

# **A EXPANSÃO DA EAD NO BRASIL E O TRABALHO DE TUTORES: DESAFIOS E POSSIBILIDADES**

**Curitiba/PR Maio/2016**

**Luís Fernando Lopes** - Centro Universitário Internacional UNINTER - luis.l@uninter.com

**Everson Araujo Nauroski** - Centro Universitário Internacional UNINTER - everson.n@uninter.com

**Thereza Cristina de Souza Lima** - Centro Universitário Internacional UNINTER - thereza.l@uninter.com

**Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)**

**Natureza: DESCRIÇÃO DE PROJETO EM ANDAMENTO**

**Categoria: SUPORTE E SERVIÇOS**

**Sector Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## **RESUMO**

*A Educação a Distância (EaD) no Brasil tem atravessado períodos de avanços e retrocessos, alcançando, finalmente, uma condição de consolidação com a expansão ocorrida na última década. Uma realidade possibilitada pela legislação desde o artigo 80 da LDBEN de 9.394/96 e pelo avanço das novas tecnologias informacionais. Mesmo num cenário de crise econômica em alguns setores, existe crescimento de diversas instituições de ensino que operam nessa modalidade, com expressivo aumento de matrículas. O outro lado dessa realidade aponta para processos de intensificação no trabalho entre os profissionais da EaD. Diante dessa conjuntura, o objetivo desse artigo é analisar como os processos de intensificação do trabalho estão afetando o tutor e suas atividades. Nossa hipótese indica que além da intensificação, o modo como os tutores têm reagido diante da crise econômica atual e do medo de perder o emprego, aponta para situações de ambivalência com autointensificação do trabalho. Os dados analisados fazem parte de pesquisa realizada em dissertação de mestrado e das observações empíricas dos autores deste artigo a partir de suas trajetórias profissionais na EaD.*

**Palavras-chave: Educação a Distância, Tutoria, Intensificação**

## 1 INTRODUÇÃO

O tema Educação a Distância tem ocupado uma posição, cada vez mais significativa nas discussões acadêmicas. Nesse cenário, estão presentes discursos ancorados nas mais diversas matrizes de conhecimento, tanto no que concerne a críticas, por vezes bastante coerentes, quanto ao reconhecimento de tal modalidade de ensino/aprendizagem.

Considerando esse contexto, um dos temas que merece destaque é relativo à tutoria e mais especificamente ao trabalho exercido pelos professores tutores. Assim, nossa proposta neste artigo é analisar o trabalho do tutor na Educação a Distância, focalizando as ambivalências presentes no trabalho e na própria compreensão que se tem desse profissional no âmbito da Educação e particularmente na EaD. A metodologia utilizada foi a revisão bibliográfica pertinente ao tema e contou também com resultados parciais provenientes de pesquisa desenvolvida no âmbito do Grupo de Estudos e Pesquisa, Trabalho, Educação e Sociedade, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Educação e Tecnologia do Centro Universitário Internacional UNINTER,[\[1\]](#).

Para tanto, organizamos o presente trabalho em três momentos. No primeiro, apresentamos um breve panorama histórico da EaD no Brasil destacando sua trajetória de avanços e descontinuidades. Em seguida, abordamos a questão da tutoria na Educação a Distância com base na discussão de autores que publicaram estudos sobre o tema. Por fim, realizamos uma análise do trabalho de tutoria na EaD, com foco nas ambivalências que se apresentam no dia a dia das atividades realizadas por professores tutores, em cujo percurso de trabalho é possível identificar processos de intensificação e autointensificação.

## 2 EAD NO BRASIL: ENTRE AVANÇOS E DESCONTINUIDADES

A Educação a Distância no Brasil apresenta um histórico que carrega a marca da descontinuidade, o que pode ser observado desde seu início, no começo do século XX, com os cursos ofertados pelas escolas internacionais,[\[2\]](#) com a oferta de cursos por correspondência, passando pela utilização do rádio e da televisão, seja por meio de gravações enviadas aos alunos, ou pela transmissão via satélite de cursos, até a recente incorporação da internet e de todos os demais recursos das tecnologias digitais.

