na área de EaD.**

Acho que, penso que agora sim, não diria que acho ... tem muita gente com mais conhecimento de outras coisas, mas eu confesso que hoje eu já tenho, assim, considerando o Professor 2D que entrou que tinha conhecimento de 2011 para 2012, né, já com algum contato em EaD, para o Professor 2D hoje em 2017, eu diria que eu domino hoje muito mais algumas ferramentas, até a maneira como se transita a metodologia de sala de aula.

**Perfeito, professor 2, na sua visão, 1. o papel do profissional tutor junto aos alunos, ao conteudista, ao professor, coordenador, como é essa relevância na sua opinião, como deve atuar esse tutor, o que é o trabalho dele em si?**

Sim, é, professor está presente na disciplina, mas uma certa atividade, como contato constante com o estudante, então principalmente fórum de dúvidas, não necessariamente fórum as dúvidas acadêmicas de conteúdo, que as vezes ficam mais próximas do professor, mas deveria ser ou precisa ser um contato com o estudante,

porque? porque ele estar a distância e não está convivendo naquilo que a gente chama bit universitário mais tradicional, ou não que é tradicional também, é discutível essa questão do tradicional, mas o que é dentro de uma sala de aula física, esse estudante ele está isolado na sua casa, na sua residência, a não ser quando ele vai para o polo, então quer dizer, essa individualização desse ensino, faz com que ele não crie o sentimento de grupo e o tutor ele poderia ser, ou é uma das coisas importantes, seria esse sentimento de que criaria o compartilhamento a conversa, o pertencimento do estudante a um grupo, que é uma maneira de você se sentir acolhido, porque em tese, as vezes você observa que é um estudante que ele se sente assim, então eu tenho autonomia de tudo, então eu não pertenço ao lugar, certo? E a falta de pertencimento faz você também não criar empatia e simpatia pela instituição que você ensina, né?

**Perfeito, então na sua visão, o tutor o papel dele é importante, junto a esses atores da educação, porque ele acolhe, ele liga, é um elo de ligação.**

Ele poderia ter nesse sentido, esse acolhimento, essa relação que ele estabelece com o estudante, poderia até criar muito mais dúvidas, conteúdos que poderia em tese fornecer para o professor as vezes um instrumental para desenvolver uma web conferencia mais focada, muito mais focada nas necessidades do estudante, porque as vezes a gente nem como professor fica compreendendo tanto, e isso vai aumentando, o tutor ele vai se tornando mais importante no ensino a distância, quanto maior é o número de estudantes da disciplina.

**Certo.**

Aí é porque o desafio dele é maior, como ele vai atender mil estudantes dentro de uma disciplina, né?

**Entendi. Na sua trajetória, você atuou em média com quantos alunos por disciplina nas instituições que você já passou? Especificamente na EaD.**

Vixe maria.

**E você tinha tutores, como era o comportamento desses tutores dentro dessa disciplina, era um ou mais dentro da mesma disciplina?**

Já tive disciplina com dez alunos, cinquenta, com cem, com mil e dois mil alunos.

**Dois mil alunos.**

Dois mil estudantes, quando teve mais estudantes tiveram mais tutores.

**Quantos tutores para disciplina de dois mil alunos?**

Dois.

**Dois tutores, mil por tutor.**

É, eu vejo que assim, não sei se posso dizer uma particularidade minha, que é um pouco assim, se eu não vejo uma pessoa fazer, eu vou lá e faço. E isso não depende muito de quem está comigo. Então assim, mas eu posso dizer que os tutores que estavam comigo, independente desse número de alunos, vamos pegar quando tem mais, né, que o desafio é maior, eu diria que a experiência foi boa, porque eles deram conta, principalmente na questão do fórum, nas duvidas recorrentes, que existem, que há, principalmente na parte técnica da questão. É, ainda acho um desafio e não sei se o problema está no tutor, o próprio estudante ter dificuldade em se relacionar com o sistema, ele é muito pragmático, eu tenho tal dúvida, eu respondo e acabou. Então apesar do tutor de repente fazer, desenvolver um aviso chamativo para web, o aluno não comparece na web, aí você poderia dizer, ah o professor não fez a web, ou então de repente o aviso não foi bom, mas você olhando de fora, não porque você está dentro de uma instituição x, y, z, você fala: poxa, mas o aviso está legal, isso me daria vontade de ver. Então, quer dizer, o tutor se dedicou, houve um relacionamento, mesmo com a disciplina, você percebe uma produção de material, mas ele ainda fica muito no âmbito da dúvida. Ainda falta eu acho que a questão ... e aí a dificuldade, como ele participar mais?

**Certo, é interessante essa tua fala, porque já dá gancho para a próxima pergunta, né? 2. Que é a seguinte, qual a dimensão do trabalho do tutor, dessas novas metodologias, para a educação do Século XXI? Como você vê a EaD no Século XXI, daqui cinco, dez anos, vinte anos, você acha que é o futuro?**

É, vou ter que usar a ideia do professor Leandro Karnal de historia ...

**Sou fã dele.**

Que falou recentemente assim, professor de história não é futurólogo, então eu diria que como professor, eu tenho muita dificuldade de fazer essa coisa, de pensar um pouco no futuro a longo prazo, eu posso dizer que a curto prazo, porque eu falo da dificuldade? Porque no momento em que nós vivemos no mundo, até é muito difícil em termos de pensar a tecnologia a que ponto ela vai chegar. E a que ponto ela vai chegar a necessidade de um professor de um tutor, para que o indivíduo possa aprender, não estou falando do ensino fundamental e médio, mas eu não sei, eu sinceramente não consigo desenhar o cenário do ensino superior considerando as novas tecnologias a longuíssimo prazo. Eu não sei nem se as empresas querem mais o profissional formado por instituições, ou elas querem, mas o importante é que eles tenham conhecimento. Então não sei se vem ao caso ... a curto prazo, curtíssimo prazo, pensando dois anos, e esse parece ser cada vez mais o cenário, a gente pensa a coisa, daqui a pouco muda e tudo que foi feito, foi destruído no EaD, então a coisas que eu fazia, que eu pensava, agora não é mais assim. Nossa, estava tão bom, porque mudou|? Não, não é mais assim, tal coisa já não funciona assim, então focando no papel do tutor, se a permanência dele, a atividade dele, vai ser de tentar trabalhar de novo, aquela questão de fazer o estudante gostar da instituição que ele está, é mais que gostar da disciplina, é fazer o estudante pertencer a um lugar. Qual é o paralelo que a gente deve traçar, né? O estudante do ensino superior presencial, se acha pertencente em um local porque ele vai aquele convívio, ele fala com os amigos, ele fala com o professor, ele xinga, fala, canta, dança, no corredor. E o distanciamento cada vez mais com a tecnologia, que é interessante por um lado, mas do outro lado ela individualiza um pouco, então o tutor poderia trabalhar no processo de trazer esse estudante para dentro do sistema, esse é o desafio, trazer esse estudante, porque ele se afasta do sistema, ele só ousa quando ele quer, e o professor não sei se também é por culpa também do professor, então vai ... mas como a discussão do professor não é aqui a pertinência, se é do papel do tutor, o caso do tutor é, fazer estudante entrar e conviver nesse sistema, porque parece que ele só entra para responder, então que desafio que esse tutor teria? Com um bando de coisas com essas novas coisas para estudar, jeito para ver um vídeo, para fazer isso, que horário que esse estudante entraria no sistema? E porque eu entraria no sistema, porque o tutor é meu amigo? Mas ele é uma pessoa que está comigo? Então não sei, eu vejo assim, entendeu?

