

A VISÃO DE UM COORDENADOR DE UM CURSO A DISTÂNCIA

Santa Cruz do Sul, 05/2010

Daniela Bagatini

Departamento de Informática – Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC)
bagatini@unisc.br

Simone Pradella

Departamento de Letras – Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC)
simonepr@unisc.br

Categoria E - Gerenciamento e Logística

Setor Educacional 3 - Educação Universitária

Natureza B - Descrição de Projeto em Andamento

Classe 2 – Relatos de Experiência Inovadora

RESUMO

O presente artigo insere-se na perspectiva de perscrutar o universo de um curso de Pós-Graduação Lato Sensu na modalidade a distância, do ponto de vista da coordenação de curso. Para tanto, será apresentado o curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão por Processos de Negócios da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), a partir do trabalho desenvolvido pela coordenação de curso, da concepção a definição das características inerentes ao sucesso deste projeto, buscando evidências no diferencial competitivo, formação de currículo e integração das unidades curriculares e professores.

Palavras-chave: Pós-Graduação, Coordenação, Currículo

1- Introdução

Na educação a distância (EAD) muito se discute sobre orientação aos professores quanto ao uso das tecnologias, elaboração de curso *online* e produção de bons materiais [11], perspectiva, que do ponto de vista de nós coordenadores, diz respeito a aspectos ligados à operação da EAD. Fala-se sobre as vantagens, dentre elas a opção do estudante para a escolha do local e horário de estudos, ou ainda, o fato desse poder estudar, apesar da distância física de sua casa à instituição de ensino [8], perspectiva esta que nos remete a uma visão de aprendizagem aberta e flexível. Debate-se sobre orientações de tempo e comprometimento, relação entre o trio professor-tutoria-aluno, avaliação, abandono e evasão [1], que remete a aspectos gerenciais.

Também discutimos sobre o perfil do aluno virtual, perspectiva do ponto de vista da aprendizagem [9]. Lê-se sobre propostas centrado no aluno, este como sendo o foco do processo, e como atender as reais necessidades do mesmo. Quanto a essa questão, “focar no aluno”, ao abordar o tema educação a distância, não se pode mais furtar de observar que o que podemos proporcionar ao estudante é a motivação ao seu desenvolvimento, que no caso da EAD, trata-se de um processo de aprendizado autodirigido.

As estratégias utilizadas na EAD, conforme [3], *“procuram tornar os alunos mais autônomos, maduros e sempre prontos a aprender, contudo, os ambientes devem prover as tecnologias e as facilidades para a implementação da interação, que visa viabilizar o processo de ensino-aprendizagem”*. No entanto, não apenas o ambiente é responsável pela interatividade, mas os atores que fazem parte desse cenário que objetiva a construção do conhecimento.

Segundo [9], *“uma boa aprendizagem online envolve três constructos teóricos... o professor oferece o conteúdo, pedagogicamente falando, pelo qual os alunos possam explorar o território do curso e, espera-se, aplicar o que aprenderam em suas vidas”*. Dentre os constructos apresentados por [9], vários trabalhos existentes exploram o perfil professor e o perfil aluno. Embora a questão “metodologia e modelo” de um curso também seja um tema de

discussão, pouco se dá atenção ao curso como um “organismo vivo”, que tem seu processo de desenvolvimento dependente de um currículo sustentável, integrado e com objetivos.

As competências de um curso também são peças chave para o bom desenvolvimento de todos envolvidos no processo de EAD. A questão que apresentamos aqui é: “será que nosso curso realmente atende a uma necessidade?”. Para respondê-la, enquanto coordenação de curso, não somente devemos nos preocupar em definir práticas de ensino e materiais que serão utilizados. É preciso, antes de mais nada, compreender qual o nosso real objetivo ao ofertarmos um curso EAD: queremos disseminar conhecimentos? podemos atender um carência real? queremos oferecer algo diferenciado?

Dentro desse contexto, insere-se o presente artigo, na perspectiva de perscrutar o universo de um curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* a distância. Para tanto, será apresentado o curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão por Processos de Negócios da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC) a partir do trabalho desenvolvido pela coordenação de curso, da concepção a definição das características inerentes ao sucesso deste projeto, buscando evidências no diferencial competitivo, concepção de currículo e integração das unidades curriculares e professores (também distantes fisicamente).

