

AVALIAÇÃO DA TUTORIA DE CURSOS A DISTÂNCIA EM EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO POR MEIO DA ANÁLISE DOS FÓRUNS DE DISCUSSÃO.

São Paulo – SP – Abril 2013

**Kiefer, Josefina Giacomini – Universidade Presbiteriana Mackenzie –
finagk@yahoo.com.br**

Categoria: Pesquisa e Avaliação

Setor Educacional: Educação Continuada em Geral

**Classificação das Áreas de Pesquisa em EAD: Nível Meso – Gerenciamento,
Organização e Tecnologia – Gerenciamento e Organização**

Natureza do Trabalho: Relatório de Pesquisa

Classe: Investigação Científica

Resumo

O presente artigo apresenta o resultado de um estudo realizado, com a finalidade de avaliar a atuação do corpo de tutores dos cursos a distância em educação para o trânsito ministrados pela Companhia de Engenharia de Tráfego de São Paulo. Após três anos da implantação dos programas de educação a distância da Cia, fez-se necessária a avaliação do desempenho dos tutores. O foco deste estudo consistiu em verificar como estabeleciam-se os diálogos entre tutores e alunos, e de que forma esta interação expressava o envolvimento do tutor no desempenho da atividade de tutoria. Os dados avaliados foram colhidos dos fóruns de discussão de 62 cursos, sendo dois cursos por tutor, perfazendo o total de 31 profissionais em exercício na atividade de tutoria. A análise apontou bons resultados com relação à atuação dos tutores, mas também aponta a necessidade de implantar melhorias quanto ao estímulo ao diálogo mais constante entre tutores-alunos e alunos-alunos.

Palavras chave: tutoria; educação a distância; Fórum de Discussão.

Introdução

A Companhia de Engenharia de Tráfego, CET, responsável pela gestão do trânsito na cidade de São Paulo, procura por meio de suas ações em fiscalização, engenharia e educação, equacionar soluções para a circulação segura e cidadã no município. Contudo, parte desta solução está na adoção de atitudes e posturas dos cidadãos moradores e usuários de serviços desta cidade. Por isso é essencial que informações e conceitos sobre cidadania e segurança circulem por toda a população, papel este desempenhado pela educação para o trânsito.

Criado em 1980, o Centro de Treinamento e Educação de Trânsito (CETET) teve como premissa tornar-se espaço físico oficial da CET, onde estariam sediadas as ações de educação para o trânsito. Desde sua criação até os dias atuais, o Centro mantém uma postura dinâmica e inovadora, reconhecida em todo o país, com relação a sua atuação no contexto da educação para o trânsito, incorporando novas metodologias de trabalho e buscando atingir os diferentes segmentos da população. São atendidos mais de 40 mil munícipes por ano, em diversos programas de educação não formal, sendo estes crianças e jovens, motociclistas, grupos de terceira idade, professores da rede escolar, entre outros.

A partir de 2009, para atender a demanda de um município com população superior a 11 milhões de habitantes, distribuída em uma área superior a 1.500 km², como é o caso da cidade de São Paulo, o CETET iniciou pesquisas com a intenção de incorporar metodologias e recursos que permitissem a difusão da educação para o trânsito para todos os segmentos da população, independente de localização geográfica, ou quão distante poderiam estar os educandos. O foco voltava-se para o entendimento sobre as tecnologias de informação e comunicação aplicadas à educação, como importante aliadas, a romper os limites de espaço e tempo.

Desenvolvimento

O processo de inserção do apoio tecnológico à educação para o trânsito iniciou-se em janeiro de 2009, com a busca de ferramental para a implantação da educação a distância.

Logo no início dos estudos sobre os processos em ensino a distância, percebeu-se na vivência interna à companhia, grande resistência, por parte dos educadores, que se sentiam ameaçados pela implantação da nova metodologia. O temor, segundo relato ouvido dos próprios educadores era, principalmente, com relação a possível substituição da mão de obra presencial pela tecnologia utilizada pelo ead, e expressa muitas vezes pelos questionamentos com relação à seriedade e validade dos processos em ead, alegando-se ser esta metodologia de ensino inferior à educação presencial.

