

VIVÊNCIAS DE TUTORES *ON-LINE* NA MODALIDADE DE ENSINO A DISTÂNCIA EM CURSOS DE NÍVEL SUPERIOR

DOI: 10.48075/ri.v27i2.34866

Josiane Cristina de Avila¹
Maria do Carmo Fernandez Lourenço Haddad²
Fernanda Santiago Santos Mendonça³
Cibele Cristina Tramontini Fugant⁴
Samira Faye Kfouri da Silva⁵

RESUMO: O estudo analisou as vivências de tutores *on-line* no ensino a distância (EaD) em cursos superiores. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva exploratória de abordagem quantitativa e qualitativa. Foram analisadas 230 respostas coletadas por um instrumento semiestruturado, elaborado no Google Docs e aplicado de abril a junho de 2023 por meio de redes sociais e abordagens pessoais. Os dados foram tabulados no Microsoft Excel® e processados no software IBM SPSS versão 27. Entre as facilidades apontadas, destacam-se a flexibilidade de horário, economia em despesas diversas, autonomia na interação com alunos e a possibilidade de atuar na área acadêmica. Como dificuldades, mencionaram a falta de comunicação com docentes, excesso de alunos por tutor, dificuldade em separar trabalho e vida doméstica, e problemas com sistemas operacionais lentos. Os participantes sugeriram melhorias como maior interação com os professores, tutoria totalmente remota, capacitações específicas para uso das plataformas, redução do número de alunos por tutor e ajuda de custo para internet. Ressalta-se a importância de abordagens pedagógicas inovadoras, programas de capacitação periódicos e políticas institucionais que valorizem os tutores *on-line*, fortalecendo o ensino a distância.

Palavras-chave: Tutores *on-line*; Ensino Superior; Educação a Distância.

FACILITIES AND DIFFICULTIES EXPERIENCED BY ONLINE TUTORS IN THE DISTANCE LEARNING MODE IN HIGHER LEVEL COURSES

ABSTRACT: The study analyzed the experiences of online tutors in distance learning (DE) in higher education courses. To this end, quantitative and qualitative descriptive exploratory study was carried out. We analyzed 230 responses collected through a semi-structured instrument, prepared in Google Docs and applied from April to June 2023 through social networks and personal approaches. The data

¹ Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Paraná E-mail: josy_avila@hotmail.com.

² Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Paraná E-mail: carmohaddad@gmail.com.

³ Universidade Estadual de Maringá, Maringá, Paraná. E-mail: fer.saude1@gmail.com.

⁴ Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Paraná. E-mail: cibeletec@uel.br.

⁵ Universidade Pitágoras Unopar Anhanguera, Londrina, Paraná. E-mail: samira.kfouri@cogna.com.br.

was tabulated in Microsoft Excel® and processed in IBM SPSS software version 27. Among the facilities mentioned were flexible working hours, savings on various expenses, autonomy in interacting with students and the possibility of working in the academic field. As difficulties, they mentioned the lack of communication with teachers, too many students per tutor, difficulty in separating work and home life, and problems with slow operating systems. The participants suggested improvements such as greater interaction with teachers, totally remote tutoring, specific training for using the platforms, reducing the number of students per tutor and internet allowance. The importance of innovative pedagogical approaches, periodic training programs and institutional policies that value online tutors, strengthening distance learning, is highlighted.

Keywords: Online tutors; Higher education; Distance Education.

INTRODUÇÃO

A modalidade do ensino a distância (EaD), é quando o professor e o aluno estão sintonizados em localidades diferentes através de uma plataforma virtual. O estudo a distância pode ser de forma síncrona, quando as aulas são realizadas ao mesmo tempo, ou assíncronas, quando as aulas são gravadas e inseridas em uma plataforma virtual onde os alunos poderão assistir posteriormente (Saraiva *et al.*, 2021). Um dos principais atores desse processo de ensino aprendizagem é o tutor *on-line*.

Para os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, versão preliminar (Brasil, 2007), a tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico. Sendo a principal atribuição do tutor o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão, por telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico da instituição de ensino. O tutor *on-line* tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, realizar processos avaliativos de ensino-aprendizagem, juntamente com os docentes da disciplina (Saraiva *et al.*, 2021).

No Brasil, de acordo com Mattar *et al.* (2020), para o desenvolvimento da educação a distância é necessário, além dos professores que atuam no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), a presença de tutores nos polos educacionais, bem como o de tutores a distância que atuam nos AVA. Esses dois tipos de tutores atuam com as tecnologias educacionais ao mesmo tempo, pois necessitam de sincronia em suas ações, bem como de habilidades pedagógica e tecnológica.