2- O curso e sua concepção

É cada vez maior o número de empresas que buscam, através da gestão por processos, obter uma visão abrangente e transparente de seu negócio de forma a facilitar e agilizar as decisões. Segundo [5] “... *Só haverá sentido em investir-se em qualquer tecnologia se soubermos porque e para que iremos utilizá-la*” e “... *Para dar significado aos grandes investimentos feitos em tecnologia da informação por qualquer tipo de organização só há uma forma: por meio de organização e melhoria de processos de negócio com base em uma metodologia, qualquer que seja ela*”.

A necessidade de um novo perfil e um novo papel executivo, o de gestor de processos, aumenta conforme as empresas adotam a gestão por processos. Assim, abrem-se novas oportunidades para profissionais das áreas afins.

A concepção do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão por Processos de Negócios tem origem nas práticas de trabalho da coordenação e nos alertas como feito por Cruz, sobre as exigências de qualificação profissional na área. Observamos que as empresas buscam, cada vez mais, por profissionais que tenham visão estratégica, foco no negócio da organização e um bom relacionamento com as tecnologias da informação. Então, nosso objetivo foi o de conceber um projeto que pudesse atender esta necessidade.

No entanto, identificamos que esta carência ultrapassava a demanda por profissionais na região de Santa Cruz do Sul, atingindo a regiões mais longínquas. Em contato com outras regiões e participantes de encontros e congressos da área de gestão por processos, percebemos a possibilidade de compartilhar nossas experiências, mas nossa questão maior era: como operacionalizar este projeto provendo todos os cantos do Brasil?

Antes de qualquer coisa, acreditamos que “estar junto” é algo que vai além da situação física em que as pessoas se colocam, é este também o perfil/pensamento do profissional/gestor de processos. Nesse sentido, assumimos que nosso compromisso era o de facilitar a caminhada no processo de aprendizagem e, o espaço físico, significava apenas um meio secundário.

Por isso, buscamos na AEAD UNISC o pilar para sustentar nosso projeto e a oportunidade de fornecer acessibilidade a informações e conhecimentos de qualidade, sem limitações de espaço e tempo. Surge, assim, o projeto do curso na modalidade EAD, alinhado com as áreas de conhecimento do BPM CBOK® da ABPMP (*Association of Business Process Management Professionals*) [4]. O curso de Especialização em Gestão por Processos de Negócios da Universidade de Santa Cruz do Sul (Unisc) é a primeira iniciativa de uma especialização a distância na área.

Desta forma, o projeto do curso procura proporcionar ao estudante o desenvolvimento de habilidades e competências para a condução de projetos voltados à gestão por processos, auxiliando suas organizações a identificar, melhorar, inovar e gerenciar processos de negócio. Para isso, o estudante trabalha com aspectos ligados a estratégias e a estruturas empresariais, à gestão de pessoas no processo de mudança, ao gerenciamento do projeto, à modelagem e à automação de processos.

O curso é direcionado a profissionais interessados em empreender projetos ligados à implantação da Gestão por Processos, que desejam debater e descobrir como a gestão e a automação de processos podem agregar real valor aos negócios da empresa, tais como [2]:

- Profissionais que desenvolvem projetos relacionados à modelagem de processos, contemplando a identificação, mapeamento, análise e redesenho;
- Profissionais que buscam alinhar a TI à visão de negócios;
- Demais profissionais que desejam aprimorar conceitos e práticas na área de processos de negócios.

3- A organização do currículo e dos professores

A Especialização em Gestão por Processos de Negócios da UNISC iniciou em outubro de 2009 com alunos de várias regiões do Brasil. Além disso, a turma criou uma grande rede de relacionamento de profissionais interessados em compartilhar experiências na área. *"Tenho certeza de que as organizações podem ganhar muito conhecendo e gerindo melhor seus processos, e vejo no curso de Gestão por Processos de Negócios uma boa oportunidade para obter o conhecimento necessário"*, diz o aluno Carlos em um dos fóruns do curso. O Carlos, em seu comentário, realizado nos primeiros dias de aula, apresenta a razão pela qual nos dedicamos durante a concepção deste projeto: permitir a disseminação do conhecimento.

Antes de conhecer o Carlos e outros estudantes, nossa maior preocupação era como atender suas necessidades, ou seja, sabendo do caráter prático e aplicado, de que forma poderíamos fazer com que o curso

realmente agregasse valor ao nosso estudante. Além das discussões sobre tipos de materiais e recursos a serem usados na sala virtual (metodologia), tínhamos dois grandes desafios a serem vencidos: como organizar o currículo de forma a contemplar a prática a distância? como integrar disciplinas e professores que fisicamente também estão distantes?