**Aí me chama atenção para metodologia ativa, que eu sei que você é especialista em metodologia ativa.**

"Uhun".

**Sei que você tem prêmios, você ganhou vários prêmios aí, você é muito querido pelos alunos, e pelos seus gestores também. Agora eu vou fazer uma pergunta, e eu vou falar das metodologias ativas, aí vou pedir para você me contar um pouco da tua experiência em metodologia ativa. Bem a próxima pergunta base, 3. Como o tutor pode atuar nas diferentes frentes, perante o aluno, o conteudista, o professor e o coordenador?**

Espera aí, então vamos por partes, primeiro atuar com?

**Como ele pode atuar nas diferentes frentes, né? Com o aluno, com o professor com o coordenador, com o conteudista? Porque em algumas universidades, o tutor ele tem contato com o conteudista, porque as vezes é um amigo, um colega da casa.**

Tá.

**As vezes o tutor ele também é conteudista ou ele é conteudista e ou o amigo do lado é conteudista. Como que ele transita, né, nessas frentes, como ele se relaciona com esses profissionais, com esses fatores da EaD?**

Eu não vejo tutor assim, na experiência que eu tive, o tutor se relacionar, por exemplo, vamos pegar o conteudista, ele não tem contato, o conteúdo vem pronto ou vem preparado por um terceiro, então o tutor ele fica só, ele recepciona o conteúdo, e analisa, e depois pode fazer alguns comentários e mandar. Então quer dizer, é uma atitude mais passiva, e o que dificulta, quer dizer, ele é o que tem contato com o estudante, se ele tem contato com o estudante, provavelmente ele teve as experiências daquele conteúdo como foi aquele texto, foi receptivo para o estudante? Não foi. Quer dizer, se eu não tenho a opinião do tutor sobre como o conteúdo foi aceito ou não aceito pelo estudante, aquele conteúdo é meio que assim frio, porque o tutor poderia ser um dos medidores, um dos avalizadores, ó, o texto nessa parte a gente percebe que nosso estudante tem muita dificuldade, então poderia facilitar

nisso, poderia ser isso, então o tutor ele poderia não sei se desenvolver o material, acho que ele poderia contribuir na parte até orga ... não necessariamente do conteúdo, mas da organização até visual do material, como o material aparece, porque ele tem um conhecimento que é o conhecimento do contato com o estudante. Então esse é o primeiro ponto, eu acho que ainda falta isso, e esse poderia ser também o grande desafio, não vejo que isso vai acontecer, nem a curto, nem a médio, nem a longo prazo. Porque a coisa é estratificada, e produção em massa, então isso falando do cenário brasileiro.

**Ok.**

Então o cenário brasileiro é estratificação, produção em massa, dividindo tarefas e pronto, então perde-se muito com isso, porque você perde aquele conhecimento que o tutor tem no contato diário com o conteúdo, que ele tem, e isso é ruim. O que mais? Com o?

**Com o aluno, professor ou coordenador.**

Com o aluno, ele é fundamental, ele é importante na EaD.

**Ele é estratégico na sua opinião?**

Ele é, mas se for dado mais empoderamento para ele. Porque do modo como parece que ele é colocado as vezes, ele é colocado numa situação assim de apoio, tanto que o caráter dele é administrativo. Ele não é nem acadêmico, quer dizer, o que elimina uma ideia que você está num ambiente acadêmico. Assim, a reprodução de um ambiente acadêmico, você tem, professores, físicos, presencial, você tem professores e administrativo, e acabou.

**Certo.**

No cenário do EaD, o tutor, ele pelo menos em algumas instituições e não posso generalizar, porque nunca trabalhei em todas no Brasil, então não poderia falar de todas. Mas o cenário de conversa com outros, o tutor sempre tem uma carreira muito administrativa. Então isso aborta algumas questões, como de repente uma área de ele participar efetivamente, e ser importante para ele, participar de um grupo de

pesquisa, juntamente com professor e com o estudante, ele pode participar por vontade dele, mas ele ser um acadêmico, ajudaria a ele compor o grupo. Porque é meio incoerente, se ele pensa a disciplina, se ele tem contato com o estudante, se ele propõe ideias, porque ele é administrativo? O que o diferencia do professor? Alguns quesitos, mas isso é meio contraditório. Só que não é contraditório considerando a questão do capital. Que é, massificação e barateamento do processo. Então é a minha visão.

**Perfeito.**

Contato com o coordenador ou professor, é difícil dizer quando você está pelo plano mais pessoal, né? É assim, eu não sou uma pessoa tão fácil de se lidar, eu vou confessar, que as vezes é o que eu te disse um pouco no começo, se eu vejo que a bola vai cair, eu não vou lá reclamar eu vou e faço. Então assim, as vezes o contato que eu tenho com os tutores, é assim, é muito assim, se trabalhar com o Porfessor 2D, se você não faz, você vai ver que eu vou fazer. Se você não postar o aviso amanhã eu já postei. Então assim, você tem que ser mais rápido do que eu.

**Certo.**

Claro que eu combino, geralmente as pessoas fazem, uma das coisas, eu não me acho assim, e eu não vejo, apesar que sempre a gente pode dizer que existem colegas nesse sentido, que se veem superiores a um tutor. Eu penso que não é essa questão que a gente tinha que lidar, né? O problema é que a questão salarial acaba pesando nessa visão, né? E a questão de um ser acadêmico e outro ser administrativo, gera essa hierarquia, né, e ela não deveria existir, então e essa hierarquia as vezes está no discurso, na maneira como as coisas são faladas, que é assim, tutor falando, o professor tudo bem? E assim, eu tenho nome, não precisa me chamar de professor. Enquanto eu não chamo de tutor. Mas enobrece se eu chamar professor, mas não enobrece se eu chamar tutor. E isso parece ser uma besteira, mas são nesses detalhes da fala que a gente vai determinando coisas que são, para o tutor falar, ah o importante é o professor, eu sou um mero fazedor de atividades. Então enquanto eu não elevar a posição do tutor a um nível semelhante à do professor, eu não sei se eu estaria falando uma besteira, mas eu acho que nessa questão da empatia, desse acolhimento, nem eu sei se ele está afim muito de fazer ... porque fala, ah, mas eu sei

ou não ser, o nome que aparece primeiro é do professor.

**Então ao mesmo tempo que o tutor ele é estratégico nesse processo ...**

Sim.

**Porque é quem tem o maior contato com o aluno.**

Com certeza.

**Hierarquicamente eles estão na base da pirâmide.**

É.

**E na relação do dia a dia, ele é menosprezado no sentido de que ele é o tutor, o professor é aquele que manda na disciplina.**

Sim, e os estudantes veem dessa forma.

**O que o professor fala é lei, mas não foi o professor, foi o tutor.**

Ou espera o professor falar que sim, ah então deu ok, agora está tudo bem.

**Agora isso, você não acha como pesquisador que eu sei que você é, que está na nossa cultura também, essa hierarquia?**

Tudo bem, por isso que eu falei que assim, a coisa tem que mudar já no começo. Então é assim, o tutor tem um que se tornar um cargo acadêmico, não pode ser mais administrativo. Na minha visão é assim, ele é acadêmico, ele segue a visão do acadêmico. Ele não está numa secretaria fazendo matricula e inscrições, isso não quer dizer que é ruim esse trabalho. Mas é assim é o dar o status, não é mais valor, mas o status dele junto com o professor, e aí você estabelecer que cada um tem dentro da disciplina tarefas diferentes, aí vamos lá, a tarefa do tutor seria acolher, acolher e acolher. Então participar, fazer o estudante se envolver mais, e tornar e o tornar importante naquela condução.

