



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ  
CENTRO DE EDUCAÇÃO, COMUNICAÇÃO E ARTES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS, NÍVEL DE MESTRADO**

**LUCIANE DA SILVA BASSANI**

**A TUTORIA NOS CURSOS EaD NO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ: UMA VEREDA  
EM CONSTRUÇÃO**

**CASCADEL – PR  
2022**

LUCIANE DA SILVA BASSANI

**A TUTORIA NOS CURSOS EaD NO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ: UMA VEREDA  
EM CONSTRUÇÃO**

Dissertação apresentada à  
Universidade Estadual do Oeste do  
Paraná – UNIOESTE – para obtenção  
do título de Mestre em Letras, junto ao  
Programa de Pós-Graduação *Stricto  
Sensu* em Letras - nível de Mestrado -  
área de concentração Linguagem e  
Sociedade.

Linha de Pesquisa: Linguagem: Práticas  
Linguísticas, Culturais e de Ensino.

Orientadora: Profa. Dra. Beatriz Helena  
Dal Molin

CASCADEL – PR  
2022

**Ficha de identificação da obra elaborada através do Formulário de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da Unioeste.**

Bassani, Luciane

A Tutoria Nos Cursos Ead de Letras Libras Licenciatura do Neaduni (UNIOESTE) Uma Vereda em Construção / Luciane Bassani; orientadora Beatriz Helena Dal Molin. -- Cascavel, 2022.

93 p.

Dissertação (Mestrado Acadêmico Campus de Cascavel) -  
- Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Centro de Educação, Programa de Pós-Graduação em Letras, 2022.

1. TUTORIA . 2. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. I. Dal Molin, Beatriz Helena , orient. II. Título.

LUCIANE DA SILVA BASSANI

**A TUTORIA NOS CURSOS EaD NO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ: UMA VEREDA  
EM CONSTRUÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras, em cumprimento parcial aos requisitos para obtenção do título de Mestra em Letras. Área de concentração Linguagem e Sociedade, Linha de pesquisa: Linguagem - Práticas Linguísticas, Culturais e de Ensino, APROVADA pela seguinte banca examinadora:

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Beatriz Helena Dal Molin  
Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE)  
Orientadora

---

Profa. Dra. Raquel Amorim dos Santos  
Universidade Federal do Pará (UFPA)  
Membra Efetiva (convidado)

---

Profa. Dra. Josimayre Novelli  
Universidade Estadual de Maringá (UEM)  
Membra Suplente (externo)

---

Profa. Dra. Lucia Terezinha Zanato Tureck  
Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE)  
Membra Efetiva (da Instituição)

---

Prof. Dr. José Carlos dos Santos  
Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE)  
Membro Suplente (da Instituição)

Cascavel - PR, setembro de 2022.

*Dedico esta dissertação inteiramente à minha professora orientadora Beatriz Helena Dal Molin, que me manteve focada na trilha certa para a conclusão satisfatória deste projeto. Grata por sua orientação preciosa.*

## AGRADECIMENTOS

***Eu Agradeço***  
*(Vinicius de Moraes)*

*Eu agradeço  
Eu agradeço a você  
Muito obrigado por toda a beleza que você nos deu  
Sua presença, eu reconheço  
Foi a melhor recompensa  
Que a vida nos ofereceu*

*Foi muito lindo  
Você ter vindo  
Sempre ajudando, sorrindo, dizendo  
Que não tem de quê*

*Eu agradeço, eu agradeço  
Você ter me virado do avesso*

*E ensinado a viver  
Eu reconheço que não tem preço  
Gente que gosta de gente assim feito você.*

Agradeço a Deus, por ser o meu porto seguro, minha fonte de fé e de coragem, por me proteger em todas as viagens, que não foram poucas, e em todas as mudanças que precisei fazer na minha vida para alcançar esse sonho.

Ao meu marido Albino Bassani, por todo apoio, incentivo e paciência nessa fase. Foram muitos os momentos em que convivemos com a distância, mas, mesmo assim, sempre se fez presente, preocupado e atencioso. Obrigada por apoiar as minhas escolhas, sonhar comigo e embarcar nesta viagem que se chama vida ao meu lado.

Da mesma forma, agradeço a sua família Bassani, por sempre compreenderem as minhas ausências, respeitar e incentivar as minhas escolhas. Acreditem, essa conquista também é de vocês. Serei eternamente grata.

Agradeço às minhas duas filhas: Luana e Luma, que são a minha maior razão de viver e lutar pela vida. São os presentes que Deus me deu. Grata pela compreensão dos momentos em que fiquei distante e também por sempre me auxiliar para que esse sonho acontecesse. Ele também é de vocês!

À minha mãe Zelir, que sempre me incentivou e me deu carinho nos momentos difíceis quando a jornada mostrava alguns espinhos. Sei que a senhora se dedicou muito e é difícil nominar todos os seus adjetivos, mas desta

conquista a senhora faz parte! Serei eternamente grata à senhora!

Ao meu pai, João, formado na faculdade da vida, mas sempre com ensinamentos sábios para repassar. A sua sensibilidade mostra o quanto devemos lutar por aquilo que amamos e que nos faz feliz.

Às minhas irmãs, que fizeram parte da fase mais doce e genuína da vida: a minha infância. Foram tantas descobertas, experiências e momentos compartilhados, os quais contribuíram para a minha formação como ser humano, tecendo nosso campo imaginário com tantas histórias que ouvíamos de nossos pais. Obrigada por serem meus exemplos, por sempre torcerem, incentivarem e aplaudirem as minhas conquistas. Sei que esse sentimento é o mais puro e verdadeiro.

Agradeço em especial à minha amada orientadora, Beatriz Helena Dal Molin. Foi uma benção tê-la em minha vida e por isso agradeço profundamente a Deus! Pessoa tão especial que tem um coração e uma capacidade genuínos. Além de todo o seu potencial como orientadora, o qual muito me auxiliou ao longo dessa caminhada, agradeço seus ensinamentos que enriquecem o ser humano, mostrando que é possível sermos felizes na luta pela equanimidade. Serei eternamente grata pelo seu acolhimento de sempre! Gratidão é o que resume todo o meu sentimento a essa heroína!

Agradeço à banca de qualificação do seminário e da qualificação.

À minha amiga Bruna Padilha, estrela que Deus colocou em minha vida, serei eternamente grata pelo seu carinho!

Aos meus amigos, agradeço por serem fiéis e sempre me apoiarem nessa caminhada, àqueles da minha cidade natal, Diamante do Sul-PR, e também a minhas amigas de Guaraniaçu, em especial a professora Lourdes Rota e as tutoras do polo, as quais sempre me deram uma enorme força para que eu alcançasse esse objetivo.

Às amigas que conheci em Cascavel-PR, as quais muito me ajudaram, me deram apoio e dividiram essa etapa especial comigo. Obrigada por tantos momentos divididos!

Agradeço aos funcionários e aos professores do Mestrado em Letras do Programa de Pós-Graduação da Unioeste.

Agradeço à família NEaDUNI, por me apoiarem na presente pesquisa de Mestrado, dando todo o suporte necessário para que tudo fosse realizado.

Agradeço a todos os tutores que fizeram parte da pesquisa, pela dedicação, comprometimento e responsabilidade que depositaram em todas as atividades. Vocês foram as peças centrais para que todo o trabalho de estudo e pesquisa acontecesse com entusiasmo.

BASSANI, Luciane da Silva. **A TUTORIA NOS CURSOS EaD NO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ: UMA VEREDA EM CONSTRUÇÃO**. 2020. 74 p. (Mestrado em Letras) – Programa de Pós-graduação em Letras da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Cascavel, 2020.

**A TUTORIA NOS CURSOS EaD NO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ: UMA VEREDA EM CONSTRUÇÃO**

**RESUMO:** O presente estudo e pesquisa versa sobre o papel da tutoria nos movimentos da modalidade de Educação a Distância (EaD). Buscamos inicialmente, traçar um breve histórico da presença da EaD no mundo e, sobretudo, no Brasil, de modo a entender como esta modalidade se desenvolve, bem como a importância do professor-tutor neste contexto, sobretudo em atenção ao processo compreendido no Núcleo de Educação a Distância (NEaDUNI) da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, com foco no Curso de Letras - Língua Portuguesa e Língua Brasileira de Sinais - Libras e Literaturas Brasileira e Surda - Licenciatura . A intenção deste estudo é realizar um levantamento acerca do perfil dos profissionais envolvidos no processo de ensino aprendizagem na EaD, visando contribuir – a partir da análise de dados – para que o desempenho e envolvimento dos professores-tutores sejam orientados a partir da filosofia do Rizoma, que é norteadora dos trabalhos realizados pelo NEaDUNI. Sendo assim, este trabalho foi tecido a partir de construtos teóricos e de linhas investigativas, baseadas em depoimentos e análises documentais de tutores e discentes do curso de Letras Libras.

**PALAVRAS-CHAVE:** Tutoria. Educação a Distância. Aprendizagem. Licenciatura em Letras Libras.

BASSANI, Luciane da Silva. **A TUTORIA NOS CURSOS EaD NO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ: UMA VEREDA EM CONSTRUÇÃO**. 2020. 74 f. (Mestrado em Letras) - Programa de Pós-graduação em Letras da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Cascavel, 2020.

**TUTORING IN DISTANCE COURSES IN THE DISTANCE LEARNING CENTER OF THE STATE UNIVERSITY OF WEST OF PARANÁ (UNIOESTE): A PATH UNDER CONSTRUCTION**

**ABSTRACT:** The present study and research deals with the role of tutoring in the movements of the Distance Education (EaD) modality. Initially, we seek to trace a brief history of the presence of distance education in the world and, above all, in Brazil, in order to understand how this modality develops, as well as the importance of the teacher-tutor in this context, especially in attention to the process understood in the Nucleus of Distance Education (NEaDUNI) of the Universidade Estadual do Oeste do Paraná, focusing on the Course of Letters - Portuguese Language and Brazilian Sign Language - Libras and Brazilian and Deaf Literature - Degree. The intention of this study is to carry out a survey on the profile of professionals involved in the teaching-learning process in distance education, aiming to contribute - from data analysis - so that the performance and involvement of tutors are guided from the philosophy of Rizoma, which guides the work carried out by NEaDUNI. Therefore, this work was woven from theoretical constructs and investigative lines, based on testimonies and documentary analysis of tutors and students of the Letras Libras course.

**KEYWORDS:** Mentoring. Distance Education. Learning. Degree in Letras Libras.

**SUMÁRIO**

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>1 O SURGIMENTO DO NEaDUNI: NOVAS PERSPECTIVAS PARA O OESTE DO PARANÁ</b>	<b>13</b>
<b>2 UM PEQUENO PANORAMA DA EaD NO MUNDO E NO BRASIL: PELA LINHA DO TEMPO</b>	<b>18</b>
2.1 QUADRO SINTÉTICO DA LINHA DO TEMPO DA EAD NO MUNDO E NO BRASIL	18
2.2 REUNINDO CONCEITOS, DADOS E LEIS RECENTES	22
<b>3 TUTORIA EM PROJEÇÃO</b>	<b>30</b>
<b>4 AS CARACTERÍSTICAS DA EAD DE SEUS ATORES COM FOCO NOS TUTORES PRESENCIAIS E ON-LINE</b>	<b>37</b>
4.1 TUTORES PRESENCIAIS E <i>ON-LINE</i> : SEUS PAPÉIS	48
4.2 OS PAPÉIS DOS ATORES DA EaD: A TUTORIA EM EVIDÊNCIA	55
<b>5 A TUTORIA NO NEADUNI: PROCESSO E PROJEÇÃO</b>	<b>65</b>
<b>6 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b>	<b>69</b>
6.1 PERCEPÇÃO DOS DISCENTES	69
6.2 PERCEPÇÃO DOS TUTORES	76
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>83</b>

## INTRODUÇÃO

A educação aberta e a distância aparece cada vez mais, no contexto das sociedades contemporâneas, como uma modalidade de educação, extremamente adequada e desejável para atender às novas demandas educacionais decorrentes das mudanças na nova ordem econômica mundial (BELLONI, 2001, p.04).

Este trabalho objetiva pesquisar sobre a modalidade de Educação a Distância (EaD) na perspectiva do trabalho realizado pelo professor-tutor. Sendo assim, buscamos realizar um recorte acerca da linha do tempo sobre tal modalidade, contemplando seu surgimento e concepção, principais conceitos, visando ocupar-se, especificamente, de uma análise sobre o desenvolvimento da EaD no Núcleo de Educação a Distância da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (NEaDUNI), em especial em relação à tutoria.

Nesta perspectiva, analisamos os movimentos realizados pelos participantes que constituem-se em um dos atores essenciais para a modalidade de Educação a Distância/ EaD – aqueles que estão mais próximos dos estudantes – ou seja, os tutores que assumem, com seu papel, a função de auxiliar estudantes que necessitam de esclarecimentos e orientações para realizar as atividades destinadas pelos professores-formadores durante o processo de estudo e aprendizagem. Tratamos, portanto, de compreender os papéis tangíveis aos tutores *on-line* e presenciais em suas especificidades e consequente atuação no âmbito do NEaDUNI. Evidenciamos quais são os envolvimento, ações, metodologias e conhecimentos necessários para desempenhar a função de professor-tutor, de modo a lograr o melhor êxito para a aprendizagem dos estudantes, em consonância com os próprios discentes e demais atores dessa modalidade de estudo e formação.

Evidenciamos a problemática da presente pesquisa, sobre a qual, surgem as seguintes indagações: Qual a importância da tutoria para o desenvolvimento das atividades pedagógicas do curso de Curso de Letras - Língua Portuguesa e Língua Brasileira de Sinais - Libras e Literaturas Brasileira e Surda - Licenciatura no âmbito da Unioeste? Qual o papel do tutor, enquanto um legítimo elo entre o professor e os estudantes? Quais as dificuldades e os pontos positivos para a tutoria do Curso de Letras - Língua Portuguesa e Língua Brasileira de Sinais - Libras e Literaturas Brasileira e Surda - Licenciatura?

A temática apontada insere-se sob a ótica de uma pesquisa qualitativa que busca contribuir para o desenvolvimento de trabalhos científicos na área da EaD, tendo como objetivo explicitar o papel da tutoria na efetiva participação no curso selecionado.

Para a realização desta pesquisa, fez-se necessária uma análise aprofundada sobre o perfil dos tutores, a partir de dados coletados por meio de um questionário enviado através do Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem (AVEA/ NEaDUNI), e do acompanhamento dos estudantes no Curso. Sendo assim, percebemos imprescindível a realização de tratamento qualitativo *a priori* a partir do material de análise coletado. Contudo, percebemos também um caráter quantitativo de análise, pois o *corpus* do presente trabalho constitui-se a partir da coleta de informações de estudantes e tutores, de maneira voluntária.

Contamos, ainda, para a elaboração desta pesquisa, com o aporte teórico de diversos autores, que deram sustentação científica à pesquisa qualitativa, além de documentos norteadores, tal qual o Projeto Político Pedagógico do Curso de Letras - Língua Portuguesa e Língua Brasileira de Sinais - Libras e Literaturas Brasileira e Surda - Licenciatura .

Os interlocutores atuantes enquanto suporte teórico para a pesquisa em questão são: Pierre Lévy (1993, 2000, 2003), Gilles Deleuze Félix Guattari (1995, 1997a, 1997b, 1999, 2000), Pretti (1996), Hugo Assmann (1998), Nicolescu (1999), Dal Molin (2003), Silvio Gallo (2007), Moreira (2017), entre outros que versam sobre o tema da tutoria e da EaD. Para início de nosso trabalho, partimos do singular para o múltiplo, para a ele retornar em um movimento de desterritorialização e reterritorialização.

Os pensamentos de Deleuze e Guattari (1995) versam sobre a maneira de buscar a identificação dos encontros – estes que necessitam de conexões e rompimentos, com a finalidade de existência dos pensamentos. Sendo assim, o movimento escolhido para a realização desta pesquisa é o do rizoma que apresenta seis princípios tais como: o princípio da conexão e da heterogeneidade, da multiplicidade, da ruptura a-significante, sendo o quinto e o sexto princípio o da cartografia e de decalcomania. Tais princípios se presentificam nas ações da modalidade EaD/ do NEaDUNI/Unioeste, no sentido mais amplo de sua linha do tempo, contemplando suas concepções e conceitos que foram evoluindo com o passar dos anos. Neste sentido, também se elenca

o desenvolvimento da modalidade EaD na Unioeste, para, teoricamente, nos desterritorializarmos por caminhos do que já se produziu – e vem sendo produzidos – acerca da modalidade EaD no Brasil e no mundo.

## **1 O SURGIMENTO DO NEaDUNI: NOVAS PERSPECTIVAS PARA O OESTE DO PARANÁ**

Temos a considerar que a modalidade de Educação a Distância no âmbito da Universidade Estadual do Oeste do Paraná tem um marco inicial recente, sucedido a partir do credenciamento pela Portaria nº 1051 de 09 de setembro de 2016. No mesmo ano, o Núcleo de Educação a Distância da Unioeste (NEaDUNI) foi contemplado pelo Edital 075 de 2014, dando início às suas atividades didático-pedagógicas, com três cursos de graduação nessa modalidade: Curso de Letras - Língua Portuguesa e Língua Brasileira de Sinais - Libras e Literaturas Brasileira e Surda - Licenciatura, Curso de Letras - Língua Portuguesa e Língua Brasileira de Sinais - Libras - Tradução e Interpretação – Bacharelado, Tecnólogo em Gestão Pública e a Pós Graduação em Língua Inglesa para professores do Ensino Básico.

O primeiro vestibular com ofertas para os cursos EaD ocorreu no dia 09 de abril de 2017, com inscrições aproximando-se de 2000 pessoas, para um quantitativo de 1300 vagas ofertadas para os três cursos. Dada a grande procura pelo Curso de Letras Libras Licenciatura e a oportunização da entrada aos cursos pelo Sistema de Seleção Unificada (SISU) e o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), foram oportunizadas mais 300 vagas, totalizando uma oferta inicial de 1600 vagas, das quais puderam contemplar cidadãos brasileiros que não teriam acesso ao nível superior, a não ser pela modalidade EaD.

O início das atividades nos dez polos pioneiros - assim denominados devido a experimentação inicial do NEaDUNI na modalidade -, deu-se no dia 30 de junho de 2017. A nível de registro, os dez primeiros polos eram sediados nos municípios paranaenses de Céu Azul, Dois Vizinhos, Flor da Serra do Sul, Foz do Iguaçu, Guaraniaçu, Laranjeiras do Sul, Nova Santa Rosa, Pato Branco, Santo Antônio do Sudoeste e Ubitatã. Atualmente, os polos já somam 32 unidades presentes nos estados do Paraná, Rio Grande do Sul e Minas Gerais.

Existe no país o senso comum de que a modalidade a distância pode ser resumida ao emprego de diversas tecnologias digitais síncronas ou remotas que podem ser usadas nos cursos presenciais. Contudo, percebe-se que tal máxima constitui um equívoco, uma vez que cada uma das modalidades – presencial e a distância – possuem seu valor, suas metodologias, suas teorias e seus próprios procedimentos.

A modalidade de Educação a Distância é muito pesquisada desde antes mesmo da própria ascensão das tecnologias digitais. Neste sentido, enquanto uma forma oficial de educação, alguns pesquisadores consideram o nascimento da EaD desde a concepção das primeiras cartas epistolares, conforme Vicente (2018):

O apóstolo Paulo proporcionou ainda que distante, uma forma de comunicação efetiva com as igrejas, supervisionada pela tutoria constante e monitorada desenvolvidas por seus discípulo e ajudantes, como o exemplo do fiel amigo Timóteo, que foi um importante agente para que ao desenvolvimento da metodologia atingisse o objetivo necessário. O processo essencial desenvolvido pelas cartas de Paulo registra um momento ímpar na história do ensino a distância no mundo (VICENTE, 2018, np).

O autor faculta uma fácil compreensão que o sistema de tutoria e a metodologia de atendimento foram construídos de forma idiossincrática, peculiar, apresentando como uma espécie de tutores, os responsáveis pela divulgação da palavra nas igrejas (VICENTE, 2018).

Se reportamo-nos à história da EaD no mundo, encontramos muitos escritos que evidenciam sua efetivação na cidade de Boston, nos Estados Unidos, em 1728, com um anúncio que chamou a atenção de muitos cidadãos da época. Quando o professor Caleb Phillips oferecia um curso de Taquigrafia (uma técnica para escrever à mão de forma rápida, usando códigos e abreviações) para alunos em todo o país, com materiais enviados semanalmente pelo correio. Este foi o primeiro registro de um curso a distância (OLIVEIRA *et al.*, 2019).

Por volta do ano de 1833, na Suécia, a Universidade da cidade de Lund ofertava um curso de composição por correspondência. Seis anos depois, em 1840, a Inglaterra deu início a um curso de Taquigrafia voltado a registrar passagens bíblicas. O incentivador da participação dos alunos se chamava professor Isaac Pitman, cujo objetivo era o de levar os estudantes a escreverem

postais com textos curtos e taquigrafados. Já em 1856, a Alemanha realizou a experiência inédita de ensinar o alemão a distância valendo-se da correspondência (OLIVEIRA *et al.*, 2019).

A partir do século XIX, a modalidade de Educação a Distância passou a ser utilizada em vários outros países para que estudantes que residiam distantes de instituições de ensino, pudessem obter um grau de instrução em nível superior ou para aprimoramento profissional e pessoal. Vários cursos na modalidade EaD foram se configurando nos Estados Unidos, Suécia e Alemanha, bem como na França, na antiga União Soviética, no Japão, na Austrália, na Noruega, na África do Sul, na Argentina, na Espanha e em outros países (PETERS, 2001).

Inicialmente, os cursos na modalidade EaD eram voltados ao aprimoramento profissional ou tratavam de conteúdos complementares para a formação universitária. Com o passar dos anos, a modalidade tornou possível que interessados obtivessem uma graduação completa a distância. Vale evidenciar que esta modalidade a distância sempre teve como foco acompanhar a evolução das tecnologias de comunicação de modo a aprimorar seu contato com os estudantes que a procuravam (PETERS, 2001).

Um dado interessante nos leva a refletir acerca desta modalidade, pois, se observarmos uma sala de aula presencial dos dias atuais, encontramos poucas diferenças entre esta e uma sala de aula presencial de 150 ou 200 anos passados, no entanto não podemos fazer a mesma afirmação da modalidade EaD (PEREIRA; MORAES, 2017).

Diante do cenário da educação mundial e brasileira, é importante destacar alguns pontos e marcos essenciais na historicização da EaD: a) até 1910 os cursos por correspondência eram baseados em materiais impressos; b) de 1910 em diante houve o uso de slides e de propostas audiovisuais como materiais adicionais; c) de 1910 até 1940 - tempo em que o mundo sofreu uma grande devastação com duas grandes guerras mundiais - uma tecnologia avançada para o momento, a rádio, foi utilizada para transmitir conteúdos; d) em 1950, com a presença da televisão, iniciaram-se as primeiras experiências com os telecursos; e) em 1970 a EaD se valeu das tecnologias da TV via satélite e a cabo, que também foram usadas para transmissão de conteúdos; f) de 1990 em diante os cursos passaram a usar o computador (via CD-ROM) e, ultimamente, percebe-

se a ascensão da internet e de várias plataformas para suas salas virtuais, como instrumentos para a socialização dos conhecimentos (PEREIRA; MORAES, 2017).

A partir deste exíguo percurso e, para compreendermos o surgimento da modalidade EaD, no Brasil, evidenciando que essa modalidade de ensino, inicialmente, teve como foco cursos de qualificação profissional. Os primeiros registros datam do ano de 1904, quando foi expresso um anúncio nos classificados do Jornal do Brasil sobre um curso de datilografia (para usar máquinas de escrever) por correspondência.

Nos anos de 1920, o Brasil já possuía alguns cursos transmitidos pela rádio, que se constituía como a mais avançada tecnologia da época, sendo que os materiais de base para os estudantes eram impressos e se destinavam ao aprendizado da Língua Portuguesa, Língua Francesa e também tratavam de temas relacionados à radiodifusão e à cultura, dos quais os materiais eram enviados para os estudantes via correio.