O tutor *on-line*, como será denominado neste estudo, deve apresentar flexibilidade no atendimento, sempre se colocando à disposição do aluno, auxiliando-o nas dúvidas e

sempre ir além de um fornecimento de conteúdo. Destaca-se que esse profissional deve estimular a participação do aluno em fóruns, *chats* e demais ferramentas que o AVA adota, bem como fornecer um ambiente semelhante a sala de aula presencial, onde os alunos se sintam próximos aos professores e tutores (Alves; Terçariol; Ikeshoji, 2020).

Almeida (2003) descreve o tutor como um docente formador, que tem ao mesmo tempo os papéis de mediador, moderador, observador e articulador, cuja principal função é orientar o aprendizado do aluno. Na mesma direção, a autora destaca que a melhor nomenclatura deve ser “professor tutor”, devido à função de docente que exerce esse indivíduo no ambiente virtual, uma vez que o que se espera é que ele acompanhe o processo de aprendizagem e oriente os alunos.

A modalidade EaD é, atualmente, muito adotada nas instituições de ensino, acompanhando e desenvolvendo cursos em diversas áreas de ensino. A partir do EaD, um professor ministra o conteúdo, por meio de aulas ao vivo ou videoaulas gravadas de acordo com a disciplina. Dependendo do curso, devem ocorrer provas, atividades, aulas em laboratórios sendo presenciais na instituição. Mas, há em alguns cursos e instituições que as avaliações poderão ser a distância, com flexibilidade de horários, sendo realizados em uma plataforma *on-line* (Abreu; Novaes; Zarro, 2020).

A realização deste estudo é justificada pela escassez de literatura sobre as experiências dos tutores *on-line* no ensino a distância em nível superior, conforme identificado em uma revisão integrativa realizada em maio de 2023, que encontrou apenas dois estudos relevantes, um brasileiro e outro africano. Ressalta-se, ainda, a relevância do tutor *on-line* no processo formativo dos alunos, evidenciando a necessidade de compreender seu perfil, formação e as competências essenciais para o desempenho dessa função. Nesse contexto, o objetivo do estudo é analisar as vivências de tutores *on-line* em cursos de ensino a distância no nível superior.

METODOLOGIA

Estudo descritivo exploratório fundamentado na abordagem quantitativa-qualitativa, realizado entre os meses de abril a junho de 2023, com tutores *online* de cursos superiores. Para buscar os participantes foi enviado um convite via mídias sociais, em *websites* de referência da área, aplicativos de mensagens de grupos de pesquisa, redes sociais de

tutores na modalidade de ensino a distância e da rede de apoio do Núcleo de estudo e pesquisa em gerenciamento de serviços de enfermagem (NEPGESE).

Para a população de estudo, considerou-se amostra infinita, a fórmula utilizada foi: Em que, “n” é o tamanho da amostra, “z²” = Abscissa da curva normal (nível de confiança); “σ²” = variância da população; “E²” erro amostral (margem de erro). Foi adotado o nível de confiança de 95%. Dessa forma, a amostra foi de 333 tutores *on-line*. Devido a dificuldade em atingir a amostra desejada (333), foi necessário convidar pessoalmente os tutores *on-line* de uma instituição privada situada na cidade onde o estudo foi realizado.

Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário semiestruturado disponibilizado por meio de um link no Google Formulários. Inicialmente, foi apresentada uma explicação sobre o objetivo do estudo, seguida dos critérios de inclusão: ser tutor *on-line* na modalidade de ensino a distância há pelo menos seis meses, estar em exercício profissional ativo em um curso de nível superior e participar voluntariamente. Após essa introdução, o participante era direcionado ao convite para participação na pesquisa, que continha novamente o objetivo do estudo, uma explicação resumida da metodologia e o acesso ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, disponível para download.

Primeiramente, foi realizado um teste piloto do instrumento de coleta de dados (Araújo; Gouveia, 2018), para uma amostra de dez participantes, atuantes na educação a distância. O teste piloto foi realizado para avaliar o instrumento de coleta dos dados elaborado pela autora, para verificar se as informações inseridas representavam a vivência dos tutores *on-line*. Houve sugestões de reformulações no instrumento, como: acrescentar na última alternativa de resposta “não se aplica” nas perguntas, quantos filhos moram em sua residência? Qual carga horária de trabalho semanal? E houve a sugestão de acrescentar mais uma pergunta aberta: Como tutor *on-line* no ensino a distância, o que poderia melhorar no seu trabalho? Após a finalização desta etapa, o instrumento passou por uma nova apreciação, obtendo-se a Versão Final.

