

**UNIVERSIDADE PAULISTA- UNIP**

***ENTRE TEORIA E PRÁTICA: O TUTOR ONLINE COMO  
“FERRAMENTA” NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA  
UM ESTUDO DE CASO***

**THEREZA CRISTINA GUERRA DA CUNHA**

Dissertação apresentada ao Programa de  
Pós-Graduação em Comunicação e  
Cultura Midiática da Universidade  
Paulista - UNIP, para a obtenção do título  
de *Mestre em Comunicação*.

**SÃO PAULO**

**2012**

**UNIVERSIDADE PAULISTA- UNIP**

***ENTRE TEORIA E PRÁTICA: O TUTOR ONLINE COMO  
“FERRAMENTA” NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA  
UM ESTUDO DE CASO***

**THEREZA CRISTINA GUERRA DA CUNHA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Midiática da Universidade Paulista - UNIP, para obtenção do título de *Mestre em Comunicação*.

***Orientador: Prof. Dr. Edilson Cazeloto***

**SÃO PAULO**

**2012**

Cunha, Thereza Cristina Guerra da.

Entre teoria e prática: o tutor *on line* como “ferramenta” na educação corporativa- um estudo de caso. / Thereza Cristina Guerra da Cunha. - São Paulo, 2012.

122f. : il.

Dissertação (mestrado), apresentada ao Instituto de Ciências Sociais e Comunicação da Universidade Paulista, São Paulo, 2012.

Área de concentração: Comunicação e cultura midiática.

Orientação: Prof. Dr. Edilson Cazeloto.

1. Tutor *on line*. 2. Educação corporativa. 3. Educação à distância. 4. Cibercultura. I. Título.

**THEREZA CRISTINA GUERRA DA CUNHA**

***ENTRE TEORIA E PRÁTICA: O TUTOR ONLINE COMO  
“FERRAMENTA” NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA  
UM ESTUDO DE CASO***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Midiática da Universidade Paulista - UNIP, para obtenção do título de *Mestre em Comunicação*.

Aprovada em:

**BANCA EXAMINADORA**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
**Prof<sup>a</sup> Dra. Roseli de Deus Lopes**  
Universidade de São Paulo - USP

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
**Prof.Dr. Antonio Adami**  
Universidade Paulista - UNIP

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
**Prof. Dr. Edilson Cazeloto**  
Universidade Paulista - UNIP



## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho aos meus pais, que sempre me apoiaram nos momentos de inquietação, silêncio e alegria.*

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, às minhas grandes amigas Magda e Márcia, que souberam conduzir com maestria o significado da palavra amizade;

Ao professor Edilson, muito mais que um orientador, um verdadeiro amigo e conselheiro, iluminando com sabedoria e palavras (e muitas palavras) o pensar desta dissertação;

Aos professores Roseli Lopes e Antonio Adami, pela valiosa colaboração a este trabalho;

Às professoras da UNIP, Carla Longhi e Janette Gorodscy, por me propiciarem perspectivas diferentes do mundo acadêmico;

Aos colegas da UNIP pelas discussões importantes sobre o tema;

Aos funcionários da Secretaria e da Biblioteca da UNIP, pela atenção e gentileza;

À bolsa Prosup/UNIP que permitiu que o trabalho se concretizasse;

À ABDIB, por ser parte desta pesquisa, em especial aos amigos que me apoiaram, Fabio Aidar e Ana Claudia;

Ao FGV *Online*, naquela que se tornou minha amiga Marcela Quaresma e também a Maristela Tavares e a Rebecca Seoane, aos alunos do curso de Licenciamento Ambiental *Online* e seus respectivos tutores Aline, Francisca, Lyssandro, Paulo e William, que muito contribuíram com suas opiniões a respeito do papel do tutor *online*;

Ao professor Romero Tori, por iniciar-me nas ideias de Educação “sem distância”.

*“O tempo é o campo do desenvolvimento humano.”*

***Karl Marx***

*“O verdadeiro perigo não é que os computadores comecem a pensar  
como seres humanos, mas que os seres humanos comecem  
a pensar como os computadores.” – **Sydney J. Harris, jornalista inglês***

## RESUMO

Este trabalho apresenta a discussão sobre o tutor *online* no campo corporativo com o objetivo de debater suas características e avaliar se a teoria pesquisada e a prática da área corporativa, face às novas tecnologias mediadas pelo computador na era da Cibercultura, valorizam as competências do tutor.

A partir do histórico da Educação a Distância, da apresentação das principais universidades de outros países e do Brasil, que se utilizam do tutor para mediar os cursos oferecidos a distância, e do destaque para a importância do *e-learning*, traçaram-se as competências comunicacionais do tutor como figura do processo de ensino-aprendizagem.

O referencial teórico compõe-se de autores como Gilly Salmon, Marco Silva, Fredric Litto e Marcos Formiga, Otto Peters e Romero Tori, entre outros, cujas obras discutem as funções do tutor e destacam a importância da Educação a Distância.

O trabalho, a partir de pesquisa qualitativa da ABDIB, parceria acadêmica com o FGV *Online*, com os alunos do curso de Licenciamento Ambiental *Online*, concluiu que, embora o tutor seja considerado como uma “ferramenta” do sistema *online*, ele pode ser o condutor, motivador e mediador do *e-learning* corporativo.

**Palavras-chave:** Tutor *online*; Educação Corporativa; Educação a Distância; Cibercultura.

## **ABSTRACT**

This work provides a discussion of the online tutor in the corporate field in order to demonstrate his features and assess if the theory research and practice corporate, in relation to new technologies in computer mediated in era of Cyberculture, value the skills of tutor.

From the history of distance education, the presentation of the main universities in Brazil and other countries that use the tutor for the courses online and the emphasis on the importance of e-learning, drew up the communication skills of the tutor as a figure of teaching-learning process.

The theoretical framework consists of authors such as Gilly Salmon, Marco Silva, Fredric Litto and Marcos Formiga, Otto Peters and Romero Tori, among others, whose works discuss the duties of the online tutor and highlight the importance of distance education.

From the qualitative research of ABDIB, academic partnership with FGV Online, with students of Environmental Licensing online, the work concluded that although the tutor is considered as a “tool” of the online system, he can be the leader, motivator and mediator of the corporate e-learning.

**Key Words: Online tutor; Corporate Education; Distance Learning; Cyberculture.**

## SUMÁRIO

### PARTE I – Entre a teoria e a prática: o tutor *online*

INTRODUÇÃO .....	11
CAPÍTULO I - BREVE HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA .....	14
1.1 Um pouco mais da história da EaD.....	17
1.2.Os diversos modelos de Educação a Distância .....	19
1.2.1 <i>Open University</i> de Athabasca.....	19
1.2.2 Histórico.....	19
1.3 <i>Open University</i> do Reino Unido.....	21
1.3.1 Histórico.....	21
1.3.2 <i>Open University</i> e seu modelo de aprendizagem.....	22
1.3.3. O tutor na <i>Open University</i> .....	23
1.4. <i>Open University</i> da China .....	24
1.4.1 Histórico.....	24
1.5. <i>Open University</i> do Japão .....	26
1.5.1 Histórico.....	26
1.5.2 Sistema de ensino-aprendizagem.....	26
1.6. <i>Open University</i> da Catalunha.....	27
1.6.1 Histórico.....	27
1.6.2 Modelo de aprendizagem da UOC .....	28
1.7. Outros modelos de Educação a Distância .....	30
1.7.1 Austrália.....	30
1.7.2 Índia.....	30
1.7.3 Estados Unidos .....	31
1.7.4 Rússia .....	31
1.7.5 Venezuela.....	31
1.8. Universidade Aberta do Brasil .....	32
1.8.1 Histórico.....	32
1.8.2 A Educação a Distância e a Universidade Aberta .....	33
1.9 Brasil: dos jornais ao computador .....	34
1.10 Rádio: o novo caminho .....	35
1.11 A televisão e a Educação a Distância.....	36
1.12 A Internet: o futuro da EaD.....	36

<b>CAPÍTULO II - A EaD NO ÂMBITO CORPORATIVO:</b>	<b>39</b>
<b>O APARECIMENTO DO <i>E-LEARNING</i></b>	
2.1 Visões sobre a Educação a Distância .....	45
2.2 Benefícios do <i>E-learning</i> .....	47
2.3 Critérios do <i>E-Learning</i> .....	48
2.4 Atores do <i>E-learning</i> .....	50
2.5 Panorama atual: crescimento da Educação a Distância.....	52
<b>CAPÍTULO III - EM BUSCA DO CONCEITO DE TUTOR</b>	
<b>NO ÂMBITO CORPORATIVO.....</b>	<b>55</b>
3.1 O tutor e suas nuances .....	59
3.2 Modelos de Gilly Salmon .....	68
3.2.1 Primeiro Estágio: acesso e navegação .....	69
3.2.2 Segundo Estágio: senso de comunidade .....	70
3.2.3 Terceiro Estágio: avaliar informações .....	71
3.2.4 Quarto Estágio: construir conhecimentos.....	72
3.2.5 Quinto Estágio: desenvolver a reflexão .....	73
<b>PARTE II - Entre a teoria e a prática: a pesquisa ABDIB</b>	
4. ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA ABDIB .....	78
4.1 Perfil da ABDIB .....	78
4.2 A metodologia da pesquisa ABDIB.....	79
4.3 Análise das respostas dos alunos e dos tutores .....	81
4.4 A relação teoria e prática: o tutor e suas competências .....	84
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>87</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO A – Entrevista com os tutores.....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXO B – Entrevista com o FGV <i>ONLINE</i>.....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXO C – Entrevista com a ABDIB: o tutor <i>online</i>.....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXO D – Entrevista com os alunos da ABDIB.....</b>	<b>108</b>

## **PARTE I – Entre a teoria e a prática: o tutor *online***



## INTRODUÇÃO

Este trabalho contemplará a discussão sobre a importância do tutor *online* no âmbito corporativo, visando apresentar suas características a partir do levantamento das competências desse tutor em autores importantes da área como Gilly Salmon, Marco Silva, Fredric Litto e Marcos Formiga, Otto Peters e Romero Tori, entre outros.

Começando com o histórico e as epístolas do apóstolo São Paulo, a primeira incursão na Educação a Distância, passando pelas aulas por correspondência e a educação por meio do rádio e da televisão, várias experiências aconteceram, culminando com o surgimento das tecnologias da informação e da comunicação, como suporte aos cursos mediados por computador, no campo da Ciberultura.

Assim, o ensino-aprendizagem abandona sua origem sacra – ensinar era originalmente reservado aos xamãs e aos sacerdotes, que recitavam textos sagrados aos adeptos para que eles os memorizassem – para configurar-se em uma estrutura básica de espaço e de tempo e com a predominância do professor.

Na área corporativa, não poderia ser diferente, pois para acelerar os processos produtivos e capacitar com mais rapidez e velocidade os funcionários, as empresas começaram a investir em Educação a Distância.

Para entendermos empiricamente a relação entre a teoria sobre o tutor e a sua prática, estudaremos uma pesquisa realizada com quatro turmas do curso de Licenciamento Ambiental *Online*, da Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base - ABDIB, ao longo dos anos de 2009 e 2011, totalizando 35 alunos em média por curso. O objetivo dessa pesquisa será verificar como os alunos e seus respectivos tutores, bem como o parceiro acadêmico – FGV *Online*, percebem a atuação do tutor, ou seja, se ele deixou de ser o “*sábio no palco*” para ser o “*guia do lado*” como mediador no processo de ensino e aprendizagem na área da Educação Corporativa.

É importante destacar que o vínculo com a comunicação aparecerá nesta dissertação em dois momentos: a) nas próprias competências que os tutores precisam desenvolver para serem mediadores em suas respectivas turmas como motivação, conhecimento pedagógico e do assunto, domínio gerencial e tecnológico,

tornando-se e-moderadores, como definirá a especialista Gilly Salmon, o que também significará saber navegar pelo ambiente de aprendizagem *online*, estabelecer o senso de comunidade, avaliar informações e construir o saber a partir do desenvolvimento da reflexão junto aos alunos e b) na relação entre as tecnologias da comunicação e os modelos de EaD por elas possibilitados ao longo do tempo.

Assim, o que pretendemos é, por intermédio da pesquisa empírica do curso de Licenciamento Ambiental *Online*, demonstrar se o tutor é uma “ferramenta” do sistema ou se ele pode seguir um perfil ideal, como moderador do processo de aprendizagem e de comunicação do aluno, de acordo com a literatura pesquisada.

No âmbito corporativo, é cada vez mais necessário que as empresas considerem o tutor a partir de uma visão mais realista - e não como um perfil idealizado de profissional com excessivas competências, como afirma Marco Silva (2010), ao conceber o tutor como formulador de problemas, coordenador de equipes, estimulador da participação do aluno, entre outras características. O tutor deverá ser valorizado, junto aos princípios da Educação Corporativa, pelo seu conhecimento e condução do curso perante os alunos, e não como figura que precisa dominar um universo de trabalhos hercúleos.

No capítulo I - *Breve Histórico da Educação a Distância* - abordaremos a história da EaD a partir dos primeiros cursos de taquigrafia por correspondência, na Grã-Bretanha, até o surgimento dos meios de comunicação de massa, com destaque para os cursos mediados pelo rádio e depois pela televisão, e, finalmente, pela Internet, que possibilitou o crescimento da modalidade a distância, com foco nos computadores. Os modelos de Educação a Distância, no âmbito das universidades abertas, presente em países como Canadá, Reino Unido, China, Japão e Espanha serão mencionados neste capítulo, que contará, também, com a apresentação da Universidade Aberta do Brasil. O capítulo destacará, ainda, que no início da história da Educação a Distância, o tutor não era assim denominado, pois essa nomenclatura apenas posteriormente foi “oficializada” pelo mundo empresarial.

O capítulo II - *A Educação a Distância no âmbito corporativo: o aparecimento do e-learning* - estudará o aparecimento do *e-learning*, modalidade a distância, usada como forma do setor empresarial reagir à necessidade de velocidade do mundo contemporâneo. Os funcionários precisam “aprender” mais rápido, e as empresas produzirem mais rápido ainda, tornando o *e-learning* a “solução” para os

problemas da área corporativa. Além disso, o capítulo apresentará os “atores” da EaD: conteudista, coordenador, instituição de ensino e o tutor, este como elemento de ligação entre o ensino-aprendizagem e os alunos.

O capítulo III – *Em busca do conceito de tutor no âmbito corporativo* - cotejará os autores que levantaram as competências do tutor, traçando um perfil relacionado ao desenvolvimento da necessidade de velocidade. O tutor surge como “peça” na engrenagem da industrialização e uma “ferramenta” do sistema *online* e não como um profissional experiente, conhecedor profundo do assunto e com características de professor no campo presencial.

Nesse capítulo, os autores pesquisados tendem a supervalorizar o tutor, pois este precisa ter competências técnicas, pedagógicas, gerenciais e saber motivar e “chamar” o aluno para o curso, além de ser um administrador da plataforma, na qual está alicerçada o curso. Na prática das organizações, no entanto, o tutor será subestimado porque não tem suas competências valorizadas diante de um curso *online*.

Quanto à percepção dos alunos entrevistados e das próprias empresas, o tutor será mais uma “ferramenta” competindo com a biblioteca virtual, as reuniões *online*, os *chats* e os fóruns de que os alunos devem participar para serem aprovados no curso.

Em suma, esta dissertação debaterá a importância do papel do tutor, nos cursos mediados por computador no âmbito corporativo, com o objetivo de demonstrar se ele realmente é valorizado em tempos de “velocidade necessária”, agente central da era da Cibercultura.

## CAPÍTULO I - BREVE HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

*“A Educação a Distância é a forma mais industrializada de ensino e aprendizagem.” (Peters, 2009, p.17).*

Pode-se considerar que as primeiras experiências em Educação a Distância (EaD) foram as famosas epístolas escritas pelo apóstolo São Paulo, em 60 d.C, a fim de ensinar às comunidades da Ásia Menor como deveriam viver de forma cristã em um ambiente que na época era desfavorável. O apóstolo usou as tecnologias da escrita e dos meios de transporte a fim de fazer seu trabalho missionário sem precisar viajar. Esse episódio pode ser visto como uma substituição da pregação e do ensino face a face por um método assíncrono e mediado, caracterizando-se, assim, como uma experiência de Educação a Distância (PETERS, 2009, p.29).

Mas é somente na era moderna, que a EaD adquiriu autoconsciência, estabelecendo-se como uma forma de educação com características próprias. A primeira notícia sobre Educação a Distância da qual se tem registro foi o anúncio das aulas de taquigrafia, por correspondência, ministradas pelo professor Caleb Philips, em 20 de março de 1728, na *Gazette* de Boston (EUA), que enviava suas lições todas as semanas para os alunos inscritos. Em 1840, na Grã-Bretanha, o educador e inventor Isaac Pitman também ofereceu um curso de taquigrafia por correspondência. Em 1880, o *Skerry's College* ofertou cursos preparatórios para concursos públicos. Em 1928, a BBC começou a promover cursos para a educação de adultos, usando o rádio.<sup>1</sup>

Em meados do século XIX, a principal abordagem geral à Educação a Distância pode ser identificada em todos os lugares em que o capitalismo fabril modificou as condições tecnológicas, profissionais e sociais da vida. Os sistemas educacionais da época não estavam preparados para essas mudanças estruturais, trazidas pela industrialização e a EaD surgiu como uma resposta a um novo contexto. O mercado editorial percebeu que havia uma chance de lucro nas demandas educacionais e explorou as possibilidades da produção e da distribuição

---

<sup>1</sup> Essa tecnologia de comunicação foi usada em vários países com os mesmos propósitos, inclusive, desde a década de 1930, no Brasil (LITTO; FORMIGA, 2008, p.2-3).

em massa (como o avanço tecnológico da imprensa) e das tecnologias dos correios e das ferrovias. Nessa época, surgiram muitas escolas por correspondência na Inglaterra, na França e na Alemanha, entre outros países europeus, voltadas à instrução de pessoas que foram negligenciadas pelo elitismo do sistema educacional, mas que desejavam ascender socialmente e buscar mais qualidade de vida (Peters, 2009, p.30).

Do início do século XX até a Segunda Guerra Mundial, várias experiências foram adotadas com destaque para o ensino por correspondência. Logo depois, as metodologias foram influenciadas pela introdução de novos meios de comunicação de massa, como o rádio e a TV. Somente nos anos 60, com a institucionalização de várias ações nos campos da educação secundária e superior, começando pela Europa e se expandindo pelos demais continentes, surgem a Universidade Aberta da Venezuela, a Universidade Nacional de Educação a Distância, da Colômbia, a Universidade de Athabasca, no Canadá e as 28 universidades locais por televisão na China Popular, entre muitas outras (Litto; Formiga, 2008, p.2-3). A EaD firmava-se como uma opção viável nos contextos aos quais o ensino tradicional não tinha acesso.

Dois aspectos da Educação a Distância contribuíram para sua importância: a) o ensino por correspondência foi usado em países grandes, mas com pouca densidade populacional como a Argentina, o Canadá e a Austrália (uso até por avião), e na ex-União Soviética, onde era impossível muitas vezes oferecer instrução a pessoas que moravam em áreas remotas; b) a EaD se tornou ainda mais importante para quem morava longe de seus países de origem, nas colônias. A população que servia nas colônias do Império Britânico, frequentemente, não tinha a oportunidade de cursar uma universidade tradicional e tinha que se preparar sozinha para os exames externos da Universidade de Londres. O transporte marítimo era usado para levar o material didático. O processo de aprendizagem assíncrono representava a raiz do EaD e da educação superior aberta modernas. O mesmo pode ser dito sobre os alunos nas colônias francesas matriculados na *École Universelle*, de Paris (PETERS, 2009,p.31).

Além das abordagens históricas isoladas e individuais, Peters (2009) afirma que houve três períodos significativos na EaD, cada um deles importante em suas funções especiais nos sistemas educacionais vigentes. Esses períodos relacionam-se intimamente com a própria história do desenvolvimento dos meios de

comunicação.<sup>2</sup> Foram eles: a) a instrução por correspondência, que acompanhou a industrialização do trabalho, preenchendo lacunas e compensando as deficiências do sistema educacional, especialmente no treinamento profissional, facilitando o primeiro curso alternativo para a preparação à entrada na universidade; b) a EaD nos anos 1970, 1980 e 1990, baseada principalmente nas tecnologias de radiotransmissão, que levou as universidades nos países industrializados e nos países em desenvolvimento a canalizarem um crescente número de alunos que não completaram o segundo grau para a educação superior, expandiu a capacidade das universidades e desenvolveu novas formas de combinação de trabalho e estudo, inovando pedagogicamente na educação de adultos; c) a EaD informatizada, que permitiu reagir e lidar com as principais mudanças sociais, contribuindo por meio de suas abordagens técnicas, estratégicas e avanços para o desenvolvimento da universidade do futuro.

Conhecer as três fases auxilia-nos a compreender o papel atual da EaD, em uma sociedade em que a tecnologia comunicacional hegemônica é, cada vez mais, o computador. Assim, para Peters (2009, p.46): “A EaD será mais valorizada porque nos ajudará no difícil processo de romper com a tradição e planejar algo novo, mais relevante para a sociedade pós-industrial do conhecimento.”

É bom frisar que, embora caminhe em paralelo com as tecnologias da comunicação, a EaD possui objetivos e estratégias que lhe são particulares. Conforme Rosini (2007, p.84), a função básica da EaD é lidar com a geração do conhecimento, cuja preocupação permanente é a forma como esse conhecimento é apreendido e incorporado pelos alunos. Considerando essa preocupação, a concepção de EaD deve se sustentar na reconstrução do conhecer, pois este é o produto de práticas coletivas, envolvendo séries de ações transformadoras que resultam em novos saberes e aprender coletivos.

---

<sup>2</sup> Daí surge o fato de que a EaD está sempre relacionada às tecnologias da comunicação hegemônicas em um dado contexto. A EaD e a comunicação possuem uma trajetória paralela na qual a primeira aproveita-se sempre das oportunidades abertas pela segunda.

## 1.1 Um pouco mais da história da EaD

A EaD, além de configurar-se como um campo com características próprias, também acaba por influenciar todo o contexto da educação nas sociedades em que se desenvolve. Embora a maioria das universidades ainda não tenha percebido esse impacto, a EaD está lentamente modificando o ambiente da educação superior pelo menos de quatro formas: a) a educação superior para estudantes adultos e que trabalham está se tornando uma realidade; b) a educação continuada<sup>3</sup> tornou-se uma opção mais desenvolvida sem a interrupção da atividade profissional; c) um número substancialmente maior de estudantes pode ser admitido nas universidades; d) o custo-benefício da educação superior está se tornando viável (PETERS, 2009, p.38).

Dos cursos por correspondência - um produtor individual com um aluno ou poucos alunos na ponta - passou-se à utilização de impressos em instituições escolares. Esse salto fez a Educação a Distância assumir a forma de um processo organizado de produção e supervisão do ensino-aprendizagem, ainda muito calcado na ideia de que o professor ensina e o aluno aprende. Na primeira metade do século XX, podemos observar a coexistência de programas com base na propagação de conhecimentos a partir de sistemas de radiodifusão, alguns com base somente na palavra, a maioria já articulando o rádio com o material impresso e a organização escolar e curricular. A Segunda Guerra Mundial acelerou os programas de treinamento que usavam técnicas de EaD e outras tecnologias que promovessem processos de capacitação em tempo mais curto. Depois de 1945, esses procedimentos foram utilizados na Europa e no Japão, ainda com a base tecnológica do impresso articulado com o rádio, mas já ganhando formas que, depois, serão dominantes no campo da tecnologia educacional nos programas de educação audiovisual, muito usados no Brasil para o ensino de línguas estrangeiras (NUNES, 2008, p.7).

Parte da capacidade de influência da EaD deve-se a sua estreita relação com os meios de comunicação de massa. A partir da década de 1950, começa a despontar um elemento decisivo nesta história: a televisão. Embora ela já existisse desde a década de 1930, é a partir da Segunda Guerra que a televisão começa a

---

<sup>3</sup> A Educação Continuada é um jargão, utilizado principalmente no setor produtivo, para indicar a necessidade constante de reciclagem e aperfeiçoamento de conhecimentos. Essa necessidade é atribuída à dinâmica acelerada das sociedades contemporâneas e à ênfase nos processos de inovação.

surgir como um novo meio de comunicação de grande penetração. O avanço da televisão foi lento, especialmente para os padrões de hoje, todavia ela foi sendo consolidada também como meio educacional.

Da década de 1960 até os anos 1980, a noção de Televisão Educativa<sup>4</sup> começa a emergir. Vários sistemas foram sendo estabelecidos no mundo todo, da China à Grã-Bretanha, do Japão até o Brasil.

Como se tratava de um meio de comunicação muito poderoso, que combinava de forma diferenciada a voz e a imagem, muitos desses sistemas educativos foram sendo criados somente com base na veiculação de cursos por meio da própria televisão, buscando outras formas de organização do processo de ensino-aprendizagem. Com a TV, o setor educacional passou a dispor de um “mix de tecnologias comunicacionais” que possibilitou um enorme avanço no período, culminando com o surgimento de uma instituição-modelo em EaD: a *Open University* do Reino Unido.

Outra característica desse novo momento da EaD foi a criação e o desenvolvimento de megauniversidades que passaram a atender mais de 100 mil alunos. A *Open University*, do Reino Unido, foi criada nesse período. A experiência britânica passou a se configurar em um paradigma desse tempo, tanto por sua qualidade e respeitabilidade quanto pelo método de produção de cursos, a forma de articular as tecnologias comunicativas existentes e a preocupação com a investigação pedagógica (NUNES, 2008, p.7).

No século XXI, o “mix de tecnologias” comunicacionais está se transformando profundamente, com a disseminação do aparecimento do computador. Vivemos uma nova era, que reúne tanto a inserção da tecnologia de comunicação, desenvolvida por meio de redes como a educação (*online*) mediada pelo computador, como suas aplicações educativas que podem gerar condições para um aprendizado mais dinâmico, por meio de percursos hipertextuais, em que o aluno estabelece seu ritmo, seu tempo de acesso e a escolha de como partilhar seu conhecimento.

---

<sup>4</sup> A TV Educativa não segue os mesmos parâmetros de TV para Educação a Distância, pois seu objetivo principal é levar programas culturais ao público. A programação de TV para EaD visa, principalmente, no campo corporativo, treinar seus funcionários em habilidades voltadas à própria empresa.



## 1.2. Os diversos modelos de Educação a Distância

Devido à sua flexibilidade, a EaD foi adotada em vários contextos, principalmente para atender a demandas educacionais dos Estados-Nação, nas quais os investimentos privados não encontrariam rentabilidade ou como parte de um esforço coletivo para a universalização do ensino. Embora possa se falar de um modelo comum a essas iniciativas, é importante ressaltar que, em cada localidade, a EaD adquire feições próprias, como será visto a seguir.

### 1.2.1 *Open University* de Athabasca

### 1.2.2 Histórico<sup>5</sup>

A Universidade de Athabasca, no Canadá, foi concebida, em 1970, originalmente como uma instituição tradicional de ensino, alterando sua concepção, em 1972, para uma universidade aberta e a distância.