Entre os anos de 1940 e 1950 os cursos mais formais começaram a se configurar e tratavam de temas profissionalizantes. O *Instituto Monitor* foi um dos pioneiros, em ato contínuo o *Instituto Universal Brasileiro* e pela *Universidade do Ar*<sup>1</sup>, patrocinado pelo Senac e pelo Sesc. Até hoje algumas dessas instituições permanecem ligadas à formação profissional e, a título de ilustração, trazemos esta informação colhida pelas *urls* que constam em nossa relação referencial.

Nos anos de 1960 e 1970 várias iniciativas ligadas a EaD se multiplicaram no Brasil em forma de projetos, visando ampliar o acesso à educação formal, propiciar o letramento e a inclusão social de adultos.

O tempo para a EaD possibilitou o agregamento de mais cursos em outros níveis, como o fundamental completo, e, no final da década de 1970, Brasília realizou a primeira experiência de EaD, ofertando cursos de nível superior.

No final dos anos de 1970, muitos brasileiros já acompanhavam os telecursos transmitidos pela televisão, e pode-se dizer que essa modalidade de

---

<sup>1</sup> Em 1947 – surge a nova Universidade do Ar, patrocinada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Serviço Social do Comércio (SESC) e emissoras associadas. O objetivo desta era oferecer cursos comerciais radiofônicos. Os alunos estudavam nas apostilas e corrigiam exercícios com o auxílio dos monitores. A experiência durou até 1961, entretanto a experiência do SENAC com a Educação a Distância continua até hoje.'

EAD estava ainda conectada e amalgamada com formatos antigos, que ainda tinham presentes o material impresso e a rádio.

Essa metodologia de propiciar o acesso a um tipo de formação profissional ou acadêmico esteve presente no Brasil até o início dos anos 90, quando várias universidades se inscreveram e deram início à modalidade EaD.

Em 1996, foi criada a Secretaria de Educação a Distância (SEED), no Ministério da Educação (MEC), fazendo com que a EaD, no Brasil, tivesse uma legislação abrangente que, até os dias atuais, garante a validade de diplomas emitidos pelos cursos nesta modalidade.

Em nossa primeira seção, tratamos de cumprir os objetivos de apresentar uma linha do tempo em forma de quadro sinóptico e apontar as características da EaD, de modo que se possa compreender os papéis que cada ator envolvido no sistema de Educação a Distância tem a desempenhar e qual o seu real envolvimento, ações e metodologias, e conhecimentos necessários para desempenhar sua função no conjunto dos demais atores, de modo a lograr o melhor êxito.

Nos dedicaremos a enfocar, dentre os atores do processo de Educação a Distância, os tutores presenciais e *on-line*, desde os processos seletivos para seu ingresso até sua atuação no ambiente virtual de ensino e aprendizagem (AVEA/NEaDUNI), bem como sua atuação nos polos de apoio presencial.

Como segunda seção, traremos à baila os processos e o histórico da existência da tutoria, as normas e a legislação que ampara este papel, bem como faremos uma retrospectiva de como tem sido a atuação da tutoria de modo geral, atuando na modalidade mediada ou EaD na Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, em específico os tutores que atuam no curso por nós selecionado para o presente estudo, por meio de uma análise realizada após a coleta de dados.

Como terceira e última seção, trataremos de eleger procedimentos já ocorridos na tutoria do NEaDUNI/UNIOESTE, apontando o que foi exitoso e o que necessita ser revisto e aprimorado, sempre a partir da análise dos dados coletados, contribuindo assim, para que a cartografia do NEaDUNI seja escrita por várias mãos, em um processo colaborativo e integrado que busque a criação

de uma ecologia cognitiva<sup>2</sup>no que concerne à modalidade de Educação a Distância.

## 2 UM PEQUENO PANORAMA DA EaD NO MUNDO E NO BRASIL: PELA LINHA DO TEMPO

Apresentamos a seguir, neste primeiro momento, a linha do tempo sobre a presença da EaD no mundo e na União Europeia, em forma de um quadro, a fim de expor uma síntese didática que foi descrita na introdução.

A finalidade deste traçado da linha do tempo é a busca de uma visualidade menos descritiva e mais pontual para que os iniciantes no estudo da EaD tenham uma visão sintética e demarcada.

### 2.1 QUADRO SINTÉTICO DA LINHA DO TEMPO DA EAD NO MUNDO E NO BRASIL

Segue o quadro sintético da linha do tempo da trajetória da EaD para que no aspecto visual se tenha maior visibilidade da presença da EaD no mundo desde 1728 até nossos dias.

**Quadro 1 – Linha do Tempo do surgimento da EaD**

QUANDO?	AONDE?	O QUE, QUEM?
1728	Boston–EUA	Prof. Caleb Philips – ensino de tutoria.
1829	Suécia	Inauguração do Instituto Líber Hermondes, (capacitou 150.000 pessoas).

<sup>2</sup>Baseada em Pierre Lévy (1995) entendemos ecologia cognitiva como o espaço que constitui um agenciamento, de pautas interativas, de relações constitutivas, no qual se definem e redefinem as possibilidades cognitivas individuais, institucionais e técnicas. A ecologia cognitiva constitui um espaço de agenciamentos, de pautas interativas, de relações constitutivas, no qual se definem e redefinem as possibilidades cognitivas individuais, institucionais e técnicas. É nesse espaço de agenciamentos que são conservadas ou geradas modalidades de conhecer, formas de pensar, tecnologias e modos institucionais de conhecimento. A geração de um novo instrumento de conhecimento, que pode ser definido como uma tecnologia intelectual, possibilita, como diz Piaget (1982), do ponto de vista instrumental, construir relações e correspondências novas. São propriamente estas relações que, ao transformar os objetos e os sujeitos do conhecimento, reconfiguram as bases da ecologia cognitiva.

1840	Reino Unido	Inaugurada a primeira escola por correspondência da Europa(Faculdade Sir Isaac Pitman).
1856	Berlim– ALEMANHA	A Sociedade de Línguas Modernas patrocina os professores Charles Toussaine e Gustav Laugenschied para ensinarem Francês por correspondência.
1892	Chicago –EUA	O Departamento de Extensão da Universidade de Chicago criou a Divisão de Ensino por Correspondência para preparação de docentes.
1922	União Soviética	Iniciam-se cursos por correspondência.
1935	Japão	<i>O Japanese National Public Broadcasting Service</i> inicia seus programas escolares pela rádio, como complemento e enriquecimento da escola oficial.
1947	Paris –FRANÇA	Inicia-se a transmissão de aulas de quase todas as matérias literárias da Faculdade de Letras e Ciências Humanas de Paris, França, pela da Rádio Sorbonne.
1948	Noruega	Surge a primeira legislação para escolas por correspondência.
1951	África	Nasce a Universidade de Sul da África, atualmente a única Universidade a Distância da África, que se dedica exclusivamente a desenvolver cursos nesta modalidade.
1956	Chicago – EUA	A TV <i>College</i> inicia a transmissão de programas educativos pela televisão, cuja influência pode rapidamente tomar outras universidades do país que não tardaram em criar unidades de educação a distância, ancoradas, fundamentalmente, nos processos de transmissão televisiva.
1960	Argentina	Nasce a Tele Escola Primária do Ministério da Cultura e Educação, que integrava materiais impressos à televisão e já mantinha um acompanhamento por tutores.
1968	Ilhas da Oceania	É criada a Universidade do Pacífico Sul; essa universidade tinha um caráter comunitário e pertencia a 12 países.
1969	Reino Unido	Foi criada uma Fundação para a Universidade Aberta.
1971	Reino Unido	É instaurada a Universidade Aberta Britânica.
1972	Madrid – ESPANHA	É fundada a Universidade Nacional de Educação a Distância.
1977	Venezuela	É criada a Fundação da Universidade Nacional Aberta.
1978	Costa Rica	É fundada a Universidade Estadual a Distância.
1984	Holanda	É implantada a Universidade Aberta Holandesa.
1985	Alemanha	Criada a Fundação da Associação Europeia das Escolas por Correspondência.
1985	Índia	Implantação da Universidade Nacional Aberta Indira Gandhi.
1987	Europa	Divulgação Da resolução do Parlamento Europeu sobre Universidades Abertas para a Comunidade Europeia.
1988	Portugal	É criada a Fundação da Universidade Aberta de Portugal.

1990	Europa	Implantada a rede Europeia de Educação a Distância, baseada na declaração de Budapeste e o relatório da Comissão sobre educação aberta e a distância na Comunidade Europeia.
1904	Brasil	Primeiro curso de qualificação profissional anunciado nos classificados do Jornal do Brasil, oferecendo aprendizado de datilografia por correspondência.

Fonte: A autora (2020).

Retomamos a trajetória da linha do tempo de modo descritivo, referindo-nos ao Brasil, para que possamos lembrar que, também, em nosso país a EaD possui uma trajetória que remonta há alguns anos.

No ano de 1920, o Brasil contava com os primeiros cursos transmitidos pelas ondas do rádio, novidade tecnológica da época. Os estudantes utilizavam material impresso para aprender Português, Francês e temas relacionados à radiodifusão, cujo bastão estava com a Fundação Roquete Pinto e a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro entre 1922 e 1925. Em 1939, outras iniciativas foram desencadeadas pela Marinha do Exército Brasileiro e, em 1940 e 1950, começaram os cursos mais formais sobre temas profissionalizantes, liderados pelo Instituto Monitor, depois pelo Instituto Universal Brasileiro, pela Universidade do Ar, patrocinado pelo Senac e pelo Sesc. Podemos confirmar que até hoje algumas dessas instituições permanecem ligadas à formação profissional por meio de cursos a distância, confira-se nas referências sobre cursos na modalidade a distância ofertados pelo Senac e Sesc, em 2020.

Em 1943, pelo Instituto Universal Brasileiro; na década de 60, pelo Programa Nacional de Teleeducação; na década de 70, por meio do Projeto Minerva; na década de 1970 e 1980, pelo o projeto Log

os II, foram habilitados profissionais de várias áreas e, mais de 60 mil professores leigos em todo o Brasil.

Ainda se inscrevem na histórica trajetória da EaD no Brasil, o projeto TV Escola, ofertado pelo MEC, os Telecursos de 1º e 2º graus e o Telecurso 2000, além do mais recente e bem sucedido exemplo de EaD que é o Proformação, programa desenvolvido pelo MEC/FUNDESCOLA.

Nas décadas de 1960 e 1970, surgiram várias iniciativas de EaD em projetos para ampliar o acesso à educação, promover o letramento e a inclusão social de adultos. Com o passar do tempo, os cursos agregaram outros níveis

de ensino, como o fundamental completo. No final da década de 1970 começou, em Brasília, a primeira experiência de EaD nos cursos superiores.

Nesse período, muitos brasileiros já acompanhavam os tele cursos transmitidos pela TV. Esse modelo de EaD convivia com os formatos antigos, como o material impresso e o rádio, uma característica que se manteve até a década de 1990. A partir daí, as instituições passaram a utilizar a internet para publicar conteúdos e promover interações.

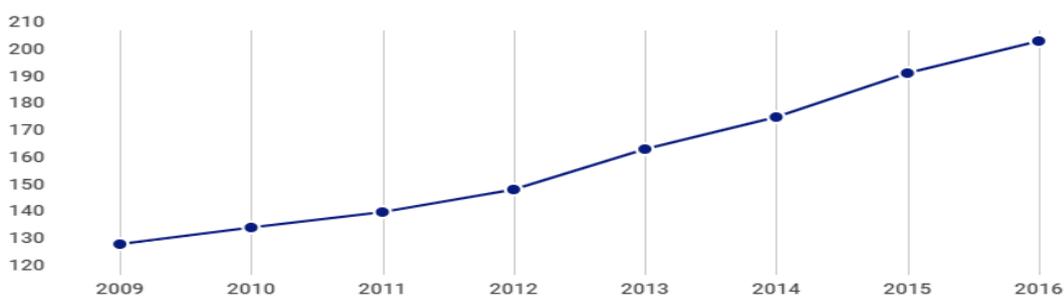
Foi nesse período que várias universidades formalizaram suas iniciativas EaD, até culminar com a criação, em 1996, da Secretaria de Educação a Distância (SEED) e do Ministério da Educação (MEC). Naquele mesmo ano, a EaD no Brasil passou a contar com uma legislação abrangente que hoje garante, por exemplo, a validade de diplomas emitidos pelos cursos nesta modalidade.

Dessa data até então, vemos um considerável avanço, pois em 2016 já contávamos com mais de 1,5 milhão de estudantes matriculados na educação a distância e, pelo menos, 200 faculdades EaD (vide gráfico, na sequência).

Muitas instituições ainda passam pelo processo de autorização e homologação pelo MEC (Ministério da Educação).

**Figura 1 – Instituições de ensino superior que ofertam EaD**

### **Instituições de ensino superior que ofertam EAD**



Fonte: Inep/MEC e Hoper Educação

Fonte: Inep/MEC e Hoper Educação(2018).

Dando sequência ao que vamos denominar de meio de fixação visual, trazemos, por ser uma imagem histórica, um recorte do jornal que anuncia o primeiro movimento em direção a EaD.

**Figura 2 – Recorte de Jornal: Gazeta de Boston**



Fonte: Disponível em: [encurtador.com.br/diqBE](http://encurtador.com.br/diqBE). Acesso em 08 de ago. 2020.

## 2.2 REUNINDO CONCEITOS, DADOS E LEIS RECENTES

Dados esses passos pela linha do tempo, em sentido amplo e resumido, passamos a discutir concepções e visões sobre a EaD em um sentido também geral em sua trajetória no Brasil.

Diversos são os passos dados ao longo do surgimento da EaD, e muitos os conceitos de Educação a Distância encontrados na literatura pertinente.

O Decreto nº 2.494, de 10/02/1998 (BRASIL, 1998) define EAD como

[...] uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação (BRASIL, 1998).

O Decreto nº 5.622, de 19/12/2005 (BRASIL, 2005), que revoga o decreto nº 2.494/98, define EaD como:

Modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005).

A infinidade de publicações de livros e artigos sobre o tema revela uma diversidade sobre o entendimento do que seja a EaD. Niskier (1999), Nunes (1993), Veiga, Moura, Gonçalves (1998) definem a EaD como uma modalidade de educação não-presencial, ou seja, uma modalidade na qual professores e

estudantes não dividem uma sala de aula física ao mesmo tempo, mas um espaço virtual mediado por algum recurso impresso, mecânico ou eletrônico, que pode facilitar a interação de todos.

A modalidade EaD não se opõe à modalidade presencial, ela é apenas mais uma forma educar, de graduar e de especializar profissionais de qualquer área do conhecimento. Por outro lado, é sim uma forma mais aberta na relação ensino-aprendizagem com atores aprendentes.

Segundo Hugo Assmann (2000):

A sociedade da informação precisa tornar-se uma sociedade aprendente. As novas tecnologias da informação e da comunicação assumem, cada vez mais, um papel ativo na configuração das ecologias cognitivas. Elas facilitam experiências de aprendizagem complexas e cooperativas. O hipertexto não é uma simples técnica. É uma espécie de metáfora epistemológica para a interatividade. As redes e a conectividade podem abrir nossas mentes para a sensibilidade solidária. A sociedade da informação requer um pensamento transversal e projetos transdisciplinares de pesquisa e aprendizagem (ASSMANN, 2000, p.45).

Quando falamos de educação, sabemos que há um leque de possibilidades e que a EaD é mais uma delas. Ela foi sublinhada pelo *International Council on Distance Education (ICDE)*, realizado em Vancouver, em 1982, e pela Conferência de Viena, realizada em 1999. Em Viena já se afirmava que universidades usariam, cada vez mais, a EaD conjugada com educação presencial (ARMENGOL; POMERHANZ, 1999).

Para Landim (1997), a EaD seria a combinação de tecnologias convencionais e modernas que permitiriam uma modalidade de estudo individual ou em grupos em locais diferentes e distanciados ou próximos da instituição que se responsabiliza pela oferta, por meio de metodologias de orientação, presença de aparatos tecnológicos e tutoria presencial e a distância, contando com atividades presenciais específicas, como reuniões do grupo para estudo e avaliação.

Segundo Holmberg (1981), uma das características importantes da educação a distância é que ela se baseia na comunicação não direta. Porém, com os avanços da tecnologia, da internet e a possibilidade de vídeo conferências, o estudo a distância está também baseado na comunicação direta.

Landim (1997) promove ainda uma questão que difere as duas ideias relacionadas ao estudo a distância:

O termo ENSINO está mais ligado às atividades de treinamento, adestramento, instrução. Já o termo EDUCAÇÃO refere-se à prática educativa e ao processo ensino-aprendizagem que leva o aluno a aprender a aprender, saber pensar, criar, inovar, construir conhecimentos, participar ativamente de seu próprio conhecimento. Quando incluída no ensino a distância, a presencialidade, tem sua função revista, bem como frequência, os objetivos e a forma das situações presenciais de contato dos alunos entre si e dos alunos com aqueles que os apoiam ao longo do processo de aprendizagem. Há Esquemas operacionais de ensino à distância em que os educadores se encontram diariamente, não em termos obrigatórios, com um tutor ou orientador de aprendizagem, seja, para assistir algum programa em vídeo, para receber algum tipo de material, para resolver um problema, etc.; há outras em que os educadores se reúnem periodicamente para debater assuntos que estejam estudando – reuniões estas que podem ou não contar com a presença de um tutor (LANDIM, 1997, p.10).

A partir deste esclarecimento no sentido do uso dos dois termos, já podemos notar que, para o NEaDUNI, *lócus* no qual ancoramos nosso estudo, o momento presencial volta para avaliações, mas igualmente para algumas atividades presenciais que podem ser o reforço de algum tema das videoaulas, e/ou atividades extra, componentes curriculares, desenvolvidas para reforçar alguma temática complementar ou temáticas tratadas e postadas nos ambientes virtuais

As avaliações nem sempre ocorrem presencialmente, como é o caso destas últimas, que deveriam ser realizadas no ano de 2020, mas dada a pandemia que se instaurou no mundo, não serão realizadas nos polos.

Quando os professores-formadores e o conjunto dos atores julgam necessário, o NEaDUNI também realiza avaliações presenciais nos polos pelo sistema randômico de escolhas e, sempre, de modo digital.

Após várias regulamentações, decretos e normatizações, em maio de 2017 o MEC promoveu várias alterações, justificando a atualização da legislação pela necessidade de atender às metas estabelecidas no Plano Nacional de Educação, que se norteia também pela comparação percentual de jovens entre 18 e 24 anos matriculados no ensino superior em diferentes países, apontando que enquanto a Argentina e o Chile têm cerca de 30% de seus jovens na educação superior, os Estados Unidos e o Canadá atingem um percentual superior aos 60%. No Brasil o índice é inferior aos 20%.

A oferta de cursos a distância já estava prevista no Art. 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e

passou por uma atualização por meio do Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005.

De 1996 a 2005, a modalidade EaD tem crescido no país, acompanhando o progresso dos meios tecnológicos e de comunicação. De acordo com o Censo da Educação Superior, realizado em 2015 pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), há no país em torno de 1.900 cursos superiores a distância, no qual o crescimento é de 10% ao ano, desde 2010. Atualmente, são mais de 1,3 milhões de estudantes matriculados, com crescimento de 50% entre os anos de 2010 e 2015.

O Decreto Nº 9.057/2017 igualmente regulamenta a oferta de cursos a distância para o ensino médio e para a educação profissional técnica de nível médio. Nesta modalidade, as mudanças devem atender ao Novo Ensino Médio e ainda terão seus critérios definidos pelo MEC em conjunto com sistemas de ensino, Conselho Nacional de Educação (CNE), conselhos estaduais e conselho distrital de educação, juntamente com as secretarias de educação estaduais e distrital, para aprovação de instituições que desejam ofertar a modalidade de educação a distância nestes níveis de educação.

Reconhecemos que a legislação faculta os processos de implantação da modalidade nos diversos graus de ensino, mas enfatizamos que é preciso que o corpo docente e discente sejam preparados para entender as diferenças entre os funcionamentos, gestão e metodologias que envolvem a modalidade a distância.

Temos como exemplo do despreparo do sistema educacional, a recente pandemia que reduziu o mundo ao confinamento e ao isolamento social, fazendo com que milhões de estudantes e professores tivessem que recorrer à tecnologia digital para realizar suas atividades. Muitos puderam dar conta do processo, mas a grande maioria, por desconhecimento, certamente deixará à mostra enormes lacunas que somente poderão ser medidas após o evento pandêmico.

Uma constatação, ainda que apenas empírica, pode ser desde já sentida: a humanidade e, principalmente o sistema educacional, não estão preparados para atender mudanças que são geradas e se replicam velozmente em decorrência de eventos inesperados que afetam grandes parcelas da população humana.

Já podemos deduzir que a crise causada pelo coronavírus trará muitas

mudanças nos vários aspectos, sentidos e processos da vida, e isso, com certeza, engloba o sistema educacional e os comportamentos sociais. O sistema educacional, que pelo despreparo e pela falta de uma política equânime, deixou milhões de estudantes no mundo sem acesso ao bem comum do conhecimento, quer pelo despreparo dos profissionais da educação em lidar com a tecnologia como mediadora de um processo que deve ser diferenciado, quer pelas desigualdades sociais que não permitem que muitos tenham o devido acesso, tanto pela internet quanto pela posse de aparelhos adequados ao desenvolvimento das atividades elaboradas e postadas nas mídias.

A necessidade de o sistema educacional levar essas comunidades de aprendizagem para o ciberespaço nos aponta os desafios que devem ser enfrentados doravante, no sentido de mapear as limitações de estudantes e professores que pertencem à classe desfavorecida de nossa sociedade, muitos deles vivendo em bairros com inúmeras dificuldades de habitação e sobrevivência e, outros, residindo em zonas rurais que ainda não têm acesso à internet.

Também há falta de recursos como computadores, aparelhos de telefonia móvel, *softwares* que necessitam de uma boa internet para funcionar segundo o que está programado. É necessário salientar que a portabilidade está completamente esquecida e pessoas que apresentam algum grau de deficiência física ou de outra natureza estão impedidos de participar e acompanhar as aulas remotas, sem conseguir, portanto, desenvolver as atividades propostas, que sequer foram pensadas para estes, quanto mais adequadas às várias deficiências de modo a permitir que todos pudessem participar. Na raiz das propostas já está implantado um grande desafio para o atendimento de todos.

Outro ponto a ser observado, e que afeta a credibilidade da modalidade EaD, é a confusão que se faz desta com o uso da tecnologia de modo complementar ao ensino presencial. Parece, talvez, inadequada esta discussão no contexto deste trabalho, mas se bem analisada, logo percebemos sua pertinência, uma vez que a interdição aos ambientes educacionais impeliu gestores e professores a buscarem e apresentarem ações digitais que acabaram por reproduzir os ritos e procedimentos de uma aula presencial, que logicamente, tem outro modo e não coaduna com o digital em muitos pontos.

Não se deixa de reconhecer os esforços hercúleos que as secretarias de

estado da educação, as secretarias municipais, os núcleos regionais e os dirigentes das escolas e suas equipes pedagógicas, os familiares e os estudantes, fizeram para minimizar os impactos do isolamento, no entanto, fica visível que a educação a distância (EaD), ou mesmo o ensino híbrido de boa qualidade, não acontecem pela mera transposição do presencial para o digital.

São muitos anos de pesquisa e estudos para o desenvolvimento da EaD, que evidenciam que a aprendizagem por meio dessa modalidade requer trabalho cooperativo, envolvendo vários atores que desempenham diferentes papéis, como coordenadores de cursos e de polos, coordenadores gerais da UaB nas instituições credenciadas para tal, professores-conteudistas, professores-formadores, *designers instrucionais*, desenvolvedores *web*, tutores presenciais e tutores *on-line*.

O desenvolvimento de uma EaD de qualidade necessita de capacitação prévia e constante do corpo dos atores envolvidos para que uma atuação competente e de qualidade possa ocorrer.

Esta modalidade necessita de outras metodologias para trabalhar com o conhecimento e com os processos para capacitar os cidadãos em uma sociedade que já não é a mesma de quando as escolas nasceram.

Estão incluídos nesta outra modalidade de educação, um minucioso planejamento das atividades, uma concepção de outras formas de avaliar a produção do conhecimento e a aprendizagem, um outro modo de disponibilizar os objetos de aprendizado que se potencializam pela possibilidade de o estudante, que é trabalhador, organizar-se em espaços domésticos para o cumprimento das tarefas propostas, além de levar os estudantes a uma participação colaborativa, participativa e protagonista, cada vez menos focada em aulas expositivas.