Os dados foram inicialmente tabulados em uma planilha do Microsoft Excel® para uma triagem e categorização preliminares. A análise dos dados foi realizada utilizando o software IBM SPSS versão 27. Foram empregadas técnicas de análise de conteúdo para identificar temas recorrentes, padrões e discrepâncias nas respostas dos tutores *on-line*. O processo de análise foi interativo, permitindo que os resultados emergentes orientassem as fases subsequentes da investigação.

As variáveis populacionais investigadas foram: idade, sexo, religião, cor da pele, situação conjugal, ter filho(s), número de filho(s), idade do(s) filho(s) e morar com o(s) filho(s), escolaridade, renda familiar mensal e quantas pessoas são dependentes desta renda. Foram investigadas as seguintes variáveis ocupacionais: categoria profissional, ocupação, tipo de rede de ensino onde trabalhava, carga horária semanal, tipo de regime, curso(s) de graduação que atuava, turno do trabalho, quanto tempo nesta ocupação de tutor na modalidade de ensino a distância, se possuíam outro vínculo empregatício, quantos e há quanto tempo encontrava-se com mais de um vínculo empregatício e qual a carga horária semanal, se estava estudando e qual o turno do estudo, finalizando com três perguntas abertas sobre as facilidades e dificuldades vivenciadas como tutor *on-line* no ensino a distância e como tutor *on-line* no ensino a distância, o que poderia melhorar no seu trabalho?

O Projeto de pesquisa foi submetido para apreciação do Comitê de Ética, nº parecer CAAE 64646522.1.0000.5231, obedecendo as orientações da Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde/MS e sob as orientações do Ofício Circular nº 2 de 2021 no qual refere-se sobre o processo em pesquisa no ambiente virtual.

RESULTADOS

Dos 333 participantes da pesquisa, 230 foram considerados válidos para a pesquisa, assim a média ($DP \pm 8,6$) de idade dos participantes foi de 39,4 anos, apresentando o mínimo de 22 anos e idade máxima de 67 anos, com uma amplitude etária de 45 anos. Aplicou-se a regra de *Sturges* aos dados e chegou-se ao número de nove faixas etárias, como a amplitude foi de 45, as faixas etárias foram de cinco anos.

A predominância do sexo na coleta de dados foi feminino (153 respostas, 65,5%). A maioria dos tutores *on-line* era do Estado do Paraná (61,7%) e São Paulo com 17,8%. Os demais estados apresentam uma representação menor: Minas Gerais (3,5% e 0,9% para diferentes grafias), Rio de Janeiro (4,8%), Santa Catarina (3,0%), Ceará (1,7%), Pernambuco e Rio Grande do Sul (ambos com 1,3%). Alagoas, Amazonas, Bahia, Espírito Santo e Rondônia com uma representatividade menor, cada um com menos de 1% dos participantes. Há ainda dois participantes (0,9%) que indicaram atuar em todo o Brasil (Tabela 1).

Tabela 1- Distribuição de frequências de variáveis sociodemográficas de tutores *on-line* na modalidade de Ensino a Distância. Londrina/PR, Brasil, 2023.

Variáveis	n (%)
-----------	-------

Sexo	
Feminino	153 (66,5)
Masculino	77 (33,5)
UF do participante	
Paraná	143 (62,2)
São Paulo	42 (18,3)
Rio de Janeiro	11 (4,8)
Minas Gerais	9 (3,9)
Ceará	4 (1,7)
Santa Catarina	7 (3,0)
Pernambuco	3 (1,3)
Rio Grande do Sul	3 (1,3)
Alagoas	2 (0,9)
Bahia	2 (0,9)
Amazonas	1 (0,4)
Espírito Santo	1 (0,4)
Rondônia	1 (0,4)
Outros países	1 (0,4)

n: frequência absoluta; %: frequência percentual

Fonte: Os autores (2023).

Em relação à religião, a maioria dos participantes (82,2%) afirmaram possuir alguma religião, sendo que 46,5% católicos e 26,1% evangélicos. Uma menor proporção pertencia a religiões espíritas (6,1%) e de matriz africana (1,7%), enquanto 17,8% dos participantes afirmaram não possuir religião. Quanto à etnicidade, a maioria dos participantes se identificou como branca (73,0%), seguida por parda (17,8%) e preta (7,0%). Uma pequena porcentagem se denominou como amarela (2,2%).

