

# A tutoria na educação a distância da Universidade Aberta do Brasil: percepções sobre formação, interação e atuação

Dulce Márcia Cruz, Carolina Helena Pasta

Centro de Ciências da Educação – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Campus Universitário – Trindade – 88040-900 – Florianópolis – SC – Brasil

dulce.marcia@gmail.com, carol\_pasta@hotmail.com

**Abstract.** This article describes the results of a survey with distance tutors at the Open University of Brazil at the Federal University of Santa Catarina. The main task of tutors in this model of distance education is primarily helping teachers in virtual environments for teaching and learning, especially in matters of communication with students. To check the extent to which tutors are doing or not these and other functions it was applied a printed and virtual questionnaire with tutors's of bachelors and licenciante degrees at the institution's courses. Results showed that they have responsibilities much more related to the progress of the online course and resent the inadequacy of these activities, the qualification as a trainee and their low wages.

**Resumo.** Este artigo descreve os resultados de uma pesquisa com tutores a distância da Universidade Aberta do Brasil na Universidade Federal de Santa Catarina. Nesse modelo de educação a distância os tutores têm principalmente a função de apoiar os docentes nos ambientes virtuais de ensino e aprendizagem, especialmente nas questões de comunicação com os estudantes. Para verificar até que ponto os tutores estão ou não realizando estas e outras funções, aplicamos um questionário respondido de forma impressa e virtual com tutores das licenciaturas e bacharelados da instituição. Resultados mostraram que eles têm a seu encargo praticamente o andamento do curso online e se ressentem da inadequação dessas atividades, da qualificação como estagiários e dos baixos salários.

## Introdução

No século XXI, a educação a distância (EaD) aparece cada vez mais como uma modalidade capaz de atender as novas demandas educacionais, decorrentes da atual ordem econômica mundial. De acordo com Belloni, “educação a distância é uma relação de diálogo, estrutura e autonomia que requer meios técnicos para mediatizar esta comunicação” (BELLONI, 1999; p 20). De fato, esta modalidade se caracteriza por um afastamento de tempo e espaço entre alunos e professores onde o diálogo entre eles ocorre pelo uso intenso de tecnologias da informação e comunicação. Aos alunos isso representa uma grande responsabilidade, a de estudantes autônomos, sujeitos centrais no seu processo de ensino-aprendizagem.

processo de ensino-aprendizagem e organizá-las em um plano de ensino; participar da escolha dos tutores UFSC para a sua disciplina; acompanhar com os tutores a aprendizagem dos estudantes; realizar encontros presenciais viagem ao pólo ou por videoconferência; agendar horários de atendimento aos estudantes por meio das mídias; elaborar e corrigir avaliações junto com os tutores, etc. Os tutores a distância (UFSC) são mediadores entre professores, estudantes e instituição; ocupam um papel central para o ensino de aprendizagem, principalmente por manter um contato constante com os estudantes, esclarecendo as dúvidas, ajudando-os a organizar seu tempo e motivando-os para os estudos; acompanhando suas atividades, orientando, e realizando feedback nos processos de avaliação.

Uma vez que o tutor exerce praticamente o diálogo com os estudantes, são frequentes os questionamentos como: tutor também é professor? Isso não é mediação pedagógica? Segundo Mill, o “docente-tutor” não é exatamente um professor, mas sim um responsável também pela mediação pedagógica independente do termo que recebe.

O que caracteriza este trabalhador é sua função de acompanhar os alunos no processo de aprendizagem, que se dá, na verdade, pela intensa mediação tecnológica. O docente-tutor participa do ensino-aprendizagem mais como um mediador e motivador na relação do aluno com material didático, em busca do conhecimento. Independentemente da denominação que recebe, esse tutor é responsável pela mediação pedagógica da construção do saber de seus alunos. (MILL, 2008, p.115)

Os professores, tutores e outros profissionais formam um grupo no qual precisa haver uma integração quanto a responsabilidades com as tarefas necessárias para que seja possível o bom andamento de um curso. Se, como afirma Belloni, “a educação é e sempre foi um processo complexo que utiliza a mediação de algum tipo de meio de comunicação como complemento ou apoio a ação do professor em sua integração pessoal e direta com os estudantes” (1999 p. 54), na EaD é preciso saberes para atuar em ambientes virtuais de aprendizagem por parte dos professores e tutores, articulados aos saberes específicos da área de conhecimento que estão mediando.

