A GESTÃO DA TUTORIA NUMA PERSPECTIVA INTEGRADORA

São Luís – Ma – 04 – 2015

Danielle Martins L. F. Lima – Universidade Estadual do Maranhão – UEMA,
danielle.mlf@gmail.com

Claudia Leticia G. Moraes – Universidade Estadual do Maranhão - UEMA,
claudiamoraes27@gmail.com

Eliza Flora Muniz Araújo – Universidade Estadual do Maranhão - UEMA,
eliza.uemanet@gmail.com

Graciene Monteiro Souza - Universidade Estadual do Maranhão – UEMA
cienesouze@gmail.com

Maira Rejane Oliveira Pereira - Universidade Estadual do Maranhão - UEMA
mairajane@gmail.com

Experiência Inovadora
Educação Média e Tecnológica
Gerenciamento e Organização
Descrição de Projeto em Andamento

RESUMO

Este trabalho se constitui num estudo de caso com foco na gestão da tutoria, cujos dados foram coletados mediante consulta documental, observações diretas no AVA e durante o processo de formação. Apresenta as estratégias de trabalho desenvolvidas pela Coordenação de Tutoria dos cursos técnicos da UEMA em parceria com a Rede e-Tec/Brasil, trazendo a análise de algumas práticas concretas a partir das atribuições dos principais profissionais que atuam na referida coordenação. Optou-se por uma metodologia qualitativa, de natureza descritiva. Para realização desse trabalho foram utilizados instrumentos de consulta, os relatórios de tutoria, o ambiente virtual de aprendizagem, as fichas de acompanhamento de desempenho do tutor, o controle das formações continuadas e a avaliação continua dos agentes participantes de todo o processo tutorial. Os resultados extraídos dos relatórios do trabalho de gestão e das observações realizadas permitiu detectar comportamentos considerados significativos para a integração de todas as atividades da tutoria.

Palavras-chaves: coordenação de tutoria; gestão; plano de trabalho.

1- Introdução

As transformações resultantes da inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs na economia, no mundo do trabalho e na vida das pessoas trouxeram implicações diversas para a forma de organização da sociedade e, particularmente, do sistema educativo. As decorrências são evidentes nas formas de uso do tempo e do espaço, especialmente quando se trata de educação mediada pelas tecnologias.

Nesse cenário, insere-se a Universidade Estadual do Maranhão, que há 17 anos vem trabalhando com cursos na modalidade EaD, por entender que num estado de tamanha extensão territorial e com demandas localizadas em todo o seu território não conseguirá elevar o nível educacional da população somente através da forma tradicional de ensino. Atualmente, a UEMA vem desenvolvendo programas de formação na modalidade EaD por meio de convênios com o Ministério da Educação - Universidade Aberta do Brasil e Rede e-Tec Brasil para a oferta de cursos técnicos, de graduação e de pós-graduação.

Nesse sentido, este estudo se propõe apresentar as estratégias de trabalho desenvolvidas pela Coordenação de Tutoria dos cursos técnicos da UEMA-Rede e-Tec/Brasil. Essa experiência teve início em 2012 com a implantação de 13 cursos técnicos, com 6.000 alunos e 300 tutores, distribuídos em 25 polos.

Faz-se, assim, uma abordagem sobre as atribuições dos principais profissionais que atuam no âmbito da referida coordenação. Descreve-se inicialmente o papel do coordenador de tutoria, com o entendimento de ser este um agente integrador, que busca promover a articulação com tutores, coordenação de curso, coordenação pedagógica, coordenação de polo, entre outros. Ainda na perspectiva integradora, as ações de planejamento e de controle da Coordenação de Tutoria envolvem todos esses agentes, visando sempre elevar o nível de interação e alcançar melhores resultados.

Para realização desse trabalho foram utilizados como instrumentos de consulta os relatórios de tutoria, o ambiente virtual de aprendizagem, as fichas de

acompanhamento de desempenho do tutor, o controle das formações continuadas e a avaliação continua dos agentes participantes de todo o processo tutorial.