Foi na década de 1960 que a Educação a Distância se desenvolveu de maneira acentuada no Brasil. Nesse sentido, em 1965 é constituída uma Comissão para estudos e Planejamento da Radiodifusão Educativa, que conduziu à criação em 1972 do Programa Nacional de Teleeducação (PRONTEL). Com o objetivo de promover cursos supletivos de 1º e 2º graus veiculados pelo rádio, em cadeia nacional em 1970 foi criado o Projeto Minerva. Em 1977, o MEC criou um grupo de trabalho para estudar a implantação de uma universidade Aberta e a Distância aos moldes da *Open University* do Reino Unido. Todavia, o projeto não foi bem visto pela comunidade acadêmica que julgou estar com isso se armando um imenso esquema facilitador. (PRETI, 2002, *apud* LOPES, 2011).

Contudo, apesar de contar com esse histórico de descontinuidades, a EaD já pode ser considerada como uma política de Estado no Brasil. Desde a oferta de cursos livres por correspondência, cursos técnicos, cursos superiores e mesmo cursos de pós-graduação *lato e stricto sensu*, a ampliação volumosa do número de matrículas e as políticas aprovadas, sobretudo nas duas

últimas décadas, demonstram como ela passou da periferia para o centro das questões educacionais.

Após a aprovação da LDBEN 9.394/96, em 1996, o credenciamento de instituições para ofertar cursos na modalidade a Distância aumentou significativamente. Nesse cenário, é preciso destacar predominância da esfera privada. O número de instituições credenciadas para ofertar cursos de Graduação saltou de duas em 1999 para 104 em 2007. (DOURADO, 2008).

Com relação ao trabalho de tutoria, fundamental na EaD, já de início, convém destacar que a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), estabelecida pela Portaria Ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, descreve um tutor cujas atribuições não correspondem às atividades desenvolvidas na tutoria na Educação a Distância para o ensino superior, com código 3331. Tal código remete para a classificação dessa atividade como “instrutores e professores de cursos livres.

### **3 O TRABALHO INTENSIFICADO NA TUTORIA EM EAD**

Para desenvolver essa sessão, iremos elaborar uma conceituação das categorias de análise empregadas, de modo a fazer uma mediação com o universo do trabalho do tutor na Educação a Distância.

De acordo com Dal Rosso (2008), a intensificação do trabalho é observada quando se exige dos trabalhadores, individual ou coletivamente, maior empenho físico, psíquico e intelectual, no curso dessas faculdades reunidas, visando maior eficiência e produtividade. Para este autor, é intensificado o trabalho que se processa com maior exigência e densidade no dispêndio das energias dos trabalhadores, fazendo-os trabalhar mais, com maior esforço e empenho, exigindo engajamento e cooperação. As múltiplas e novas tarefas que vão sendo atribuídas aos trabalhadores trazem em contrapartida um maior desgaste, fadiga com efeitos sobre sua saúde e bem estar (DAL ROSSO, *apud* NAUROSKI, 2014, p. 79).

Os estudos sobre a intensificação do trabalho entre profissionais da educação recebem as primeiras contribuições de Aple (1989), apontando que a marca da intensificação no ambiente educacional vem acompanhada da perda de controle dos professores sobre seu trabalho e redução do tempo de descanso e interação entre os docentes. Essa diminuição na convivência social entre os pares interfere na constituição do planejamento do trabalho e, no limite, afeta a própria identidade docente naquilo que a integra como uma profissão de autonomia pedagógica e independência intelectual (APLE, 1989).

