

ACOMPANHAMENTO TUTORIAL: UM ESTUDO DE CASO NA PUC MINAS VIRTUAL

Belo Horizonte, 02/2012

Categoria: Gerenciamento e Logística

Setor educacional: Educação Universitária

Área de pesquisa: Desenvolvimento profissional e apoio ao corpo docente

Natureza do trabalho: relatório de pesquisa

Classe: investigação científica

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo apresentar um estudo de caso fundamentado na experiência da equipe de acompanhamento tutorial da PUC Minas Virtual (PMV), e nas práticas adotadas pela equipe para acompanhar as atividades realizadas pelos tutores. O estudo pode agregar informações e dados importantes à área em estudo, uma vez que, pela pesquisa bibliográfica realizada, foram encontrados poucos trabalhos acadêmicos específicos sobre o acompanhamento tutorial. Entre as muitas atividades desenvolvidas pela equipe de acompanhamento tutorial, por uma restrição de espaço, optou-se por abordar a planilha de acompanhamento e o portfólio do tutor, bem como a recepção de novos tutores na instituição. A metodologia utilizada é a do estudo de caso.

Palavras-chaves: acompanhamento tutorial; supervisão tutorial; desempenho tutorial.

1. Introdução

A forma como as pessoas aprendem está sendo revolucionada pela tecnologia: professores agora são desafiados a adaptar suas estratégias de ensino para o uso da tecnologia e a manterem-se eficientes nesse novo ambiente educacional^[1]. Diante desse cenário, preenchido pelas demandas por um sistema de ensino superior de qualidade e um crescente e diversificado grupo de estudantes, com necessidades heterogêneas^[2], observa-se um grande interesse pelo papel do tutor na educação a distância.

A natureza do apoio do tutor aos alunos irá variar de acordo com o curso e com a instituição de ensino, mas, de forma geral, observa-se que há competências comuns. Spector e Bawane (2009)^[3], a partir de uma revisão bibliográfica sobre competências e papéis dos tutores, perceberam que é exigido deles um conjunto de habilidades diversas, sendo que o grau de utilização está ligado ao contexto ou ao papel que precisam realizar, e também ao tipo de recurso e apoio disponíveis para tal^[2]. Nesse sentido, os autores elaboraram uma lista integrada de papéis e competências do tutor^[3] (quadro 1).

<p>1. Profissional:</p> <p>a) Cumprir com padrões éticos e legais. b) Comunicar-se efetivamente. c) Esforçar-se para atualizar o conhecimento. d) Demonstrar comprometimento e atitude favoráveis.</p>	<p>2. Pedagógico:</p> <p>a) Estabelecer estratégias didáticas. b) Desenvolver recursos apropriados de aprendizagem. c) Implementar estratégias de ensino. d) Facilitar a participação dos estudantes. e) Sustentar a motivação dos estudantes.</p>
<p>3. Social:</p> <p>a) Manter um ambiente de aprendizagem cordial. b) Resolver os possíveis conflitos de forma amigável. c) Abster-se de comportamentos indesejáveis. d) Promover a interatividade dentro do grupo.</p>	<p>4. Tecnólogo:</p> <p>a) Avaliar os vários recursos tecnológicos. b) Selecionar o recurso apropriado para o aprendizado. c) Desenvolver diferentes recursos de aprendizagem. d) Sugerir fontes de pesquisa para os estudantes (provedor de recursos).</p>
<p>5. Administrador:</p> <p>a) Gerenciar o tempo e o curso. b) Demonstrar qualidades de liderança. c) Estabelecer regras e regulamentos.</p>	<p>6. Avaliador:</p> <p>a) Monitorar o progresso individual e coletivo. b) Avaliar o desempenho individual e coletivo. Avaliar o curso e o programa.</p>
<p>7. Conselheiro:</p> <p>a) Sugerir medidas para melhorar o desempenho do aluno. b) Prover orientação baseada nas necessidades dos estudantes.</p>	<p>8. Pesquisador:</p> <p>a) Conduzir pesquisas no ambiente das aulas. b) Interpretar e integrar achados da pesquisa na docência.</p>

Quadro 1: Lista de papéis e competências dos tutores online
Fonte: adaptado de Spector e Bawane (2009).