Quanto ao estado civil foi observado que a maioria (61,7%) se declarou casada ou em união estável, ficando os solteiros em segundo lugar com 25,2%, 11,7% eram separados ou divorciados e apenas 1,3% viúvos. Dentre os respondentes 52,2% referiram não ter filhos e 47,8% tinham filhos, dentre os que tinham filhos foi observado que a maioria (23,5%) tinha um filho, seguido daqueles que tinham dois filhos (15,2%) e três filhos (4,3%).

Entre os que têm filhos, a maioria possui um filho (21,7%) ou dois filhos (18,7%), e uma menor proporção possui três filhos (7,4%). Quando questionados sobre quantos filhos residem com eles, a maior parte dos participantes (57,0%) indicou que a questão não se aplica, possivelmente porque não têm filhos. Entre os que têm filhos vivendo com eles, a maioria possui um filho (23,5%) ou dois filhos (15,2%), e uma pequena porcentagem possui três filhos (4,3%).

O conjunto de dados também forneceram informações sobre a área de formação, o nível de escolaridade e as condições financeiras dos tutores *on-line*. A Tabela 2 apresenta as distribuições de frequências das variáveis relacionadas a formação e renda. Com relação a área de formação foi observado que a maioria dos respondentes eram da área da saúde (44,3%), atuavam como tutores de ensino a distância (64,8%), tinham pós-graduação *Lato sensu* completa (61,7%), percebiam renda maior que cinco salários-mínimos atuais (referência 2023 - R\$ 1.300,00) (44,3%) e duas pessoas dependia desta renda (34,8%).

Tabela 2 - Formação, atuação e renda dos Tutores *on-line*. Londrina/PR, Brasil, 2023.

Variáveis	n (%)
Área de formação	
Área tecnológica	11 (4,8)
Ciência humanas	85 (37,0)
Ciências biológicas	3 (1,3)
Ciências da saúde	102 (44,3)
Ciências exatas e da terra	17 (7,4)
Engenharias	12 (5,2)
Maior nível de escolaridade atual	
Doutorado completo	8 (3,5)
Doutorado incompleto	22 (9,6)
Mestrado completo	44 (19,1)
Mestrado incompleto	12 (5,2)
<i>Lato sensu</i> completa	142 (61,7)
<i>Lato sensu</i> incompleta	1 (0,4)
Graduação	1 (0,4)
Renda mensal	
> que 5 salários-mínimos	102 (44,3)
3 a 4 salários-mínimos	100 (43,5)
1 a 2 salários-mínimos	28 (12,2)
Pessoas dependentes da renda	
1	67 (29,1)
2	80 (34,8)
3	41 (17,8)
4	29 (12,6)
5	11 (4,8)
6	1 (0,4)
8	1 (0,4)

n: frequência absoluta; **%:** frequência percentual

Fonte: Os autores (2023).

Em termos de renda mensal, os participantes relataram receber mais de cinco salários-mínimos (44,3%) e entre três e quatro salários-mínimos (43,5%). Uma menor

porcentagem de participantes recebia entre um e dois salários-mínimos (12,2%). Por fim, em relação ao número de pessoas dependentes da renda do participante, a maior parte tem dois dependentes (34,8%), seguida por aqueles com apenas um dependente (29,1%). Menor proporção de participantes tem três (17,8%) ou quatro dependentes (12,6%), e um número muito pequeno de participantes tem cinco (4,8%) ou mais dependentes.

Em relação ao tipo de instituição, a grande maioria trabalhava em instituições privadas, representando 83,5% da amostra, enquanto 16,5% estavam empregados em instituições públicas. Quanto ao tipo de contrato de trabalho, a maioria dos participantes tinha um contrato regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), compreendendo 84,3% da amostra. Outros tipos de contrato incluíam credenciamento ou trabalho autônomo (11,3%), bolsistas (3,0%), estatutários ou concursados (0,9%) e sócio proprietário (0,4%).

Em relação ao turno de trabalho, a maior parte trabalhava à tarde e à noite (27,8%), seguida por aqueles que trabalhavam de manhã e tarde (22,6%) e apenas pela manhã (22,2%). Uma menor proporção trabalhava apenas à noite (11,3%), em turno integral (7,8%) ou apenas à tarde (3,9%). Além disso, alguns têm horários de trabalho flexíveis (2,6%) ou trabalhavam tanto pela manhã quanto à noite (1,7%). A carga horária semanal dos participantes foi em média de 41 h/semanais ($DP \pm 8,5$). O mínimo foi de 12 horas e o máximo de 70 h/semanais, havendo uma amplitude de 58 h/semanais.