Na pesquisa que estamos realizando, percebemos a importância crescente do trabalho dos tutores UFSC dentro do Moodle (que é o ambiente virtual de ensino e aprendizagem – AVEA – utilizado pelos cursos da UAB). Por essa razão, voltamos nosso foco para verificar não só o que eles achavam da formação oferecida, mas qual sua percepção sobre as funções que estavam desempenhando.

## **Materiais e Métodos**

Em 2009 criamos um questionário que buscou verificar: como os tutores se percebem no processo da EaD? Como descrevem suas interações e suas funções? Como analisam a intervenção realizada pelo professor no processo de ensino e aprendizagem dentro do Moodle? Os questionários que discutiremos aqui foram aplicados em duas versões: a versão impressa foi entregue apenas para os tutores a distância das licenciaturas da UFSC no final do semestre de 2009-2. Do total de 85 tutores recebemos 14 questionários preenchidos representando 12% do total dos cursos. A baixa porcentagem de retorno foi causada pela dificuldade de encontrar os tutores presencialmente na UFSC. Para tentar aumentar a capacidade de generalização dessa pesquisa, criamos uma versão online do questionário através da ferramenta *googledocs* que foi colocada no ar no final de 2010 e divulgada para que os coordenadores de cursos à distância apoiassem seu preenchimento pelos tutores. Dessa vez, incluímos na amostra todos os cursos da UAB, bacharelados e licenciaturas. A grande mudança com relação aos dados anteriores veio de um maior número de respondentes do bacharelado, especialmente dos cursos de

Administração (31), o que trouxe novas informações. Faremos a seguir uma discussão dos resultados obtidos com o questionário impresso, respondido por 14 tutores das licenciaturas, já descrito em Cruz; Silva; Grumiché (2010) comparando com os dados do questionário virtual, que obteve 56 respostas, sendo a maioria (36) respondentes do bacharelado.

## **Resultados e discussão**

### **Descrição e análise dos resultados dos questionários on-line**

Nossa amostra total foi composta por 70 tutores no total, sendo 36 de cursos do bacharelado, 26 de licenciatura e 08 que infelizmente não informaram o curso do qual eram responsáveis. O maior objetivo desse questionário foi avaliar como os tutores enxergam o seu papel dentro da comunidade de EaD. Por essa razão, o questionário ficou dividido nas seguintes seções distribuídas em 28 perguntas abertas e fechadas: Perfil; Atuação na EAD; Atuação Tutorial; Interação; Formação para atuar na EAD; Condições de trabalho.

#### **Perfil**

A amostra online mostra que os tutores da UFSC são predominantemente jovens, entre 26 e 35 anos (56%), porém apresenta uma faixa etária maior nos respondentes do questionário impresso, onde 65% estão entre 18 e 30 anos; as mulheres são maioria nas duas amostragens (63% na impressa e 71% na online) e a primeira amostragem possui um número maior de professoras/es (86%), já que o questionário foi respondido somente por alunos licenciados. Da segunda amostra, 57% também ministram atividades educativas em cursos no ensino presencial. Como dito anteriormente, todos os tutores da versão impressa são Licenciados e grande parte estudantes de pós-graduação (29% mestrando e 21% doutorando), ao contrário da versão online, em que a maioria é bacharelado (63%) ou estudante de especialização (em andamento – 34% e concluída – 21%), o que mostra a diversidade dos processos de seleção dentro da própria instituição.

#### **Atuação na EaD e Atuação Tutorial**

A maior parte dos tutores é experiente, tem mais de um semestre (14,28%) ou mais de um ano (50%) de experiência como tutor. Os tutores possuem outra experiência com EaD desempenhada no papel de aluno, um terço na versão impressa e um maior número na versão online, 59%. A maioria dos respondentes online (70%) trabalhava com mais de uma disciplina, contrastando com as respostas impressas, em que todos os tutores trabalhavam com somente uma disciplina.