Nesse contexto, o presente artigo tem como objetivo apresentar um estudo de caso com base nas experiências da equipe de Acompanhamento Tutorial (AT) da PUC Minas Virtual (PMV), bem como nas práticas adotadas por esta equipe para acompanhar as atividades realizadas pelos tutores. O trabalho se mostra importante para agregar informações e dados à área em estudo, uma vez que foram encontrados poucos trabalhos acadêmicos específicos na área de acompanhamento tutorial.

1. Metodologia

O presente estudo pode ser caracterizado como exploratório, visto que tem por finalidade ampliar o conhecimento e identificar resultados de pesquisas sobre o acompanhamento tutorial e as suas particularidades. Com o intuito de fornecer fundamentação teórica, inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica e um estudo em trabalhos recentemente publicados sobre as teorias afins a esta proposta, incluindo revisões bibliográficas de publicações internacionais e nacionais relevantes para a sua construção. O trabalho é também caracterizado como estudo de caso, uma vez que foi elaborado com base nas experiências da equipe de AT da PUC Minas Virtual.

2. PUC Minas Virtual

A PMV foi criada como uma diretoria extensa à Reitoria da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais no ano 2000. Atualmente, a PMV conta com 96 tutores integrados aos cursos de graduação à distância (Administração, Gestão Pública e Ciências Contábeis), às disciplinas (isoladas), ofertadas na modalidade à distância, mas que são pertencentes aos cursos de graduação presencial, e aos cursos de pós-graduação em diferentes áreas de formação.

De forma a aprimorar o trabalho desenvolvido pelos tutores, a instituição criou uma equipe voltada exclusivamente para estes profissionais. A equipe de AT possui caráter administrativo e pedagógico, auxiliando os tutores

nessas duas frentes. As atividades de cunho administrativo estão basicamente relacionadas a aspectos de alocação nas estações de trabalho, formalização do horário de trabalho, atualização das fichas cadastrais, dentre outras. Já aquelas de cunho pedagógico, englobam a capacitação pedagógica inicial, a elaboração de encontros de formação continuada, o auxílio na resolução de dúvidas relacionadas às tarefas, o acompanhamento das disciplinas, entre outras.

Cabe ressaltar que parte dos tutores contratados pela PMV trabalha em regime *home-office*, realizando suas atividades em suas residências. Para que o tutor seja liberado para trabalhar nessa condição, são levados em consideração o tempo de vínculo do tutor (mínimo de 6 meses) com a instituição, a avaliação realizada pela equipe de AT e o parecer da coordenação responsável pela disciplina/curso a distância. Desta forma, a equipe acompanha todos os tutores, independente de sua condição de trabalho, focando sempre na melhoria contínua das atividades ligadas ao atendimento do aluno.

2.1. Capacitação e formação tutorial

A equipe de AT é responsável pela recepção dos tutores novatos na PMV. Eles precisam passar por duas capacitações: a primeira diz respeito à capacitação tecnológica, isto é, ao *software* utilizado pela instituição; já a segunda está ligada à capacitação pedagógica, propriamente dita. Esta última é realizada pela equipe de AT e é neste momento que são apresentados os principais elementos que devem ser levados em consideração no relacionamento com o aluno. Todos os pontos abordados nessa capacitação, tais como sua aplicação e pertinência, são posteriormente avaliados pela equipe de forma a melhorar continuamente o nível de atendimento aos alunos e a orientar os tutores no caminho dessa melhoria.

Para a realização da capacitação pedagógica foi elaborado um documento específico, uma espécie de manual, onde constam todos os aspectos pertinentes à lógica de atendimento da PMV, e que é constantemente atualizado a partir das avaliações realizadas pela equipe de AT. Além de apresentar a estrutura organizacional da PMV, são discutidos pontos como

interação e mediação do conhecimento, dicas para um bom atendimento e modelos de abordagens que podem ser utilizados pelo novato até que ele tenha segurança e crie sua própria forma de se relacionar com os alunos.