O tempo de trabalho (em meses) foi em média ($DP \pm 42,3$), de 50,5 meses, o mínimo de dois meses e o máximo de 216 meses, com uma amplitude de 214 meses. Avaliou-se que os participantes possuíam outros vínculos de trabalho, sendo observado que 50,4% possuíam mais de um vínculo de trabalho. A maioria que possuíam outros vínculos tinha um vínculo adicional (35,2%), seguido daqueles que possuíam dois vínculos adicionais (11,7%), 3,5% possuíam três ou mais vínculos empregatícios e 49,6% possuíam apenas um vínculo de trabalho.

Foi avaliado o tempo em que o participante possuía mais de um vínculo empregatícios, sendo observado que tinha um segundo vínculo em média ($DP \pm 73,6$) a 40,7 meses, com mediana de zero meses, amplitude de 528 meses, com mínimo de zero e máximo de 528 meses. Os participantes foram interrogados em relação ao fato de estarem estudando na atualidade. Verificou-se que 57,8% estudavam atualmente, sendo que a maioria estudava no turno noturno (16,5%).

No que se refere ao horário dos estudos, 47,0% dos participantes marcaram a opção “Não se aplica”, provavelmente por não estarem estudando atualmente. Entre aqueles que

estavam estudando, o horário noturno foi o mais comum, com 16,5% dos entrevistados, seguido por ensino a distância com 16,1%. Os horários matutino e vespertino foram menos comuns, com 7,8% e 5,7%, respectivamente. Uma pequena proporção de participantes estudava nos finais de semana ou em horário integral, cada um com cerca de 3,4% e 3,5%, respectivamente.

Diante das perguntas abertas, foram questionados aos tutores *on-line* quais as facilidades encontradas nas atividades realizadas como tutor *on-line* no ensino a distância, encontrando-se várias respostas como em outras despesas, carga horária de trabalho, autonomia na interação com os alunos, e exercer sua profissão na área acadêmica.

[...] A flexibilidade de trabalho, principalmente por atingir um número elevado de alunos e por permitir trabalhar de qualquer lugar [...] (T.5)

[...] quando realizado em *home office*, a maior facilidade é a flexibilidade e liberdade de poder trabalhar em casa, sem deslocamento ou gastos com traslado [...] (T.7)

[...]Flexibilidade de horário, economia de tempo e dinheiro, acesso a conteúdo diversificado, autonomia e independência, adaptação em novas tecnologias, mesma qualidade de um curso presencial para quem se aplica[...] (T.9)

[...]Flexibilidade, atuar na área de formação, poder participar dos processos acadêmicos dos alunos, horário de trabalho que permite realizar outras coisas durante o dia[...] (T11).

As dificuldades encontradas nas atividades realizadas como tutor *on-line* no ensino a distância, foram relatadas pelos participantes, a falta de comunicação entre a tutoria e os docentes das disciplinas, números elevados de alunos em suas plataformas para correções de atividades e responder dúvidas, divisão entre trabalho e afazeres domésticos, o sistema operacional é lento e a falta de empatia dos alunos aos tutores *on-line*.

[...] Falta de comunicação entre tutoria – docentes [...] (T.3)

[...] Quantidade elevada de aluno, indisponibilidade de sistema [...] ocasionais lentidões no sistema. (T.3)

Acúmulo de tarefas. Nem sempre familiares entendem que o trabalho em *home office* exige concentração e silêncio[...] (T.6)

[...] A falta de educação e falta de empatia por parte de alguns alunos[...] (T.1)

Sobre o que poderiam melhorar em seu trabalho, os tutores *on-line* relataram que a função de tutoria poderia ser 100% *home-office*, pois algumas instituições ainda trabalham na modalidade presencial, mas capacitações específicas da plataforma virtual, reduzir a demanda de alunos por tutor, pois assim melhora o atendimento ao aluno, ajuda de custo no pagamento da *internet* residencial, mais interação do tutor *on-line* com o professor conteudista.

[...]Voltar a ser 100% *home office* [...] (T.1).

[...]mais capacitações específicas, as que fornecem são muito superficiais (T.2).