2 - A gestão da tutoria

A educação a distância é um processo complexo por envolver um número grande de atores que trabalham em diferentes momentos, em termos de tempo e espaço. A autonomia, como um dos princípios da EaD, implica ser capaz de aprender e organizar sozinho os seus estudos. Em uma situação de aprendizagem para toda a vida, o aprender a aprender se transforma em um exercício necessário em si mesmo. Segundo Duarte (2006, p.1) o lema “aprender a aprender” da teoria vigotskyana:

> [...] significa para uma ampla parcela dos intelectuais da educação na atualidade um verdadeiro símbolo das posições educacionais mais inovadoras, progressistas e sintonizadas com o que seriam as necessidades dos indivíduos e da sociedade no próximo século.

Igualmente complexa é a gestão de todos os elementos envolvidos nesse processo, especialmente no que diz respeito aos docentes que atuam nessa modalidade de ensino. O trabalho desenvolvido pelos profissionais da EaD não se realiza de forma isolada, mas num processo articulado e cooperativo, conforme afirma Mill (2010, p.23):

> O trabalho a distância se organiza de forma coletiva e cooperativa. A esse conjunto articulado de trabalhadores, necessário para a realização das atividades de ensino-aprendizagem na EaD, denominamos de polidocência.

No contexto da polidocência destaca-se o trabalho desenvolvido pelos tutores presenciais e a distância, dada a relevância da sua atuação na educação a distância. Desse modo, a Coordenação de Tutoria investe esforços no sentido de desenvolver uma gestão voltada para auxiliar o trabalho desses profissionais, fortalecendo, assim, suas habilidades e competências para o melhor desempenho de suas funções.

A gestão de um programa de EaD compreende quatro componentes essenciais: planejamento, organização, direção e controle, os quais devem estar integrados para garantir a dinâmica do trabalho. Além disso, a performance da

equipe requer ainda a organização de um sistema de rotinas administrativas previamente definido, visando a eficácia dos resultados. Como afirma Nunes (2010, p. 2):

> [...] cursos que disponham de uma equipe multidisciplinar, com profissionais preparados para atuar na educação a distância e uma gestão eficiente e eficaz têm melhores condições de oferecer uma educação a distância de qualidade.

A Coordenação de Tutoria dos cursos técnicos da UEMA é constituída por uma equipe multidisciplinar que atua nos processos da EaD, interagindo com outros segmentos no âmbito dos cursos técnicos da universidade: Coordenação Pedagógica, Coordenação de Polos, Coordenação de Cursos, conforme já citado anteriormente e representado na figura 1.

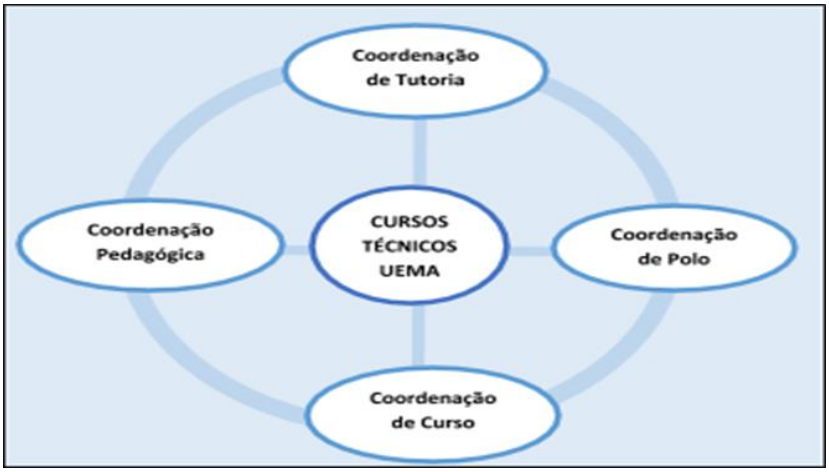

Figura 1: Integração das coordenações dos cursos técnicos

3 - O trabalho do coordenador de tutoria

Segundo a Resolução CD/FNDE nº 18, de 16 de Junho de 2010, o coordenador de tutoria deverá ser um professor ou pesquisador que atuará nas atividades de coordenação de tutores e no desenvolvimento de projetos de pesquisa relacionados aos cursos.