É necessário expor que uma EaD de qualidade pede que as propostas de sequências de atividades, de recomendações de leitura, os encontros virtuais por webconferência, sejam todas antecipadamente planejadas junto aos colegiados de curso e suas coordenações. Todas as atividades devem contemplar um conhecimento já produzido, mas nas atividades, devem oferecer abertura para que o estudante deixe sua voz e sua concepção de mundo presentes no que devolve ao tutor, ao professor e aos colegas de turma em momentos de discussão nos fóruns.

As metodologias ativas devem ser priorizadas e o tempo contado para esta modalidade está nas horas que ele dedica à realização do que lhe é solicitado e não em sua presença no ambiente virtual, por isso a EaD não se preocupa com o mesmo tipo de frequência do presencial.

Um outro dado fundamental, que acontece em meio a esta pandemia de dimensões jamais vistas em cem anos, é a de que se os sistemas educacionais não mudarem suas concepções, metodologias e estratégias, eles permanecerão cada vez mais vulneráveis e tendentes ao enfraquecimento.

Recorremos a Pierre Lévy (2000), quando este afirma que:

Toda e qualquer reflexão séria sobre o devir dos sistemas de educação e formação na cybercultura deve apoiar-se numa análise prévia da mutação contemporânea da relação com o saber. A esse respeito, a primeira constatação envolve a velocidade do surgimento e da renovação dos saberes e do know-how. Pela primeira vez, na história da humanidade, a maioria das competências adquiridas por uma pessoa no começo de seu percurso profissional serão obsoletas no fim de sua carreira. [...] Terceira constatação: o ciberespaço suporta tecnologias intelectuais que ampliam, exteriorizam e alteram muitas funções cognitivas humanas: a memória (bancos de dados, hipertextos, fichários digitais [numéricos] de todas as ordens), a imaginação (simulações), a percepção (sensores digitais, telepresença, realidades virtuais), os raciocínios (inteligência artificial, modelização de fenômenos complexos). Tais tecnologias intelectuais favorecem novas formas de acesso à informação, como: navegação hipertextual, caça de informações através de motores de procura, *knowbots*, agentes de software, exploração contextual por mapas dinâmicos de dados, novos estilos de raciocínio e conhecimento, tais como a simulação, uma verdadeira industrialização da experiência de pensamento, que não pertence nem à dedução lógica, nem à indução a partir da experiência (LÉVY, 2000, p.157).

Há muito tempo se fala em crise de aprendizagem, os estudantes aprendem em escolas com déficits significativos em relação ao que deveriam ter aprendido. O momento pelo qual estamos passando é complexo e nos convida a ações ousadas e diferentes das que até agora praticamos.

Formamos profissionais para um mundo que não existe mais. Os resultados de uma educação básica deficitária e, a cada dia mais empobrecida, acabam por empobrecer o terceiro grau, que continua formando profissionais despreparados que farão perpetuar uma educação que reproduz uma *status* que é também pobre e reproduz de desigualdade. Não os preparamos para a equidade. Falamos muito em igualdade, sabendo que este conceito não auxilia o favorecimento de uma sociedade mais justa.

Os processos em EaD envolvem muitos atores em seus papéis que exigem constante renovação e constante avaliação, para que a aprendizagem seja desenvolvida a contento e para que o estudante encontre motivação para ser o protagonista de seu ato de aprender. Essa constante necessidade de atualização e aprimoramento faz com que a modalidade de Educação a Distância tenha um papel conectado com os avanços da ciência e da tecnologia.

Muito embora ainda se atribua à EaD um grau de menor valor dentro do contexto das modalidades de Educação, muitas experiências e estatísticas mostram que ela apresenta um dinamismo que a faz estar em contínuo movimento de territorialização e de desterritorialização.

Trabalhar com a modalidade EaD é estar sempre dispostos a cartografar novos mapas e novas linhas de fuga que colocam em movimento os processos de ensinar e de aprender, e que, portanto, professores e estudantes devem estar em sintonia para que o processo tenha êxito.

Gilles Deleuze e Félix Guattari (1995) nos apontam a importância de cartografar novos caminhos e novas propostas em todos os campos da vida, quando nos ensinam a fazer mapas para a educação:

O mapa é aberto, é conectável em todas as suas dimensões, desmontável, reversível, suscetível de receber modificações constantemente. Ele pode ser rasgado, revertido, adaptar-se a montagens de qualquer natureza, ser preparado por um indivíduo, um grupo, uma formação social. Pode-se desenhá-lo numa parede, concebê-lo como obra de arte, construí-lo como uma ação política ou como uma meditação. [...] Um mapa é uma questão de performance (DELEUZE; GUATTARI, 1995, p. 22).

Nossa intenção é cartografar algumas vias para a tutoria do NEaDUNI, com o propósito de contribuir para que o papel dos tutores traga possibilidades de um trabalho de qualidade, que se desterritorializa sempre que necessário e, quando se reterritorializar, consiga demonstrar maior potência.

### 3 TUTORIA EM PROJEÇÃO

O tutor ideal é um modelo de excelência: é consistente, justo e profissional nos respectivos valores e atitudes, incentiva mas é honesto, imparcial, amável, positivo, respeitador, aceita as ideias dos estudantes, é paciente, pessoal, tolerante, apreciativo, compreensivo e pronto a ajudar. A classificação por um tutor desta natureza proporciona o melhor feedback possível, é crucial, e, para a maior parte dos estudantes, constitui o ponto central do processo de aprendizagem (HAAG, 1990, p.38).

Esse tutor “ideal” é capaz de fornecer explicações claras acerca do que os estudantes esperam, identifica as falhas, corrige-as e faz comentários construtivos. Quando aquele demonstra dificuldades, o tutor oferece ajuda suplementar para encorajar, apresenta-se flexível quando necessário para manter os estudantes motivados, também o tutor esclarece, decodifica e exemplifica as atividades para que as possíveis inferências. É importante ressaltar que uma boa comunicação entre tutor e estudante consegue apoiá-lo, contribuindo para que este se sinta mais seguro e não evada desta modalidade de educação, uma vez que ela exige um protagonismo do qual ele ainda não se habituou.

As grandes mudanças ocorridas nos séculos XVIII e XIX decorreram da importância que o conhecimento adquiriu na vida cotidiana, necessitando se promover a escolarização e o preparo profissional de milhões de pessoas que, por vários motivos, não podiam frequentar um estabelecimento de ensino presencial. Então a EAD, que veio para suprir todas essas necessidades com seus atores, percebeu que a figura do tutor necessita ter algumas competências, como comunicação, motivação e resolução de problemas.

Essencialmente, qualquer contacto com os tutores parecia criar confiança e motivação, e funcionava regularmente como uma espécie de verificação de rotina, em que eles podiam ficar tranquilos em como estavam a seguir na direção certa (RICKWOOD; GOODWIN, 1997, p. 32).

É notória a necessidade de o tutor dar prioridade às questões dos estudantes de uma forma construtiva, esse contato deve ser regular e apoiador, deixando-os à vontade para exporem suas dificuldades e suas superações.

Na EaD, o tutor tem esse papel fundamental de familiarizar os estudantes com as convenções de um determinado componente curricular ou temática, mostrando as ideias centrais e os objetivos que os professores almejam

alcançar, traçando as estratégias de pesquisas aceitáveis e as não aceitáveis.

É imprescindível que o tutor conheça os estudantes, para poder perceber quais são seus objetivos e qual era seu grau de conhecimento anterior ao ingresso na modalidade EaD e, então, estabelecer uma ligação entre o conteúdo do curso e as suas perspectivas de aprendizagem.

Segundo Martins (2002):

São atribuídas à figura do tutor, outras nomenclaturas tais como, orientador acadêmico, facilitador, admitindo-se, porém a base das atividades desempenhadas. Atualmente, há uma tendência na substituição do termo "Tutor" por "Orientador Acadêmico" por se entender a abrangência do trabalho desenvolvido e, principalmente, pelo fato de trabalharmos com um público adulto (MARTINS, 2002, p. 31).

Cada instituição educacional que oferece a modalidade a distância procura construir o seu modelo tutorial, o qual apresenta a estes, um levantamento de informação que demonstram a realidade tecnológica de cada região em relação ao público atendido e no curso ofertado. Dessa forma, o tutor faz a mediação pedagógica, e o estudante constrói seu conhecimento por meio de motivação, apresentação de conteúdos, pesquisas científicas e trocas de conhecimentos com os demais colegas, elaborando um processo infindável de modos de aprender.

O tutor enfrenta vários desafios novos a cada dia e exige-se um novo perfil deste profissional, pois a EAD, que iniciou a sua trajetória com o uso de cartas enviadas por correio, já vai distante e hoje conta com uma série de elementos técnicos para a elaboração de materiais didáticos que poderão ser produzidos por meios eletrônicos (*sites, e-books, e-mails*, objetos digitais etc). Partindo desse pressuposto, é de extrema necessidade que o tutor tenha uma boa formação e que se capacite cada vez mais e de modo permanente.

Esse ator da EaD, o tutor, deve estar apto para enfrentar os desafios e poder desenvolver diversas competências que garantam o autoaprendizado do estudante, a interação e a comunicação do grupo entre si, com os tutores e com os professores, por meio dos fóruns e atividades síncronas por webconferência, dessa forma, ele precisa dominar as competências técnicas, pedagógicas, comunicacionais, de iniciativa e criatividade, gerenciais sociais e profissionais.

Segundo autores como Emerenciano et al. (2001), Flemming (2002) e Souza (2004), esse profissional pode ser considerado um especialista que deve

dominar conteúdos e procedimentos, bem como atuar estimulando e favorecendo a interação entre os sujeitos envolvidos.

Como condições indispensáveis para o exercício da tutoria, Emerenciano et al. (2001), citados por Seleme e Sartori (2004), mencionam:

- Domínio de conhecimentos básicos de informática;
- Competência para a análise e resolução de problemas;
- Capacidade de buscar e processar informações;
- Responsabilidade, solidariedade e espírito de cooperação;
- Tolerância e disposição para aprender e tomar decisões;
- Ter formação acadêmica na área de atuação, dominando o conteúdo teórico e prático;
- Conhecer a educação a distância e compreender o processo de ensino/aprendizagem nessa modalidade;
- Utilizar com destreza as tecnologias da informação e da comunicação para promover a comunicação e a interação do grupo.

Dentre essas e outras competências para ser tutor, é relevante desenvolver o entendimento a respeito da instituição em que atua, conhecendo as normas da mesma e, igualmente, as normas que determinam sua presença como bolsista da CAPES.

A ação do tutor com o estudante é bastante direta, orientando e esclarecendo sobre as atividades, e também é ele que alerta em relação aos prazos para resolução e cumprimento das atividades propostas pelos professores, nos devidos componentes do curso. Cabe ainda ao tutor dar *feedback* parabenizando a qualidade do desenvolvimento das atividades ou, solicitando e orientando que o estudante melhore as respostas que não alcançaram os objetivos propostos pelos professores.

Souza (2004, p. 02), citado por Seleme e Sartori (2004), se preocupa com aspectos operacionais da tutoria, e aponta as seguintes ações que podem ser adotadas pelo tutor:

- Responder perguntas e tirar dúvidas sobre o conteúdo e a metodologia de um programa;
- Preparar bancos de respostas para as perguntas mais frequentes;
- Preparar esquemas de conteúdo para explicações solicitadas;

- Providenciar respostas para perguntas e dúvidas sobre questões que tangenciam o conteúdo de um programa;
- Corrigir e devolver trabalhos realizados pelos estudantes;
- Estimular os estudantes a elaborar um plano de estudo e de administração do tempo;
- Provocar e estimular a participação com perguntas e desafios;
- Acompanhar a realização das atividades pelo estudante, considerando em que momento ele se encontra em relação ao conjunto do programa e aos colegas, quando se tratar de uma turma que progride em conjunto;
- Ser a presença que minimiza a solidão do aprendiz, manifestando-se periodicamente para dialogar com ele, mesmo sem ter sido solicitado;
- Verificar o que está acontecendo com aqueles que não se manifestam por um certo período, pois são os prováveis candidatos a abandonar o programa.

Partindo desses pressupostos, é relevante destacar a base teórico-conceitual desse profissional, que precisa ser consistente e estar de acordo com aquela que inspirou o projeto pedagógico do curso, assim, o trabalho de tutoria deve estar em harmonia com a equipe que planejou e desenvolveu o curso e, principalmente, com os professores atores e responsáveis por tais disciplinas.

Desse modo, o tutor além de mediar as ações pedagógicas e dialogar com os docentes e estudantes, deve ter percepções do desenvolvimento dos trabalhos acadêmicos, dando ainda o toque de afeição, apoio e proximidade nas horas em que o estudante se sente sozinho.

O tutor *on-line* deve estar disponível para frequentar os cursos de formação para a tutoria e participar de reuniões quando convocado pela equipe da EaD, além de desenvolver relatórios mensais sobre atividades que realizou como tutor.

Cabe ainda ao tutor *on-line fazer* o acompanhamento dos estudantes na plataforma, mantendo em dia as correções das atividades dos acadêmicos, dando ciência aos estudantes sobre os resultados obtidos e mostrando meios para melhorar o desempenho, sempre de forma dialógica e frequente com os tutores presenciais.

O trabalho do tutor presencial se dá no acompanhamento direto e sistemático dos acadêmicos nos polos de apoio presencial, propiciando um

ambiente que favoreça o atendimento individual dos estudantes, como também dos grupos de trabalho cooperativo, buscando mecanismos que estimulem o estudante a frequentar o polo e sanar suas dificuldades.

É nos momentos presenciais que o tutor tem aproximação com seu estudante, e é nesse momento que ele deve buscar uma interação amigável, orientando o estudante a buscar também maior aproximação com o professor do componente curricular por meio das atividades síncronas e, quando não, por meio de questionamentos nos fóruns adequados.

Cabe ainda ao tutor auxiliar o estudante em atividades nos laboratórios de aprendizagem, na biblioteca, quando em pesquisas e leituras, nos grupos de estudo referentes a um determinado tema ou conteúdo, seminários ou em outras atividades propostas pelos professores. O tutor presencial tem ainda um papel fundamental no dia das avaliações presenciais e apresentação de trabalhos de conclusão de curso, pois é confiada a senha de acesso ao ambiente virtual das avaliações, no caso do NEaDUNI.

Muitos dos acadêmicos da Da procuram o apoio do tutor presencial nos polos por não terem ainda as habilidades necessárias para conseguir desenvolver as atividades no AVEA, isso ocorre principalmente no início do curso, pois há estudantes que concluíram o ensino médio no EJA (Educação de Jovens e Adultos) há muito tempo e ainda são operários, necessitando de um trabalho para o sustento de suas famílias, outros estudantes que concluíram o Ensino Médio há mais de dez anos, mas que almejam tanto conquistar o ensino superior.

Dessa forma, para esses estudantes, o tutor presencial faz toda a diferença, e muitas vezes ele é confundido com a figura do professor, porém cabe a ele apenas auxiliar o estudante nas organizações do estudos e na superação das dificuldades.

Ainda sobre a aprendizagem na EaD, é importante registrar o que Assis (2007) relata em sua dissertação:

Os ambientes interativos de aprendizagem, característicos da educação não presencial, portanto a distância, devem permitir e estimular um processo educacional que propicie muito mais o ato de pensar do que o de reproduzir, quando o papel do tutor como orientador e mediador torna-se fundamental. Cabe ao tutor, em seu trabalho de mediação pedagógica com o suporte das TIC, incentivar o processo espontâneo de construção do conhecimento, vendo-o como pessoa e sujeito de todo o processo. Para tanto, é necessário que os tutores

tenham formação e sensibilidade para que sejam mediadores e aglutinadores do processo de aprendizagem (ASSIS, 2007, p.21).

A tutoria privilegia mediação pedagógica, assunto bastante estudado por Vygotsky (1984) quando este destaca a importância da relação e da interação com outras pessoas como origem dos processos de aprendizagem e desenvolvimento, que serve como base para significarem o trabalho da tutoria em EaD, pois de acordo com Vygotsky (1984), a aprendizagem é um processo de construção determinado por condições socioculturais e históricas, no qual a linguagem tem papel de extrema importância. Assim, entende-se que “a ação do outro sobre cada sujeito que aprende é fundamental, não só como incentivadora, mas também como uma ponte indispensável entre este e a realidade que o circunda” (LINS, 2005, p. 37). Assim, pode-se dar uma grande valorização ao trabalho de tutoria e à aptidão que o tutor tem, sendo um profissional indispensável no processo de aprender durante o processo de educação a distância e pela vida profissional que assumirá a partir do estudo realizado por meio da EaD. A tutoria reveste-se, portanto, da responsabilidade de atuar enquanto mediador e provocador “de verdadeiras aprendizagens, que possam levar o sujeito a realizar interações que o desenvolvam” (LINS, 2005, p. 38).

Valendo-nos das ideias de Guarezi (2009), quanto a necessidade de o tutor dar conta da diversidade presente nos grupos, ou seja, enfrentar desafios diários e assumir uma postura proativa quanto a estas questões, é perceptível que a experiência dos tutores também faz toda a diferença quando este se mostra preocupado com aquele estudante que não atinge a assimilação dos conteúdos propostos pelos professores, e é nesse momento que o estudante mais precisa do tutor para “dar aquele empurrãozinho” e discernir algo que está implícito até aquele momento para ele.

Enfim o trabalho da tutoria, tanto do tutor presencial quanto on-line, constitui-se como um ponto de fundamental importância para a educação a distância, mas faz-se necessário que, internamente, o setor de tutoria esteja continuamente realizando um processo de autoavaliação e auto reflexão, para verificar se os objetivos propostos para o trabalho de tutoria estão sendo atingidos.

Enquanto tutora do NEaDUNI, percebemos que esta é uma ação e uma preocupação constante da coordenação geral, das coordenações de curso e da

coordenação de tutoria, no sentido de abrangência de todas as competências necessárias para um bom trabalho desempenhado pelos tutores.

#### **4 AS CARACTERÍSTICAS DA EaD DE SEUS ATORES COM FOCO NOS TUTORES PRESENCIAIS E ON-LINE**

No contexto das sociedades atuais, a Educação a Distância surge como um meio de possibilitar diferentes formas de ver o mundo, assim, as pessoas conseguem ensinar e aprender no seu tempo, de uma maneira abrangente, contemplando o maior número de pessoas possível.

A EaD rompe com a forma tradicional no sistema educativo e aponta para novas metodologias e um novo modo de aprender e de ensinar, pois proporciona ao estudante que não possui condições de comparecer diariamente à escola, a oportunidade de se apropriar dos conteúdos que são transmitidos aos estudantes da educação presencial, e ainda é capaz de quebrar as barreiras que muitos estudantes encontram na questão de distâncias geográficas e temporais, ao proporcionar a estes, a organização do seu tempo e local de estudos (HACK, 2011), propiciando a produção de conhecimento individual e coletivo, sendo este movimento favorecido pelos ambientes virtuais interativos de aprendizagem.

De acordo com Preti (2000), os estudantes da educação a Distância são totalmente diferentes dos da educação presencial. Na EaD estes são adultos operários que moram em lugares distantes dos núcleos de ensino, são grupos heterogêneos e com pouco tempo para estudar no ensino presencial e, portanto, necessitam que haja a inclusão de um ensino mais flexível que se encaixe em suas reais necessidades.

Para se ter uma educação a distância de boa qualidade, faz-se necessária uma equipe dedicada que trabalhe com um olhar humanista, que juntamente com os estudantes, os professores e os tutores possibilitem a realização do direito aos bancos escolares das Universidades. Essa inclusão NEaDUNI/Unioeste, realiza na região do extremo Oeste do Paraná, mas ela se estende a vários outros Estados, quando recebe estudantes do Rio Grande do Sul, de Santa Catarina, da Bahia, de Brasília, do Rio de Janeiro, do Mato Grosso, da Paraíba, da Amazônia, do Maranhão e de Minas Gerais.

O Núcleo de Educação a Distância se mantém com uma estrutura mínima, assim se apresentam suas principais funções: coordenador geral, coordenador adjunto, professor/coordenador de curso, tutor *on-line*, tutor presencial, coordenador de polo, coordenador de tutoria, coordenador

pedagógico, secretarias dos cursos, suporte *web* secretária adjunta do núcleo.

O trabalho do coordenador geral é gerenciar todas as operações do programa de aprendizagem da EaD, coordenar o corpo docente, que conta com professores conteudistas e professores responsáveis pelos componentes curriculares. É sua função ainda, gerenciar oficinas sobre desenvolvimento profissional para a equipe de professores, coordenar, confeccionar, entregar e avaliar objetos de aprendizagem, acompanhar a produção de conteúdos didáticos, liderar, supervisionar e avaliar todos os programas acadêmicos EaD, exercer uma gestão pedagógica e de orçamento anual. Preparar documentos e realizar procedimentos para atos regulatórios junto ao MEC e coordenar as ações de fomento de cursos a distância no âmbito do sistema UAB (edital CAPES) no NEaDUNI e fazer a interação com a Diretoria de Educação a Distância da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior (DED/CAPES). Realizar reuniões periódicas com as coordenações de cursos, apreciar e dar aval à planilha financeira do projeto de curso a ser enviada para a Capes ou órgão equivalentes. Receber e avaliar os relatórios de desenvolvimento dos cursos elaborados pelos coordenadores de curso e coordenadores de polo, participar de grupos de trabalho no âmbito da IES para o desenvolvimento de metodologias de ensino-aprendizagem e desenvolvimento de materiais didáticos, participar de grupos de trabalho instituídos pela UAB, visando o aprimoramento e adequação do Sistema, encaminhar relatórios semestrais de acompanhamento e avaliação das atividades dos cursos à UAB/DED/CAPES, ou quando for solicitado. Realizar cadastramento e controle de bolsistas, encaminhar a quem de direito as fichas de cadastro de bolsistas mediante ofício, encaminhar o Termo de Compromisso do Bolsista devidamente assinado à UAB/DED/CAPES ou órgão equivalente, encaminhar relatório *on-line* de bolsistas para pagamento, fazer a certificação dos lotes de pagamento de bolsas, acompanhar a aplicação financeira dos recursos liberados para o desenvolvimento e oferta dos cursos, fazer a prestação de contas dos recursos liberados pelo órgão competente e ainda manter-se proativo na busca incessante em prol do processo de ensino e aprendizagem.

O trabalho do coordenador adjunto é cooperar com a coordenação da UAB/NEaDUNI nas atividades que dizem respeito ao bom andamento dos trabalhos com vista à consecução dos fins da EaD. Neste sentido, são suas

responsabilidades: participar de grupos de trabalho instituído pela UAB, visando aprimoramento e adequação do sistema, participar de grupos de trabalho no âmbito do desenvolvimento e de metodologias de ensino-aprendizagem e apreciação de materiais didáticos, manter arquivo com informações relativas aos cursos desenvolvidos no âmbito do Programa UAB, acompanhar a adequação da infra-estrutura dos polos aos objetivos dos cursos, enviando relatórios periódicos à CAPES e demais órgãos com que mantém auxílio, realizar, em conjunto com os professores, o planejamento das atividades de seleção e capacitação dos profissionais envolvidos no programa, acompanhar o registro acadêmico dos estudantes matriculados no curso e o desenvolvimento do trabalho dos tutores.

O trabalho do professor coordenador de curso é coordenar o curso, efetivar a proposta pedagógica do curso em seus diversos aspectos e componentes para que esta seja realizada pelos envolvidos de maneira coerente. É necessário fazer a gestão da rede que se constrói no curso de EaD e dos processos de ensino e aprendizagem no curso.

