

As Condições de Trabalho do Tutor Virtual

Julia Frascarelli Lucca
Instituto Federal de São Paulo
julialucca@ifsp.edu.br

Resumo

Este trabalho objetiva investigar e analisar as condições de trabalho do tutor virtual, o principal mediador do processo de ensino-aprendizagem na educação a distância. Trata-se de um estudo baseado em pesquisa bibliográfica de autores que realizaram estudos de caso analisando o trabalho do tutor virtual e em trabalho de campo com aplicação de um questionário com trinta tutores e ex-tutores. Foram observados e analisados casos de tutores de instituições públicas, do sistema UAB ou não, e de instituições privadas, que atuaram em cursos de diversas áreas do conhecimento. Os resultados obtidos demonstram que a expansão da EAD no Brasil não está proporcionando condições satisfatórias de trabalho aos tutores virtuais, já que muitos deles possuem baixas remunerações, jornadas de trabalho exaustivas e não possuem regulamentação de seus direitos. É preciso, portanto, que haja ações e políticas de valorização desse profissional da educação, com regulamentações e garantias de seus direitos trabalhistas.

Palavras chave: trabalho docente, ensino a distância, tutoria virtual.

Introdução

A modalidade de educação a distância (EAD), que está em crescente expansão dentro do país, estabelece uma nova forma de aprender, mas também uma nova forma de prática docente. A metodologia da EAD tem apresentado avanços significativos devido à inserção das tecnologias, o que tem facilitado a aprendizagem dos alunos a distância, porém há a necessidade da figura do mediador e esse papel é desempenhado pelos tutores. A tutoria na EAD tem a responsabilidade de mediar as situações de aprendizagem motivando os alunos a serem participantes ativos no processo de construção do conhecimento, pois o modelo de ensino é considerado mais flexível e dinâmico, já que “centraliza o processo de ensino - aprendizagem no aluno no qual o papel do tutor é de parceria, constituindo-se em estímulo para a aprendizagem e incentivo à reflexão” (BARBOSA; REZENDE, 2006, p. 478).

Dessa forma, o papel do tutor virtual no processo de ensino-aprendizagem a distância é fundamental. E, por essa razão, é necessário analisar e conhecer melhor as condições de trabalho às quais os tutores virtuais estão submetidos no Brasil, tanto na iniciativa privada, quanto na pública, tendo como seu principal fomentador o sistema UAB (Universidade Aberta do Brasil), criado em 2006, de responsabilidade do governo federal.

Assim, esse trabalho tem como objetivo investigar e analisar as condições de trabalho do tutor virtual de forma a estabelecer uma crítica construtiva que possa contribuir para a valorização desse profissional e para a melhoria de suas condições de trabalho.

Objetivos

Objetivo Geral

Investigar e analisar de forma crítica as condições de trabalho do tutor virtual dentro do sistema de ensino/aprendizagem na educação a distância.

Objetivos Específicos

1. Identificar e elencar as dificuldades vividas pelos tutores virtuais;
2. Investigar se há direitos trabalhistas para esses profissionais nos diferentes sistemas de tutoria em EAD;
3. Refletir de forma crítica sobre a condição de trabalho do tutor.

Metodologia

A fim de refletir sobre os conceitos e práticas dos sistemas de tutoria em cursos a distância no Brasil, foi realizada uma pesquisa bibliográfica. Além disso, com objetivo de verificar alguns pontos centrais em relação às condições de trabalho do tutor no ensino a distância, foi realizada uma pesquisa de campo, por meio de aplicação de um questionário online com 30 (trinta) tutores e ex-tutores. Esse questionário teve como focos temáticos: o contato tutor/aluno, a relação entre tutor/professor, os direitos trabalhistas, as formas de contrato etc. As questões do questionário foram as seguintes: Você foi tutor(a) por quanto tempo? A tutoria é (era) no sistema UAB? Qual é (era) a frequência com que você acessa(va) o ambiente virtual? Como é (era) sua forma de vínculo? Sua remuneração é (era) fixa ou é (era) condicionada a seu rendimento? Você acha que, nesse sistema em que trabalha(va), é possível conhecer os estudantes, saber quais são suas potencialidades e dificuldades? Qual é (era) a frequência com que interage(ia) com os estudantes? Qual é (era) sua jornada de trabalho semanal? Qual é (era) sua remuneração média mensal? Você acha que é (era) bem remunerado para a função que exerce(ia)? Qual era a sua escolaridade quando começou a atuar como tutor(a) online? Quais são (eram) os pontos positivos de seu trabalho? Quais são (eram) os negativos de seu trabalho? Você tem (tinha) outra forma de remuneração? Você acha se sente(ia) bem preparado para a função que exerce(ia)? Quais são (eram) os principais desafios ou pontos negativos do seu trabalho? A instituição de ensino é (era) pública ou privada? Caso queira, deixe um relato sobre sua experiência enquanto tutor(a) online.