**Então deveria acontecer um trabalho em equipe, um trabalho dos dois em equipe.**

É, o que efetivamente, as pessoas vão falar que acontece, sim, porque todo mundo no final das contas, vamos se ajudar! Mas é assim, a gente tem que perceber que é assim, sempre fica a visão do professor é o maior, ele é, quando a gente ... a gente pode entender uma nova visão da educação, o aluno é o centro do lalala, e isso tudo é bonito. Mas a gente entende, a gente compreende que o estudante é o nosso centro, e na verdade estamos aqui por ele, mas goste ou não, o professor tem uma áurea, né, que faz com que ele tenha um poder que o tutor não tem, então ele se vê devedor do professor. E isso é ruim, porque ninguém deve para ninguém, os dois trabalham na disciplina, né?

**Correto, apenas com nomenclaturas diferentes.**

É.

**Depois atuam como docentes, né, isso já me dá gancho para a próxima pergunta, se 4. A atividade do tutor, ela conflita, complementa ou sobressai a do professor tradicional?**

É, assim, vai depender do momento que as instituições vivem, um pouco de cada instituição. Tem instituição, que vai preferir separar as atividades, e vai ficar agem claro o que um tutor vai fazer, e o que o professor vai fazer. Em outras não fica tão claro, então haverá mais conflitos, né? Quando a gente fala de repente de um exemplo de metodologia ativa, que é um professor, por exemplo, produziu um podcast, né?

**Podcast é uma metodologia ativa?**

É, é assim, é uma participação, uma atividade diferente do comum, esse podcast quando ele produz, dificilmente o tutor vai participar, ou pelo menos em algumas instituições a gente observa que as vezes é o tutor que vai fazer, o que aí vai ficar incoerente, porque vai gerar um problema depois até em termos trabalhistas. Trabalhista porquê? Porque a gente não deu status de acadêmico para o tutor. Se desse status acadêmico ele poderia fazer o podcast, não teria problema nenhum. É o professor um, vai ter o professor dois, vai ser quase como se fosse uma subida, pode ser que eu pense que tenha que mudar o nome, deixa de ser tutor. Que é uma coisa assim, você busca tutor no exemplo antigo, de que era o cara que acompanhava a

criança, burguesa, que tinha dinheiro suficiente para ter um cara, que ia viajar pelo mundo com ele, para ensinar sobre o mundo, e não é isso. Aí eu não sei sobre isso, e pegamos essa ideia e jogamos aqui, e colocamos o tutor numa função, se ele é administrativo, ele é um gestor, então o gestor da disciplina ali, o lado acolhimento não sei se é o caso, o acadêmico menos ainda, ele não precisa, ele efetivamente tem o direito de falar, produção de podcast, o conteúdo, problema do professor, não é meu. Quando seria importante a junção dos dois, porque as vezes o tutor, viu num fórum de dúvidas, ou, um aluno perguntou para ele em algum lugar, em alguma situação: poxa, eu tinha tanta vontade saber mais sobre isso. Só que a falta de contato dele com o professor, gera o que? O professor as vezes fazer um podcast que não seja tão interessante, o quanto seria aquele, então esse é um ... as vezes gera problema se os dois não trabalham no mesmo local, no mesmo horário.

**Certo.**

Isso também, ah mas temos e-mail, temos WhatsApp, temos, mas isso não serve pra nada, porque na verdade, o contato no olho, o contato pessoal é importante, é assim, os e-mails funcionam no cotidiano para coisas mais especificas, mas aquela jogada, é como se eu tivesse entrando numa sala de aula física, e um dia eu entro de vez em quando, quando é só para recolher as provas, entra alguém, entra um tutor, então no dia de aplicar a prova o professor não precisa ir aí, fazendo uma analogia, uma comparação. O professor do presencial vem e dá o conteúdo, no dia da prova ele não vem, vem um tutor aplicar. Percebe? Há uma falta de um convívio, e a falta do convívio gera atrito. Pode gerar afastamento, cada um se vira como quer, então eu não ligo mais para o tutor, deixa aí, eu preciso ter, disseram que eu preciso ter, então deixa ele lá, se ele faz, faz, se não faz, não faz, não estou nem aí. Ou então ele faz muita coisa e isso é bom, aí o professor, opa, ele está fazendo o relaxar, que depende da postura de cada um, né? Mas enquanto eu não crio contato, as metodologias ativas são boas, porque elas de repente, ela faz com que o estudante participe mais, mas o estudante não participa, porque ele é pragmático, ele vem porque é necessário, há falta de tempo. Ah tudo bem tem uma quantidade x, não posso generalizar, que é mais participativo. Mas se eu não consertei, ele é participativo, ele tem o conteúdo está distanciado e aí o tutor respondendo fora, então ele não respondeu o conteúdo teórico, o estudante vai começar a perceber, ah o professor que responde, o tutor não

responde. Tá, então assim, naquele momento, até o estudante percebeu que existe uma divisão. Mas porque o tutor não pode responder o conteúdo de dúvida? Porque ele é administrativo.

**Tá, só quem pode é o docente.**

Ferrou.

**Então nessa pergunta eu percebo que a atividade dele conflita, complementa, em alguns momentos se sobressai.**

Sim.

**Existe hostilidade e hospitalidade, depende da situação.**

Depende do momento, e isso tudo poderia ser para mim, isso aí poderia ser consertado, se as relações se tornarem acadêmicas, isso mudar o status dele como funcionário dentro de uma empresa.

**Agradecimentos!**

## Aluna 1C

**Apresentação moderador/pesquisa.**
**Apresentação entrevistado (s).**
Aluna 1C, eu tenho 39 anos, eu sou professora, e minha formação é pedagogia, com especialização em formação EaD, formação de professores, especialização também em tecnologia da informação na educação básica, e psicopedagogia clinica institucional.

**Carla, você fez é, cursos em EaD, quais cursos você fez, e em quais instituições, e quando?**

A primeira foi formação de professores em 2011 no Instituto Federal, ah, mas esse

não foi EaD. Tudo bem, eu vou passar a régua nesse.

**Pode passar.**

Formação em EaD na UNIP em 2013, fiz tecnologia da informação e comunicação na educação básica na universidade Federal em Juiz de Fora em EaD, e psicopedagogia institucional e clínica na UNISA em EaD também.

**O que te levou a fazer curso na área de EaD, o que te motivou?**

O que me motivou foi que não temos um tempo fixo, né, e aí o tempo que a gente demanda para esses estudos, pode ser no horário que se adequa aos nossos horários, não precisa estar num espaço físico naquele local para poder aprender.

**Você é uma pessoa bem formada e informada, aí você fez o curso a distância. Entendo que pelo que você acaba de dizer que você fez pela questão de mobilidade.**

Sim.

**De tempo. Você consegue ajustar o tempo, então EaD começa a deixar de ser inclusiva, ou não só inclusive a passa a ser acessiva, ou seja, você faz o seu tempo. Não é por uma questão financeira de custo, é por uma questão de facilitador, é isso?**

No meu caso sim, facilitador.