No campo da instituição, responder pelo curso perante a sua unidade acadêmica e às chefias imediatas, auxiliar e opinar em reuniões e encontros de trabalho promovidos pela instituição e órgãos responsáveis pelo curso; articular-se junto às diferentes instâncias do NEaDUNI, no sentido de garantir os professores para ministrar as diferentes disciplinas (módulos) do curso; divulgar e discutir na sua instituição a experiência em curso, motivar os gestores de sua Instituição a participarem de momentos importantes do curso (abertura do ano acadêmico, seminários, encontros de formação, encontros de estudantes, colações de grau, etc.), apoiar as ações da EaD/UAB no âmbito da sua unidade acadêmica no NEaDUNI, elaborar e aplicar periodicamente a autoavaliação do curso; colaborar no trabalho da equipe responsável pelo monitoramento e avaliação dos cursos no NEaDUNI, participar das reuniões promovidas pela coordenação UAB/NEaDUNI, enviar carta/proposta ao mantenedor do polo, solicitando-lhe posicionamento sobre a oferta do curso no polo, articular-se com o coordenador de polo onde o curso será ofertado para orientá-lo a respeito da sistemática de funcionamento do curso, fazer visitas periódicas, ou quando necessárias, aos polos onde o curso está sendo oferecido, a fim de observar o andamento do curso e as condições do mesmo em relação às instalações físicas

e de pessoal, de forma a garantir o bom funcionamento do curso no polo. No campo pedagógico, dedicar-se ao desenvolvimento da Proposta Pedagógica do Curso (PPC) na sua integralidade e, quando for o caso, propor adequações à legislação vigente, coordenar e acompanhar as atividades acadêmicas do curso; realizar reuniões periódicas com a equipe envolvida no semestre para avaliar o percurso, discutir procedimentos, planejar ações, tomar decisões, participar das atividades de capacitação e de atualização desenvolvidas pela UAB/NEaDUNI, realizar estudos com os estudantes da Proposta Pedagógica do Curso (PPC) e do PDI da NEaDUNI, estimular o desenvolvimento de estratégias didáticas para a EaD; discutir e definir com professores e autores as diretrizes norteadoras, os princípios e os valores que devem perpassar o conteúdo do material didático, buscando torná-lo apropriado para o ensino a distância, reelaborar, em conjunto com o corpo docente do curso, a dinâmica da docência e, de maneira especial, o sistema de acompanhamento e avaliação da aprendizagem do estudante ao longo do curso, estimular sua equipe na produção científica sobre a experiência no curso; no campo administrativo responsabilizar-se pela composição de sua equipe de trabalho antes do início do semestre, elaborar e apresentar o calendário semestral, encaminhando-o à unidade acadêmica a que pertence (Departamento, Faculdade/Instituto), a sua equipe, à coordenação da NEaDUNI e à coordenação do polo onde é ofertado o curso, apresentar à coordenação do NEaDUNI o planejamento semestral de viagens de sua equipe para os polos, de viagens para participação e apresentação de trabalhos em eventos científicos no campo da EaD, previsão de materiais de apoio necessários ao desenvolvimento do curso, solicitar à NEaDUNI proceder ao cadastramento dos professores e tutores ainda não cadastrados no sistema de bolsas da CAPES, mensalmente encaminhar à coordenação NEaDUNI a relação dos colaboradores com direito comprovado ao recebimento de bolsa, bem como o envio da relação de novos segurados, até o dia 10, impreterivelmente, periodicamente, participar de reunião de trabalho com a coordenação NEaDUNI, convocar reunião de toda sua equipe para mantê-los orientados, acompanhar e apoiar as avaliações possíveis existentes do trabalho dos professores no curso, monitorar a presença e a intervenção dos docentes e tutores *on-line* e presenciais na plataforma de ensino; semestralmente, apresentar à coordenação NEaDUNI relatório pedagógico semestral referente às atividades do curso, anualmente, apresentar

à coordenação NEaDUNI relatório pedagógico referente às atividades do curso para compor o relatório a ser enviado ao órgão.

O trabalho do coordenador de tutores, que atua nas atividades de realizadas pelos tutores dos cursos implantados no âmbito do Sistema NEaDUNI: Ele é responsável pela escolha, formação, acompanhamento e avaliação de todos os tutores a distância e presenciais e coordenadores de tutoria das disciplinas. Acompanha todo o processo tutorial, em um trabalho colaborativo com os coordenadores de disciplina, com as coordenações dos cursos e com os coordenadores de polo, sempre verificando a vida acadêmica dos estudantes junto com os demais atores, auxiliando e contribuindo para o bom andamento de uma EaD de qualidade.

O trabalho do secretário de curso oferece apoio às atividades da coordenação de curso, aos professores, tutores e estudantes no sistema NEaDUNI, atende estudantes, tutores e professores tanto presencial como remotamente, gera documentos quando solicitado, compartilha informações e realizar contatos, recebe, organiza e arquiva os documentos de expediente referentes ao curso (ofícios, relatórios, atas, calendários); mantém atualizados no sistema SisUAB/CAPES as informações relativas aos estudantes e ao curso em colaboração com a coordenação do curso, atendendo as exigências da CAPES ou órgão competente, faz a memória das reuniões da coordenação do curso e gerar as respectivas atas. Precisa manter atualizados os dados estatísticos do curso (número de pólos, de matrículas por polos, abandonos, formados, acompanha os processos relacionados ao curso, gera *backup* dos arquivos da secretaria, implementa e acompanha o plano de logística de viagem de profissionais aos polos para desenvolvimento de atividades acadêmicas e administrativas do curso.

Ao coordenador pedagógico compete uma boa coordenação do processo didático quanto aos aspectos de planejamento, controle e avaliação, cooperações com as atividades dos docentes, participar na elaboração da proposta do projeto político-pedagógico, a participação nas reuniões do colegiado, as devidas orientação para os trabalhos pedagógicos individuais ou em grupo, o aconselhamento e/ou encaminhamentos de estudantes em sua formação geral, coordenar o planejamento e a execução das ações pedagógicas, articular a elaboração participativa do Projeto Pedagógico, acompanhar o

processo de implementação das diretrizes da Secretaria de Educação relativas à avaliação da aprendizagem e dos currículos, orientando e intervindo junto aos professores e estudantes quando solicitado ou necessário, avaliar os resultados obtidos na operacionalização das ações pedagógicas visando a sua reorientação, coordenar e acompanhar as atividades dos professores e tutores, visando um espaço proativo e educativo para que não haja falha no decorrer do trabalho. Estimular, articular e participar da elaboração de projetos que visem aprimorar o conhecimento científico do estudante, acompanhar os aspectos pedagógicos, administrativos, financeiros, de pessoal e de recursos materiais, divulgar e analisar, junto à comunidade acadêmica, documentos e projetos do Órgão Central, buscando implementá-los na Unidade acadêmica, atendendo às peculiaridades locais e regionais, identificar, orientar e propiciar mecanismos de serviços especializados a estudantes que apresentem necessidades de atendimento diferenciado, promover e incentivar a realização de palestras, encontros e similares, com grupos de estudantes e professores sobre temas relevantes para a educação preventiva, integral e cidadã, propor, em articulação com a direção, a implantação de medidas e ações que contribuam para promover a melhoria da qualidade de ensino e o sucesso escolar dos estudantes.

O trabalho do secretário é desenvolvido por um profissional que possui uma estrutura adquirida por meio de saberes teóricos, práticos e tecnológicos que devem perpassar pela formação profissional. Além da formação que direciona a ação do secretário na instituição e no espaço acadêmico, baseando-se em Bourdieu (2004), as práticas da sociedade também orientam o trabalho deste profissional. Isto porque, para este pensador, as práticas estão interligadas às estruturas sociais e institucionais que norteiam as ações, mas também potencializam diversos saberes de agir neste campo, pois é um espaço onde há várias relações sociais e procedimentos profissionais específicos. Assim, conforme Bourdieu (2004), o pensar e o agir do secretário é constituído por uma estrutura ordenada pelo campo de trabalho, mas também é estruturante de novas ações do indivíduo ao atuar com práticas socioculturais.

Este ator da EaD desenvolve suas funções muito parecidas com as do secretário de curso, conforme já mencionado, em relação ao recebimento, expedição e arquivo de correspondência; organiza os arquivos de documentos relacionados à UAB/NEaDUNI, organiza a planilha de bolsistas a ser

encaminhada pela coordenação UAB à CAPES, monitora o sistema SisUAB/CAPES em colaboração com as coordenações de cursos, faz a memória das reuniões da coordenação UAB e gera as respectivas atas, atende a equipe de coordenação de cursos, mantém atualizados os dados estatísticos dos cursos (número de pólos, de matrículas por pólos, por cursos, abandonos, etc) acompanha os processos relacionados ao NEaDUni, gera *backup* dos arquivos da secretaria, mantém suas responsabilidades relacionadas à coordenação dos cursos NEaDUNI, desempenha as funções relativas ao recebimento, expedição e arquivos de correspondência UAB/NEAD relativos aos cursos, organiza o arquivo de documentos relacionados ao curso que dizem respeito à UAB/NEaDUNI.

Os atores do suporte técnico desenvolvem um papel fundamental independente do modelo de curso escolhido, não há como fazer EAD sem uma boa equipe técnica. É preciso ter um profissional ou uma equipe responsável por isso, pois é o momento de lidar diretamente com o seu “cliente final”, o seu estudante. Assim, se faz necessário ser uma boa equipe, bem preparada, não só tecnicamente, mas também psicologicamente, a fim de fazer a grande diferença nesta transposição do mundo real para o mundo tecnológico, minimizando as dificuldades iniciais e reduzindo os "traumas" àqueles estudantes despreparados, inclusive diminuindo o número de evasões, uma das grandes preocupações em EAD.

Segundo Litwin (1999), nos casos em que os usuários dos cursos não tenham tido experiências prévias de estudo na modalidade, torna-se imprescindível informar o que significa estudar a distância e em que consiste o conteúdo dos cursos, com a maior clareza e precisão possível. Nestes casos, a utilização do suporte tecnológico pode ser uma novidade para os usuários e, também, será necessário ensinar a utilizá-lo. Para viabilizar esta proposta, programas de educação a distância devem conter uma etapa preparatória, visando resolver os problemas iniciais e a própria organização dos estudos. Esse ator se preocupa com a gerência de recursos, cadastramento de senhas e criação e gerência do *site* com as informações do curso, provimento e manutenção dos recursos de listas de discussões, *chats* e videoconferências, webconferências, manutenção na plataforma; está sempre propiciando um AVEA de fácil acesso aos participantes, além de incluir os participantes e os

componentes curriculares. No campo da informática, onde esses atores atuam, não é só a operação, manipulação dos equipamentos, microcomputadores, câmeras, *scanners*, etc., há também a utilização dos *softwares* que acompanham estes equipamentos e todos os demais *softwares* que possam vir a ser utilizados no decorrer de um curso, inclusive a tecnologia envolvida na utilização de tais *softwares*. O suporte entra justamente nas brechas que a relação a distância acaba criando. Além de atender a todas as solicitações técnicas, o suporte tenta cobrir todas as deficiências da comunicação entre os elementos do curso.

O professor conteudista é um ator que age como um gestor e visa a transmissão de cultura, é como um professor mesmo que medeia o conhecimento científico aos estudantes, mas a particularidade funcional é gerir, como metodologia de ensino, a quantidade de informações que os estudantes podem absorver. Então, o professor conteudista na educação a distância necessita fomentar conteúdos teórico-práticos que ajudem o entendimento do estudante a distância. A necessidade de exercícios, conteúdos, explicações, apostilas, referências de livros, revistas, *blogs*, jornais e bases de dados são observados. Cabe ao professor conteudista habilidades que respeitem os prazos estipulados das determinadas instituições de ensino, compreender e respeitar suas políticas, fomentando a cultura e a disseminação do conhecimento. Ainda se faz necessária uma interligação com o docente da disciplina para que ambos analisem juntos os conteúdos a serem trabalhados.

O professor-formador é aquele responsável pela condução de um determinado componente curricular (módulo). Também procura facilitar o aprendizado do estudante, mas continua com a mesma função da educação presencial - de mediar os conhecimentos científicos com a responsabilidade de desenvolver o seu plano de ensino, fazendo com que os seus estudantes aprendam, no entanto, as ações necessárias para facilitar o aprendizado são diferentes. Além disso, o grande número de estudantes requer a colaboração de uma equipe para atender as necessidades dos estudantes. O docente também precisa ter uma experiência em EaD, se acaso não tiver, se fazem necessárias várias capacitações e leituras para compreender o processo, pois ele precisa planejar bem e antecipadamente sua intervenção e definir sua rotina de trabalho, suas funções e responsabilidades antes do módulo ser ofertado no curso,

estudar o material didático do módulo (caso não seja o autor) e verificar, junto à coordenação do curso, se há a necessidade de oferecer outros materiais didáticos complementares ao estudante, adequados ao seu perfil e à realidade na qual estão inseridos. Caso necessário, este profissional deverá realizar as devidas adequações, de acordo com o PPC do curso, pensar com a coordenação de curso e de tutoria a elaboração do guia de estudo e reescrevê-lo, oferecendo ao estudante visão do módulo, os passos e os procedimentos a serem seguidos, as atividades de aprendizagem, os encontros virtuais, fóruns, *chats*, web conferências, grupos de estudos no AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), acompanhar as correções com os tutores *on-line*, deixar bem claro o que se espera em cada atividade, manter diálogos frequentes com os tutores presenciais referente aos estudantes e estar sempre adequando a proposta de avaliação, os critérios de avaliação e o cronograma do módulo, utilizando o modelo padronizado do curso, estar sempre presente em formação oferecida pela UAB/NEaDUNI, seja em capacitação ou reuniões com a equipe pedagógica do curso para avaliar o andamento do módulo no curso, deslocar-se até os polos quando houver necessidade. Após o término de cada módulo, fazer uma análise dos pontos positivos e negativos, para que não se cometam os mesmos erros e que cada vez essa educação tenha avanços, pensar juntamente com os demais da equipe procurando atender os estudantes que precisam fazer o repercurso.

O estudante, ator tão importante na EaD, se utiliza de outros mecanismos de aprendizagem, pois não só ouve o que o professor diz, assim como na educação presencial, mas também é um eterno pesquisador, o protagonista de seu próprio aprendizado, lê muito e dialoga (pessoalmente ou virtualmente) com colegas de turmas e tutores. Esse estudante também conta com uma gama de oportunidades de aprendizagem oferecidas, ou seja, ele é capaz de aprender, pois por trás de todo esse processo há uma enorme equipe de profissionais atuando em diversas áreas para que chegue até ele um conteúdo de excelência, com o qual realmente ele consiga agregar conhecimentos científicos conforme o previsto na grade do seu curso, e não somente isso, como também a capacidade que tem a educação, a qual consegue moldar o sujeito, tornando-o mais ativo, mais crítico, conhecedor dos seus direitos e deveres enquanto um cidadão e também mais humano frente a uma sociedade que cada vez mais exige das

peças certas índoles que ela própria não está conseguindo desenvolver nas pessoas.

Outrossim, a educação a distância está ganhando espaço entre as pessoas, pois o próprio estudante é o protagonista deste processo, fugindo de uma aprendizagem mecânica e tradicional, na qual o estudante absorve as informações porém não faz relações e associações com os conceitos, tendo como objetivo principal apenas um avanço de fase, de série, não de aprendizagem e conhecimento. Em contrapartida, o lema da EAD é uma aprendizagem para a vida toda, que seja significativa, integral, colaborativa e cooperativa, que realmente faça a diferença na formação do estudante.

Analisando a importância da relação e integração dos conhecimentos na estrutura cognitiva, Ausubel (1985), citado por Lakomy (2014), mostra-nos a diferença entre aprendizagem mecânica e aprendizagem significativa:

Na aprendizagem mecânica, somos capazes de absorver novas informações sem, no entanto, associá-las a conceitos já existentes em nossa estrutura cognitiva, por exemplo, quando uma criança decorar uma poesia sem entendê-la, ela não é capaz de relacionar o conteúdo da poesia com algum conhecimento que já possui na sua estrutura cognitiva e, assim, efetuar uma nova aprendizagem. Na aprendizagem significativa, nós relacionamos um novo conteúdo, ideia ou informação com conceitos na nossa estrutura cognitiva (pontos de ancoragem para a aprendizagem (AUSUBEL, 1985, p. 48 *apud* LAKOMY, 2014, p. 48).

Essa aprendizagem significativa está relacionada aos pontos de ancoragem que são formados através da incorporação de novos conceitos, ideias e informações a nossa estrutura cognitiva, assim, para que possamos aprender algo novo, é preciso fazer associações dos conhecimentos prévios com os novos para que fiquem agregados em nossa mente e não nos esqueçamos mais.

É importante destacar também, a afetividade existente nas relações que há entre os atores da EaD, pois apesar de os estudantes não estarem no mesmo espaço físico, existe uma relação entre tutor e estudante; entre estudante e estudante; e entre tutor e professor, resultando em uma teia de relações, que segundo Wallon (2005,) reforçam a ideia de que “afetividade e inteligência se desenvolvem juntas, já que ambas estão a serviço da construção de um sujeito afetivo, concreto e social”.

Consideramos que o papel do estudante muda completamente na EaD, pois ele passa a ser mais atuante no seu processo de aprendizagem, e isso

acontece no tempo, espaço e ritmo em que ele organiza, não sendo mais ditados pelo professor, o estudante passa a ser autônomo e independente, buscando ser responsável pela sua organização, planejamento e disciplina.

Segundo Ribeiro (2014), a aprendizagem autônoma apresenta algumas vantagens, pois

[...] permite aprender melhor e buscar maior aprofundamento nos assuntos de interesse; contribui para enriquecer os conhecimentos dos estudantes; possibilita que os participantes do curso aprendam a se libertar da dependência da equipe docente; possibilita que os estudantes descubram formas alternativas de construir o conhecimento (RIBEIRO, 2014, p.48).

Portanto, essa modalidade apresenta uma série de vantagens, mas também requer mais atenção aos *feedbacks* dos tutores e olhares dos professores, mais clareza nas instruções, possibilidade de problemas técnicos, exige maior motivação para aprender e buscar sair da oralidade para a linguagem escrita.

O estudante precisa estar consciente de que é o principal responsável pelo seu aprendizado, pela construção do seu conhecimento, através de suas interações com o objeto/conhecimento e pelas relações que estabelece com os outros. Portanto, ele necessita interagir com os outros atores desse processo usando ferramentas de comunicação, como fóruns e mensagens diretas, participar das atividades síncronas na qual ele contata o professor e com os colegas por meio das webconferências. Sem interatividade e interação a qualidade do aprendizado cai e o estudante EaD sabe disso.

Mesmo quem é mais tímido encontra nestas ferramentas uma maneira mais tranquila de se expressar. O estudante da EaD enxerga o professor como orientador de conteúdos, então ele é muito mais o sujeito que facilita o conhecimento do que o portador dele. O planejamento deste estudante é o segredo para se ter sucesso na EaD, pois o professor não chegará ao estudante com cobranças, assim como acontece na educação presencial, o estudante precisa saber quanto tempo irá dedicar-se por dia a cada atividade.

O estudante EaD é um estudante virtualmente presente. Isso porque ele tem um tempo de interação ilimitado com outros estudantes, tutores e professores, ou seja: pode expor suas dúvidas a qualquer hora do dia ou da noite, falar com colegas ou recuperar conversas mais antigas a qualquer

momento. Outro aspecto relevante é de estar envolvido com a tecnologia, ou seja, essa possibilidade de interação homem-máquina que os processos atuais trouxeram, isso pode ser um grande diferencial para o futuro profissional. O estudante também aprende a lidar com a diversidade, pois há uma gama diferenciada de estudantes ou colegas de diferentes regiões, idades e culturas.

#### 4.1 TUTORES PRESENCIAIS E *ON-LINE*: SEUS PAPÉIS

Assim acordado entre os autores usados de referência, o tutor tem um papel primordial na EaD. Apresentamos, aqui, um quadro destacando o papel de cada um dos tutores em suas idiosincrasias.

Logo abaixo mais algumas questões para compormos uma base referente a figura do tutor:

##### **Quadro 2**– O tutor e seus papéis

O QUE	COMO	ONDE– QUANDO
Conhecer	Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem.	Na página oficial da Instituição.
Aplicar metodologias	De modo didático e estratégico.	No polo ou na plataforma AVEA.
Dominar	Legislação que rege o funcionamento da IES em seus aspectos administrativos e de ensino.	Tanto no pólo quanto no ambiente virtual.
Demonstrar	Conhecimento profundo de todos os documentos normativos internos da IES.	No polo, AVEA e nas orientações aos estudantes.
Interagir e ser parceiro	Do estudante.	em situações de dificuldades.
Colaborar tecnicamente	Com os estudantes e com as coordenações.	Nos polos e no núcleo com a equipe.
Participar	De cursos de formação.	Na IES na qual é tutor ou em outros.
Mediar	Ações, projetos e discussões dos estudantes e professores .	No polo e no AVEA.
Agir	De modo interdisciplinar e transdisciplinar.	No polo e na AVEA.
Avaliar	Atividades e estágios realizados .	No AVEA.
Contribuir	Com a equipe.	No núcleo e no polo.
Aplicar	Avaliações presenciais.	No polo.
<b>Bloco 1 – Informações demográficas</b>		
1. Qual sua idade?		

2. Qual seu sexo?  
 Masculino                       Feminino                       Outro

3. Qual o seu estado civil?  
a) Solteiro(a).  
b) Casado(a).  
c) Separado(a) judicialmente/divorciado(a).  
d) Viúvo(a).  
e) Outro.

4. Qual é a sua cor ou raça?  
a) Branca.  
b) Preta.  
c) Amarela.  
d) Parda.  
e) Indígena.  
f) Não quero declarar.

5. Qual a sua nacionalidade?  
a) Brasileira.  
b) Brasileira naturalizada.  
c) Estrangeira.

6. Você tem filhos? Se sim, quantos?  
a) Não tenho.  
b) 1 filho.  
c) 2 filhos.  
d) 3 filhos.  
e) 4 ou mais filhos.

7. Você tem alguma necessidade especial? Se sim, qual?  
a) Visual.  
b) Auditiva.  
c) Motora.  
d) Fala.  
e) Nenhuma.

8. Em que cidade você mora?

### **Bloco 2 – Informações sobre ensino superior e estudos anteriores**

1. Qual modalidade de ensino superior você concluiu?  
a) Ensino superior presencial.  
b) Ensino superior a distância.  
c) Ensino superior semipresencial.  
d) Outra modalidade.  
e) Ensino superior em Portugal.

2. Você possui uma graduação? Em caso de mais do que uma informe:  
a) Sim, uma graduação.  
b) Cursei duas graduações.  
c) Uma graduação e estou cursando outra.  
d) Cursei três graduações.

3. Em que unidade da Federação você concluiu o superior médio?  
 AC                       AL                       AM                       AP                       BA                       CE  
 DF                       ES                       GO                       MA                       MG                       MS  
 MT                       PA                       PB                       PE                       PI                       PR  
 RJ                       RN                       RO                       RR                       RS                       SC

( ) SE ( ) SP ( ) TO

4) Você possui pós-graduação?

- a) Sim, uma pós-graduação *lato sensu*.
- b) Sim, duas pós-graduações *lato sensu*.
- c) Sim, três pós-graduações *lato sensu*.
- d) Não cursei nenhuma pós-graduação.
- e) Sim, pós-graduação *lato sensu* e pós-graduação *stricto sensu*.

5. Qual o último curso que fez?

- a) Mais uma graduação.
- b) Uma pós-graduação *lato sensu*.
- c) Uma pós-graduação *stricto sensu*.
- d) Um curso em idiomas.
- e) Aprimoramento em minha área.

6. Depois que terminou a graduação, quanto tempo ficou sem estudar?

- a) terminei o ensino superior e entrei na pós-graduação.
- b) de 1 a 2 anos.
- c) de 3 a 5 anos.
- d) de 6 a 8 anos.
- e) Não parei nunca de estudar.
- f) Nunca mais estudei depois que concluí a graduação.

7. Quem lhe deu maior incentivo para cursar a graduação?

- a) Ninguém.
- b) Pais.
- c) Outros membros da família que não os pais.
- d) Professores.
- e) Líder ou representante religioso.
- f) Colegas/Amigos.
- g) Outras pessoas.

8. Além de você, mais alguém em sua família concluiu um curso superior?

- a) Sim.
- b) Não.

9. Qual o grau de escolaridade de sua mãe?

- a) nenhuma escolaridade.
- b) ensino fundamental: de 1ª a 4ª série.
- c) ensino fundamental de 5ª a 8ª série.
- d) ensino médio.
- e) ensino superior.