A PMV oferece, semestralmente, o curso de Formação Inicial de Tutores para os tutores novatos. Sua função é a de capacitar (da forma mais completa possível), os tutores que estão iniciando suas atividades na PMV. Nesse curso, alguns dos temas tratados na Capacitação Pedagógica são abordados de forma aprofundada, além de outros pontos pertinentes ao desenvolvimento das atividades tutoriais. O curso é realizado totalmente à distância pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem (doravante AVA) e tem duração aproximada de dois meses. Além dos conhecimentos teóricos trabalhados, destaca-se a experiência do tutor como aluno. Isso faz com que ele consiga compreender melhor as perspectivas e os sentimentos dos alunos, propiciando um atendimento mais humanizado e condizente com as expectativas daqueles aos quais atendem.

Além da Capacitação Pedagógica e do curso de Formação Inicial, duas vezes por semestre, são oferecidos encontros de formação continuada. Esses encontros têm o objetivo de fornecer recursos para os tutores realizarem seu trabalho e também de sanar problemas elencados pela equipe de AT. Os encontros de formação continuada são elaborados com base nos materiais colhidos no AVA e, além de haver um tema foco, norteador do evento, o encontro possibilita ainda, a troca de experiências entre os tutores, o que acaba enriquecendo-lhes o trabalho e otimizando o processo de atendimento ao aluno.

2.2. Planilha de Acompanhamento Tutorial e Portfólio do Tutor

Tendo completado um ano de atuação, o AT levou alguns meses no delineamento das atividades e tarefas a serem desenvolvidas por sua equipe, e, até hoje, seu plano de ação sofre modificações. Inicialmente focou-se no acompanhamento do tutor em si, em detrimento do andamento das disciplinas. Nessa primeira tentativa, foi elaborada uma planilha em Excel onde constavam diversas informações pertinentes ao trabalho do tutor, tais quais: (a) o tempo de resposta ao correio eletrônico (leitura e análise individual, com prazo

máximo de 48 horas para resposta); (b) a completude da mensagem presente no corpo do email que é remetido, que deve abranger, além de uma linguagem clara e coerente, informações como: a acolhida inicial, o conteúdo propriamente dito, a chamada para novas interações e a despedida; (c) o tempo de correção das atividades; (d) a presença de comentários no momento da correção das atividades; (e) a presença, ou não, de ocorrências de ordem administrativa; (f) a participação nos encontros *online*; e (g) a participação nos fóruns de discussão.

Inicialmente, a planilha era preenchida por dois dos integrantes da equipe, sem divisão de trabalho formal entre eles. Nessa rotina, ambos completavam a planilha no ponto em que o outro havia parado. Posteriormente, para que essa análise fosse realizada de forma mais ágil, passou-se a separar os tutores em dois grupos, o que gerou uma divisão mais pertinente do trabalho. Além disso, tal ação permitiu o melhor conhecimento dos tutores e de suas características particulares, o que auxiliou de forma significativa, o trabalho da equipe de AT.

Nesse modelo, os dados colhidos no ambiente virtual eram analisados quantitativamente: quantos correios haviam sido respondidos após o prazo de 48 horas e quantos contavam com respostas adequadas; quantas atividades ainda estavam em aberto sem correção; de quantos encontros *online* o tutor havia participado, assim como o número de alunos que tiveram suas atividades comentadas de forma completa. Todos os correios trocados entre o tutor e o aluno eram lidos e avaliados segundo os critérios citados.

A planilha sofreu, ao longo de 2 meses, várias modificações em sua estrutura a fim de agilizar o trabalho e de manter nela, somente dados que realmente fossem úteis para o acompanhamento. Porém, mesmo considerando tais modificações, o modelo se mostrou inviável por se tratar de um trabalho moroso e falho, na medida em que só avaliava os eventos após estes terem acontecido, não solucionando, assim, questões prévias e problemas que estavam ocorrendo no momento. Chegou-se, então, à conclusão de que o método utilizado para o acompanhamento dos tutores precisaria passar por modificações.

