

Tutor virtual a distância: gestor de informação ou gestor de conhecimento?

Virtual distance tutor: information manager or knowledge manager?

Elisabete Amadeu Montero

Universidade Católica de Santos, Brasil

E-mail: elimon58@yahoo.com.br

Recebido: 02/09/2016 – Aceito: 15/11/2016

Resumo

A Educação a Distância (EaD) consolida-se no mercado educacional brasileiro com oferta de cursos que atrai um número cada vez maior de alunos em busca de capacitação para o mercado de trabalho pós-globalizado. Diante desta forte expansão, surge a inquietação quanto à qualidade do ensino oferecido em EaD considerando-se a competição mercadológica das instituições na captação de alunos. Tal cenário educacional introduz a figura do tutor virtual (que não é o professor) para atuar como mediador no ambiente virtual. As pressões políticas de fomento à democratização da educação aliadas às econômicas contribuem para haver um crescimento na captação de tutores sem haver uma compreensão clara de seu perfil e de suas atribuições, o que gera uma incerteza no desempenho de seu papel. Estes são recrutados para atuarem intermediariamente no ambiente on-line, o que pode conduzi-los a terem um desempenho de supervisão voltado ao cumprimento de tarefas pré-determinadas para os alunos e ao mesmo tempo pode distanciá-los de uma efetiva prática pedagógica imprescindível à construção do conhecimento. Este artigo busca discutir o protagonismo adjunto do tutor virtual dos cursos a distância a fim de refletir sobre o papel do tutor virtual como gestor informacional ou gestor de conhecimento no cenário educacional atrelado ao capitalismo neoliberal.

Palavras-chave: Tutor virtual. Gestor em EaD. Educação virtual.

Abstract

The Online distance learning is consolidated in the Brazilian educational system. The educational market offers courses that attract an increasing number of students seeking for professional training to get a better job position in the post-globalized labor market. This strong expansion gives rise for the concern about the quality of education offered in distance learning courses considering the market competition for drawing new students. An educational setting that features the figure of the virtual tutor (not the teacher) to act as a

mediator in an online distance learning environment. Political and economic pressures for an educational democratization help the hiring of online tutors despite not having a clear understanding of neither their profile nor their duties which sprouts some doubtfulness about their performance as real mediator. These tutors are recruited to act intermediately in an online environment, which may lead them to have a supervisory performance geared to the achievement of predetermined tasks by students. This specific task may put tutors aside of an effective teaching practice, essential to build some knowledge. This article discusses the role of online assistant tutor of distance learning courses to reflect on the role of tutor as information or a knowledge manager in an educational scenario ruled by neoliberal capitalism.

Keywords: On-line Tutor; Manager in distance learning; On-line education.

1. Introdução

O atual modelo econômico brasileiro neoliberal e pós-globalizado propicia a subversão da finalidade humanista da educação, distanciando-a de seu princípio sociodemocrático voltado à formação do cidadão. Adota-se um programa educacional de promoção do sujeito na sua dimensão individual subserviente ao mercado de capital em que se premia a competitividade, o ganho, o individualismo em detrimento do que seja social.

Neste contexto econômico neoliberal, o papel da educação tem se voltado a atender às necessidades mercadológicas de mão-de-obra especializada, o que tem fomentado investimentos financeiros no ramo educacional com a promoção de um tecnicismo conveniente às necessidades mercadológicas. Em contrapartida, são aferidos altos lucros pelos grupos educacionais empresariais que fomentam este modelo de educação e aprofundam o fosso entre ensino público e privado.

Propaga-se a oferta de cursos na modalidade Educação a Distância (EaD) tendo em vista o retorno do investimento financeiro, criando-se uma disputa no mercado educacional por haver cada vez mais alunos interessados nesta modalidade de ensino. Ações mercadológicas dentro da esfera da educação são corroboradas por apelos midiáticos de melhor capacitação para obtenção de emprego no competitivo mercado de trabalho. Nesse contexto favorável à educação, cresce a oferta de cursos que oferecem a possibilidade de uma qualificação profissional na modalidade de ensino a distância especialmente para aqueles alunos, em princípio, longe dos centros de formação, mas que buscam uma certificação. Neste aquecido mercado educacional impulsionado por ofertas de emprego de melhor remuneração

aos mais preparados, surge uma inquietação quanto à qualidade educacional oferecida por diferentes cursos a distância apesar de haver referenciais legais para sua implantação. As leituras feitas em diversos autores sobre esta modalidade educacional indicam a necessidade de um tutor virtual sem haver todavia um consenso quanto a sua atuação gerando dúvidas sobre o papel a ser desempenhado por ele tendo em vista haver um professor de cada disciplina para fazê-lo. A partir deste questionamento, busca-se compreender o real protagonismo do tutor virtual, e ainda, analisá-lo à luz do cenário da terceira revolução industrial e da globalização da economia em um possível sinal da precarização do trabalho docente.

Com a finalidade de entender, aprofundar e discutir melhor o papel do tutor virtual em EaD, buscar-se-á mostrar o imbricamento da economia no cenário educacional com estudos feitos em Alves(2013), Piketty(2014) Coutinho e Lisbôa (2011), Coutinho e Bottentuit(2015), Gutiérrez(2006), Carneiro(2002), Lévy(2000) expandindo-se o foco econômico em uma perspectiva política na leitura de Naím (20013) e estudo em Klein (s/d). O recorte econômico- educacional em EaD no Brasil será analisado com a consulta de dados da ABED.

Em um segundo momento será elaborado o perfil do tutor virtual na leitura das Referências de Qualidade Para Educação Superior a Distância publicadas pelo Ministério da Educação (2007), complementada por leituras voltadas à construção do papel do tutor virtual e suas atribuições em Wittman (2000), Zuin (2006), Tarapanoff et al. (2006), Gervai (2007), Bernardino (2011) , Schlosser(2010) e Soeira(2011) e por uma visão crítica do papel do tutor apresentada em Mattar(2012) e em Wenger(1998).

Paralelamente, será repensado o papel do tutor virtual educacional aproximando-o de uma atuação gestorial na perspectiva da economia neoliberal. Serão estudados os artigos organizados por Tarapanoff (2006) para a discussão de uma atuação do tutor no papel de gestor informacional e/ou de gestor de conhecimento na perspectiva do mercado corporativo. A reboque, será tangenciada a precarização do trabalho presente na economia neoliberal em Alves(2013) e uma possível precarização do trabalho docente com a utilização de tutoria virtual no mercado da educação, leituras em Mattar(2012).

Quanto à pesquisa em campo, será aplicado um questionário semiestruturado *on line* a 15 tutores inscritos como alunos da 1ª turma do curso de Pós-Graduação em “Sociedade, formação de professores e tecnologia”, oferecido pela Universidade Federal de Itajubá no biênio 2014-2015. As respostas às questões estruturadas e não-estruturadas serão tabuladas e complementarão o aporte de dados deste artigo. A análise dos resultados dos questionários

será feita por meio de uma abordagem quali-quantitativa, mediada pelo arsenal teórico estudado.

2. Educação e capitalismo: mercado de trocas

A educação do século XX foi berçada no modelo industrial *taylorista* cujas referências e concepções político-sociais subsidiaram os planos educacionais estruturados sob a forma fabril. Embora a educação tenha sido concebida filosoficamente como um espaço de ações de cunho formativo-humanista, ela sucumbiu à forma fragmentada do trabalho mecanizado e na transmissão da informação caracterizantes do processo industrial do último século.