Com o diagnóstico de que havia desconhecimento sobre a metodologia e seu processo de funcionamento, a Cia procurou investir em atividades que levassem informação à equipe de educadores de forma a capacitá-los sobre o entendimento com relação à metodologia de ensino a distância além de mostrar a este grupo que, parte dos educadores, participaria diretamente no processo de construção dos cursos, assim como todos fariam parte do corpo técnico que realizaria o acompanhamento aos educandos, por meio da função de tutores nos futuros cursos em formato de ensino a distância.

Com mais de 30 anos executando atividades sempre de forma presencial, ao escolher trilhar o caminho da educação a distância, o CETET precisou romper paradigmas. A pesquisa e o aprofundamento foram passos indispensáveis para selecionar as ferramentas de suporte web e instrucional e para estabelecer referenciais técnicos. Como requisito fundamental foi necessário fortalecer a convicção nesta modalidade de ensino para que pudéssemos romper preconceitos e resistências na equipe, como também propiciar reforço na argumentação para convencimento de outros setores da Companhia.

Como uma das primeiras ações, com a finalidade de ambientar o corpo de educadores no universo da educação a distância e auxiliá-los na absorção desta nova tecnologia, foi disponibilizado o curso Tutoria em Ambiente Virtual de Aprendizagem, na modalidade de Ead utilizando a plataforma MOODLE, curso aplicado para todos os educadores, na época, 36 pessoas. O curso foi uma primeira experiência do uso da tecnologia de ambientes virtuais de aprendizagem na CET, uma vez que o MOODLE foi implantado em caráter experimental e

temporário em um servidor, a fim de que a equipe de tecnologia avaliasse a viabilidade de uso desta ferramenta entre outros recursos necessários para a implantação de todo sistema de ead e, também, foi a primeira experiência de criação e aplicação de um curso a distância para a área de educação, pois um educador, que já tinha conhecimento sobre educação a distância, formatou o curso e realizou a hospedagem no ambiente Moodle. Em paralelo ao curso de Tutoria, foram realizados ciclos de palestras sobre educação a distância, incluindo informações sobre seu histórico, recursos necessários a implantação e manutenção, padrão de formatação de conteúdo presencial para o formato Ead, entre outros.

O resultado destas ações foi extremamente positivo. Com a garantia aos educadores de que teriam um papel importante, colaborador e ativo neste processo de implantação da educação a distância, e o entendimento de que a tecnologia não eliminaria postos de trabalho, nem diminuiria a qualidade dos cursos, até então, existentes apenas em formato presencial, as resistências foram quebradas.

Em março de 2010, após 15 meses de estudos sobre educação a distância, foi definido o escopo necessário ao desenvolvimento de cursos voltados à educação para o trânsito, a serem disponibilizados em ambiente virtual de aprendizagem.

A forma escolhida foi a contratação de serviços para a construção de conteúdos educacionais em ambiente virtual, incluindo, nestes serviços, a disponibilidade de uma plataforma de hospedagem para estes conteúdos, serviço disponibilizado pelo Senac SP. A definição dos temas, a abordagem e o conteúdo técnico de cada curso, além da tutoria, ficaria a cargo da CET.

Atualmente, a CET/SP disponibiliza na modalidade de ensino a distância oito cursos. Os números demonstram resultados bastante favoráveis, com um total de inscritos e certificados, respectivamente, superior a 32.000 pessoas e 17.000 alunos, um atendimento mensal em torno de 600 alunos/mês, e uma fila de espera que, atualmente, gira em torno de mais de 7.000 alunos.

Faz parte do escopo de cursos, a capacitação de professores de todos os níveis como multiplicadores em educação para o trânsito nas escolas, além de cursos para aperfeiçoamento de condutores, como motociclistas e motoristas profissionais.