Além das questões relacionadas ao modelo utilizado, a equipe de acompanhamento tutorial não possuía permissão para intervir diretamente

junto aos tutores, o que fazia com que o trabalho realizado não apresentasse os resultados esperados. Vale destacar que, após serem inseridos na planilha pelos membros da equipe, os dados relativos ao desempenho dos tutores não eram acessados por mais ninguém, o que acabava tornando o trabalho, de certa forma, improdutivo.

Observando-se os pontos fracos da metodologia que estava sendo desenvolvida e verificando-se a demanda por envolver, nesse trabalho, o andamento das disciplinas, a equipe elaborou um novo formato que se mostrou além de relativamente simples, mais efetivo. Ao invés de se fazer uma análise quantitativa e qualitativa, ao modo em que foi apresentada, as análises passaram a ser realizadas em dois momentos distintos, de forma a agilizar o processo e tornar visíveis as lacunas presentes. Adotou-se o portfólio do tutor (que veremos mais adiante) e que funciona como uma espécie de diário, onde são relatados e avaliados elementos de ordem qualitativa do trabalho do tutor. Paralelamente a esse portfólio, a planilha de AT foi reelaborada e mantida para que fossem inseridas informações relativas ao andamento da disciplina. A equipe também ganhou autonomia para intervir, nas ações de cada tutor, sempre que necessário.

Cada profissional possui um portfólio salvo no sistema. Nele são inseridas informações pertinentes, tais como: nome, disciplina e curso a que estão vinculados, carga horária, etc. Ali também são inseridas as ocorrências relativas ao acompanhamento tutorial, de forma a manter um histórico das ações realizadas por esse tutor. Todas as vezes que os tutores são acionados, ou que é enviado algum correio para a coordenação referente à(o) disciplina/curso monitorada(o) por este, há um registro no portfólio, o que permite a centralização das informações relativas a cada tutor. Esse documento já existia na PMV, porém estava sendo subutilizado.

A planilha atualmente utilizada é apresentada no quadro 2:

Tutor	Curso	SEGUNDO SEMESTRE DE 2011 (2/2011)		
		Disciplina/ Data	25/04	03/05
João da Silva	AD	ECONOMIA		
		Correio	Ok	*
		Atividade	Ok	ok
	CC	ECONOMIA		
		Correio	ok	ok
		Atividade	*A1 em aberto	A1 continua em aberto

Quadro 2: Exemplo de planilha de AT

Notas: Siglas utilizadas: AD - Administração; CC - Ciências Contábeis; A1 - atividade aberta 1.

Fonte: elaborado pela equipe de Acompanhamento Tutorial

Como pode ser visto no quadro 2, a planilha resume as principais informações que dizem respeito aos prazos das atividades que estão diretamente relacionadas aos alunos e ao andamento da disciplina. Na primeira coluna, são inseridos os nomes de todos os tutores. Na segunda, o curso no qual o tutor está atuando é apresentado e, na terceira coluna, aparece o nome das disciplinas. Junto a cada disciplina, são inseridas duas linhas: uma para os correios e outra para as atividades. Basicamente, são nesses elementos, relacionados à disciplina, que se baseia o trabalho da equipe de AT. Diariamente, os integrantes da equipe acessam o AVA e buscam preencher a planilha, inserindo nela, a data e os dados relativos à verificação dos conteúdos.

Tomando como exemplo o quadro 2, é possível perceber que, no dia 25 de abril, os correios e atividades da disciplina “Economia”, do curso de Administração, estavam ‘ok’, isso significa que não havia correios em aberto por prazo superior a 48 horas, nem atividades pendentes de correção por prazo superior a 1 mês (em média). Este último critério é flexível, visto que há disciplinas que possuem um número maior de alunos e/ou atividades mais elaboradas, que demandam um prazo maior para serem corrigidas adequadamente. Já no dia 03 de maio, a equipe percebeu que havia correios em aberto por prazo superior a 48 horas, por essa razão um ‘*’ foi inserido. Ele indica que um email foi enviado ao tutor, alertando-o sobre tal pendência. A mesma ação se repete para a disciplina de “Economia” do curso de Ciências Contábeis: no dia 25 de abril, percebeu-se que a atividade aberta 1 estava pendente de correção.