Para Hargreaves (1995) é preciso assinalar que o trabalho docente possui inúmeras características que o definem como uma atividade que sofreu processos de intensificação: exigência de maior responsabilidade no atendimento aos alunos, atualização no uso de novas tecnologias, cumprimento das exigências burocráticas, sem desconsiderar os discursos veiculados pelas autoridades administrativas, que enfatizam o papel social do professor, sua missão, seu trabalho como vocação, uma ideologia que mitifica a figura do professor e o responsabiliza pelos bons resultados na educação.

Na impossibilidade de atender às diversas exigências e expectativas criadas em torno da docência, muitos profissionais se encontram frustrados, cansados e doentes (HARGREAVES,

1995). Pensando a realidade brasileira, os estudos de Assunção Oliveira (2004) indicam que o fenômeno da intensificação do trabalho docente é complexo e apresenta diferentes facetas, o que inclui novas demandas administrativas e pedagógicas, exigindo dos docentes a elaboração e participação em projetos ‘inovadores’, que demandam saberes transversais a serem obtidos em meio a pesquisas e reuniões, sem que, para com isso, os professores tenham tempo específico para tal. Outro aspecto destacado pela autora é o prolongamento da jornada de trabalho.

Com base nos autores supracitados, percebem-se alguns elementos que sugerem certa reflexão em relação ao trabalho dos tutores em EaD, haja vista que, de modo semelhante ao que acontece na educação regular, está ocorrendo um processo de intensificação do trabalho entre os profissionais que são contratados pelas IES para realizar o trabalho de tutoria. O parâmetro para considerar como um quadro de intensificação se encontra no aumento de atividades e atribuições que se colocam progressivamente sobre este profissional.

A partir da década de 2000, com o incremento das novas tecnologias, as plataformas de ensino e os ambientes virtuais de aprendizagem tiveram seus recursos potencializados. Esses e outros fatores levaram a um grande aumento no número de matrículas. Em 2003, havia pouco mais de 50 cursos e pouco mais de 50 mil alunos. Esses números saltam para mais de 1,200 cursos em todo Brasil, com mais de 1,100 milhões de matriculados (ABED, 2014).

Nesse contexto de expansão da EaD, ocorreu também um movimento concorrencial muito grande entre as instituições privadas. A busca por mais alunos e a retenção das matrículas, tornou-se uma das principais metas nesse mercado. Outro desafio colocado é combater a evasão e a inadimplência. Isso fez com muitas dessas instituições passassem a repensar suas estratégias comerciais e pedagógicas, buscando novos formatos e novas configuração para a oferta de cursos, plataformas de ensino e o uso de novas tecnologias de aprendizagem, além é claro, de reengenharias das atividades e tarefas realizadas por todos os envolvidos nesses processos.

Uma das figuras que passou a ser considerada como estratégica, foi o tutor. O entendimento de que a inovação e o aperfeiçoamento dos processos, do atendimento aos alunos e das tecnologias representa um importante aporte para se manter e ampliar o mercado em EaD teve implicações para o trabalho dos tutores.

Se antes os tutores eram vistos num perfil mais técnico e administrativo, nessa nova conjuntura passam a ser considerados como educadores, um agente educacional com a responsabilidade de atuar para criar vínculos entre os alunos e a instituição. Esse aspecto se encontra problematizado, tendo em vista que a desproporção entre o número de tutores e a quantidade de alunos a serem por eles atendidos representa um grande obstáculo a essa tarefa.

Em suas pesquisas internas, as IES observam que os alunos, muitas vezes desistem do curso por não se sentirem bem atendidos, ou receberem uma atenção pontual e técnica. Uma interação maior e com mais qualidade fica obstaculizada em função das crescentes demandas em relação ao tutor e a desproporção entre o número de tutores e o número de alunos. Existem dados não oficiais, de que é a média de matrículas tem aumentado a cada ano em torno de 20%. Mas não se verifica a contratação de novos profissionais na mesma proporção. A busca por equacionar novas matrículas e profissionais para atender às crescentes demandas tem se dado muito mais por mudanças gerenciais, que acabam gerando sobrecarga de trabalho aos colaboradores, inclusive aos tutores.