Na UEMA, o coordenador de tutoria é o profissional responsável pelo acompanhamento e coordenação de todos os agentes envolvidos diretamente com o trabalho de tutoria, que compreende: seleção e formação de tutores, controle de pagamento, monitoramento e avaliação do trabalho dos tutores, e

ainda, a articulação do trabalho das assistentes dos cursos no acompanhamento aos estudantes. (Figura 2).

Figura 2: Composição das atividades da Coordenação de Tutoria

Atualmente a UEMA oferta oito cursos técnicos, distribuídos em 22 polos, e conta com uma equipe de 180 tutores, entre presenciais e virtuais. Esse trabalho dos tutores é monitorado no AVA por uma equipe de cinco supervisoras. A seguir são descritas as principais ações realizadas pela coordenação de tutoria, que abrange o processo inicial de seleção e formação de tutores, e, posteriormente, a avaliação do desempenho destes.

3.1 Seleção de tutores

O processo de seleção dos candidatos que irão atuar como tutores presenciais e a distância é de responsabilidade do coordenador de tutoria juntamente com o coordenador de curso, os quais desenvolvem as seguintes atividades: elaborar e divulgar Edital de seleção de tutores; pré-selecionar os currículos e divulgar o resultado da seleção; solicitar a documentação dos candidatos pré-selecionados; enviar carta de boas-vindas; encaminhar documentação para cadastro no FNDE e no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA/*Moodle*; acompanhar com a TI a criação das salas dos cursos e sala de formação continuada; organizar os tutores presenciais e a distância por turma e polo; enviar relação de tutores aos Coordenadores de cursos e polos.

A função do tutor tem grande relevância no processo de ensino a distância, dado o seu de papel de mediador da aprendizagem: aquele que orienta

os estudantes em seus estudos, esclarece dúvidas, e avalia o desempenho destes em todo o processo educacional. Assim, a seleção deve ser realizada com o devido cuidado, ou seja, fazendo uma triagem em que sejam selecionados profissionais que tenham o perfil esperado pela instituição. Para tanto, estes profissionais passam por uma jornada de formação inicial que tem como objetivo o alinhamento do trabalho com a missão e visão da universidade.

3.2 Elaboração e execução do plano de formação continuada de tutores

Para o ano de 2015 foi elaborado pela Coordenação de Tutoria um Plano de Formação Continuada de Tutores, cujas diretrizes foram utilizadas para os demais cursos a distância ofertados pela UEMA. Assim, a formação continuada de tutores envolve diferentes momentos, tendo como objetivo gerar conhecimentos pautados nos fundamentos da EaD, bem como sanar dúvidas referentes ao trabalho da tutoria.

O objetivo do Plano de Formação é orientar os tutores dos cursos técnicos quanto às diretrizes metodológicas, possibilitando-lhes conhecimentos e estratégias de integração sobre o trabalho da tutoria, tanto em termos pedagógicos quanto em relação ao uso das ferramentas tecnológicas no desenvolvimento dos cursos, e ainda com respeito aos materiais didáticos a serem utilizados em cada disciplina (LIMA; MORAES; ARAUJO, 2014).

Nesse sentido, são organizados encontros de forma a alcançar a todos os tutores, cuja programação é definida em um calendário com detalhamento das atividades pertinentes à formação continuada. Dentre as atividades da Coordenação destacam-se: agendar formação inicial com os tutores selecionados para orientação sobre o trabalho a ser desenvolvido; organizar as formações continuadas enfatizando o desenvolvimento das atitudes e habilidades necessárias às atividades do tutor; marcar periodicamente reuniões técnicas para discutir e alinhar o trabalho.

Outro momento de suma importância para o trabalho dos tutores diz respeito à capacitação por disciplina, na qual o professor faz apresentação da

disciplina ao tutor (ementa, metodologia de trabalho, atividades que serão desenvolvidas, entre outros).