Apesar das grandes transformações mundiais ocorridas no decorrer do século XX, o espaço escolar não se alterou na mesma medida, mantém-se construído e constituído fisicamente por paredes, carteiras, lousa que isolam as pessoas, confinando-as em séries e em turmas e com um professor à frente para transmitir o conteúdo de sua disciplina. Conserva-se um currículo educacional de formato fabril composto de disciplinas independentes em que cada uma delas tem pouca relação com o todo promovendo um distanciamento entre o que acontece no mundo e o que se ensina em sala de aula tornando o fazer escolar dissonante de um mundo globalizado e conectado do final do século XX e totalmente interativo na segunda década do século XXI .

Os avanços tecnológicos destas últimas três décadas¹ provocaram um forte impacto macroeconômico no cenário mundial. Décadas denominadas por Alves(2013) como aquelas dos “trinta anos perversos de capitalismo global” onde ocorreram profundas mudanças nas mais diversas áreas da sociedade. A democratização da Internet e seus desdobramentos impõem um novo estar no mundo que se integrou em uma grande aldeia global. Vive-se um momento civilizatório em que a informação se dissemina de forma célere, desestabilizando o cenário econômico, o que obriga a constantes (re)posicionamentos das nações diante das alterações decorrentes do livre acesso às informações e suas novas utilizações².

Neste novo cenário econômico, caracterizado pela globalização dos mercados e nova cultura de competitividade, as empresas vêm

¹ ALVES, G. *Dimensões da Precarização do Trabalho*. Bauru: Canal 6 Editora, 2013.p.197

² Vale ressaltar ,por exemplo, o recente caso de utilização do aplicativo *URB* e toda polêmica em países como a França e no Brasil.

desenvolvendo novas políticas de alianças e de cultura organizacional como estratégia de adaptação a esse novo ambiente em transformação. (GUTIÉRREZ, 2006:118)³

A constante necessidade de adaptação às novas situações advindas da democratização da informação e da globalização mundial enfraqueceu as organizações de modo geral, sobretudo aquelas carentes de uma agilidade estrutural para se (re)adaptarem às novas exigências econômicas. Neste contexto de embate de forças impositivas, tornam-se imprescindíveis as intervenções políticas voltadas à regulação do mercado pós-globalizado a fim de garantir a sobrevivência do sistema socio-político-econômico.

Os indivíduos vivem e atuam em um mundo de instituições. Nossas oportunidades e perspectivas dependem crucialmente das instituições que existem e do modo como elas funcionam. (SEN,2013:188)⁴

As intervenções políticas necessárias à regulação deste cenário mutante e desafiador carecem de capacidade técnica ou temporal para neutralizar os efeitos colaterais deste cenário. Logo, as organizações vulnerabilizadas sucumbem às pressões do capital que se torna o grande *player*, atuando em todos setores da sociedade, impingindo-lhes modificações de desempenho e tornando-as reféns do capital.

Na verdade, não se trata de mera contingência da nova dinâmica capitalista capaz de ser corrigida por políticas sociais compensatórias, mas sim um traço estrutural do capitalismo global cuja superação efetiva exige alterações radicais no modo de controle do sociometabolismo impossível de ocorrer nas condições de dominação política do capital financeiro.(ALVES, 2013:116)⁵

³GUTIÉRREZ, Mario Pérez-Montoro. O conhecimento e sua gestão em organizações. In: TARAPANOFF, Kira (Org). *Inteligência, Informação e conhecimento em organizações*. Brasília : IBICT, UNESCO, 2006.

⁴ SEN, Amartya. *Desenvolvimento como Liberdade*. Tradutora Laura Teixeira Motta, São Paulo: Companhia das Letras, 2013.

⁵ IDEM

A procrastinação de decisões políticas eficazes, o enfraquecimento das instituições e a ação manipulatória do capital de acumulação financeira se amalgamaram de forma que: " Com o tempo, teremos não apenas uma mudança econômica e financeira, mas política, cultural e ideológica." (NAÍM, 2013:185)⁶

O setor educacional também sofre os efeitos da economia neoliberalista centrada no anonimato, na velocidade, na precarização do trabalho e, sobretudo, no poder do capital financeiro que permite, em apenas um clique, subverter o destino do capital, produzir demissões em massa e fechar de postos de trabalho em qualquer parte do mundo criando um clima de incertezas quanto ao futuro. A educação, distanciando-se de uma concepção milenar de cunho humanista, tenta redefinir o seu papel, assim como outras instituições ameaçadas pela ditadura do capital, ambas enfrentam inúmeros desafios em uma sociedade cujos alicerces históricos se desmoronam. A educação busca um equilíbrio apropriando-se da perspectiva de promover uma formação que atenda as necessidades imediatas do mercado econômico, desviando-se de uma formação social do indivíduo o que torna a sala de aula um espaço de conflitos e de intolerância.

A escola, como instituição de formalização do saber, repensa, atualmente, seu papel diante da realidade do mundo. Uma das questões do atual debate curricular inclui a formação do indivíduo como parte integrante e ativa da sociedade. (CARNEIRO, 2003:43)⁷

Distintamente de muitas instituições bastante desacreditadas pela sociedade, a educação ainda consegue se beneficiar de um reconhecimento institucional validado sociopoliticamente o que lhe assegura um poder político na obtenção de seu financiamento com recursos públicos. E, por permanecer em uma zona de conforto junto à sociedade, pergunta-se: não estaria a educação brasileira retardando “o momento de transição de uma educação e de uma formação estritamente institucionalizada (a escola, a universidade) para uma situação de troca generalizada de saberes, o ensino da sociedade por ela mesma, de reconhecimento autogerenciado móvel e contextual das competências”? (LÉVY, 2000:172)

São oferecidas várias escolhas educacionais a serem feitas nas esferas governamentais com a aprovação do Plano Nacional de Educação decênio 2010-2020 em 2014, cabendo aos

⁶ NAÍM, Moisés. *O fim do poder*. Tradutor Luís Reyes Gil. São Paulo: Editora Leya, 2013. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?isbn=8580449219>.

⁷ CARNEIRO, Raquel. *Informática na Educação- representações do cotidiano*. São Paulo: Cortez Editora, 2002.

governos estaduais e municipais a tarefa de definir o melhor caminho para a educação pública contemplando projetos dentro de uma concepção democrática de sociedade e do homem do 3º milênio. Entretanto ao se considerar a existência de 27 unidades federativas, 5570 municípios e um Distrito Federal, esperar que ocorram as mudanças necessárias à educação brasileira nas três esferas do poder nos próximos cinco anos restantes previstos pelo PNE, parece ser o sonho de Ícaro.

3. A educação impactada pela economia neoliberal

A educação do século XXI conjumina as características do mercado de capital detentor de um poder de persuasão e de oferta de estímulos que arrebanha cada vez mais alunos desejosos de uma formação profissional e que tem sido financiada pelo Ministério da Educação com a injeção de 30 bilhões no mercado privado do ensino superior entre 2010 e 2014⁸. A pró-atividade das políticas governamentais na área educacional tem atraído cada vez mais investidores motivados por lucros crescentes e por baixo risco de investimento. Um exemplo ilustrativo desta tendência mercadológica pode ser atribuído à Kroton Educacional que "possui 56 instituições no ensino superior, localizadas em 10 estados do Brasil e em 39 municípios, além de 487 polos ativos de EaD. No final do 1º trimestre de 2014, o grupo somava 635 mil alunos no ensino superior, nas modalidades presencial e a distância"⁹. Para se compreender melhor a participação mercadológica deste grupo educacional, convém comparar-se o número de 635 mil alunos deste grupo que concluíram a graduação ao total de 973 mil alunos concluintes no país, conforme dados do Censo de Educação Superior de 2010¹⁰. A atuação educacional do grupo Kroton representa 65,26% de um possível universo de formandos, o que faz do segmento de educação universitária um investimento de lucros promissores¹¹. Ratificando a perspectiva econômica favorável à educação, cresce o número de cursos a distância ofertados por diferentes instituições de ensino público e privado, sendo, ainda, o setor privado o maior captador de alunos. Segundo dados da ABED no relatório de

⁸ Um exemplo foi a criação do programa FIES que garantiu às instituições privadas do ensino universitário uma transferência de 30 bilhões de 2010 a 2014 para pagar as mensalidades de 1,5 milhão de alunos matriculados. In <http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/1082/noticias/redes-privadas-de-ensino-ganharam-fortunas-com-governo>. Acesso em 10/02/2015.