Outra questão que obteve respostas bem distintas foi se os tutores possuem um horário fixo para cumprir suas funções. Na versão impressa, afirmou que não tem horário fixo, contra 71% da versão online. O trabalho de tutoria é realizado em vários momentos, sendo 41% no horário noturno, 14% matutino e 18% vespertino. Pelas respostas, os tutores recebem esses horários definidos para trabalhar pois somente 38% disseram que escolheram por conta própria esses horários. Os tutores afirmam (82% na versão online e 93% na impressa) que o tempo disponibilizado é suficiente para alcançar os objetivos traçados para a função de tutor a distância. A grande maioria dos tutores que responderam o questionário online (71%) atende somente um pólo, contra 36% que

atendem de um a dois e 64% que atendem de quatro a treze, uma quantidade grande se pensar em todas as funções do tutor. Por conta desta distribuição, 64% dos tutores do questionário online trabalham com um número pequeno de alunos, até 30 alunos; 43% de 50 a 90 alunos no questionário impresso. Esse número de estudantes, associado à quantidade de pólos que os tutores atendem, evidencia que os cursos da licenciatura tendem a delegar mais alunos aos tutores.

Uma questão desse item pedia que o tutor classificasse as funções que considera executar em sua prática tutorial em quatro graus (não executa; executa pouco; executa em partes; executa integralmente). Nosso objetivo era verificar qual sua percepção sobre o trabalho que estava exercendo, levando em conta as críticas que vem sendo feitas de que esse profissional estaria substituindo o professor na EaD (ZUIN, 2006). Dentre as funções exercidas, listamos no questionário inicialmente as que são colocadas para o professor e na sequência as que são do tutor sem diferenciá-las. Estas informações constam do Guia do Tutor das Licenciaturas da UAB/UFSC, um manual que é entregue aos tutores durante a formação. As primeiras funções, direcionadas ao professor, como seria de se esperar, mostraram um alto índice negativo: 66% (online) e 72% (impresso) não executa ou executa pouco a função de estabelecer os fundamentos teóricos do projeto do curso. Chama atenção que 7% julgaram que a executam integralmente, na duas amostragens, uma manifestação de que parte dos tutores estão assumindo uma tarefa que é do professor dentro do modelo da UAB. Da mesma maneira, 68% (online) e 50% (impresso) marcaram não selecionar e preparar todo o conteúdo curricular, apesar de que 22% (online) 36% (impresso) afirmaram executar em partes, o que mostra uma cooperação com o professor da disciplina nesse sentido. Com relação a identificar os objetivos referentes às habilidades dos alunos vemos que há uma participação maior dos tutores, já que apenas 38% não executam, enquanto o restante de alguma maneira exerce essa função que seria do professor.

Quanto a definir a bibliografia básica do curso, tarefa do professor, 63% dos tutores não a executa, porém ainda há respondentes que exercem essa função. Isso acontece da mesma forma com a bibliografia complementar do curso, mas menos da metade (48%) dos tutores não executa essa função. Nota-se então que essa tarefa do professor está sendo cada vez mais entregue nas mãos do tutor, principalmente no que diz respeito ao que acontece durante o curso. Os mesmos resultados são encontrados na versão impressa do questionário, mostrando que assim como os cursos de licenciatura como os de bacharelado estão de fato dando tarefas ao tutor que não se enquadram na proposta da UAB.

Como veremos a seguir, se a definição do material didático está sendo feita em partes pelo tutor, sua produção está sendo feita pelo professor: 68% dos respondentes do questionário online afirmou que não executa essa tarefa. Somente seis tutores afirmam realizar essa tarefa em partes. Já no questionário impresso, respondido por tutores da licenciatura, metade dos respondentes afirmou que elaborou material didático integralmente ou em partes. Uma hipótese para esse índice pode ser a maior alfabetização midiática dos tutores em relação aos professores. Mas também pode significar que essa função docente tem sido delegada sem que eles tenham formação ou mesmo responsabilidade para isso.

Quando a função está voltada à comunicação, vemos que a tabela de funções da UAB se confirma nas respostas. Na comunicação com os alunos os tutores assumem a responsabilidade, pois 86% (questionário online) e 93% (questionário impresso) executam integralmente ou em partes a gestão do ensino e aprendizagem especialmente as funções de motivação, orientação, acompanhamento e avaliação dos estudantes. Essas funções se mostram prioritárias a partir das perguntas seguintes, quando listamos separadamente as tarefas de apoio à aprendizagem dos alunos. As respostas mostram que 84% (online) e 86% (impresso) executam integralmente a função de motivar os estudantes e praticamente todos os tutores (88% e 93%) executam integralmente a função de orientar e avaliar os estudantes. Vemos assim que os tutores dos cursos de licenciatura e de bacharelado estão cumprindo seu papel de incentivador na EaD.