Após a contratação do Senac SP para formatação dos conteúdos para a plataforma de ead, iniciou-se um trabalho de capacitação dos educadores presenciais para o desempenho da tutoria de cursos a distância, agora não mais como experiência, mas como capacitação oficial certificada pelo Senac. Dentre os itens oferecidos pelo Senac na prestação de serviços estava o curso de Tutoria em Ambiente Blackboard, curso que foi disponibilizado para os educadores, e que ajudaria na prática que viriam a desenvolver como nova atribuição dentro da educação a distância. Vale ressaltar que todos os educadores possuem curso superior e mais de 10 anos no exercício docente em educação para o trânsito, sendo a faixa etária destes profissionais superior a 35 anos e, muitos deles, a grande maioria, com pelo menos uma pós-graduação. Mas, apesar de toda a qualidade técnica e base acadêmica, não possuíam a prática em educação a distância, muito menos no exercício de tutoria a distância.

Desta forma, a partir de julho de 2010, quando houve a inserção do primeiro curso a distância, um a um dos educadores foram sendo alocados na tutoria destas turmas. Atualmente, o quadro de tutores é composto por 31 profissionais em exercício. A partir da prática da tutoria a distância, os educadores tornaram-se confiantes com relação à nova metodologia de ensino e não mais esboçaram resistências com relação a metodologia ead.

Com relação à prática da tutoria, quando da inserção dos educadores como tutores nos cursos a distância, o que era esperado de cada um deles é que não fossem meros acompanhantes funcionais do sistema implantado, mas realizassem suas práticas como alguém que orienta, apoia, guia, promovendo uma reflexão ou compreensão mais profunda sobre os temas. Segundo Almeida (2001), o professor-tutor atua como mediador, facilitador, incentivador, investigador do conhecimento, da própria prática e da aprendizagem individual. Era esta postura que se esperava do corpo docente do CETET.

Com relação ao conhecimento técnico especializado, o corpo técnico de tutores da CET é composto por especialistas em educação para o trânsito, portanto, não faltaria a eles conhecimento profundo sobre a matéria em questão. Havia desta forma a necessidade de transformarem a prática presencial, resignificando sua atuação para a prática da tutoria a distância.

Desta forma, após quase três anos da implantação dos cursos a distância, propusemos uma avaliação com relação à atuação dos tutores, tendo como estratégia o levantamento de dados sobre a prática da tutoria nos fóruns de discussão. No período anterior a esta avaliação, foi feito acompanhamento informal do desenvolvimento das atividades de tutoria, que neste momento, torna-se concreta na forma desta avaliação.

Os fóruns de discussão dentro dos cursos a distância representam importante papel, pois permitem o diálogo entre todos os participantes do curso, tanto com relação ao conteúdo específico de aula, como sobre assuntos que promovem a integração e socialização do grupo. Além disso, registram a participação de alunos e tutores, de forma a permitir que quantifiquemos pelo total de interações, e possibilitam a análise qualitativa quando centramos a atenção no conteúdo das mensagens postadas por ambos, alunos e tutores.

Com base nos dados levantados nos fóruns de discussão procuramos a resposta sobre nossa hipótese de que os tutores não estavam exercendo a tutoria como simples apoiadores do sistema informatizado, mas estariam participando ativamente de todo o processo educativo, promovendo discussões que levassem à reflexão sobre os assuntos propostos.

Para a coleta dos dados, foi definido como universo desta pesquisa, o levantamento da participação de alunos e tutores nos fóruns de discussão correspondendo a dois cursos de cada tutor, no período de julho de 2010 a junho de 2012, tomando-se como base o primeiro e o último curso deste educador no período citado. Os cursos possuem de 8 a 11 fóruns de discussão, incluindo Fórum Café que é um espaço com postagens informais (notícias, piadas, etc.), não relacionadas ao conteúdo dos cursos e Fórum Boas Vindas para que cada aluno faça uma apresentação pessoal e fale um pouco sobre as expectativas com

relação ao curso. Os demais fóruns, de 6 a 9 fóruns, por curso, enfocam discussões sobre o conteúdo de cada etapa. Esta análise foi realizada em 62 cursos, perfazendo um total de mais de 6.300 mensagens postadas e analisadas nestes fóruns.

De forma a não identificar os tutores trataremos por uma letra (T) seguida por um número (exemplo T1), e desta forma cada tutor será diferenciado pelo número após a letra T.

Vale salientar que, do atual quadro de educadores, apenas um educador exerce a tutoria dos cursos a distância como atividade única. Os demais dividem o seu tempo de trabalho com outras práticas como ministrar cursos presenciais, palestras, entre outros. O educador que exerce exclusivamente a atividade de tutoria foi nomeado como T-13.