**Ok, então Aluna 1C, eu vou passar para as perguntas bases, se você tiver alguma dúvida, você pode me interromper. 1. Eu gostaria que você me dissesse como você entende o papel do tutor junto aos alunos,** você acha que a sua relação com seus tutores foi uma boa relação, eles foram importantes para sua formação, ou você teve alguma dificuldade em alguma dessas instituições que você estudou? **Se tiver algum exemplo, por favor, me conte.**

Então, na psicopedagogia, não havia tutores, os tutores eram os professores da própria disciplina, o conteudista, o próprio conteudista. No caso para acompanhar o aluno o atendimento era muito demorado, assim, e era só mesmo feedback em

respeito as atividades, não havia uma resposta rápida nas nossas duvidas, né? Tive mais apoio quando teve o estágio, que aí eu tive contado direto com a orientadora e foi fora da plataforma. Nós tivemos encontros presenciais. Agora, na formação EaD que eu fiz, em outra instituição, era 100% EaD, não havia encontros presenciais também, e aí o apoio do tutor foi bem, quase não havia na verdade, também.

**Isso foi ruim para você?**

Foi.

**Te deixou chateada, você se sentiu desprezada, não acolhida?**

Risos, é, a gente fica meio perdido, né? No meio da plataforma, porque aí os tutores quando eles são ativos e presentes, a gente se sente, eles nos lembram dos prazos, até mesmo por ser a distância, e o seu tempo ser corrido, você se atenta muito as atividades e esquece de prazos, então eles dentro da plataforma te auxiliando é melhor. Na UFJ - Federal de Juiz de Fora, foi bem diferente, os tutores são muito ativos, eles lembram você a todo instante por e-mail que as suas atividades, chega até você a ficar meio ansiosa assim, ainda dá tempo, poste sua atividade, você não fez porquê? É o tempo inteiro te cobrando, agora não sei se isso é devido a quantidade de alunos que é menor, é bem menor.

**Então você sentiu aí a diferença do acolhimento em uma instituição e não acolhimento em outra.**

Sim, sim.

**E fez diferença para você isso.**

Fez, eles me colocavam a maior pilha e eu tinha que correr com tudo. E aí entregava dentro do prazo, as atividades.

**Você entende que para um aluno iniciante isso deve ser muito difícil, no caso de uma instituição que os tutores não acolhem esses alunos, porque você é uma pessoa formada e informada, fez EaD por uma questão de mobilidade, né?**

Sim.

**De acessibilidade, né, tempo. E aquele aluno que é iniciante, na sua opinião, como deve ter sido?**

Acredito que ele deve ter perdido o curso, do tutor que acompanhava, porque é bem complicado, você administrar o tempo e fazer, ou ele tinha muito tempo para fazer. Porque assim, quando você não tem uma assessoria de fora, e você não está acostumado a estudar, tem o fato também de se ele é novo dentro da plataforma, ele não vai conseguir estudar sozinho, mexer em tudo sozinho, sem o apoio de alguém.

**É, e também temos uma grande barreira, que é a barreira das TICs, né? Da banda, da internet, porque nosso país, uma coisa é você estar em São Paulo, vai para o interior de São Paulo já começa o sofrimento.**

Já começa o sofrimento.

**Na questão de banda, internet. Imagine lá em Parauapebas no Pará, eu conheço um polo de lá que dizem que é bem sofrido.**

Imagino, imagino que sim.

**Você já imaginou um aluno, um colega seu, lá de Parauapebas fazendo o curso que você fez, sem ter apoio dos tutores?**

Ele vai se perder, vai perder o curso, vai perder prazo, vai demorar um ano para responder uma pergunta dele a respeito da atividade, vai passar o prazo, é complicado.

**Entendi. Bem, e 2. Como que você vê o papel do tutor, a dimensão do trabalho do tutor para a educação do século XXI,** você que é também professora, né?

Eu acho muito importante, eu acho que a EaD é a tendência, porque as pessoas não tem mais tempo, não é que ... eu não acredito que o EaD é para quem não tem tempo, eu acho que a pessoa tem que ter tempo para estudar, ainda mais por EaD que você é um autônomo ali, agora assim, sem o tutor fica mais complicado, porque você precisa de apoio o tempo inteiro, você precisa de alguém que medie você, com o conteúdo, ou alguma coisa que você não entende, porque as vezes é para aquele

momento, não precisa ser em tempo real, mas que você tenha um prazo para te responder, para que você não perca em conteúdo, nem atividades, eu acho muito importante.

**Você acha que as metodologias ativas ajudam os tutores e os alunos na aprendizagem, no ensino/aprendizagem? Porque o tutor ele ensina o conhecimento que o professor traz, o conteudista, né? E o aluno é aquele que aprende, o que recebe o que o tutor está trazendo.**

Certo.

**Você acha que essas metodologias ativas, podcast, ppt mix, pequenos vídeos e outras, tantas outras, você acha que contribui para a aprendizagem do aluno?**

Ah, eu acredito que sim, porque não fica uma coisa monótona, né, tem que ter diversidade de meios de estudar dentro da plataforma para você não cansar também, só leitura, as vezes um vídeo traz algo diferente, né? As animações que colocam, ou até mesmo uma postagem carinhosa ou afetiva, olha nós estamos aqui, ainda dá tempo, né? Eu acho que isso faz diferença.

**Então você acha que afetividade faria diferença.**

Faz, ela motiva, incentiva, o contexto incentiva a gente e motiva.

**3. (?) Como aluna, como você entende a relação do tutor contigo, como ele atua, ou melhor, como eles atuaram contigo e como você entende que eles poderiam estar atuando com o professor nessa demora, você acha que o tutor, essa demora toda, você conseguiu entender que foi porque ele não tinha um contato direto com o professor, porque o professor estava muito distante, ele de repente não tinha a informação que você precisava?**

Hum, não sei te dizer, não consigo ... porque assim, essa parte que eu não tive acesso ao tutor, é porque eu não tive mesmo, o tutor era o professor, eu acho que o professor estava muito ocupado.

**Então o professor nesse caso estava fazendo o papel de tutor.**

É, ele estava fazendo dois papeis e não sei se ele dava conta.

**Aí talvez ele não estava sabendo atuar como tutor, né?**

Isso.

**Porque o tutor tem um papel especial, ele tem que lidar com o aluno, com o professor, com o coordenador, as vezes com o conteudista.**

Isso.

**Então quando o professor passou a ser tutor, ele perdeu aí alguma informação.**

É, ele perdeu algumas das suas agilidades aí, ficou menos ágil o atendimento.

**Então a atribuição dele como tutor, ele deixou meio de lado, como professor ele poderia ser muito bom, mas como tutor ...**

Como professor sim, porque o conteúdo era dele, as aulas, vídeo aulas eram dele, mas não deu conta, né?

**Certo, isso é bem legal, é bom ouvir isso de quem conhece mais, quem tem formação na área de TI. Nas duas turmas que você fez, você tinha acesso ao número de alunos, de colegas alunos?**

Tinha.

**Quantos alunos em média, por exemplo, na UNIP quantos alunos tinha na turma?**

Ah na UNIP não me lembro, mas na Unisa eram no máximo vinte alunos.

**Nossa que bárbaro, era uma pós?**

Era uma pós.

**E na Federal de Juiz de Fora?**

Na federal era umas trinta alunos.

**Trinta alunos.**

É, uns trinta na verdade.

**Também era pós?**

Era pós e tinha tutor e professor separados.

**Na UNIP você falou que não lembra a quantidade.**

Não lembro a quantidade.

**Não consegue estimar?**

Era bastante, eu acho que mais de 200, porque na verdade, esse curso era oferecido para as pessoas que trabalhavam lá, né?

**Era um curso exclusivo então.**

Isso, eles não ofereciam para fora, era só para os profissionais que trabalhavam lá.

