

EQUIPE DE MONITORIA: ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO ONLINE DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA DA UEMA

São Luís – Ma – Maio – 2015

Kátia Almeida Fonseca - Universidade Estadual do Maranhão -
katiafonseca.uemanet@gmail.com

Roberta Silva dos Reis - Universidade Estadual do Maranhão -
roberta.uemanet@gmail.com

Eliza Flora Muniz Araújo- Universidade Estadual do Maranhão-
elisa.uemanet@gmail.com

Ilka Márcia Ribeiro de Souza Serra- Universidade Estadual do [Maranhão](#)-
ilka.tt@gmail.com

**Experiência Inovadora
Educação Superior
Formas de Assegurar a Qualidade
Descrição de Projeto em Andamento**

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo apresentar uma experiência inovadora mediante estudo de caso da Equipe de Monitoria do Núcleo de Tecnologias para Educação da Universidade Estadual do Maranhão - UEMA. Aborda o acompanhamento no âmbito da EAD, com apresentação das diretrizes da Equipe de Monitoria, as funções dos monitores, bem como a descrição dos trabalhos que os mesmos desenvolvem. Pela especificidade demandada pelos cursos à distância, buscou demonstrar que somente o tutor não tem condições de atender todas as necessidades dos alunos, sobretudo aquelas de natureza técnica-operacional que precisam ser respondidas e resolvidas de imediato. Embora a legislação específica da EAD não vislumbre o papel do monitor, percebe-se que este exerce função vital no desenvolvimento pedagógico dos cursos a distância, visto que o seu papel é suprir as “lacunas” que existem ou venham existir em razão da distância física entre coordenadores, tutores e alunos. A metodologia consiste na observação sistemática do setor de monitoramento na observação sistemática do trabalho desenvolvido pelos monitores, alicerçada no referencial teórico. Este artigo se propõe apontar um norte ao trabalho da monitoria, podendo ser implementado por outras instituições que ofertam cursos à distância, especialmente aquelas que contam com diversos polos, buscando apresentar uma solução para as dificuldades do acompanhamento cotidiano.

Palavras-chave: educação à distância; monitoria; acompanhamento.

1 Introdução

Atualmente tem sido muito discutido qual seria o processo mais eficaz para efetuar o acompanhamento em EAD. Esse é um questionamento constante, na tentativa de minimizar os entraves que fazem parte dos contextos da educação à distância em nível nacional e até mesmo local.

A inserção constante das tecnologias nos meios educacionais tem suscitado debates em todos os níveis e por todos os envolvidos nesse processo. Segundo Alonso (2008, p. 752): “O surgimento das TICs é, então, conformado e se conforma por e nesse contexto. Se pelas técnicas são originadas tecnologias, as TICs são expressão da rede, manifestada por elas”.

Essas discussões dizem respeito, especialmente, sobre o papel social das tecnologias e de que forma estas interferem na prática pedagógica. No que tange a EAD, tais conflitos são sempre presentes, sendo vital refletir sobre o papel dos atores inseridos nesse processo.

Elencar o acompanhamento pedagógico e a efetividade como requisito imprescindível para a qualidade do ensino a distância não é mais novidade. No entanto como fazer para que o aluno se sinta parte da Instituição em que está inserido? O trabalho dos monitores na resolução dos problemas técnicos cotidianos pode ter o condão de aproximar o aluno da IES?

Estes e outros questionamentos, não são fáceis de serem respondidos, entretanto, serve de motivação para apresentação da proposta deste trabalho, que tem como foco a eficácia no acompanhamento dos processos de ensino a distância.

Programar um projeto de monitoramento para Cursos em EAD é no mínimo colocar em posição de destaque aquele que é o principal sujeito dessa interação - o aluno; com os seus anseios, expectativas e dificuldades. Daí a importância de ter um agente capaz de acompanhar e ajudar na solução dos problemas vivenciados pelos alunos.

As ações desenvolvidas pelo monitor são fundamentais para o bom andamento do curso a distância, seu papel desloca do tutor a responsabilidade por tarefas administrativas e tecnológicas, que ocorrem simultaneamente ao seu trabalho específico para o qual estes últimos são selecionados.

Este estudo trata de um relato de experiência, conforme descrição apresentada a seguir - uma proposta de Monitoramento, que considere o

acompanhamento dos cursos a distância ofertados pela Universidade Estadual do Maranhão, mediante o acompanhamento permanente das turmas, tutores e principalmente dos alunos.