10. Qual o grau de escolaridade de seu pai?

- a) nenhuma escolaridade.
- b) ensino fundamental: de 1ª a 4ª série.
- c) ensino fundamental de 5ª a 8ª série.
- d) ensino médio.
- e) ensino superior.

### **Bloco 3 – Informações econômicas**

1. Qual a renda total de sua família, incluindo seus rendimentos?

- a) Até 1,5 salário mínimo (até R \$1.567,00).
- b) De 1,5 a 3 salários mínimos (R \$1.567,01 a R \$3.135,00).
- c) De 3 a 4,5 salários mínimos (R \$3.135,01 a R \$4.702,00).
- d) De 4,5 a 6 salários mínimos (R \$4.702,01 a R \$6.270,00).
- e) De 6 a 10 salários mínimos (R \$6.270,01 a R \$10.450,00).
- f) De 10 a 30 salários mínimos (R \$10.450,01 a R \$31.350,00).
- g) Acima de 30 salários mínimos (mais de R \$31.350,00).

2. Qual alternativa a seguir descreve sua situação financeira?

- a) Não tenho renda e meus gastos são financiados por programas governamentais.
- b) Não tenho renda e meus gastos são financiados pela minha família ou por outras pessoas.
- c) Tenho renda, mas recebo ajuda da família ou de outras pessoas para financiar meus gastos.
- d) Tenho renda e não preciso de ajuda para financiar meus gastos.
- e) Tenho renda e contribuo com o sustento da família.
- f) Sou o principal responsável pelo sustento da família.

3. Qual alternativa a seguir descreve sua situação de trabalho?

- a) Só exerço a função de tutor(a) no momento.
- b) Trabalho eventualmente.
- c) Trabalho até 20 horas semanais.
- d) Trabalho de 21 a 39 horas semanais.
- e) Trabalho 40 horas semanais ou mais.
- f) Faço estágio extracurricular.

4. Caso esteja trabalhando atualmente, qual alternativa melhor descreve a organização/empresa em que você trabalha?

- a) Empresa privada.
- b) Autônomo(a).
- c) Prefeitura municipal.
- d) Governo ou órgão estadual.
- e) Governo ou órgão federal.
- f) Empresa municipal de economia mista.
- g) Empresa estadual de economia mista.
- h) Empresa federal de economia mista.
- i) Organização não governamental.

5) Além de exercer o trabalho de tutoria você exerce outra função? Se sim, qual?

-----

#### **Bloco 4 – Estudos atuais**

1. No momento você está estudando?

- a) Sim, estou cursando uma pós-graduação.
- b) Sim, estou cursando mais uma graduação.
- c) Sim, estou cursando o mestrado.
- d) Sim, continuo fazendo cursinhos para me aperfeiçoar.
- e) Não estou cursando nada no momento, mas pretendo estudar mais.
- f) Não estou cursando nada e nem quero estudar mais.

2. Você já fez algum curso na modalidade EAD?

- a) Sim. Qual? \_\_\_\_\_
- b) Não.

4. Quantas horas por semana, aproximadamente, você dedica para se aperfeiçoar aos estudos enquanto um bom tutor(a)?

- a) De uma a três.
- b) De quatro a sete.
- c) De oito a doze.
- d) Mais de doze.

5. Você considera que conseguiu ser um bom administrador do seu tempo, com relação aos seus aprimoramentos aos estudos?

- Sim. De que forma você o fez?  
\_\_\_\_\_
- Não. O que atrapalhou você nesse processo?  
\_\_\_\_\_

**Bloco 5 – Trabalho de Tutoria**

6. Em qual polo, ou em quais, você atua como tutor(a)? Indique a cidade e o estado.

\_\_\_\_\_

7. Aproximadamente quantos alunos você atende?

\_\_\_\_\_

8. Por que você escolheu ser tutor (a)?

\_\_\_\_\_

9. Qual a principal dificuldade que você enfrenta no trabalho de tutoria?

- Falta de conhecimento sobre o uso do computador/celular e recursos tecnológicos.
- Falta de conhecimento sobre o uso da plataforma.
- Acesso à plataforma.
- Velocidade da internet.
- Dificuldade de entender o conteúdo que os professores disponibilizam para poder passar aos alunos, quando perguntado.
- Devido a ser fora da minha área, não consigo entender.
- Dificuldades nas correções das atividades.
- Muitos alunos para atender ao mesmo tempo.
- Falta de diálogo entre o professor da disciplina, equipe NEADUNI com nós tutores.
- Demora da equipe técnica em nos atender quando necessitamos.
- Outra. Qual? \_\_\_\_\_
- 

10. O que atrapalha seu desempenho durante o trabalho de tutoria?

- a) Acesso à internet.
- b) Dificuldade em utilizar as ferramentas tecnológicas.
- c) Falta de planejamento de tempo.
- d) Falta de motivação, conhecimento e domínio dos conteúdos.
- e) Dificuldade de acesso com o aluno e com os professores.
- f) Falta de compreensão do material disponibilizado.

11. Qual o principal motivo para você ter escolhido ser tutor(a)?

- a) Somente para receber a bolsa.
- b) Porque gosto de trabalhar com a educação.
- c) Valorização profissional.
- d) Prestígio Social.
- e) Vocação.
- f) Oferecido na modalidade a distância.
- g) Baixa concorrência para ingresso.
- h) Outro motivo. Qual: \_\_\_\_\_

12) Que ferramenta de comunicação, dentre as abaixo relacionadas, você tem utilizado em seu trabalho com mais frequência.

- a) Internet.
- b) Telefone.
- c) Fóruns de discussão.
- d) Chats.
- e) Webconferência.

13. Como é a disponibilidade dos professores para orientação referente a dúvidas quando há em seu trabalho como tutor(a):

- Todos têm disponibilidade.
- A maioria tem disponibilidade.

- Poucos têm disponibilidade.
- Nenhum tem disponibilidade.
- Não houve necessidade.

14. Como é a disponibilidade dos coordenadores de polo para orientação referente a dúvidas quando há em seu trabalho como tutor(a)?

- A maioria das vezes têm disponibilidade.
- Poucas vezes me atendem.
- Nunca têm disponibilidade.
- Não houve necessidade.
- Sempre tem disponibilidade.

15. Com relação ao material didático, você considera:

- a) De fácil compreensão.
- b) Preciso dedicar muito estudo para compreensão.
- c) Preciso de ajuda (amigo, professor...) para entender o material.
- d) Nem se importa em ler o material didático.

16. Com relação à metodologia de ensino utilizada durante o curso.

- Você considera muito boa.
- Você considera boa, razoável.
- Você considera que teve dificuldade em começar a compreender o método de ensino.
- Você considera que poderia ter mais videoaulas.
- Você considera que foram poucas as leituras realizadas durante o curso.

17. Com relação ao seu trabalho como tutor. Pode marcar mais de uma opção.

- Você se sente motivado para esse trabalho.
- Você tinha dificuldade de motivar-se.
- Você teve dificuldade em administrar seu tempo.
- Você sente necessidade de mais aperfeiçoamento para atuar como tutor.
- Você participa dos cursos de aperfeiçoamento ofertados pela instituição.

18) Em relação às atividades *on-line*, quando você está corrigindo:

- a) Não sou eu que corrijo.
- b) Entro nem leio e coloco a nota máxima a todos.
- c) Não adicionou nada de notas, enquanto não leio tudo ou assisto todo o vídeo.
- d) Para o aluno levar a nota máxima, ele precisará ser muito bom mesmo.
- e) Corrijo com muita cautela e sempre conferindo e analisando a resposta que tenho como tutor(a) e o que o professor da disciplina espera.

### **Bloco 6 – Acesso aos recursos tecnológicos**

Faltam questões aqui, estou elaborando. Se tiver sugestões...

1. Qual equipamento você utiliza para acessar a plataforma?

- a) Computador de mesa (*desktop*).
- b) Computador portátil (*notebook*).
- c) *Tablet*.
- d) *Smartphone*.
- e) Todos os anteriores.

2. Como você classifica o seu conhecimento de informática?

- Muito Bom.
- Bom.
- Razoável.
- Ruim.
- Muito Ruim.

3. No momento de trabalho como tutor(a), de que forma você utiliza o material didático, as atividades enviadas pelos alunos:

- a) Imprime tudo para ler e corrigir.
- b) Procura compreender, lê na tela do computador/*tablet/smartphone*.
- c) Imprime somente algo necessário, o básico.

4. Qual a velocidade do seu provedor de internet?

- a) 1 Mbps.
- b) 2 Mbps.
- c) 5 Mbps.
- d) 10 Mbps.
- e) 20 Mbps.
- f) 30 Mbps ou mais.
- g) Não sei.

5. Em que lugar você costuma acessar a internet para desenvolver o seu trabalho como tutor(a)?

- a) Em casa.
- b) No trabalho.
- c) No polo.
- d) Numa Lan House.
- e) Na casa de amigos ou parentes.

6. Em relação aos recursos tecnológicos, qual a principal dificuldade que você enfrenta para trabalhar como tutor(a)?

- a) Acesso à plataforma.
- c) Acesso ao Material didático disponibilizado.
- d) Velocidade da internet.
- e) Comunicação com tutores/professores
- f) Outra. Qual?

---

7. Que ferramenta de comunicação, dentre as abaixo relacionadas, você tem utilizado, com mais frequência em seu trabalho enquanto tutor(a), para troca de informações com professores(as)/coordenadores(as) e secretários(as)?

- Internet.
- WhatsApp.
- Telefone.
- Fóruns de discussão.
- *Chats*.
- Web conferências.
- Nenhuma das opções.

8. Como você avalia a atuação do suporte técnico quando necessita em seu trabalho?

- Adequada.
- Razoavelmente adequada.
- Pouco adequada.
- Inadequada.

Para ser um tutor do NEaDUNI, faz-se necessário participar de um processo seletivo que a instituição e o NEaDUNI abrem por meio de editais. Para concorrer, o candidato precisa ter formação superior em curso de graduação na área para a qual se inscreve para atuar como tutor presencial ou *on-line*, ou seja, Letras, Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas ou Pedagogia; ter experiência comprovada, de no mínimo um ano, na educação básica ou no

ensino superior, conforme a Portaria nº 183/2016-CAPES, de 21 de outubro de 2016.

O candidato necessita ainda apresentar disponibilidade de vinte (20) horas semanais de trabalho, de modo a cumprir com as atividades propostas e dos encontros marcados via Ambiente Virtual ou não. Não pode receber nenhuma outra bolsa de fomento governamental ou institucional, de acordo com a Lei Federal nº 11.273/2006, salvo bolsas CAPES a nível de estudantes de Pós-Graduação, conforme Portaria Conjunta nº 2 (CAPES e CNPq), de 22 de julho de 2014, não ser estudante regular ou especial dos Cursos de Graduação em Letras Libras, Licenciatura e Bacharelado, Tecnologia em Gestão Pública no qual atuará (Unioeste), que figuram neste edital.

Quem se candidatar a ser tutor presencial também precisa passar por um processo seletivo e acompanhar todas as normas e trâmites até a sua devida convocação, esse ator precisa, no ato da inscrição, escolher um dos polos para atuar, e deve residir na mesma cidade dos pólos, ou a menos de 10 km do mesmo.

Os polos que ofertam cursos da Unioeste estão em: Apucarana (PR), Astorga (PR), Bambuí (MG), Campo Largo (PR), Céu Azul (PR), Cidade Gaúcha (PR), Colombo (PR), Cruzeiro do Oeste (PR), Dois Vizinhos (PR), Faxinal (PR), Flor da Serra do Sul (PR), Foz do Iguaçu (PR), Guarapuava (PR), Ibaiti (PR), Laranjeiras do Sul (PR), Nova Londrina (PR), Nova Santa Rosa (PR), Nova Tebas (PR), Panambi (RS), Passos (MG), Pato Branco (PR), Ponta Grossa (PR), Pontal do Paraná (PR), Prudentópolis (PR), Rio Branco do Sul (PR), Sarandi (PR), Três Barras do Paraná (PR) e Umuarama (PR).

#### 4.2 OS PAPÉIS DOS ATORES DA EaD: A TUTORIA EM EVIDÊNCIA

A tecnologia digital traz em seu seio elementos que ultrapassam fronteiras e provocam rupturas em vários campos da comunicação, afetando, especialmente, a interatividade. Tais rupturas podem também gerar ou promover o entrelaçamento de conhecimentos através de links e nós da rede hipertextual, o apagamento das fronteiras entre texto – imagem-som, leitor – autor, a relativização da objetividade do conhecimento. (DAL MOLIN, 2003, p.148).

O principal objetivo de nosso trabalho é pesquisar o papel da tutoria nos

cursos de Letras Libras Licenciatura do NEaDUNI/UNIOESTE na modalidade a distância, por considerarmos ser esta uma peça fundamental para o processo de ensino-aprendizagem. Além de tecermos considerações sobre o papel da tutoria para os processos de aprendizagem na modalidade EaD, observando os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007) como documento norteador para a elaboração de propostas para cursos e sistemas de educação a distância, e suas premissas para o tutor presencial e a distância:

Em qualquer situação, ressalta-se que o domínio do conteúdo é imprescindível, tanto para o tutor presencial quanto para o tutor a distância e permanece como condição essencial para o exercício das funções. Esta condição fundamental deve estar aliada à necessidade de dinamismo, visão crítica e global, capacidade para estimular a busca de conhecimento e habilidade com as novas tecnologias de comunicação e informação (BRASIL, 2007, p. 22).

Com o surgimento da função da tutoria, os referenciais indicam que existe uma necessidade constante de que as instituições ofertantes de EaD apresentem planos contínuos e renovados para a capacitação e aprimoramento do seu elenco de tutores, de modo que estes possam atender os requisitos de capacitar os tutores no domínio específico dos conhecimentos a serem trabalhados a partir de cada componente curricular.

Também a instituição deve atentar para que os tutores tanto presenciais quanto on-line sejam capacitados e aprimorados no domínio da Tecnologia de Comunicação Digital, doravante (TCD). A instituição deve, ainda, capacitar seus tutores no que se constituem os fundamentos da EaD, no que diz respeito ao fazer da tutoria.

Como se pode deduzir pelos itens elencados, percebe-se que a EaD deve atentar para que além do aparato tecnológico e da estrutura física, deve existir todo um elenco de profissionais que devem ser bem preparados no sentido epistemológico, pedagógico e técnico. Nesse cenário torna-se importante conhecer e reconhecer a tutoria tanto presencial quanto *on-line*.

Passaremos agora a tecer considerações que se voltam à função de tutores presenciais, que são os que atuam nos polos de apoio ao presencial. Tais profissionais caracterizam-se como “[...] professores que dominem a metodologia e os conteúdos para que estabeleçam uma mediação competente junto aos estudantes” (ENANFOPE, 2002, p. 29).

É necessário trazer à luz o papel deste profissional, a fim de levar em conta alguns pontos que absorvamos enquanto tutora nas duas funções: presencial e *on-line*. Sentimos que tais indicativos, se não resolvidos, podem acarretar dificuldades no exercício de uma tutoria exitosa.

Apontamos pois: a) falta de produção na literatura especializada sobre a função e o perfil do tutor presencial; b) leis e indicações que enfatizam a necessidade de que o polo de apoio presencial tenha um tutor com uma visão renovada de sua função e de seu desempenho; c) o que rezam os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, apontando que as funções de tutoria, tanto presencial quanto *on-line* devem ser renovadas, a fim de oferecer troca de papéis que passem do presencial ao *on-line*, de modo que isso possa ser mais um fator de melhoria, qualidade e fortalecimento da EaD.

Outro fator importante que deve ser evidenciado para o papel do tutor é que ele deve desempenhar com flexibilidade e competência o que for proposto e está previsto nos projetos político-pedagógicos do curso no qual atua, mantendo uma relação estreita com a concepção pedagógica que move o curso e o núcleo institucional que gerencia a modalidade, desempenhando com alta performance sua atuação, de modo a tornar claros e visíveis os postulados e premissas voltados ao aprendizado e que estão inscritos na concepção de EaD e do curso que a instituição oferta.

São muitos os estudiosos da temática que apontam a tutoria como um dos pilares importantes para o desempenho das ações da modalidade EaD, tendo em vista sua função de conexão e apoio ao estudante em sua busca de estudo e formação. Apoio este que se estende desde o apoio direto aos conhecimentos propostos pelos professores formadores, até o apoio tecnológico, nas lidas com a plataforma, com os programas ou objetos digitais que devem ser acionados e acessados.

Existe, porém, em nossa sociedade, muito desconhecimento sobre o funcionamento geral da EaD e, logicamente, sobre as funções de cada ator, bem como sobre o conceito do que de fato seja o desenvolvimento de uma EaD de qualidade, comprometida com o conhecimento e com os resultados obtidos pelos estudantes.

Pretti (1996) oferece um alerta:

[...] como uma prática educativa situada e mediatizada, uma

modalidade de fazer educação, de democratizar o conhecimento. É, portanto, uma alternativa pedagógica que se coloca ao educador com uma prática fundamentada numa racionalidade ética, solidária e comprometida com as mudanças sociais (PRETTI, 1996, p. 27).

A citação de Pretti nos aponta mais uma vez para a importância de deixar bem claro a todos os envolvidos, a natureza da EaD, suas funções e metodologias, fluxo, atribuições e desempenho, evitando que ela seja vista de modo reducionista, ou seja, como uma modalidade cujo principal postulado seja somente a TCD.

Longe disso, a EaD possui uma logística complexa e bem delineada, pois exige estrutura organizada, envolvimento sério e compromissado por parte de todos os seus atores, bem como dos estudantes. Demanda uma boa produção ou encaminhamento com o material didático e com as proposições de atividades dos professores para os estudantes, e dos estudantes entre si, de modo que as características e potencialidades da EaD sejam percebidas e evidenciadas, deixando claro que ela prima pela democratização, autonomia, dialogicidade, singularidade, socialização, multiplicidade abertura, constante aprimoramento, flexibilidade e uma construção compartilhada e coletiva de novos conhecimentos, e que estas características devem superar o distanciamento entre professores e estudantes pela constante e competente mediação da tutoria que mantém todos conectados e interligados pela TCD.

Segundo Behar (2009), a EaD:

[...] é constituída por um conjunto de elementos (organizacionais, instrucionais, metodológicos e tecnológicos), os quais mantêm uma inter-relação [...]. Entre os elementos organizacionais da arquitetura pedagógica (AP), estão aqueles envolvidos na elaboração da proposta pedagógica e sua culminância: objetivos e finalidades da EAD, compreensão do tempo e do espaço [...], perfis dos sujeitos envolvidos no processo – o estudante, tutor e professor, bem como a definição das suas competências (BEHAR et al., 2009, p. 184).

Podemos afirmar, pela citação de Behar (2009), que os três pilares da EaD são os professores, os tutores e os estudantes.

Voltando ao locus, a questão da tutoria, cuja classificação para os que fazem atendimento via mídias recebe várias denominações, ou seja, tutor a distância, tutor virtual, tutor *on-line*. É esta a nossa denominação para a natureza dos tutores que se conectam com os estudantes e professores pela TCD.

Mill et al. (2008) afirma que

Esses tutores podem, entretanto, ser divididos em duas categorias: uma pode ser denominada *tutoria presencial* e é composta pelo grupo de educadores que acompanha os estudantes presencialmente, com encontros frequentes ou esporádicos; a outra categoria, denominada de *tutoria virtual* ou *tutoria a distância*, dedicada ao acompanhamento dos estudantes virtualmente (a distância), por meio de tecnologias de informação e comunicação (MILL et al., 2008, p. 114).

A tutoria deve apoiar estudante e professor-formador, cooperando com as ações pedagógicas do curso a partir do elo que se inicia com o material didático e com as propostas de atividades mediadas pela TCD, para a formação de uma inteligência coletiva e ecologia cognitiva<sup>3</sup>.

Pelo que temos percebido enquanto exercemos a função de tutores presenciais, o NEaDUNI/Unioeste procura, neste curto espaço de sua atuação na modalidade EaD, constituir ecologias cognitivas que passem a agir na velocidade de uma inteligência coletiva<sup>4</sup>, ambas mediadas pela TCD, cujo ritmo é célere, apontando para uma ecologia cognitiva no espaço coletivo da EaD, gerando novas formas de conhecer, de pensar, com novas linhas institucionais de se trabalhar o conhecimento.

A geração de um novo instrumento de conhecimento, que pode ser definido como uma tecnologia intelectual, possibilita, assim como afirma Piaget (1982), do ponto de vista instrumental, construir relações e correspondências novas.

As conexões que se estabelecem entre os atores da EaD quando transformam objetos de estudo e quando alteram a percepção dos envolvidos no processo de busca e construção do conhecimento, é que formam as bases da

---

<sup>3</sup> O termo **Ecologia Cognitiva**, apresentado por Pierre Lévy em seu livro *Tecnologias da Inteligência* (1998), foi baseado nas ideias de Gregory Bateson (1991) sobre a *ecologia da mente* e de Pierre-Félix Guattari, que também apresenta este termo em seu livro *As três ecologias* (1989). Esta se constitui um espaço de agenciamentos, de pautas interativas, de relações constitutivas, no qual se definem e redefinem as possibilidades cognitivas individuais, institucionais e técnicas. E é neste espaço de agenciamentos que são conservadas ou geradas as formas de conhecer, de aprender, de pensar, de constituir novas tecnologias e instituições. Visto que ecologia aponta para existência de relações, interações, diálogos entre diferentes organismos, vivos ou não vivos, enquanto a palavra cognitiva indica a relação com um novo conhecimento. Desta forma, a ecologia cognitiva deve envolver uma nova dinâmica de relações entre sujeitos, objetos e meio ambiente, que propiciem outras formas de perceber e entender os processos de construção do conhecimento.

<sup>4</sup> Segundo Lévy (2003, p. 28), a inteligência coletiva é “[...] uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências”. Ela visa ao reconhecimento das habilidades que se distribuem nos indivíduos, a fim de coordená-las para serem usadas em prol da coletividade. A coordenação dos inteligentes coletivos ocorre com a utilização das tecnologias da informação e comunicação.

ecologia cognitiva que se quer na Unioeste/NEaDUNI.

O objetivo para as ações da EaD também se centram na construção de uma inteligência coletiva, pulverizada pelas vias do ambiente virtual de aprendizagem, incessantemente avaliada, desterritorializa e reterritorializa no campo de todos os componentes ofertados nos cursos, coordenados em tempo real, que resultam em uma mobilização efetiva das competências, para que o reconhecimento das habilidades, capacidades e competências que singularmente cada indivíduo possui, sejam compartilhados com todos os que fazem parte do processo de ensino e aprendizagem e da coletividade.

A importância que os tutores e os demais atores devem ter no domínio da TCD é um ponto forte, uma vez que a coordenação e democratização da inteligência coletiva se dá por meio do bom uso da TCD e das ações que via esta são emanadas.

Trazemos mais uma vez as características e especificidades do tutor *on-line*, que recebe também outras denominações como já afirmamos em momentos anteriores, tais como tutor virtual e tutor a distância.

Para Arnaldo Niskier (1999):

O tutor a distância reúne as qualidades de um planejador, pedagogo, comunicador, e técnico de Informática. Participa na produção dos materiais, seleciona os meios mais adequados para sua multiplicação, e mantém uma avaliação permanente a fim de aperfeiçoar o próprio sistema. Nesta modalidade de ensino, o educador tenta prever as possíveis dificuldades, buscando se antecipar aos estudantes na sua solução. O professor de EaD deve ser valorizado, pois sua responsabilidade, além de ser maior por atingir um número infinitamente mais elevado de estudantes, torna-o mais vulnerável a críticas e a contestações em face dos materiais e atividades que elabora (NISKIER 1999, p. 393).

O tutor *on-line* tem um papel primordial para o processo de ensino e aprendizagem do estudante da EAD (e isso pode ser melhor percebido neste período de pandemia no qual tudo o que estava online intensificou-se), é um profissional que faz a orientação e o acompanhamento das atividades presentes no ambiente virtual de ensino-aprendizagem, no qual o estudante pode e deve realizar suas atividades e o tutor deve orientar e corrigir as tarefas, bem como dirimir as dúvidas que os estudantes levantam em relação ao que o professor formador postou como desafio para o domínio do conhecimento.