During the 1980s, in keeping with its mandate to explore new ways of delivering post-secondary education to students anywhere, anytime, AU pioneered the use of computers to deliver online courses [...]. Today, AU is one of the world's foremost and fastest growing online and distance education institutions, serving over 37,000 students worldwide (*Open University de Athabasca, online*).<sup>6</sup>

A Educação a Distância é diferente de uma sala de aula convencional, pois permite ao aluno concluir um programa de curso sem frequentar um campus

---

<sup>5</sup> Os dados foram extraídos do site da Universidade, com tradução nossa.

<sup>6</sup> Durante os anos de 1980, preocupada em explorar novas maneiras de focar a educação em nível superior, em qualquer lugar a qualquer tempo, a Universidade de Athabasca priorizou o uso dos computadores para a implementação dos cursos *online*. Hoje (março de 2011), a Universidade de Athabasca tornou-se uma das pioneiras entre as instituições de ensino a distância, atendendo a mais de 37.000 estudantes ao redor do mundo. [Tradução nossa].

universitário. Como estudante da Universidade de Athabasca, o aluno pode estudar em qualquer lugar, na casa ou no escritório, trabalhar em seu próprio ritmo de acordo com sua disponibilidade e adaptar-se a um programa que atenda a suas demandas pessoais ou profissionais, permitindo acesso contínuo ao curso e flexibilidade de lugar e tempo. Assim, mais de 80% dos alunos da Universidade continuam a trabalhar, enquanto realizam seus estudos.

A Universidade emprega uma extensa gama de métodos de aprendizagem a distância e conta, ainda, com uma variedade de tecnologias de informação para enviar os materiais e instruções aos alunos, incluindo canais de multimídias, atividades *online*, livros, material impresso, uso da Web, *e-mails*, Internet, CD-rom, programas de computadores, áudio e videoconferência, fitas de vídeo e utilização do rádio e da televisão como elementos de aprendizagem/instrução. Um programa específico pode configurar-se com diferentes mídias.

A maioria dos cursos é oferecida como forma individualizada de estudo. O estudante recebe, por *e-mail* ou correio, um conjunto de materiais de aprendizagem, trabalhando independentemente, porém com o apoio e a condução de um tutor. O aluno pode, assim, construir seu próprio horário, em um período entre seis e doze meses, suficientes para cumprir determinado curso. Alguns cursos também são oferecidos na modalidade de grupo de estudo, no qual o aluno como membro recebe a orientação de um instrutor (tutor) da mesma forma que receberia se estivesse no campus de uma universidade convencional. Os grupos acontecem *online* ou em classes de instituições no exterior ou no próprio Canadá e seguem um sistema tradicional de semestres.

O aluno da Universidade de Athabasca pode participar de um serviço de *networking* de estudantes, incluindo acesso individualizado ao corpo docente (e tutores) e a outros profissionais, para que possa obter informações, conselhos e demais serviços importantes ao andamento de seu curso.

### 1.3 *Open University* do Reino Unido

#### 1.3.1 Histórico<sup>7</sup>

No momento em que a televisão despontava como veículo capaz de atingir uma gama muito grande da população a fim de introduzi-la nos sistemas de ensino, surgiu a *Open University* britânica. A BBC (*British Broadcasting Corporation*) serviu de base para a criação da universidade, transformando-se em sua principal parceira. A televisão cumpriu seu papel, junto ao público em geral e aos estudantes, de difundir a informação e veicular programas de elevada qualidade (NUNES, 2008, p.6). Fundada na crença de que as tecnologias de comunicação poderiam trazer um grau de qualidade de aprendizagem às pessoas que não tinham a oportunidade de assistir às aulas em um campus universitário, a Universidade Aberta do Reino Unido, iniciou suas atividades em 1971, com 25.000 alunos e um leque de quatro cursos multidisciplinares: artes, ciências sociais, ciências e matemática. A Universidade expandiu-se ao longo dos anos de 1980, oferecendo cursos voltados ao treinamento profissional.

The OU has always pioneered the use of new technologies for studying. Staff at the OU started to use CoSy, an asynchronous text based communication application, in 1986. By 1988, the University had a Personal Computing policy and had introduced three courses that required use of a computer. (*Open University do Reino Unido,online*).<sup>8</sup>

A partir da década de 1990, a *Open University* investiu na Internet como ferramenta obrigatória em seus cursos, permitindo ainda que o aluno pudesse acessar seu site – *OpenLearn* - no qual ele encontrava variado material disponível. Nesse período, o site da *Open University* já alcançava mais de um milhão de visitas.

---

<sup>7</sup> Os dados foram extraídos do site da Universidade, com tradução nossa.

<sup>8</sup> A *Open University* foi pioneira em tecnologias para aplicação nos estudos. O *staff* da Universidade começou usando o CoSy, um texto assíncrono baseado na aplicação da comunicação, em 1986. Em 1988, a Universidade possuía uma política de uso do computador pessoal e oferecia três cursos que requeriam o uso dessa ferramenta [Tradução nossa].

What is not in question is the University's commitment to remaining open to people, places, methods and ideas, building on our successes in order to serve new generations of learners demanding quality, flexibility and the best possible learning experience (*Open University* do Reino Unido, *online*)<sup>9</sup>.

A Universidade tornou-se referência dos principais estudiosos da área como a mais importante e a que mais influenciou as instituições universitárias de EaD. Em 2008, atingiu mais de 200 mil alunos que estudavam em casa ou no escritório por intermédio de métodos diferenciados como materiais impressos, vídeo, jogos e o acesso à Internet.

Além dos cursos de graduação e pós-graduação, a *Open University* vem enfatizando cursos criados para atendimento de demandas de formação e qualificação de técnicos e trabalhadores, além de cursos abertos, de extensão ou de conhecimentos gerais, traduzidos para várias línguas e oferecidos por diversos meios (NUNES, 2008, p.6).

### 1.3.2 *Open University* e seu modelo de aprendizagem

A Universidade Aberta<sup>10</sup> desenvolve seu próprio modelo de aprendizagem a distância, chamado "aprendizagem aberta com suporte", que consiste em: a) apoio de um tutor ou acesso a um fórum *online* para auxiliar o aluno no manuseio de material do curso; b) contato com outros estudantes por meio de conferências *online*, grupos de estudos, eventos e redes sociais.

Além disso, a Universidade apresenta outros elementos-chave que contribuem para o sistema de aprendizagem aberta estabelecer-se de forma eficaz como materiais de ensino de qualidade, suporte de aprendizagem localmente, incentivo à pesquisa, promoção de bolsa de estudos e compromisso com o aluno.

---

<sup>9</sup> O que não está em questão é o compromisso da Universidade em permanecer aberta a pessoas, lugares e métodos e ideias, construindo o sucesso na condição de servir às novas gerações com qualidade de aprendizado, flexibilidade e a melhor experiência em aprendizado [Tradução nossa].

<sup>10</sup> Aprendizagem aberta significa que os alunos escolhem onde desejam estudar – em suas próprias casas, no local de trabalho ou mesmo em uma biblioteca ou polo de estudo e, para tal, planejam assistir as aulas, considerando seus demais compromissos. [Tradução nossa].

Studying with the OU has always involved more than reading texts and writing essays or assignments. Virtual microscopes, interactive laboratories and online collaborations have taken the place of home experiment kits sent through the post, while late night TV programmes have been replaced by DVDs and online videos. Our students always receive materials written specifically for the module, usually delivered as high-quality printed books. They may also include everything from text books, CDs and DVDs to extensive web-based resources (*Open University do Reino Unido, online*)<sup>11</sup>

Os módulos dos cursos são desenvolvidos por equipes multidisciplinares que incluem acadêmicos de outras universidades, trabalhando conjuntamente com o corpo docente da Universidade, especialistas em tecnologia educacionais e em mídias, unindo competências pedagógicas e técnicas. A Universidade também emprega avaliadores externos para garantir padrões acadêmicos de qualidade.

Os estudantes podem juntar-se a mais de 40.000 colegas no grupo formado no *Facebook* e ficar em contato com a Universidade por meio de sua plataforma *The University Community Online* – participando de um conjunto de instrumentos de possibilidades de comunicação por meio de notícias, fóruns, blogs ou *twitter*.

### 1.3.3. O tutor na *Open University*

A primeira experiência do aluno é conhecer o material do curso, cujas explicações e dúvidas são acompanhadas por um tutor, por meio de *feedbacks* escritos. O curso também oferece ao aluno suporte por meio de telefone, *e-mail* ou conferência via computador. Muitos módulos incluem a oportunidade dos alunos se encontrarem com seus tutores face a face ou assistirem a aulas presenciais, embora elas sejam opcionais. No entanto, a maioria dos estudantes prefere esse método, porque encontra os colegas para sanar dúvidas ou discutir pontos específicos do material com o professor. Além disso, os alunos têm acesso a centros, regionais ou nacionais, para informações, suporte e outros recursos.

---

<sup>11</sup> Estudar com a Universidade Aberta sempre envolveu mais que ler textos e escrever ensaios ou relatórios. Microscópios virtuais, laboratórios interativos e colaborações *online* que eram realizadas em casa com kits enviados pelo correio, foram substituídos por DVDs e vídeos *online*. Nossos estudantes sempre recebem materiais escritos especialmente para o módulo, usualmente entregues como livros impressos de alta qualidade. Nesses materiais podem ser incluídos também livros-texto, CDs e DVDs e outros recursos vindos da web. [Tradução nossa].

Alguns tutores são membros do *staff* da Universidade, mas a maioria é associada como professores (convidados)/conferencistas). Esses professores figuram como especialistas em sua área de atuação, conciliando seu trabalho na academia com suas atividades em empresas.

#### **1.4. *Open University* da China**

##### **1.4.1 Histórico<sup>12</sup>**

A República Popular da China mantém programas de EaD desde o início da década de 1950 e, em 1951, foi instituído o Departamento de Educação por Correspondência da Universidade do Povo. Em 1955, já estavam organizados cursos por rádio e material impresso e, no início dos anos 60, as primeiras emissoras de televisão universitárias foram criadas em Beijing, Xangai e várias outras cidades. Essa rede funcionou como importante meio de educação até a Revolução Cultural, ficando desativada até a década de 80 do século XX. Na década de 90, as televisões universitárias contabilizavam 1,83 milhão de estudantes em cursos oferecidos em mais de 290 áreas temáticas diferentes (Nunes, 2008, p.4).

Em 2008, abriu-se o Sistema Chinês de Universidade pela televisão, que reunia mais de 500 centros regionais de ensino universitário pela TV e 1.500 centros locais de educação, os quais, por sua vez, coordenavam mais de 30 mil grupos de tutoria espalhados pelo país. O mais antigo programa, em Hong Kong, criado em 1965, oferecia cursos técnicos, de extensão, graduação e pós-graduação (NUNES, 2008,p.4).

A Universidade Aberta da China, no campo da Educação a Distância, usa como forte ponto estratégico a integração de três linhas de redes de comunicação: TV via satélite, rede de computador e rede de relacionamento entre as pessoas. A central de rádio e televisão da Universidade iniciou suas atividades em 1999. Em 2007, foi considerada, pelo Ministério da Educação da China, como uma forma

---

<sup>12</sup> Os dados foram extraídos do site da Universidade, com tradução nossa, entre outras fontes citadas.

independente e integrada de sistema nacional de educação para toda a vida. A Universidade oferece 24 especialidades com destaque para Ciência, Engenharia, Medicina, Literatura e Educação.

A principal função da *Open University* é proporcionar a oportunidade de educação para profissionais em diferentes ramos industriais ou das empresas a fim de permitir o acesso ao conhecimento e a novas habilidades no conceito de educação continuada.

The OUC is a university under direct administration of the Ministry of Education of the People's Republic of China. It is an open university that conducts national modern distance education through various media, such as printed materials, audio-visual materials, multimedia coursewares and online courses based on computer networks and satellite TV network. [...]

Since 1982, the number of graduates from the CRTVUs has added up to over 7,000,000. They have conducted on-the-job training, certificate education and continuing education, including large-scale training programmes and training for reemployment, in service continuing education and training for teachers of primary and middle schools. (*Open University da China, online.*)<sup>13</sup>

A fim de promover a Educação Distância, a *Open University* da China preocupa-se em investir em uma gama de recursos multimídia para facilitar a aprendizagem de seus alunos, além de empregar professores em tempo integral que são especialistas em educação, administração e recursos tecnológicos que desenvolvem, por sua vez, pesquisas teóricas na área. A Universidade Aberta criou um sistema que diz assegurar a qualidade do aprendizado a distância, usando ferramentas de avaliação dos alunos e dos professores para controlar o processo de ensino-aprendizagem, com o objetivo de manter a excelência do curso junto ao corpo discente.

---

<sup>13</sup> A Universidade Aberta da China é administrada diretamente pelo Ministro da Educação da República Popular da China. É uma Universidade que administra moderna Educação a Distância por meio de várias mídias como materiais impressos, cursos multimídia por computadores, cursos baseados em redes de computadores e TV via satélite (desde 1979). Desde 1982, o número de graduados no sistema, que integra o rádio e a TV da Universidade, alcançou mais de 7.000.000, incluindo *on the job training*, educação certificada e educação continuada, além de programas de treinamento para recolocação, com serviços também de educação continuada e treinamento para professores do ensino fundamental e médio [Tradução nossa].

## 1.5. *Open University* do Japão

### 1.5.1 Histórico<sup>14</sup>

A Universidade Aberta do Japão (OUJ) foi criada pelo governo em 1983, com a missão de oferecer a oportunidade às pessoas de ampliarem suas chances no mercado profissional e de se aprimorarem no campo pessoal. Em princípio, a OUJ como Universidade de Educação a Distância, utilizava, como principais meios de comunicação, a transmissão de programas de televisão e de rádio. No entanto, faltava um elemento importante para os cursos dessa modalidade: a interatividade.

A *Open University* do Japão começou a utilizar intensivamente a Internet a partir de 2011, com um percentual de mais de 70% dos programas veiculados desse modo, com destaque para discussões *online* a fim de facilitar a comunicação entre os estudantes e seus instrutores. Além disso, a universidade ofereceu cursos de conhecimentos básicos de computadores para alunos que não estavam familiarizados com o uso da Internet para estudar e desenvolveu ferramentas de aprendizagem como os terminais móveis e a televisão interativa digital, proporcionando aos alunos uma educação contínua e de qualidade.

### 1.5.2 Sistema de ensino-aprendizagem

O sistema de ensino-aprendizagem da *Open University* do Japão promove o acesso às aulas expositivas por meio do acesso à Internet, reproduzindo, em alguns casos, os programas já transmitidos pela rádio e televisão da OUJ.

---

<sup>14</sup> Os dados foram extraídos do site da Universidade, com tradução nossa.



The OUJ courses are designed to be studied through both broadcast lectures and textbooks which are specially written for each of the courses by the OUJ academic staffs and/or other experts in the given field. Some of the textbooks are highly valued by the general public and even after termination of the courses, some are revised with a fresh look and sold as the *OUJ Book Series* (*Open University* do Japão, *online*).<sup>15</sup>

As aulas face a face também fazem parte do sistema da Universidade, incluindo trabalhos em campo (experimentos) e visitas de observação. Igualmente, o vídeo *online* e o uso da plataforma aberta *Moodle*, a partir de 2010, com o objetivo de aplicar exercícios *online* e avaliações dos cursos, completam o perfil de aprendizagem da OUJ. Ainda em 2010, um sistema de webconferência foi introduzido como parte dos serviços oferecidos aos estudantes a fim de facilitar a comunicação entre eles e os professores.

## 1.6. *Open University* da Catalunha

### 1.6.1 Histórico<sup>16</sup>

A *Open University* da Catalunha (UOC), Espanha, foi criada em outubro de 1994 como uma iniciativa do governo catalão com o objetivo de proporcionar aprendizagem contínua por intermédio do uso das tecnologias da informação. Para tal, um modelo personalizado de educação foi criado, englobando dois cursos iniciais: Ciências dos Negócios e Psicologia Educacional.

Em 1999, foi inaugurado o *Internet Interdisciplinary Institute*, especializado em análises interdisciplinares da interação entre informação e tecnologias da comunicação em diferentes áreas da sociedade.

---

<sup>15</sup> Os cursos da OUJ são desenhados para serem estudados por meio de programas de conferências e livros-textos que são especialmente escritos para os cursos da Universidade, exclusivamente por um corpo docente ou por especialistas em sua área de atuação. Alguns dos livros-textos são muito valorizados pelo público em geral e mesmo depois do término de um curso, alguns são revisados e oferecidos como uma série – *OUJ Books Series* [Tradução nossa].

<sup>16</sup> Os dados foram extraídos do site da Universidade, com tradução nossa.

No ano de 2000, foi lançado o primeiro doutorado na linha de pesquisa da Informação e da Sociedade do Conhecimento, oferecido em espanhol e em inglês. No ano seguinte, o pesquisador e sociólogo Manuel Castells tornou-se o primeiro diretor do Comitê Científico da UOC. Entre os anos de 2005 e 2006, foi lançado o *UOC Papers*, um jornal multidisciplinar cujo foco principal eram os textos que visavam confluir as áreas de interesse da Universidade e a sociedade do conhecimento. Nesse mesmo período, a UOC iniciou um projeto, com a meta de desenvolver o campus virtual, baseado no software livre para todas as universidades catalãs.

A UOC estabeleceu seu próprio canal de vídeo no *YouTube*, em 2007, e começou a oferecer também um material de ensino a partir de seu sistema *OpenCourseWare*. Criado em 2009, o *eLearn Centre* tornou-se o primeiro centro de pesquisa e inovação em *e-learning* na Espanha, congregando cientistas de vários países e impulsionando, em 2010, o projeto da plataforma de educação (SUMA), que combinava os aspectos mais atuais de aplicação de sistemas de *e-learning* com ferramentas de aprendizagem.

### 1.6.2 Modelo de aprendizagem da UOC

A *Open University* da Catalunha nasceu com a sociedade do conhecimento, congregando a missão de prover às pessoas aprendizagem e educação de forma contínua ao longo da vida, sem restrições de tempo e espaço.

The Universitat Oberta de Catalunya's mission is to be an avant-garde technological university that uses a highly innovative learning model and serves as a flagship in terms of the quality of both its academics and its research (*Open University* da Catalunha, *online*).<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> A missão da *Open University* da Catalunha é ser uma Universidade avançada tecnologicamente que se utiliza de um modelo de aprendizagem altamente inovador, cujo carro-chefe visa tanto qualidade acadêmica quanto qualidade em sua pesquisa [Tradução nossa].

O modelo da UOC é orientado para a construção do conhecimento a partir de um planejamento interdisciplinar e aberto para o aprendizado e experiência profissional do aluno de forma a incentivar a colaboração por métodos que envolvem resolução de problemas, participação em projetos de desenvolvimento, combinando discussão, criação e questionamento. O aluno é acompanhado, constantemente, por um professor especialista cuja principal função é guiar, aconselhar e apoiar o seu processo educacional.

Esse modelo comporta um Campus Virtual, no qual a comunidade universitária, constituída por professores, estudantes, pesquisadores, colaboradores e administradores, manifesta-se por meio das aulas *online*, espaços de aprendizagem compostos de atividades e ferramentas de comunicação necessárias para o desempenho educacional do aluno. O modelo também é flexível, pois é aberto à implementação de diversas atividades de ensino de acordo com a competência trabalhada, com a área de conhecimento e com a escolha da especialização que o aluno está estudando.

A UOC conduz a atividade de aprendizagem do estudante com avançadas tecnologias de comunicação tais como:

- a) social tools that facilitate collaborative work ( blogs, wikis);
- b) multimedia content that enable multidimensional content be offered;
- c) advanced communication systems, both synchronous and asynchronous, which provide flexible and clear communication adapted each situation (videoconference, collective intelligence systems in foruns);
- d) 3D virtual environments based on video games that permit interaction with people and objects simulating real situations or
- e) Access to teaching mobile devices to support mobility (*Open University da Catalunha, online*).<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> a) ferramentas sociais que facilitam o trabalho colaborativo (blogs,wikis; b) conteúdo multimídia que possibilita oferecer teor multidimensional;c) sistemas avançados de comunicação, ambos síncronos e assíncronos, permitindo comunicação clara e flexível adaptada a cada situação (videoconferência, sistemas de inteligência coletiva em fóruns); d) ambiente virtual de 3D, baseado em *videogames*, que permite interação com as pessoas e os objetos que simulam situações reais ou e) acesso ao ensino “móvel” para apoiar a mobilidade [Tradução nossa].

## 1.7. Outros modelos de Educação a Distância

### 1.7.1 Austrália

Na Austrália, há muitos programas de Educação a Distância, desde aqueles dedicados à educação fundamental até aqueles voltados à graduação e à pós-graduação, considerados de excelente qualidade, tratados com igualdade de condição de credenciamento e suporte orçamentário em relação à educação presencial. Entre as universidades, destacam-se a *Queensland St. Lucia* (1910), a *School of the Air* (1956) e a *Murdoch University*, estabelecida em 1975 (NUNES, 2008, p.4).

### 1.7.2 Índia

Em 1962, com o projeto-piloto da Universidade de Délhi, iniciou-se uma das experiências de EaD com mais resultado, no campo universitário. A trajetória da EaD na Índia compreendeu a fase de teste, de 1962 a 1970 e a fase de rápida expansão (1970 a 1980), com a introdução de programas nos departamentos de EaD em várias universidades convencionais, principalmente nos cursos de pós-graduação. A partir de 1980, consolidou-se a EaD como padrão de qualidade e, dois anos depois, criou-se a primeira Universidade a Distância da Índia – a *Andhra Pradesh Open University*.

Em 1985, foi criada a *Indira Gandhi National Open University*, sendo seguida, em 1990, por mais de 35 outras universidades convencionais que adotaram a Educação a Distância (NUNES, 2008, p.5).

### 1.7.3 Estados Unidos

Nos Estados Unidos, existem mais de uma centena de importantes universidades e instituições de nível superior e médio, programas de capacitação profissional gabaritados e curso de formação geral de amplo reconhecimento público. Destacam-se como Universidades voltadas à Educação a Distância a *Pennsylvania State University*, cujos cursos por correspondência são oferecidos desde 1892, a *University of Utah*, atuante desde 1916, e a *Stanford University*, que aplica cursos a distância desde 1969 (NUNES, 2008, p.3).

### 1.7.4 Rússia

A EaD foi um grande instrumento de abertura e garantia de oportunidade de educação para milhares de pessoas desde os primórdios da década de 1930. Cursos em todas as áreas foram oferecidos, principalmente aqueles que podiam aperfeiçoar os trabalhadores e criar facilidades ao homem do campo. Vários líderes políticos e gerentes importantes formaram-se ou tiveram seu segundo curso concluído por meio de EaD.

Em 1996, discutiu-se a importância que a EaD passava a ter na reconstrução da Rússia e na preparação da sociedade para os novos tempos, especialmente pelas características desse modelo de educação e sua capacidade de tratar grandes contingentes populacionais ao mesmo tempo (NUNES, 2008, p.5).

### 1.7.5 Venezuela

A Universidade Nacional Aberta da Venezuela começou em 1976, quando um grupo de pesquisadores apresentou ao governo um plano de desenvolvimento da universidade, objetivando o processo de crescimento do país.

A ideia foi criar uma universidade flexível, inovadora e facilitadora do acesso ao ensino superior, propondo carreiras que fossem mais adaptadas às necessidades da sociedade e do mercado de trabalho dos venezuelanos (NUNES, 2008, p.6).

## 1.8. Universidade Aberta do Brasil

### 1.8.1 Histórico<sup>19</sup>

Idealizado, em 2005, pelo Ministério da Educação, com o apoio da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES) e empresas estatais, o Sistema da Universidade Aberta do Brasil (UAB) utiliza-se de uma política pública entre a Secretaria de Educação a Distância - SEED/MEC e a Diretoria de Educação a Distância - DED/CAPES com o objetivo de expandir a educação superior, no âmbito do Plano de Desenvolvimento da Educação - PDE.

O Sistema UAB sustenta-se em cinco eixos fundamentais: a) expansão pública da educação superior, considerando os processos de democratização e acesso; b) aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios; c) avaliação da educação superior a distância tendo por base os processos de flexibilização e regulação implantados pelo MEC; d) estímulo à investigação em educação superior a distância no país; e) financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior a distância (Universidade Aberta do Brasil, *online*).

Em 2008, a UAB criou cursos na área de Administração, de Gestão Pública e outras áreas técnicas, congregando 88 instituições, com destaque para as universidades federais, estaduais e Institutos federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFETs). Para 2011, espera-se alcançar mais de 900 polos a fim de

---

<sup>19</sup> Os dados foram extraídos do site da Universidade Aberta do Brasil.

equilibrar a oferta e a demanda de formação de professores na rede pública da educação básica e ampliar o apoio à modalidade presencial.

A Universidade Aberta também incentiva a qualificação de docentes com a oferta de vagas não presenciais para o Plano Nacional de Formação de Professores da Educação. Desse modo, a UAB é um instrumento de universalização do acesso ao ensino superior, permitindo a qualificação de professores para outras disciplinas e abrindo espaço para minimizar o fluxo migratório constante para os grandes centros.

### **1.8.2 A Educação a Distância e a Universidade Aberta**

O Sistema UAB funciona como elo entre as instituições de ensino superior e os governos estaduais e municipais, com a finalidade de atender às demandas locais de educação superior. Dessa forma, estabelece qual instituição deve ser responsável por ministrar determinado curso em certo município ou certa microrregião por intermédio de polos de apoio presencial.

Após essa articulação, a UAB assegura a ampliação das ações que promovem o funcionamento dos cursos por meio da Diretoria de Educação a Distância da Capes, que engloba as seguintes atividades:

- a) Produção e Distribuição de material didático, utilizado nos cursos;
- b) Aquisição de livros para compor a biblioteca;
- c) Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação para interação entre os professores, tutores e estudantes;
- d) Aquisição de laboratórios pedagógicos;
- e) Infraestrutura dos núcleos de Educação a Distância nas escolas participantes;
- f) Capacitação dos profissionais envolvidos;
- g) Acompanhamento dos polos de apoio presencial;
- h) Encontros presenciais para o desenvolvimento de Educação a Distância (Universidade Aberta do Brasil, *online*).

O programa da Universidade Aberta do Brasil busca ampliar a oferta de cursos e programas de educação superior, por meio da Educação a Distância. A prioridade é oferecer formação inicial a professores atuantes no exercício da

educação básica pública, mas ainda sem graduação, além de formação continuada àqueles já graduados. A Universidade pretende ainda proporcionar cursos a dirigentes, gestores e outros profissionais da educação básica da rede pública. Outro objetivo do programa é reduzir as desigualdades na oferta de ensino superior e desenvolver um amplo sistema nacional de educação superior a distância.

Há polos de apoio para o desenvolvimento de atividades pedagógicas presenciais, em que os alunos entram em contato com tutores e professores e têm acesso à biblioteca e laboratórios de informática, biologia, química e física. Uma das propostas da Universidade Aberta é formar professores e outros profissionais de educação nas áreas da diversidade, cujo objetivo é a disseminação e o desenvolvimento de metodologias educacionais de inserção dos temas de áreas como educação de jovens e adultos, educação ambiental, o estudo das relações étnico-raciais e temas da atualidade das redes de ensino pública e privada de educação básica no país (Universidade Aberta do Brasil, *online*).