2 Equipe de Monitoria

Para entender a composição e como funciona a equipe que acompanha e monitora os cursos de graduação e pós-graduação a distância da UEMA, é importante esclarecer que não existe um modelo único entre as instituições que ofertam essa modalidade. A formação de uma equipe depende dos objetivos institucionais, das demandas, recursos alocados e modalidades de atuação. Deriva ainda do modelo de gestão e do sistema de EAD adotado.

Com isso, estruturou-se dentro do Núcleo de Tecnologias Educacionais-UEMANET, o trabalho de uma equipe que acompanha e monitora as principais interfaces dos cursos a distância, tornando-se assim um elo entre os principais agentes de apoio aos alunos e componentes dos cursos.

Para Fiuza, Matuzawa, e Martins (2001) o monitor é um profissional que se responsabiliza pela integração de um modelo de acompanhamento, no qual realiza ações de socialização por meio da realização de contato entre alunos e professores e estimulando a motivação para a aprendizagem. Ainda de acordo com os autores citados, o monitor desempenha ações de auxílio em questões de acesso tecnológico, contribuindo no incentivo ao uso do ambiente virtual de aprendizagem e tirando dúvidas referente ao mesmo.

A equipe de Acompanhamento e Monitoramento dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação da UEMA é composta por 18 profissionais que proporcionam suporte no monitoramento dos componentes da EAD e subsidiam os gestores do Núcleo de Tecnologias-UEMANET com dados relevantes no sentido de criar uma interlocução eficiente no que diz respeito a manutenção e à melhoria dos cursos ofertados. O grupo tem como principal objetivo auxiliar na comunicação entre os agentes dos polos e os demais setores e colaboradores do UEMANET.

A Universidade Estadual do Maranhão atualmente oferta quatro cursos de graduação e seis de pós-graduação a distância. Todos esses cursos são acompanhados e monitorados de forma online e presencial por essa equipe.

Quanto à seleção desses profissionais, a mesma se realiza a partir de um processo avaliativo que contempla a análise de currículos, e posteriormente uma entrevista. Além disso, na seleção são consideradas competências imprescindíveis ao processo da monitoria, dentre as quais inserem-se a capacidade de motivação, relacionamento interpessoal, domínio técnico, comunicação, *feedback*, pró-atividade e organização. Esses aspectos são importantes tendo em vista que o profissional para atuar nesta área precisa ter capacidade de desenvolver um bom diálogo com os demais integrantes da equipe, com os alunos e demais profissionais envolvidos. Por conseguinte, a equipe precisa ter disponibilidade aos finais de semana para realização de visitas *in loco*, para o acompanhamento do processo de ponta a ponta, nos 33 Polos.

O trabalho da equipe de monitoramento insere no bojo das ações do setor de Gestão de Polos do UEMANET, cuja função principal é manter a articulação entre os cursos e os Polos de Apoio Presencial. A seguir apresenta-se o funcionograma dessa composição.



Figura 1 – Funcionograma da Monitoria - UEMANET

Como é possível observar na figura, os componentes desse processo aparecem interligados, demonstrando como se dá o funcionamento, inclusive apontando os monitores como parte importante de toda a dinâmica.

Para melhor situar o trabalho da equipe de monitoria é importante compreender o papel que a mesma desempenha dentro do processo em que acontecem os cursos de graduação e pós-graduação. Para tanto, encontram-se descritas, a seguir, as principais atividades desenvolvidas pela referida equipe:

NÚCLEO	AMBIENTE VIRTUAL	POLOS
Conhece o projeto-pedagógico dos cursos, o material didático das disciplinas a serem ofertadas, e como estão organizadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA-MOODLE);	Acompanha as atividades acadêmicas durante os cursos de forma síncrona ou assíncrona;	Aplica os instrumentos de avaliação dos cursos por meio do ambiente virtual de aprendizagem através da Central de Monitoramento ou <i>in loco</i> .
Media dúvidas administrativas, pedagógicas e tecnológicas;	Acompanha as ações desenvolvidas pelo tutor presencial e a distância segundo as atribuições determinadas para cada um;	Levanta o perfil sócio-econômico-cultural do aluno a fim de facilitar o desenvolvimento de ações previstas pelo núcleo;
Acompanha e analisa as colocações dos alunos através do Diário de Bordo;	Esclarece dúvidas referentes a calendário, cronograma de trabalho do tutor, rotinas, envio de fascículos e DVDs dentre outros;	Acompanha as ações desenvolvidas pela Coordenação do Polo com fim de controle acadêmico e administrativo;
Auxilia quanto às dificuldades específicas que alunos e tutores apresentam dentro do ambiente virtual	Atende aos alunos distantes, solucionando as dúvidas operacionais e em alguns casos, encaminhando as dúvidas pertinentes ao conteúdo desenvolvido no curso aos tutores;	Avalia a infraestrutura dos polos.
Emite relatórios periódicos acerca dos contatos estabelecidos, pelo ambiente virtual de aprendizagem, por telefone ou visitas <i>in loco</i> , com os agentes envolvidos, destacando os pontos de dificuldades apresentadas pelos alunos, bem como seus avanços.	Controla os indicadores da participação da turma;	Levanta demandas através das colocações dos alunos e tutores presenciais.
Media o processo pedagógico junto ao tutor presencial, tutor a distância e ou Coordenação de Curso.	Media dúvidas de questões administrativas, pedagógicas e tecnológicas encaminhando as ocorrências às áreas competentes.	Participa de encontros de EaD promovidos pelos Coordenadores de Polo.
Alimenta relatório de demandas das situações encontradas nos polos e com as medidas tomadas para solução dos problemas levantados.	Monitora o ambiente virtual de aprendizagem atendendo dúvidas dos alunos.	Auxilia os alunos quanto ao funcionamento das atividades sistemáticas no Núcleo.
Auxilia na comunicação entre os polos e os demais setores e colaboradores do núcleo.		Aplica questionários de avaliação dos cursos.
Mantém contato com o Coordenador de Polo para facilitar a cadeia de		

relacionamento do trabalho.

Quadro 1 – Atividades da Monitoria - UEMANET

3. Acompanhamento e Monitoramento dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação a Distância da UEMA

Os cursos a distância avançam cada vez mais no espaço educacional, e com isso é imprescindível primar pela qualidade do atendimento que engloba todos os envolvidos nessa proposta, especialmente alunos e tutores. Nessa perspectiva a equipe de Monitoramento e Acompanhamento dos Cursos é diretamente responsável pelo contato com alunos e tutores tendo como principal função estabelecer a comunicação eficaz entre eles e buscar ao máximo o engajamento de todos.

Assim, para que possa ocorrer o aceso e permanência nos cursos com alto padrão de qualidade, torna-se imprescindível que a instituição tenha um sistema de avaliação e acompanhamento que possibilite a excelência de seus cursos, visto que:

[...] a avaliação recoloca o problema de sua função como domínio de pesquisa e o problema do sentido de suas práticas a partir de uma interrogação epistemológica e antropológica sobre suas intenções: um questionamento ético e político sobre suas metas, sobre seu projeto (BONNIOL e VIAL, 2001, p.348).

Desse modo, cabe a equipe de monitoramento auxiliar quanto às dificuldades específicas que alunos e tutores apresentam dentro do ambiente virtual, por meio de telefone (Central de Atendimento), e-mail e visita *in loco*, bem como, toda e qualquer dificuldade pedagógica e administrativa apresentada por estes.

Embora seja mais comum no início do curso a necessidade por parte dos alunos dessa interação com o ambiente e quando eles ainda estão se familiarizando com a modalidade EaD, têm-se percebido que é essencial um trabalho de acompanhamento e supervisão das ações pedagógicas desenvolvidas no decorrer de todo o curso.

Portanto, o curso a distância, assim como o presencial, devem visar à qualidade do atendimento a todos os envolvidos: tutores e alunos. A equipe de monitoria insere-se nesta estrutura, como responsável pelo contato direto com os coordenadores de curso, polos, tutores, alunos e técnicos administrativos do

Núcleo de Tecnologias para Educação - agentes que fazem com que o processo aconteça de ponta a ponta. Sua principal função é manter a comunicação entre os envolvidos e o engajamento dos alunos e tutores no curso.