⁹ Dado disponível em: <http://www.paixaoporeducacao.com.br/>. Acesso em 26/03/2015.

¹⁰ Dado disponível em: <http://www.ead.com.br/ead/expansao-ead-brasil.html> acesso em 26/03/2015.

¹¹ A Kroton teve lucro líquido ajustado de 455,3 milhões de reais entre janeiro e março, frente a 290,2 milhões de reais no mesmo período do ano passado (2014). Excluindo os ajustes de custos e despesas não recorrentes e de amortização do intangível, o lucro foi de 371,7 milhões de reais, avanço de 35,3 por cento ano contra ano. Dado disponível em: <http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/lucro-liquido-da-kroton-sobe-57-no-1o-trimestre> acesso em 14/05/2015.

2013, havia 692.279 alunos matriculados¹² exclusivamente na modalidade de ensino a distância em vários níveis de educação - dados obtidos junto às instituições filiadas à ABED.

O sucesso da educação a distância parece estar comprovado estaticamente pelo número de alunos cursando ou concluintes, o que tem fomentado uma acirrada disputa econômica pelo aluno, visto em figura de cliente, com uma crescente oferta de cursos em várias instituições que travam uma guerra de preços na conquista do potencial aluno-cliente. Essa oferta mercadológica contendo díspares opções de preços provoca um outro questionamento sobre a real qualidade educacional dos cursos oferecidos dentro de uma economia neoliberal. O Ministério da Educação, atento a uma possível desconfiança relacionada à certificação obtida em cursos a distância, interveio com o estabelecimento de uma regulamentação necessária de garantia da qualidade educacional desta modalidade pelo decreto 6.303 de 12 de dezembro de 2007¹³. Esta intervenção do Ministério da Educação ratificou a equidade qualitativa dos cursos presencial e a distância precavendo-se do risco de uma possível deterioração da modalidade a distância decorrente da competição mercadológica desenfreada. Trata-se de um atraente mercado de investimento de capital em expansão que tem garantido bons lucros aos investidores de grupos educacionais nacionais e internacionais.

O papel de uma educação atrelada ao desenvolvimento econômico foi questionado por Klein (s/d), para quem a escola corresponde ao lócus de uma dupla formação do indivíduo - instrutiva e formativa - o que, segundo a pesquisadora, tem sido negligenciado pela educação formal, visto estar assentada em uma concepção educacional consonante com o modelo econômico neoliberal que encontra na mídia um forte aliado para que esta concepção educativa seja endossada pela sociedade: "O discurso midiático imbuído da ideologia neoliberal colocou o mercado como referente das ações sociais". (ALVES, 2013:136)¹⁴

Ressalta-se que o papel da educação pode ser determinante na mudança de rumo à pobreza das nações, portanto, deve ser pensado e repensado nas instâncias decisórias. Em "O Capital no Século XXI", Piketty atesta que países como Japão, Coreia e Taiwan no passado e, mais recentemente, a China, evoluíram economicamente por investirem em capital humano - "o aumento do nível geral de educação e formação - cuja importância para o crescimento econômico de longo prazo foi respaldada por todas as pesquisas contemporâneas." Para o mesmo autor francês: "as economias mais pobres diminuem o atraso em relação às mais ricas

¹² Dado disponível em: http://www.abed.org.br/censoead2013/CENSO_EAD_2013_PORTUGUES.pdf p.69 acesso em 26/03/2015.

¹³ Dado disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&id=12778%3Alegislacao-de-educacao-a-distancia&Itemid=865 Acesso em 17/05/2015.

¹⁴ ALVES, Giovanni. *Dimensões da Precarização do Trabalho*. Bauru: Canal 6 Editora, 2013.

na medida que conseguem alcançar o mesmo nível de conhecimento tecnológico, de qualificação de mão de obra, de educação, e não ao se tornarem propriedade dos mais ricos. (PIKETTY,2014:342)¹⁵

4. O tutor virtual em EAD: um papel em negociação

A pressão por uma qualificação insuflada pelo mercado pós-globalizado, que aposta no talento individual, fomenta a rápida expansão de variados cursos de graduação, especialização e pós-graduação. Expandem-se os cursos na modalidade presencial-virtual e/ou totalmente virtual pelo território nacional com a criação de polos de apoio presencial atendido por tutor presencial e , à distância, por um tutor virtual, sendo ambos vinculados à instituição educacional de origem. Neste cenário de educação a distância, surge um paradoxo entre o rápido crescimento de oferta de cursos e a baixa disponibilidade de professores qualificados, uma situação mais desafiadora se os mesmos professores atuarem simultaneamente nos ambientes educacionais presencial e à distância gerando um flagrante desequilíbrio entre a oferta de cursos e o capital humano disponível para supri-los.

Para atender a forte demanda de alunos em ambiente virtual e a baixa disponibilidade de professores preparados para desempenhar a função de mediador a distância, a alternativa educacional brasileira encontrada foi a de se introduzir a figura do tutor¹⁶ (distinto do professor-autor) regulamentando-se a sua atuação no decreto 6.303 de 12 de dezembro de 2007.

A tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciados aos pólos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição deste profissional é o esclarecimento de dúvidas através fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. (BRASIL, 2007:21)¹⁷

¹⁵ PIKETTY, Thomas. *O Capital no Século XXI*. Trad. Monica Baumgarten de Bolle. Rio de Janeiro: Editora Intrínseca-Sextante, 2014.

¹⁶ A figura do tutor pode ser presencial e virtual, este trabalho restringe-se ao estudo do papel do tutor virtual a distância.

¹⁷ BRASIL, Ministério da Educação/Secretaria de Educação a Distância(SEAD). *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*. Brasília,Agosto,2007.Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf> Acesso em 29/03/2015.

Mattar (2012), engajado na discussão de reconhecimento da função docente do tutor, salienta o aspecto contraditório de se chamar de tutor aquele que, na realidade, exerce a função de professor na medida em que se caracteriza uma prática docente no cumprimento desta função, particularmente, no que tange a questão de aprendizagem com a mediação pedagógica a ser desempenhada pelo tutor:

O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, freqüentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes. (BRASIL,2007:21)¹⁸

Apesar das sérias assertivas feitas por Mattar (2012) concernentes à inadequação de se nomear tutor aquele que exerce docência, parece que o mercado de trabalho e a legislação educacional não comungam da mesma opinião e distinguem tutor e professor ao utilizarem diferentes denominações na oferta deste cargo: orientador de estudos, tutor eletrônico, facilitador de aprendizagem, animador de rede, tutor ou, ainda, tutor *on-line*. A denominação atribuída ao cargo de tutor pelo mercado empregatício pode ser divergente, porém é exigida deste profissional uma qualificação comparável à formação de um professor da disciplina em exercício docente:

(...) 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,2007:22)¹⁹

Impõe-se, portanto, uma definição mais precisa do papel a ser desempenhado pelo tutor virtual a distância considerando serem dissonantes as interpretações feitas pelos

¹⁸ Idem.