Cabe ainda ao tutor *on-line* ser o grande estimulador do seu estudante, enviando mensagens de encorajamento e colocando-se à disposição para o

necessário auxílio e encaminhamento no que tange à resolução de problemas, dificuldades e orientação sobre o cumprimento dos deveres de estudante, por isso pode-se dizer que a tutoria virtual tem grande relevância no contexto da EaD. Ele é o responsável por diminuir a distância comunicativa entre o professor e o estudante, entre este e os desafios e atividades geradas pelos professores e entre os próprios estudantes.

Cabe a esta tutoria os constantes contatos por meio do ambiente virtual e de outros dispositivos, com seus estudantes e com os professores. O NEaDUNI, percebe-se pela experiência que temos como tutor *on-line*, se preocupa para que tenhamos habilidade e agilidade em responder as dúvidas e dar o retorno no menor tempo possível ao nosso estudante.

Frisamos que o tutor *on-line* tem todas as possibilidades para garantir a interatividade e a interação no ambiente virtual de aprendizagem exercendo um acompanhamento humanizado e constante.

De acordo com Souza *et al.* (2017), a tutoria corresponde ao conjunto de ações educativas dentro da modalidade EaD, e o tutor é quem faz a mediação do processo de aprendizagem dos estudantes através da criação de situações que favoreçam a construção do conhecimento de forma colaborativa, sempre a partir do desafios ou das provocações propostas, para que os próprios estudantes as desenvolvam e o NEaDUNI é bastante insistente nesse quesito que provoca a produção de novos conhecimentos a partir dos conhecimentos dados, da realidade vivenciada pelos estudantes e de um novo conhecimento que favoreça o entorno no qual o estudante vive, a partir do conhecimento, da criatividade e de ações pontuais.

Os estudos nessa área ainda são incipientes, e a mudança deste cenário depende de nova investigação e produção de materiais que atendam, nesse caso do curso de Letras Libras Licenciatura, voltado a atender, de fato, às necessidades da comunidade surda.

Além disso, a investigação da tutoria junto aos surdos vem para estimular uma melhor ação pedagógica que suceda o processo de ensino e aprendizagem de forma com que todos sejam incluídos e que todos sejam considerados capazes dentro de seus limites físicos a criar, produzir e inovar.

A Lei Estadual nº 12.095/98 reconhece a Língua Brasileira de Sinais (Libras) no Estado do Paraná. Fato este que impulsiona analisarmos, neste

trabalho, a aprendizagem observada no curso de Letras Libras na modalidade de Educação a Distância, ofertado pelo Núcleo de Educação a Distância da Unioeste/NEaDUNI, em parceria com a Universidade Aberta do Brasil/UaB. Curso este, importante para a região, o qual formará professores de Libras e Língua Portuguesa, ambas como primeira e segunda língua, atendendo uma grande necessidade de profissionais que buscam uma formação qualificada, além da formação de novos professores bilíngues que tenham uma postura atualizada e voltada para uma educação que seja condizente com o século XXI.

A necessidade para a formação desses profissionais é prevista pela legislação, Lei da Acessibilidade 10.098/00 e Lei da Libras 10.436/02 regulamentados pelos Decretos 5.296/04 e 5.626 de 2005, garantindo a inclusão de surdos, seja nos âmbitos sociais, educacionais e/ou espaços públicos.

É notória a importância da qualificação dos tutores, pois isso interfere diretamente na vida acadêmica dos aprendentes do curso de Curso de Letras - Língua Portuguesa e Língua Brasileira de Sinais - Libras e Literaturas Brasileira e Surda – Licenciatura (LLL). Assim, é pertinente analisar como é desenvolvida a tutoria neste curso em relação aos estudantes, dentre eles os surdos.

Nesse ínterim o presente trabalho se propôs a investigar o nível de escolaridade dos tutores, observar ainda se eles conseguem atender aos anseios dos acadêmicos frente às atividades propostas pelos professores, avaliar as informações obtidas durante a pesquisa, a fim de utilizá-las para a composição de um encaminhamento sobre os desafios enfrentados pelos tutores. Estruturar informações e analisar os pontos a serem aperfeiçoados na tutoria do curso de LLL em EAD, oferecido pelo NEaDUNI/Unioeste/UAB, uma vez que o tutor faz a mediação pedagógica para que o estudante consiga desenvolver o que foi proposto como atividade, além de acompanhar o estudante no seu processo de aprendizagem.

Segundo Ribeiro (2014),

Assim, o papel do tutor é centrado no “fazer aprender”, na criação e gestão e na regulação das situações de aprendizagem. A função do tutor nas Instituições de ensino pode receber as seguintes denominações: tutor virtual, tutor eletrônico, mentor, tutor presencial, tutor de sala de aula, tutor local, orientador acadêmico, animador e diversas outras (RIBEIRO, 2014, p. 50).

A figura do tutor deve ser considerada como “presença a distância”,

levando o estudante a entender e a respeitar o curso, auxiliando no processo de ensino e aprendizagem, valendo-se do incentivo ao estudo e a pesquisa, agregando informações da análise de reflexões, discussões e esclarecimentos, ou seja, o tutor deve manifestar no estudante o sentimento de valorização e acompanhamento, pois este não deve se sentir solitário nesse processo de educativo.

Segundo Maia (2007),

O tutor é responsável por gerar um senso de comunidade na turma que conduz, e por isso deve ter um elevado grau de inteligência interpessoal. Nessas circunstâncias ele desempenha um papel social, e para isto deve conhecer o máximo possível de seu público alvo. Uma das funções mais importantes do tutor é dar feedback constante a seus estudantes. Em sala de aula, é possível dar feedback automático para os estudantes [...], já à distância o estudante se sente mais abandonado, e os canais são reduzidos, portanto o feedback do professor torna-se um elemento crítico para reforçar o aprendizado (MAIA, 2007, p. 90).

O tutor é aquele que deve ser capaz de estar lado a lado com o estudante, para que este não se sinta abandonado e desista do curso.

Segundo Kenski,

Nessa perspectiva não resta apenas ao sujeito adquirir conhecimentos operacionais para poder desfrutar das possibilidades interativas com as novas tecnologias. O impacto das novas tecnologias reflete-se de maneira ampliada sobre a própria natureza do que é ciência, do que é conhecimento. Exige uma reflexão profunda sobre as concepções do que é o saber e sobre as formas de ensinar e aprender (KENSKI, 2003, p.75).

Como já afirmamos em outros momentos a tarefa do tutor exige muito mais do que dominar os meios eletrônicos, e implica busca de novas veredas e caminhos para a troca de conhecimentos e saberes através de uma construção coletiva, por meio da qual o estudante necessita perder o receio de errar e de compartilhar, respeitando a bagagem e a experiência de cada indivíduo, e é nesse processo que reside o saber e o conhecimento de cada ator da EAD, que segundo Lévy (1999, p. 169), “[...] toleram cada vez menos seguir cursos uniformes ou rígidos que não correspondem às suas necessidades reais e à especificidade de seu trajeto de vida”.

A EaD faz a auto valorização dos conhecimentos dos estudantes, e o tutor consegue fazer uma ponte entre esses conhecimentos e as atividades propostas, levando ao desenvolvimento de uma pedagogia que liberta e

transforma, pois segundo Freire "não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão" (1987, p. 78).

É um dos principais objetivos da EaD que os acadêmicos se sintam desafiados e motivados, e, dessa forma cabe ao tutor adaptar as informações aos contextos de vida de cada indivíduo, buscando ampliar o grau de compreensão e criação de novas sínteses, contribuindo com os processos formativos por meio da coordenação e mediação da aprendizagem, e ainda procurar alguma forma de promover as capacidades humanas do estudante, visto de forma mais ampla, o tutor precisa conhecer caminhos diferentes e estar atento a novas concepções de mundo, ditadas no meio acadêmico. Portanto, segundo Beloni (2006) e Silva (2009) citados por Velloso (2015), pode-se citar como papel do tutor:

Despertar o caráter autônomo dos estudantes; perceber que as experiências dos estudantes são fundamentais na construção do processo de ensino; participar das atividades como construtores e facilitadores; ensinar aos estudantes como aprender sem desempenhar o papel principal no processo de ensino (BELONI, 2006, p. 115; SILVA, 2009 *apud* VELLOSO, 2015, p. 58).

Portanto o tutor é uma personagem fundamental para o sucesso dos cursos na educação a distância, seu trabalho se insere numa rede colaborativa que envolve estudantes, professores, técnicos e coordenação. Dentre esses agentes, o tutor é aquele que acompanha mais diretamente o estudante no seu processo de aprendizagem, realizando as mediações entre sujeito-sujeito, sujeito e conhecimento, sujeito e tecnologia. Realizar essas mediações é uma tarefa complexa que exige planejamento, organização e trabalho sistemático.

Como todo o trabalho, para se ter sucesso exige um bom planejamento de horários e dedicação, então tutor deve ser capaz de articular todo o processo de ensino/aprendizagem criando situações que desafiem o estudante a expor suas dúvidas, a dialogar, a investigar e buscar soluções, estabelecendo as conexões entre a realidade vivida pelo estudante e os conhecimentos social e historicamente produzidos.

Desenvolver a tutoria é de natureza pedagógica e, como tal, apresenta as dimensões científica (domínio dos conteúdos teóricos e práticos), técnica (domínio dos procedimentos e da tecnologia) e ética (solidariedade, assistência, espírito de equipe, senso de justiça), destacando-se, nesta última, a necessidade

do estabelecimento de vínculos cooperativos e até mesmo afetivos com os estudantes.

Embora não se possa citar um modelo único de tutoria, pois o trabalho do tutor pode variar de acordo com os propósitos dos cursos e programas, bem como em função da metodologia, das mídias disponíveis e de outros fatores, exige-se que seu papel seja cada vez mais enfatizado e seu trabalho como tutor deva ser constantemente reavaliado e revitalizado.

## 5 A TUTORIA NO NEADUNI: PROCESSO E PROJEÇÃO

Neste capítulo teceremos considerações e faremos a análise dos questionários aplicados a tutores *on-line* e presenciais, e, também aplicado aos estudantes e aos professores, tentando levantar o perfil de tutores que o NEaDUNI dispõe e o corpo de tutores que deseja formar.

Na escritura final desta dissertação, traremos questionários e suas respostas como material em anexo. Neste momento da Qualificação, porém, apresentamos como parte dela, que deve ser observado e conter comentários e contribuições para que fique ainda mais adequado ao que desejamos.

Os questionários destinados a levantar o perfil dos tutores tanto *on-line* quanto presenciais serão aplicados por meio de plataforma virtual.

### Quadro 2 – Questionário aplicado aos tutores presenciais do curso de Letras Libras - Licenciatura

DADOS PESSOAIS	EM RELAÇÃO AOS ESTUDANTES	EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES
Tempo de atuação como tutor:	São pontuais?	São de fácil compreensão?
Formação:	Participam das atividades?	Os estudantes manifestam muitas dúvidas?
Polo que atende:	Comparecem ao polo?	As Atividades Oferecem possibilidades para a criatividade?
Feminino ( ) masculino ( )	Procuram você presencialmente ou por outra via? Qual?	O que comentam em relação às atividades?
Quantos cursos referentes a tutoria realizou na Unioeste( )	Os estudantes falam sobre o motivo do	Quais as reclamações em relação às

	abandono do curso? Qual?	atividades?
Quantos cursos realizou referente à tutoria fora da Unioeste( )	Antes de desistir do curso eles anunciam?	Quais os elogios sobre o curso e as atividades?
Use este espaço para tecer outros comentários que julgar pertinentes para melhoria do processo:		

Fonte: A autora (2020).

Julgamos que este pequeno questionário, destinado aos tutores presenciais e sua análise, poderá auxiliar a traçar o perfil dos tutores que atuam no de LLL, ofertado pelo Núcleo de Educação a Distância da Unioeste.

Em ato contínuo, apresentamos o questionário de número dois aplicado aos tutores *on-line*. Este e os demais questionários respeitarão a natureza de cada uma das funções e suas peculiaridades.

### Quadro 3 – Questionário aplicado aos tutores online do curso de Letras Libras - Licenciatura

DADOS PESSOAIS	EM RELAÇÃO AOS ESTUDANTES	EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES
Tempo de atuação como tutor:	São pontuais na entrega das atividades?	Estas oferecem possibilidades para a criatividade?
Formação:	Participam retornam após o <i>feedback</i> atividades com novo texto?	A quantidade de atividades favorece o aprendizado?
Polo que atende:	Os estudantes realizam plágio?	As atividades são pertinentes a alguma atividade do futuro profissional?
Feminino ( ) masculino ( )	Procuram você nos fóruns ou por outra via? Qual?	O que comentam em relação às atividades?
Quantos cursos sobre tutoria realizou na Unioeste( )	Os estudantes falam sobre o motivo do abandono do curso? Qual?	Quais as reclamações em relação às atividades?
Quantos cursos realizou sobre tutoria fora da Unioeste( )	Antes de desistir do curso eles anunciam que irão deixá-lo?	Quais os elogios sobre o curso e as atividades?
Use este espaço para tecer outros comentários que julgar pertinentes para melhoria do processo:		

Fonte: A autora (2020).

Dando continuidade à proposta de investigação para elaboração de um perfil que servirá para alinharmos os vários segmentos atuantes no NEaDUNI/Unioeste, trazemos a proposta de questionário para os estudantes.

**Quadro 4** – Questionário aplicado aos estudantes do curso de Letras Libras – Licenciatura

DADOS PESSOAIS	EM RELAÇÃO AOS TUTORES	EM RELAÇÃO AOS PROFESSORES
Tempo que permaneceu sem estudar:	São pontuais e favorecem as explicações?	Estas Oferecem possibilidades para a criatividade?
Ao ingressar neste curso qual era sua formação: (SEGUNDO GRAU) (EJA OU ENCEJA) (UNIVERSIDADE)? QUE CURSO?	São claros no momento do <i>feedback</i> das correções?	A quantidade de atividades favorece o aprendizado?
Polo que estuda: Localidade que mora: Qual? Que Estado?	Procuram dialogar quando você apresenta uma dificuldade? Você procura seus tutores? ( ) presencial; ( ) <i>on-line</i>	As atividades são pertinentes a alguma atividade do futuro profissional?
Feminino ( ) masculino ( )	Procuram você nos fóruns ou, por outra via: qual?	As atividades oferecem liberdade para criatividade?
Quantos cursos sobre aperfeiçoamento na área realizou na Unioeste( )	Os tutores conversam com vocês referente a não abandonarem o curso?	Quais as reclamações em relação às atividades?
Está satisfeito com o curso? Por quê?	Antes de desistir do curso você procura algum tipo de ajuda? Qual?	Quais os elogios sobre o curso e as atividades?
Use este espaço para tecer outros comentários que julgar pertinentes para melhoria do processo:		

Fonte: a autora (2020).

Para completar o entendimento e a elaboração de nossa análise sobre o perfil dos tutores, quer sejam *on-line*, quer sejam eles, presenciais, e para termos subsídios que apontem para melhorias em questões pontuais, apresentamos o questionário que foi aplicado aos professores-formadores.

**Quadro 5** – Questionário aplicado aos professores formadores do curso de

## Letras Libras - Licenciatura

<b>DADOS PESSOAIS</b>	<b>EM RELAÇÃO AOS ESTUDANTES</b>	<b>EM RELAÇÃO AOS TUTORES</b>
<b>Tempo de atuação como professor formador na modalidade EaD:</b>	<b>Correspondem às suas expectativas?</b>	<b>Correspondem às suas expectativas?</b>
<b>Formação:</b>	<b>Participam das atividades síncronas?</b>	<b>Manifestam muitas dúvidas em relação ao roteiro de correção?</b>
<b>Componente que ministrou:</b>	<b>São ativos nos questionamentos das atividades síncronas?</b>	<b>Por quais vias os tutores procuram sanar dúvidas em relação aos roteiros de correção das atividades?</b>
<b>Feminino ( ) masculino ( )</b>	<b>Procuram ser diretos nas perguntas quando dos encontros síncronos?</b>	<b>O que comentam em relação às atividades?</b>
<b>Quantos cursos sobre a modalidade EaD realizou na Unioeste( )</b>	<b>Os estudantes comentam sobre o curso em geral? Falam das causas do abandono do curso? Quais?</b>	<b>Quais as reclamações em relação às atividades?</b>
<b>Quantos cursos realizou sobre a modalidade EaD fora da Unioeste( )</b>	<b>Você conhece a realidade de seus estudantes? Procura por que vias conhecer esse quesito?</b>	<b>Tem dialogado com os tutores? Por que vias?</b>
<b>Use este espaço para tecer outros comentários que julgar pertinentes para melhoria do processo:</b>		

Fonte: A autora (2020)

## 6 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

É preciso reafirmar que o estudante que participa da modalidade de Educação a Distância é completamente diferente do aluno que estuda presencialmente, de acordo com Preti (2000). Podemos perceber que os estudantes são grupos heterogêneos e que precisam de inclusão em um ensino flexível.

Ao analisarmos o contexto do NEaDUNI, faz-se necessário levantar dados para compreender a percepção dos discentes, docentes e tutores, bem como suas contribuições para o avanço do NEaDUNI e quem sabe colaborar com outros núcleos.

A pesquisa foi realizada por meio do AVEA, a partir dos questionários já enunciados e aos atores referidos em momento anterior. Cabe evidenciar que os resultados por parte dos professores não serão trazidos à cena tendo em vista que nenhum desses profissionais quis participar da pesquisa de modo voluntário.

## 6.1 PERCEPÇÃO DOS DISCENTES

Em contraposição, contou-se com a participação total de 106 alunos do curso de Letras Libras, sendo 71 da área da licenciatura e 35 da área de bacharelado. A seguir, evidenciamos por meio da Tabela 1 a caracterização de gênero dos alunos do curso de Letras Libras.

Percebemos que a maioria esmagadora dos estudantes são do gênero feminino, o que vai de acordo com os estudos realizados pelo IBGE, por exemplo - segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, mesmo que a maioria dos estudantes do ensino superior seja de mulheres entre 19-24 anos, estas são as mesmas estatísticas para a minoria em cargos altos no mercado de trabalho.

**Tabela 1** – Gênero dos discentes de Letras Libras

<b>Sexo</b>	<b>Feminino</b>	<b>Masculino</b>
	94	12

Fonte: A autora (2021).

A primeira questão refere-se ao tempo em que o discente ficou sem estudar, desde o término do Ensino Médio ou de outra graduação, até o ingresso no curso de Letras Libras. A Figura 3 evidencia o exposto.

Percebemos que a maioria dos estudantes ficam, seja por desejo próprio ou por outros motivos, de 1 a 5 anos sem estudar. Evidenciamos aqui que muitas pessoas acabam por sair do ensino médio já com a intenção de ficar um tempo sem estudar. O “ano sabático”, que pode ser prolongado por mais tempo, tem seus benefícios. Segundo uma pesquisa realizada pela American Gap Association, aqui apresentada por meio de uma publicação da Gazeta do Povo, esse período pode oferecer ao aluno um tempo maior para decidir a qual curso ou graduação prestar e, também, pode promover o autoconhecimento e um senso de comprometimento maior com os estudos.

Porém, em muitos casos, este tempo fora de um centro de ensino acaba por incentivar o estudante a abandonar totalmente a ideia de se graduar ou, em alguns casos, continuar a graduação.

**figura 3 – Tempo até o ingresso em Letras Libras**

Fonte: A autora (2021).

A Tabela 2, a seguir, verifica a formação prévia dos acadêmicos antes do ingresso ao curso.

As informações aqui evidenciam que cerca 72% dos alunos já possuem formação iniciada ou completa advindas de cursos de graduação de universidades. A outra maioria são de alunos que saem do Ensino Médio regular e ingressam na Universidade, com um único caso de aluno vindo de programas como o EJA ou ENCEJA.

Com a grande maioria dos estudantes vindo de outros cursos, podemos afirmar que o curso de Letras com ênfase em Libras acaba por se tornar um grande complemento acadêmico e, também, de grande valor social.

**Tabela 2 – Formação prévia dos acadêmicos**

Formação	Quantidade de acadêmicos
2º Grau Regular	29
EJA ou ENCEJA	1
Universidade	76

Fonte: A autora (2021).

A Tabela 3 evidencia a situação escolar dos acadêmicos que ingressaram na segunda graduação, as formações acadêmicas anteriores.

Reafirmando a ideia apresentada anteriormente, podemos apresentar que o curso de Letras com ênfase em Libras é um grande complemento a ser apreendido pelo profissional já estabelecido na academia. Percebemos que a maioria dos alunos ingressos vieram de cursos de licenciatura e que precisam

lidar com pessoas/alunos que se comunicam majoritariamente por meio de Libras, como é o caso dos profissionais da pedagogia e de Letras Português/Espanhol ou Inglês

**Tabela 3 – Cursos dos acadêmicos**

<b>Cursos prevalentes</b>	<b>Quantidade de acadêmicos com formação prévia</b>
Letras Português/Espanhol ou Inglês	20
Pedagogia	44
Administração	3
Educação Física	2
Ciências Biológicas	2
Matemática	1
História	1
Serviço Social	1
Direito	2
Gestão de Produção Industrial	1
Ciências Sociais	2
Geografia	3
Gestão Ambiental	1
Turismo	1
Psicopedagogia	1
Educação Especial	2

Fonte: A autora (2021).

A Tabela 4 explora os pólos a que os acadêmicos pertencem.

O polo com o maior número de alunos é o de Umuarama que, apesar de ter 19 alunos inscritos, percebemos que o curso é sim muito heterogêneo até em sua dimensão geográfica. A percepção do curso EaD deve abranger toda as necessidades de todos os alunos, não importa onde eles estejam ou como estejam assistindo às aulas.

**Tabela 4 – Polo dos acadêmicos**

<b>Polo</b>	<b>Quantidade de acadêmicos</b>
Umuarama	19
Panambi	10
Flor da Serra do Sul	4
Guaraniaçu	8
Cruzeiro do Oeste	2
Céu Azul	13
Nova Londrina	1
Pato Branco	16
Foz do Iguaçu	9
Nova Santa Rosa	9
Laranjeiras do Sul	7
Dois Vizinhos	3
Ibaiti	6

Fonte: A autora (2021).

A tabela 5 diz respeito à percepção dos alunos sobre os tutores, e evidencia as principais questões relacionadas às respostas.

A avaliação geral dos tutores é boa e isso se faz pela qualidade nas escolhas da coordenação de curso fazendo que o tutor, assim como prevê Beloni (2006) e Silva (2009) citados por Velloso (2015), seja fundamental para que tudo ocorra bem durante a educação a distância. É o tutor que acompanha com mais proximidade o andamento do processo de aprendizagem de cada aluno da graduação.

**Tabela 5 – Opiniões dos alunos sobre os tutores**

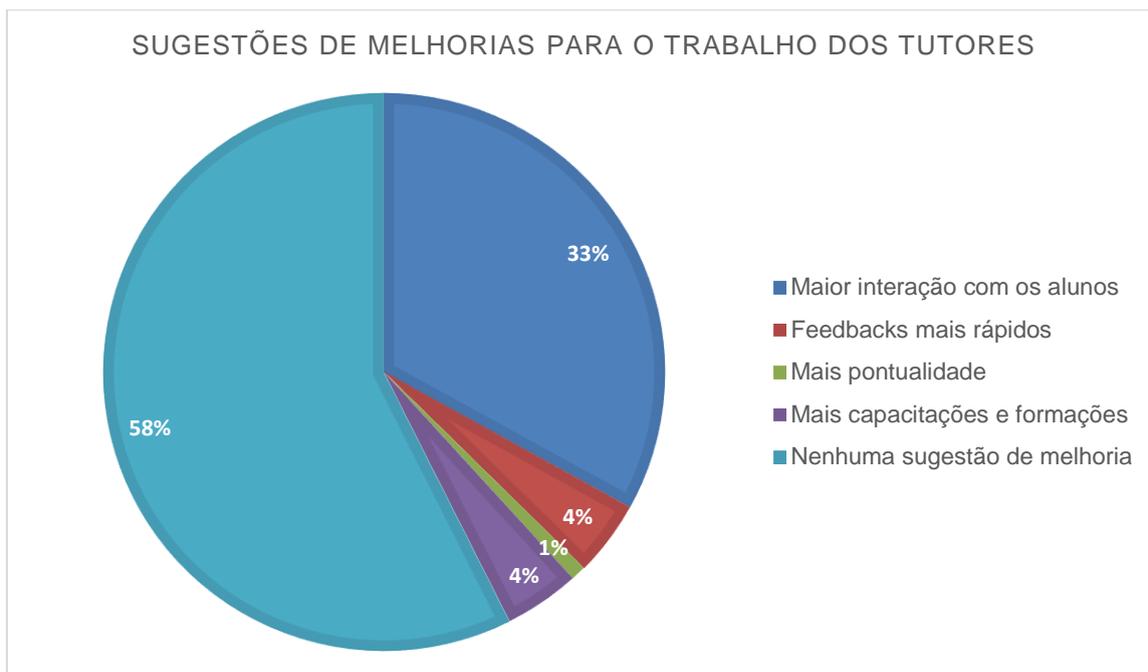
<b>Questionamento</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
São pontuais e favorecem a explicação?	99	7
São claros no momento do feedback e das correções?	99	7
Procuram dialogar quando você apresenta alguma dificuldade?	96	10
Procuram manter os discentes informados referente ao andamento do curso?	100	5
São de fácil acesso quando você possui alguma dificuldade?	96	10

Fonte: A autora (2021).