Dessa forma, buscou-se verificar as semelhanças e diferenças entre os resultados obtidos pelos estudos de caso encontrados na pesquisa bibliográfica e aqueles obtidos através dos resultados dos questionários aplicados.

Pressupostos teóricos

De forma sintética, podemos dizer que o tutor virtual é aquele que (1) possibilita aos alunos a construção coletiva do conhecimento através da coautoria, estimulando o estudo e a pesquisa, (2) cria condições de estímulo e provocação, tendo em vista a participação do aluno e a sua própria construção do conhecimento, (3) incentiva e orienta os alunos para a aprendizagem cooperativa, e, finalmente, (4) acolhe os conhecimentos tácitos dos alunos, respeitando suas dificuldades iniciais e (5) amplia as possibilidades de aquisição de conhecimento (JARGER;

ACCORSSI, 2005). Dentre as competências necessárias para o tutor estão: (1) capacidade gerenciar equipes (2) habilidades de criar e manter o interesse do grupo, (3) habilidade gerencial para coordenar discussões e trabalhos em grupo e (4) promover um ambiente colaborativo (PRADO *et al.*, 2012).

Considerando as competências necessárias do tutor virtual nas dimensões técnica, gerencial, pedagógica (BERNARDINO, 2011) e sócio-afetiva (RAMOS, 2013) e seu papel relevante no processo de ensino-aprendizagem em EAD nos dias de hoje em que a comunicação entre educando e educador se dá de forma bidirecional através da interatividade, é necessário que as instituições de ensino valorizem este profissional. Entretanto, o que se vê, atualmente, é a falta de regulamentação dessa profissão e, em muitos casos, os tutores recebem uma bolsa ou salários muito aquém da formação e qualificação que possuem, principalmente, se forem consideradas as responsabilidades que possuem no processo de ensino-aprendizagem (SILVA; FIGUEIREDO, 2011).

Segundo Mancebo e Martins (2012, p.123), há a “situação de contratação de estagiários e bolsistas chamados a fazer um pouco de tudo, atividades que nem sempre têm relação com sua formação real, mas que substituem, efetivamente, a forma de trabalho que não se quer remunerar”. Esses novos profissionais foram chamados por Ursula Huws como *cybertariado* ou o proletário cibernético. Esse novo trabalhador tem como características a informatização, mas também a informalização, isto porque as relações de trabalho desse profissional e dos demais *cybertariado*, principalmente daqueles que são *home office*, é ainda precária, desprovida, em muitos casos, de direitos trabalhistas básicos. Conforme Neves e Figaldo, “inexistem ordenamentos jurídicos específicos que garantam a legitimidade da profissionalização do docente virtual” (NEVES; FIDALGO, 2008, p.5), já que, na maioria das vezes, a remuneração é feita em forma de bolsa, o que impede o estabelecimento de vínculo empregatício e, conseqüentemente, de direitos trabalhistas.

Além disso, a fragmentação da equipe de tutoria em professor-conteudista e tutor virtual faz com que o tutor virtual perca sua autonomia e se transforme apenas em um executor de tarefas que outro preparou, dando inclusive a sensação de que o trabalho do tutor é menos qualificado do que o do professor (NEVES; FIGALGO, 2008).