¹⁹ Ibidem.

protagonistas da educação e pelo mercado empregador. O que abre espaço para que cada instituição atribua ao tutor o papel que seja mais conveniente aos interesses mercadológicos da instituição o que se reflete em uma redução salarial para a função de tutoria. Esta falta de normatização da função do tutor para o exercício da tutoria *on-line* permite que o mesmo seja contratado como bolsista recebendo um valor de hora-hora inferior ao de um professor-docente, sem poder receber outros benefícios trabalhistas e, na maioria das vezes, desempenhar um trabalho temporário para as instituições contratantes criando um rodízio permanente de tutores para se evitar o vínculo empregatício. Uma situação marginal do mercado de trabalho docente que transforma o tutor em um desempregado-funcional.

Bonk e Dennen (apud in Mattar,2012) analisam a função de tutoria em uma tentativa de identificar-lhe os vários papéis a serem desempenhados simultaneamente no exercício de suas atribuições, assim anunciados:

- Papel administrativo e organizacional;
- Papel social;
- Papel pedagógico e intelectual; e
- Papel tecnológico.

Ao se considerarem a multiplicidade e a complexidade de papéis a serem desempenhados pelo tutor virtual a distância implicitamente incorporados no desenho instrucional do curso em EaD *on-line*, geralmente centrado no conteúdo, este complexo conjunto de ações atribuídas ao tutor pode comprometer-lhe o caráter didático de uma mediação pedagógica solapando o papel do tutor virtual na área educacional.

As divergências em se precisar o papel do tutor virtual em cursos de EaD *on-line* somadas às práticas mercadológicas impostas pelas instituições que, enquanto reguladoras do mercado de tutoria, submetem o pagamento do complexo trabalho do tutor às regras de maximização do lucro e minimização de custos, constituindo-se, assim, alguns indicadores da precarização do trabalho no mercado neoliberal que também atinge a área educacional.

É notável, sem dúvida, certa perversidade no tocante a essa pluralidade na docência, pois denota tanto a diluição do papel e da função do professor, quanto pode promover a desprofissionalização docente, na medida em que suas ações são retalhadas, fragmentadas e

com elas todo o processo de ensino e aprendizagem. (BRUNO& LEMGRUBER, Apud in MATTAR 2012: 26)²⁰

Aprofundando-se este viés mercadológico, infere-se haver uma forte probabilidade de ser a atuação do tutor voltada à supervisão do cumprimento de atividades pré-estabelecidas pelo desenho instrucional de cada instituição voltado a um grande público idealizado. Existe uma hierarquização organizacional dos cursos a distância que transforma a atuação do tutor virtual comparável ao de um gestor de informação e de pessoas. O tutor incorpora, na área educacional, uma prática disseminada no mercado corporativo onde “gestão de informação define-se como a aplicação de princípios administrativos à aquisição, organização-controle, disseminação e uso da informação para a operacionalização efetiva de organizações de todos os tipos.” (TARAPANOFF, 2006:21)²¹. Assim, o papel do tutor virtual seria comparável ao gestor informacional da área empresarial tendo em vista ser o responsável por fazer fluir as informações roteirizadas de uma representação do conhecimento dentro de uma comunidade sem desempenhar, necessariamente, a função de construção do conhecimento entre os participantes.

No que tange ao conhecimento, o foco da gestão da informação é voltado para o gerenciamento do conhecimento ‘explícito’, enquanto a gestão do conhecimento preocupa-se com o gerenciamento do conhecimento ‘tácito’ objetivando o desenvolvimento da capacidade das pessoas em ‘explicitar’ e compartilhar o seu conhecimento. (TARAPANOFF, 2006:28)²²

“Compreendendo conhecimento como produção, processo e construção, o objetivo da prática educativa é trabalhar o conhecimento historicamente acumulado pela humanidade, em confronto/interlocução com o conhecimento dos participantes do processo educativo. O ato pedagógico consiste no processo de ampliação do saber e de construção das aptidões cognitivas. (WITTMAN, 2000:92)²³” Para uma atuação do tutor virtual a distância em que

²⁰ MATTAR, João. *Tutoria e Educação a distância*. São Paulo: Cengage-Learning, 2012.

²¹ TARAPANOFF, Kira (Org). *Inteligência, Informação e conhecimento em organizações*. Brasília : IBICT, UNESCO, 2006.

²² Idem.

²³ WITTMAN, Lauro Carlos. Autonomia da Escola e Democratização de sua Gestão: novas demandas para o gestor. In: LUCK, Heloísa (Org.). *Gestão escolar e formação de gestores*. Revista Em aberto , Brasília, v. 17, n. 72, p. 1-195, fev./jun. 2000

ele promova a construção do conhecimento pelo(s) aluno(s), a mediação pedagógica do tutor se faz imprescindível. ”Enquanto a informação é tangível, o conhecimento é, em parte, processo e, em parte, resultado de determinada experiência de aprendizagem por determinado ser humano.” (McINERNEY, 2006:59)²⁴

Ao desempenhar o papel de mediador pedagógico, o tutor virtual, que o fizer de forma efetiva, estará atuando como gestor de conhecimento, em uma prática consonante com a área do mundo corporativo. A ação do tutor virtual / gestor de conhecimento é concebida em uma abordagem educacional idealizada que busca conciliar as práticas do capitalismo neoliberal, caracterizadas “fundamentalmente pela primazia das liberdades individuais sobre os direitos coletivos, garantida pelos sistemas de livre-mercado e de livre-comércio” (SERAFIM, 2011:245)²⁵, mas incompatíveis com um estado de desenvolvimento e bem-estar social desejado.

O divisor das funções do tutor se faz no entendimento de que para atuar como um gestor de informação, o tutor terá a responsabilidade de exercer um controle das atividades armazenadas previamente em arquivos a serem acessados pelo tutor, disponibilizados à consulta dos alunos de forma roteirizada prevista em calendário. Atua, concomitantemente, como um gestor de pessoas ao apresentar e enviar ou postar à consulta atividades pré-selecionadas a serem realizadas pelo aluno em um tempo determinado que sofrerá redução da nota da avaliação no caso de não cumprimento da tarefa na data aprazada em uma abordagem behaviorista de ensino. Estas atividades, assim descritas, referem-se à “gestão de práticas de trabalho” (WILSON,2006:48)²⁶ e “não podem ser consideradas gestão de conhecimento”(idem).

Na função de tutor enquanto gestor de informação e de pessoas, não há uma mediação para a criação de um significado pelo aluno visando à construção de um conhecimento. O tutor controla o fluxo de informação, promove-lhe a distribuição e faz o controle das mesmas com o objetivo maior de dar continuidade às tarefas sequenciais assegurando um cumprimento satisfatório de um programa pré-definido. As informações são postadas na sua forma bruta a serem trabalhadas pelo aluno em autonomia, com baixa ou

²⁴ McINERNEY, Claire R. Compartilhamento e Gestão de conhecimento: Profissionais da Informação em ambiente de confiança mútua. In: TARAPANOFF, Kira (Org). *Inteligência, Informação e conhecimento em organizações*. Brasília : IBICT, UNESCO, 2006.

²⁵ SERAFIM, Milena Pavan. *O processo de mercantilização das instituições de educação superior: um panorama do debate nos EUA, na Europa e na América Latina*. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/aval/v16n2/a02v16n2> Acesso em 06/07/2015

²⁶ WILSON, , Daniel Thomas. *A Problemática da Gestão do Conhecimento*. In:Idem.

nenhuma intervenção do tutor, sem uma efetiva mediação pedagógica. E nesta condição, o tutor virtual a distância repete a mesma situação do fazer escolar compartimentado, trabalhando de forma fragmentada um currículo organizado em partes separadas que concentra na atuação do tutor o controle informacional de algo que nem mesmo foi planejado por ele.