As perguntas seguintes visavam verificar mais especificamente as funções docentes. Os dados apontaram que 71% (online) e 77% (impresso) dos tutores avaliaram-se como sendo profissionais participantes de um coletivo em um projeto de ensino superior à distância. O trabalho cotidiano dos tutores se mostra nas questões seguintes. Esclarecer dúvidas através de fóruns de discussão pela Internet é executado integralmente por somente 46%. É preocupante que sete tutores dizem não executar essa função, tão importante no processo de ensino-aprendizagem. No questionário impresso 75% dos tutores afirmaram executar integralmente essa tarefa, apontando talvez uma dificuldade por parte dos tutores que responderam o questionário online em utilizar a ferramenta Moodle. Esclarecer dúvidas através de telefone é realizado por 62% (online) e 93% (impresso). Esclarecer dúvidas através de emails ou mensagens instantâneas por 77% (online) e 75% (impresso). Nota-se que o instrumento mais utilizado como meio de comunicação pelos tutores que responderam o questionário online é o e-mail, ferramenta que não estimula a integração dos participantes, já que usualmente as trocas se dão individualmente, de tutor para aluno e não de tutor para todos os alunos. Da mesma maneira, a forma de comunicação mais utilizada pelos tutores do questionário impresso foi o telefone, que igualmente não promove a interação entre aluno-aluno. Quanto a participação em videoconferências 46% (online) e 43% (impresso) dos tutores disseram executar integralmente e 31% e 29% (idem) executar em partes, demonstrando que mesmo ser esta uma função exercida mais pelos professores, num momento que parece reproduzir a sala presencial, os tutores estão participando.

A animação da comunidade virtual é realizada pelos tutores do questionário online fortemente, tanto que somente quatro tutores disseram não executar essa função. O resultado é diferente no questionário impresso, em que somente 14% diz executar integralmente essa tarefa. Uma possibilidade para essa divergência é que os tutores da licenciatura (questionário impresso) não recebam um incentivo para animar o espaço virtual e que falte uma capacitação para os tutores se sentirem capazes de criar esses espaços coletivos.

As últimas perguntas dessa lista tratavam da seleção de material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e sobre a participação nos processos avaliativos de ensino-aprendizagem. A seleção dos materiais conta com a participação dos tutores em 48% (online) e 57% (impresso) e a avaliação também está fortemente baseada em seu trabalho. Pelo sistema tutorial da UAB/UFSC, a função de avaliação é distribuída entre os professores e tutores. Ao responder sobre a função de avaliar os estudantes, 63% (online) e 57% (impresso) afirmaram que executam integralmente e 23% (online), 29%

(impresso) executam em parte. Já ao responder sobre como participam no processo avaliativo, essa porcentagem baixou um pouco, sendo que nas duas amostragens metade dos tutores executa integralmente e 38% (online) e 22% (impresso) executam em partes. Uma hipótese suscitada é que mesmo avaliando os alunos na prática, o tutor não se sente seguro para afirmar que é responsável pelo processo avaliativo como um todo.

### **Interação**

Neste item, bastante significativo dentro dos objetivos traçados por esta pesquisa, pois trata da relação estabelecida entre tutores e estudantes, encontramos dados que detalham as funções comunicacionais e motivacionais vistas na tabela da UAB. As interações dos tutores com os estudantes mostraram-se muito alta, com 84% e 86% (online e impresso) dos respondentes afirmando que interagem muito alunos, contra apenas 09% e 07% (idem) que interagem pouco. Da mesma forma ocorre a interação com o tutor pólo, porém somente na versão online, em que 61% respondeu que interage integralmente, contra 02% que não interage. No questionário impresso o resultado é diferente, 43% dos tutores da UFSC responderam que interagem pouco com os tutores pólo contra apenas 21% que interagem muito. Dessa forma, percebe-se que existe comunicação entre o tutor pólo e o presencial nos cursos do bacharelado, fato importante para um bom desenvolvimento da disciplina, porém o mesmo não ocorre nos cursos de licenciatura mostrando que essa parceria não se faz com intensidade, representando um atendimento ao aluno mais esporso ou, pelo menos, que não acontece sob uma forma colaborativa ou em equipe por parte dos dois agentes.

Numa outra questão, pedimos ao tutor para avaliar a atuação do/da professor/a da disciplina com relação à interação com os alunos. Essa interação junto aos estudantes é julgada pouco satisfatória por 39% (online) e 43% (impresso) dos respondentes, o que parece demonstrar uma crítica ao trabalho dos professores ou uma constatação da ausência destes no cotidiano, já que apenas 11% (online) e 36% (impresso) dos tutores consideraram essa interação muito satisfatória.