### **1.9 Brasil: dos jornais ao computador<sup>20</sup>**

Já no início de 1900, os anúncios em jornais, em circulação na cidade do Rio de Janeiro, ofereciam cursos profissionalizantes de datilografia por correspondência. Esses cursos eram ministrados por professores particulares e não por instituições de ensino.

[...] O marco de referência oficial é a instalação das Escolas Internacionais, em 1904. A unidade de ensino, estruturada formalmente, era filial de uma organização norte-americana existente até hoje e presente em diversos países. Os cursos oferecidos eram todos voltados para as pessoas que estavam em busca de emprego, especialmente nos setores de comércio e serviços.

O ensino era, naturalmente, por correspondência, com remessa de materiais didáticos pelos correios, que usavam principalmente as ferrovias para transporte (ALVES, 2008, p.9).

---

<sup>20</sup> Para evitar excessos de notas, todos os dados históricos, a partir deste trecho, foram compilados de Alves (2008, p 9-13).



Nos primeiros vinte anos, os cursos por correspondência foram a única modalidade de EaD no Brasil como aconteceu também em outros países. Nessa categoria, destacamos o Instituto Monitor (1939) e o Instituto Universal Brasileiro (1941) que definiram com especificidade seus públicos, preparando-os para o mercado de trabalho, no segmento de educação profissional básica.

### **1.10 Rádio: o novo caminho**

Em 1923, foi criada a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, de iniciativa privada, mas que sofreu problemas iniciais na transmissão por parte dos governantes que temiam programas subversivos pelos revolucionários da época. A principal atividade da emissora era incentivar a educação popular, por meio do sistema de difusão em andamento no Brasil e no mundo. Nesse período, os programas educativos multiplicaram-se pelo país e pelo continente americano. A rádio funcionou, na primeira fase, nas dependências de uma escola superior mantida pelo poder público. Em 1936, a emissora foi doada para o Ministério da Educação e Saúde.

A educação via rádio foi assim o segundo meio de transmissão a distância, depois da correspondência. Inúmeros programas, especialmente os privados, foram sendo implantados a partir de 1937, com a criação do Serviço de Radiodifusão Educativa do Ministério da Educação. A Escola Rádio-Postal, a Voz da Profecia (Adventista) foram os primeiros destaques, seguidas do Senac, em 1946, e da Universidade do Ar, em São Paulo e Rio de Janeiro, que já, em 1950, atingia 318 localidades (ALVES, 2008, p 9).

Em 1959, a Igreja Católica, no Rio Grande do Norte, organizou algumas escolas radiofônicas, culminando na criação do Movimento de Educação de Base. No Rio Grande do Sul, a Fundação Padre Landell de Moura inovou oferecendo cursos por meio do rádio. Projetos como Mobral, vinculados ao governo federal, prestaram grande auxílio e tinham abrangência nacional, principalmente pelo uso do rádio. Com a censura, em 1969, grandes iniciativas foram prejudicadas, praticamente liquidando com o uso da rádio como veículo de Educação a Distância, retirando o Brasil do *ranking* internacional.

### 1.11 A Televisão e a Educação a Distância

Em sua fase inicial, a televisão com objetivos educacionais<sup>21</sup> foi utilizada com destaque, com o aparecimento de vários incentivos no país a esse respeito, principalmente nas décadas de 1960 e 1970. Foi com o Código Brasileiro de Telecomunicações, publicado em 1967, que surgiu a determinação de que deveria ocorrer a transmissão de programas educativos pelas emissoras de radiodifusão e pelas televisões educativas. As universidades e as fundações, por sua vez, receberam vários incentivos para a instalação de canais de difusão educacional.

[...] Em 1969, foi criado o Sistema Avançado de Tecnologias Educacionais, que previa a utilização de rádio, televisão e de outros meios aplicáveis. Logo em seguida, o Ministério das Comunicações baixava portaria definindo o tempo obrigatório e gratuito que as emissoras comerciais deveriam ceder à transmissão de programas educativos. Em 1972, é criado o Programa Nacional de Teleducção (Prontel), que teve vida curta, pois logo em seguida surgiu o Centro Brasileiro de TV Educativa (Funtevê) como órgão integrante do Departamento de Aplicações Tecnológicas do Ministério de Educação e Cultura. No início da década de 1990, as emissoras foram desobrigadas de ceder horários diários para transmissão dos programas educacionais, significando um grande retrocesso (ALVES, 2008, p.10).

Somente a Fundação Roberto Marinho, ao idealizar os telecursos, foi considerada como uma iniciativa de sucesso na época, e que continua a atender um grande número de pessoas, permitindo a elas obter a certificação conferida pelo poder público.

### 1.12 A Internet: o futuro da EaD

Os computadores chegaram ao Brasil, no campo da educação, por meio das universidades, que instalaram as primeiras máquinas na década de 1970. Os imensos equipamentos tinham enormes custos e, com o decorrer do tempo, ficaram mais baratos, até atingir, hoje, cifras bem acessíveis à população.

Posteriormente [...], a Internet ajudou a consolidar a propagação do ensino a distância para todo o sistema educativo brasileiro e (mundial). [...]. É certo que rapidamente teremos a inclusão digital de praticamente todo o país (ALVES, 2008, p.10).

---

<sup>21</sup>É importante ressaltar que a TV Educativa não é o mesmo que EaD. A TV Educativa restringe-se à difusão de conteúdos culturais e informativos, sem a preocupação educacional em termos formais.

Também importante foi o estabelecimento da Associação Brasileira de Teleducação – ABT, criada em 1971 por um grupo de profissionais da área de radiodifusão. A Associação uniu importantes brasileiros e estrangeiros que atuavam nas tecnologias aplicadas à educação, permitindo editar os seminários brasileiros de Tecnologia Educacional e a revista Tecnologia Educacional. Muitas políticas públicas brasileiras foram debatidas e definidas com a contribuição da Associação que igualmente foi a pioneira nos programas de pós-graduação a distância. No âmbito da educação superior, a UNB, de 1973, formou o alicerce para programas de projeção, que foram encerrados pelo regime militar. Somente em 1980, o governo federal credenciou a ABT para ministrar curso de pós-graduação *lato sensu* de maneira não convencional, por meio do ensino tutorial.

Em seguida, cria-se, em 1973, o Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação – IPAE, relevante marco para a realização dos primeiros Encontros Nacionais de Educação a Distância e pelos Congressos Brasileiros de Educação a Distância (1993). Coube ao IPAE influenciar definitivamente a reflexão sobre o papel da EaD no mundo e no Brasil. Assim, o Instituto:

Ajudou a formular as disposições normativas que foram incorporadas à Lei de Diretrizes e Bases (LDB), cujo projeto original foi apresentado à Câmara dos Deputados em 1988. Os encontros e os congressos reuniram os mais importantes artífices da EaD brasileira, vinculados tanto ao poder público como à iniciativa privada. Vários parlamentares e formuladores de programas oficiais utilizaram-se dos documentos produzidos pelos eventos no convencimento dos seus pares sobre a relevância da EaD em nosso país. Os trabalhos ajudaram também na criação de uma secretaria encarregada dos assuntos da EaD [...].A secretaria foi instalada no âmbito da Presidência da República e, só mais tarde, veio a ser incorporada ao MEC (ALVES, 2008, p.11).

O IPAE possui o mais completo acervo sobre EaD no país e auxilia na divulgação científica da área e na informação ao editar a Revista Brasileira de Educação a Distância, lançada em 1993, com mais de 80 edições. O Instituto realizou quatro encontros e dois congressos, e, em 1995, esses eventos culminaram na criação da ABED- Associação Brasileira de Educação a Distância. Essa entidade vem colaborando com o desenvolvimento da EaD no Brasil, promovendo a articulação de instituições e profissionais, não só no país como no exterior, organizando congressos internacionais e encontros nacionais.

Pelo seu pioneirismo, duas grandes universidades merecem ter seus nomes destacados: a Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, primeira no país a implantar efetivamente cursos de graduação a distância e a UFP, que recebeu o primeiro parecer de credenciamento pelo Conselho Nacional de Educação - CNE, em 1998.

## **CAPÍTULO II - A EaD NO ÂMBITO CORPORATIVO: O APARECIMENTO DO E-LEARNING**

***“À medida que a tecnologia muda em ritmo frenético,  
o e-learning não é uma vantagem,  
mas um elemento de  
sobrevivência corporativa” (Rosenberg, 2008, p.237).***

No período em que os Estados Unidos se preparavam para a Segunda Grande Guerra, os instrutores do exército perceberam que não havia uma maneira de atingir milhões de pessoas em serviço militar no mundo todo. Embora muito do treinamento fosse de responsabilidade dos comandantes do campo, havia a preocupação de que a consistência e a integridade do treinamento, baseado nos Estados Unidos, fossem perdidas em outros países. A solução veio tanto de Hollywood como de estabelecimentos educacionais: o filme de treinamento do exército (ROSENBERG, 2002, p.18).

Assim, a Segunda Guerra Mundial forneceu uma necessidade de emprego maciço desses filmes, que incluíam desde higiene pessoal até a manutenção de armas. Os militares, depois da guerra, a partir do sucesso com essa metodologia, continuaram a pesquisar sobre a utilização do filme e, posteriormente, da televisão no aprendizado. Com base nessa longa tradição e interesse, o exército americano foi considerado uma empresa pioneira e de destaque no *e-learning* (ibid., 2002, p.18).<sup>22</sup>

O exército fez parcerias com as principais universidades para trazer os benefícios dos conceitos da psicologia voltada ao aprendizado. Na década de 60, “máquinas de ensinar” e “textos programados” preparavam o caminho para o embrionário treinamento baseado no computador. Os filmes instrutivos tornaram-se mais criativos e abrangiam mais tópicos adequados a crianças nas escolas. O mercado promissor dos filmes comerciais e educativos atraía tanto os setores

---

<sup>22</sup> *E-learning* (aprendizado eletrônico) refere-se à utilização das tecnologias da Internet para fornecer um amplo conjunto de soluções que melhoram o conhecimento e o desempenho dos funcionários (ROSENBERG, 2002, p.25).

públicos como os setores privados com filmes sobre vários assuntos. Contudo foi a programação de TV que realmente chamou a atenção dos educadores. A realidade dos Estados Unidos, porém, era diferente: apesar de muitos investimentos na área, os programas de TV não possuíam qualquer preocupação com o design instrucional<sup>23</sup> e os professores não sabiam como integrar aprendizado e atividades de sala de aula.

Aos programas de televisão, faltava o elemento mais importante que encontramos nos computadores em rede: a possibilidade de interagir com o aprendiz, fornecer retorno e alterar a apresentação para atender às necessidades desse aprendiz. Nas décadas de 70 e 80, a introdução do CBT (*Computer Based Training*) foi outro caminho para EaD, mas devido a problemas técnicos e à incompatibilidade com os computadores que surgiam foi descontinuado como projeto educacional. Mesmo o CD-Rom e outras tecnologias de computador foram se tornando inviáveis ou obsoletas até o advento da Internet (ibid., 2002, p.20). É nesse contexto que surge o *e-learning*.

Os termos Ensino/Educação a Distância, Educação *online* e *e-learning* são expressões muito usadas no campo corporativo e que, portanto, exigem definição mais precisa. Para Almeida (2003), a Educação a Distância pode se realizar pelo uso de diferentes meios (correspondência postal, rádio, computador e outros), técnicas que possibilitem a comunicação e abordagens educacionais e baseia-se tanto na noção de distância física entre aluno e professor como na flexibilidade de tempo e de espaço. A Educação *online* é uma modalidade de Educação a Distância mediada pela Internet, cuja comunicação ocorre de forma síncrona ou assíncrona. Já o *e-learning* é uma modalidade da Educação a Distância/*online* desenvolvida por meio da Internet, cujo foco central é atender às demandas das empresas para a capacitação de seus funcionários, utilizando-se de recursos didáticos hipermidiáticos (ALMEIDA, 2003, p.3).

Segundo a bibliografia especializada, o *e-learning* seria uma tendência de treinamento, aprendizagem e formação continuada para o setor empresarial que engloba:

---

<sup>23</sup> Design Instrucional é o planejamento, o desenvolvimento e a utilização sistemática de métodos, técnicas e atividades de ensino para projetos educacionais apoiados por tecnologia (FILATRO, 2004, p.32).

- a) material instrucional disponibilizado, cuja abordagem está centrada na informação fornecida por um tutorial ou livro eletrônico hipermidiático. Essa abordagem se assemelha à autoinstrução e distribuição de materiais, chegando a dispensar a figura do professor;
- b) O professor, considerado o centro do processo educacional, o que indica abordagem centrada na instrução fornecida por esse professor, que recebe distintas denominações de acordo com a proposta do curso;
- c) O aluno, que aprende por si mesmo, em contato com os objetos disponibilizados no ambiente, realizando as atividades propostas a seu tempo e a de seu espaço;
- d) As relações que podem se estabelecer entre os participantes, evidenciando um processo educacional colaborativo no qual todos se comunicam com todos e podem produzir conhecimento, como ocorre nas comunidades virtuais colaborativas (ALMEIDA, 2003, p.3).

Conforme Santos (2010, p.37) podemos denominamos de Educação *Online*, “o conjunto de ações de ensino e aprendizagem ou atos de currículo mediados por interfaces digitais que possibilitam práticas comunicacionais interativas e hipertextuais”. As tecnologias mais utilizadas neste campo são, principalmente, os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), nos quais os cursos *online* se concretizam. Para Santos, cada vez mais,

sujeitos, empresas e organizações vêm lançando mão desse conceito e promovendo a difusão cultural de suas ideias, potencializando a democratização da informação, da comunicação e da aprendizagem entre indivíduos demograficamente dispersos, seja como elemento de educação presencial e/ou a distância (ibid.,2010, p.37).

Assim, o *e-learning*, que faz parte da Educação *online*, ganhou força na área corporativa, pois é um processo pelo qual os funcionários/colaboradores adquirem novas habilidades a fim de melhorar seu desempenho e gerar mais lucro para as organizações. Por ser mais rápido, mediado pelo computador, com custos “mais reduzidos”, o *e-learning* fornece um amplo conjunto de soluções que facilitam a criação do conhecimento desses funcionários (ROSENBERG, 2002, p.25).

Para Rosini (2007,p.65), a Educação a Distância e principalmente os cursos mediados por computador, impulsionados pelo desenvolvimento da tecnologia, vêm crescendo no campo corporativo, motivados pela necessidade do aprendiz (e da empresa) de ter seu próprio tempo e ritmo de aprendizagem. Nesse contexto, o

professor é incentivado a tornar-se um investigador da inteligência coletiva de seus alunos, contando com suas experiências, em vez de um fornecedor direto de conhecimento. Dessa forma, as empresas começam a investir no *e-learning*, buscando a formação continuada e rápida dos seus colaboradores.

No entanto, o *e-learning* pode seguir o mesmo formato da educação presencial: enviar material impresso, manter contato com o aluno por telefone ou *e-mail*, além de “conversar” com ele por meio da própria plataforma (sistema *online*) e, ainda, emitir certificado ou diploma. Essa modalidade (ibid., 2007, p.66) utiliza-se da aprendizagem colaborativa<sup>24</sup> que é centrada no aluno e no processo de construção do conhecimento, ao passo que a aprendizagem tradicional é centrada no professor e na transmissão do conteúdo da disciplina.

Uma característica da aprendizagem colaborativa é desenvolver um ambiente que incentive o trabalho em grupo, respeitando as diferenças individuais. Todos os integrantes possuem um objetivo em comum e interagem entre si em um processo em que o aluno é um sujeito ativo na arquitetura do conhecimento, enquanto o professor/educador é um mediador, orientador e condutor do processo educativo.

Ainda para Rosenberg (2002, p.XX), o *e-learning* é o aprendizado<sup>25</sup> habilitado para a Internet, que partiu de “máquinas de ensinar” que os educadores e psicólogos norte-americanos estavam testando nos anos 50 e 60. Em 1998, a maioria das empresas informava que apenas cerca de 14% de seus programas de educação eram baseados na tecnologia. Mas o *e-learning* depende da criação de uma estratégia que otimize a tecnologia em uma cultura organizacional pronta para utilizá-la, porém não é apenas a inovação que leva as empresas a essa modalidade. Elas precisam transmitir informações para um grande número de pessoas com muita agilidade e precisam diminuir os custos gerais de criação de um efetivo que atue mais rápido e melhor do que a concorrência, efetuando tarefas 24 horas por dia, para realizar negócios em várias partes do mundo.

Portanto, o uso do *e-learning* pode “resolver” as questões de velocidade e rapidez de treinamento dos profissionais. O treinamento deve trazer resultados e melhorar o desempenho do trabalhador de forma mais rápida. O tempo é um fator vital no aprendizado, pois os funcionários precisam aprender de acordo com sua

---

<sup>24</sup> Consideramos essa expressão um pleonasmo, pois toda aprendizagem é colaborativa.

<sup>25</sup> Aprendizado, no contexto dos negócios, é o processo pelo qual as pessoas adquirem novas habilidades ou conhecimentos a fim de melhorar seu desempenho [na empresa] (ROSENBERG, 2002, p.4).



agenda, e não com a agenda da empresa. Se a tecnologia for envolvida, as exigências de tempo podem ser atendidas de modo mais eficaz. Além disso, os recursos *online*, em relação às apostilas impressas, podem se manter atualizados e com acesso mais fácil aos funcionários. Foi assim que o mercado de *e-learning* começou a crescer na década de 70, sendo representado pela Universidade da Flórida, que se tornou a pioneira nessa modalidade de aprendizado a distância. Outras vieram com propostas de cursos *online*, interação com os estudantes e instrutores e acesso a bibliotecas para pesquisa. As empresas também se especializam para criar infraestrutura para esses cursos, promovendo as parcerias entre as universidades e as empresas (ROSENBERG, 2002, p.7 e 22).

O *e-learning*, dessa forma, só pode ser compreendido como a modalidade de EaD típica da Cibercultura. É com o advento das redes telemáticas, mas também com as novas necessidades de competição e inovação aceleradas, trazidas pela informatização generalizada da sociedade, que o treinamento por computador ganha sentido social. O *e-learning* é uma forma do setor empresarial reagir à necessidade de velocidade do mundo contemporâneo.

Outros autores também analisaram a importância do computador para a EaD, colocando-o ora como “máquina” que acelera, reproduzindo o sistema de produção, ora como “máquina” que pode trazer efeitos nefastos à sociedade. Um desses autores, Castells (1999, p.60) nos lembra que os computadores, embora concebidos a partir da Segunda Guerra Mundial, nasceram somente em 1946, na Filadélfia, se não considerarmos as ferramentas desenvolvidas com objetivos bélicos (1943) para decifrar códigos inimigos. Neste mesmo ano, apareceria o primeiro computador para uso pessoal. Castells (ibid.,p.74) confirma o papel decisivo da tecnologia da informação: concentração de conhecimentos científicos/tecnológicos, instituições, empresas e mão de obra qualificada, construindo os alicerces da inovação da Era da Informação.

O surgimento da economia informacional (ibid.,p.174) caracteriza-se pelo desenvolvimento de uma nova lógica organizacional que está relacionada com o processo atual de transformação tecnológica, mas não depende dele. São a convergência e a interação entre um novo paradigma tecnológico e uma nova lógica organizacional que constituem o fundamento histórico da economia informacional. A empresa em rede concretiza a cultura da economia informacional/global: transforma sinais em *commodities*, processando o conhecimento (ibid., p.192).

Passamos de um estado de desenvolvimento agrário para uma sociedade industrial e com esse desenvolvimento e a descoberta do computador para um novo tempo movido totalmente pela informática. Todas as tarefas do mundo empresarial giram em torno desse equipamento. A partir desse momento, Straubhaar e Larose (2004, p.43) classificam os empregados na categoria de *Empregos da Informação* que incluem todos aqueles primariamente envolvidos na produção, processamento ou distribuição da informação: secretárias, gerentes, pesquisadores, educadores, jornalistas, produtores de mídia e engenheiros da informação, entre outros. Para esses autores, como um estágio mais elevado do capitalismo, a pós-modernidade se utiliza desses empregados, fazendo da informação sua principal *commodity*. Essa nova sociedade da informação propaga a fragmentação, e como coloca o pensador francês Lyotard (apud Straubhaar; Larose, 2004, p.52) “as novas tecnologias de mídia e de informação permitem novas formas de expressão e de conhecimento”, importantes para o mundo empresarial.

Assim na chamada Modernidade Líquida<sup>26</sup> exigindo, cada vez mais, aceleração, as empresas começaram a exigir também mais velocidade dos seus funcionários. E para tal, o caminho para resolver as questões empresariais é investir na informatização, em busca de rapidez e eficiência, pois no contexto dos negócios, o aprendizado é o processo pelo qual as pessoas adquirem novas habilidades ou conhecimentos a fim de melhorar seu desempenho (ROSENBERG, 2002, p.4) e gerar produtividade para a empresa. Foi assim que a evolução dos computadores propiciou às empresas realizarem o treinamento de seus colaboradores por meio de cursos mediados pelo computador, na modalidade a distância.

Para Cazeloto (2008, p.43), utiliza-se a nova tecnologia para aumentar a produtividade, e assim reduzir os custos de operações que envolvem o trabalho humano. Dessa forma, a informática rapidamente alastrou-se pelo sistema produtivo, redesenhando os fluxos de capital desde a segunda metade do século XX e, mais recentemente, modificou as formas de relacionamento social, os padrões culturais e a formação das subjetividades (2008, p.81). Desse modo, o setor empresarial pressiona as instituições educacionais a se informatizarem a fim de garantir a formação de mão de obra mais adaptada aos padrões de produtividade necessários

---

<sup>26</sup> Modernidade Líquida é uma expressão cunhada por Bauman (2009) para designar o momento histórico atual.

aos negócios, sem ter ele mesmo de investir na capacitação de trabalho (id.,ibid., p.185). O computador, portanto, torna-se algo como a “máquina-padrão” de todo o setor produtivo, exigindo e colaborando para a informatização geral da sociedade e dos indivíduos, como forma de garantir o ambiente propício para os negócios. O computador cria um mundo à sua imagem e semelhança.

Para Castells (1999, p.22), uma nova estrutura social provém do uso do computador, que ele chamou de um *novo sistema de comunicação* que fala a língua universal digital, promovendo a integração global de produção e a distribuição de palavras, sons e imagens de nossa cultura como personalizando-os ao gosto das identidades e humores dos indivíduos. No mundo informatizado, a capacidade de interação com as máquinas digitais torna-se a medida de integração de sociedades e indivíduos.

A habilidade ou a inabilidade de as sociedades dominarem a tecnologia, bem como os usos que as sociedades decidem dar ao potencial tecnológico determinam seu destino, amplificando seu poder de forma infinita, à medida que os usuários apropriam-se dela e a redefinem. As novas tecnologias da informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos. Usuários e criadores podem assumir o controle da tecnologia como no caso da Internet (ibid.,1999,p.27 e 51).

## 2.1 Visões sobre a Educação a Distância

É nesse contexto que o *e-learning* transforma-se em uma necessidade estratégica, muito embora vários autores afirmem que ainda estamos longe de explorar todo o potencial educacional das máquinas capazes de atuarem em rede.

Peters (2009,p.102) afirma que a sociedade do conhecimento e da aprendizagem industrializada precisa de um novo tipo de aprender que requer estudantes atentos, que sejam capazes de iniciar, planejar, implementar, controlar, avaliar e também empregar eles mesmos o que aprenderam. O estudante domina o processo de ensino-aprendizagem, assumindo sua responsabilidade perante seu estudo, enquanto que o papel do professor muda para o de facilitador, orientador ou conselheiro.

Portanto, o binômio ensinar-aprender será diferente dos formatos tradicionais. Terá de ser aberto, centrado no aluno, baseado no resultado, interativo, participativo, flexível quanto ao currículo, às estratégias de aprendizado e envio de material e não mais preso a instituições de ensino superior, porque pode também se manifestar nas casas e nos locais de trabalho (ibid.,p.42). Assim os alunos (ibid.,p.59) precisam desenvolver a capacidade de estudar sozinhos e se tornar autônomos, sendo o mais importante o que é ensinado, o que não mais depende do interesse do corpo docente, mas depende muito mais do que os estudantes precisam dominar, principalmente no que concerne ao campo corporativo (ibid.,p.60).

Dessa forma (PETERS, ibid.,p.236), o foco está na adaptação das universidades ao ensino e aos novos requisitos da vida em uma sociedade do conhecimento pós-moderna, que pede formas de ensinar que sejam altamente flexíveis, propiciando aos estudantes mais escolhas e controle sobre seus processos de aprendizagem. Deve-se permitir que aprendam quando desejarem e do modo como for mais conveniente para eles, assumindo a responsabilidade por sua aprendizagem.

A distância entre a educação e as novas necessidades no mundo contemporâneo não é novidade. Já em 1973, em seu livro *Choque do Futuro*, Alvin Tofler diagnosticou a falência do sistema educacional e criticou acima de tudo o muito difundido sistema de aulas expositivas, no qual ele reconhecia a estrutura hierárquica da indústria. Ele queria substituir esse sistema por seminários e jogos de simulação em situações artificialmente criadas por meio do computador. Tofler, citando a Organização de Pesquisa de Recursos Humanos, claramente anteviu a reestruturação da aprendizagem de que os computadores e as redes precisavam:

A nova educação deve ensinar o indivíduo como classificar e reclassificar as informações, como avaliar sua veracidade, como alterar as categorias quando necessário, como examinar os problemas de uma nova direção - como ensinar-se a si mesmo. O analfabeto de amanhã não será o homem que não pode ler; será o homem que não chegou a aprender a aprender (id.,p.346).

Para muitas empresas, a resposta é o *e-learning* que, segundo Alves Pinto (2003), tem garantia de rápida distribuição, uniformidade e atualidade dos conceitos, além de facilitar aos participantes a possibilidade de não se afastarem do local de

trabalho por longos períodos, conciliando o desenvolvimento profissional e suas próprias atividades. (2003, p.494).

Acreditamos, no entanto, que o *e-learning*, em si, não é a solução. Ele deve estar sintonizado com as novas necessidades educacionais apontadas anteriormente para produzir os efeitos desejados. A educação de qualidade independe da modalidade, pois, para Silva (2010) e Zuin (2010) "é possível ter educação de qualidade presencial, a distância, *online* e em desenhos híbridos".

Por outro lado, muitos cursos de formação de educadores para ensino a distância não permitem o movimento de crítica, autocrítica e reflexão, como salienta Silva (2010), tornando, no nosso modo de pensar, os tutores cada vez mais centrados nos aspectos de motivação e de burocracia do curso e não no aluno, sua aprendizagem e autonomia para adquirir o conhecimento.

## **2.2 Benefícios do *E-learning***

Na era do consumismo, de rápidas fusões e de aquisições de grandes empresas, de comunicações instantâneas e de investimentos na construção do conhecimento, a maneira como aprendemos e trabalhamos deve ser diferenciada, pois dependemos das tecnologias, e nelas se destacam os benefícios do *e-learning* (ROSENBERG, 2002, p.27):

1. É a forma mais econômica de fornecer treinamento ou informação, pois possibilita a diminuição de custos de viagem, treinamento presencial e também diminui a infraestrutura com sala de aula e instrutor. O investimento inicial nesse sistema pode ser recuperado por meio da economia nessas etapas citadas.
2. Pode alcançar um número ilimitado de pessoas virtualmente e ao mesmo tempo, sendo importante para as empresas que necessitam mudar com mais rapidez.
3. Os colaboradores recebem a mesma informação e a empresa ainda pode oferecer-lhes conteúdos personalizados de acordo com o perfil de cada área.
4. O sistema pode ser atualizado constantemente, já que é veiculado pela Internet, permitindo que a informação seja exata e útil por um período mais longo, o que beneficia organizações que mudam com mais velocidade.