4. Observância dos Resultados

Na perspectiva de implementação do trabalho da Equipe de Monitoria, é importante demonstrar como acontece o registro do acompanhamento das ações e a observação de alguns resultados capazes de evidenciar a importância da funcionalidade desta Equipe. Para isso criou-se uma tabela do registro de demandas. Nela é possível observar que existe uma padronização no controle das atividades desempenhadas pelos monitores, uma descrição de demandas informada por coordenadores de polo e alunos, para que assim possa se ter a certeza da tempestividade ou não do atendimento das atividades, bem como a descrição do problema. É uma ferramenta virtual compartilhada em tempo real, visando o acompanhamento das ações que se processa do começo ao fim, facilitando assim o apoio aos cursos EaD da Universidade Estadual do Maranhão. Entende-se que a atividade de realizar o acompanhamento das atribuições não ocorre de forma fácil, uma vez que as atividades do monitor produzem grandes interações, dados e variáveis a serem consideradas. Para clarificar o entendimento acerca das tarefas desempenhadas e do acompanhamento feito pelos monitores, apresenta-se a tabela abaixo:

UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO

AÇAILÂNDIA

2015

MONITOR:

Rita de Cássia do Lago Gomes

CONTATO

(98)99135-0870 /
0875728-34

E-MAIL: ritalagogomes@gmail.com

CONTROLE DAS DEMANDAS E RESOLUÇÕES

ORDE M	MES	CURSOS	ASSUNTOS	QTD D.	DATA S	DESCRIÇÕES	SETOR RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTOS	DATA DA AÇÃO	POSICIONAMENTO DO SETOR RESPONSÁVEL	QTD. SOLICITAÇÕES AO SETOR RESPONSÁVEL	PRAZO FINAL	RETORNO	DIAS PENDENTES	STATUS
1	FEV.	FIL.	Notas	1	11/02.	A aluna Lidia Barreto enviou e-mail solicitando a verificação de sua nota na disciplina Teoria do Conhecimento.	Coordenação do Curso	Solicitei a Assistente Adriane que verificasse a situação da aluna. Solicitei o histórico parcial e encaminhei ao tutor presencial.	11/02	Analisou o histórico parcial, a aluna está reprovada na disciplina e está com pendências em Ética, Lógica e Estágio Curricular.	1	11/02.	11/02.	0	CONCLUÍDO
2	FEV.	FIL.	Relatórios de Estágios	1	12/02.	E-mail com os arquivos: relatório de Estágio Supervisionado e Estágio Curricular da aluna Lidia	Coordenação do Curso	Enviei e-mail com os arquivos citados para a assistente de curso Adriane	12/02	Aguardando análise da Coordenação.	1	12/02.	11/03.	0	CONCLUÍDO
3	FEV.	PED.	Notas	1	16/02.	E-mail da aluna Joelma Soares Pereira solicitando informação de como proceder para recuperar notas nas disciplinas Prática e Didática (2º período), que está	Coordenação do Curso	Foi feito contato com a assistente do Curso a Prof. Vania, que explicou a situação dos alunos do Polo, a mesma está aguardando o	16/02	Aguardando o retorno da Coordenadora do Curso. Professora Vania, afirmou que os alunos já fora contatos por tutor a distância para solucionar as	1	20/02.	11/03.	0	CONCLUÍDO
4	MAR.	PED.	Históricos definitivos	1	20/02.	A coordenadora do polo solicita, que verifique a situação dos históricos definitivos do curso de	Escolaridade / Secretaria / Logística	Solicitei informação a Coord. de Escolaridade que, encaminhou-me ao setor	20/02	O setor de Logística enviou através dos correios no dia 19/02/2015 para Imperatriz.	1	20/02.	20/02.	0	CONCLUÍDO
5	MAR.FOR.PED.		Ata de Colação de Grau	1	20/02.	E-mail do aluno Afranio Leite Lima com arquivo da Ata de Colação de Grau do Curso de Formação Pedagógica no Ano de 2013.	Coordenação de Formação Pedagógica	Entreguei o documento do aluno impresso para a Coordenação.	20/02	Encaminhado a PROG para liberação do certificado	1	20/02.	20/02.	8	EM ANDAMENTO

LEGENDA

LEGENDA

Tabela 1- Modelo de Planilha de Acompanhamento das Demandas

De forma sucinta, tem-se, por exemplo, uma demanda surgida de uma aluna X do curso de Filosofia, Polo Açailândia, no dia 11/02/2015, cuja solicitação recebida pelo monitor foi em relação à verificação de uma nota em uma disciplina Y. A partir do problema a tabela já indica para qual o setor foi direcionado o problema, bem como o que foi feito até o presente momento para tentar resolvê-lo. A partir disso, tem-se um posicionamento e o indicativo de vezes que foi necessário, realizar o contato até a pronta solução da demanda. Por fim, observa-se o tempo para solução do pleito.