Outro aspecto curioso é o incremento do sistema interno de atendimento aos alunos. Os ambientes virtuais de aprendizagem são aperfeiçoados no sentido de disparar avisos automáticos aos alunos, sobre prazos, rendimentos, etc. Ao mesmo tempo em que trazem benefícios para a

comunicação entre os alunos e os tutores, essas modificações, via de regra implicam em novas demandas procedimentais nas atividades dos tutores. Torna-se necessário incorporá-las às outras atividades e realizá-las na mesma disponibilidade de tempo, o que caracteriza uma conjuntura de intensificação do trabalho.

Os fatores citados levam a constantes capacitações por parte dos profissionais e que exigem do mesmo a aquisição de novas habilidades e competências. Além de ter que conhecer bem o curso e dominar os conteúdos da disciplina ou disciplinas em que atua, é exigido também o domínio das ferramentas tecnológicas, dos processos e fluxos que envolvem a dinâmica do curso e da área em que atua. Dessa forma, surge como espoco desse profissional a polivalência e a multifuncionalidade.

#### **4 TUTOR: IDENTIDADE, PERFIL E ATRIBUIÇÕES**

Outro aspecto problemático são os elementos discursivos sobre o papel e a identidade do tutor. Não existe muita clareza sobre qual seria a identidade e as atribuições desse profissional. Ele é um docente? Um técnico administrativo? Ou um profissional que agrupa as duas esferas? Esses elementos discursivos existem de modo difuso na cultura organizacional. Mesmo entre gestores e coordenadores dos cursos não há uma clareza nessa questão. E, considerando os aspectos já mencionados sobre pressões, cobranças e novas demandas, fica difícil imaginar que se forme uma identidade mais estável sobre esse profissional. Assim, podemos dizer que existe uma fluidez em relação ao que se espera do tutor. Essa identidade fluída seria coerente com as constantes demandas colocadas sobre esse profissional. Definir também pode ser limitar, e como os limites são sempre elásticos e transitórios, a identidade do tutor permanece um terreno movediço, uma área cinzenta sempre aberta a novas nuances, capaz de comportar novas exigências expectativas.

Considerado a conjuntura já descrita sobre novas demandas e as mudanças que as acompanham, evidencia-se uma relação assimétrica nos processos de gestão. A divisão social do trabalho lembra em muito a polarização entre os que pensam os processos e os que o executam. Uma relação que subestima o potencial de contribuição dos colaboradores, e, de modo singular, a contribuição que poderia vir dos tutores, profissionais intelectualizados e reflexivos.

É um aspecto importante a ser considerado, a assimetria relacional nas decisões operacionais. A relação de trabalho e o poder discricionário do empregador, na figura do gestor e dos mantenedores da IES privada, coloca como desafio estratégico tornar possível que colaboradores possam fazer uma mediação, negociação ou oferecer um contraponto às medidas a serem adotadas, em função de novas demandas, sem que isso lhes custe o emprego, ou que sofram represálias.

Considerando o quadro descrito, parece haver um ponto cego das instituições e nos parece, também dos gestores. A preocupação em manter os alunos nos cursos depende da qualidade dos mesmos, e essa qualidade precisa se traduzir em bons conteúdos, bom atendimento aos alunos e bons resultados nas avaliações do MEC. No entanto, como manter essa qualidade, que precisa se traduzir em permanência dos alunos, diminuição da evasão e crescimento no mercado? Talvez, ouvir os colaboradores, os tutores, traga possibilidades interessantes.

Como falar em qualidade, diante da visível desproporção entre o número de tutores e o de alunos

a serem atendidos? E ainda, se se coloca sobre os tutores progressivas exigências e novas tarefas a serem cumpridas? Talvez essa lógica, possa ser explicada, em parte, pela matemática simples do custo-benefício, o que reforça a contradição, qualidade x proporcionalidade.