**Esse curso é reconhecido pelo MEC?**

É reconhecido.

**E por último para gente encerrar, a última pergunta, 4. na tua opinião você acha que a atividade do tutor, ela conflita, complementa ou sobressai a do professor?**

De importância, em grau de importância?

**É, em grau de importância, o trabalho desse tutor.**

Ah eu acho que é um trabalho em equipe, não pode faltar um e não pode faltar o outro.

**Você acha que complementa?**

Sim, complementa.

**Em algum momento não sobressai?**

Ah, para o aluno sim, para o aluno sobressai, porque é com quem ele conta. O aluno conta com o tutor, né, ele geralmente não tem acesso ao professor, quando tem, é um acesso mais difícil.

**E conflito, você acha que nessa atividade tem, não acontece aí um pequeno conflito, uma animosidade, um ego inflado, de repente o tutor tem uma titulação maior que a do professor?**

Ah existe casos, que sim.

**Entendi. E para finalizar, você entende que o tutor de fato é estratégico, é na EaD, para evitar evasão do aluno?**

Sim.

**E o sucesso de uma disciplina ou de um curso?**

É de grande importância, ele que dá todo suporte para o aluno, né, ele está na linha de frente. Ele que dá suporte para o aluno, ele que vai ver a necessidade do aluno, media ele com o professor quando ele não consegue resolver. Ele media com todo, as vezes com o técnico, com os problemas técnicos. Às vezes até de secretaria, ele dá os caminhos, né, que o aluno tem que caminhar para poder seguir em frente o estudo.

**Ok, então eu entendo que o instrutor é estratégico, é para a permanência do aluno, ou seja, evitar evasão, e também para o sucesso de um curso.**

Sim, é isso mesmo.

**E ele acaba fazendo o papel de docente também, né, em algum momento. A partir do momento que ele está ensinando o aluno, ele está sendo docente, você concorda com isso?**

Eu acho que ele tem que ser um docente, não é? Um tutor tem que ser um docente, porque para poder lidar com os alunos, né, com as dúvidas. Porque é um papel pedagógico também, né? Não é somente técnico.

**Perfeito, embora ainda não seja uma profissão regulamentada pela Classificação Brasileira de Ocupações, né, ainda tem uma longa discussão, um longo caminho a ser percorrido, mas de todos os seus colegas da área, eu falo colegas porque somos aprendizes, somos estudantes, né, somos professores também, é, todos entendem que o tutor ele também exerce uma função docente ainda não reconhecida, mas que ele também é um docente. Só que ele é um docente subalterno, ou seja, está na base da pirâmide, aonde o professor titular é o que tem o glamour, é aquele que comanda, as vezes ele não tem a titulação que o tutor tem, a mesma dinâmica do trabalho, mas é ele que assina, ele que dá as ordens da disciplina, ele é o dono da disciplina.**

É, ele é o dono da disciplina, ele fica com a fama, né, e o tutor com o trabalho, risos.

**Boa, gostei.**

**Agradecimentos!**

## Aluno 2E

**Apresentação moderador/pesquisa.**
**Apresentação entrevistado (s).**
Aluno 2E, eu tenho 44 anos e moro em Praia Grande – São Paulo.

**Aluno 2E, qual o curso que você fez a distancia, em qual instituição por que você escolheu o ensino a distancia?**

Eu fiz o curso de administração de empresas na universidade de Santo Amaro, na UNISA, e eu escolhi o EaD, o ensino a distancia, pela praticidade, pela flexibilidade de horário e por eu mesmo poder gerir o meu tempo, né?

**Perfeito. Agora vamos para uma das quatro perguntas norteadoras, que essas aqui são as bases para a pesquisa. Na sua visão, Aluno 2E, 1. qual a importância do papel do tutor estar junto a você aluno, para a sua aprendizagem?**

No meu caso, no meu curso de administração, o papel do tutor foi extremamente importante, principalmente pra tirar duvidas, pra acompanhar, pra esclarecimento.

Dificilmente eu teria um curso tão completo como eu tive, se não fossem os tutores.

**Em algum momento você sentiu que o tutor, ele era mais ativo do que o professor ou os dois, na sua visão eram iguais, ou cada um na sua proporção? O que você percebe em relação ao tutor professor?**

Eu posso falar desse tema com propriedade, porque nós tivemos muitos tutores e muitos professores né, então é claro que cada um tem uma característica, eu tive tutores que me identifiquei super, que me deram atenção, que foi reciproco, que super ajudou e colaborou de uma forma grandiosa, e tenho tutores que tive problemas assim, de relacionamento com tiração de duvida, notas não..., enfim, cada um com uma característica diferente. E os professores também, são professores super esclarecedores na matéria, e outros nem tanto, né? Eu acho que cada um tem uma característica.

**Mas o papel deles, eles te deram mais atenção e isso contribuiu para a sua aprendizagem?**

Completamente. É fundamental, foi a grandiosa a diferença de um tutor que colabora, que esclarece e que se interessa, é de grande valia, é gritante a diferença no desenvolver do curso.

**É bacana essa informação. Realmente o tutor tem esse papel né, de acolher o aluno, e não é só o acolhimento e ser gentil, mas é ter o conhecimento e saber transmitir esse conhecimento para o aluno, eu acho que isso é muito importante, você concorda?**

Concordo plenamente, e é exatamente isso que eu gostaria de dizer, que é o que fazia a diferença, né? A gente no curso EaD, as vezes se sente um pouco desamparado, porque precisa de muita disciplina e muita dedicação, o pessoal pensa que é fácil um curso EaD, mas não, é muito mais difícil né, porque precisa de muita dedicação, muita vontade. E quando você tem um apoio de tutores assim interessados, facilita bastante.

**Bacana. Agora vamos para a próxima pergunta. Aluno 2E, na sua visão, 2. Qual a dimensão do trabalho do tutor para educação do século vinte um?**

A dimensão? Eu acredito que seja grandiosa, porque o EaD assim, ele está vindo com uma força muito grande, e eu acredito que vai tomar conta. E o papel dos tutores é fundamental, como eu falei na questão anterior, um tutor se interessar, um tutor que te apoia e te traz esclarecimento, ele te dá condições de manter o curso, de desenvolver o curso e de terminar o curso né, não porque ele te ajuda, mas ele te dá embasamento nas matérias e esclarecimento de tudo.

**Ele te motiva né, ele te leva junto.**

Também.

**É aquele que pega no colo, no sentido virtual né: vamos juntos, não para, você consegue.**

Também tem esse papel, é fundamental.

**Como você bem disse, as vezes na EaD alguns alunos se sentem desamparados, porque assim, é falar com a maquina, não falar diretamente com a pessoa, os encontros, eles são virtuais. Então se esse tutor, de fato, não é um tutor acolhedor e participativo, de fato, fica difícil a aprendizagem do aluno. Acredito que, não sei se você passou por isso ou vivenciou com alguns colegas, que tem alunos que tem medo de perguntar para o professor, e o tutor por levar essa nomenclatura, parece que aproxima mais. Você viveu alguma situação desse tipo ou não?**

Eu tive.

**Teve?**

Tive. Eu tive varias experiências próprias né, porque eu sempre conversei muito, eu sempre participei muito e sempre cobrei ajuda, cobrei esclarecimento, cobrei apoio, né?

**Isso é super importante, né?**

Sim, isso me ajudou muito. Eu tenho amigos que acabaram ficando pelo caminho, por não ter esse canal aberto com o tutor, ou ser envergonhado, ou não conseguir falar

como você diz, com a maquina ou achando que é maquina, mas que não é maquina, né? Por ser prenderem a essa tecnologia, acabaram ficando pelo caminho, a evasão do curso foi muito grande, eu acredito que em partes foi por causa disso também.