Silva (2011) analisa o modelo UAB de tutoria realizado nas IES públicas de Pernambuco, através de documentos oficiais que regulamentam a profissão do professor-tutor e observa que nesses documentos há a manutenção dessa estrutura hierárquica de docência. Ele analisa isso tendo em vista fatos como o pagamento de valores diferentes entre aqueles profissionais que produzem o material e aqueles que estão em contato direto com os ambientes virtuais de aprendizagem e com os alunos, sendo o pagamento desses últimos inferior ao dos primeiros.

Mill *et alli* (2008, p. 67) também identificam esse problema de hierarquização entre professores e tutores quando apontam que, muitas vezes, a tutoria é tratada como se fosse “uma função menos séria e importante em relação ao trabalho do professor, pois ela ‘não toma muito tempo’, é mal remunerada e ainda há menor cobrança por não exigir a presença do aluno”. Entretanto, ao contrário disso, o que se percebe pelos relatos de tutores virtuais é que essa função tem grande sobrecarga de trabalho, turmas com muitos alunos e demanda por conhecimentos e competências, como por exemplo, a familiaridade com as diferentes TICs, que muitos tutores ainda não dominam e não passam por capacitações em seus locais de trabalho. Essa característica do ensino a distância através de coletivo de trabalhadores com funções e formações diversas é denominada por Mill (2010) e Cesário e Mill (2014) como polidocência.

Para superar esse problema da hierarquização e divisão de trabalho nas equipes de EAD, Mill *et alli* defendem que seja “[...] necessário que as instituições formadoras ofereçam equipes interdisciplinares e multidisciplinares, onde se ultrapasse a concepção taylorista e seja possível que os profissionais trabalhem de forma coletiva” (MILL *et alli*, 2008, p. 68).

Mill *et alli* (2008) fazem uma análise do trabalho docente na educação a distância tendo como estudo de caso o Centro de Formação Continuada de Professores, o CEFOR PUC Minas, que atende os professores da Educação Básica de Ciências Humanas e Sociais através de cursos a distância. Nessa análise, os autores partem do pressuposto de que há precarização no trabalho docente devido à sobrecarga de atividades e à falta de regulamentação do trabalho. Os tutores virtuais, na maior parte das vezes, apresentam dificuldade de conciliar a tutoria com outros vínculos empregatícios, pois, normalmente, possuem dupla jornada, sobrando pouco tempo para se dedicarem à tutoria.

Os autores (MILL *et alli*, 2008, p.62-63) analisaram também o relato de participantes do “Seminário sobre Trabalho na Educação a distância”, realizado no Sindicato dos Professores do Estado de Minas Gerais em julho de 2007 e um dos pontos que nos chamou a atenção é que a ocorrência de dupla jornada de trabalho por parte dos tutores também reforça a precarização do trabalho nos aspectos pedagógicos, “pois muitos tutores são trabalhadores em outras atividades e utilizam o horário de trabalho para acompanhar os seus alunos da EAD”. Sendo assim, vê-se que a falta de regulamentação de horários pode prejudicar, também, o resultado do processo formativo do aluno.

Nos questionários aplicados, muitos tutores alegam que um dos pontos positivos da função de tutor virtual é a flexibilidade espaço-temporal. Entretanto, por ser uma categoria profissional sem regulamentação, esse discurso da flexibilidade pode ser um engodo, uma vez que segundo Mill *et alli* (2008, p. 67), observa-se a disseminação de uma concepção na qual esse trabalho “pode ser executado concomitantemente a outras atividades profissionais e que não demanda tanto esforço do trabalhador”. Esse discurso parece revelar a desvalorização deste profissional. O trabalho do tutor virtual tem, de fato, flexibilidade espaço-temporal ou mesmo autonomia de administração do seu tempo. O problema reside no fato de esse argumento ser utilizado para que se justifique a baixa remuneração, a precarização na forma de contrato, entre outros, mesmo porque a autonomia e a flexibilização não são tão reais quando se analisa os sistemas de controle do trabalho do tutor, como, por exemplo, através da visualização de mensagens, de acesso ao AVA, de exigência de cumprimento de prazos apertados para retorno de e-mails, *feedback* de tarefas, entre outros.