5. Os colaboradores podem acessar a plataforma de estudo a qualquer hora e em qualquer lugar, pois sua metodologia é construída com o objetivo de atender às demandas globais.

6. O acesso ao sistema é de fácil aprendizado, já que a maioria das pessoas está familiarizada com a Internet e sua navegação. Além disso, os sistemas operacionais e a plataforma são universais e de fácil manuseio.

7. O *e-learning* permite atender a um número significativo de colaboradores, dependendo de como for elaborada a sua infraestrutura. A um custo que seja suportável pela empresa, o sistema permite ainda se adequar à intranet, na qual a entrada de clientes externos pode ser permitida.

Além disso,

A web permite que as pessoas criem comunidades duradouras de prática, em que possam se reunir para compartilhar o conhecimento e *insight* muito tempo após a conclusão do programa de treinamento. Isso pode ser uma enorme motivação para o aprendizado organizacional (ROSENBERG, 2002, p.28).

## 2.3 Critérios do *E-Learning*

Como já mencionado, o *e-learning* refere-se à utilização das tecnologias da Internet para fornecer um amplo conjunto de soluções que melhoram o conhecimento e o desempenho (dos colaboradores). Esse sistema é baseado em três critérios fundamentais (ROSENBERG, 2002, p.25):

a) Transmissão em rede, o que torna possível sua atualização, armazenamento/recuperação, distribuição e compartilhamento instantâneos de instrução ou informação;

b) Acesso ao usuário final por meio do computador, utilizando a tecnologia da Internet;

c) Visão mais ampla de aprendizado: soluções de aprendizado que vão além dos paradigmas tradicionais de treinamento (id., p.25).

O *e-learning* também é mais eficaz, porque reduz em cerca de 25% a 60% o tempo necessário para transmitir a mesma quantidade de instrução ou informação

em relação às salas de aula. Mais uma vez a economia de tempo é essencial para o mundo corporativo, pois:

a) o tempo de ciclo de fornecimento: o treinamento presencial demoraria mais tempo para ser concluído e o conteúdo ficaria ultrapassado; na modalidade *online* mais funcionários podem ser treinados de forma mais rápida e eficiente;

b) os benefícios financeiros do *e-learning* são revertidos para a empresa do cliente, não para a empresa de treinamento: os custos do desenvolvimento para essa modalidade podem ser três vezes maiores que o do aprendizado em sala de aula, mas o investimento pode ser pago em um ano;

c) a economia não vem dos gastos com viagem, hospedagem ou instrutor, mas no fato de o funcionário não se deslocar do ambiente de trabalho para fazer o treinamento ou até fazer o treinamento *online* em menos tempo, o que proporciona para a empresa menos custo com o funcionário. Mais importante é que o novo conhecimento é lançado para todos ao mesmo tempo, o que contribui para mais produtividade para a organização. O formato de sala de aula também poderia resultar em atrasos para atingir a todos, o que representaria custos altos para a empresa (id., p.202).

Para sobreviverem nesse ambiente de alta competitividade, as organizações precisam criar e manter uma cultura de compartilhamento do conhecimento. Essa cultura envolve uma atmosfera de aprendizado a partir de erros que assegurem ao conteúdo aprendido ser incorporado às atividades, decisões e iniciativas das empresas e para tal novas ferramentas são necessárias e, entre elas, o uso cada vez mais constante da Internet para gerar o conhecimento empresarial (Rosenberg, 2002, p.13)

A acessibilidade, a abordagem abrangente do conhecimento e o equilíbrio entre a informação e o treinamento são outros elementos essenciais do *e-learning* em relação às necessidades do aprendiz: 1) O acesso ao aprendizado de forma imediata pelo funcionário proporciona a melhoria de sua atuação no trabalho, englobando aspectos técnicos (meios para conectar-se à informação); concessão de poderes (possuir permissão para recuperar e utilizar a informação); flexibilidade (como conciliar a agenda de aprendizes e instrutores) e a administração do tempo a fim de absorver e aprender a informação (id.,ibid.,p.14); 2) A abordagem abrangente consiste em, após ter-se estabelecido o acesso, a informação recebida seja confiável, precisa e completa, isto é, a estratégia deve assegurar que o conteúdo

esteja disponível de modo contínuo; 3) *No equilíbrio*, complementa-se o que o funcionário deve aprender no treinamento e o que ele pode conseguir apenas pesquisando um site ou livro da área (id, ibid, p.14).

As empresas, por sua vez, precisam estabelecer três requisitos-chave para atender às necessidades dos funcionários como: a informação certa, uma cultura aberta e uma tecnologia eficaz. A informação, que foi organizada e passou por seleção rigorosa, deve ser pulverizada pelas áreas da empresa, com foco nos negócios, visando suprir o sistema tradicional de sala de aula. A cultura é aquela aberta à informação e ao conhecimento, evitando-se seu acúmulo desnecessário. Essa “cultura de aprendizado” permite estimular e recompensar os funcionários que compartilham esse conhecimento, o que gera uma estratégia de *e-learning* mais lucrativa para a organização. Finalmente, a tecnologia eficaz é aquela fácil de acessar, colocando as informações nas “pontas dos dedos”, permitindo que as pessoas saibam lidar com a explosão de dados em um espaço virtual (id.,ibid., p.15).

[...] Esses novos líderes procuram não apenas oferecer cursos de treinamento mas demonstrar uma ligação clara entre investimentos no aprendizado e estratégia comercial, além de criar e manter uma cultura de criação e de compartilhamento do conhecimento. Eles procuram, nas palavras de Peter Senge, do MIT, criar empresas que estão “continuamente expandindo sua capacidade para criar seu futuro”. Essa é, em essência, a definição de uma “*organização do aprendizado*” (ROSENBERG, 2002, p.13).

## 2.4 Atores do *E-learning*

O objetivo desse trabalho é exatamente traçar o papel do tutor no contexto de EaD empresarial e, portanto, no *e-learning*. Para isso, é importante termos a noção de outros atores que compõem essa modalidade, entendendo que a flexibilidade pressuposta não permite a construção de um modelo fixo, mas nos permite desenhar um quadro geral de divisão do trabalho nesse novo ambiente educacional. Para tal, recorreremos ao trabalho de Rosini ( 2007, p.85- 87):

**a) Conteudista:** sua função é realizar pesquisas voltadas para o processo educacional a distância; preparar e ser responsável pelo conteúdo da disciplina; ministrar conteúdos para os professores colaboradores; participar das atividades



assíncronas e síncronas, se for o caso, na relação professor-aluno, professor-professor e aluno-aluno; tirar dúvidas em relação ao conteúdo/disciplina/módulo; acompanhar as aulas via Internet e todas as atividades previstas no ambiente de EaD; monitorar o trabalho dos professores, colaboradores e tutores;

**b) Tutor:** deve apoiar a elaboração de conteúdo; ministrar e monitorar as aulas no ambiente de aprendizagem; utilizar a metodologia de ensino no curso, tendo como base: debates mediados no fórum; reuniões *online*; respostas a *e-mails* dos grupos e individuais; elaborar e participar dos estudos de casos, emitindo análises construtivas; sugerir pesquisas nos fóruns de aprendizagem; motivar os alunos perante os seminários virtuais, fazendo com que eles utilizem as ferramentas de estudo; discutir com os alunos temas nos *chats* e fóruns - atividades assíncronas e síncronas; aprofundar o conteúdo teórico das disciplinas;

**c) Coordenador do curso:** preparar com o corpo docente o projeto pedagógico do curso, incluindo concepção, objetivos, infraestrutura, ementário e bibliografia; promover reuniões sistemáticas com os docentes para consolidar ações do curso; atualizar e revisar conteúdos/referências bibliográficas de acordo com o plano de ensino e o conteudista; resolver questões acadêmico-administrativas do curso; acompanhar e apoiar os conteudistas e tutores; implantar os critérios de avaliação no ambiente de aprendizagem (plataforma); atender aos alunos; orientar e acompanhar o contexto dos cursos;

**d) A instituição de ensino:** gerar suporte adequado aos docentes; fomentar a qualidade dos cursos (avaliação contínua); incentivar a geração de empregos, aproximando alunos do mercado de trabalho; propor discussões quanto ao processo de ensino e aprendizagem; investir em tecnologias de informação e comunicação; promover o desenvolvimento de pesquisa; prover espaço físico para o atendimento aos alunos; promover orientações e proximidade com os alunos e professores/conteudistas e, se for o caso, atentar para a importância do material impresso; preocupar-se com uma cultura organizacional que promova a cultura do aprender.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> No estudo de caso que desenvolveremos ao fim deste trabalho, podemos considerar a atuação da ABDIB (cliente) que, levando em conta a demanda dos associados, contratou o FGV *Online* (instituição de ensino) para elaborar um curso *online* sobre Licenciamento Ambiental. Este curso contou com um profissional da área (conteudista) para conceber o material didático que foi ministrado por um especialista (tutor) que monitorou os alunos em todo o seu processo de aprendizagem, durante o curso, usando a tecnologia da plataforma *Moodle*.

Todos esses atores devem atuar de forma integrada e contínua para que o *e-learning* seja considerado eficaz e de qualidade pela empresa. Assim a Educação Distância (ROSINI, 2007,p.121) pode facilitar a implementação de novas tecnologias do conhecimento nas organizações, facilitando o processo de comunicação e aprendizagem, corroborando com a gestão do conhecimento, elemento importante para o desenvolvimento empresarial.

A tecnologia da Internet é a chave para uma revolução profunda no aprendizado. Mas a tecnologia, qualquer que seja, *é uma ferramenta*, não uma estratégia. [...] a Internet não pode, por si só, melhorar a qualidade do aprendizado que é colocado nela. [...] Não há dúvidas de que, com o tempo, uma nova geração de trabalhadores esperará aprender por meio das tecnologias (ROSENBERG, 2002, p.XXI e XXII).

Mas não podemos esquecer que, mesmo em se tratando de empresas, o modelo de EaD precisa do espírito crítico, da diversificação e da plena formação contínua do colaborador como ser social para que ele sinta-se integrado aos objetivos comuns da empresa e participe cooperativamente com seus colegas.

## 2.5 Panorama atual: crescimento da Educação a Distância

Segundo Alves (2008, p.13), há um número significativo de cursos livres e programas ministrados pelas empresas que criaram as chamadas Universidades Corporativas. Somando-se todas as iniciativas, há mais de 500 entidades que utilizam a EaD como metodologia de aprendizagem. Há muito espaço para a EaD se desenvolver, pois como nova modalidade, muito pode ser feito, principalmente se considerarmos os avanços da tecnologia e o fato de que aprender a distância pode ser tão benéfico quanto aprender na forma tradicional de uma lousa e um giz.

Entre 2004 e 2007, de acordo com o levantamento realizado pelo Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (AbraEad)<sup>28</sup>, a Educação a

---

<sup>28</sup> Foram distribuídos questionários às empresas com projetos de Educação Corporativa que constam do banco de dados do AbraEAD, da base de dados do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio (MDIC), que mantém um *site* voltado para esta atividade e da literatura acadêmica recente

Distância registrou um aumento de 213%. Mais de 2,5 milhões de usuários utilizaram-se dessa modalidade, em 2007, em cursos formais de educação básica, especialização e graduação, formação continuada das empresas e de formação técnica. O estudo apontou ainda que quase um milhão deles frequentou o Ensino Formal, que inclui os cursos de graduação, pós-graduação, técnicos e educação de jovens e adultos. Na graduação foram 430 mil alunos, o que representou 45% do montante total. Já os cursos de especialização e extensão atingiram 390 mil estudantes. Na graduação e na pós-graduação foram 356% de crescimento em quatro anos.

A iniciativa privada também tem grande responsabilidade por esse crescimento. Isso porque as empresas aumentaram os investimentos em Educação a Distância. Em 2006, investiam 5%, no ano seguinte passaram para 26%. Em 2008, o índice chegou a pouco mais de 50%. Dentro dos modelos de EaD, o *e-learning* veio em primeiro lugar, principalmente no meio corporativo que contabilizou 97% de suas ações de EaD, tendo a Internet como suporte, segundo dados do AbraEad.

Os estudantes em cursos a distância de instituições credenciadas pelo sistema de ensino chegaram em 2007 a um grupo de mais de 900 mil pessoas, o que caracteriza um crescimento de 24,9% em comparação ao ano anterior. A região que liderou o crescimento, nesse ano, foi a Sudeste, que ampliou em 51% o número de alunos a distância em suas instituições. Ainda em 2007, os alunos nas instituições da região Sudeste foram mais de um terço (37,8%) de todos os alunos do país. O principal responsável foi o Estado de São Paulo, que cresceu 80%, nesse mesmo ano, já que 270 mil alunos a distância foram registrados em suas instituições, conforme o Anuário de 2008, do AbraEad.

Os métodos de Ensino a Distância são um fenômeno crescente na Educação Corporativa brasileira e os números referentes aos investimentos, no ano de 2007, mostram que, embora sejam majoritariamente presenciais, os projetos de educação de funcionários, colaboradores e prestadores de serviços abrem cada vez mais espaço para a EaD. As 41 empresas ouvidas na pesquisa da edição 2008 do AbraEAD indicam que um quarto (25,6%) de seus investimentos em Educação Corporativa foi aplicado no uso do conjunto de metodologias a distância. Nos dois anos anteriores, esse percentual não havia chegado nem a um terço disso. [...]

No entanto, a elevação do investimento em métodos a distância será bem maior nas empresas que responderam a esta questão (56,4% a mais) na comparação com os métodos presenciais (19,5% a mais). Destaque-se que, apesar disso, o montante destinado a educação presencial ainda é quase quatro vezes maior (AbraEAD,*online*.)

É importante apontar que o primeiro mestrado a distância, iniciado em abril de 2011, segundo o Portal do MEC, foi o Mestrado Profissional em Matemática, oferecido prioritariamente para os professores das redes públicas de educação básica. Ainda não há registro de doutorado a distância.

Dessa forma, o computador é, cada vez mais, uma ferramenta de aprendizagem, como ressalta Tori (2010). Conforme a ABED, a tendência é os cursos não serem mais classificados de modalidade a distância ou presenciais, pois o que será importante é o conteúdo e não a forma. Se um aluno fez curso a distância, *online*, por videoconferência ou totalmente presencial ou tradicional, não é o que importará, pois será diplomado e atuará no mercado de trabalho com a mesma qualificação e qualidade de qualquer curso tradicional.

Além disso, os cursos também terão efetiva participação dos alunos como conteudistas que poderão opinar e até formatar seus cursos com a orientação de um professor/moderador *online*. Dessa forma, abre-se espaço para o que Tori denomina “*educação sem distância*”:

Seja por meios virtuais ou tangíveis, seja a distância ou localmente, os seguintes conceitos deverão permear a escola do futuro: interatividade, colaboração, aproximação e presença (não necessariamente física). As tecnologias interativas terão papel fundamental nessa evolução (TORI, 2010, p.22).

### CAPÍTULO III - EM BUSCA DO CONCEITO DE TUTOR NO ÂMBITO CORPORATIVO

*A distância morreu!*  
*Nicolas Negroponte*  
*(apud Peters 2009, p.238)*

Antes da era industrial, o ritmo de trabalho não era o mais importante como centro de atividade econômica e social. Foi somente com a industrialização que os fatores “aceleração” e “velocidade” tornaram-se essenciais, exigindo profissionais “mais rápidos”, fazendo com que a sociedade começasse a valorizar esse novo processo produtivo. Esse fenômeno emerge no contexto de um novo ecossistema comunicacional, mais voltado ao campo “da velocidade”: o surgimento das redes interativas de computadores, interferindo no modo de agir e pensar do novo homem desse momento (CASTELLS, 1999, p.22; CAZELOTO, 2007).

É importante destacar que a velocidade é uma “peça” na engrenagem da industrialização, mas, até o desenvolvimento da informática, permanecia como um critério alheio à área educacional, embora esta, segundo Tofler, tenha se tornado espelho da sociedade industrial:

Todavia, a ideia integral de reunir massas de estudantes (matéria-prima) para serem trabalhadas por professores (operários) numa escola centralmente localizada (fábrica) foi um golpe genialmente industrial. A hierarquia administrativa inteira da educação, à medida que crescia, seguiu o modelo da burocracia industrial. A própria organização do conhecimento em departamentos permanentes de disciplinas era baseada em pressupostos industriais. As crianças marchavam de um lugar para outro e assentavam-se em lugares predeterminados. As sinetas tocavam para anunciarem as mudanças dos horários (TOFLER, 1973, p.334).

Desde o final do século XX, somos testemunhas, como diz Lipovetsky (2006, p.76), de uma reestruturação do sistema capitalista, marcada pela revolução das técnicas da informação e pela globalização dos mercados, o que significa diferenciação e aceleração no ritmo de lançamento dos produtos. Nessa época, a velocidade passa a ser o *leitmotiv* da geração digital, voltada à busca da rapidez e

da agilidade em suas atividades, na sua forma de viver e nos produtos que consome.

A velha máxima latina "*apressa-te lentamente*", que nos apresenta Ítalo Calvino, em seu livro "Seis Propostas para o Próximo Milênio" (2000,p.60), exemplifica a era da Modernidade Líquida (Bauman, 2010) ou do Hiperconsumo (Lipovetsky e Serroy, 2011), nos quais os momentos são muito rápidos, e o pouco tempo remanescente é dirigido ao consumo e ao espetáculo e não à ação e à reflexão. A sociedade é, assim, movida pelo correr constante – a velocidade traduzida pelo computador - e pelo seu oposto – a lentidão - pois somos "lentos" para acompanhar o excesso de informação, característica da "velocidade necessária"<sup>29</sup>.

Para Cazeloto, o computador é uma máquina cujo principal motivo de existência para o aparato produtivo reside em sua capacidade de poupar tempo, portanto de acelerar. Esse conceito já foi apresentado e discutido por Toffler (1973, p.20) ao colocar a tecnologia como uma grande máquina, uma poderosa força aceleradora. Assim, Cazeloto (2008, p.83) considera a velocidade, como princípio organizador da divisão social do trabalho, e conseqüentemente, um modo de hierarquização da produção.

Citando Bauman, o autor também afirma que, no período fordista, a pirâmide do poder era feita de velocidade: no topo, os que podiam se mover, mudar, adaptar-se ao mercado e tirar vantagens dos ganhos de velocidade; na base, o operário atado à linha de montagem, com os gestos ritualmente padronizados e controlados no tempo.

Como extensão da máquina, o operário só podia seguir o ritmo imposto pelas engrenagens. De maneira abstrata, para o modo de produção capitalista, o poder era sempre o *poder sobre o ritmo*: essa era a única forma de garantir a extração crescente de mais-valia (id.,ibid., p.83).

---

<sup>29</sup> No texto "A velocidade necessária" (2007), Cazeloto explora a ideia de que o computador surge como uma "máquina de acelerar". "O computador, ele mesmo uma máquina sempre de uso privativo e sujeita a atualizações constantes, será a senha de acesso à velocidade" (p.176).

Lewis Carroll já advertia que era preciso toda a velocidade de que se é capaz para ficar no mesmo lugar. Portanto, “se você quiser ir a outro lugar qualquer, terá de correr duas vezes mais rápido” (BAUMAN, 2009, p.34).

Agora! Mais depressa ainda! – exclamou logo adiante a Rainha, aumentando ainda mais a velocidade. Mais voavam que corriam [...]. Como isto?- perguntou. Estamos sempre debaixo da mesma árvore. Parece que não saímos do ponto onde estávamos. Não noto mudança nenhuma. – Está claro - disse a Rainha – Para que mudanças? – Na minha terra- replicou Alice ainda arquejante -, quem corre como nós corremos chega sempre a um ponto diferente daquele de onde partiu. – Deve ser uma terra muito lenta essa! - comentou a Rainha – *Aqui é preciso correr como corremos para ficar-se no mesmo ponto. Para mudarmos de lugar seria preciso que corrêsemos o dobro.* - Oh, não quero experimentar isso!- exclamou a menina aflita. Prefiro ficar onde estou. (CARROLL, 1972, p.106).

Nesse panorama de aceleração, vão surgir as tecnologias da comunicação, com destaque para os computadores, promovendo a facilidade do atuar das organizações, tornando-as mais ágeis e lucrativas. Portanto, as empresas começam a investir em capacitação de seus “colaboradores”, por meio de cursos a distância, mediados por computador (*online*), como já mencionado no capítulo anterior deste trabalho.

Assim, não há uma relação mecânica entre tecnologia e sociedade, como afirma Castells ao colocar que a tecnologia não determina a sociedade; a tecnologia é a sociedade:

[...] pela intervenção estatal, a sociedade pode entrar num processo acelerado de modernização capaz de mudar o destino das economias, do poder militar e do bem-estar social em poucos anos. Sem dúvida, a habilidade ou inabilidades das sociedades dominarem a tecnologia e, em especial, aquelas tecnologias que são estrategicamente decisivas em cada período histórico, traça seu destino a ponto de podermos dizer que, embora não determine a evolução histórica e a transformação social, a tecnologia (ou sua falta) incorpora a capacidade de transformação das sociedades, bem como os usos que as sociedades, sempre em um processo conflituoso, decidem dar ao seu potencial tecnológico (1999, p.26).

Há, no entanto, uma relação de reiteração: o computador colabora para acelerar a sociedade e esta, já acelerada, demanda cada vez mais a potência dos

computadores. Dessa forma, não há como a área empresarial sobreviver sem a contínua utilização da ferramenta computador, pois a rapidez já se tornou o “vírus” que contaminou esse campo.

Assim, a partir das tecnologias de comunicação, cada vez mais, a Educação a Distância desenvolveu-se na área corporativa, visando ao aprendizado ubíquo. Portanto, com o alto custo dos cursos presenciais, a limitação temporal dos colaboradores e a evolução dessas tecnologias, o setor produtivo começou a investir nos cursos, principalmente aqueles mediados por computador, uma vez que as empresas têm urgência em gerar lucro e não podem esperar o funcionário se capacitar ao longo de vários meses.

Nessa modalidade de ensino, o distanciamento físico exige recursos e estratégias didáticas e comunicacionais diferentes dos convencionais (SOUZA; SARTORI; ROESLER, 2008). Assim, entra em cena, para conduzir essa nova sinfonia, a figura do tutor como “um recurso diferenciado” perante os cursos tradicionais, tornando o modelo educacional mais complexo, que não se resume apenas à dinâmica professor-aluno, mas sim na condução do processo ensino-aprendizagem. Portanto, o tutor vai se transformando para atender às demandas de eficiência econômica e pedagógica e de um novo ritmo dos cursos *online*. Dessa forma, a Educação Corporativa tornou-se complexa ao longo do tempo e fez-se necessário modificar essa relação professor-aluno para atender às exigências do mercado educacional.

Essa complexificação é derivada da velocidade do sistema produtivo atual que, conforme já dissemos, gerou uma aceleração nos movimentos da empresa na busca de solucionar suas questões mercadológicas. A partir dessa complexidade, novos atores são introduzidos na cena do ambiente corporativo educacional com a implantação de sistemas de *e-learning*, protagonizados pela figura do tutor no processo de aprendizado “mais acelerado” da organização<sup>30</sup>.

Ressalte-se que no campo corporativo, várias são as modalidades de cursos que surgem: com tutor, sem tutor ou aqueles denominados híbridos, isto é, que ora

---

<sup>30</sup> No nosso estudo de caso, o FGV *Online* elabora o conteúdo do curso de Licenciamento Ambiental a partir de material desenvolvido por um professor especialista. Esse material é aprovado pela ABDIB, depois de verificado se o conteúdo condiz com a área de infraestrutura. Em seguida, o curso é colocado na plataforma do FGV *Online* para futuro acesso aos alunos e um tutor (que acompanhará todo o curso), também especialista no assunto, é selecionado pela ABDIB e o FGV *Online*. Após esse processo, abrem-se as inscrições, a partir da divulgação do referido curso, aos associados e não associados da ABDIB, que são formados por empresas de portes diversos.



têm o tutor acompanhando o curso, e ora os alunos ficam navegando sozinhos por uma coletânea de artigos e textos. Cada empresa, analisando seus objetivos em relação à capacitação de seus profissionais, escolherá o melhor modelo de aprendizagem.

De qualquer forma, a função mediadora do tutor passou a se destacar de maneira significativa no mundo corporativo porque este se preocupa em adotar rapidamente as tecnologias da informação e da comunicação a fim de minimizar custos e agilizar a aquisição de saberes que possibilitem ao participante do curso aplicar imediatamente o que aprendeu.

Reforçamos que neste trabalho, embora exploremos outras nomenclaturas que as organizações utilizam para denominar o tutor nos cursos *online*, utilizaremos a palavra “tutor” como equivalente aos demais termos pesquisados.

### 3.1 O tutor e suas nuances

Para entender esse novo profissional do mundo virtual, precisamos especificá-lo. Primeiramente, vamos traçar a etimologia dos termos mais utilizados tutor e e-moderador<sup>31</sup>. O tutor<sup>32</sup> é aquele que orienta e conduz o aluno pelo curso *online*, nome que tem sua origem no latim *tutor*, *óris*, guarda, defensor, protetor, curador; o termo é oriundo do século XIII (Houaiss, 2010). No contexto da Educação a Distância, o tutor é também o profissional que, mantendo as mesmas características do professor presencial, precisa dominar a tecnologia, envolvida no curso, e suas interfaces, além de ter uma boa capacidade de comunicação para apresentar o conteúdo desse curso ao aluno.

No campo da informática, a palavra tutor deriva da expressão “tutorial”, dominante no jargão de programação de computadores. Nesse caso, o tutorial

---

<sup>31</sup> E-moderators could be described as specialist tutor: they deal with participants but in rather different way, because everyone is working online. Para Salmon (p.51), “os e-moderadores podem ser definidos como um tutor especialista: eles atuam com os participantes, mas de forma um tanto diferente (do que um professor presencial) porque todos estão atuando *online*” [Tradução nossa].

<sup>32</sup> Termo mais utilizado atualmente no campo corporativo. Moderador é outro termo que aparece nos cursos mediados pelo computador, significando aquele que intermedeia a relação de aprendizagem.

funciona como uma espécie de “manual” ou guia que o aluno consulta para a resolução de dúvidas em um sistema<sup>33</sup>.

Devemos ressaltar que as definições de tutor não aparecem claramente em autores clássicos do campo, tais como: Litto, Formiga, Peters, Salmon, Silva e Tori<sup>34</sup>. De fato, mais do que uma definição, a maior parte da bibliografia da área preocupa-se em descrever as características “desejáveis” do tutor<sup>35</sup>. Assim, pretendemos, preliminarmente, superar esse enfoque funcionalista para entender o papel *efetivo* do tutor nos cursos corporativos *online*. Por isso, optamos pela realização de um estudo de caso, o qual, sem pretender esgotar as possibilidades do tema, ofereceu-nos a oportunidade de conhecer a atividade de tutores “reais” e não de tipos ideais construídos pela bibliografia especializada.