## **5 ENTRE A INTENSIFICAÇÃO E AUTOINTENSIFICAÇÃO: ALGUMAS AMBIVALÊNCIAS**

Ainda a pouco tocamos na questão da crise econômica que boa parte do mundo está vivendo e que também vem afetando o Brasil, uma conjuntura agravada ainda mais pela crise política, diga-se de passagem. Fato é, que existe a percepção dessa crise, e seus efeitos sobre as IES.

Contudo, tal efeito tem tido implicações curiosas. A problemática está posta, e as IES percebem a seriedade do problema. Assim, fala-se da necessidade de um esforço conjunto de todos os colaboradores, no sentido de fazer bem seu trabalho e ajudar a intuição a manter seus resultados. Um discurso coerente, afinal, com a crise, as receitas tendem a diminuir o que fatalmente levará a dispensas. O curioso é o modo como esse discurso é absorvido por muitos tutores. Observou-se a formação de uma crença e de uma prática, e é nisso que reside o que chamamos de ambivalência. Por um lado, a necessidade contábil das empresas, de fazer mais com menos, tem sobrecarregado os colaboradores numa conjuntura de intensificação do trabalho. Por outro, a resposta da maioria dos colaboradores, o que inclui os tutores, tem sido a aceitação e incorporação das novas tarefas e atribuições. Mais que isso, existe a crença de que a possibilidade de perder o emprego poderia ser evitada, se o esforço for além do que se espera, em sua produtividade. Além das questões já mencionadas de sobrecarga e exigências, como se isso não fosse suficiente, alguns atuam de modo a provocar uma autointensificação do trabalho, isto é, se colocam na eminência de realizar em casa, ou em outros espaços, tarefas que deveriam ser feitas exclusivamente no espaço e no tempo de trabalho conforme o expediente. As implicações dessa prática ainda precisam ser mais bem pesquisadas, de modo a mensurar seus efeitos na vida pessoa dos trabalhadores

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao longo desse texto foi possível compreender que a expansão da EaD tem tido efeitos marcantes sobre a forma de organização do trabalho pedagógico nas instituições que atuam nesse segmento. Nosso intuito foi o de chamar a atenção para o vasto conjunto de profissionais que integram a produção e gestão do conhecimento como um negócio via oferta e administração de cursos a distância, e dentro dessa realidade, refletir sobre as condições de trabalho de um sujeito fundamental nesse processo, o tutor.

Por se tratar de uma área altamente competitiva - a EaD - se mostra um terreno fértil para reengenharias no processo produtivo de conteúdos, ferramentas e tecnologias. Dentro dessa complexa realidade, trouxemos algumas reflexões sobre o trabalho dos tutores, suas características e dinâmica funcional.

Chama atenção o fenômeno da intensificação do trabalho pelo qual vem passando esse profissional e sua resposta ambivalente num contexto de crise e desemprego, que leva a

autointensificar seu trabalho. Na prática, a autointensificação do trabalho se projeta no prolongamento da jornada de trabalho para além do expediente e do local de trabalho. Embora com carga-horária entre 20, 30 e 40 horas por semana, muitos tutores desconsideram as orientações que recebem por parte de seus superiores imediatos de não realizar tarefas fora do expediente e acabam levando trabalho para casa.

É importante registrar que não se trata de profissionais que são contratados para trabalhar em casa, ou que possuam um expediente híbrido, parte no trabalho, parte em casa. São colaboradores com carga horária integral fora de casa, a ser cumprida com aulas presenciais e no atendimento virtual de alunos, no espaço reservado para isso dentro da empresa.

As justificativas que se ouvem é “correria” e a “urgência” das tarefas que se acumulam e precisam ser realizadas. O que explicaria esse comportamento, se não a crença de que agindo assim, esse colaborador estaria demonstrando seu engajamento com a empresa da empresa? Uma proatividade extra que rompe com as relações usuais de trabalho, parece a resposta de alguns, frente ao medo do desemprego.