[...] se a demanda for mais baixa, é possível melhorar o atendimento e qualidade do ensino ao aluno, assim como permitir uma comunicação efetiva e assertiva com os alunos (T.3).

[...] A empresa poderia investir na qualidade da internet da residência dos tutores [...] Interação entre tutor *online* e professor conteudista [...] (T.4).

DISCUSSÃO

O estudo se propôs a investigar as facilidades e as dificuldades de tutores *on-line* em cursos superiores, com foco em variáveis sociodemográficas, formação, atuação e renda, entre outras. A análise dos resultados fornece *insights* importantes que merecem uma discussão detalhada.

A educação a distância permite o ensino em cenários diferentes, atendendo a necessidade de busca por formações educacionais. Portanto, para que este o modelo de EaD possa ser considerado eficiente, torna-se fundamental os conteúdos expostos serem de qualidade e o estabelecimento de um ambiente de ensino ativo que permita a interação entre os participantes (Tavares *et al.*, 2018).

A pesquisa revelou uma predominância de tutores do sexo feminino, de acordo com Lemos, Barbosa e Monzato (2021), observa-se que as mulheres são sobrecarregadas em trabalhos *home office*, por cuidar da casa, dos filhos e se preocuparem com o trabalho, na maioria das vezes mostram-se incapazes de atender todas as demandas de uma só vez.

Apesar da sobrecarga de trabalho, apontaram como um aspecto positivo o trabalho *on-line*, por permitir mais proximidade com os filhos, maridos e por terem mais tempo para suas atividades físicas e de lazer.

Powell (2020), destaca que no trabalho *home office*, a divisão de trabalho entre mulher e o homem, faz com que as mulheres sejam as maiores responsáveis dos afazeres domésticos, aumentando o conflito entre a família e o trabalho.

Os filhos exigem mais atenção dos pais enquanto estão trabalhando *home office*, mas certamente o trabalho da mulher é o que será interrompido ou adiado para dar o suporte aos filhos.

A formação na área da saúde foi a mais frequente entre os participantes deste estudo, abrangendo 44,3% dos participantes. Este dado ressalta a importância dos cursos na modalidade remota na formação em saúde, de acordo com a autora Pessôa (2023), para ter uma boa formação a distância em cursos na área da saúde, a instituição deverá possuir

recursos de tecnologias, professores preparados, estrutura física de laboratórios para realização de aulas práticas, laboratório de anatomia, fisiologia, entre outras, as instituições de ensino podem possuir os laboratórios, bem como ter parcerias com hospitais que tenham laboratórios.

No que tange à renda, 44,3% dos tutores recebem mais de cinco salários-mínimos, e a maior parte tem duas pessoas dependentes de sua renda (34,8%). Diante deste assunto, os autores Dias, Santos Neta e Martins (2017), corroboram que muitos tutores exercem esta ocupação por complementação de renda, entretanto observa-se que o tutor é um profissional primordial na formação dos alunos, intermediando e se comunicando com os alunos e com os docentes das disciplinas, portanto trata-se de uma atividade que demanda muito tempo para ser considerada ocupação de completação salarial, devendo ser considerada uma profissão mesmo.

As práticas pedagógicas, desempenhadas pelos tutores *on line* no seu processo seu trabalho está subdividida em Gestão do tempo, Gestão do ensino e da aprendizagem e Gestão burocrática das atividades pedagógicas. Na subcategoria Gestão do tempo, destaca-se a preocupação do tutor com o tempo, desafios dos tutores no desenvolvimento da sua prática pedagógica, como o excesso de tarefas, na correção dos trabalhos acadêmicos e, ao mesmo tempo, atender com qualidade a elevada demanda de dúvidas dos alunos.

Na subcategoria de Gestão do ensino e da aprendizagem, inclui-se as características dos projetos pedagógicos das instituições, com destaque para as estratégicas para o ensinar e o aprender, assim como as interações entre alunos e tutores, momentos nos quais identifica-se a exigência de trabalhos mais qualificados, acrescidos das normas acadêmicas e científicas. Na subcategoria de Gestão burocrática das atividades pedagógicas, destaca-se os trabalhos burocráticos, como tarefas solitárias e implícitas em relação aos discentes, como, por exemplo, escrita de relatório de avaliação dos alunos, relatório de bolsista, leituras de textos, leituras dos documentos de estágios e pesquisas para sugestão de leituras, entre outras (Kenski, 2013).