A atuação do tutor como gestor de conhecimento tem por pressuposto a dinamicidade de um processo de aquisição de conhecimento na mediação a ser feita por ele; é uma ação que demanda um tempo de negociação de significados para se chegar a uma significação constituída na ação do sujeito, “o que significa que ela não existe em si, mas a partir do momento em que os sujeitos entram em relação e passam a significar, ou seja, só existe significação quando significa para o sujeito e o sujeito penetra no mundo de significações quando é reconhecido pelo outro” (ALVES, 2013:103). Wenger (1998) complementa este aspecto de construção de significados ao salientar que o processo de significação envolve interpretação e ação ao mesmo tempo. E esta perspectiva de interpretação e ação, fazer e pensar, entender e responder constitui-se parte do processo de negociação de sentidos que engendra outras circunstâncias de repetição do processo para expandir as fronteiras do conhecimento para além do próprio indivíduo.

5. O tutor virtual em EAD na prática

Para se referendar as colocações feitas nas seções anteriores, optou-se por enviar um questionário semiestruturado²⁷ a ser respondido por 15 participantes do curso de especialização inscritos na 1ª turma do curso de Pós-Graduação em “Sociedade, formação de professores e tecnologia”, oferecido pela Universidade Federal de Itajubá no biênio 2014-2015. Da amostra inicial de 15 participantes, nove se dispuseram a responder o questionário, dois alunos justificaram não possuir experiência como tutores e quatro não se manifestaram. Ressalta-se que o baixo número de entrevistados pode comprometer a qualidade de análise, mas é um princípio encorajador para dar continuidade à pesquisa, refazendo a coleta de dados em outro momento, abarcando-se um público mais consistente.

Quatro aspectos estruturaram o questionário proposto para se compor o papel do tutor virtual a distância em discussão, são eles:

1. Experiência profissional

²⁷ O questionário encontra-se disponível em apêndice neste artigo.

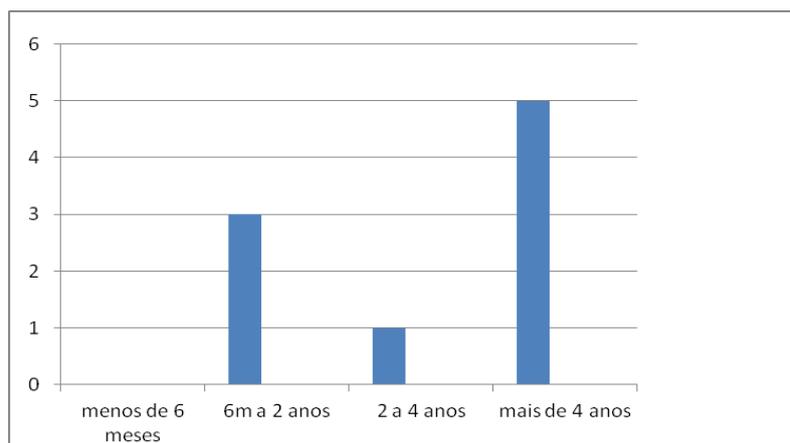
2.Capacitação para atuar como tutor virtual

3.Papel do tutor virtual a distância

4.Mercado de trabalho

Apurando-se as respostas fornecidas pelos tutores virtuais e interpretando os dados relativos ao tempo de atuação (fig.1), pode-se afirmar que, no tocante à experiência profissional, a tutoria trata-se de uma profissão em crescimento no mercado, o que confirma a expansão deste mercado educacional mencionado na seção relativa aos avanços da EaD no Brasil.

Fig. 1-Tempo de atuação: Número de Tutores x Tempo de Atuação

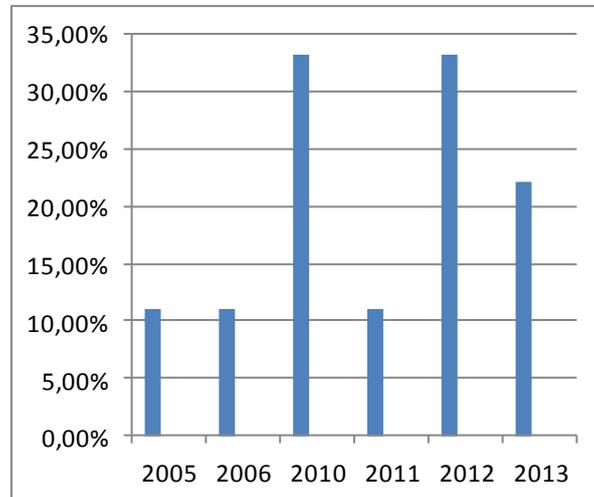


Os dados sinalizam que 56,7% dos tutores atuam nesta função há mais de 4 anos, caindo drasticamente para 11% aqueles que trabalham entre 2 a 4 anos, 33,3% aqueles que trabalham entre 6 meses e 2 anos; não há atuação de tutor em apenas um semestre. Complementando o perfil profissional dos tutores, 100% afirmam ter outra profissão, sendo as mesmas bastante diversificadas, porém, 90% delas relacionadas à área da educação. Finalizando o eixo profissional, ao se questionar o número de disciplinas ministradas por cada tutor, denota-se uma oscilação quanto ao número de disciplinas: 22,2% não responderam especificamente alegando depender da disponibilização semestral das mesmas; 22,2% afirmam ministrarem duas disciplinas simultaneamente; 11,1% alegam atuar em uma única disciplina oferecida a 4 turmas simultaneamente; 11,1% atestam atuar em uma disciplina de cada vez, 11,1% atuam em um curso inteiro, ainda 11,1% atuam em uma ou mais disciplinas e 11,1% sem atuação prática.

O aspecto profissional do tutor virtual a distância conota haver uma prática mercadológica em evolução com tutores atuando há mais de quatro anos neste mercado e também indica que nenhum dos tutores exerce a profissão em caráter exclusivo. Logo, é um trabalho complementar e há um baixo número de disciplinas atribuídas a cada tutor, que fica na dependência de atribuição semestral, o que gera incerteza salarial.

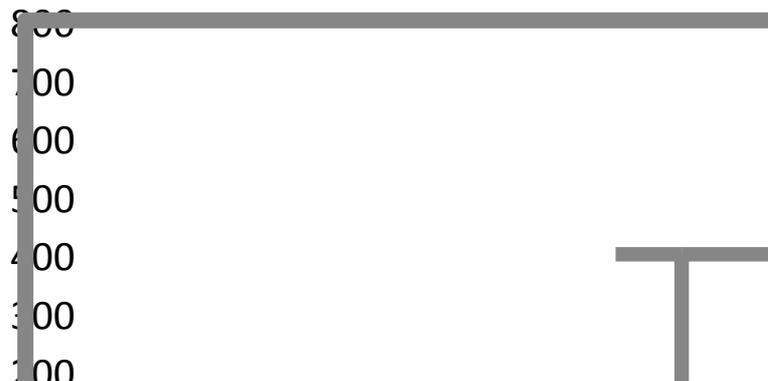
O segundo aspecto visou obter informações sobre capacitação do tutor virtual a distância:

Figura 2- Capacitação de Tutores (porcentagem e ano de certificação)



Ao serem perguntados sobre capacitação para atuarem como tutores, 88,9% atestam terem sido capacitados em cursos certificados e 11,1% sem certificação declarada. (fig.2)

Figura 3- Horas de capacitação e ano de conclusão



A figura 3 destaca serem 2010 e 2012 os anos em que houve maior tempo de capacitação feita por 33,3% dos entrevistados, também houve capacitação nos anos de 2005 e 2006 por 11,1% dos entrevistados, dado anterior à regulamentação da área pelo MEC, ocorrida em 2007. Curiosamente, o entrevistado que começou a se capacitar em 2005 teve esta capacitação feita pela Secretaria de Educação da Prefeitura de Santos provavelmente à época da introdução do Projeto ProInfo pela SEDUC. Infere-se que os incentivos mercadológicos à educação a distância refletiram-se positivamente na oferta de capacitação

com 680 horas de formação acumuladas por 33,3% dos entrevistados. Embora haja uma desproporção na quantidade de horas dedicadas à capacitação, somente 11,1% não obtiveram uma capacitação certificada.