Em nossa pesquisa não avançamos para mensurar os efeitos dessa conjuntura na vida desses profissionais, ou seja, como essa situação de autointensificação do trabalho tem afetado sua vida relacional, social e familiar, logo são necessárias mais pesquisas; porém, o que existe de concreto é que as fronteiras entre o universo profissional e os universos pessoais e privados, estão se tornando fluídas e imbricadas.

Outra hipótese é de que a autointensificação possa ser uma resposta um tanto inconsciente ao discurso organizacional do engajamento dos colaboradores. É originária das forças armadas, do exército, a ideia de soldado engajado na corporação como aquele que se vincula de modo efetivo ao seu grupo, pelotão ou comando. No ambiente organizacional, um colaborador engajado, de alguma forma resgata a ideia de uma vinculação mais forte com a empresa, sua equipe, chefia ou líder.

Assim, parece-nos que alguns tutores e, mais especificamente, aqueles que acabam autointensificando seus trabalhos querem, com isso, mostrar que estão engajados. Como contrapartida esperam reconhecimento e preservação dos seus empregos. Trata-se de uma declaração de engajamento e de certa forma traduz a esperança de que esse comportamento, apesar de oficialmente não ser chancelado, é visto como comprometimento de quem “vestiu a camisa” da empresa.

## REFERÊNCIAS

APPLE, M. W. **Maestros y textos: una economia politica de las relaciones de clase y de sexo en educación**. Barcelona: Paidós, 1989.

ASSUNÇÃO, A. A. OLIVEIRA, D. A. Intensificação do trabalho e saúde dos Professores. **Educ. Soc.**, Campinas, vol 30, n. 107, p. 349-372, maio/ago. 2009 349 Disponível em Acesso em: 06/ maio / 2016.

DAL ROSSO, S. **Mais Trabalho! A intensidade do labor na sociedade contemporânea**. São Paulo : Boitempo, 2008.

DOURADO, L. F. Políticas e gestão da Educação Superior a distancia: novos marcos regulatórios? **Educação & Sociedade, Campinas**, v. 29, n. 104, especial, p. 891-917, out. 2008. Disponível em: . Acesso em: 03/ abr. 2016.

HARGREAVES, A. **Profesorado, cultura y postmodernidad: cambian los tiempos, cambia el profesorado**. Madrid: Morata, 1995.

LOPES, L. F. **Políticas de formação continuada a distância de professores no Estado do Paraná**. Curitiba: Universidade Tuiuti do Paraná, 2011. [Dissertação de Mestrado].

MINISTÉRIO DO TRABALHO E DO EMPREGO. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Disponível em: [Acesso em: 04/ abr. 2016](#).

NAUROSKI, E. **Trabalho docente e subjetividade: a condição dos professores temporários (PSS) no Paraná**. [Tese de Doutorado. Curitiba: UFPR, 2014.

[1] O GETES - Grupo de estudos e Pesquisa Trabalho, Educação e Sociedade foi criado em março de 2016 e desenvolve pesquisa na linha trabalho, educação e sociabilidade, tendo como principal objeto de estudo a pesquisa institucional voltada ao Centro Universitário Internacional UNINTER e a sua atuação em EaD. Nos últimos meses os pesquisadores têm realizado uma qualificação do campo, identificado os sujeitos da pesquisa e realizado algumas visitas de observação em Polos de Apoio Presencial. A pesquisa está em andamento e a previsão para sua conclusão é novembro de 2016.

[2] Conforme Alves (2009), o marco de referência oficial do início da EaD no Brasil é a instalação das escolas internacionais em 1904. Formalmente estruturada, a unidade de ensino era filial de uma organização norte-americana, que oferecia cursos por correspondência voltados para pessoas que buscavam empregos, sobretudo na área de comércio e serviços (LOPES, 2011, p.56).