**Bacana esse seu depoimento. Então vamos para a próxima pergunta. Na sua visão, 3. você acha que o tutor pode atuar em diferentes frentes, assim como o professor, ele também pode fazer esse acolhimento do aluno, levar essa informação, ou na sua visão você acha que ele pode atrapalhar o trabalho do professor?**

Eu acho que em hipótese alguma. Eu tive vários professores, uns mais interessados, não que tive maus professores, mas sempre tem uns que passam melhor a informação né, que talvez tenha mais conhecimento da matéria ou tem mais a matéria na mão, e outros menos, mas assim, eu não tive professor ruim, eu tive os melhores e outros menos melhores, mas eu acho que em hipótese alguma o tutor atrapalha o professor, pelo menos no meu caso, todos que eu tive, só vieram a contribuir, a somar.

**Bacana. Agora, a ultima pergunta norteadora. Perante isso que você falou, na sua opinião, atividade do tutor, ou seja, o papel do tutor em estar atuando para o aluno, tirando duvida, levando informações complementares e toda essa atividade dele no geral. 4. Você acha que conflita, complementa ou sobressai ao papel do professor?**

Eu acho que complementa, pode ser que num caso ou outro, ele se sobressaia, mas na grande maioria, ele vai complementar. É um trabalho de união, é um trabalho conjunto né, tem ali a matéria, tem as atividades e tudo, e o trabalho do tutor, ele complementa, ele é de extrema importância, em alguns casos ele sobressai, mas normalmente complementa.

**Na sua visão, o tutor, ele é um professor também? Você recebeu o seu tutor também como um professor, aquele que te auxiliava tanto quanto? O que você sente? Você percebe alguma diferença entre o ser tutor e o professor, ou é só a nomenclatura do cargo?**

Em alguns casos sim, em alguns casos não, né? São dezesseis matérias, três

matérias em cada modulo, então eu tive bastante tutores, né? Em alguns casos sim, em outros casos não, mas a grande maioria eu tenho como tutor e como professor, eu não vejo diferença.

**A diferença é só na nomenclatura?**

Só na nomenclatura, até por que, em algumas duvidas eu tirei muito mais duvida com o tutor do que com o professor, por essa proximidade de fórum, de contato mesmo, tecnológico, né?  O contato maior é muito mais com o tutor do que com o professor.

**Nessa sua caminhada na EaD, você vivenciou alguma historia curiosa com algum colega, que você gostaria de compartilhar?**

Ah, teve bastantes historias né, mas que eu me lembre de cabeça, pra compartilhar assim, que vale a pena, eu não me lembro não.

**Algum caso de colegas que essa era a única possibilidade de ter um curso superior, pessoas que eram o primeiro da família, que estavam se formando, pessoas que a EaD permitiu esse acesso?**

Olha, bastantes casos assim. Eu vi pessoas com uma idade mais avançada, até do que eu né, que já não sou tão jovem, que foram atrás do sonho e conseguiram e talvez estão alcançando através da EaD agora, e o meu caso mesmo, é um deles né, eu estou com 44 completando a faculdade agora, que eu comecei antes e não consegui terminar, e com a EaD eu consegui né, então é uma satisfação gigantesca, né? E vem jovens também, jovens que acabaram de sair do ensino médio e partiram para o EaD, pra tirar essa coisa de que EaD é pra quem já está mais velho. Não, não, o pessoal foi junto, eu conheço pessoas de 20, 22 anos que foram e se formaram também, que deram o sangue e que estão super felizes porque conseguiram esse diploma tão suado.

**Bacana.**

**Aluno 2E, você quer acrescentar mais alguma coisa a nossa entrevista ou paramos por aqui? Eu deixo a seu critério, porque as minhas perguntas você já respondeu brilhantemente.**

Ah, eu quero enaltecer mesmo, essa coisa de eu ter conseguido completar o curso EaD, e a importância que ele teve na vida, porque ser graduado hoje, graças ao curso EaD, pra mim é uma satisfação muito grande, e não teria conseguido se não fosse principalmente o apoio dos tutores, tanto presencial, quanto os online né, que eles estavam lá dispostos a tirar duvida, a apoiar, incentivar, porque tem barreiras, tem obstáculos bem difíceis, e se não for esse apoio, a gente não consegue não, viu? Falo de coração, porque eu senti logo, eu senti na pele que se não tiver muita força de vontade e o pessoal ali do apoio, é difícil terminar.

**Ok. Eu vou encerrar a nossa entrevista e agradecer mais uma vez o seu depoimento.**

**Fim.**

## Aluno 3E

**Apresentação moderador/pesquisa.**
**Apresentação entrevistado (s).**
Aluno 3E, eu tenho 64 anos, esse ano eu devo estar fazendo 65, eu moro me Benevides Pará, no estado do Pará, e eu conclui o meu curso de administração, na universidade de Santo amaro, Unisa, e foi concluído agora no mês de dezembro.

**Aluno 3E você fez o curso de administração, na Unisa em São Paulo, e você mora no estado do Pará.**

No Pará.

**Você me disse que tem 64 anos, o que te levou a estudar a distância?**

Pela facilidade, porque eu já tive uma experiência de fazer um outro curso presencial numa universidade conhecida aqui na universidade do Pará, aqui em Belém, e pela distância, o custo, essas coisas todas, me levou a procurar um curso mais barato e também uma universidade que tivesse um nome, alguma coisa assim, que eu pudesse realmente dizer, essa daqui é uma boa universidade, entendeu? Até pela questão é, quando eu procurei a Unisa, foi porque estava na proximidade da minha residência, né, que fica a 30 km da capital aqui do estado e também pelo valor da prestação, né,

porque a outra era quase mil reais e essa daqui eu pago, paguei 300 e pouco, trezentos reais, então existiu a questão de custo, né, e outra coisa, a presencial eu tinha que ter despesa todos os dias, e isso daí estava realmente ficando pesado para mim, então eu resolvi fazer na Unisa, porque é uma vez por semana, facilitou a minha vida, apesar de sentir que não houve diferença na qualidade de ensino, porque eu achei mais complicado o curso EaD, pela dinâmica dele e pela cobrança, pela velocidade das coisas, e você ter que pesquisar em pouco tempo, em poucas horas, para poder você concluir a tempo tudo aquilo que é pedido de atividade, então as pesquisas tem que ser muito mais rápido, ao passo que a outra faculdade, a presencial, eu tinha todo dia isso, mas não tinha essa dinâmica, era um negócio mais lento, então essas foram algumas das razoes que me fizeram procurar.

**Então eu entendi que faltou um pouco de qualidade, aonde você estava ou esse acolhimento desses profissionais dessa outra universidade. Só um esclarecimento, você estudava no Pará, num polo da universidade Santo amaro que fica alocada em São Paulo.**

Sim, em Ananindeua, Pará

**Ah o polo fica em Ananindeua, no Pará ...**

Ananindeua, aqui nós temos dois polos, um em Belém e o outro em Ananindeua, eu moro há 30 km de Belém, Ananindeua, está mais ou menos na faixa aí dos seus 15 km, 20 km, de Belém tá!

**Perfeito, agora vamos para as perguntas mestras, tá?**

Certo.