Resultados

Através da leitura de diversos textos de autores que pesquisaram as condições do trabalho do tutor virtual, verificou-se que é urgente a regulamentação da profissão deste educador, no sentido de valorizá-lo e de melhorar suas condições de trabalho, visto que diversos problemas enfrentados por esse profissional foram identificados, como: (1) remuneração incompatível com as competências e qualificações exigidas e tarefas que devem ser realizadas; (2) falta de legislação trabalhista que possa ampará-lo; (3) falta de representação por parte dos sindicatos; (4) falta de organização coletiva desses profissionais causada pelo isolamento em *home office*; (5) dificuldade de conciliar o tempo para o trabalho com o tempo para o descanso; (6) responsabilização financeira e estrutural por instrumentos e ferramentas de trabalho, tais como o mobiliário, o acesso à internet; (7) excesso de tarefas e atividades exigidas; (8) hierarquização dos membros da equipe; (9) remuneração e tratamento inferiores ao tutor

virtual se comparados aos dos demais membros da equipe, como os professores-conteudistas.

Após a análise dos resultados obtidos através dos questionários, foi possível perceber que o ato de responder a esse questionário foi também um ato de desabafo e de crítica às condições de trabalho as quais esses tutores estão ou foram submetidos. Muitos dos participantes escreveram, por livre e espontânea vontade, pequenos relatos sobre suas experiências e demonstraram bastante insatisfação com seu trabalho nos seguintes pontos: (1) remuneração; (2) dificuldade de conciliar as atividades; (3) instabilidade empregatícia; (4) hierarquização; (5) falta de autonomia, entre outros.

Sendo assim, o processo de desvalorização e, muitas vezes, de informalização do trabalho do tutor virtual se assemelha ao processo que vem ocorrendo com o surgimento de uma nova relação de trabalho, advinda da tecnologização da sociedade. Trata-se do surgimento do *cybertariado*, aquele profissional que possui as mesmas condições precárias do proletário comum, mas com a característica de trabalhar, em muitos casos, em casa, o que, apesar de não justificar, vem sendo usado como razão para que essa função possa ser considerada mais leve e mais flexível do que as demais. Os resultados obtidos mostraram que, na verdade, apesar dessa aparente flexibilidade de horários e autonomia do trabalho, o tutor virtual tem grande sobrecarga de tarefas e fica quase que à disposição de seus alunos e supervisores, pois não separa entre o horário de trabalho e horário de outras atividades. Além disso, a demanda por trabalho dos cursos de EAD se dá, normalmente, com mais intensidade aos finais de semana. Considerando que, hoje, é possível acessar aos AVAs, inclusive em aparelhos móveis, o tutor virtual tem o risco de ser tornar um trabalhador *full time*.

Na última década, diversos professores deixaram as salas de aulas físicas e migraram para os AVAs e há aqueles que, após concluir sua formação acadêmica, buscam oportunidade de trabalho nos cursos a distância sem jamais terem a experiência de aulas presenciais. Mas, quando comparadas, as condições de trabalho desses dois profissionais, é possível notar que há mais perdas aos tutores virtuais do que ganhos, principalmente, em relação aos direitos e seguranças trabalhistas.

O sistema UAB de ensino, gerenciado pelo governo federal, vem proporcionando formas de contrato e de trabalho extremamente precárias, já que os tutores virtuais são contratados enquanto bolsistas, com remuneração de aproximadamente um salário mínimo e nenhuma garantia de continuidade do trabalho, pois o pagamento é feito por disciplina tutorada, o que pode ocasionar em intervalos de trabalho sem remuneração alguma.

Apesar de este trabalho ter como objetivo fazer uma análise crítica das condições de trabalho do tutor virtual, também foram colhidos os pontos positivos apontados pelos participantes, como: relacionamento com estudantes; relacionamento com os demais membros da equipe e flexibilidade de horário, entre outros.

Em suma, a partir desse estudo, foi possível, na pesquisa de campo, as mesmas dificuldades e desafios dessa profissão que foram apontados pelos autores de referência. Assim, conclui-se que se faz necessário um reordenamento dessa categoria profissional no sentido de fornecer melhores condições de trabalho ao tutor virtual, além de uma remuneração compatível com sua função e qualificação.