A partir dos autores pesquisados, interpretaremos melhor o papel desse tutor não só como aquele que interage com o aluno, motiva-o a estudar e a participar do curso, incentiva a autoaprendizagem e conduz esse aluno pela “estrada do aprender e do conhecimento”, mas também atua como um instrumento empresarial para o aumento da produtividade e lucratividade das empresas.

Para apresentarmos o tutor e suas características como elemento atuante no meio corporativo, precisamos dialogar com alguns autores que levantaram essas características de forma a esclarecer sua atuação como profissional. Nossa intenção é levantar que competências, em geral, são atribuídas, aos tutores.

O tutor deve possuir inúmeras qualidades ou realizar várias atividades para ser considerado eficaz em um ambiente no qual a distância física pode constituir-se em um obstáculo para seu trabalho.

É importante frisar que Tori (2010) não considera a contraposição entre Educação a Distância e educação presencial. Para ele, um aluno pode se ausentar psicologicamente do assunto tratado pelo professor em sala de aula, todavia se mostrar presente e envolvido por meio da Internet. Para Tori (*ibid.*, p.26), os meios de comunicação e as tecnologias interativas também podem aproximar com menor custo e com mais eficiência, pois com recursos visuais/tecnológicos é possível atender a diferentes estilos e ritmos de aprendizagem e aumentar a produtividade do

---

<sup>33</sup> Na EaD, mediada por computador, o tutorial permite que o aluno conheça as etapas e as interfaces do curso, evitando a necessidade de acionamento do tutor “humano” para dúvidas simples de navegação e acessibilidade.

<sup>34</sup> Autores que constituem, entre outros, o referencial teórico deste trabalho.

<sup>35</sup> Mesmo as descrições são, muitas vezes, prescritivas, ou seja, dizem aquilo que o tutor “deveria ser” e não o que ele efetivamente é.

professor e do aprendiz. Ele, ainda, ressalta que a falta de diálogo cria mais distanciamento, mas a interatividade pode envolver o usuário, engajando-o nesse processo, para alcançar uma “educação sem distância” e um estado contínuo de aprendizagem.

A questão que nos colocamos, portanto, é: como o tutor pode colaborar para esse processo de “educação sem distância?”

Para Aparici e Acedo (2010, p.139), na aprendizagem colaborativa, o tutor converte-se em um mediador do processo ensino-aprendizagem, e, por sua vez, um aprendiz.

Para esses autores,

É importante destacar que essa mudança nos papéis do tutor e dos alunos constitui-se, portanto, em um eixo central para a criação de um ambiente apropriado para o desenvolvimento de um trabalho de coautoria no contexto da concepção de aprendizagem colaborativa (id.,ibid., p.143).

Mesma opinião partilha Rosini (2007, p.86) ao colocar o tutor como elaborador do conteúdo, responsável por ministrar e monitorar as aulas no ambiente de aprendizagem e utilizar a metodologia de ensino no curso (reuniões *online*, respostas a *e-mails* dos grupos e individuais, análises construtivas, sugestão de pesquisas nos fóruns, motivação e discussão com os alunos nos *chats*), aprofundando o conteúdo teórico das disciplinas.

Para Teles (2008, p.73) e Dias (2010, p.234), os atos do tutor contemplam quatro categorias de funções: a) a *função pedagógica* que inclui o que pode ser realizado para apoiar o processo de aprendizagem do aluno, como oferecer conselhos ou sugestões, promover autorreflexão, oferecer *feedback* e guiar o aluno na busca de fontes de informações; b) na *função social*, caberá ao tutor *online* criar um ambiente de comunicação fácil<sup>36</sup> e confortável, promovendo a integração dos alunos para que não se sintam isolados, cabendo a ele também gerenciar potenciais conflitos entre esses alunos. Contempla, ainda, na falta de sinais não verbais, a utilização de ferramentas virtuais para estabelecer conexões interpessoais com os estudantes, assegurando-se de que todos estão participando do curso; c) a *função*

---

<sup>36</sup> Nesta função social, habitam mais propriamente as competências comunicacionais do tutor.

*gerencial*, por sua vez, engloba todas as atividades para que o curso se desenvolva de maneira eficiente no campo administrativo: encorajar os alunos a postar mensagens, explicar como funciona o curso e clarificar as normas do curso e sua avaliação; e d) a função de *suporte técnico* que consiste em tornar a tecnologia “transparente”, explicitando aos alunos como funciona o *software* do curso e encaminhando as questões puramente técnicas para a área específica, se necessário.

Ideia semelhante é colocada por Alvariño (2003, p.174) ao dizer que os tutores devem realizar três papéis complementares em sua tarefa de dinamizadores: a) *papel organizativo*, atuando com o coordenador, iniciando a interação e a participação do grupo; b) *papel social*, para criar um ambiente agradável de aprendizagem, no qual os alunos expressem seus sentimentos e sensações; c) *papel intelectual*, no qual deve agir como facilitador educativo, centrando as discussões em pontos cruciais, respondendo às questões dos alunos para animá-los a fim de promover mais contribuições ao curso.

Alvariño (ibid.,p.176) também vai nominar as competências do tutor em três categorias: *tecnológica* (consiste no conhecimento das ferramentas da plataforma do curso; *didática* (permite saber as teorias de aprendizagem) e *tutorial* (compreende as habilidades de comunicação escrita, diversidade, planejamento realista e capacidade de trabalho e constância) e afirma que a base do bom tutor está no entusiasmo, no comprometimento e na dedicação intelectual, isto é, em suas próprias atitudes ante o curso e na criação do clima de aprendizagem necessário para a participação ativa do grupo.

Paloff e Pratt (2004, p.141), igualmente, determinam para o tutor três prioridades *online*: a) incentivar e desenvolver um sentido de comunidade; b) manter os alunos envolvidos com o curso e com os colegas e c) capacitar os alunos a manter o processo de construção da comunidade. Para tal, o tutor deve estimular a interação, elemento fundamental para evitar a evasão do curso e algum nível de abertura para ensinar e aprender *online*. Portanto, esse tutor deve ter foco nos alunos, propor colaboração entre eles, dar *feedback* de reconhecimento, auxiliar esses alunos a entender os pontos principais da disciplina estudada e apresentar as características de flexibilidade, boa comunicação e incentivo à interação (DE LUCA, 2006, p.476).

Conforme Sancho, (2010, p.105), o papel do tutor é facilitar a aprendizagem do alunado, orientar a investigação, provocar questionamentos, supervisionar o progresso. Mas isso só é possível a partir da concepção de um alunado que sabe o que é ser responsável por sua aprendizagem e pela construção do seu conhecimento. O aluno é a figura que coloca e recoloca problemas, perguntas, hipóteses e consegue concluir projetos de indagação. Também busca, seleciona, avalia e interpreta informação, elabora respostas, chega a conclusões e comunica o processo e o resultado de sua aprendizagem. O tutor ajuda, problematiza e deve estar atento às descobertas dos alunos, às suas dúvidas, ao intercâmbio das informações e ao tratamento delas. Os alunos, por sua vez, pesquisam, escolhem e não são meros “tarefeiros”, executando atividades, mas copesquisadores, responsáveis pela riqueza, pela qualidade e pelo tratamento das informações coletadas (MORAN; MASETO; BEHRENS, 2004, p.48).

O aluno é aprendiz ativo e participante e sujeito de ações que o levam a aprender e a mudar seu comportamento. Essas ações, ele as realiza sozinho (autoaprendizagem), com o professor e com os seus colegas (interaprendizagem) (ibid., p.141).

Segundo Peters (2009, p.47), a mudança de formato de aprendizado tradicional para o aprendizado informatizado, na qual a interação virtual vai cada vez mais substituir a interação face a face, coloca os professores como comunicadores, moderadores, instrutores, orientadores, supervisores, avaliadores, inspetores, *designers* instrucionais e avaliadores. O autor sugere (ibid., p.22) que os professores<sup>37</sup> não serão mais fontes de toda informação e de todo conteúdo: seu papel irá se modificar para o de guia e facilitador. Não serão mais “*o sábio no palco*”, mas o “*guia ao lado*”, pois outras possibilidades de aprendizagem surgirão nesse novo ambiente.

Formiga (2009, p.43) ressalta os novos paradigmas do ciberespaço: aprender a aprender, conteúdos significativos e flexíveis, foco na andragogia<sup>38</sup>, formação ao longo da vida, avaliação qualitativa e o tutor como orientador da aprendizagem

---

<sup>37</sup> “Professor”, aqui, é usado com o mesmo sentido e apontando para o mesmo papel da tutoria.

<sup>38</sup> Andragogia, segundo Kenski (2008, p.242) refere-se aos processos de educação de adultos, em suas especificidades teórico-didáticas e epistemológicas.

(ibid.,p.72). A partir desses paradigmas, na concepção do mesmo autor (ibid., p.44), ocorre a disseminação do conhecimento por meio da Educação a Distância e o professor/tutor tem um novo papel e responsabilidade de transmitir o conhecimento, utilizando-se dos meios tecnológicos. Desloca, assim, sua competência para incentivar a aprendizagem do aluno, passando a ser um eterno aprendiz ao dividir e compartilhar suas dúvidas e saber com os pares e seus também novos colegas/estudantes/alunos. Devem ainda o professor/tutor e o aluno se centrarem no processo de pesquisa e de seleção do que é mais relevante, a fim de elaborar conteúdos importantes para ambos.

Sancho (2010, p.102) enfatiza que o próprio desenho do ambiente virtual implica uma ideia bastante determinada sobre como o aluno aprende, como ensinar de forma efetiva, qual o papel do tutorado e do alunado no contexto do ensino e aprendizagem e como comprovar o que o estudante aprendeu. Concordamos com essa visão, pois é o ambiente virtual bem-estruturado que leva o aluno a participar e se integrar com os colegas e aprender efetivamente.

Ainda conforme Sancho (2010, p.103), no ensino virtual centrado no docente, o alunado estuda em um material elaborado pelo próprio docente ou pelo responsável pelo curso. Assim, o aluno ocupa a maior parte do tempo no estudo do material proposto pelo tutor e a comunicação é controlada por esse tutor que recebe a maior parte das mensagens e consultas. Já no ensino virtual, centrado no aluno, a proposta de aprendizagem é aberta e o alunado pode contribuir para melhorá-la e para adaptá-la a suas necessidades e estilos de aprendizagem. Dessa forma, as atividades de aprendizagem precisam de discussão e colaboração do grupo, sendo requerida a participação ativa dos alunos na sequência das atividades de aprendizagem, das quais eles participam ativamente, estabelecendo as regras de uso do ambiente virtual.

Portanto, a aprendizagem integrada, segundo esse mesmo autor, deve conceber o indivíduo em suas múltiplas relações e forjar no estudante a percepção de que a aprendizagem não é decorrente de um processo estanque, linear e único, marcado por apenas uma forma de aprender. Os alunos adaptam-se e a aprendizagem deve buscar a fase de integração, pois é a partir dela que eles alcançam a consciência da plasticidade no ato de aprender.

De Luca (2006, p.478) também enfatiza que nos espaços virtuais, o foco do processo de ensino-aprendizagem deixa de se concentrar no tutor *online* e passa para o aluno. A função do docente é a de orientar/mediar a aprendizagem.

Na visão de Batista (apud Acedo; Aparici, 2010, p.142), o mediador é o aluno, que constrói, junto à comunidade virtual, textos compartilhados para a colaboração no processo de coautoria de cada membro da comunidade, promovendo-se à condição de autor da sua aprendizagem, propondo conteúdo, metodologias e dinâmicas de interação e interatividade, saindo da condição passiva de leitor, tornando-se um leitor-autor (ibid. p.143).

Para Silva (2010) e Barbero (2009, p.59), a função do tutor, na era do hipertexto, deve ser a de um formulador de problemas, provocador de interrogações, coordenador de equipes de trabalho, *sistematizador de experiências* e memória de uma educação que valoriza e possibilita o diálogo entre culturas e gerações. Ele é o profissional que agencia a construção do conhecimento a partir da experiência da sala de aula, mobilizando as múltiplas inteligências e estimulando a participação criativa dos alunos.

Silva (2006, p.73) acrescenta que o tutor precisa ser mais um interlocutor do processo de aprender do que mero conselheiro que prescreve ações e facilitador da instrução. Deve ser ainda o profissional que arquiteta percursos, que mobiliza a experiência do conhecimento, oferecendo significações, dentro da teia das interfaces do ambiente virtual. Para ele, (2010, p.11), a modalidade *online* conecta tutores e alunos nos tempos síncrono e assíncrono, dispensa o espaço físico, favorece a convergência de mídias e contempla a bidirecionalidade, a multidirecionalidade e o estar junto “virtual” em rede e colaboração de todos para todos. Silva (2010, p.59) prefere os termos conselheiro, parceiro e facilitador, atribuídos ao tutor para simplificar sua função.

A sala de aula *online* (ibid,p.221) não é mais centrada na figura do tutor, mas possuidora permanente de diversos centros que permitem a constante construção e a renegociação dos atores em jogo. Nela, a aprendizagem efetiva-se com as conexões de imagens, sons, textos, palavras, diversas sensações, lógicas, afetividades e com todos os tipos de associações, permitindo que o docente não perca sua autonomia, enquanto mestre.

É importante reforçarmos, como nos apresenta Dias (2010, p.239) que o papel do tutor, como organizador, está mudando para facilitador na aplicação e na

contextualização das aprendizagens e que essas possibilidades só podem ocorrer na Cibercultura, ambiente de conexão e de redes interligadas. Mas o tutor precisa ter flexibilidade para adaptar-se a situações diferenciadas e sensibilidade para escolher as melhores soluções nesse ambiente *online* (Silva, 2003, p.43), além de conhecer desenho didático, contemplando princípios de hipertexto (id.,ibid.,p.222) como usabilidade (fácil acesso à informação); multivocalidade (vários pontos de vista); intratextualidade (conexões com outros documentos) e multilinearidade (leituras sem hierarquias).

Para Dias (2010, p.238), há que se destacar a mudança do papel do moderador/tutor, enquanto organizador, para o de facilitador na aplicação e na contextualização do aprender. Ainda para ele (2010, p.237), a moderação/tutoria atua como prática da gestão e acompanhamento da aprendizagem e desenvolve-se como uma atividade reguladora dos processos de organização dos grupos e das aprendizagens realizadas em ambientes virtuais, com particular incidência para as formas de dinamização, gestão e acompanhamento.

A atividade de tutoria, segundo Anderson (apud Silva, 2004) é caracterizada pela concepção e pela organização do ambiente de aprendizagem, pela implementação de atividades de discussão, pela análise dos conteúdos, pela moderação das experiências nesse campo e pelo desenvolvimento da confiança. Assim o papel do tutor passar para facilitador na aplicação e na contextualização das aprendizagens (ibid., p.238).

Para Gunawardena (apud Mendes, Morgado e Amante, 2010), os tutores devem adquirir competências de interação específicas dos media que permitam criar um sentimento de presença social. Essas competências terão impacto na percepção do estudante sobre a questão de interação<sup>39</sup>, o que segundo nossa opinião, pode facilitar sua aprendizagem junto aos colegas.

Na visão de Moran (2006), o tutor adapta-se a situações muito diferenciadas e deve ter mais flexibilidade para escolher as melhores soluções no campo *online* como *chats*, videoconferência, vídeos e outros. Para ele, uma nova forma de ensinar deve surgir com os cursos *online* e nessa visão (ibid., p.43), esse tutor deve aprender a trabalhar com tecnologias sofisticadas e tecnologias simples, criando

---

<sup>39</sup> Interação significa “ação entre” os participantes do encontro. Para os teóricos das ciências sociais, a interação mediada deveria viabilizar o livre diálogo. (PRIMO, 2008, p. 13 e 40).



comunidades de aprendizagem, enfatizando a interação e a construção grupal do conhecimento. Moran (ibid.,p.51) ainda reforça que no processo de aprender pesquisando é importante que o tutor integre as dinâmicas tradicionais com as inovadoras, a escrita com o audiovisual, o texto sequencial com o hipertexto, o encontro presencial com o virtual. Segundo ele, o processo de comunicação manifesta-se na sala de aula, na Internet, no *e-mail* e no *chat*. É um papel que combina alguns momentos do tutor convencional com um papel mais destacado de gerente de pesquisa, de estimulador de busca e coordenador de resultados. Também é uma função de animação e coordenação muito mais flexível e constante, que exige muita atenção, sensibilidade, intuição e domínio tecnológico.

Kenski (2008) já reforça que o tutor precisa agir e ser diferente no ambiente virtual, pela própria especificidade do ciberespaço, possibilitando novas formas, novos espaços e novos tempos para o ensino, a interação e a comunicação entre todos. Na concepção de Zuin (2010, p.58), o tutor desenvolve uma nova função: o animador de espetáculos visuais, por meio do *data show* ou dos vídeos televisivos. Mas, quando ele se transforma em uma entidade coletiva, como na EaD, em que a dimensão técnica prevalece sobre a pedagógica pelo poder dos aparatos tecnológicos, o resultado manifesta-se na pulverização de sua autoridade de ensinar. Assim, um dos grandes desafios da Educação a Distância é o de fornecer condições para que os tutores ausentes se tornem presentes.

Para Dominiquelli (2008), o tutor corresponde à seguinte descrição: acompanha e facilita o processo de ensino aprendizagem, auxilia o aluno a construir a sua autonomia, anima o grupo e age como colaborador, forma uma comunidade acadêmica. Igualmente, precisa ser um comunicador eficaz (comunicação rápida e constante), possuir fluência digital e poder de síntese para responder questões e dúvidas e estar disponível para contato diário. Para ele, surge o tutor-professor de EaD que é um orientador pedagógico, tecnológico e motivacional, capaz de gerir uma turma, utilizando os recursos do meio e planejando os temas da aula, além de possibilitar a comunicação, o diálogo, a orientação, a mediação e a “presença virtual” para o aluno que está fisicamente distante, mas próximo do ambiente.

Conforme esse mesmo autor, o profissional de tutoria deve possuir autodisciplina, desejo de estudar, sendo flexível e dinâmico, para trabalhar em equipe, assumindo sua função e intermediando as ações de ensino-aprendizagem não só entre ele e o aluno mas também entre o aluno e o conteúdo curricular

proposto, agindo em sintonia, planejando e organizando seu trabalho a fim de promover uma dialogia digital.

Para Sartori (2008), é função do tutor auxiliar o aluno a manter-se motivado e entusiasmado pelos estudos, avaliando sua aprendizagem e oferecendo suporte para seu progresso nesses estudos. Já para Belloni (2006), saber “mediatizar” será uma das competências mais importantes e indispensáveis à concepção e à realização de qualquer ação em Educação a Distância.

### 3.2 Modelos de Gilly Salmon

Gilly Salmon é especialista em aprendizagem a distância, foi membro acadêmico do Centro para Inovação, Conhecimento e Organização da *Open University Business School* (OUBS), em Leicester, no Reino Unido, atuando como professora-pesquisadora de *e-learning* e tecnologias de aprendizagem. Em 2011, passou a exercer o cargo de diretora-executiva e pesquisadora de *Learning Futures* na Universidade de Southern Queensland, na Austrália.

O modelo desenvolvido por Salmon, a partir do conceito de e-moderador, resume e explicita o papel do tutor como nos demais autores.

Salmon (2003, p.VII-VIII) denomina o tutor de e-moderador, professor, instrutor ou mediador, sendo aquele que atua nos processos de aprendizagem *online*, junto a seus alunos/participantes, como um elemento catalisador do ensinar e aprender.

Para a pesquisadora (2003), o principal papel do e-moderador consiste em promover o envolvimento dos participantes de forma que o saber por eles construído seja utilizável em novas e diferentes situações, acarretando no ambiente *online*, significados ancorados em uma abordagem construtivista da educação.

Networked computers can provide vehicles for learning materials and interaction but students still need the “champions” who make the learning come alive - the e-moderators (SALMON, 2003, p.12).<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> “Computadores podem ser veículos de aprendizagem e interação, mas os estudantes ainda necessitam dos “campeões” que fazem o aprendizado manter-se vivo - os e-moderadores” [Tradução nossa].

Este é um aspecto particularmente importante para o modelo de funcionamento das redes de aprendizagem, na medida em que é esperado do moderador/tutor um papel ativo na dinamização da organização da comunidade e, deste modo, na sustentabilidade do projeto de aprendizagem do grupo *online* (ibid., p.237).

Salmon tece, ainda, algumas considerações sobre a aprendizagem, reforçando que ela é muito mais que o envolver-se com a atividade de um computador e mesmo a aprendizagem *online* inclui uma intrincada e complexa interação entre processos neural, cognitivo, motivacional, afetivo e social. Os aprendizes movem-se do conhecido para o desconhecido, aprendendo na relação com os outros. Sua definição de e-moderador refere-se àquele que ensina *online* e a seu papel de facilitador da aprendizagem, explicitando que o “e” vem de eletrônico, indicando especiais responsabilidades que o contexto *online* exige (p.214).

Salmon (2003, p.28) apresenta um modelo *online* para educação e treinamento desenvolvido a partir de suas experiências e pesquisas, caracterizando a forma como estruturou a participação de alunos em cursos mediados por computador. A pesquisadora dividiu esse modelo em cinco Estágios (id.,ibid.,p.30) que serão discutidos a seguir para melhor compreendermos a atuação do tutor/ e-moderador.

### **3.2.1 Primeiro Estágio: acesso e navegação**

O Primeiro Estágio envolve os pré-requisitos de acesso individual e habilidade dos participantes para usarem o sistema *online*. Eles interagem apenas com um ou dois colegas. Para ambos, o e-moderador e o estudante, este Estágio visa capacitar suas entradas no sistema. As atitudes dos participantes frente ao computador e suas habilidades para manuseá-lo bem como sua motivação e tempo disponível são fundamentais nesta etapa. Além disso, o propósito central deste Estágio é expor os participantes ao sistema *online* e torná-los exitosos nessa tarefa, usando a tecnologia de forma a compreender seus benefícios e sua importância no andamento do curso.

Motivation to take part, and continue to take part, occurs as a balance between regular and frequent opportunities to contribute, and the capacity of learners to respond to the invitations. The best participant experiences occur when both the challenges, and their skills to respond, are high. The difficult is that what is challenging to one person may be a barrier to someone else, so it is always necessary, at all stages of the model, to expect to offer some individual support (SALMON, 2002, p.32).<sup>41</sup>

Nesse Primeiro Estágio, o participante ainda necessita de suporte técnico para navegar na plataforma e o apoio do e-moderador para encorajá-lo a continuar seus estudos e dar-lhe às boas-vindas ao curso. O e-moderador vai provocar os alunos para contribuir e para participar, explicando, se necessário, o uso do software. Esse Estágio termina logo que os alunos postam suas primeiras mensagens de apresentação (perfil) e já conseguem navegar com facilidade pela plataforma.

### 3.2.2 Segundo Estágio: senso de comunidade

O Segundo Estágio permite que o participante estabeleça sua identidade *online* e interaja com os demais colegas. A interação aumenta gradualmente e é voltada a realização de mais atividades entre os participantes. No entanto, para Salmon (id.,ibid.,p.33), somente a tecnologia não pode envolver os alunos. Esta precisa criar oportunidades para gerar a interação social, que só é possível com a intervenção do e-moderador.

Nesse Estágio, as pessoas trabalham em grupo, por interesses próprios ou interesses comuns e o e-moderador deverá criar um forte clima de entrosamento grupal, baseado no respeito e apoio a cada um, promovendo motivação na equipe para que a aprendizagem floresça naturalmente. Os estudantes precisam sentir-se em uma comunidade com objetivos comuns, mesmo em um ambiente *online*.

---

<sup>41</sup> A motivação acontece (e continua a acontecer) como um balanço entre as oportunidades regulares e frequentes e a capacidade dos aprendizes em responder aos convites.

As melhores experiências do participante ocorrem quando os desafios e suas habilidades para responder são altas. A dificuldade que é um desafio para uma pessoa pode ser uma barreira para outra, então é sempre necessário, em todos os Estágios do modelo, oferecer suporte individual. [Tradução nossa].

Se os alunos tornarem-se dispersos, eles se distanciam uns dos outros e dos tópicos em discussão. Portanto, neste Estágio, o e-moderador deve criar oportunidades para a socialização do grupo e também preocupar-se em explicar como o processo *online* contribui para o aprendizado da disciplina. Além disso, é sua função promover constantemente a discussão e a negociação para que o grupo sinta-se inserido em uma “cultura virtual”. Compensa-se, assim, a falta da comunicação não verbal e o contato face a face, o que para alguns alunos não é fácil de “aceitar”. Já outros alunos, segundo Salmon (id., ibid., p.34), comentam que é muito mais fácil se expressarem de forma *online* do que de forma presencial.

A empatia e o desejo de promover o respeito mútuo entre os participantes, visando aconselhá-los durante as etapas do curso e solucionar problemas são características importantes do e-moderador, pois é essencial criar, neste Estágio Dois, uma atmosfera na qual o aluno sinta-se respeitado e capaz de expressar seus pontos de vista.

Esta etapa estará encerrada assim que os participantes conseguirem encarar a plataforma *online* com naturalidade como se estivessem em um café com amigos. Nessa fase, o e-moderador já conquistou o grupo e conseguiu participar desse café com ele.

### **3.2.3 Terceiro Estágio: avaliar informações**

No Terceiro Estágio, os alunos fornecem informações para o curso e criam envolvimento com os demais, estabelecendo cooperação e apoiando os objetivos de estudo dos membros do grupo. Nessa etapa, os alunos começam a perceber o grande número de informações disponíveis *online*. Eles se tornam muito empolgados com as possibilidades de aprender e o e-moderador vai ajudar a torná-los independentes, confiantes e entusiasmados para que haja mais interação.

A função do e-moderador, no Estágio Três, é saber como o aluno está selecionando as informações e orientá-lo a escolher as mais importantes para o tema proposto no curso, pois o aluno tende a ler os textos sem critérios objetivos para o desenvolvimento do aprendizado.

At this stage, participants look to the e-moderators to provide direction through the mass of messages and encouragement to start using the most relevant content material. Demands for help can be considerable because the participants' seeking searching and selection skills may be low. There can be many queries about where to find one thing or another online (SALMON, 2003, p.39).<sup>42</sup>

Além disso, o aluno precisa se motivar e desfrutar do conhecimento a partir de sua experiência e da comunicação com os colegas e o e-moderador. Este, por sua vez, vai modificando o pensar do alunado, olhando além de suas questões e incentivando-o a compartilhar esse conhecimento, propiciando uma rica troca de informações ao longo do curso.

### 3.2.4 Quarto estágio: construir conhecimentos

No Quarto Estágio, formam-se os grupos de discussão, a interação torna-se mais colaborativa e a comunicação depende quase exclusivamente do entendimento e simpatia entre os alunos. Os alunos leem as mensagens dos colegas e começam a comentá-las, expondo suas ideias de forma contínua e crítica.

Os participantes nessa fase aprendem mais uns com os outros e até com as interjeições (*emoticons*) do tutor, usando os conceitos principais do construtivismo que é “construir o conhecimento em grupo” e produzir um alto nível de colaboração para o aprendizado. Os alunos começam a discordar dos demais, o que exige mais atenção do e-moderador que deve levantar mais questões, promover mais discussão e ao mesmo tempo continuar a motivar os alunos.