A Pesquisa

Em uma primeira leitura deste material foi possível identificar diferenças, algumas sutis, outras mais acentuadas com relação ao desenvolvimento da atividade de tutoria. Isto demonstra que não há um único padrão de conduta dos tutores, mas cada um deles desenvolveu um estilo de tutoria que, em tese, personaliza a atividade deste educador.

Alguns detalhes saltam aos olhos nesta primeira análise superficial, como a quantidade de mensagens postadas tanto por alunos como por tutores. Em alguns casos a diferença de um tutor para outro chega a ser superior a 50 mensagens para cursos semelhantes quanto à duração e números de participantes. A quantidade de mensagens postadas pelo tutor reverte-se com relação à postura do aluno, que participa em maior volume quando o tutor também o faz.

Outro detalhe percebido nesta primeira análise é que não existe diferença significativa entre o primeiro curso e o último de cada educador. O padrão adotado pelo educador, mantém-se desde a primeira tutoria, alterando-se por vezes, a quantidade de mensagens nos fóruns. Percebemos que uma minoria participou mais no seu primeiro curso e a grande maioria, participou mais no último curso, o que inferimos corresponder ao maior domínio da função de tutoria e da tecnologia.

Com a intenção de estabelecer um roteiro de análise uniforme, que permitisse destacar pontos dentro das conversas virtuais que apresentassem indícios quanto aos diálogos entre tutor-alunos e alunos-alunos, estabelecemos um questionário que norteou a leitura do material dos fóruns e que permitiu ao final obter os resultados quanto ao perfil da tutoria e da participação do tutor neste diálogo.

Questionário

1. Com relação à linguagem, apresenta-se:
 - a. Formal
 - b. Informal
2. Estimulou a participação dos alunos
 - a. Frequentemente
 - b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não estimulou
3. Estimulou a participação entre os alunos
 - a. Frequentemente
 - b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não estimulou
4. Esclareceu dúvidas com relação a conteúdo e plataforma ead
 - a. Frequentemente
 - b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não esclareceu
5. Fez a mediação nos grupos de discussão
 - a. Frequentemente
 - b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não fez
6. Fez de forma equilibrada a mediação desta discussão
 - a. Frequentemente
 - b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não fez
7. Estabeleceu diálogo constante com os alunos
 - a. Frequentemente

- b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não estabeleceu
8. Acrescentou perguntas à discussão além da pergunta principal do Fórum
- a. Frequentemente
 - b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não acrescentou
9. Inseriu novos materiais ou deu dicas de materiais além do conteúdo de curso
- a. Frequentemente
 - b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não inseriu
10. Comentou de forma positiva a participação dos alunos
- a. Frequentemente
 - b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não comentou
11. Estabeleceu um padrão de resposta, minimizando a interação
- a. Frequentemente
 - b. Às vezes
 - c. Raramente
 - d. Não estabeleceu

Resultados e Conclusão

Os resultados apontam que 61% dos tutores utilizam uma linguagem mais informal para o contato com os alunos. Os diálogos apresentam conversas amistosas e pautadas por frases como “Queridos alunos”, “Já estou com saudades desta turma!”, entre outras, o que demonstra a tentativa do tutor em aproximar-se do aluno de forma amigável. Com relação ao estímulo a participação dos alunos, mais de 70% dos tutores apresentou esta postura de estímulo, mas quando o estímulo deveria ser voltado para que os alunos conversassem entre si, não foi percebida participação expressiva dos tutores.

Com relação à participação do tutor este se apresenta focado no esclarecimento de dúvidas (100%), apresentando uma mediação equilibrada das discussões

(70%). As intervenções, em sua maioria, apresentam-se em forma de comentários positivos para os alunos (80%).