As principais sugestões de melhorias para os trabalhos realizados pelos tutores são demonstradas pela Figura 4.

Assim como corrobora a questão anterior, a maioria dos estudantes não apresentam ideias para a melhoria dos processos de tutoria na graduação. Cerca de 33% apresentam a necessidade de maior contato entre alunos e tutores.

**Figura 4 – Ideias para melhorar o trabalho da tutoria**



Fonte: A autora (2021).

Ao serem questionados sobre sua satisfação com o curso, a Figura 5 ilustra as respostas obtidas por parte dos acadêmicos.

**Figura 5 – Satisfação dos acadêmicos com o curso**

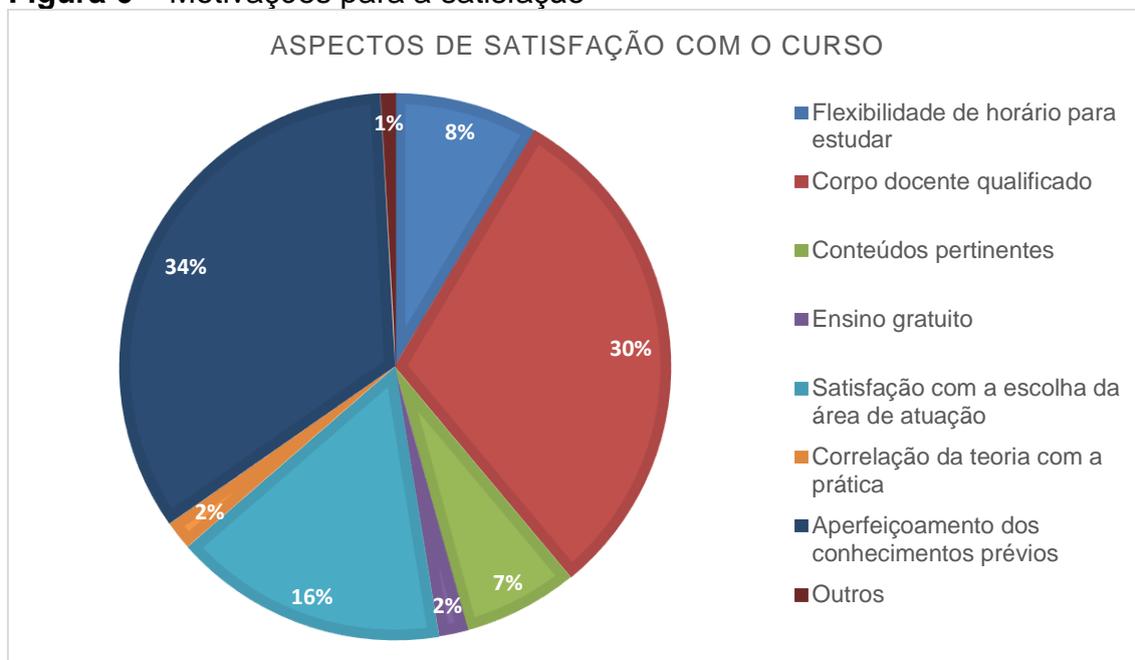


Fonte: A autora (2021).

As principais evidências de satisfação com o curso, por parte dos acadêmicos, são relatadas através da Figura 6.

O curso de Letras Libras é, como visto anteriormente, uma ampliação dos conhecimentos dos profissionais que já atuam na área de licenciatura, seja na área de pedagogia ou Letras ou de profissionais que atuam, de alguma forma, em áreas de ensino que necessitam de conhecimento de Libras.

**Figura 6 – Motivações para a satisfação**



Fonte: A autora (2021).

Em contrapartida, devido a mínima quantidade de alunos que se demonstraram insatisfeitos com o curso (2 alunos), tem-se como motivação para respostas negativas a carência de práticas presenciais e a falta de integração entre os discentes e docentes, haja posto a distância dos estudos pelo EaD.

Já em relação a percepção dos alunos para com os professores formadores, obtivemos as seguintes respostas, conforme exposto pela Tabela 6.

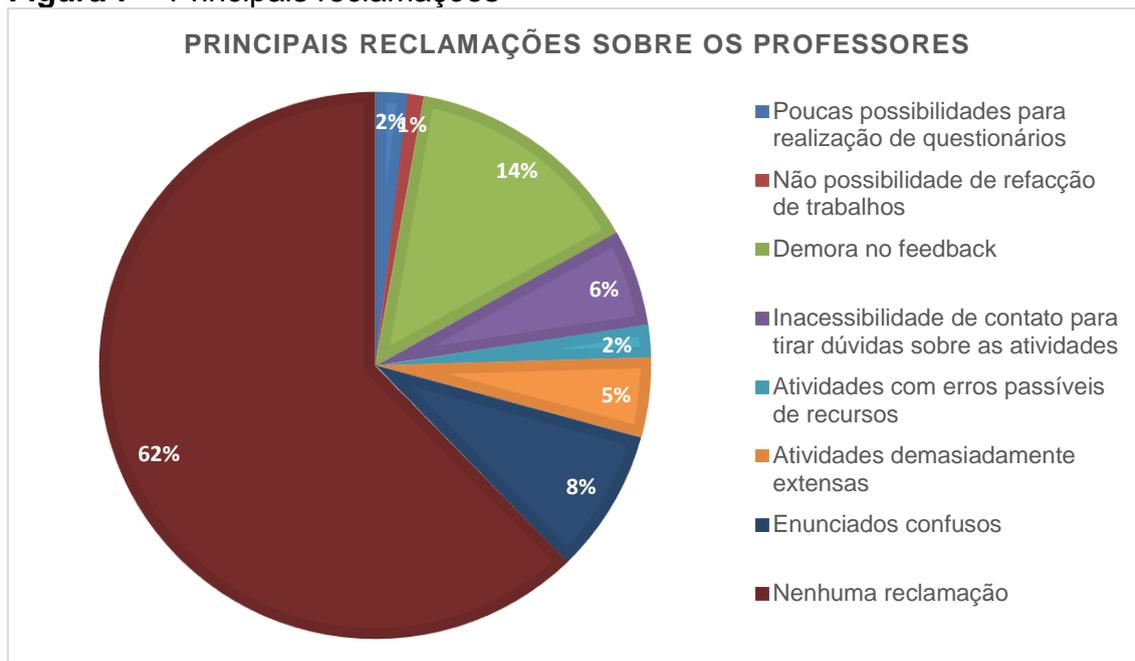
**Tabela 6 – Percepção dos acadêmicos a respeito dos professores formadores**

Questionamento	Sim	Não
Os professores oferecem possibilidades para a criatividade?	100	6
A quantidade de atividades favorece o aprendizado?	101	5
As atividades são pertinentes e se relacionam com as atividades que serão exercidas no futuro do profissional?	102	4

Fonte: A autora (2021).

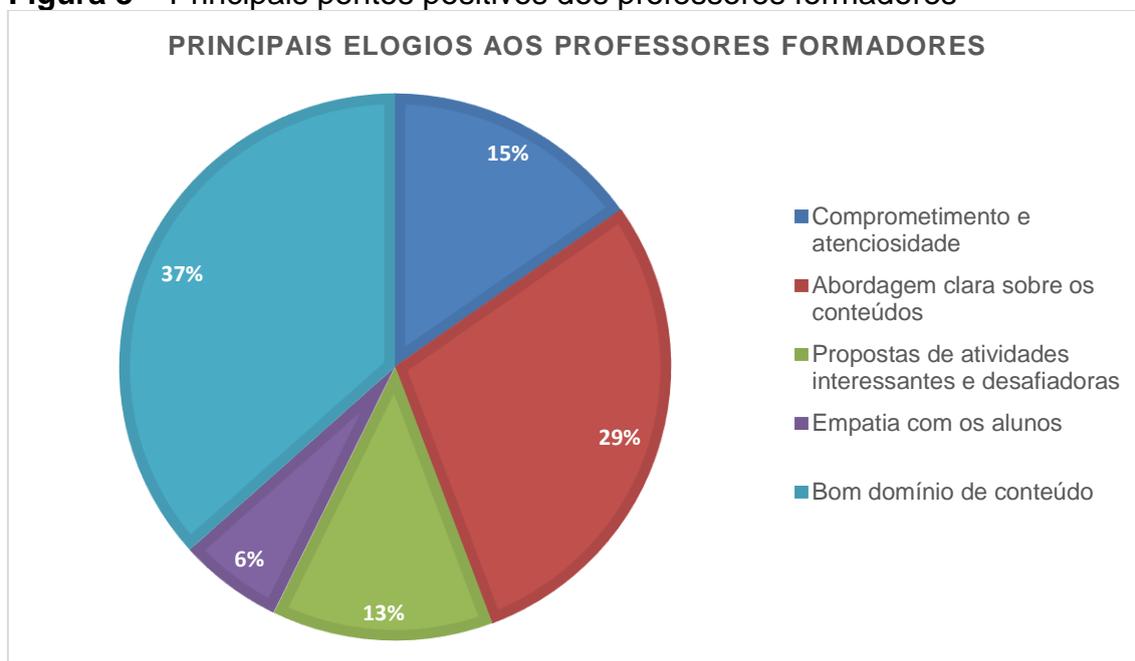
Quando questionados acerca de possíveis reclamações em relação às atividades propostas pelos professores formadores, obtivemos as seguintes respostas, conforme Figura 7.

Com 62% percebemos que a maioria dos alunos não possuem nenhuma reclamação que os façam desgostar do curso oferecido. A maior reclamação aqui acaba sendo a reclamação de grandes pólos de educação no Brasil: a demora do feedback por parte dos tutores.

**Figura 7 – Principais reclamações**

Fonte: A autora (2021).

Os principais pontos positivos evidenciados pelos acadêmicos são expostos pela Figura 8.

**Figura 8 – Principais pontos positivos dos professores formadores**

Fonte: A autora (2021).

Dentre as principais sugestões para melhoria do curso, evidenciada pelos acadêmicos, compilamos as principais respostas trazidas, conforme a Tabela 7.

Aqui podemos perceber que as reclamações e sugestões se encaixam. A

maior reclamação é a falta de contato entre aluno-tutor e, aqui, a sugestão mais apresentada é a comunicação ágil entre os alunos e tutores. Melhorias na plataforma, o maior contato presencial e a maior interação entre os alunos empatam em porcentagem. No geral, a ideia é que o curso apresenta mais possibilidades de contato físico e presencial entre os participantes dos processos de educação e interação.

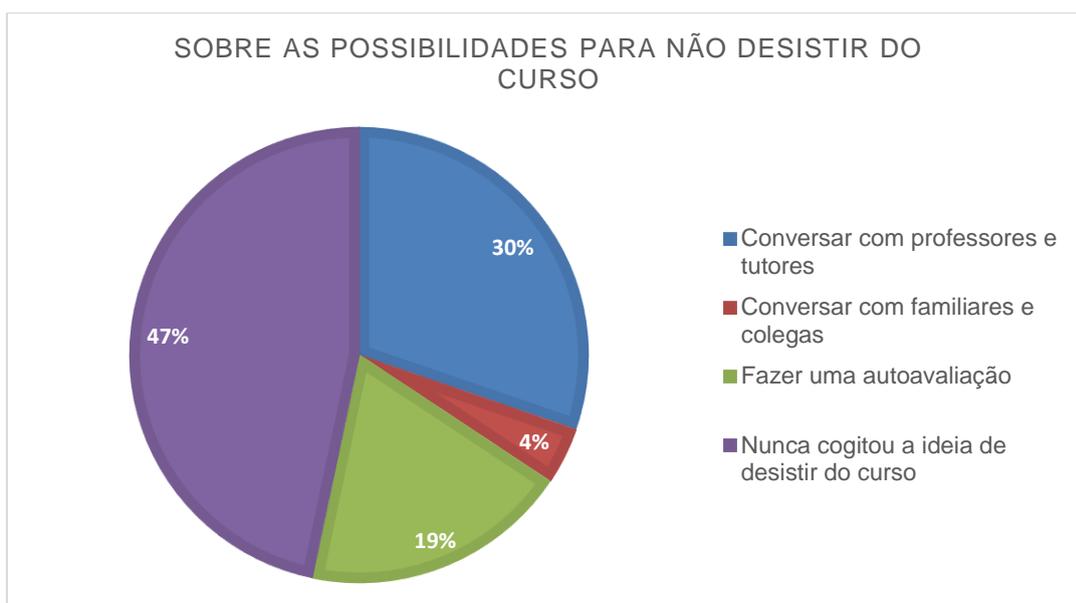
**Tabela 7 – Sugestões de melhoria**

<b>Sugestões de melhorias</b>	<b>Quantidade de acadêmicos que corroboram com a sugestão</b>
Comunicação mais ágil entre professores e alunos	23
Melhorias na plataforma	10
Mais cursos complementares	6
Maior clareza nas propostas de atividades	8
Mais aulas síncronas	5
Mais atividades presenciais (como cursos de capacitação, aulas especiais, bate-papo com o tutor, entre outros).	10
Maior interação entre os acadêmicos	10
Maior incentivo à pesquisa acadêmica e publicação de produções dos alunos	3
Possibilidade de maior tempo para a realização das atividades propostas	9
Elaboração de material didático físico	2
Nenhuma consideração	20

Fonte: A autora (2021).

Quando questionados acerca de uma provável situação de desistência do curso, a Figura 9 explora as possibilidades elencadas pelos acadêmicos para a não desistência.

**Figura 9 – Possibilidades para não desistir do curso de Letras Libras**



Fonte: A autora (2021).

Podemos verificar conforme a Figura 9, que os professores e tutores possuem um papel que ultrapassa apenas o ensino e a aprendizagem dos acadêmicos do NEaDUNI, visto que muitos amparam suas decisões a partir da motivação e da atenção recebida por estes profissionais. Sendo assim, consideramos que o progresso e o estímulo aos estudos se deve, em partes, aos profissionais que atuam nesse ambiente, sendo de grande valia para a adaptação do aluno e a percepção de seu processo de ensino aprendizagem.

## 6.2 PERCEPÇÃO DOS TUTORES

Neste sentido, a pesquisa também contou com a resposta total de 39 profissionais da tutoria. A tabela 8 apresenta os dados sociodemográficos dos participantes da pesquisa.

**Tabela 8 – Dados sociodemográficos dos tutores**

Sexo	Feminino		Masculino		
		33		6	
Nacionalidade	Brasileira		Outra		
		38		1	
Estado Civil	Solteiro	Casado	Divorciado	Viúvo	
	9	23	4	2	
Cor ou raça	Branco	Preto	Pardo	Indígena	Amarelo
	28	0	11	0	0

<b>Possui alguma necessidade especial?</b>	Não	Sim, auditiva	Sim, motora	Sim, visual		Sim, de fala
	38	1	0	0		0
<b>Possui filhos? Se sim, quantos?</b>	Não possui	1 filho	2 filhos			3 filhos ou mais
	8	14	14			3
<b>Estimativa de renda familiar</b>	Até 1,5 salários-mínimos	De 1,5 a 3 salários-mínimos	De 3 a 4,5 salários-mínimos	De 4,5 a 6 salários-mínimos	De 6 a 10 salários-mínimos	Acima de 10 salários-mínimos
	2	8	8	16	5	0
<b>Nível de escolaridade</b>	Uma graduação	Duas graduações	Três graduações ou mais	Especialização lato sensu ou stricto sensu		
	14	13	8	10		
<b>Modalidade de ensino superior da graduação</b>	Semipresencial		A distância		Presencial	
	2		3		34	

Fonte: A autora (2021).

A seguir, conforme Tabela 9, verificamos os pólos em que estes profissionais atuam.

**Tabela 9 – Polos dos tutores participantes da pesquisa**

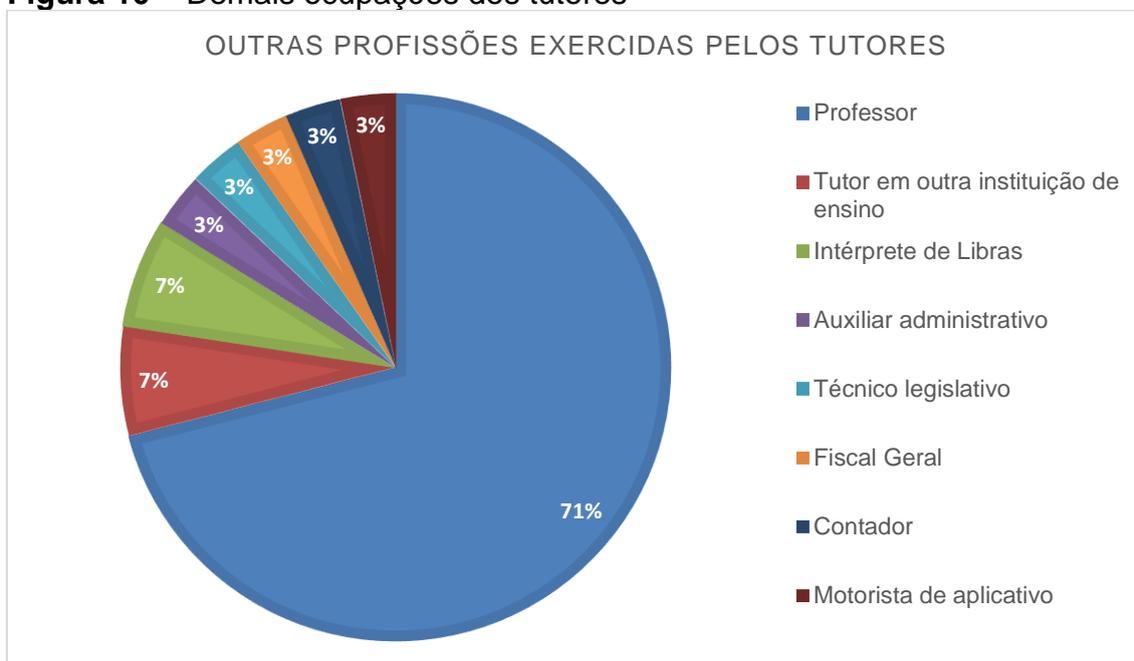
<b>Polo</b>	<b>Quantidade de profissionais atuantes</b>
Nova Londrina	1
Ibaiti	1
Colombo	1
Apucarana	2
Pato Branco	2
Rio Branco do Sul	2
Bambuí	2
Panambi	1
Foz do Iguaçu	3
Cruzeiro do Oeste	1
Cidade Gaúcha	2
Campo Largo	1
Faxinal	2
Umuarama	1
Astorga	1
Laranjeiras do Sul	4
Ubiratã	2

Céu Azul	2
Dois Vizinhos	2
Nova Santa Rosa	3
Flor da Serra do Sul	2
Passos	1
Santo Antônio do Sudoeste	1

Fonte: A autora (2021).

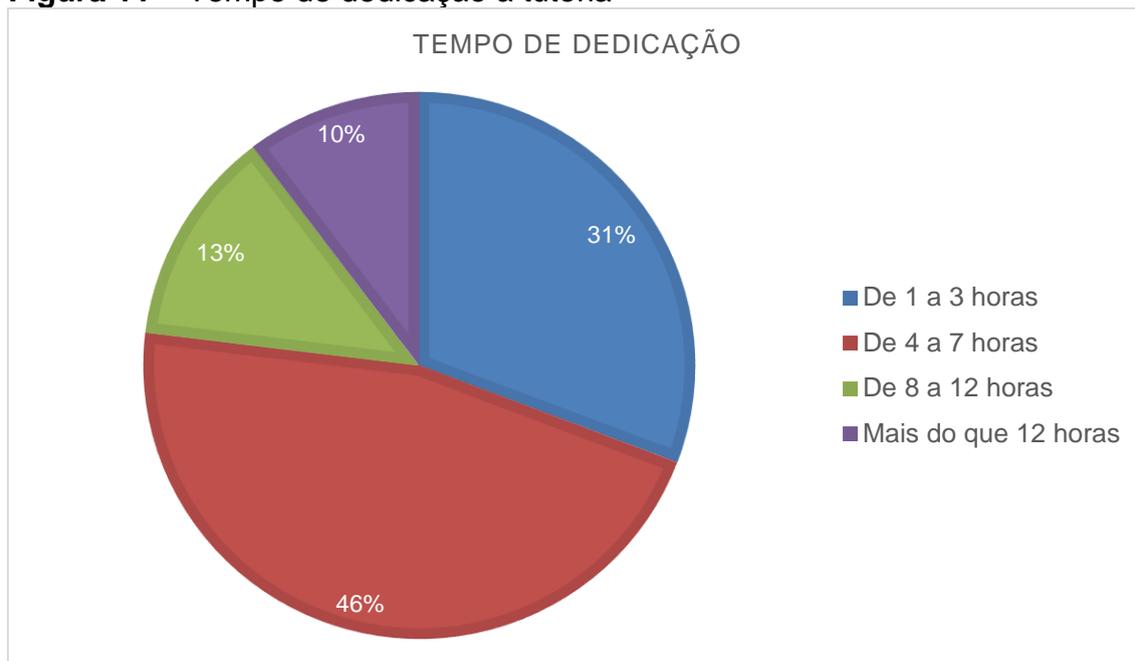
Além disso, os tutores foram questionados acerca de outras possíveis ocupações. De acordo com a Figura 10, evidenciamos as principais, conforme as respostas dos participantes. A grande maioria dos tutores é, de fato, na área da educação. São profissionais formados em sua maioria em cursos de licenciatura que seguiram carreira na área de mentoria, educação ou docência.

**Figura 10** – Demais ocupações dos tutores



Fonte: A autora (2021).

Quando questionados acerca da dedicação em horas semanais à atividade desempenhada no curso de Letras Libras, observamos as seguintes respostas, conforme Figura 11.

**Figura 11** – Tempo de dedicação à tutoria

Fonte: A autora (2021).

Acerca do trabalho e dos instrumentos utilizados para o acesso e velocidade do provedor de internet, foram obtidas as seguintes respostas, de acordo com a Tabela 10.

**Tabela 10** – Local de acesso, instrumentos de trabalho e velocidade do provedor de internet

Local em que o tutor costuma acessar a internet para desenvolver seu trabalho	Em casa	No polo	No trabalho	Na casa de amigos ou parentes	Em lan houses
	36	2	1	0	0
Instrumentos utilizados para desempenhar a tutoria	Computador de mesa	Computador portátil	Tablets	Celular	Todas as opções anteriores
	3	29	0	0	7
Velocidade do provedor de internet	1 Mbps	2 a 5 Mbps	10 a 20 Mbps	30 Mbps ou mais	Não sei
	2	5	11	18	5

Fonte: A autora (2021).

A média de alunos por tutor é de cerca de 47 acadêmicos. Dentre as principais motivações evidenciadas pelos profissionais para o exercício dessa

função, destacam-se, conforme Tabela 11. Cabe destacar que nessa questão os profissionais poderiam elencar mais do que apenas uma motivação.