Completando o segundo aspecto relativo à capacitação, perguntou-se sobre quais seriam os cinco aspectos mais descritivos do papel do tutor virtual a distância: 66,6% atestaram terem sido capacitados em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria virtual a distância a ser usado; 44,4% declararam ser a capacitação voltada à familiarização com o design instrucional atuando como usuário-aluno da plataforma e 22,2% destacaram terem sido capacitados em mídias de comunicação com ênfase no uso pedagógico das ferramentas tecnológicas. Mesmo sem ter sido questionado especificamente sobre formação continuada, espontaneamente 33,3% alegaram terem continuado a sua capacitação com outros cursos complementares.

O terceiro aspecto teve por finalidade descrever o papel do tutor virtual através de 20 ações propostas de modo fechado aos entrevistados, não lhes sendo dada a opção de descrever o papel de tutor com suas próprias palavras. Buscou-se identificar quais eram as cinco maiores ações comuns aos entrevistados baseando-se na experiência profissional. Obteve-se que 55,5% indicaram serem tarefas do tutor virtual a distância:

- corrigir as atividades dos alunos atribuindo-lhes notas seguindo critérios pré-estabelecidos pelo professor-autor com a publicação das mesmas semanalmente;
- alimentar o ambiente virtual com as tarefas previstas no calendário da disciplina e monitorando o cumprimento das mesmas com envio constante de e-mails aos alunos e outras postagens para que não se esqueçam de cumpri-las;
- incentivar o aluno a adquirir uma metodologia própria e autônoma de estudo.

Quarenta e quatro por cento (44%) indicaram ser tarefas descritivas do papel do tutor:

- apoiar os alunos em dificuldade na elaboração das tarefas virtuais com dicas e sugestões incluindo outras leituras não constantes da bibliografia da disciplina;
- orientar o aluno a compreender o objetivo da disciplina e discorrer sobre o material didático oferecido;
- intervir pedagogicamente ao constatar que o aluno não consegue avançar nas leituras e/ou no cumprimento de alguma atividade.

Ainda, 33,3% dos entrevistados apontam serem tarefas do tutor virtual a distância:

- disponibilizar nas datas e horários previstos as atividades programadas pelo professor-autor gerenciando cumprimento das mesmas já que há um rígido monitoramento da atuação diária do tutor na plataforma;
- prestar suporte técnico aos alunos ao se depararem com problemas de acesso no ambiente virtual;
- mediar a relação do aluno com o professor-autor e/ou orientador do curso.

Outros 22,2% dos entrevistados declaram ser tarefas do tutor virtual a distância:

- responder as dúvidas dos alunos sobre questões administrativas relacionadas à disciplina e ao curso;
- facilitar as relações interpessoais no ambiente virtual fomentando o uso do espaço do “café virtual”;
- motivar o aluno a não desistir, mesmo que haja dificuldade do aluno em desenvolver o conteúdo em autonomia;
- contribuir com sugestões e comentários para a elaboração dos objetos de aprendizagem propostos em diálogo com o professor-autor e/ou coordenador do curso.

Apenas 11,1% sinalizaram serem tarefas do tutor as seguintes assertivas:

- assegurar prioritariamente a operacionalização das atividades e todas as circunstâncias previstas para isto visando manter o aluno no curso;
- seguir regimento as orientações recebidas pelo coordenador e professor, mesmo sem conhecê-los pessoalmente, e fazê-las serem cumpridas pelos alunos dentro das exigências estabelecidas pelo plano da disciplina.

Das 20 assertivas propostas à escolha pelos entrevistados, três não foram indicadas por nenhum deles, a saber:

- dar alertas ao professor-autor sobre os resultados das atividades entregues com vistas a discuti-las e melhorá-las para um curso futuro;
- redigir relatórios pontuais sobre o trabalho de tutoria exercendo uma prática reflexiva para melhorar o seu desempenho como tutor;
- prestar esclarecimentos sobre as avaliações mostrando a planilha de cálculo recebida para avaliar cada atividade desconsiderando ser a avaliação um processo.

O último aspecto questionado buscou saber como ocorreu a inserção do tutor virtual no mercado profissional, lembrando que um dos entrevistados se capacitou há dez anos e outros foram aderindo a este tipo de atuação profissional nestes últimos cinco anos. Foram mostradas nove possibilidades aos entrevistados, inclusive com a opção “outro” a ser

completada livremente. A inserção no mercado de tutoria, atestada por 77,8% dos entrevistados, foi a de buscar esta opção de trabalho para ampliar a atuação docente, incluindo uma nova experiência profissional. Entretanto, 33,3% sinalizaram terem outras motivações, tais como:

- Buscar uma experiência nesta modalidade educacional, já que sou professor;
- Aprofundar meus conhecimentos na área de informática educacional e, com isso, melhorar minha atuação profissional nesta área;
- Tentar trabalhar nesta modalidade educacional tendo em vista a expansão crescente de cursos a distância;
- Ter recebido um convite para atuar como tutor virtual pelo coordenador do curso.

Finalmente, 11,1% indicaram serem motivados a otimizar o tempo livre recebendo uma remuneração complementar que, da mesma forma, serve para aplicar as habilidades técnicas de uso do computador, ambiente virtual e participação em redes sociais, transpondo-as para área de tecnologia educacional. Na opção “outro”, 11,1% alegaram ser tutor em decorrência de experiência positiva como aluno em cursos a distância.

Completando o aspecto de vínculo mercadológico da tutoria, 88,9% dos entrevistados atestaram ser um serviço temporário atrelado à duração da disciplina, o que vai ao encontro das colocações já feitas por Alves (2013) de haver uma precarização profissional no sistema capitalista neoliberal que podem ser transpostas à figura do tutor virtual, segundo Mattar (2012), especialmente por ser a prestação de serviço do tutor virtual feita por contrato temporário, podendo ou não, ser renovado. Desta forma, o tutor virtual a distância fica na posição de *stand by* podendo ou não desempenhar esta função, o que justificaria todos os entrevistados terem outra profissão, sendo a tutoria um complemento salarial, como indicado por 11,1% dos entrevistados.

O último item complementar do aspecto mercadológico do tutor virtual a distância aponta a unanimidade dos entrevistados quanto à incompatibilidade da remuneração recebida pelo tutor virtual a distância face às exigências para o exercício desta função. É interessante refletir sobre este aspecto pouco atraente financeiramente, sabendo-se haver 56,7% dos entrevistados atuando no mercado com uma experiência acumulada de 4 anos ou mais. À luz de tudo que foi apresentado, o fato de ser mal remunerado e, ainda sim, permanecer no mercado consolida a posição de conforto do mercado empregador para o tutor. As regras do jogo capitalista provavelmente não serão mudadas com a vistas a uma real valorização do trabalho docente. Relembrando-se de que 100% dos entrevistados atuam como docentes, não

seria a tutoria virtual, do ponto de vista do tutor, um trabalho paralelo? Retomando este aspecto e comparando-o às alternativas não sinalizadas pelos entrevistados sobre as atividades descritivas do papel do tutor, nenhum dos entrevistados compreende ser eles o elo do curso e do professor-autor. Tampouco assume-se haver uma prática reflexiva sobre a atuação de tutor virtual; contudo, como mudar se não refletir sobre a sua própria prática?