Todas as vezes que são enviados correios ao tutor, a equipe aguarda um *feedback* a fim de orientar suas próximas ações. Quando a situação não é solucionada, o caso é encaminhado à coordenação, que tomará as medidas cabíveis. Nos casos em que a pendência está relacionada ao professor, a coordenação também é acionada, uma vez que este é o principal ponto de contato com os docentes. Muitas são as causas para o tutor ‘atrasar’ a entrega de seu trabalho e, entre elas, está à espera por uma posição do professor da

disciplina, o grande volume de tarefas envolvidas na disciplina e, em alguns casos, até mesmo a desatenção.

Dada a grande quantidade de disciplinas ofertadas pela PMV, e o considerável número de tutores, o acompanhamento diário de todas as disciplinas não é possível. Portanto, tal acompanhamento é realizado a cada dez dias. Acredita-se que esse ritmo de rotina contribui para evitar problemas que possam surgir no decorrer da disciplina, visto que os tutores são imediatamente acionados, quando se constata alguma pendência.

Além dessas questões, relacionadas diretamente ao trabalho do tutor, muitas vezes o acompanhamento tutorial se depara com situações atípicas, que, tão logo são constatadas, são imediatamente encaminhadas à coordenação do curso/disciplina para que as devidas providências sejam tomadas.

O acompanhamento periódico das atividades dos tutores possibilita à equipe de AT constatar a qualidade do atendimento dispensado aos alunos. Quando tal análise é realizada, as informações coletadas são, também, inseridas no portfólio. Se for constatada alguma intervenção pontual e necessária, relativa ao conteúdo dos correios e aos comentários realizados nas atividades, os tutores são acionados via email ou, sempre que possível, uma reunião presencial é marcada com o tutor envolvido.

3. Considerações finais

O modelo de AT utilizado atualmente tem se mostrado satisfatório para o bom andamento das atividades, das disciplinas e das tarefas dos tutores. Ao se fazer um paralelo com a literatura consultada, percebe-se que, as instituições têm buscado, cada vez mais, aprimorar seus mecanismos de acompanhamento tutorial e de melhoria no trabalho de seus profissionais. Isso, ao fornecer qualificação *in loco*, abordando grande parte dos temas apresentados no quadro 1. Vale ressaltar que, o objetivo maior dessas instituições, é o de oferecer ensino de qualidade na modalidade de educação a distância. E quanto a isso, os esforços não estão sendo poupados.

Após a equipe de AT dar início aos seus trabalhos e ao longo dos semestres, verificou-se que o número de situações de pendência - em que

medidas mais drásticas são necessárias – reduziu significativamente, isso sem citar a melhora observada na qualidade do atendimento ao aluno.

A equipe de AT, buscando a excelência no trabalho dos tutores, e assumindo a perspectiva do aluno, deixa em aberto a possibilidade de mudança no método utilizado, tendo como foco a melhoria contínua dos processos de atendimento tutorial e a oferta de níveis, cada vez melhores, de serviço aos seus alunos. Este artigo, além de seu objetivo inicial, buscou também incitar futuras discussões que possam ser estabelecidas no âmbito da Educação a Distância e do acompanhamento tutorial.

Como limitação do presente estudo, pode ser apontada a impossibilidade de generalização para outras instituições, visto que retrata o caso de uma instituição específica. Sugere-se, portanto, a elaboração de trabalhos que possam averiguar a forma como outras instituições fazem tal acompanhamento, de modo a realizar um levantamento das melhores práticas e a instituir uma rotina ou modelo que possa ser, dentro das limitações organizacionais, padronizado e seguido pela maioria das instituições de ensino.

Referências Bibliográficas

[1] EDWARDS, M.; PERRY, B.; JANZEN, K. The making of an exemplary online educator. **Distance Education** v. 32, n. 1, may 2011.

[2] JELFS, A.; RICHARDSON, J. T. E.; PRICE, L. Student and tutor perceptions of effective tutoring in distance education. **Distance Education** v. 30, n. 3, nov. 2009.

[3] BAWANE, J. SPECTOR, M. Prioritization of online instructor roles: implications for competency-based teacher education programs. **Distance Education** v. 30, n. 3, nov. 2009.