Ao serem perguntados se realizavam tarefas que não eram da competência do tutor, a maioria, 50% e 57% (online e impresso) considerou que às vezes ou esporadicamente executava, enquanto 18% e 22% (idem) afirmou executar frequentemente e 5% e 7% (idem) disse que sempre o fazem. Apenas 20% e 14% (idem) dos respondentes afirmou que nunca executa tarefas que não são da competência de um tutor. Essas respostas mostram de alguma maneira que os tutores de ambas amostragens se percebem trabalhando em outras funções que não as que lhes foi demandada pelo Guia do Tutor.

Talvez um complemento a essa resposta seja dada pela pergunta seguinte que pedia que o tutor pensasse em sua prática tutorial e respondesse se se via atuando como um docente na EaD. As respostas positivas somaram 84% e 74% (online e impresso) que se viam atuando como um docente na EaD, o que de certa maneira reforça que das tarefas executadas que não eram de sua competência talvez estivessem aquelas que deveriam ser dos professores. Ou, por outro lado, demonstra que os tutores se percebem atuando como docentes, mesmo que não recebam ou não sejam reconhecidos por isso.

## Formação para atuar na EaD

Com o objetivo de saber que tipo de formação os tutores receberam sobre suas funções e tarefas, elaboramos algumas perguntas quanto a preparação para sua atuação tutorial, o que acreditavam que se espera deles dentro deste modelo educacional e o que esperam aprender nestas situações formativas. Conforme as respostas encontradas nos questionários recebidos, todos os tutores receberam formação para atuação tutorial, sendo essa capacitação oferecida majoritariamente pelo Laboratório de Novas Tecnologias (LANTEC)/CED<sup>3</sup>. Para 30% dos tutores questionados virtualmente esta formação ocorreu antes da produção no curso o qual iriam atuar, enquanto que 41% dos tutores foram capacitados durante a produção e com desenrolar do curso, mostrando que não há preocupação com a formação dos tutores antes do processo iniciar. Pelo contrário, no questionário impresso, a maioria (61%) respondeu que a formação foi realizada antes do curso iniciar, contra 28% que foram capacitados durante o curso, o que mostra que esse trabalho é mais intenso antes das aulas começarem. Essa diferença entre os questionários impresso e online parece indicar que a preocupação dos cursos de licenciatura é de que seus tutores já cheguem a suas tarefas tutoriais com a formação realizada, tendo mais tempo para realizar suas atividades dentro do curso. A formação realizada aconteceu no formato de oficina para 50% (online) e 41% (impresso) das respostas, via utilização de material impresso para 5% (online) e 21% (impresso), 7% (online) e 17% (impresso) por meio de tutorial no AVEA, enquanto outros 2% (online) e 14% (impresso) assinalaram a opção que abrangia uma formação por atendimento individualizado sempre disponível. Este último dado, principalmente no questionário online, é extremamente baixo se considerarmos que os tutores podem necessitar de apoio da equipe de formação durante todo o curso, mas a percepção que eles têm desse atendimento continuado é bem inferior ao que foi dedicado no início da formação.

A pergunta seguinte indagava sobre como a formação deveria ser oferecida. Pelas respostas, os tutores parecem inicialmente concordar com a metodologia de capacitação adotada em 2010, pois 52% e 46% (online e impresso) sugeriram que a formação acontecesse de modo presencial. Por outro lado, 16% e 33% (idem) pediram que houvesse atividades no AVEA, contra só 7% e 17% (idem) das que foram oferecidas como tutorial no ambiente virtual. É interessante citar que 5% e 8% (idem) pediram que a formação fosse por videoconferência, ou seja, uma considerável parcela da amostragem consultada acredita que a capacitação poderia acontecer via online, bem diferente do que aconteceu de fato.

A pergunta seguinte pedia que o tutor indicasse o grau de contribuição destas atividades formativas para a realização da sua ação tutorial diária. No quesito domínio do conteúdo específico para trabalhar na disciplina, 68% dos respondentes do questionário online afirma que a atividade contribuiu para sua formação parcialmente ou integralmente, contra 18% que afirmam não ter contribuído. Pelo contrário, na versão impressa, a maioria respondeu que não houve contribuição (79%) ou houve pouca contribuição (21%), o que mostra que o conhecimento da disciplina é considerado um pré-requisito na contratação para o desempenho para esta função e não é um assunto tratado na formação para a EaD.