**Você como aluno da EaD, 1. O que você entende a importância do trabalho do tutor junto ao aluno?** Esse tutor ele foi importante, já que você está formado, o tutor ele foi um profissional importante para você, tão importante quanto o professor? Você entende que o professor e o tutor têm o mesmo papel, ou seja, devem ser configurados professores?

Eu tive, eu tive assim, umas pequenas diferenças entre um e outro, os dois foram

muito importantes para mim, porque o tutor aqui o presencial, ele me tirava aquelas duvidas de imediato, então ele foi muito importante aqui para mim nesse momento de dúvida. Muitas vezes eu ficava um tempo a mais com ele para tirar essas dúvidas. Então, os nossos professores são bons, excelentes, sem nenhum problema, todas as vezes que eu recorri eu fui atendido, mas eu acho que eles, os dois são muito importantes para o ensino a distância, então a gente tem que, a gente tem que valorizar os dois trabalhos. Um eu acho que não deixa de completar o outro sabe! Então os dois tem que andar juntos, caminhar juntos.

**Tá, mas você tinha o tutor presencial, você tinha o tutor EaD, e tinha o professor.**

Isso.

**A minha pergunta é mais focado no seu tutor EaD, tá! O papel do seu tutor EaD ele foi importante, esse tutor EaD te orientava, te acompanhava nos estudos? Entre ele e o professor oficial da disciplina, aquele que comandava, que levava o nome da disciplina, você entende que os dois estavam muito próximos ou o tutor EaD seu era inferior, na questão de conhecimento, e de acolhimento e de cuidado em relação ao professor que você tinha contato somente nas aulas virtuais?**

Todos os dias tiveram a mesma atenção com os alunos, comigo é, é, eu não posso dizer nada, porque assim, todas as vezes que eu recorri a um e a outro, eu fui atendido. Então todas as vezes, por exemplo, que a gente precisava de ir naquele canal para gente conversar direto com o professor, eu tive acesso a isso daí e sempre fui bem atendido pelo tutor, né? Então a mesma coisa o tutor presencial, então eu não tive dificuldade nenhuma, eu achei muito bom isso daí.

**O seu tutor EaD, ele te respondia às perguntas que você tinha, as dificuldades, com brevidade, ele respondia com cuidado, de professor, no tom de professor, de atender o aluno respondendo as duas dúvidas, ou o professor da disciplina respondia mais breve, ou com mais cuidado, com mais conteúdo do que o seu tutor EaD?**

É, o professor, o tutor que nos atendia no EaD, ele realmente ele levava um tempinho

logicamente, porque não é um tutor para cada aluno, então ele tinha que atender outros alunos, mas o tempo era curto, não era um tempo longo, e geralmente quando ele tirava nossas duvidas, ainda assim ele procurava citar alguns artigos para gente ler para gente pesquisar, fazer algumas coisas para conhecimentos maiores, né?

**E isso, era seu tutor que complementava?**

Sim.

**Ok, essa parte já me dou por satisfeita, agora a próxima pergunta, 2. na sua opinião, a EaD, para o Século XXI, né, é o futuro, como é na sua visão a dimensão da EaD para o Século XXI, com o teu olhar de aluno?**

Eu vejo o seguinte, que hoje nós estamos com nível de escolaridade muito baixo, isso daí na questão da educação nacional, tá! De um modo geral. Então hoje, pôr exemplo, se você chegasse e me perguntasse, o que você faria, você preferia entrar numa universidade federal, ou fazer uma universidade particular EaD, eu vou preferir o EaD, porque é, o que a gente observava hoje, a universidade, as universidades federais hoje elas estão perdendo muito com a questão de greve, a gente está olhando isso a todo momento, isso daí na TV, greve, tem gente que ainda não fez nem 2016, não concluiu o seu curso de 2016, então, quer dizer, você hoje, hoje, eu vejo que é o futuro isso dai, e além do mais, as universidades particulares hoje, a presencial, elas estão num valor astronômico, que não condiz com, com o poder aquisitivo de uma classe média, de uma classe pobre.

**Uma classe trabalhadora, né?**

E hoje tem o EaD, que ele vai te dar aí a sua possibilidade de você fazer, com certeza. Então eu vejo para o futuro um negócio muito, muito favorável com o ensino EaD.

**Muito bem, está respondida também essa pergunta, é bom falar com aluno inteligente, né, porque responde tudo perfeitamente. Bem, vamos para a próxima pergunta, na tua visão, 3. Você acredita que o tutor e o professor, eles dois podem trabalhar juntos, e complementar o atendimento ao aluno?**

Eu não só acho, como deve, né? Porque o tutor, apesar dele ter obrigação de saber

também, já que ele é o tutor, ele tem que ter um conhecimento, para poder atender o aluno, né? Mas o professor também, ele é muito importante porque em algumas dúvidas que o tutor venha a ter, eu acho que ele tem que tirar as dúvidas dos dois, né?

**É verdade, o tutor ele tem um papel bastante importante na minha visão, porque ele precisa conhecer a disciplina, ele precisa saber lidar com o professor, ele precisa saber lidar com o aluno, na questão do emocional, tem alunos que precisam de um pouco mais de atenção, outros um pouco menos, então o tutor de fato ele precisa ter um grande jogo de cintura, né? Mas é importante a gente ouvir do aluno, o que ele sente em relação a esse tutor, né? Ele percebe, você deve ter tido vários tutores ao longo do seu curso, certo? São disciplinas diferentes.**

Sim.

**Você percebeu que tinha um que te dava mais atenção e outro que te dava menos atenção, e se isso te atrapalhou em algum momento ou foi ruim?**

É, foi assim, no meu curso, não decorrer desses quatro anos aí, realmente nós tivemos, mas foi um período curto, que foi aquela situação que não tinha tutor, apareceu um tutor, mas ele não se deu bem ali com o sistema, entendeu? Então houve, houve, mas muito breve isso daí, foi muito rápido, então nós não tivemos assim ao longo do nosso curso, coisas que viessem a prejudicar a gente, muito pelo contrário, nós tivemos tutor que nos acompanhou a maior parte do nosso curso aí de administração, dentro do polo de Ananindeua, ele fez a maior a parte do coisa, e a gente sentia que esse tutor ele era bem completo. Ele entendia de tudo, mas quando havia uma dúvida também nossa e dele, ele procurava o professor para esclarecer, então isso daí a gente presenciou isso, mas num tempo muito curto, eu não tenho o que reclamar do nosso tutor presencial, e nem do EaD.

**Na verdade, meu foco maior nessa pesquisa é o tutor EaD, né?**

Sim.

**Por isso que eu te perguntei, dentro dos seus tutores EaD, se você teve um que**

**te atendeu com maior atenção, mais conhecimento e outro que te atendeu, mas que não foi de uma forma tão completa?**

Não, eu não senti diferença nenhuma, muito pelo contrário, a gente percebe que eles têm assim, a mesma atenção que um tem, o outro também tem, não vi nenhuma diferença assim durante meus quatro anos no tutor EaD.

**Perfeito. Agora a última pergunta mestra, para gente poder fechar essa parte da entrevista. 4. Na sua opinião, o trabalho do tutor, ele conflita, complementa ou sobressai ao trabalho do professor? Estou falando do tutor EaD.**

EaD, ok. Eu acho que ele não conflita não, eu acho que ele complementa, eu acho que ele procura aprofundar um pouco mais as questões, né? Eu acho que ele vai mais a fundo do negócio do que o professor, porque o professor ele está ali praticamente, só para orientar os dois lados, né? Mas o tutor ele está mais presencial com a gente, né? Ele está mais direto com a gente.