Na coordenação existe ainda uma equipe que acompanha as formações continuadas, cujas principais atribuições envolvem: o acompanhamento no calendário do início das disciplinas; verificação junto ao setor de Design Educacional – DE, se os produtos estão prontos (caderno de estudo e atividades); agendamento com o professor da disciplina para capacitação; solicitação da postagem dos avisos das capacitações na Sala de Formação; divulgação das datas das capacitações para todos os envolvidos (tutores, coordenadores de curso, coordenadores de polos, entre outros); acompanhamento e avaliação da capacitação da disciplina presencial e via *webconference*.

4 - Percurso metodológico

O acompanhamento e avaliação do trabalho do tutor é realizado através de diversos instrumentos elaborados pela coordenação de tutoria, considerando-se os seguintes aspectos: acesso ao AVA, domínio do conteúdo, frequência nas capacitações, qualidade das interações, cumprimento dos prazos, aceitação dos alunos, entre outros.

Como pode se observar, este estudo se constitui um relato de experiência, cujos dados foram coletados mediante consulta documental e observações diretas no AVA e durante o processo de formação. Segundo Gil, a pesquisa documental apresenta um conjunto de vantagens, vez que os documentos são fontes ricas e estáveis de informações, que resistem por muito tempo, além de ser a mais importante fonte de dados. (GIL 2002, p.46).

Como procedimento metodológico, a cada mês o tutor presencial e o tutor a distância enviam a coordenação o relatório mensal de suas atividades. Ressalte-se que o acompanhamento da atuação do tutor no AVA é realizado a partir de uma ficha de controle, para avaliar a interação do tutor no AVA, e como este intervém na participação dos estudantes. Essa análise envolve os seguintes aspectos: *feedback* ao aluno, tempo de resposta, fundamentação teórica das interações, tratamento individualizado, notas comentadas e outras.

A frequência dos tutores nos diferentes momentos presenciais também é requisito para sua permanência na equipe, portanto, tem-se a preocupação em registrar a presença destes em todos os encontros, reuniões, formações, etc. Esse registro de frequência é arquivado e servirá para alimentar o controle geral de frequência, com isso é possível manter um histórico de participação da equipe de tutores.

Além disso, é realizado o monitoramento do acesso diário do tutor no AVA. O tutor a distância deve acessar diariamente o ambiente, com exceção dos sábados e domingos. Já o tutor presencial deve dedicar 5 horas semanais para acesso ao AVA. Uma ausência de mais de 5 dias no AVA pode prejudicar a aprendizagem dos alunos, assim, quando isso ocorre, o coordenador de tutoria entra em contato com o tutor ausente por mensagem via AVA, e se necessário por telefone, para que volte a acessar o mais rápido possível. Expõe-se, de forma sumária, as principais atividades de acompanhamento realizadas pela coordenação de tutoria.

Diariamente	Verificar o acesso do tutor; Monitorar as correções de atividades e feedbacks dos fóruns/mensagens;
Quinzenalmente Mensalmente	Receber planilhas de acompanhamento dos alunos, e notificar a situação aos tutores. Entregar a planilha de Controle de monitoramento dos tutores; Elaborar calendário e planejamento das atividades a serem realizadas durante o mês Verificar se todos os produtos estão disponibilizados no AVA;
Sempre que iniciar a disciplina	Informar calendário aos tutores (período de execução da disciplina);
	Verificar se todos os fóruns foram abertos e, caso contrário, entrar em contato com o tutor para fazê-lo imediatamente;
	Inteirar-se do plano de ensino e do roteiro de aprendizagem de cada disciplina.
Sempre que necessário	Gerar lista de participação de tutores nas capacitações; Acompanhar e apoiar as capacitações de disciplinas e formações continuadas;
	Solicitar o bloqueio da disciplina junto a TI assim que todas as notas estiverem postadas;

	Manter contato com os tutores.