Com relação à capacitação para as mídias, dentro do questionário online apenas 5% considerou que a formação não contribuiu em nada, enquanto 43% considerou contribuição moderada e 25% contribuição integral. Já no questionário impresso apenas 14% considerou que a formação contribuiu muito, enquanto 43% consideraram

contribuição moderada e 43% pouca ou nenhuma contribuição. Esse dado pode mostrar que a formação nos cursos de licenciatura não tem como ponto forte o embasamento para usar as mídias, o que seria no mínimo inadequado, já que se sabe que nas licenciaturas tradicionalmente não há formação inicial que envolva o uso das tecnologias de informação e comunicação. Ou talvez os tutores não perceberam as informações recebidas como novidades nesse aspecto, já se considerando alfabetizados para utilizar as tecnologias da EaD, seja por experiência anterior, seja por conhecerem essas ferramentas em sua vida pessoal ou acadêmica. De qualquer maneira, fica claro que não houve um aprofundamento nas questões midiáticas mais voltadas à educação, envolvendo aspectos comunicacionais ou de mediação pedagógica, que poderiam ter sido, isso sim, um diferencial na formação. Pode ser também um indício de que a formação para as mídias tem sido feita de forma instrumental e básica, privilegiando os aspectos técnicos em detrimento a outros que aparecem com o uso, tais como a sociabilidade, construção de comunidades virtuais ou mesmo os desafios da comunicação midiática.

O quesito seguinte pedia a contribuição da formação com relação ao conhecimento e informação sobre EaD. Pelas respostas, a formação foi importante, pois para 27% (online) e 36% (impresso) dos tutores responderam que esta atividade contribuiu muito e para 43% e 29% (idem) contribuiu moderadamente para conhecer os fundamentos da Educação a Distância. A avaliação da formação no questionário online nesse caso foi positiva, pois houve aprendizagem se considerarmos que 61% afirmou anteriormente que já tinha experiência anterior com a modalidade. Por outro lado, se considerarmos que apenas 12,5% dos tutores tinha menos de um semestre com atuação tutorial, ou seja, a maioria já tinha passado antes por uma formação, vemos que, ou ela não foi significativa, ou não foi suficiente, ou houve mudanças importantes e novidades no modelo UAB que justificaram a percepção de uma aprendizagem maior e esse índice aumentado de contribuição. O mesmo ocorre no questionário impresso onde apenas 29% dos tutores tinham menos de um semestre com atuação tutorial e 43% afirmou anteriormente que já tinha experiência anterior com a modalidade.

No quesito contribuição para o modelo de tutoria, no questionário virtual, a formação contribuiu muito para 38% dos tutores, 41% diz que contribuiu moderadamente e somente 5% afirmou que a formação não teve nenhuma contribuição no seu fazer cotidiano. Levando em consideração que metade dos tutores possui mais de dois semestres de tutoria, o fato de que a capacitação continue contribuindo para a formação do tutor indica que existe uma preocupação com a continuidade do ensino e não somente em algo pontual. Pelo contrário, no questionário impresso, a formação contribuiu muito para apenas 29% enquanto parece não ter sido uma grande novidade para mais de 64%, pois 36% consideraram que contribuiu moderadamente e pouco para 28%. Essas respostas estão relacionadas ao perfil dos respondentes que em sua maioria já tinham alguma experiência anterior com a EaD, com apenas 29% tendo menos de um semestre como tutores, o que talvez coincida com a resposta justamente de muita contribuição para os mesmos 29%. Mostra também que a formação não foi pensada de modo a atender às necessidades dos tutores, especialmente os que já tem alguma experiência e que tem questões muito mais detalhadas e problemas práticos sendo vivenciados e que poderiam ser tratados para que avançasse seu conhecimento. Pode-se concluir que a formação oferecida é tratada como uma inicial e não como uma



continuada, o que deveria ser revisto, já que a maioria já tem alguma experiência. Por essas respostas, podemos considerar que a formação para os tutores é feita de forma a considerar sempre iniciantes os tutores a cada vez, deixando de adicionar novas questões ou mesmo de tentar aproveitar o conhecimento produzido a cada semestre. De certa maneira, a formação oferecida acaba sendo mais uma obrigação contratual do que um espaço de crescimento profissional.