Uma comunicação efetiva não depende somente dos recursos tecnológicos que estão sendo utilizados, mas também, do conteúdo da mensagem, um assunto coerente e um canal que garanta com que o aluno irá visualizar e interagir com o tutor *on-line* (BASTOS; Guimarães, 2003).

O uso das ferramentas de comunicação oferecidas pelas plataformas virtuais de aprendizagem, abrem caminhos para a empatia, o respeito pela pessoa do aluno, o

conhecimento do conteúdo, a cordialidade, a capacidade para gerenciar os conflitos, no qual as mensagens devem ser objetivas e claras, aproximando-se do aluno (MILL et al., 2009).

Para Ribas (2010) a interatividade é considerada uma ponte entre o diálogo, considerado de grande importância no ensino a distância e na aprendizagem. O grau destas interações varia muito dependendo da função no ensino a distância. A distância deverá ter diálogo e uma linguagem apropriada. Para esta superação, a reflexão sobre a pedagogia de Paulo Freire torna-se essencial, analisando se sua prática vem ao encontro do conceito de educação dialógica proposto pelo educador, refletindo sobre a educação dialógica à distância (Freire, 2014).

Há estudantes pouco autônomos e com deficiências na formação básica que apresentam dificuldades no manuseio de determinadas ferramentas tecnológicas, o que torna o ambiente digital às vezes confuso e desagradável (Moran, 2015), corroborando com os resultados deste estudo, onde os entrevistados relataram, a falta de empatia e excesso de mensagens com dúvidas em relação ao portal.

Entre os motivos de evasão houve muita concordância de que causas financeiras e de pouca disponibilidade de tempo são motivos que levam o estudante a abandonar os cursos. Contudo, uma parcela considerável dos que participaram da pesquisa opinaram que a evasão não é um problema para os alunos de cursos regulamentados totalmente à distância, pois eles sempre podem retornar (Associação brasileira de educação a distância, 2017).

As instituições devem fornecer meios de minimizar as dificuldades dos tutores *on-line* em *home office*, oferecendo serviços de apoio psicológicos e físicos aos que precisam. É de grande relevância compreender, que além de suas capacidades profissionais há um indivíduo que precisa de cuidados com relação à sua saúde ergonômicas e psicossociais que os atingem nesta ocupação (Araripe et al., 2020).

Um dos desafios apontados na literatura sobre os tutores *on-line* é a qualificação coletiva destes tutores, pois eles relataram dificuldades em sinergia, solidariedade, imagem operativa coletiva e aprendizagem. Pelo fato de estarem dispersos temporal e espacialmente, ocorre menor interação entre eles, diminuindo as trocas de saberes e dificuldades entre os educadores. Os tutores deverão ter consciência que necessitam de troca de experiências, necessitam de estratégias para se comunicar com seus colegas virtuais (Mill et al., 2009).

Independente de incertezas e dificuldades que possam surgir relacionadas ao uso das novas tecnologias, principalmente do Ensino a Distância, cabe as instituições de ensino superior às atribuições específicas de cada cargo ou ocupação do tutor *on-line*. Lévy (2000)

sugere que, antes de tudo, se compreenda e acompanhe os movimentos dessa tendência, devendo ser feito com dedicação e responsabilidade.

A limitação encontrada neste estudo foi atingir a quantidade de tutores *on-line* atuando em cursos de graduação ministrado remotamente, limitando à população do estudo, reduzindo a quantidade dos participantes de acordo com o cálculo amostral. Outra limitação está relacionada com a falta de pesquisas com o mesmo objetivo deste estudo e com a mesma população alvo, influenciando no aprofundamento da discussão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo revelou a necessidade de desenvolver programas de capacitação específicos, focados no aprimoramento das competências pedagógicas e tecnológicas desses profissionais. Além disso, a melhoria na comunicação entre tutor-aluno, especialmente no suporte a estudantes em fases iniciais, garante uma experiência de ensino mais efetiva e personalizada.

Além disso, valorizar a ocupação dos tutores *on-line* é fundamental para atrair e reter profissionais qualificados, promovendo maior dedicação e contribuindo significativamente para a formação dos estudantes. Também é necessário fomentar pesquisas sobre o ensino a distância, a fim de desconstruir estereótipos e evidenciar que, com o comprometimento dos atores envolvidos, é possível alcançar uma formação de qualidade mesmo em ambientes remotos. Dessa forma, o ensino a distância pode ser reconhecido como uma modalidade de aprendizado acessível, inclusiva e transformadora.