Referências

BARBOSA, M. F. S. O.; REZENDE, F. A prática dos tutores em um programa de formação pedagógica a distância. **Interface** – Comunicação, Saúde, Educação, Botucatu, SP, v. 10, n.

20, p.473-86, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v10n20/14.pdf>>. Acesso em 14 abr. 2015.

BERNARDINO, H. S. A Tutoria na EAD: Os Papéis, as Competências e a Relevância do Tutor. **Revista Paidéi@**, UNIMES VIRTUAL, v. 2, n. 4, jul. 2011. Disponível em: <<http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br>>. Acesso em 01 ago. 2015.

CESÁRIO, P.; MILL, D. Contribuições da tutoria virtual para a aprendizagem da docência virtual. In: **Simpósio internacional de educação a distância – SIED**, São Carlos, SP, 2014. Disponível em <<http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/index.php/2014/article/view/830/348>> . Acesso em 01 de Ago. de 2015.

JAEGER, F. P.; ACCORSSI, A. Tutoria em educação a distância. In: **12º Congresso Internacional de Educação a Distância – ABED**. Florianópolis, SC, 2005, p. 1-7. Disponível em: <http://www.abed.org.br/site/pt/midioteca/textos_ead/700/2005/11/tutoria_em_educacao_a_distancia_> Acesso em 24 jul. 2015.

MANCEBO, D.; MARTINS, T. B. Expansão do ensino a distância: pressupostos para sua análise e marcos regulatórios. In: MANCEBO, D.; SILVA JR, J. dos R.(Orgs.). **Trabalho Docente e Expansão da Educação Superior Brasileira**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2012.

MILL, D.; SANTIAGO, C.; VIANA, I. Trabalho docente na educação a distância: condições de trabalho e implicações trabalhistas. **Revista Extra-Classe**, Belo Horizonte, MG, n. 1, v. 1, p. 53-73, fev. 2008, 2008. Disponível em: <<http://www.sinprominas.org.br/imagensDin/arquivos/341.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2014.

MILL, D. Sobre o conceito de polidocência ou sobre a natureza do processo de trabalho pedagógico na Educação a Distância. In: MILL, D.; RIBEIRO, L. R. C.; OLIVEIRA, M. R. G. (orgs) **Polidocência na Educação a Distância: múltiplos enfoques**. EdUFSCar: São Carlos, 2010.

NEVES, I. de S. V.; FIDALGO, S. F. Docente virtual na educação a distância: condições de trabalho na rede privada de ensino. **SENEPT**, 2008. Disponível em: <http://www.senept.cefetmg.br/galerias/Arquivos_senept/anais/quarta_tema3/QuartaTema3Arquivo7.pdf>. Acesso em 15 abr. 2015.

PRADO, C. *et alli*. Espaço Virtual de um grupo de pesquisa: o olhar dos tutores. **Revista Escola de Enfermagem**, USP [online], vol. 46, n.1, pp. 246-251, 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342012000100033>>. Acesso em 01 ago. de 2015.

RAMOS, M. da S. Qualidade da tutoria e a formação do tutor: os efeitos desses aspectos em cursos a distância. **X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância**, Belém do Pará, ESUD, 2013. Disponível em: <<http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/poster/AT1/112988.pdf>>. Acesso em 01 ago. 2015.

SILVA, C. G.; FIGUEIREDO, V. F. A importância do tutor para a aprendizagem no ensino a distância. **Revista Paidéi@**, v. 2, n. 4, 2011. Disponível em: <[http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path\[\]=201&path\[\]=176](http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path[]=201&path[]=176)>. Acesso em 30 abr. 2015.

SILVA, J. S. da. O trabalho do professor-tutor nos cursos a distância: um olhar sobre a regulamentação e a organização do trabalho docente em algumas IES públicas de Pernambuco. In: **XVII Congresso Internacional ABED de Educação a Distância**. Manaus/AM. 2011. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/184.pdf>>. Acesso em 17 abr. 2015.