### **Condições de Trabalho**

No fechamento do questionário perguntamos sobre a avaliação que os tutores faziam sobre as condições de trabalho, a satisfação com seu enquadramento funcional e a remuneração e quais sugestões teriam de melhoria nessa situação. A tabulação das respostas mostra um panorama muito negativo, pois apenas 28% dos tutores se disse satisfeito com a remuneração recebida pelas atividades que executa, contra 46% que se dizem muito insatisfeitos, pois não acham justo a atividade de tutoria ser enquadrada como estágio e 40% se diz insatisfeito pois as atividades que executa são incompatíveis. No questionário impresso somente um tutor se disse satisfeito. As duas questões mais assinaladas referiam-se à inadequação das atividades (40%) e a qualificação do tutor como estagiário (46%).

Outra questão aberta perguntava aos tutores quais melhorias poderiam ocorrer nas condições de trabalho dentro da UAB/UFSC. Dos 56 tutores do questionário online,

34 responderam essa questão. O ponto mais comentado foi a remuneração, que os tutores consideram inadequada para a exigência de contratação e do trabalho realizado. Outro ponto marcante na fala dos tutores foi a necessidade de haver uma capacitação continuada e mais aprofundada, mostrando o interesse por parte dos tutores em aprender mais sobre EaD, as mídias utilizadas e principalmente sobre as ferramentas que podem ser usadas para tornar o AVEA atrativo e fundamental para os alunos.

### **Conclusão**

A análise da replicação do questionário para os tutores mostrou uma diferença entre licenciaturas e bacharelados que é inesperada, já que todos são cursos a distância da mesma universidade, dentro de um modelo da UAB que deveria ser mais semelhante. Mas é um sinal de que, dentro de uma mesma instituição, modelos diferentes de docência e tutoria à distância e seus respectivos processos de formação, convivem sem que haja uma troca desse conhecimento ou mesmo que isso seja reconhecido pelas instâncias oficiais da universidade como por parte dos agentes que ensinam dos diversos cursos.

Outra percepção final que vale ressaltar aqui é que é importante fazer esse levantamento longitudinal para verificar a aprendizagem que os atores estão construindo durante o processo. Na entrada do quarto ano de oferta dos cursos, com professores e tutores continuando a trabalhar na EAD, já podemos perceber que estamos acumulando experiência, tendo, tanto professores e tutores como a própria instituição, aprendido e buscado aperfeiçoar não só os processos de ensino e aprendizagem a distância, mas também a gestão e a regulamentação dessa modalidade nova na instituição.

Por essa razão, apresentamos um projeto de renovação que pretende continuar investigando essas questões do projeto matriz, principalmente escolhendo um enfoque mais aprofundado nos diálogos que podemos encontrar nos fóruns de aprendizagem. Com essa visão, agora micro, pretendemos esclarecer muitas questões, dúvidas e obter novos insights sobre a EAD que está sendo feita no dia-a-dia da UAB/UFSC.

## Referências

- ALONSO, K. M. (2008) Tecnologias da informação e comunicação e formação de professores: sobre rede e escolas. Revista Educação e Sociedade: Campinas, vol. 29, n.104. (p.747-768) Outubro, 2008. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br> (Acesso em agosto de 2009)
- BELLONI, M. L. (1999) Educação a Distância. Campinas, SP: Autores Associados, 1999.
- CRUZ, D. M. ; SILVA, P. R. F. ; GRUMICHE, M. C. D. . Mídias e Linguagem (ns) na EAD: Um estudo da mediação pedagógica nos cursos a distância da UAB/UFSC. 2010. (Relatório de pesquisa).
- GUIA DO TUTOR, UFSC (2009). Licenciatura em Matemática à distância.
- GUTIÉRREZ, F.; PRIETO, D. A (1994) Mediação Pedagógica. Educação a Distância alternativa. Campinas, SP: Papirus, 1994.
- MILL, Daniel Ribeiro Silva et al. (2008) O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância: o tutor e sua importância nesse processo. Cadernos da pedagogia (UFSCar Online), v. 2, p. 112-127.
- ZUIN, Antonio. (2006) Educação a distância ou educação distante? O programa Universidade Aberta do Brasil, o tutor e o professor virtual. In: Educ Soc., Campinas, v. 27, n. 96, p.935-954, Especial – out. 2006. Disponível em <<http://www.cedes.unicamp.br>> Acesso 02 de Julho de 2010