REFERÊNCIAS

ABREU, E. T.; NOVAES, M. A.; ZARRO, M. I. M.; FREITAS, V.G.G. Desafios na formação de professores para atuação na EAD. *Revista Científica de Educação a Distância*, v. 12, n. 21, 2020. p. 27-49.

ALMEIDA, M. E. B.. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 29, 3003. p. 327-340.

ALVES, J. M.; TERÇARIOL, A. A. L.; IKESHOJI, E. A. B. A tutoria na Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (EJUD2): percepções de um tutor. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, Araraquara, v. 15, n. 4, 2020. p. 1769-1785.

ARARIPE, F. A. A. L.; NASCIMENTO, R. V.; PANTOJA, L. D. M.; PAIXÃO, G. C. Aspectos ergonômicos e distanciamento social enfrentados por docentes de graduações a distância

durante a pandemia . *Revista Docência do Ensino Superior*. Belo Horizonte, v. 10, p. 1–19, 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED). Censo EAD.BR 2016: Relatório analítico da aprendizagem à distância no Brasil. Curitiba: InterSaberes, 2017.

ARAÚJO, A.; GOUVEIA, L. B.. Pressupostos sobre a pesquisa científica e os testes piloto. TRS: Tecnologia Redes e Sociedade, Relatório Interno n. 02/2018, Portugal, 2018.

BASTOS, M. A.R.; GUIMARÃES, E. M. P.. Educação a distância na área da enfermagem: relato de uma experiência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 11, 2003. p. 685-691.

BRASIL. Ministério da Educação. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Referenciais de qualidade em EaD. Brasília: Ministério da Educação, 2007.

DIAS, B. O.S.V.; SANTOS NETA, M.C.; MARTINS, P. L. Tutor: um profissional em formação. In: Coloquio Internacional de Gestão Universitária, 17., 2017. *Anais [...]*. Mar del Plata (AR), 2017.

FREIRE, Paulo. *Educação e mudança*. São Paulo: Paz e terra, 2014.

KENSKI, V. M.. Avaliação e acompanhamento da aprendizagem em ambientes virtuais a distância. In: MILL, D.; PIMENTEL, N.. *Educação a distância: desafios contemporâneos*. São Carlos: EdUFSCar, 2013. p. 59-68.

LEMOS, A. H. C.; BARBOSA, A. O.; MONZATO, P. P.. Mulheres em home office durante a pandemia da covid-19 e as configurações do conflito trabalho-família. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 60, 2021. p. 388-399.

LÉVY, P.. A revolução contemporânea em matéria de comunicação. In: MARTINS, F.. M.; SILVA, J. M. *Para navegar no século XXI: tecnologias do imaginário e cibercultura*. Porto Alegre: Edipucrs/Sulina, 2000.

MATTAR, J., RODRIGUES, L. M. M., CZESZAK, W., & GRACIANI, J. Competências e funções dos tutores online em educação a distância. *Educação Em Revista*, 36, e217439, . 2020.

MILL, D.; LIMA, D.A; LIMA, V.S. TANCREDI, R.M.S.P. O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância: o tutor e sua importância nesse processo. *Cadernos da Pedagogia*, São Carlos, v. 2, n. 4, 2009.

MORAN, J. M. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. Campinas: Papirus, 2007.

PESSÔA, J. M. S. Cursos de saúde em modalidade à distância: uma preocupação constante. *RECIMA21-Revista Científica Multidisciplinar*, Jundiaí, v. 4, n. 3, p. e432890-e432890, 2023.

POWELL, G. N. Work-family lockdown: implications for a post-pandemic research agenda. *Gender in Management*, v. 35, n. 7/8, p. 639 646, 2020.

RIBAS, I. C. Em geral, Educação Continuada. Paulo Freire e a EaD: uma relação próxima e possível. In: CIAED-Congresso Internacional ABED de EAD, 16, 2010, Foz do Iguaçu. Anais [...]. ABED: Foz do Iguaçu (PR), 2010.

SARAIVA, A. K. DE M., MACEDO, C. M., LEONELLO, V. M., & OLIVEIRA, M. A. DE C. A expansão dos cursos de graduação em Enfermagem: cenário, interesses e desafios do ensino a distância. *Revista Da Escola De Enfermagem Da USP*, 55, e03784, 2021.

TAVARES, A. P.C. Análise das publicações nacionais sobre educação a distância em enfermagem: revisão integrativa. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 71, n. 1, p. 214-222, 2018.

Recebido em 02 de fevereiro de 2025.

Aprovado em 5 de setembro de 2025.