**Entendi, está mais no dia a dia, acolhendo, respondendo, indicando materiais.**

Isso, está mais presencial, está mais próximo da gente do que o professor, obviamente, né?

**Mesmo sendo distante, ele está presente, é mais ou menos isso?**

Sim, porque você vê mais a proximidade do tutor com o aluno do que o professor, né? Então para mim eu não vou recorrer ao professor, quando eu posso recorrer ao tutor, para depois se houver problema com o tutor, aí sim eu vou procurar o professor logico para tirar minhas dúvidas.

**Agora uma pergunta curiosa, você se sentia mais à vontade em fazer perguntas para o tutor ou para o professor? Eu estou falando o tutor EaD, se você tinha uma dúvida, você tinha mais facilidade, se sentia mais tranquilo ou menos envergonhado, se é que posso usar esse termo, em falar com o tutor ou com o professor, de repente o professor, nossa, será que essa pergunta não é muito tola, eu vou perguntar para o tutor, porque ele está mais próximo. Em algum momento teve essa situação ou não?**

Não, não tive não, não tive até porque né, eu acho que isso vai de aluno para aluno, né?

**Certo.**

No meu caso eu não tive essas dificuldades, para mim eu vou ter a mesma desenvoltura que eu vou ter com o professor, eu vou ter com o tutor, então não tem ... eu não vejo assim, nada que venha ter entendimento para um e para outro, não, não existe, né? Mas eu acho que isso daí vai de aluno para aluno, né? Tem aluno que é mais acanhado, não vai, prefere correr para um tutor, do que para um professor, né? Quer dizer, esse tipo de coisa, né?

**Entendi. Agora eu vou te fazer outras perguntas que não estão tão focadas dentro desses quatro pilares.**

Ok.

**Você teria algum episódio que você vivenciou no decorrer do seu curso que você gostaria de me contar, ou com algum colega, ou com seu tutor EaD, né? Por exemplo, um colega seu que morava muito distante, ou que era o sonho da família dele, você tem alguma história que você conheça de colegas que fizeram EaD?**

Sim, é, eu tenho um amigo meu que ele teve quase um ano, quase não, ele teve um ano, é, que ele teve que fazer o sacrifício muito grande para estar na aula, no dia da aula na faculdade, ele tinha que atravessar o rio, para pegar, porque uma balsa derrubou a ponte, quebrou a ponte, então não tinha como passar carro, tinha que atravessar de balsa, então ele muitas vezes atravessava de barco para pegar o ônibus do outro lado para vir para cá, e chegava as vezes na casa dele, seis horas da manhã de volta.

**Nossa.**

Então, é um sacrifício, quer dizer, eu estou há vinte km do polo de Ananindeua, mas ele não, ele saia da casa dele quatro horas da tarde, para chegar na hora certa aqui, quando ele voltava para residência dele, que ele saia onze horas da noite do polo, ele

só ia chegar, conseguir chegar na casa dele quatro, as vezes cinco, seis horas da manhã, dependendo da balsa, porque a balsa tinha uma hora que ficava muito lenta, né, porque dependia de travessia de carro. Então ele ficava dependente desse fluxo, né? E quando ele ia conseguir chegar na casa dele, eram seis horas da manhã. Então não tive isso aí, praticamente todos meus amigos que estavam participando desse curso aí, eles tiveram essa dificuldade, todos eles ficavam distante, moravam distante, né?

**Eu vou fazer uma outra pergunta, se você não quiser responder fique muito tranquilo, tá!**

Tá.

**Você mora numa cidade um pouco mais evoluída, né, do ponto de vista tecnológico, e de recurso e o polo fica numa região talvez não muito privilegiada né, e tem pessoas de várias regiões próxima aquele polo.**

Sim.

**Você conheceu casos de alunos com dificuldades financeiras, né, ou famílias com dificuldades financeiras que tinham esse sonho de estudar e a EaD permitiu a realização desse sonho dessa pessoa ou dessa família?**

Sim, é, praticamente os colegas, alguns colegas meus, são assalariados, família sem dinheiro para estar bancando uma universidade, e hoje para você ingressar numa universidade federal do Pará, você sabe que a disputa é muito grande, então é, eles não conseguem, se ele vai estudar numa escola, universidade federal do Pará, por exemplo, ele não vai conseguir concluir pela questão do horário dele, porque ele mora distante, não tem como ele fazer isso daí, então a saída que ele tem é exatamente esse curso, porque se ele não faz o EaD, ele não vai conseguir fazer a faculdade, pela distância de onde ele se encontra, pelo custo dela que é alto, né, se você for realmente bancar uma universidade presencial, e o tempo também que ele tem, que ele não tem como dispor esse tempo, então é complicado, então esse curso aí, realmente ele veio solucionar o problema de muitos alunos, inclusive o meu, né?

**Agora a pergunta é para você, tá?**

Tá.

**O que leva uma pessoa informada, porque você é uma pessoa informada, aos 60 anos, entrar numa universidade e se formar? Porque assim, entrar é fácil ok, mas concluir não é um passo tão fácil, e você me disse que ainda vai fazer outro curso, Engenharia Ambiental. Então me conte, o que levou o Aluno 3E a fazer um curso nesse auge da vida, e terminando um já vai fazer o outro?**

Eu vou responder já do final para ir para o início, tá!

**Ok.**

Então, realmente eu estou pretendendo fazer, até porque o meu tutor aqui, fez um esclarecimento, porque eu havia conversado com ele, que ia fazer é, Engenharia Ambiental, aí eu fui conversar com ele, porque eu estava em dúvida se eu fazia a Engenharia Civil ou se fazia a Ambiental, então nós tivemos uma conversa, e ele me esclareceu, e eu estou resolvendo ainda se vou fazer a Ambiental realmente, porque hoje a Ambiental aqui no estado do Pará, ela não teve a explosão que a Civil teve, então eu estou em dúvida nessa parte aí. Agora, é, talvez eu não sei se eu vá ter idade ainda, para concluir minha Engenharia que eu estou querendo fazer, né, até por questão da minha idade, que eu já estou partindo para os 65 anos agora de idade, e esse curso são 5 anos, então provavelmente eu vá me formar com 70 anos. Mas não quer dizer ainda que eu vou parar, porque se eu tiver fôlego eu vou fazer uma outra. Eu vou fazer mais essa engenharia agora, fazer uma pós, aí que eu vou partir para minhas especializações que eu teria que fazer, esse é um fato, tá! Da segunda universidade. O que me levou a fazer uma universidade aos 60 anos de idade, ingressar numa universidade e me formar, foi na realidade é, eu vim de uma família que era pobre, eu passei por todas dificuldades que você possa imaginar, então o que acontece? Eu fui trabalhar aos 12 anos, e com 21 anos, eu estava com minha família formada e eu tive uma escolha a fazer, se eu estudasse eu não sustentava minha família, então eu parti para o trabalho e fui realmente trabalhar, e trabalhei a minha vida toda, dos 12 anos até os 50, quando eu vim me aposentar. Só que eu acabei vencendo na vida e tudo mais, criei meus filhos, hoje eu estou com 8 netos, são três filhos, cada um vivendo a sua vida e tal, então eu não tinha outra coisa para fazer, eu e minha esposa voltamos a estudar, e estamos estudando e não vamos parar, vamos

continuar estudando, porque isso que estamos fazendo aqui era para ter feito aos 19, 20 anos, e eu deixei de fazer, e eu estou concluindo agora, agora eu estou realizando meu sonho.

**Legal, olha que histórias fantásticas.**

**Agradecimentos!**