Nessa fase, a dependência do tutor deve ser menor, criando um sentimento de “presença”, demonstrando que ele já não está disponível o tempo todo. Assim, o aluno deve caminhar sozinho na estrada do conhecimento. O tutor começa a sumarizar os itens mais importantes, postados pelos alunos, gerando novos tópicos para debate no fórum, por exemplo.

---

<sup>42</sup> Neste Estágio, os participantes procuram pelos e-moderadores a fim de conseguir uma direção em meio a uma massa de mensagens e o estímulo para começar a usar o que for mais relevante do material. A ajuda do e-moderador pode ser exigida porque os participantes selecionam e procuram informações de forma precária. Há muitas dúvidas sobre onde encontrar *online* uma coisa ou outra. [Tradução nossa].

Salmon (2003, p.44) afirma que no Quarto Estágio, o participante precisa se tornar muito mais um autor do que um mero transmissor de informação:

At this stage, e-moderators need to appreciate the differences between cognitive methods of teaching and learning, where new information is assumed to be directly assimilated by participants and constructivist approaches, where learners create their own meanings. Stimuli for this construction process happen through interaction with other participants' messages by the introduction of 'sparks' of information or through the interventions of the e-moderator (id.,ibid., p.45).<sup>43</sup>

Dessa forma, nesse Estágio, há uma tendência para colocar mais *links*, focados em *sítes* ou textos, e a introdução de aspectos visuais, o que deveria ser usado apenas no caso do grupo pedir ao tutor. Também os participantes estão mais independentes e atuam mais ativamente nas discussões, cabendo ao tutor apenas intermediá-las. É importante reforçar que, se o aluno tem experiência *online*, a atuação do e-moderador é facilitada.

### 3.2.5 Quinto Estágio: desenvolver a reflexão

Em relação ao Quinto Estágio, Salmon destaca que os participantes procuram pelos benefícios do sistema que possam ajudá-los em seus objetivos pessoais, explorando como se integram ao aprendizado *online*. Reforça (id.,ibid.,p.48) que somente a tecnologia nada pode fazer em relação ao aprendizado independente e, portanto, somente um e-moderador pode promover e construir produtivamente o uso do sistema *online*.

Nessa etapa, os alunos conseguem a desenvolver habilidades cognitivas individuais e de reflexão, tornando-se responsáveis por si próprios, aprendendo por

---

<sup>43</sup> “Neste Estágio, os e-moderadores precisam valorizar as diferenças entre os métodos cognitivos de ensino e aprendizagem, nos quais a nova informação é aceita para ser diretamente assimilada pelos participantes e pela abordagem do construtivismo, na qual os aprendizes criam seus próprios significados. Os estímulos para esta abordagem acontecem por meio da interação de mensagens com outros participantes e pela adoção de “pedaços” de informações ou por meio de intervenções do e-moderador”. [Tradução nossa].

meio das oportunidades mediadas pelo computador e, portanto, precisam de pouco suporte, além do já disponível no curso.

Rather different skills come into play at this stage. These are those of critical thinking and the ability to challenge the 'givens'. At this stage, participants start to challenge the basic of the conferences or the system. They demand better access, faster responses or more software. They become extremely resistant to changes to or downtime on the system. (id.,ibid, 2003, p.48).<sup>44</sup>

Ainda neste Estágio, todavia, os participantes encontram formas de produzir e lidar com o humor e os aspectos emocionais na escrita e na interação. Os participantes mais experientes tornam-se guias dos novos colegas e, muitas vezes, solicitam, em uma conferência ou reunião *online*, que o e-moderador não participe.

No Quinto Estágio, os participantes e o tutor constroem seu próprio conhecimento, que inclui não só ideias e tópicos mas também as experiências de cada um no ato de ensinar e aprender. Os argumentos e os desafios dos alunos são conduzidos para o âmbito da reflexão e do pensar com mais profundidade. Os alunos começam, nessa fase, a se autoavaliarem, e, principalmente, avaliarem a tecnologia e seu impacto em seu processo de aprendizado, o que exige deles as aptidões de reflexão, argumentação e articulação do pensamento.

Também no Quinto Estágio, os e-moderadores devem introduzir exercícios e eventos *online* que promovam o pensamento crítico um do outro a partir da análise do texto/ideia do colega. Todavia, os tutores também precisam ser preparados para o sistema *online* a fim de entender como os alunos sentem-se nesse campo. Outro aspecto essencial para o e-moderador é perceber que, tanto para os alunos quanto para os professores, a ideia de tempo na plataforma *online* é diferente do tempo em sala presencial.

---

<sup>44</sup> Diferentes habilidades aparecem neste Estágio. Há nele pensamento crítico e a habilidade de desafiar o “conhecido”. Nessa etapa, os participantes começam a desafiar o básico das conferências do sistema. Eles tornam-se extremamente resistentes a mudanças ou a “diminuir o tempo” no sistema [Tradução nossa].



Nearly every participant, new or experienced, teacher or learner, worries about how much time it takes to be online. You will find the concept of time is emotive...Therefore, interacting with others online without being in the same place and the same time requires a change in perspective ( id, ibid, p.63).<sup>45</sup>

Todos os Estágios exigem o máximo uso de habilidades técnicas e outras diferentes habilidades do e-moderador, que deve cobrar de cada participante certo grau de interação com o sistema, conforme o Estágio em que se encontra. Cada etapa estabelece um grau de interação que vai se ampliando, conforme o participante evolui de um Estágio para outro. Assim, os e-moderadores, que conseguem dominar todos os Estágios, tranquilamente conduzem o curso *online*, solucionam questões dos alunos e os conduzem ao aprendizado contínuo. Outro fator preponderante com o qual o e-moderador precisa se preocupar é compreender o momento de silêncio (ausência do sistema) do participante, aspecto este diferente da modalidade presencial, para o qual o tutor deve criar um sentido de presença,<sup>46</sup> sem desnecessárias intervenções ou críticas aos alunos.

---

<sup>45</sup> Inicialmente todos os participantes, novos ou experientes, professor ou aluno, preocupam-se como o tempo será consumido na forma *online*. Você descobrirá que o conceito de tempo é subjetivo. Portanto, interagir *online* com outros sem estar no mesmo lugar e no mesmo tempo requer uma mudança de perspectiva [Tradução nossa].

<sup>46</sup> O sentido de presença pode se manifestar no uso de *emoticons* ou com o acompanhamento praticamente diário e individual das mensagens do professor para determinado aluno.

Na tabela a seguir, apresentamos uma síntese das principais características do tutor:

AUTORES	CARACTERÍSTICAS DO TUTOR
<b>Aparici; Acedo</b>	Mediador da aprendizagem e aprendiz.
<b>De Luca</b>	Orientador e mediador da aprendizagem; boa comunicação e flexibilidade.
<b>Dominiquelli</b>	Animador; auxiliar da autonomia do aluno; orientador pedagógico; tecnológico e motivacional; busca a dialogia digital.
<b>Dias; Teles; Alvariño</b>	Facilitador; promotor do envolvimento dos alunos; organizador do ambiente de aprendizagem; conhecedor dos saberes pedagógicos, tecnológicos, sociais e administrativos.
<b>Kenski</b>	Agir e ser diferente no ambiente virtual.
<b>Litto; Formiga</b>	Exercer funções pedagógicas, de gerenciamento e de suporte social e técnico; mediador e avaliador do aprendizado do aluno; criador de uma cultura indagadora no aluno.
<b>Mendes; Morgado; Amante</b>	Usar o humor e as experiências pessoais; ser expressivo; interagir com frequência; empatia e conhecimento do tema; personalização; prestar ajuda e ser cortês.
<b>Moran</b>	Usar tecnologias diversas; criar comunidades de aprendizagem; propor a interação; ser flexível; usar a intuição e a sensibilidade; estimulador da busca; animador; coordenador de resultados.
<b>Paloff; Pratt; Gunawardena</b>	Incentivar e desenvolver o sentido de comunidade entre os alunos; permitir interação entre todos; criar presença social.
<b>Peters</b>	Comunicador; moderador; instrutor; orientador; supervisor; avaliador; <i>design</i> instrucional.
<b>Rosini</b>	Elaborar e aperfeiçoar o conteúdo da aprendizagem.
<b>Salmon</b>	Envolver os participantes; construir o conhecimento; conceito de <i>e-moderating</i> ( facilitar a aprendizagem).
<b>Sancho</b>	Facilitador de problemas; controlador da comunicação; construtor do conhecimento; avaliador da informação.
<b>Sartori</b>	Manter o aluno motivado; avaliar seu processo de aprendizagem.
<b>Silva</b>	Formulador de problemas; provocador de interrogações; coordenador de equipes; <i>sistematizador de experiências</i> ; arquiteto de percursos; agenciador do conhecimento; mobilizador das inteligências múltiplas; estimulador da participação do aluno.
<b>Tori</b>	Fazer parte da interatividade de suporte nos cursos <i>online</i> ; <i>a educação é “sem distância”</i> .
<b>Zuin</b>	Animador de espetáculos visuais; entidade coletiva.

## **PARTE II - Entre a teoria e a prática: a pesquisa ABDIB**

## 4. ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA ABDIB

### 4.1 Perfil da ABDIB

Fundada em 1955, a ABDIB - Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base é uma entidade privada sem fins lucrativos, cuja missão principal é o desenvolvimento continuado do mercado brasileiro da infraestrutura e indústrias de base e seu fortalecimento em padrões de competitividade internacional.

A Associação abriga, desde 1995, empresas públicas e privadas, que se dediquem à implantação, operação, agenciamento e financiamento de empreendimentos, sistemas e instalações na área da infraestrutura, bem como empresas consumidoras de bens e serviços deste setor. O objetivo é garantir a oferta confiável de bens e serviços para a população, permitir condições isonômicas de competição entre empresas nacionais e internacionais e promover atração firme de investimentos de origem interna e externa.

Atualmente, a ABDIB compreende, entre seus associados, cerca de 144 grupos empresariais das áreas de Energia Elétrica, Petróleo, Gás e Derivados, Transporte, Construção e Engenharia, Saneamento Ambiental, Telecomunicações, Indústrias de Base (Mineração/Cimento, Siderurgia, Papel e Celulose), além de Bancos de Investimentos e outras empresas de serviços, que se relacionem com o setor de Infraestrutura. As empresas associadas à ABDIB representaram, no ano 2010, um faturamento no Brasil da ordem de 565 bilhões de reais (quase 15% do PIB nacional) e foram responsáveis por cerca de 372.000 postos de trabalho diretos (ABDIB, *online*).

A partir de 2004, a ABDIB criou o Programa de Educação Corporativa – *EduCorp*, uma iniciativa que visou responder às demandas de seus associados e do setor. O objetivo maior do EduCorp é promover cursos de extensão e especialização (presenciais) e cursos mediados por computador (*online*) na área de infraestrutura para toda a cadeia produtiva do setor (ABDIB, *online*).

Como parte integrante das atividades do EduCorp, são realizadas avaliações dos professores e das disciplinas, pelos alunos, a fim de se aperfeiçoar constantemente cada curso. No caso do Licenciamento Ambiental *Online*, uma pesquisa foi realizada, junto aos alunos e aos tutores, e com o FGV *Online*, parceiro acadêmico da ABDIB, a fim de conhecer a relevância/atuação dos tutores.

## 4.2 A metodologia da pesquisa ABDIB

A Associação, a partir de seu programa EducCorp, existente há mais de 7 anos, resolveu, em 2008, promover cursos *online*, iniciando seu projeto com o curso de Licenciamento Ambiental, parceria com o FGV *Online*.

Para iniciar a pesquisa, a diretoria do EduCorp/ABDIB selecionou<sup>47</sup> os quatro cursos de Licenciamento Ambiental *Online*, parceria acadêmica com o FGV *Online*<sup>48</sup>, ocorridos entre abril e junho de 2009 (Turma I); agosto e outubro de 2009 (Turma II); maio e julho de 2010 (Turma III) e abril e junho de 2011 (Turma IV). Foram matriculados: 46 alunos na Turma I; 31 alunos, na Turma II; 33 alunos na Turma III; e 62 alunos na Turma IV, totalizando 172 alunos. Cada turma foi acompanhada por um tutor, com exceção da Turma IV, que foi dividida em dois grupos e, portanto, conduzida cada uma por um tutor diferente.<sup>49</sup> Ressalte-se que todos os tutores selecionados são professores presenciais com experiência acadêmica, de mercado e ainda especialistas na área de licenciamento ambiental.

Desses alunos, foram selecionados apenas os aprovados para responder o questionário da ABDIB sobre as atividades/atuação do tutor, em um total de 118 alunos. Os demais (reprovados) não receberam o questionário, pois não teriam condições de avaliar o tutor, uma vez que “abandonaram” o curso. A pesquisa foi enviada por *e-mail* para os 118 alunos e apenas 29 responderam o referido questionamento. Como não se trata de pesquisa quantitativa, o número de respostas pode ser tomado como um indicativo, sem valor estatístico.

O questionário (Anexo D) consistiu em 15 perguntas a respeito das características do tutor, além de um item para “outros comentários”. Cada pergunta possuía um critério de avaliação (muito ruim - zero; ruim- 2,5; regular- 5,0; bom-7,5 e muito bom- 10,0) com notas de zero a dez, fechando com uma média da questão.

Para confirmar o perfil da atuação do tutor, cinco professores/tutores do FGV *Online* foram entrevistados pela ABDIB, sendo todos profissionais experientes no

---

<sup>47</sup> É importante mencionar que a autora desta dissertação faz parte da equipe do EduCorp/ABDIB, desde 2008.

<sup>48</sup> O programa FGV *Online* está sob a responsabilidade acadêmica da Fundação Getúlio Vargas, sediada no Rio de Janeiro, e tornou-se parceira acadêmica do EduCorp/ABDIB em 2008.

<sup>49</sup> É importante salientar que alguns alunos, embora em turmas diferentes, conversavam entre si presencialmente, pois eram da mesma empresa, gerando “distorções” na avaliação do respectivo tutor.

campo de licenciamento ambiental. A pesquisa contou ainda com a participação de dois profissionais das áreas de coordenação acadêmica e gerência de produção, do FGV *Online*, a fim de ratificar a importância dos tutores no curso de Licenciamento Ambiental, como parte essencial na motivação e permanência dos alunos durante o período desse curso.<sup>50</sup>

Foram quatro turmas formadas de 35 alunos em média, que responderam também o questionário de avaliação do FGV *Online*, cujo resultado foram notas acima de nove (9,0). Todos os cursos contavam com a “presença” do tutor, peça fundamental para conduzir e orientar os alunos durante o aprendizado. A ABDIB acredita que o tutor deva ser um profissional altamente qualificado em sua área de atuação, para ensinar e compartilhar o conhecimento com os alunos. Sem o tutor, os cursos ficariam sem um guia, um condutor da aprendizagem que caminha junto com os alunos não só para ensinar o conteúdo proposto, mas também para discuti-lo nos fóruns de debate e nas reuniões *online*. “O tutor é tão importante quanto o professor (presencial) em uma sala de aula”.

Na opinião da ABDIB, a figura do tutor é importante como mediador que extrai o saber do aluno. Dessa forma,

A seleção de cada tutor obedeceu aos critérios de conhecimento e experiência do tema de licenciamento ambiental, além de contar com a seleção prévia do próprio FGV *Online* (Depoimento da Diretoria da ABDIB).

Além do Relatório Final, elaborado pelo FGV *Online*, no qual o tutor é avaliado em cinco critérios, nenhuma avaliação especial foi realizada sobre o tutor por parte da ABDIB, pois considerou-se a competência avaliativa da Fundação. Os cinco tutores que atuaram, entre 2009 e 2011, obtiveram notas, dadas pelos alunos, acima de 9,0 (Depoimento da Diretoria da ABDIB).

Para entendermos melhor o papel do tutor como figura importante nos cursos *online* da ABDIB, voltaremos à teoria que nos mostrou que o tutor deve possuir inúmeras qualidades e competências gerenciais, tecnológicas para suportar um curso e conduzir os alunos para o conhecimento. Como demonstra a pesquisa empírica (o que será comentado adiante), ele não conseguiu cumprir essas

<sup>50</sup> O curso de Licenciamento Ambiental *Online* utiliza-se da plataforma MOODLE, que permite, entre outras atividades, o acesso às seguintes ferramentas: fórum de debate, reuniões *online* (ROL), troca de mensagens particulares entre os alunos e o tutor, biblioteca virtual, além do acesso ao próprio conteúdo do curso e à sala de aula virtual.

competências. Para uma parte dos alunos, no entanto, o tutor não se destacou perante o andamento do curso e foi considerado “dispensável. Esses alunos afirmam que fariam o curso mesmo sem o tutor, pois ele não foi avaliado como um “diferencial”.

### 4.3 Análise das respostas dos alunos e dos tutores

Os alunos, ao responderem ao questionário, e os tutores, ao opinarem sobre seu próprio papel, demonstraram que o profissional que conduz o aluno no processo ensino-aprendizagem, no âmbito corporativo, deve ser valorizado como peça-chave do sistema *online*, como nos mostra claramente a teoria apresentada. No entanto, no campo prático, o tutor é, muitas vezes, percebido “apenas como uma ferramenta a mais do curso”.

A aplicação do questionário foi uma forma de “medir” se os alunos perceberam a importância ou não do tutor no curso de Licenciamento Ambiental *Online*, da ABDIB. Não vamos comentar cada questão separadamente, pois as respostas se complementam. Da amostra, 45% dos alunos consideraram que o tutor foi indispensável, enquanto 52% o julgaram desnecessário.

Uma diferença de apenas 7%, o que demonstra, como veremos a partir da teoria e das respostas dos tutores e dos alunos, que a figura do tutor foi apenas uma “ferramenta” de motivação do curso de Licenciamento Ambiental *Online*.

As questões 14 (Você faria o curso, se não houvesse o tutor?) e 15 (O tutor foi fundamental para o andamento do curso?) são aquelas que explicitam melhor o valor do tutor e merecem ser ilustradas em seus pontos-chave.

Primeiramente, vamos debater a questão 14, enfocando se o aluno poderia se beneficiar e aprender com o curso se não houvesse a “presença virtual”<sup>51</sup> do tutor. Lembramos que 15 alunos (52%), dos 29 entrevistados, fariam o curso mesmo sem a figura do tutor, pois “sua presença não é indispensável” e:

---

<sup>51</sup> Entendemos “presença virtual” como o tutor mantendo-se disponível (presente) aos alunos durante todo o processo do curso por intermédio da plataforma *online*.

a busca por novos conhecimentos e a constante necessidade de estar sempre atualizado são, no meu entendimento, os principais fatores para o ingresso no curso, *independente da presença de um tutor*. Ressalto que esta afirmação só é válida para os cursos onde há um mínimo de infraestrutura, com material didático de boa qualidade e com acesso há (sic) outras formas de referências para um aproveitamento do curso (Depoimento de aluno).

Embora os alunos não valorizem as competências do tutor, pois o consideram parte integrante do sistema, descaracterizando, às vezes, sua experiência, ainda assim admitem que “o aprendizado é bem dirigido; as informações e fontes de referência para aprofundamento dos assuntos são abundantes”, o que pode significar que o aluno consegue navegar no sistema sem o auxílio do tutor, a ponto de outro aluno comentar: “Talvez se uma parte do curso fosse presencial ou em videoconferência [...], mas da forma como o curso foi confeccionado o foco [...] é mais autodidata”. Outro depoimento complementa essa ideia: [...] “devido ao material (impresso) disponibilizado, faria o curso sem a presença do tutor.”

Dois outros alunos foram mais categóricos, afirmando que “o tutor pode ser dispensado” e não interferiu no seu aprendizado.

Ainda no que se refere à questão 14, podemos considerar aqueles que responderam “não fariam o curso se não houvesse o tutor” (45%) como um ponto *positivo* para a sua atuação. Parte dos alunos reconhece a validade do tutor com as afirmações que variam de teor:

O sistema em si é uma coisa que promove o desenvolvimento individual; nas discussões em grupo a ausência de um tutor faria com que as equipes divagassem por temas que não interessam ao aprendizado; a experiência do tutor pode ser aproveitada pelos alunos em suas perguntas sobre determinados assuntos (Depoimento de aluno).

Se não houvesse o tutor, não haveria a possibilidade de esclarecer dúvidas e estimular a discussão em equipe (Depoimento de aluno).

Sem o tutor, ficaria muito solto e não poderia solucionar as minhas dúvidas de forma eficaz (Depoimento de aluno).

Em relação à questão 15 (O tutor foi fundamental para o andamento do curso), 69% dos alunos responderam que sim, o que caracteriza suas preocupações



com a atuação do tutor como líder, guia e incentivador do curso, sem o qual o aluno ficaria sem motivação e teria dificuldades com a interação entre os colegas e a realização das tarefas propostas durante o curso.

Porque ele é que dá o ritmo do curso. Se depender de cada participante [...], as tarefas não seriam cumpridas nos prazos estabelecidos e os fóruns não funcionariam (Depoimento de aluno).

( O tutor é fundamental) devido à necessidade [...] de incentivar, de cobrar ações e de conscientizar, aglutinando a turma como catalisador de ideias, o que permite ao grupo um aprendizado mais uniforme e eficaz. (Depoimento de aluno).

O curso *online* sem a função do tutor não teria resultado favorável ao aluno (Depoimento de aluno).

Os alunos destacaram muito a “presença” do tutor como motivador e aquele que mantém os alunos disciplinados e cobra prazos. Podemos estabelecer, portanto, a figura do tutor como alguém organizador de atividades e “cobrador desses prazos” e não um professor condutor do processo de aprendizagem como aparece na pesquisa bibliográfica.

Por outro lado, alguns alunos afirmaram que “qualquer profissional poderia fazer o papel do tutor”. Neste ponto, eles discordam da literatura que salienta ser o tutor um profissional qualificado e experiente no tema. No caso do curso de Licenciamento Ambiental *Online*, por exemplo, o tutor precisa dominar o assunto e conhecer as novas regras de prazos do licenciamento de vários estados para debater e orientar os alunos. Para os representantes da área de tutoria do FGV, “O tutor não é uma ferramenta do curso; é um profissional capacitado e experiente para atuar com o público do FGV *Online* e atender ao perfil de cada curso da Fundação.”

Os tutores, no entanto, fazem uma leitura diferente daquela feita pelos alunos, pois segundo os tutores 3 e 5, um curso pode acontecer sem esse profissional, mas apenas se for um conteúdo mais técnico. Caso contrário, o aluno vai aprender sozinho e perderá a riqueza da “troca de experiências” com os colegas e com o próprio tutor. Nessa linha de raciocínio, o tutor 4 declarou que seu papel é importante “porque é aquele que faz a mediação e possibilita levar o aluno ao campo prático”, explorando o conteúdo muito além daquele disponível na plataforma.

Já o tutor 1 afirma que o profissional a orientar o aluno deve ser um professor com apurado conhecimento da área, pois as respostas às dúvidas dos alunos precisam ser rápidas e só um profissional desse porte pode respondê-las com precisão. Na mesma sintonia, o tutor 2 acrescenta que sua função é motivar, “chamar” o aluno para o curso e orientá-lo, permitindo que ele “tenha luz própria e aprenda a discordar de maneira precisa e coerente”, enriquecendo o próprio conteúdo exposto.

Outro aspecto a destacar é como os tutores do curso de Licenciamento Ambiental *Online* são avaliados, pois essa avaliação<sup>52</sup> não é tão precisa, como se apresenta na teoria, segundo os tutores. Eles afirmam que: “o retorno da avaliação por parte dos alunos é bom, mas que pouco se discute essa questão com a coordenação do FGV *Online*. Os critérios precisam ser revistos e mais flexibilidade precisa ser concedida aos tutores para conduzirem o curso.”

Os representantes da área de tutoria do FGV *Online* reforçaram que as avaliações dos tutores seguem três pilares (Anexo B) e um quarto pilar – aplicabilidade do conteúdo desenvolvido pelo conteudista está em estudo para que as avaliações sejam mais justas.

Assim não há no curso estudado uma grande preocupação com a avaliação dos tutores, pois os que os alunos declaram no questionário pouco é considerado, bastando apenas que os tutores cumpram o acompanhamento desses alunos durante o curso, esclareçam dúvidas e entreguem as notas no prazo, garantindo seu “bônus” e finalizando seu trabalho como “tutores”-ferramentas”.

#### **4.4 A relação teoria e prática: o tutor e suas competências**

A pesquisa conclui que o tutor, com pouca diferença (7%) como já mencionado, não foi percebido como um elemento tão importante no curso estudado, passando a ser uma “ferramenta” a mais no curso. A bibliografia pesquisada demonstra, ao contrário, que o papel do tutor é daquele que interage

---

<sup>52</sup> Os tutores são avaliados pelos alunos, por meio de questionário (não obrigatório), ao final de cada curso *online*. O FGV *Online* também avalia os tutores, utilizando-se de outros critérios explicados no Anexo B.

com o aluno, motiva-o a estudar e a participar do curso, incentivando não só sua autoaprendizagem, mas colocando-o como parte responsável pelo sucesso do curso.

Online is especially useful for organizations where many employees are distributed across different geographical locations or travel frequently as the online environment can be used to productively share knowledge and create a joint sense of mission (SALMON, 2003, p.120).<sup>53</sup>

O tutor surge como “recurso diferenciado” dos cursos *online*, e como tal, associado à Educação Corporativa, que o utiliza muito bem para motivar os alunos. O tutor é ainda responsável pelo aprofundamento do conteúdo teórico das disciplinas e como ressalta Peters os professores são moderadores, instrutores, orientadores entre outras funções que assumem, pois deixaram de ser o “sábio no palco”, aquele que sabe tudo, para ser o “guia ao lado”, aquele que caminha ao lado do aluno.

Além disso, o tutor deve possuir inúmeras qualidades ou realizar várias atividades para ser considerado eficaz em um ambiente no qual a distância física pode constituir-se em um obstáculo para seu trabalho. Para Dominiqueli, o tutor é um orientador pedagógico, tecnológico e motivacional, característica que mais os alunos destacaram em suas respostas: “Difícil me motivar sem a orientação (do tutor) para o aprendizado” ou “ a presença de um tutor serve essencialmente para motivar [...]”. Outro aluno ainda completou: “Acho a participação do tutor fundamental para dar ritmo ao curso e sua permanência à disposição dos alunos para orientar e esclarecer dúvidas é um fator que proporciona segurança e qualidade ao aprendizado”.

Nas principais Universidades Abertas, apresentadas neste trabalho, também são desenvolvidas as atividades *online* geralmente com o apoio do tutor, que consideram o profissional mais adequado para conduzir o conhecimento de seus alunos, investindo também em recursos multimídia para facilitar sua aprendizagem e

---

<sup>53</sup> (A modalidade) *online* é especialmente útil para aquelas organizações nas quais muitos empregados estão distribuídos por locais geográficos diferentes ou viajam frequentemente, pois esse ambiente (*online*) pode ser usado produtivamente para distribuir conhecimento e criar o sentido de missão [Tradução nossa].

sistemas de avaliação de alunos e professores para aprimorar o processo de ensino-aprendizagem.

Dessa forma, o tutor precisa ter flexibilidade para adaptar-se a situações muito diferenciadas e ter sensibilidade para escolher as melhores soluções possíveis para cada momento no campo corporativo.