Atualmente oferece-se uma remuneração financeira para o trabalho docente a quem da oferecida a outros profissionais graduados em outras áreas do saber. Esta situação se aprofunda com a invisibilidade de qualidade do trabalho docente face aos resultados poucos animadores das avaliações externas que expõem estatisticamente a baixa qualidade de ensino público oferecido em todas as instâncias do poder. Se o docente torna-se alvo de críticas feitas por todos na sociedade sem haver uma contrapartida real de melhora da sua situação profissional, esperar que o docente inclua em sua prática princípios de qualidade educacional comprovados com apresentação de critérios definidos para serem avaliados e melhorados em um exercício de reflexão pedagógica, é ignorar os princípios mercadológicos que envolvem a educação subvertendo-lhe função de formação do indivíduo para uma cidadania consciente.

6. Considerações finais

Este artigo foi elaborado com base em leituras propostas durante o curso de especialização oferecido à 1ª turma do curso de Pós-Graduação em “Sociedade, formação de professores e tecnologia” pela Universidade Federal de Itajubá no biênio 2014-2015 e de uma atuação pessoal de tutora virtual a distância de um curso em EaD. As duas vivências instigantes levaram ao questionamento-título deste artigo e a um aprofundamento de leituras na área da economia, política, educação, formação de tutor para EaD e a tutoria na área corporativa para se tentar compreender a atuação do tutor virtual a distância no atual momento educacional brasileiro.

Uma parte das leituras voltou-se à questão econômica na busca de se estabelecer um diálogo mais estreito entre o cenário econômico e a área educacional, atravessando-se o século XX até a segunda década do século XXI. Apresentou-se a influência da economia capitalista do início do século XX que se materializou em planos educacionais inspirados pelo taylorismo com a elaboração de um currículo fragmentado. Entretanto, constatou-se que a concepção taylorista industrial seria substituída por uma concepção toyotista de flexibilização da capacidade de trabalho em um mundo que se globalizou mudando as regras econômicas. As relações mercadológicas tornaram-se imprevisíveis com o advento das novas

tecnologias e da telecomunicação que promoveu a disseminação e a desterritorialização da informação, pondo fim à noção histórica de tempo e espaço em mundo que se presentificou.

No atual momento de economia pós-globalizada, constata-se uma significativa interferência do mercado de capital, sobretudo de origem financeira, nas decisões de políticas institucionais em todos os setores, inclusive o educacional. Segundo Naím (2013), existe um enfraquecimento do poder das instituições que as desestabiliza e as tornam vulneráveis às constantes mudanças mercadológicas.

Na verdade, não se trata de mera contingência da nova dinâmica capitalista capaz de ser corrigida por políticas sociais compensatórias, mas sim um traço estrutural do capitalismo global cuja superação efetiva exige alterações radicais no modo de controle do sociometabolismo impossível de ocorrer nas condições de dominação política do capital financeiro. (ALVES,2013:116)²⁸

O homem individualiza-se e se presentifica, suas escolhas são feitas sob o fetichismo capitalista do ter e não do ser na sociedade de espetáculo em que se transformou a sua existência, em franca alusão a Guy Debord. As carreiras profissionais são criadas e oferecidas de modo a atender a demanda de mão-de-obra em um aqui e agora que dinamiza o mercado de certificação educacional. “O velho esquema segundo o qual aprende-se uma profissão na juventude para exercê-la durante o restante da vida, encontra-se, portanto, ultrapassado.” (LÉVY,2000:173)²⁹ Para atender este mercado educacional voltado a uma recorrente capacitação profissional, grandes grupos educacionais privados investem no ensino a distância atraindo investidores motivados pela garantia de retorno lucrativo.

Muitos governos dos mercados emergentes compreendem ser o investimento em capital humano a única forma de competir com a economia das nações de 1º mundo e se tornam os financiadores do mercado educacional. Programas governamentais financiados pelo Governo Federal Brasileiro como FIES, Prouni, Ciências sem Fronteiras, Universidade Aberta do Brasil podem ser entendidos como uma decisão política berçada nas ações educacionais empreendidas por outras nações asiáticas que resultaram no enriquecimento destas nações conforme citação de Piketty já mencionada.

²⁸ ALVES, Giovanni. *Dimensões da Precarização do Trabalho*. Bauru: Canal 6 Editora, 2013.

²⁹ LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. 2ª ed. Trad. Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 2000.

No caso particular da educação brasileira, transfere-se às instituições privadas, em sua grande maioria, a incumbência da criação de programas educacionais de ensino a distância referendados pelo Ministério da Educação. O programa de Educação a distância apresenta a figura do tutor (presencial e/ou a distância) como um dos vários protagonistas da EaD, entretanto, há falhas na definição das atribuições cabíveis ao tutor, deixando margem às diferentes interpretações quanto ao seu desempenho pelas instituições educacionais. Assim, a contratação do tutor virtual a distância e suas atribuições ficam à mercê do que o empregador lhe determinar, lhe pagar e lhe dispensar sem um amparo trabalhista.

Esta falta de regulamentação da profissão de tutor e a ausência de referenciais claros para suas atribuições podem levar cada tutor a interpretar de forma individualizada o que lhe compete fazer, como se infere pelas respostas dos entrevistados às cinco tarefas que melhor descreviam o papel do tutor. Havendo a falta de critérios definidos para o exercício de tutoria, não há como estabelecer critérios de comparação qualitativa do exercício destes profissionais da educação, o que leva a se questionar qual é o engajamento do tutor virtual a distância na busca de melhorar tanto o seu desempenho pessoal como contribuir para o aperfeiçoamento do curso onde atua. Cabe lembrar que 100% dos entrevistados exercem outra profissão, sendo 89% a função docente, o que coloca a própria tutoria virtual exercida por eles em um mercado paralelo de mão-de-obra sub-remunerada, sem estabilidade, sem receber muitos dos benefícios trabalhistas para quem têm vínculo empregatício comprovado.

Apesar do cenário pouco animador da educação brasileira em relação a seus protagonistas, reconhece-se ser o tutor virtual a distância indispensável à articulação das estruturas dos cursos a distância, porém, urge uma negociação de suas atribuições de forma profissional e educacional para que não se precarize a sua atuação, tornando o tutor um mero supervisor de tarefas, revivendo o modelo educacional do começo do século XX, descaracterizando a função docente que lhe cabe.

As colocações feitas neste artigo delineiam algumas contradições e alguns desafios da área da educação a distância, entendendo-se ser a educação o último guardião da dignidade humana em busca da erradicação da pobreza e suas consequências. Tal constatação obriga o espaço escolar e seus protagonistas a se tornarem o centro de referência para a formação do cidadão de / para um mundo globalizado sem fronteiras para o conhecimento.