Em relação a essa questão, torna-se imprescindível esclarecer que o monitor tem atribuições distintas de um tutor. A ação dos monitores abarca uma gama de atividades que não está no escopo da função dos tutores. O trabalho da monitoria se constitui num suporte valioso voltado para o acompanhamento dos cursos. Ele mantém contato direto com os tutores e alunos, com os coordenadores de cursos e polos, com os profissionais dos setores administrativos, buscando sempre que possível mediar problemas de ordem dos cursos, na tentativa de acelerar soluções mais imediatas e efetivas.

Portanto, essa ferramenta é muito importante para proceder a análise sobre toda a equipe envolvida na educação a distância, tentando identificar e

solucionar os problemas de forma mais célere, contribuindo para minimização da evasão, possibilitando aos alunos um maior laço com a instituição, sentimento de inclusão e proximidade, além de se sentirem diretamente assistidos pela IES.

5. Conclusão

Tem-se ciência que avaliar a qualidade dos cursos, observando se os objetivos definidos estão sendo atendidos, ou não, termina por não ser uma tarefa das mais simples. Isto demanda das IES um método de acompanhamento e avaliação flexível, sistemático e contínuo que possa intervir durante o processo. É vital, do mesmo modo, integrar todos os participantes em uma única rede de colaboração, onde críticas, sugestões e trocas construtivas possam ser trabalhadas em prol do aperfeiçoamento e desenvolvimento de melhorias nos projetos.

No âmbito desse estudo concluiu-se que o papel do monitor é extremamente importante para o perfeito andamento de um curso na modalidade a distância. Sem a figura do monitor, o professor teria que atuar em tarefas administrativas e tecnológicas de forma simultânea ao seu trabalho específico, acarretando assim, comprometimento de sua carga horária com questões que vão além da finalidade do seu cargo.

Sem ter a pretensão de obter uma “receita pronta” para a formação do monitor, propõe-se que este seja capacitado de modo a atender aos alunos com presteza e qualidade, fazendo uso de todas as ferramentas e competências disponíveis pela IES.

Neste sentido, Lynch e Corry, já apontavam a prática como a melhor técnica para aprender a usar tecnologias de educação a distância. (LYNCH e CORRY, 1998). Assim, observa-se que o aluno que estuda a distância precisa ser assistido e monitorado para ter estímulo de continuar no curso e saber que não está só, que existe uma rede com a qual ele pode contar seja para resolver dúvidas acadêmicas (professores e tutores), seja para resolver questões técnicas e operacionais do dia a dia acadêmico (monitores). Portanto, muito mais que o aluno e a máquina, entende-se que o papel do monitor é o de reforçar a humanização do ambiente de aprendizagem virtual.

A UEMA, observando a necessidade de uma figura para resolver os problemas acadêmicos e técnicos, inclusive, provocados até mesmo pela distância acarretada entre os polos de apoio presencial, apostou na Equipe de Monitoria, que vem alcançando bons resultados, e até mesmo uma avaliação positiva dos alunos.

Portanto, este trabalho procurou mostrar a necessidade de uma Equipe de Monitoria, bem como a importância do trabalho desenvolvido por esses profissionais, os quais têm contribuindo para o crescimento e sucesso da educação a distância no contexto da UEMA. Espera-se que o presente trabalho contribua para o incentivo às demais IES, e que estas possam fazer uso da mesma sistemática, na perspectiva de contribuir para a melhoria da educação a distância no Maranhão e no país.

Referências

ALONSO, VANI MOREIRA. Educação e Comunicação: interconexões e convergências. Educação e Sociedade. Revista de Ciência da Educação. Vol. 29, n. 104. Campinas, 2008.

BONNIOL, J.J., VIAL, M., Modelos de Avaliação: textos fundamentais, Porto Alegre: Artmed, 2001.

FIUZA, PATRÍCIA J, MATUZAWA, FLAVIA L. E MARTINS, Alejandro Um estudo sobre a motivação dos alunos nos cursos de mestrado a Distância do PPGE. In: Anais do XXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP 2001 realizado em Salvador nos dias 17 a 19 de outubro de 2001.

HESE. NATALIA. O trabalho do monitor e do tutor na educação a distância. Disponível em: <SENAI <http://www.neadsenaies.com.br/noticias/noticia.php?cod=104>> Acesso em: 13 de abril de 2015.

LYNCH, W & M. CORRY (1998). Faculty recruitment, training, and compensation for distance education. Disponível em: <http://www.coe.uh.edu/insite/elec_pub/HTML1998/de_lync.htm> Acesso em: 31 mar. 2015.