No entanto, a análise da pesquisa da ABDIB, ainda que não tenha valor estatístico, aponta para a questão do distanciamento entre o que se espera de um tutor no novo cenário de *e-learning* e o que ele realmente é capaz de oferecer.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A história da Educação a Distância, e, em especial, os cursos mediados por computadores, ponto central do universo corporativo, demonstra sua forte associação com os meios de comunicação, fazendo uso das tecnologias disponíveis em cada momento histórico. Logo, a Internet é apenas representativa do momento atual desse longo processo de ensino-aprendizagem. Dessa forma, não poderia ser diferente, quando a área empresarial apoia-se integralmente nas tecnologias de EaD para a qualificação massiva de sua mão de obra, respondendo aos desafios criados pela informatização generalizada da sociedade, entre os quais se destaca a busca por velocidade.

Uma vez que a área corporativa visa obter mais lucro, com mais rapidez do que a concorrência, o *e-learning* é mais uma maneira de acelerar o aprendizado do funcionário e torná-lo mais produtivo em pouquíssimo tempo, em um espaço virtual, sem deslocamento físico e sempre “plugado” na tecnologia. Espera-se que o computador resolva as questões empresariais face ao mercado concorrente.

Por sua vez, é o computador a ferramenta ideal para treinar os funcionários novamente em modelos de aprendizagem que são de extrema importância para a organização.

O tutor é parte dessa nova cultura e dessa nova forma de usar o tempo para aprender e ensinar. O tutor perdeu sua orientação de caráter religioso junto aos estudantes, a fim de infundir a fé e a conduta moral, no século XV, para no século XXI ser um instrumento de condução do conhecimento empresarial, transpondo a visão de mundo atual para uma visão digital. Nessa lógica, o tutor acabou se transformando em um profissional “idealizado” para o qual convergem expectativas de transformação profunda nos processos educacionais e a necessidade de rentabilidade desses mesmos processos.

A literatura especializada constrói a função da tutoria a partir de um grande conjunto de competências e atribuições, que vão desde a capacidade de comunicação e a criação de comunidades virtuais até a compreensão das rotinas administrativas e de *design* da interface.

Apesar disso, em um contexto empresarial, pode-se optar por um curso *online* com tutor ou um curso *online* sem tutor. As empresas que preferem cursos com tutor tendem a dizer que este pode gerar mais credibilidade, envolver e comprometer mais o aluno com o conteúdo do curso. Os cursos sem tutor, para algumas organizações, podem desmotivar o aluno, levando-o a abandonar os estudos, pois ele deve executar as tarefas sem qualquer intervenção comunicacional desse tutor, utilizando-se, para adquirir o conhecimento, somente das leituras de textos já selecionados previamente.<sup>54</sup>

Cotejando a experiência concreta dos cursos empresariais *online* e as indicações fornecidas pela bibliografia, o que surge é um tutor carregado de ambiguidade. Por vezes, seu papel é subestimado, sendo utilizado nos cursos como um técnico (ou uma “ferramenta”), cumprindo sua função de dizer aos alunos onde estão os ícones no Ambiente Virtual de Aprendizagem<sup>55</sup>, como acessar o computador ou indicar algumas leituras. No limite, o tutor aparece como “dispensável”, cabendo apenas ao aluno criar suas estratégias de aprendizagem a partir de material idealizado por especialistas.

Em outros momentos, o tutor é superestimado: deve dominar sua área de conhecimento, ser motivador, ser incentivador e seguir cada aluno 24 horas por dia, e, ainda, possuir linguagem adequada e precisa, gerenciar todo o ambiente *online*, a área de suporte técnico e conhecer pedagogia e andragogia.

A superação desse impasse deve caminhar por uma análise realista do tutor, em cada contexto de atuação. Nesse sentido, é fundamental que se reconheça a especificidade do mercado corporativo, em que a capacitação de profissionais para tarefas pontuais e a construção de conhecimento imediatamente aplicáveis à rotina de trabalho são a regra.

Para avaliarmos o papel que o tutor desempenha nesse âmbito, propomos que ele seja compreendido como *o profissional que, em um processo de interação, transforma a aula online em uma aula sem distância, com a participação do aluno, unindo motivação, habilidades comunicacionais, conhecimento profundo da área em que atua, além do conhecimento técnico da plataforma para atingir uma única meta: conduzir o aluno na estrada do conhecimento empresarial para que ele, em um*

<sup>54</sup> Essas afirmações vêm de minha experiência de mercado como *tutora online*, corroboradas por entrevista com os representantes do FGV Online.

<sup>55</sup> AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem, expressão usada pelo mundo corporativo para designar a plataforma técnica (virtual) que o aluno acessa com login e senha.

*processo de educação continuada, encontre soluções produtivas para a empresa e permaneça em constante atualização, a qualquer hora e em qualquer lugar.*<sup>56</sup>

Os avanços das tecnologias da informação e da comunicação propiciaram novos momentos para a Educação a Distância, principalmente para os cursos que usam como suporte a Internet, permitindo que as empresas utilizem essa modalidade para reduzir custos e gastos com deslocamento e viagens e concedendo ao funcionário mais flexibilidade de tempo e de espaço. Daí a importância do *e-learning* no âmbito corporativo, pois é o instrumento que permitirá a educação continuada.

A bibliografia disponível sobre Educação a Distância destaca a importância do tutor nos cursos mediados por computador e aponta para um papel de fundamental relevância exercida pela tutoria desses cursos. O tutor, de acordo com esses textos, deve ser mais que um professor, reunindo habilidades técnicas, comunicacionais, pedagógicas e motivacionais a fim de ser eficaz como docente *online*. Além disso, o aluno é quem deve ter autodisciplina para estudar e o tutor/professor passa a ser o moderador do conhecimento.

Para Silva (2010), o tutor deve ter competências também tecnológicas, e ser “o formulador de problemas, provocador de interrogações, *sistematizador de experiências* [...] para conseguir ser um “bom tutor”. Mesma opinião segue Gilly Salmon ao reforçar que o e-moderador (tutor), precisa saber navegar no sistema, criar o espírito de comunidade, avaliar informações, construir conhecimento e desenvolver a reflexão do aluno nos cursos *online*.

A diversidade dos modelos de EaD que se constituiu historicamente reitera essa relevância do tutor, mostrando que essa função é considerada, pelo mercado, como um ponto estratégico no sucesso dos cursos, principalmente no âmbito corporativo, com o aparecimento do *e-learning*. É neste novo modelo que as empresas vão se apoiar e crescer.

A pesquisa, realizada pela ABDIB, no entanto, mostra que, nem sempre, essa relevância é percebida pelos alunos. Desse modo, alguns pilares precisam ser considerados a partir dessa pesquisa.

Primeiramente, o *design instrucional* do curso. Ao elaborá-lo, é preciso pensar não só em seu conteúdo, sua plataforma ou as questões técnicas mas também

---

<sup>56</sup> Esse conceito é também baseado em Tori (2010) e Silva (2010).

comunicar aos alunos a importância do papel do tutor como facilitador, mediador ou professor, antes e durante o andamento do curso para que este profissional seja mais valorizado.

Em seguida, os objetivos a serem atingidos, como a capacitação de funcionários, precisam ser esclarecidos, pois influenciam na formatação final do curso e na valorização do tutor. Se for apenas um curso técnico, poderá prescindir de um tutor. Se for um curso que envolve mais discussões, entrega de tarefas e reuniões *online* precisará de um tutor que “marque presença”.

Outro pilar de destaque é o público a ser atingido pelo curso, que determinará a relevância ou não da atuação do tutor, uma vez que, se o próprio público não “perceber” a importância do tutor como mediador da comunicação e como interface do conteúdo, de nada adiantará um profissional altamente qualificado para “apenas conversar com os alunos”.

Um último pilar muito significativo é o perfil individualizado do tutor a ser contratado, visto que sua formação acadêmica e sua experiência de mercado são fundamentais para o bom andamento do curso. Na pesquisa ABDIB, os alunos pouco consideraram esses requisitos do tutor, pois para eles o que importou foi o “sanar de dúvidas e ter alguém para motivá-los nas tarefas”.

A relevância do tutor depende de sua adequação ao curso e aos objetivos empresariais. Ao contrário da literatura disponível, há indícios de que a tutoria *não é uma necessidade universal em EaD*. De qualquer forma, ao contrário dos especialistas do mercado, o tutor nem sempre é percebido como uma peça fundamental na dinâmica da Educação Corporativa.

Outros aspectos ainda precisam ser pesquisados para entendermos a relevância do papel do tutor nos cursos *online*. Em primeiro lugar, o tutor precisa criar “presença” não só por meio dos recursos tecnológicos mas também a partir de momentos presenciais, como videoconferências ou *chats* com imagem, para que o aluno “perceba” que o tutor existe como mediador e facilitador da comunicação, deixando de ser “a ferramenta” de um sistema.

Em segundo lugar, o tutor precisa criar o “espírito de comunidade” entre os alunos para que eles sintam a integração e a interação durante o decorrer do curso. Finalmente, o tutor deve ser mais bem preparado pelas organizações a fim de atingir as metas de capacitação e fazer do curso uma extensão do seu aprender contínuo.



Quanto à Educação Corporativa, algumas empresas já começam a considerar o tutor como parte fundamental dos cursos desenvolvidos, valorizando as mesmas características de um professor presencial: domínio do assunto, domínio da tecnologia e domínio do perfil dos participantes.

Lembramos ainda que a Educação Corporativa reafirma o pensamento do educador do século XVII, John Amos Comenius<sup>57</sup>: *“Seria necessário desenvolver um método de ensino em que os professores lecionassem menos, para que os alunos aprendessem mais”*.

Outro aspecto a considerar é levar o tutor a valorizar as competências e os conhecimentos dos alunos para que estes, em sintonia com o conteúdo do curso, transformem-se em partícipes independentes que saibam conduzir seu aprendizado a fim de criarem uma trajetória contínua na área empresarial. O tutor precisa, enfim, superar o estigma de “ferramenta” para tornar-se o e-moderador: *aquele que entre a teoria e a prática, conjuga essas duas faces com a mesma intensidade*.

---

<sup>57</sup> Educador e clérigo checo (1592-1670). Autor de *Didática Magna*.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini. **Educação a distância na internet:** abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. In: Educ. Pesquisa v.29 nº2. São Paulo, jul/dez, 2003.
- ALVARIÑO, Célia. **A formação de tutores à distância via internet.** In: TEDESCO, J. C. (Org). Educação e novas tecnologias: esperança ou incerteza? Brasília: UNESCO, 2004.
- ALVES, João Roberto Moreira. **A História da EaD no Brasil.** In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos. (Org). Educação a Distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.
- APARICI, Roberto; ACEDO, Sara. O. **Aprendizagem colaborativa e ensino virtual:** uma experiência no dia a dia de uma universidade a distância. In: SILVA, Marco. Educação *online*. Rio de Janeiro: Wak, 2010.
- BAUMAN, Zygmunt. **Vida líquida.** 2ª Ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.
- CARROLL, Lewis. **Alice no país do espelho.** Tradução de Monteiro Lobato. São Paulo: Abril Cultural, 1972.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede.** 2ª Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CAZELOTO, Edilson. **Inclusão Digital:** uma visão crítica. São Paulo: Senac, 2008.
- \_\_\_\_\_. **Velocidade Necessária.** In: Ferrari, Polyana. Hipertexto Hipermídia. São Paulo: Contexto, 2007.
- DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial.** São Paulo: Publifolha, 1999.
- DIAS, Paulo. **Da e-moderação à mediação colaborativa nas comunidades de aprendizagem.** In: SILVA, Marco. Educação *online*. Rio de Janeiro: Wak, 2010.
- DOMINIQUELLI, A. M. T. **A organização do trabalho do tutor.** In: SATHLER, L; AZEVEDO, A. B. Orientação didático-pedagógica em cursos a distância. São Bernardo do Campo: UMEESP, 2008.

FILATRO, Andrea. **Design Instrucional contextualizado: educação e tecnologia**. São Paulo: Senac, 2004.

FORMIGA, Marcos. **A terminologia da EaD**. In: LITTO, Fredric M; FORMIGA, Marcos (Org). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. 2ªed. São Paulo: Papirus, 2004.

LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Marcos (Org). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

LUCA, Renata de. **Educação a distância: ferramenta sob medida para o ensino corporativo**. In: SILVA, Marco. *Educação online*. São Paulo: Edições Loyola, 2006.

MASETTO, Marcos T. **Mediação pedagógica e o uso da tecnologia**. In: MORAN, J.M.; MASETTO, M.T; BEHRENS, M.A. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. São Paulo: Papirus, 2000.

MENDES, Antonio-Quintas; MORGADO, Lina; AMANTE, Lúcia. **Comunicação mediada por computador e educação online: da distância à proximidade**. In: SILVA, Marco. *Educação online*. Rio de Janeiro: Wak, 2010.

NUNES, Ivônio Barros. **A História da EaD no Mundo**. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos. (Org). *Educação a Distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

PALOFF, Rena M.; PRATT, Keith. **O aluno virtual**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PETERS, OTTO. **A Educação a distância em transição**. São Leopoldo: Unisinos, 2009.

PINTO, André Luis de S. Alves. **EAD e educação corporativa: caminhos cruzados**. In: SILVA, Marco. *Educação online*. Rio de Janeiro: Wak, 2010.

PRIMO, Alex. **Interação mediada pelo computador**. 2ªEd. Porto Alegre: Sulina, 2008.

ROSINI, Alessandro Marco. **As novas tecnologias da informação e a Educação a Distância**. São Paulo: Thomson Learning Edições, 2007.

SALMON, Gilly. **E-Moderating: the key to teaching & learning online**. 2ª Ed. London: Taylor & Francis Book, 2004.

SANCHO, Juana, M. **Para promover o debate sobre os ambientes virtuais de ensino e aprendizagem.** In: SILVA, Marco. Educação *online*. Rio de Janeiro: Wak, 2010.

SANTOS, Edméa. **Educação *online* para além da EAD:** um fenômeno da cibercultura. In: SILVA, Marco. Educação *online*. Rio de Janeiro: Wak, 2010.

SILVA, Marco. **Educação *online*.** 2ªed. São Paulo: Edições Loyola, 2006.

\_\_\_\_\_,Marco; PESCE, Lucila; ZUIN, Antônio (Org). **Educação *online*.** Rio de Janeiro: Wak Editora, 2010.

SOUZA, Alba R. Battisti; SARTORI, Ademilde S.; ROESLER, Jucimara. **Mediação pedagógica na educação a distância:** entre enunciados teóricos e práticas construídas. In: Revista Diálogo Educ, Curitiba, v.8, nº 24, 2008.

STRAUBHAAR, Joseph; LAROSE, Robert. **Comunicação, Mídia e Tecnologia.** São Paulo: Thomson Learning Edições, 2004.

TELES, Lucio. **A aprendizagem por e-learning.** In: LITTO, Frederic M; FORMIGA, Marcos (Org). Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

TOFLER, Alvim. **O choque do futuro.** Rio de Janeiro: Artenova, 1973.

TORI, Romero. **Educação sem Distância.** São Paulo: Senac, 2010.

ZUIN, Antonio; PESCE, Lucila. **Razão instrumental, emancipação e formação *online* de educadores.** In: SILVA, Marco. Educação *online*. Rio de Janeiro: Wak, 2010.

## REFERÊNCIAS EM MEIO ELETRÔNICO

**Associação Brasileira de Ensino a Distância (ABED).** Disponível em: [www.abed.org.br](http://www.abed.org.br). Acesso em: 31 de julho de 2011.

**Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância – AbraEad.** Disponível em: [www.abraead.com.br](http://www.abraead.com.br). Acesso em: 31 de julho de 2011.

**Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base - ABDIB.** Disponível em: [www.abdib.org.br](http://www.abdib.org.br). Acesso em: 24 de outubro de 2011.

**Universidade Aberta do Brasil.** Disponível em: <http://portal.mec.gov.br>  
< <http://uab.capes.gov.br> >. Acesso em: 12 de novembro de 2011.

**Open University of Athabasca.** Disponível em: [www.athabascau.ca](http://www.athabascau.ca).  
Acesso em: 5 de novembro de 2011.

**Universitat Oberta de Catalunya.** Disponível em: [www.uoc.edu](http://www.uoc.edu).  
Acesso em: 10 de novembro de 2011.

**Open University of China.** Disponível em: <http://en.crtvu.edu.cn>.  
Acesso em: 6 de novembro de 2011.

**Open University of Japan.** Disponível em: [www.ouj.ac.jp](http://www.ouj.ac.jp).  
Acesso em: 6 de novembro de 2011.

**Open University of United Kingdom.** Disponível em: [www.open.ac.uk](http://www.open.ac.uk).  
Acesso em: 5 de novembro de 2011.

## ANEXO A - ENTREVISTA COM OS TUTORES

### ROTEIRO:

- Quanto tempo atua como tutor no FGV *Online*
- Como foi selecionado para o curso de Licenciamento Ambiental/ABDIB
- Importância do seu papel no curso
- Como a avaliação do FGV *online* (feita pelos alunos) considerou sua experiência
- Há concordância com os critérios de avaliação do FGV *Online*
- Os critérios de avaliação são claros para o tutor (domínio do assunto; rapidez das respostas dadas; relacionamento com a turma; apoio à realização das atividades; coerência na utilização dos critérios de avaliação das atividades).

### Depoimento do tutor 1 do Curso de Licenciamento Ambiental *Online* Turma I – 2009

Perfil do tutor 1: graduado em Administração e Direito. Mestrado em Políticas Públicas de Educação. cursando pós-graduação, na Universidade Federal Fluminense, em Gestão de Implantação de Educação a Distância. Especialista em Direito pela EMERJ e Docência Superior pela UNISUAM. É professor da Faculdade de Educação, na Universidade do Estado do Rio de Janeiro, e professor-tutor do curso de Pedagogia a distância oferecido pela UERJ, em consórcio com o CEDERJ. Como advogado, atua na área cível e é aferidor de estágio pela OAB/RJ. *Avaliação feita pelos alunos: nota 9,31.*

Atua no FGV *Online* desde 2005 e é professor presencial há 31 anos. Considerou a turma bastante interativa, porém teve dificuldades, durante o curso com a Legislação dos diversos estados brasileiros, pois essas leis são muito específicas. Sua avaliação por parte dos alunos foi considerada ótima. “A avaliação é discutível, pois como um dos alunos pode afirmar que eu não tenho conhecimento

do assunto? Levei essa questão à coordenação do FGV que está revendo o quesito avaliação dos professores”, afirmou o tutor 1.

A palavra tutor, em sua concepção original, era uma figura que atuava como intermediário no curso *online*, assessorando o professor (conteudista) em suas aulas. Como tal, o tutor 1 acredita que o seu papel deva realmente ser de um professor e não apenas desse assessor.

“Trabalhar com EaD é mais difícil porque o tutor deve ser um professor com conhecimento mais apurado, com mais estudo, pois as respostas aos alunos são mais imediatas e rápidas. O que não acontece com um curso presencial”, concluiu.

**Depoimento do tutor 2 do Curso de Licenciamento Ambiental *online***  
**Turma II - 2009**

Perfil do tutor 2: formado em Direito, pós-graduado em Direito Ambiental. Atua como advogado de um órgão ligado à Marinha do Brasil, além de palestrante. Leciona as cadeiras de Direito Ambiental e Prática Jurídica Cível, além de ser o orientador da área cível do escritório modelo da Universidade Cândido Mendes – RJ  
*Avaliação feita pelos alunos: nota 9,59.*

Atua no FGV *Online* há quase cinco anos. Foi selecionado por currículo e fez os cursos de metodologia e tutorial que preparam os tutores da Fundação.

Para falar do tutor, realçou primeiro que o aluno interessado/motivado é geralmente aquele que paga o próprio curso e não aquele cuja empresa o está financiando. A função do tutor é motivar, sanar dúvidas e “chamar o aluno para o curso desde o começo”, pois a participação desse aluno é fundamental. “O tutor indica o caminho e orienta nas dificuldades e cobra o aluno que se ausenta por meio de mensagens particulares. Sem tutor não há curso”, acrescentou o tutor 2.

O tutor ainda declarou que seu conhecimento da área foi bem aproveitado no curso, pois conseguiu aprofundar alguns aspectos de Licenciamento Ambiental. Para ele, os critérios de avaliação tanto dos alunos quanto do FGV *Online* são suficientes, inclusive permitindo que atingisse 100 % do bônus que a instituição oferece para os tutores mais bem avaliados.

“O tutor também deve ser um guia, oferecendo apoio ao aluno, controlando seus excessos nas atividades propostas e, principalmente, permitir que o aluno tenha luz própria e aprenda a discordar de maneira precisa e coerente”, concluiu o tutor 2.



### **Depoimento do tutor 3 do Curso de Licenciamento Ambiental *Online***

#### **Turma III - 2010**

Perfil do tutor 3: graduação em Psicologia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), em 2000, e Mestrado em Psicossociologia e Ecologia Social pelo Programa de Psicologia EICOS/UFRJ (2002). Especialista em Educação Ambiental pelo IBAMA. Nos anos de 2002 a 2003, foi pesquisador do Programa de Meio Ambiente do ISER. De 2003 a 2005 foi coordenador do Programa Nacional de Educação Ambiental do Senac - Nacional. É professor do FGV *Online* e é professor-convidado da Universidade de Pernambuco nos cursos de especialização em Segurança do Trabalho e Gestão Ambiental. *Avaliação feita pelos alunos: nota 9,25.*

Atua no FGV *Online* desde 2005 como tutor. Sua escolha para essa turma obedece a um sistema de rodízio de professores do FGV, além da seleção por currículo, qualificação na área e os cursos de capacitação de tutores do próprio FGV *Online*. Para o professor, o tutor é fundamental no curso, pois ele atua não só como orientador, mas propõe aos alunos temas diferentes do conteúdo estabelecido ao longo do curso. “Ele traz a realidade do aluno para a realidade do curso, propiciando uma rica troca de conhecimentos, além de ser “responsável” por complementar as informações da apostila (impressa).” Para ele, sem a atuação do tutor o curso não funciona. “Eu mesmo já fiz um curso sem a presença do tutor e não gostei”, disse.

Quanto aos critérios de avaliação do tutor, utilizados pelo FGV *Online*, ele salienta que o professor ganha um bônus “para motivar” os alunos e evitar que eles abandonem o curso. Esse critério precisa ser revisto, pois é muito inflexível. Na sua opinião, a avaliação feita pelos alunos (cinco critérios) é importante (muito boa) e enriquece a tutoria e os critérios propostos pela Fundação são suficientes para avaliar o tutor.

No entanto, a avaliação do FGV é muito rígida quanto a prazos de entrega de atividades e correções de trabalhos, prejudicando os alunos e os tutores. “É preciso mais flexibilidade, pois situações inesperadas (problemas pessoais) acontecem, até mesmo em cursos presenciais, e devem ser consideradas na nota da avaliação final do tutor e do aluno”, salientou o tutor 3.

Reforçando que a organização, a qualidade das mensagens, o conhecimento específico do assunto, o estímulo para o aluno participar são fatores também avaliados pela Fundação, que também quantifica o desempenho do tutor a partir de outros critérios internos, o tutor 3 sentiu-se bem-avaliado tanto pelos alunos quanto pelo processo do FGV *Online*.

## **Depoimento do tutor 4 do Curso de Licenciamento Ambiental *Online***

### **Turma IV – 2011**

Perfil do tutor 4: Mestre em Direito Empresarial pela Faculdade de Direito Milton Campos (2007). Graduado em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (1995). Procurador do Estado de Minas Gerais. Coordenador de Meio Ambiente da Advocacia-Geral do Estado. Coordenador do Curso de Especialização em Direito Ambiental do Centro Universitário UNA. Coordenador do Curso de Especialização Meio Ambiente e Direito do Centro Universitário UNI-BH. Professor dos Cursos de Direito dos Centros Universitários UNA e UNI-BH. Professor do Curso de Especialização em Direito Público e do Curso de Especialização em Direito Ambiental da Faculdade de Direito Milton Campos. Possui artigos publicados no Brasil e no exterior e possui experiência em Direito Administrativo, Ambiental, Civil e Empresarial. *Avaliação feita pelos alunos: nota 8,97.*

Atua desde 2008 no FGV *Online* como tutor. Seu processo seletivo foi realizado por meio de avaliação de currículo. Passou por dois cursos *online* de capacitação, na própria Fundação: o primeiro de metodologia científica e o segundo sobre a formação de tutores. Somente na primeira tutoria houve um mentor acompanhando o curso junto com o tutor, esclarecendo dúvidas e apontado caminhos melhores para responder a atingir o aluno. Para o tutor 4, o mentor foi muito importante para que ele pudesse conhecer melhor o processo de tutoria. Para ele, “o tutor é importante porque é aquele que faz mediação e possibilita levar o aluno ao campo mais prático do curso”. Ainda para o professor, “sem tutor é difícil conduzir o curso; sem tutor é melhor o aluno ler um livro.”

O tutor 4 preferiu se concentrar nos alunos que estavam ativos a se preocupar com os alunos que não acessavam o sistema *online*, pois a demanda por aluno, nessa Turma IV, foi muito grande.

O retorno da avaliação, segundo ele, feita pelos alunos do curso, foi muito bom. Mas não houve discussão sobre essa avaliação, pois o contato com a coordenação é apenas para esclarecer a entrega de trabalhos de alunos. Os professores ganham bônus para “manter os alunos motivados” e evitar a evasão.

“O conteúdo do curso já possui um princípio motivacional e propõe participação do aluno e não é possível incentivar mais além desse parâmetro”, afirmou o tutor 4.

“O FGV *Online* não considera muito o currículo do professor. Dessa forma, “ele mesmo deve fazer o diferencial e ir além do conteúdo proposto na plataforma”, enfatizou o tutor 4.

Assim sendo, ele está satisfeito com os critérios de avaliação utilizados pelo FGV *Online* e com a nota emitida pelos alunos. Reforçou, por fim, que o curso *online* não substitui o curso presencial: “Não concorrem entre si porque têm visões diferentes e interações diferentes”.

## **Depoimento do tutor 5 do Curso de Licenciamento Ambiental *Online***

### **Turma IV - 2011**

Perfil do tutor 5: Pós-Doutorando em Ciências Florestais pela USP (Esalq), onde fez também o Doutorado na área de Ecologia Aplicada e o Mestrado em Agroecologia de Ecossistemas. Possui graduação em Geografia pela Universidade Federal de Uberlândia. Atualmente é coordenador de pesquisa e professor do Centro Universitário Adventista de São Paulo, atuando no desenvolvimento de pesquisas e trabalhos monográficos nos cursos de graduação e de pós-graduação. Pesquisador do Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia- CNPq junto ao Museu Emílio Goeldi - Belém - PA e auditor do programa município verde-azul do Estado de São Paulo. *Avaliação feita pelos alunos: nota 9,5.*

Atua como tutor no FGV *Online* desde 2009. Foi selecionado para a função por um convite do próprio FGV, participando da capacitação, o que o levou a começar a defender a Educação a Distância.

Para ele, “o tutor deve estar sempre alerta, pois o aluno só faz determinada tarefa se o professor pedir”. O que é muito rico nessa modalidade, é o debate entre os participantes, no qual cada um pode interagir, permutando conhecimento com os demais colegas”, afirmou.

Como professor presencial há 20 anos, reforça que a EaD permite mais participação do aluno do que o curso presencial. O debate de temas corresponde a 90% do curso, o que nem sempre é possível no presencial.