Referências

- AMARAL, Maria Teresa Marques. *Tutoria em Educação a distância*. Artigo disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/2492.pdf>. Acessado em 30/07/2015.
- ALVES, Giovanni. *Dimensões da Precarização do Trabalho*. Bauru: Canal 6 Editora, 2013.
- ALVES, Lynn; BARROS, Daniela; OKADA, Alexandra. *MOODLE: Estratégias Pedagógicas e Estudos de Caso*. Salvador: EDUNEB, 2009.
- BARBOSA, Rui. *Reforma do ensino primário e várias instituições complementares da instrução pública*. Rio de Janeiro: Ministério da Educação e Saúde, 1947. Obras completas, v. X, t.1-4.
- BEHRENS, A. A. Projetos de aprendizagem colaborativa num paradigma emergente. In: MORAN, J. M.; BEHRENS, M. A.; MASETTO, M. T. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas, SP: Papyrus, 2013, 14a ed.
- BERNARDINO, Herbert Soares. *Tutoria na EAD: Papéis, Competências e a Relevância em cursos a distância*. Revista Paidéi@, UNIMES VIRTUAL, Volume 2, número 4, julho 2011. Disponível em <http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br>. Acesso em 17/07/2015
- BRASIL, Ministério da Educação. *Legislação de Educação a Distância*. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&id=12778%3Alegislacao-de-educacao-a-distancia&Itemid=865 Acesso em 17/05/2015.
- BRASIL, Ministério da Educação/Secretaria de Educação a Distância (SEAD). *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*. Brasília, Agosto, 2007. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf> Acesso em 29/03/2015.
- CARNEIRO, Raquel. *Informática na Educação- representações do cotidiano*. São Paulo: Cortez Editora, 2002.
- COUTINHO, Clara e LISBÔA, Eliana. *Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para educação no século XXI*. I n: Revista Educação, Vol. XVIII, nº 1, 2011 p.5-22
- COUTINHO, Clara Pereira e BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. *A complexidade e os modos de aprender na sociedade do conhecimento*. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6501/1/Afirse%202007%20Final.pdf> acesso em 08/02/2015
- FARIA, Elisio Vieira de. *O tutor na Educação a Distância: A construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora*.

Scientia FAER, Olímpia - SP, Ano 2, Volume 2, 1º Semestre.2010.Disponível em: www.f aer.edu.br/revistafaer/artigos/edicao2/elisio.pdf. Acesso em 17/07/2015

GERVAI, S. M. S.. *A Mediação Pedagógica em contextos de aprendizagem online*. PUC-SP, 2007. Tese de doutorado. Disponível em: www.pucsp.br/pos/lael/lael-inf/teses/solange_gervai.pdf> Acesso em: 12/02/ 2015.

GUTIÉRREZ, Mario Pérez-Montoro. O conhecimento e sua gestão em organizações. In:TARAPANOFF, Kira (Org). *Inteligência, Informação e conhecimento em organizações*. Brasília : IBICT, UNESCO, 2006.

KLEIN, Ana Maria.*Democracia na Escola.Programa de Ética e Cidadania UFMG*. s/d. Disponível em: <http://www.letras.ufmg.br/espanhol/pdf%5C%C3%89tica%20e%20cidadania%5C%20Democracia%20na%20escola.pdf>>.Acesso em 03/05/ 2014.

LÉVY,Pierre.*Cibercultura*. Tradutor Carlos Irineu da Costa. São Paulo:Editora 34, 2000.2a ed.

LOBO NETO, Francisco José da Silveira. *A questão da tecnologia na relação trabalho- educação: das concepções aos argumentos e às formulações legais*. *Trab.educ. saúde* [online]. 2009, vol.7, suppl.1, pp. 83-103. ISSN 1981-7746. Acesso em :04/07/2014.

LOERA, Ramón Parra et al. *Meios e Tecnologias para a Educação a Distância curso de extensão na modalidade a distância*.Palhoça:Unisul/Virtual.2006.

McINERNEY,Claire R. Compartilhamento e Gestão de conhecimento: Profissionais da Informação em ambiente de confiança mútua.In: TARAPANOFF, Kira(Org). *Inteligência, Informação e conhecimento em organizações*. Brasília : IBICT, UNESCO, 2006.

MAGALHÃES, André Ricardo. *Complexidade e incerteza na sociedade contemporânea: potenciais cenários para os processos educacionais*. Disponível em: <http://www.ciencia-in-cena.com/index.php/localhost/article/download/107/119>. Acesso em 08/02/2015

MANFREDI, Sílvia Maria. *Educação profissional no Brasil*. São Paulo: Cortez,2002.

MATTAR, João. *Tutoria e Educação a distância*.São Paulo:Cengage-Learning, 2012.

NAÍM, Moisés. *O fim do poder*. Tradutor Luís Reyes Gil . São Paulo: Editora Leya, 2013. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?isbn=8580449219>.

ROMANÍ,Cristóbal Cobo. *Explorando tendências para a educação no Século XXI*.In:Caderno de Pesquisa .vol.42 no.147 São Paulo, dez. 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-15742012000300011> Acesso em 09/02/2014

PIKETTY, Thomas. *O Capital no século XXI*. Tradutora: Monica Baumgarten de Bolle.Rio de Janeiro:Editora Intrínseca-Sextante,2014.

- PUERTA, Adriana A. e AMARAL,Roniberto M. *Comparação da educação presencial com a educação à distância através de uma pesquisa aplicada*.2008 Disponível em: www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2866.pdf. Acesso em 17/12/2014
- SEN, Amartya. *Desenvolvimento como Liberdade*. Tradutora Laura Teixeira Motta, São Paulo: Companhia das Letras, 2013.
- SERAFIM,Milena Pavan. *O processo de mercantilização das instituições de educação superior:um panorama do debate nos EUA, na Europa e na América Latina*. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/aval/v16n2/a02v16n2> Acesso em 06/07/2015
- SOEIRA,Elaine dos Reis. *Mediação e Tutoria: Relações em Aprendizagem colaborativa*. Disponível em: <https://www.ufpe.br/nehete/simposio/anais?Anais-Hipertexto-2010/Elaine-dos-Reis-Soeira.pdf> Acesso em 17/07/2015
- SCHLOSSER,Rejane Leal. *A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância*. Colabor@ - Revista Digital da CVA - Ricesu, ISSN 1519-8529 Volume 6, Número 22, Fevereiro de 2010. Disponível em: <http://www.pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/128/112>. Acesso em 17/07/2015
- TARAPANOFF, Kira (Org.). *Inteligência, Informação e Conhecimento em Corporações*. Brasília: IBICT/UNESCO, 2006.
- WENGER, E. *Communities of Practice Learning Meaning and Identity*.1998 Disponível em:[https://books.google.com/books?id=heBZpgYUKdAC&printsec=frontcover&dq=Wenger,+E.+\(1998\).+Communities+of+Practice+Learning+Meaning+and+Identity&hl=pt-BR&sa=X&ei=AWKaVZQ5iKHJBIGUnbAM&ved=0CCYQ6AEwAA#v=onepage&q=Wenger%2C%20E.%20\(1998\).%20Communities%20of%20Practice%20Learning%20Meaning%20and%20Identity&f=false](https://books.google.com/books?id=heBZpgYUKdAC&printsec=frontcover&dq=Wenger,+E.+(1998).+Communities+of+Practice+Learning+Meaning+and+Identity&hl=pt-BR&sa=X&ei=AWKaVZQ5iKHJBIGUnbAM&ved=0CCYQ6AEwAA#v=onepage&q=Wenger%2C%20E.%20(1998).%20Communities%20of%20Practice%20Learning%20Meaning%20and%20Identity&f=false) Acesso em 01/07/2015
- WILSON, , Daniel Thomas. A Problemática da Gestão do Conhecimento. In: TARAPANOFF, Kira(Org).*Inteligência, Informação e conhecimento em organizações*.Brasília : IBICT, UNESCO, 2006.
- WITTMAN, Lauro Carlos. Autonomia da Escola e Democratização de sua Gestão: novas demandas para o gestor.In: LUCK, Heloísa (Org.).*Gestão escolar e formação de gestores*. Revista Em aberto , Brasília, v. 17, n. 72, p. 1-195, fev./jun. 2000
- ZUIN, Antonio A.S. *Educação a Distância ou Educação distante? O Programa Universidade Aberta do Brasil, o tutor e o professor virtual*. Educ. Soc.Campinas, vol.27, n96 - Especial, pp. 935 -954, out.2006. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br> . Acesso em 06/07/2015.