Contudo, percebemos que, por vezes, o tutor exerce mais uma postura de “ouvinte”, “espectador”, do que de elemento participante do diálogo com e entre os alunos. No material analisado, 66 % dos tutores não acrescentaram novas perguntas ao debate com os alunos, nem acrescentaram novos materiais ao curso ou discussão. Em alguns casos (17%) o tutor formatou uma resposta padrão que serve apenas como fechamento de cada fórum, não participando do diálogo com os alunos. A maioria não formata uma resposta padrão, mas também, não estabelece diálogo nos fóruns de discussão. Diagnosticamos, também, maior participação do tutor dialogando com o aluno nos fóruns Café e Boas Vindas e uma menor participação nos fóruns relacionados aos conteúdos dos cursos. De modo geral os tutores não estimulam debates entre os alunos, sendo que em alguns casos quem promove este estímulo é o próprio aluno que opina sobre a fala de colegas ou sugere materiais e complementa a fala de outros participantes do curso.

Concluimos que o estágio atual dos nossos tutores demonstra que há domínio técnico das ferramentas de tecnologia e da função de tutoria como suporte ao aluno no esclarecimento de dúvidas, principalmente quanto ao ambiente virtual e cronograma. Contudo, visando a consolidação de um quadro de tutores que vá além do apoio ao sistema, mas estabeleça um diálogo que estimule o aluno à reflexão e a participação colaborativa entre todos os envolvidos, faz-se necessário investir na formação do tutor para o diálogo com o aluno e para que estimule o grupo a dialogar entre si.

Acreditamos que muitos tutores ainda não incorporaram a forma de diálogo possível, com relação ao uso de tecnologia em educação a distância. A postura percebida é muito semelhante à postura do professor presencial, que faz apenas abordagem sobre o conteúdo em momentos pontuais, ao invés de aproveitar o espaço de diálogo e colaboração proporcionado pelos fóruns de discussão.

Um indício que chamou muita atenção foi a postura de um dos tutores, que é o único educador dedicado exclusivamente a atividade de tutoria nos cursos a

distância. Este tutor, que aqui chamamos de T-13, estabelece diálogo constante com os alunos, entre os alunos, insere novos materiais, enfim, apresenta-se ativo em todo o período do curso, o que nos fez refletir sobre a necessidade, em um futuro próximo, de criar um quadro exclusivo de tutores para os cursos a distância.

Referências

ALMEIDA, Fernando José et al. **Educação a Distância: Formação de Professores em Ambientes Virtuais e Colaborativos de Aprendizagem**. São Paulo, Projeto NAVE, 2001.

CHAVES, E. **Conceitos Básicos: Educação à distância**. EdutecNet:rede de Tecnologia na Educação.Disponível em www.edutecnet.com.br.1999.

MOORE, Michael e outros. **Educação a distância: uma visão integrada**.São Paulo,THOMSON,2007.

WIKIPÉDIA. **Moodle**. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Moodle>, acesso em 01.08.2009.

CET (Companhia de Engenharia de Tráfego). **Relatório de Gestão 2009-2012**. São Paulo: Prefeitura Municipal de São Paulo, CET, 2013.

IBGE. **Cidades@**. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: 20 abr. 2010.

MACHADO, L.D; MACHADO,E.C. **O papel da tutoria em ambientes de ead**. Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>. Acesso em: 05 mar. 2013.

MARTINS,J.G; CAMPESTRINI,B.B. **Ambiente virtual de aprendizagem favorecendo o processo ensino-aprendizagem em disciplinas na modalidade de educação a distância no ensino superior**.In: CONGRESSO DA ABED, 2004.Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/>. Acesso em 20 dezembro 2009.

Matias-Pereira, J., Sanabio, M. T., Mendonça, R. R. S. e Castanhã, A. L. B. **Um estudo de caso do processo de institucionalização e gestão do Curso Piloto de Graduação em Administração da Universidade Aberta do Brasil – UAB/MEC**. In: XXXI Encontro da ANPAD, ANPAD, Rio de Janeiro.

Magalhães Junior, A. G., Bastos, A. T., Rodrigues, I. L. e Rocha, S. S. **Seleção e formação em EaD para tutores do cursos de graduação em Administração – modalidade a distância: um estudo de caso na UECE**. In: XXXI Encontro da ANPAD, ANPAD, Rio de Janeiro.

GUTIERREZ, F., & PRIETO, D. **A mediação pedagógica: educação a distância alternativa**. Campinas: Papyrus, 1994.