“Um curso pode acontecer sem tutor, se o curso for mais técnico, porém o aluno vai aprender sozinho e perde a riqueza da troca de experiências”, reforçou o tutor 5. Salientou ainda que o seu conhecimento, sua experiência e sua prática foram valorizados pelo FGV *Online*.

Recebeu o resultado de sua avaliação feita pelos alunos, porém não a discutiu com a coordenação, julgando desnecessária tal ação. Quanto aos critérios, nada acrescentaria, admitindo que poderia analisar melhor a avaliação.

Concluiu veementemente que a “EaD é uma forma eficaz de capacitar e atualizar profissionais/alunos e que realmente “vale a pena”.

## ANEXO B - ENTREVISTA COM O FGV *ONLINE*

Entrevistados: Representantes 1 e 2 da área de produção acadêmica e tutoria do FGV *Online*.

### ROTEIRO:

- Critérios para avaliar os tutores: subjetivos ou não
- Como analisar os critérios que aparecem nos relatórios (domínio do conteúdo; rapidez das respostas dadas; relacionamento com a turma; apoio à realização das atividades e coerência na utilização dos critérios de avaliação das atividades) em função da avaliação do tutor
- Relevância do tutor a partir de sua seleção e recrutamento
- Melhoria do curso com o tutor. Evitar evasão.
- Como é avaliado o desempenho do tutor
- Como o curso é desenhado para o tutor atuar; há flexibilidade nessa atuação

Os entrevistados afirmaram que o mínimo exigido é a especialização profissional para ser tutor do FGV *Online*, além das experiências acadêmica e prática no tema escolhido pelo tutor. “O FGV não quer tutores somente com visão acadêmica, é preciso visão do mercado”, salientou o representante 1.

Hoje o FGV conta com 1.200 tutores cadastrados. Não é possível contratar todos esses tutores, mas o importante é manter a qualidade e atender toda a demanda do FGV. O trabalho com os tutores existe desde 2000 no FGV, com foco em sua valorização e aperfeiçoamento profissional.

O primeiro contato com o tutor é a análise de seu currículo e, em seguida, ele é convidado a fazer a formação tutorial *online*, que inclui também metodologia científica, e dura 3 meses. A partir da aprovação nesse treinamento, o futuro tutor é recomendado a iniciar uma primeira turma, em sua área de atuação. Nesta turma, ele é acompanhado por um mentor, que o analisa durante todo o curso, fazendo sugestões e orientando seu desempenho. Se o professor-tutor não tiver bom desempenho no curso e na avaliação do mentor, ele não retorna aos cursos *online*.

Nesse curso preparatório, 50% dos candidatos acabam por cancelar sua participação porque, muitas vezes, não têm o perfil desejado de tutor, incluindo tempo disponível para as atividades.

O perfil do tutor é indicado pelo professor-conteudista do curso, que passa as características e experiência desejada para conduzir o tema com propriedade e eficiência.

Para os entrevistados, a experiência em cursos presenciais “não é perfil para ser tutor”, não sendo necessário para atuar no FGV *Online*. Porém, ter conhecimento prático (de mercado) e saber explicar os casos reais abordados no curso são essenciais.

### **Avaliação do tutor**

Segundo os representantes 1 e 2, a avaliação do tutor é composta de três pilares:

- 1) **Avaliação do tutor pelo aluno (50%)** por meio de um questionário, que ele responde, sem obrigatoriedade, ao final do curso, abrangendo cinco critérios: domínio do conteúdo; rapidez das respostas dadas; relacionamento com a turma; apoio à realização das atividades e coerência na utilização dos critérios de avaliação das atividades.
- 2) **Coordenação de tutoria (30%)** que avalia qualidade das mensagens, organização, metodologia e parte pedagógica.
- 3) **Um sistema informacional (20%)** que avisa “as movimentações” do tutor e seus prazos de entrega de correção de atividades.

Dessa forma, a nota do tutor é a soma desses três pilares. O tutor ainda recebe um bônus se “evitar” a evasão (de 5% a 10%) dos alunos. “A próxima locação do tutor depende desses critérios”, afirmaram os entrevistados.

Há ainda um quarto pilar, em análise pelo FGV, visando “medir” a aplicabilidade do conteúdo desenvolvido pelo autor do curso.

Os representantes 1 e 2 ainda afirmam que para o tutor, a avaliação feita pelo aluno (cinco critérios) é considerada a partir de sua média final. “O aluno “sabe avaliar”, pois já fez muitos cursos ao longo da carreira e se ele aplica uma nota baixa, logo explica no campo dos comentários o porquê”. “E não há mais critérios de avaliação no relatório final do curso porque este já avalia outros oito itens como conteúdo, atividades, suporte técnico, secretaria, navegação, *design* e material didático, autoavaliação e o próprio curso”, comentaram os entrevistados.

## Curso de Licenciamento Ambiental *Online* – ABDIB

O curso de Licenciamento Ambiental, da ABDIB, foi estruturado para ser conduzido pelo tutor. “Sem tutor, seria um material mais específico e com menos alunos”, apontaram os representantes 1 e 2. O tutor é relevante se ele for da linha proativa para que ocorra a interação, elemento importante nos cursos *online*. Ele também precisa “fazer tudo” no curso (gerenciar a plataforma, lançar notas, motivar os alunos e atendê-los individualmente). Assim, “ele aceita a carga de trabalho, embora as atividades sejam diluídas e haja flexibilidade por parte dele”, destacaram os entrevistados.

O tutor mais experiente sabe lidar com a administração do tempo e evitar a evasão por meio de mensagens particulares ou indicar os alunos “ausentes” para a coordenação do curso. Por outro lado, pode usar a proatividade e o próprio material didático com essa função. O FGV *Online* não usa o termo mediador ou facilitador, pois o tutor é um professor. Além disso, o ideal são 30 alunos por turma para que o tutor consiga trabalhar bem com todos eles.

O representante 2 finalizou: “Os tutores participam, além disso, de uma comunidade virtual para esclarecerem dúvidas e discutir o perfil do alunado, como se estivessem em uma sala de aula presencial.”

Em suma, os entrevistados deixaram evidente que o tutor *não é uma ferramenta do curso*. É um profissional capacitado e experiente para atuar junto ao público do FGV e atender ao perfil de cada curso *online* da Fundação, baseado em um método pedagógico sociointeracionista.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Sociointeracionista é um termo da teoria do psicólogo russo Vygotsky, segundo a qual o desenvolvimento humano efetua-se na relação de troca entre parceiros sociais, por meio de processos de interação e mediação.



### **ANEXO C – ENTREVISTA COM A ABDIB: O TUTOR NO CURSO DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL *ONLINE***

A ABDIB, a partir de seu programa EduCorp, existente há mais de 7 anos, resolveu, em 2008, promover cursos *online*, iniciando seu projeto com o curso de Licenciamento Ambiental, parceria com o FGV *Online*.

Foram quatro turmas, de 35 alunos em média, com avaliações efetuadas por esses alunos com nota final acima de 9,0. Todos os cursos contavam com a “presença” do tutor, peça fundamental para conduzir e orientar os alunos durante os cursos. A ABDIB acredita no tutor como profissional altamente qualificado em sua área de atuação, para ensinar e compartilhar conhecimentos com os alunos. Sem tutor, os cursos ficariam sem um guia, um condutor da aprendizagem que caminha junto com os alunos não só para ensinar o conteúdo proposto mas também para discuti-lo nos fóruns de debate e nas reuniões *online*. “O tutor é tão importante quanto o professor (presencial) em uma sala de aula”, declarou a Diretoria do EduCorp/ABDIB.

A seleção de cada tutor obedeceu aos critérios de conhecimento e experiência do tema de licenciamento ambiental, além de contar com a seleção prévia do próprio FGV *Online*.

Além do Relatório Final, elaborado pelo FGV *Online*, no qual o tutor é avaliado em cinco critérios, nenhuma avaliação especial foi realizada sobre o tutor por parte da ABDIB, pois se considerou a competência avaliativa da Fundação. Os cinco tutores que atuaram, entre 2009 e 2011, obtiveram notas, pontuadas pelos alunos, acima de 9,0, o que corrobora a importância do tutor nos cursos coordenados pelo EduCorp/ABDIB.

## ANEXO D – ENTREVISTA COM OS ALUNOS DA ABDIB

### CURSO DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL *ONLINE*

2009-2010-2011 - TURMAS I, II , III e IV - Parceria FGV *Online*/ABDIB

<b>Turma I</b>	<b>6 alunos responderam</b>	13/4 a 8/6 de 2009 - <b>Tutor 1</b>
<b>Turma II</b>	<b>3 alunos responderam</b>	31/8 a 30/10/2009 - <b>Tutor 2</b>
<b>Turma III</b>	<b>1 aluno respondeu</b>	24/05 a 19/7/2010 - <b>Tutor 3</b>
<b>Turma IV</b>	<b>19 alunos responderam</b>	25/04 a 22/06/2011- <b>Tutores 4 e 5</b>

### QUESTIONÁRIO

29 alunos/respostas - (De 118 e-mails enviados aos alunos aprovados)

**Critérios:** muito ruim: zero; ruim: 2,5; regular: 5,0 ; bom: 7,5 e muito bom: dez

Avaliação feita pelo alunos, considerando notas de 0 a 10.

Porcentagens arredondadas para cima.

**Observação: todos os depoimentos são reproduções fiéis dos alunos, sem qualquer correção gramatical.**

**Responda às seguintes questões referentes ao TUTOR da sua turma:**

#### 1. O tutor dominou o conteúdo do curso?

Muito ruim

Ruim

<b>MÉDIA</b>	<b>8,01</b>
--------------	-------------

Regular                      4                      14%

Bom                            11                      38%

Muito Bom                13                      **45%**

Não se lembra            1                      3%

do tutor

**Comentário do tutor 3:** O tutor é fundamental para o curso, pois ele atua não só como orientador, mas propõe aos alunos temas diferentes do conteúdo ao longo do curso. Ele traz a realidade do aluno para a realidade do curso, propiciando uma rica troca de conhecimentos, além de ser "responsável" por complementar as informações da apostila (impressa); sem a atuação do tutor, o curso não funciona.

## 2. Motivou a turma?

Muito ruim			<b>MÉDIA</b>	<b>7,24</b>
Ruim	1	3%		
Regular	4	14%		
Bom	17	<b>59%</b>		
Muito Bom	6	21%		
Não se lembra	1	3%		

do tutor

**Comentário do tutor 4:** O conteúdo do curso já é motivacional e propõe participação do aluno; não é possível incentivar além desse parâmetro; o professor deve ir além do conteúdo proposto na plataforma.

**Comentários dos alunos:** A presença de um tutor serve essencialmente para motivar e manter os alunos disciplinados nas tarefas e deveres.

Difícil me motivar sem orientação para o aprendizado.

Acredito que a presença do tutor incentiva a participação e motiva os alunos [...], tornando o curso mais agradável, dinâmico e motivante.

## 3. Respondeu as questões com prontidão/rapidez?

Muito ruim			<b>MÉDIA</b>	<b>7,93</b>
Ruim				
Regular	2	7%		
Bom	16	<b>55%</b>		
Muito Bom	10	34%		
Não se lembra	1	3%		

do tutor

**Comentário de aluno:** acho a participação do tutor fundamental para dar ritmo ao curso e a sua permanência à disposição dos alunos para orientar e esclarecer dúvidas é um fator que proporciona segurança e qualidade ao aprendizado.

#### 4. Dominou a tecnologia (recursos técnicos)?

Muito ruim

Ruim

<b>MÉDIA</b>	<b>8,18</b>
--------------	-------------

Regular	1	3%
---------	---	----

Bom	11	38%
-----	----	-----

Muito Bom	15	<b>52%</b>
-----------	----	------------

Não se lembra	2	7%
---------------	---	----

do tutor/

contestou

a questão

**Comentários de aluno:** [...] é fundamental a presença de um guia que possa (conduzir) o conhecimento, inclusive apresentando algumas particularidades não apresentadas pelo sistema.

A experiência do tutor no manejo dos recursos disponíveis facilita o entrosamento do grupo, especialmente aos alunos iniciantes em treinamentos a distância.

#### 5. Incentivou a aprendizagem?

Muito ruim	1	3%
------------	---	----

Ruim

<b>MÉDIA</b>	<b>7,41</b>
--------------	-------------

Regular	5	17%
---------	---	-----

Bom	12	<b>41%</b>
-----	----	------------

Muito Bom	10	34%
-----------	----	-----

Não se lembra	1	3%
---------------	---	----

do tutor

**Comentário de aluno:** Creio que o curso sem conexão entre os participantes, prejudica a aprendizagem.

**Comentário do tutor 5:** O que é muito rico nessa modalidade é o debate entre os participantes, no qual cada um pode interagir, permutando conhecimento com os demais.

**6. Promoveu a interação entre todos?**

Muito ruim	1	3%	<b>MÉDIA</b>	<b>6,72</b>
Ruim				
Regular	8	28%		
Bom	14	<b>48%</b>		
Muito Bom	5	17%		
Não se lembra	1	3%		

do tutor

**Comentários dos alunos:** Com a presença do tutor ocorreu a intermediação das informações, bem como promoveu a integração dos alunos durante o curso.

O tutor foi fundamental para a interação do grupo no curso.

**7. Promoveu *feedback*?**

Muito ruim			<b>MÉDIA</b>	<b>7,32</b>
Ruim	1	3%		
Regular	4	14%		
Bom	16	<b>55%</b>		
Muito Bom	7	24%		
Não se lembra	1	3%		

do tutor

**Comentários dos alunos:** [...] precisamos o direcionamento nos estudos complementares e nas atividades. Ademais, o tutor precisa fazer uma delimitação das discussões ou focar mais os encontros (*online*).

Além disso, o tutor é um facilitador da aprendizagem.

### 8. Gerenciou bem o Ambiente Virtual de Aprendizagem?

Muito ruim

Ruim 1 3%

**MÉDIA 7,5**

Regular 5 17%

Bom 12 **41%**

Muito Bom 10 34%

Não se lembra 1 3%

do tutor

**Comentário do tutor 2:** O tutor indica o caminho e orienta nas dificuldades e cobra o aluno que se ausenta por meio de mensagens particulares ( que são ferramentas do Ambiente Virtual de Aprendizagem).

### 9. Explicou bem as tarefas propostas pelo curso?

Muito ruim

Ruim

**MÉDIA 7,75**

Regular 3 10%

Bom 16 **55%**

Muito Bom 9 31%

Não se lembra 1 3%

do tutor

**Comentários de alunos:** Instruiu bem a conclusão das atividades.

Houve direcionamento na execução das atividades, promovendo alguns debates internos sobre temas atuais e também sobre o conteúdo do curso.

### 10. Coordenou bem os trabalhos em grupo?

Muito ruim

Ruim

<b>MÉDIA</b>	<b>6,63</b>
--------------	-------------

Regular	7	24%
---------	---	-----

Bom	13	<b>45%</b>
-----	----	------------

Muito Bom	6	21%
-----------	---	-----

Não se lembra	3	10%
---------------	---	-----

do tutor/

não respondeu

**Comentários de alunos:** [...] nas discussões em grupo a ausência de um tutor faria com que as equipes divagassem por temas que não interessassem ao aprendizado. [...] contudo vejo que a estimulação pelo tutor de atividades, tais como trabalhos ou discussões de temas associados, levariam a melhores resultados do que a "obrigatoriedade" nas reuniões *online*.

### 11. Esclareceu dúvidas?

Muito ruim

<b>MÉDIA</b>	<b>7,67</b>
--------------	-------------

Ruim

Regular	3	10%
---------	---	-----

Bom	17	<b>59%</b>
-----	----	------------

Muito Bom	8	28%
-----------	---	-----

Não se lembra	1	3%
---------------	---	----

do tutor

**Comentários dos alunos:** [...] se não tivesse tutor nenhum seria complicado, pois é necessário ter um direcionamento e alguém para sanar as dúvidas.

[...] Sem o tutor ficaria muito solto e não poderia solucionar as minhas dúvidas de forma eficaz.

Preciso de orientações para as dúvidas.

[...]Se depender de cada participante, com sua agenda cheia, as tarefas não seriam cumpridas nos prazos estabelecidos e os fóruns não funcionariam.

### 12. Usou o humor?

Muito ruim

<b>MÉDIA</b>	<b>6,81</b>
--------------	-------------

Ruim

Regular 7 24%

Bom 15 **52%**

Muito Bom 5 17%

Não se lembra 2 7%

do tutor/

não respondeu

**Comentário de aluno:** É muito importante a figura de um líder. Os trabalhos fluem melhor, principalmente quando o líder tem entusiasmo e facilita a execução das tarefas.

### 13. Como você avaliou seu tutor nesse curso?

Muito ruim

Ruim

Regular 4 14%

Bom 16 **55%**

Muito Bom 8 28%

Não se lembra 1 3%

<b>MÉDIA</b>	<b>7,58</b>
--------------	-------------

do tutor/

não respondeu

**Comentário do tutor 1:** [...] o tutor deve realmente ser um professor com conhecimento mais apurado, com mais estudo, pois as respostas aos alunos são mais imediatas e rápidas.

**Comentário do tutor 2:** A função do tutor é motivar, sanar dúvidas e "chamar" o aluno para o curso desde o começo, pois a participação desse aluno é fundamental.

**Comentários do tutor 4:** O tutor é importante porque é aquele que faz a mediação e possibilita levar o aluno ao campo mais prático do curso; sem tutor é difícil conduzir o curso.

**Comentários do FGV Online:** O FGV não quer tutores somente com visão acadêmica;



é preciso também visão de mercado. Além disso, o tutor é avaliado pelo aluno, pela coordenação de tutoria, pelo sistema informacional e, futuramente, pela aplicabilidade do conteúdo desenvolvido pelo autor do curso. O tutor deve ainda promover a interação com o aluno e ser proativo.

**14. Você faria o curso, se não houvesse o tutor?**

SIM	15	<b>52%</b>
NÃO	13	45%
Não respondeu	1	3%

Por quê?

**SIM**

"Acho que a sua presença não é indispensável."

"Já fiz curso sem assistência direta do instrutor."

" A busca por novos conhecimentos e a constante necessidade de estar sempre atualizado são, no meu entendimento, os principais fatores para o ingresso no curso, independente da presença de um tutor. Ressalto que esta afirmação só é válida para os cursos onde há um mínimo de infraestrutura, com material didático de boa qualidade e com acesso há outras formas de referências para um aproveitamento do curso."

" Poderia ser um outro tutor.Não notei algum diferencial em potencial neste.Se não tivesse tutor nenhum seria complicado, pois é necessário ter um direcionamento e alguém para sanar as dúvidas."

"O aprendizado é bem dirigido; as informações e fontes de referência para aprofundamento dos assuntos são abundantes. Talvez se uma parte do curso fosse

presencial ou em videoconferência ou algo assim, mas da forma como o curso foi confeccionado eu imagino que ele tenha foco mais autodidata."

" Outros métodos seriam aplicados com certeza."

" Confirmo que faria o curso sem a presença do tutor, devido ao material disponibilizado, porém o curso não teria a mesma qualidade."

"Dependendo do assunto acredito que é possível desenvolver um aprendizado necessário."

"Não interferiu/acrescentou para meu aprendizado."

" O tutor pode ser dispensado."

## **NÃO**

"Porque precisamos de direcionamento nos estudos complementares e nas atividades. Ademais, o tutor poderia ainda fazer uma delimitação das discussões ou focar mais os os encontros pois, no meu caso, algumas pessoas saíram muito do foco das atividades."

"Creio que o curso fica sem conexão entre os participantes, prejudicando em muito a aprendizagem."

" Acho que a presença de um tutor serve essencialmente para motivar e manter os alunos disciplinados nas tarefas e deveres. Sem esta presença, bastaria ler um livro, o que envolve uma disciplina que particularmente não tenho."

" Acho a participação do tutor fundamental para dar ritmo ao curso e sua permanência à disposição dos alunos para orientar e esclarecer dúvidas é um fator que proporciona segurança e qualidade ao aprendizado."

" O sistema em si é uma coisa que promove o desenvolvimento individual; nas discussões em grupo a ausência de um tutor faria com que as equipes divagassem por temas que não interessassem ao aprendiz; a experiência do tutor pode ser aproveitada pelos alunos em suas perguntas sobre determinados assuntos."

" Acho difícil me motivar sem orientação para o aprendizado. O curso fica melhor objetivado e seu conteúdo é acrescido com a presença do tutor."

"Se não houvesse tutor, não haveria a possibilidade de esclarecer as dúvidas e estimular a discussão em equipe."

" Porque há necessidade de um acompanhamento, de uma agenda com disciplina. Sem o tutor, ficaria muito solto e não poderia solucionar as minhas dúvidas de forma eficaz."

"Pois preciso de orientações para as dúvidas."

" O tutor é um facilitador de aprendizagem."

#### 15. O tutor foi fundamental para o andamento do curso?

SIM	20	<b>69%</b>
NÃO	7	24%
Não respondeu	1	3%
Sim e Não	1	3%

Por quê?

**SIM**

" Embora eu fizesse o curso de qualquer maneira, receber eventualmente cobranças dele foi um estímulo."

" Ele é o líder. Todos nós precisamos de algo ou alguém para nos orientar/liderar."

" Pois dirimiu as dúvidas, apresentando exemplos que nos fizeram entender com maior exatidão os questionamentos."

"Porque ele é que dá o ritmo do curso. Se depender de cada participante, com sua agenda cheia, as tarefas não seriam cumpridas nos prazos estabelecidos e os fóruns não funcionariam."

"Incentivou o estudo, o cumprimento dos prazos, a interação entre os membros da equipe, respondeu aos questionamentos e dúvidas."

"Instruiu bem para a conclusão das atividades."

"Minha resposta é "não", pois acho que a estrutura desse curso é muito ruim. Penso que o papel do tutor é fundamental no ensino a distância, mas esse curso é muito engessado e não incentiva muito o cursista."

"Com a presença do tutor, ocorreu a intermediação das informações, bem como promoveu a integração dos alunos durante o curso."

"Apesar do sistema ser bastante autoexplicativo, é fundamental a presença de um guia que possa guiar o conhecimento, inclusive apresentando algumas particularidades não apresentadas pelo sistema."

"Devido à necessidade de proporcionar o ritmo adequado ao avanço das atividades, de incentivar, de cobrar ações e de conscientizar, aglutinando a turma atuando como catalisador de ideias, o que permite ao grupo um aprendizado mais uniforme e eficaz."

" É muito importante a figura de um líder. Os trabalhos fluem melhor, principalmente

quando o líder tem entusiasmo e facilita a execução de tarefas."

" Pois houve direcionamento na execução das atividades, promovendo alguns debates internos sobre temas atuais e também sobre o conteúdo do curso."

" Acho que a presença de um tutor serve essencialmente para motivar e manter os alunos disciplinados nas tarefas e deveres. Sem esta presença, bastaria ler um livro, o que envolve uma disciplina que particularmente não tenho."

" O tutor, principalmente nas reuniões *online*, auxilia na condução objetiva. Pois nas reuniões em que estive presente, alguns dos participantes utilizavam, às vezes de maneira demasiada o tempo das reuniões para relatar suas experiências e suas opiniões , tornando as reuniões longas e bem cansativas."

" Ele foi fundamental para a interação do grupo no curso."

" Foi meu primeiro curso a distância e com tutor. Achei muito bom e acredito que a presença do tutor incentiva a participação e motiva os alunos. Houve interação entre os participantes motivados por ele. O curso aconteceria mesmo sem a participação do tutor, mas sua orientação e coordenação tomaram o curso mais agradável, dinâmico e motivante."

" Para a cobrança de prazos e para a discussão em equipe, pois sem esse compromisso não faríamos as atividades ou mesmo iríamos ler com bastante atenção as matérias. E mesmo com a cobrança do tutor, algumas pessoas não fizeram as atividades previamente nem se prepararam com a leitura prévia do que foi solicitado pelo tutor."

**NÃO**

"Não interferiu/acrescentou para meu aprendizado."

" Não, porque o curso dependia muito da pessoa que o estava cursando."

(Sim e não): "Nesse curso de Licenciamento Ambiental não é fundamental porque para mim foi um curso de atualização. Mas um facilitador/instrutor/tutor é sempre bom tê-lo por perto."

"Qualquer profissional poderia fazer o seu papel e inclusive com vários tutores não é seguida a mesma filosofia."

#### **OUTROS COMENTÁRIOS**

" Durante o curso, colegas do meu trabalho tiveram outros tutores que não procederam da mesma maneira que o meu ( não colocaram assuntos para discussão) [...].

Meu tutor me deu grau 80 só porque eu não fiquei colocando um monte de mensagens que a meu ver não fazia sentido. Não só eu como outros colegas bastante interessados se sentiram prejudicados."

"Creio que há uma necessidade de ter mais de um tutor principalmente em um assunto polêmico como Licenciamento Ambiental, pois existem muitos assuntos locais de difícil discussão que na época ficamos cada um defendendo sua posição. [...]

O Brasil é muito grande para termos conhecimento de um todo. Aprendi muito com o curso."

"Acredito que as reuniões *online* do curso de Licenciamento Ambiental são partes obrigatórias da ementa do curso, contudo vejo que a estimulação pelo tutor de atividades, tais como trabalhos ou discussões de temas associados, levariam a melhores resultados do que a 'obrigatoriedade' nas reuniões *online*."

"O curso de Licenciamento Ambiental foi muito proveitoso; teve conteúdo programático que atendeu às expectativas iniciais e foi bem conduzido nos fóruns, atividades e avaliações. Fiquei satisfeito."

O foco do curso poderia ter sido maior nas questões técnicas de licenciamento [...]

Para aumentar este foco, sugiro que sejam promovidas aulas a partir de 'cases' a respeito do assunto, dessa forma, contextualizando melhor a parte de licenciamento e também deixando as aulas mais dinâmicas. Outro ponto que poderia ser melhor explorado é a interação de todos a partir de um maior número de reuniões *online*, pois achei este método bastante produtivo e estimulante, sobretudo porque aproxima um pouco mais o aluno de seu pares e da sala de aula."

"A experiência do tutor no manejo dos recursos disponíveis facilita o entrosamento do grupo, especialmente aos alunos iniciantes em treinamentos a distância. Todavia, no curso realizado, minha primeira experiência com aprendizado via internet, a realização de apenas duas conferências com curta duração, pareceu-me muito pouco, deixando a desejar."

" Gostaria de fazer aqui uma observação a respeito do conteúdo aprendido no curso. [...] não consegui aplicar os conceitos aqui no trabalho, principalmente no que se refere à legislação ambiental."

" Cursos sempre são positivos, pois favorecem a aprendizagem, porém faltou maior aprofundamento da legislação ambiental."

" Apesar dessa avaliação ser do papel do tutor, friso que este curso precisa rever seus métodos e estrutura de ensino, pois o objetivo não condiz com o conteúdo e as atividades. E isto atrapalha muito o desempenho do próprio tutor."

"Atenção e paciência nas explicações, quando as perguntas se tornavam redundantes, foram os maiores destaques do tutor."

" Achei o curso um pouco superficial. Faltou abordar alguns pontos e com pouca resolução de exercícios."

" O curso *online* sem a função do tutor não teria resultado favorável ao aluno."

" O ambiente virtual era muito bom, mas acredito que mensagens direto na caixa de e-mail são mais objetivas, pois dependendo do ritmo de trabalho, você não lembra de entrar no espaço virtual."