**Tabela 11 – Motivações para o exercício da tutoria**

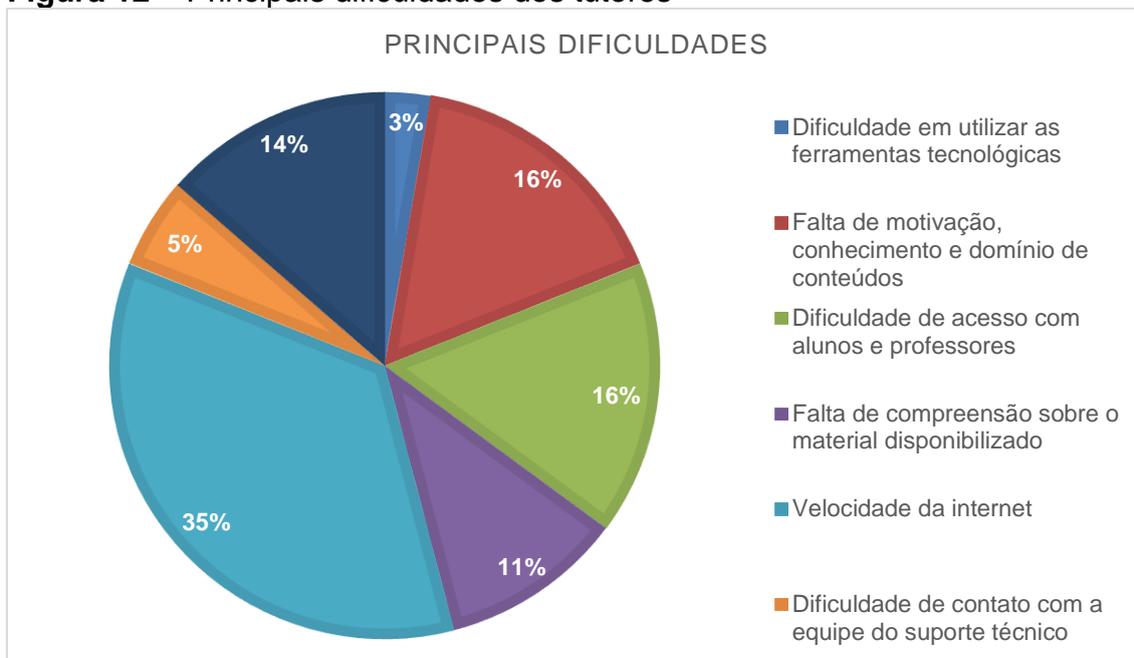
Motivação	Quantidade de profissionais que corroboram com essa motivação
Curiosidade sobre o EaD e seu funcionamento	8
Busca pela contribuição social a partir da educação	30
Facilidade com as tecnologias	5
Busca por renda extra	17
Possibilidade de atuação no ensino superior	9

Fonte: A autora (2021).

Quando questionados sobre a organização de tempo e o alcance dos objetivos propostos ao início de seu trabalho, a Figura 12 explora as percepções notadas, 2 tutores relataram acreditar não conseguirem se organizar de forma satisfatória, haja posto a sobrecarga de trabalho delegada a estes profissionais. A outra parte dos entrevistados considerou como satisfatório seu desempenho e proveitoso o alcance dos objetivos.

A respeito das principais dificuldades, visualiza-se pela Figura 12.

**Figura 12 – Principais dificuldades dos tutores**



Fonte: A autora (2021).

Unanimemente, as ferramentas mais utilizadas para a realização do

trabalho da tutoria, destacados pelos profissionais foram a internet, telefone e os chats.

A tabela 12, a seguir, registra a percepção dos tutores sobre a disponibilidade dos professores formadores e a equipe do NEaDUNI para a troca de informações, auxílio com dificuldades e repasse de recados.

**Tabela 12** – Percepção sobre os professores formadores e coordenação do NEaDUNI

	<b>Todos tem disponibilidade</b>	<b>A maioria tem disponibilidade</b>	<b>Poucos têm disponibilidade</b>	<b>Nenhum possui disponibilidade</b>
Disponibilidade dos professores	11	21	1	0
Disponibilidade dos coordenadores do polo	23	12	0	0

Fonte: A autora (2021).

Já em relação ao material didático disponibilizado pelos professores e a metodologia de ensino aplicada e proposta pelo NEaDUNI, percebemos as seguintes compreensões:

**Tabela 13** – Percepção sobre a metodologia de ensino e material didático do curso

	<b>Fácil compreensão</b>	<b>Necessidade de estudo e compreensão</b>	<b>Necessidade de auxílio para o entendimento</b>	<b>Nenhuma observação</b>
Em relação ao material didático	21	12	4	0
Em relação à metodologia de ensino	23	10	7	0

Fonte: A autora (2021).

Acerca da própria percepção sobre o trabalho desempenhado, a Tabela 14 evidencia que os professores, no geral, se sentem confiantes para desempenhar suas funções, e focam na correção das atividades de forma cautelosa.

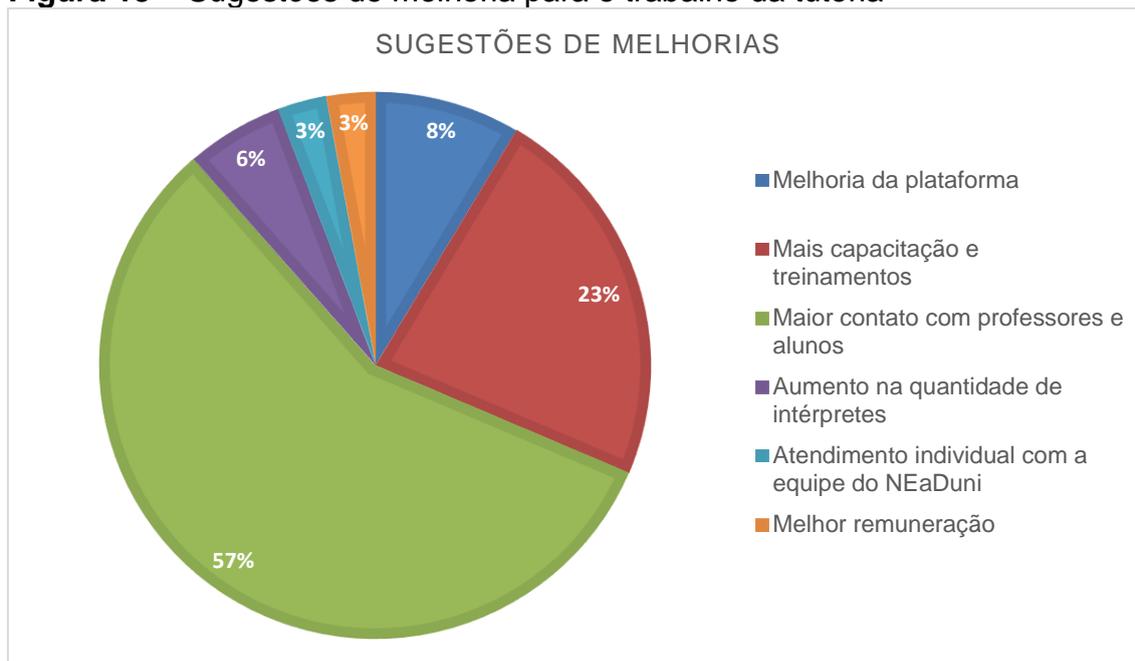
**Tabela 14** – Autopercepção da tutoria

<b>Sobre o trabalho da tutoria</b>	Se sente motivado para desempenhar sua função	Sentia dificuldade e em motivar-se	Possuiu dificuldade na administração do tempo	Necessidade de mais aperfeiçoamento para atuação	Participa de todos (ou quase todos) os cursos e capacitações ofertadas pela instituição
	20	2	2	2	15
<b>Sobre as atividades online</b>	Não corrige	Não lê e atribui nota máxima a todos	Atribui nota máxima a atividades e alunos realmente bons	Corrige as atividades com muita cautela, conferindo e analisando as respostas dos alunos e o esperado pelo professor formador	Não atribui nenhuma nota enquanto não lê ou assiste a todo o material da disciplina
	13	1	3	21	1

Fonte: A autora (2021).

Por fim, os próprios tutores elencaram possibilidades de melhoria do desempenho de suas funções, dentre as principais, estão expostas por meio da Figura 13.

Aqui percebemos que a percepção dos tutores é a mesma que a dos alunos: é necessário um contato maior entre eles, seja em encontros semanais ou, talvez, atividades em que os alunos precisam se organizar presencialmente para realizá-las.

**Figura 13 – Sugestões de melhoria para o trabalho da tutoria**

Fonte: A autora (2021).

Em conclusão, notamos que as dificuldades dos tutores não são isoladas, pois são relatadas por grande parte dos profissionais e, embora o NeaDuni tenha trazido muitas possibilidades para a efetivação do trabalho realizado no âmbito do curso de Letras Libras, ainda é possível que haja uma melhora e que o desenvolvimento das atividades ocorram de forma ainda mais efetiva.

## 7 CONCLUSÃO

Este trabalho, reconhecemos, é o início de uma via de acesso em busca da melhoria do trabalho de tutoria e, conseqüentemente, do trabalho com a modalidade EaD. É uma pesquisa inicial, mas que traz em sua essência a preocupação por apontar caminhos que proporcionem oportunidades de maior entrosamento entre os atores da EaD e maior aprimoramento da função de tutoria.

Este levantamento servirá ainda de uma espécie de convite ao enfrentamento de algumas dificuldades que parecem permanecer apesar dos anos de busca de aprimoramento e melhoria da função de tutor, quer seja ele online ou presencial. Algumas das dificuldades apontadas e que se constituem barreira é a falta de entrosamento entre os professores-ministrantes ou formadores e os tutores, como se os primeiros fossem como algo superior ao segundo.

Quando este tipo de comportamento entre os dois atores apontados, se tornar um processo de entrosamento, discussão e trabalho coletivo e colaborativo temos a certeza de que ambos poderão avançar em direção a uma ecologia cognitiva e termos avançado na direção de uma maior qualidade para a tutoria e para a modalidade mediada ou EaD. O trabalho coletivo e de qualidade aponta igualmente para um maior reconhecimento da função que pode vir em forma de uma remuneração mais digna.

Percebemos, durante todo o percurso metodológico da pesquisa, que a EaD oportunizada pelo NEaDUNI é bastante valiosa no sentido de levar o acesso à educação para os acadêmicos, que por diversos motivos optaram pelo ensino de forma remota, possibilitando sua democratização.

Durante a pesquisa, notamos que ainda existem alguns desafios a serem superados pelo NEaDUNI, uma vez que sua implantação no âmbito da Unioeste ainda é considerada recente. Tanto professores formadores, tutores e alunos percebem alguns aspectos que podem ser melhorados e transformados, a fim de que o curso oportunizado mantenha sua qualidade, que é apontada pelos próprios discentes como um dos motivos para o ingresso e permanência nos estudos proporcionados pela EaD.

Em relação ao trabalho dos tutores, conseguimos salientar que esse ainda

é um trabalho que precisa ser mais valorizado, fazendo com que mais profissionais qualificados sintam o verdadeiro interesse pela área, que dediquem-se à esse trabalho e que contribuam de forma significativa para a formação dos sujeitos, que mesmo longe estão dispostos a embarcarem nesse processo de aprendizagem promovido pelas redes.

De forma final, elencamos aqui a necessidade de que mais pesquisas sejam realizadas na área, fomentando os conhecimentos que são adquiridos por meio da EaD, como uma forma de ressignificar os estereótipos que permeiam a área, uma vez que é possível sim que uma boa formação ocorra de maneira remota ou mediata, dependendo em sua maior parte dos atores envolvidos no processo.

## REFERÊNCIAS

ALVES, L. **Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo.** RBAAD, São Paulo, v. 10, p. 83-92, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.17143/rbaad.v10i0.235>. Acesso em: 08 ago,2020.

ARMENGOL, M. C.; POMERHANZ, L. S. **De Vancouver (1982) a Viena (1999): la educación a distancia toma nuevos rumbos.** Revista Iberoamericana de Educación à Distancia, Madri, v.2, n.2, dic. 1999.

ASSAMAN, H. **Reencantar a educação: rumo à sociedade aprendente.** 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

ASSIS, E. M. **Gestão do Sistema Tutorial, à luz do imaginário do tutor e do estudante.** 2007. 101.f. Dissertação (Mestrado Profissional em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação em EAD) – Universidade Federal do Ceará, 2007.

AZEVEDO, A. B. **Tutoria em EAD para além dos elementos técnicos e Pedagógicos.** Palestra apresentada no III Seminário EAD – Ufes – Formação de professores, Tutores e coordenadores de polos para UAB. 22 a 24 set. 2008.

BELLONI, M. L. **Educação a Distância.** 4 .ed. Campinas: Editores Associados, 2006.

BOURDIEU. P. **Os usos da ciência: por uma sociologia Clínica do Campo científico.** São Paulo: UNESP, 2004.

BRASIL. **Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998.** Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2494.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2494.htm) Acesso em 12 jun. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005.** Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm#art37](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm#art37) Acesso em 12 jun. 2020.

BRASIL. **Atualizada legislação que regulamenta Educação a Distância no país.** Brasília: MEC, 2017. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/ultimas-noticias/212-educacao-superior-1690610854/49321-mec-atualiza-legislacao-que-regulamenta-educacao-a-distancia-no-pais>. Acesso em 13 ago. 2020.

BRASIL. Decreto-lei nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Relamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 de dez. 2005.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação, do Decreto 5.622, de 20 de dezembro de 2005, do Decreto 5.773 de junho de 2006 e das Portarias Normativas 1 e 2, de 11 de janeiro de 2007. Ficou Estabelecido a Política de Garantia de Qualidade no Tocante aos Vários Aspectos Ligados à de Educação a Distância. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 jan. 2007.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002.. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 24 abr. 2002.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 de abril de 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10436.htm). Acesso em: 25 set. 2017.

BRASIL. Lei nº 9.394/96, de 24 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 24 dez. 1998.

BRASIL. Ministério da Educação. **Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância**. Brasília: MEC, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refEaD1.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2020.

BRUTTEN, E. **A tutoria na educação**: suas origens e concepções. Atas: Tutoria e Mediação em Educação: Novos desafios à investigação educacional XVI Colóquio AFIRSE/AIPELF, 2008.

CARRASCO, E. V.; LAPEÑA, P. C. La Acción Tutorial en la Universidad de Alicante. In: CARRASCO, E. V.; LAPEÑA, P. C. **Investigar el diseño curricular**: redes de docencia en el Espacio Europeo de Educación Superior. v. 2. Alicante: Universidad de Alicante, 2005. p. 329 -358.

CASTAÑO, J. R. **La Romania de Las Migraciones**: literature de ida y vuelta. Espanha: Universidad de Murcia, 2007.

COMO SURTIU O EAD. [S.l.]: **EaD**, 2016. Disponível em: <https://www.EaD.com.br/EaD/como-surgiu-ensino-a-distancia.html>. Acesso em: 01 abr. 2020.

COSTA, M. L. F.; KNUPPEL, M. A. C. As representações sociais do trabalho do tutor presencial. In: **Educar em Revista**, Curitiba, n. 4, ed. esp., p. 191-209, 2014.

DELEUZE, G. **O que é a Filosofia?** Rio de Janeiro: Ed. 34, 1992.

DELEUZE, G.; GUATTARI, F. **Mil Platôs**: capitalismo e esquizofrenia. Vol.1. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1995a.

DELEUZE, G.; GUATTARI, F. **Mil Platôs: capitalismo e esquizofrenia**. Vol. 2. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1995b.

DELEUZE, G.; GUATTARI, F. **Mil Platôs: capitalismo e esquizofrenia**. Vol. 3. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1996.

DELEUZE, G.; GUATTARI, F. **Mil Platôs: capitalismo e esquizofrenia**. Vol. 5. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1997.

DELEUZE, G.; GUATTARI, F. **O Anti-Édipo: capitalismo e esquizofrenia**. Lisboa: Assírio & Alvim, 1972.

DURAN, D.; VIDAL, V. **Tutoria: aprendizagem entre iguais**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

EMERENCIANO, M. S. J.; SOUSA, C. A. L. de; FREITAS, L. G. de. Ser presença como educador, professor e tutor. **Colabor@ - Revista Digital da CVA**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 4 -11, ago. 2001.

ESTRUTURA Acadêmica e Administrativa. [S.l.: S.n., s.d.]. Disponível em: [https://edusantana511.gitbooks.io/EaD-do-nosso-jeito/content/atores\\_da\\_educacao\\_a\\_distancia/estrutura-academica-e-administrativa.png](https://edusantana511.gitbooks.io/EaD-do-nosso-jeito/content/atores_da_educacao_a_distancia/estrutura-academica-e-administrativa.png). Acesso em: 08 ago. 2020.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. São Paulo: Paz e Terra, 1987.

FIGURAS.[1,2,e3] Disponível em: [encurtador.com.br/rtwzH](http://encurtador.com.br/rtwzH). Acesso em: 08 ago. 2020.

GORDEA, N. R. Una propuesta de educación personalizada. **Cuadernos de pedagogia**, Fontanalba, n. 158, abr. 1988.

GUAREZI, R. C.; MATTOS, M. M. **Educação a distância sem segredos**. Curitiba: Intersaberes, 2012.

HACK, J. R. **Introdução à educação à distância**. Florianópolis: LLV/CCE/UFSC, 2011.

HISTORY. [S.l.: S.n., s.d.]. Disponível em: [www.history.com](http://www.history.com). Acesso em: 08 ago. 2020.

SENAC EAD. Disponível em: <https://EaD.senac.br/conheca-o-senac-EaD/> . Acesso em: 15 ago. 2020.

SENAC e SESC oferecem cursos na modalidade remoto e EAD. Jovem Pan News, Imbé FM, 2020. Disponível em: <https://jplitoral.com.br/senac-e-sesc-oferecem-cursos-na-modalidade-remoto-e-EaD/>. Acesso em: 15 ago. 2020.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. São Paulo: Papirus, 2003.

LAKOMY, A. M. **Teorias Cognitivas da Aprendizagem**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

\_\_\_\_\_. **As tecnologias da inteligência**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LITWIN, E. Desafios, recursos e perspectivas da educação a distância. **Pátio**, v. 9, n. 3, p. 16-19, maio/jul, 1999.

MAIA, C. **ABC da EaD**. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MILL, D. R. Reflexões sobre a Formação de Professores pela/para Educação a distância na contemporaneidade: convergências e tensões. *In*: DALBEN, A. I. L. de F. (org.). **Convergências e tensões no campo da formação e do trabalho docente**. Belo Horizonte: Autêntica, 2010. p. 295-314.

MOLINER, M. **Diccionario de uso Del español**. Madrid: Gredos, 1997.

MORIN, E. **A cabeça bem-feita**. 10.ed. [S.l.]: Bertrand Brasil, 2004.

NISKIER, A. **Educação a distância: a tecnologia da esperança**. São Paulo: Loyola, 1999.

NUNES, I. B. Noções de educação a distância. **Revista Educação a Distância**, Instituto Nacional de Educação a Distância, Brasília, DF, n.4/5, dez. 1993-abr. 1994.

NISKIER, Arnaldo. **Educação a Distância: A Tecnologia da Esperança**. São Paulo: Loyola, 1999.

PEREIRA, V. S. **Direito de Família**. 2. ed. Rio de Janeiro: [S.n.], 1959.

PERFIL do estudante de ensino a distância é diferente do estudante do ensino presencial. [S.l.]: **EaD**, 2016. Disponível em: <https://www.EaD.com.br/perfil-do-estudante-EaD>. Acesso em: 08 ago. 2020.

PETRI, O. Autonomia do Aprendiz na Educação a Distância: significados e dimensões. *In*: PETRI, O. **Educação a Distância: construindo significados**. Cuiabá: [S.n.], 2000.

PRETI, O. **Educação a Distância: fundamentos e políticas**. Cuiabá: EdUFMT, 2009.

PRETI, O. Educação a Distância: inícios e indícios de um percurso. *In*: PRETI, O. **Educação a Distância: fundamentos e políticas**. Cuiabá: EdUFMT/NEAD, 1996. p. 15-56.

PRETTI, O. **Educação a distância: inícios e indícios de um percurso**. Cuiabá: NEaD/IEUFMT, 1996.

PRETTI, O. O estado da arte sobre “tutoria”: Modelos e teorias em construção *In*: Relatório de Pesquisa “O sistema de Orientação Acadêmica no curso de Pedagogia a distância da Universidade Federal de Mato Grosso”, Oreste Preti e Gleyva M. S. de Oliveira, **Programa CAERENAD- Télé-université du Québec**, Canadá, agosto 2003. Disponível em: [http://www.uab.ufmt.br/uploads/pcientifica/tutoria\\_estado\\_arte.pdf](http://www.uab.ufmt.br/uploads/pcientifica/tutoria_estado_arte.pdf). Acesso em: 5 mar. 2020.

RIBEIRO, R. A. **Introdução à EaD**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

RICKWOOD, P.; GOODWIN, V. **A Year at the Front: A consideration of the experience of a group of student during their first year of study with the Open University West Midlands Region**. [S.l.: S.n.], 1997.

SILVA, M. **Complexidade da formação de professores: saberes teóricos e saberes práticos**. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

SOUZA, C. A.; SPANHOL, F. J.; LIMAS, J. C. O.; CASSOL, M. P. **Tutoria na educação a distância**. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da Abed, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em: 20 set. 2017.

UNIOESTE. Edital nº 007/2019-NEADUNI/UNIOESTE/UAB, 03 de outubro de 2019. **Processo Seletivo Simplificado para Bolsistas UAB/FNDE/CAPES para Atuação como Tutor Presencial**. Cascavel: Unioeste, 2019. Disponível em: [https://www5.unioeste.br/portaunioeste/arq/files/NEADUNI/6\\_-\\_EDITAL\\_N\\_007-2019\\_-\\_TUTOR\\_PRESENCIAL/1\\_-\\_EDITAL\\_N\\_007-2019\\_-\\_TUTOR\\_PRESENCIAL.pdf](https://www5.unioeste.br/portaunioeste/arq/files/NEADUNI/6_-_EDITAL_N_007-2019_-_TUTOR_PRESENCIAL/1_-_EDITAL_N_007-2019_-_TUTOR_PRESENCIAL.pdf). Acesso em: 5 ago. 2020.

UNIOESTE. Edital nº 009/2019-NEADUNI/UNIOESTE/UAB, 03 de outubro de 2019. **Processo Seletivo Simplificado para Bolsistas UAB/FNDE/CAPES para Atuação como Tutor Online Cascavel**: Unioeste, 2019. Disponível em: [https://www5.unioeste.br/portaunioeste/arq/files/NEADUNI/8\\_-\\_EDITAL\\_N\\_009-2019\\_-\\_TUTOR\\_ON-LINE/1\\_-\\_EDITAL\\_N\\_009-2019\\_-\\_TUTOR\\_ON-LINE.pdf](https://www5.unioeste.br/portaunioeste/arq/files/NEADUNI/8_-_EDITAL_N_009-2019_-_TUTOR_ON-LINE/1_-_EDITAL_N_009-2019_-_TUTOR_ON-LINE.pdf). Acesso em: 10 ago. 2020.

UNIOESTE. Resolução nº 274/2016 – CEPE, de 8 de Dezembro de 2016. **Projeto Político Pedagógico do Curso de Letras /Libras – Unioeste – EAD**,

2016. Unioeste, Cascavel, 8 dez. 2016.

VEIGA SIMÃO, A. M.; FLORES, M. A.; FERNADES, S.; FIGUEIRA, C. Tutoria no ensino superior: concepções e práticas. **Sísifo / Revista de Ciências da Educação**, Cidade,[S.l.] n. 7, set/dez, 2008.

VELLOSO, A.; LANNES, D.; BARROS, S. **O papel do tutor na EaD**. Tutoria a distância: diferentes funções, diferentes competências. Disponível em: <http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0407.html>. Acesso em: 10 nov. 2015.

VICENTE, D. **Paulo e o EaD em Corinto**. Instituto Bíblico das Assembleias de Deus Ensino e Pesquisa. [S. L], 2018. Disponível em: [https://ibadep.com/artigos/view/30/PAULO\\_E\\_O\\_EAD\\_EM\\_CORINTO](https://ibadep.com/artigos/view/30/PAULO_E_O_EAD_EM_CORINTO) Daniel Vicente. Acesso em: 10 ago. 2020.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente - o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. São Paulo: Martins Fontes, 1988.

WALLON, H. **A evolução psicológica da criança**. São Paulo: Edições 70, 2005.