Explicaremos melhor nosso dilema. Nosso currículo deveria ter uma natureza bastante prática, como deve ser todo curso de especialização, adicionando a isso a própria área de gestão de processos exige a execução do que é idealizado, o exercício. Para atender esta característica indispensável, todas as disciplinas possuem uma videoaula (Figura 1), onde o professor demonstra casos e situações reais e, ao estudante, é solicitada a contextualização desses casos dentro de suas empresas. Mas tais casos não podem ser estanques, ou seja, deve fluir entre as disciplinas para que o nosso aluno possa perceber como as diferentes unidades curriculares se complementam e, a partir deste sentido e significado dado aos casos apresentados, conduzirmos nosso aluno ao processo de apropriação de competências.

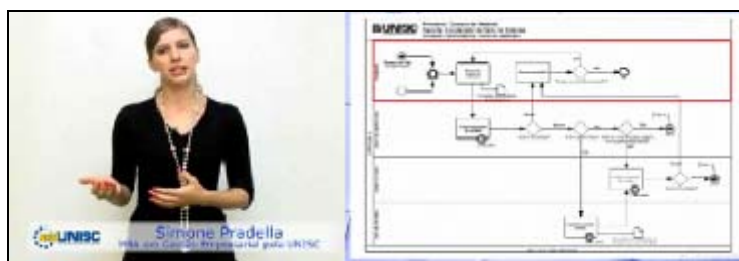


Figura 1. Videoaula expondo uma situação real

Todas as disciplinas partem do mesmo pressuposto: promover uma educação que responda aos desafios da complexidade do mundo real. Para atingir este objetivo, é necessário que o currículo apresente uma relação forte entre as disciplinas, de complementaridade. Por outro lado, para cultivar este objetivo, a interação entre os professores é essencial. Mas se alinhar unidades curriculares de forma que proporcionem significação aos estudantes virtuais é um desafio, nosso segundo passo era ainda maior, professores, autores de suas disciplinas, também estão distantes fisicamente.

Talvez seja esta uma das mais fascinantes atribuições de um coordenador, a de co-participante de todo o processo que envolve promover educação, o articulador e o orientador, do que ainda está por iniciar. Cabe ao coordenador não só manter o curso, mas zelar por todo um trabalho que envolve alunos, professores e instituição. Nossa visão é de que a coordenação deve prover uma rede de informação, que funcione desde o planejamento do docente.

Assim, iniciamos o processo de aprendizagem por nós professores. De forma colaborativa idealizamos um projeto que compartilha um objetivo comum, e antes mesmo da interação com nossos alunos, era nosso dever promover a relação afetiva com o curso. O trabalho do coordenador se dá com os professores e alunos e não sobre eles.

Concluimos que dentre nossas atividades de coordenação deveríamos dar atenção especial as seguintes responsabilidades:

- Colaborar e cooperar. Trabalhar em parceria com os nossos professores e motivando-os. Se eles possuem alguma dúvida ou aflição, entramos em contato (por mais simples que possam parecer para uns, para outros pode ser decisivo), compartilhamos nossas vivências, fazemos a intermediação entre o grupo.
- Fazer as conexões interdisciplinares. Com o objetivo de construir proposição dialógica que promova interface entre as necessidades dos estudantes neste processo de qualificação do Curso. Trabalhamos com projetos que se prolongam por várias disciplinas, em um processo de desenvolvimento construtivo.
- Indicar caminhos. Como conhecemos o curso em sua totalidade, informamos sobre o perfil dos nossos estudantes e sua evolução e direcionamos as atividades (Tabela 1).

Primeiro mês de aula	Boa tarde, professores! Gostaríamos de apresentar o perfil da nossa turma de Gestão por Processos Negócios, desta forma enviamos o arquivo "Fórum Apresentações e Expectativas". Também segue o primeiro fórum da disciplina de Gestão por Processos, arquivo "Fórum_Semana3", referente à gestão funcional x gestão por processos. Assim vocês poderão identificar a vivência dos nossos alunos....
Quarto mês de aula, após o período de férias	Olá pessoal! Os nossos alunos retornaram às aulas com toda energia, nossa sala virtual está "bombando" :-). Segue o fórum que ocorreu na primeira semana da disciplina de Gestão de Pessoas no Processo de Mudança Organizacional. Bom, entro em contato por causa do nosso cronograma. Relembro nossas datas para entrega final dos roteiros....

Tabela 1. Emails de acompanhamento e orientação aos professores sobre o perfil da turma

- Proporcionar espaço de trocas entre o grupo (Figura 2) e orientar aos alunos quanto ao seu curso (Figura 3).