Quadro 1 – Atividades de acompanhamento da tutoria

5 - Resultados

Com base nos relatórios de acompanhamento do tutor foi possível detectar determinados comportamentos considerados prejudiciais ao processo de ensino e aprendizagem. O quadro a seguir apresenta as situações mais comuns que necessitaram de intervenções imediatas, bem como as medidas tomadas pela Coordenação no sentido de aprimorar o trabalho da tutoria.

Situações	Procedimentos regulatórios
Descumprimento das atribuições; Não atendimento aos prazos; Não acessar o AVA por cinco dias consecutivos; Não participar dos momentos de reuniões, formações e avaliações.	Advertências (via e-mail e mensagem no AVA)
Recebimento de três advertências no mês.	Suspensão da bolsa
Rendimento insuficiente na avaliação.	Desligamento

Quadro 2 – Demonstrativo de procedimentos sujeitos a intervenções

Embora essas situações tenham ocorrido não se configuraram como uma prática comum à maioria dos tutores. Cabe registrar que apenas 28% dos tutores se encontram dentro desse quadro. No que diz respeito às advertências, em muitos casos têm surtido o efeito desejado, sem nenhum desligamento registrado até o momento**.**

6 – Conclusão

Como parte dos desafios da EAD o trabalho do tutor precisa ser bem orientado e monitorado, notadamente quando se tratam de grandes demandas de cursos, como ocorre atualmente na UEMA.

Embora o Núcleo de Tecnologias para Educação – UEMANET seja dotado de estrutura tecnológica moderna e de gestão específica para intermediar e monitorar os cursos a distância, requer uma organização interna que garanta a

unidade do trabalho tutorial nos diferentes cursos, e, ao mesmo tempo, o respeito as singularidades inerentes a cada curso.

A iniciativa da criação da Coordenação de Tutoria surgiu em virtude do elevado quantitativo de alunos, da distribuição espacial dos polos e da diversidade de cursos. Na época, seria inviável conduzir todo esse trabalho sem uma estrutura de gestão capaz de garantir o controle e a qualidade requeridas. Dai a necessidade de apostar numa organização que pudesse articular e integrar todos os esforços.

A partir dessa experiência, considerada bem sucedida e aceita pelos tutores, decidiu-se continuar o trabalho nas novas ofertas. Conclui-se, portanto, que esse formato trouxe uma nova dinâmica, vez que surgiu como um espaço integrador e disseminador das experiências vivenciadas, na perspectiva de contribuir para elevar a eficiência do trabalho dos tutores, e, consequentemente, imprimir maior eficácia aos cursos.

Referências

BRASIL. Resolução CD/FNDE nº 18 de 16 de Junho de 2010. Altera a Resolução CD/FNDE nº 36, de 13 de julho de 2009, que estabelece orientações e diretrizes para concessão e pagamento de bolsas de estudo e pesquisa no âmbito do Sistema Escola Aberta do Brasil (Programa e-Tec Brasil). Disponível em: http://www.fnde.gov.br/fnde.

DUARTE, Newton. **Vigotyski e o "aprender a aprender**": crítica as apropriações neoliberais e pós-modernas da teoria vigotskyana, 4. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

LIMA, D. F. M. L.; MORAES, C. L. G.; ARAÚJO, E. F. M. **COORDENAÇÃO DE TUTORIA:** acompanhamento de tutores nos cursos técnicos a distância da UEMA**.** Congresso Internacional de Educação a Distância. 20. 2014. Curitiba.

MILL, D. R. S., RIBEIRO L. R. C., OLIVEIRA, M. R. G. (orgs). **Polidocência na Educação a Distância**: múltiplos enfoques – São Paulo: EdUFSCar, 2010

NUNES, T. S.; TECCHIO, E. L.; DALMAU, M. B. L.; TOLFO, S. da R.; PACHECO, A. S. V.; NAKAYAMA, M. K. **GESTÃO DE TUTORIA:** o papel do Supervisor de Tutoria. CINTED-UFRGS Novas Tecnologias na Educação. V. 8 Nº 1, EAD, 2010.