Figura 2. Centro Virtual de Convivência



Figura 3. Orientações da Coordenação

Desta forma, nosso curso procura proporcionar aos participantes o desenvolvimento das seguintes competências:

- Pensar estrategicamente o uso da gestão por processos;
- Estruturar projetos e conduzi-los;
- Aprender os fundamentos da modelagem de processos, entendendo como fazer para documentar, entender, organizar e melhorar;
- Definir os objetivos, metas e os indicadores de desempenho para os processos;
- Identificar as diversas soluções de TI para a melhoria dos processos;

- Preparar as pessoas para a gestão da mudança;
- Substituir o enfoque vertical e departamentalizado por uma visão horizontal.

Segundo [7], *"o professor é incentivado a tornar-se um animador da inteligência coletiva de seus grupos de alunos em vez de um fornecedor direto de conhecimentos"*. Traçando um paralelo, nós coordenadores, desempenhamos papel similar, só que na perspectiva de um processo mais amplo, fazendo tudo funcionar, como um regente de uma bela orquestra.

4. Conclusão

Conforme [7], *"Quando olhamos para nossa experiência de alunos em sala de aula, um bom curso é aquele que nos empolga, nos surpreende, nos faz pensar, nos envolve ativamente, traz contribuições significativas e nos põe em contato com pessoas, experiências e ideias interessantes"*.

Um bom curso se faz com alunos motivados, interessados em aprender e a compartilhar. Um bom curso se faz com professores inovadores, comprometidos e dispostos a investir em um espaço de aprendizado dialógico, formando um espaço colaborativo, em que os aspectos da interatividade são reforçados e a autonomia valorizada [10]. Mas, sem sombra de dúvida, um bom curso, presencial ou a distância, depende, em primeiro lugar, das relações que se estabelece, que são proporcionadas por seus coordenadores.

De acordo com [7], *"um bom curso de educação a distância procura ter um planejamento bem elaborado, mas sem rigidez excessiva. Permite menos improvisações do que uma aula presencial, mas também deve evitar a execução totalmente hermética, sem possibilidade de mudanças, sem prever a interação dos alunos"*.

Buscamos com o projeto da Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão por Processos de Negócios equilibrar o planejamento e a flexibilidade. Adaptamos-nos às necessidades dos alunos e procuramos dar significação ao trabalho desenvolvido. As práticas são possíveis apesar da distância, seja entre professores e alunos ou entre professores e professores.

Como educadores, percebemos a competência como um processo e não como um fim, trata-se de algo dinâmico e em eterna construção e reconstrução. É baseado neste olhar que concebemos este projeto do curso de especialização, procurando contemplar uma série de habilidades requeridas para o exercício de uma determinada função, com vistas a um claro desempenho em situação de trabalho, a competência profissional.

Referências

- [1] AbraEAD. Pesquisa com as instituições de ensino. 2008
- [2] BAGATINI, Daniela; PRADELLA, Simone. O sucesso da Especialização em Gestão por Processos de Negócios da Unisc apoiado pela ABPMP Brasil. Disponível em www.documentmanagement.com, acesso em maio de 2010.
- [3] BELLONI, Maria L. Educação a Distância. 3 ed, São Paulo, 2003.
- [4] BPM CBOK®, Guide to the Business Process Management Common Body of Knowledge, versão 2.0. Disponível em: www.abpmp.org. 2009.
- [5] CRUZ, Tadeu. Sistemas, Métodos & Processos – Estudo Integrado das Novas Tecnologias da Informação e Introdução à Gerência do Conteúdo e do Conhecimento. São Paulo: Atlas, 2002.
- [6] LEVY, Pierre. Cibercultura. Rio de Janeiro, 1999.
- [7] MORAN, José Manuel, MASETTO, Marcos & BEHRENS, Marilda. Novas tecnologias e mediação pedagógica. 3 ed. Campinas: Papirus, 2001. www.eca.usp.br/prof/moran/textosead.htm
- [8] NUNES, Ivônio B. A história da EAD no mundo. In: Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.
- [9] PALLOF, Rena M.; PRATT, Keith (trad. Vinícius Fugueira). O Aluno Virtual. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- [10] TAVARES, Valéria R. C. O ambiente inovador da EaD como agente de mudanças e transformações das práticas pedagógicas. Publicado na Revista Eletrônica SEED MEC, 2006.
- [11] VAZ, Maria Fernanda R. Os padrões internacionais para a construção de material educativo on-line. In: Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.