

O PLANEJAMENTO EM TEMPOS DIGITAIS: UM PROCESSO A FAVOR DA EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA NA EAD SEBRAE

Florianópolis - SC - Maio 2014

Andréia S. Sudoski – IEA e-Learning - andreia.sudoski@iea.com.br

Cláudio dos Santos Lino - IEA e-Learning - claudio.lino@iea.com.br

Daniele Weidle - IEA e-Learning - daniele.weidle@iea.com.br

Fernanda Silva - IEA e-Learning – fernanda.silva@iea.com.br

Janaína da Silva C. Cassel - IEA e-Learning - janaina.cassel@iea.com.br

Juciane Dala Corte - IEA e-Learning - juciane.corte@iea.com.br

Leonardo Cabral - IEA e-Learning - leonardo.cabral@iea.com.br

Otávio Peixer da Silva – IEA e-Learning – otavio.peixer@iea.com.br

Rafaela Sousa - IEA e-Learning – rafaela.sousa@iea.com.br

Rodrigo Estrela de Freitas - SEBRAE - rodrigo.freitas@sebrae.com.br

Simone S. H. Carminatti - IEA e-Learning - simone.carminatti@iea.com.br

Classe: C

Setor Educacional: 5

Classificação das Áreas de Pesquisa em EAD

Macro: C / Meso: I / Micro: N

Natureza: B

RESUMO

Este artigo descreve a construção e a importância da automatização de um Plano de Tutoria como estratégia para garantir a qualidade do atendimento em cursos online. Para isto, utilizou-se um referencial bibliográfico e o case do Projeto EAD SEBRAE, com foco no trabalho desenvolvido pela Central de Tutoria. Pode-se constatar a importância e os benefícios alcançados com a automatização do Plano de Tutoria, contribuindo assim, para o trabalho do tutor e para o ensino e aprendizagem dos alunos na educação empreendedora à distância.

Palavras-chave: Aprendizagem em EAD; Plano de Tutoria; EAD SEBRAE.

1. Introdução

No campo de atuação do SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, o Projeto EAD SEBRAE foi desenvolvido para oferecer capacitação aos empreendedores, por meio de cursos online, gratuitos, em larga escala, com objetivo de estimular e aprimorar as competências voltadas para a atuação de sucesso nos mundos dos negócios. Para possibilitar o atendimento dos cursos online, o Instituto de Estudos Avançados – IEA, em parceria com o SEBRAE Nacional, é responsável pela Central de Tutoria – CT – deste projeto. Cabe aos atores da CT realizar a mediação do processo de ensino e aprendizagem dos alunos, incentivar o estudo, a pesquisa, a colaboração e o compartilhamento de informações, discussões e esclarecimento de dúvidas relacionadas aos cursos.

O grande desafio do projeto EAD SEBRAE é a manutenção da qualidade do atendimento aos públicos em larga escala. Para a educação empreendedora haverá qualidade “quanto maior a sua capacidade de ajudar o empreendedor a desenvolver a sua atividade empresarial em bases competitivas e sustentáveis” (Santos, 2013, p.30). É neste cenário que o Plano de Tutoria Automatizado apresenta-se como importante instrumento na mediação, construído para envolver e orientar os diversos perfis de alunos atendidos pelo projeto, no processo de reflexão e indicação dos conteúdos a serem estudados.

No processo de construção e atualização dos Planos de Tutoria Automatizados, todos os atores envolvidos no projeto avaliam as estratégias pedagógicas que serão adotadas para garantir a qualidade supracitada.

Este artigo tem por objetivo descrever como se realiza a construção e atualização do Plano de Tutoria Automatizado, as ações estratégicas de mediação utilizadas e como esta metodologia favorece a inovação.

2. O que é um Plano de Tutoria Automatizado

O Plano de Tutoria Automatizado é o documento norteador das práticas e ações realizadas pelo tutor da CT. Ele não se reduz apenas a um meio de facilitar o trabalho de um tutor ou somente é visto como uma atividade operacional que se limita ao preenchimento de ações em um *Learning Management System* – LMS. O Plano vai muito além. Abrange o ato de planejar, de explorar novas oportunidades de aprendizagem, de buscar ações motivadoras e inovadoras que envolvam o fazer educativo. Esse planejamento está focado em uma mediação pedagógica que oportuniza e busca facilitar o processo de ensino e aprendizagem do aluno.

Na EAD, observa-se que o abandono do curso pode acontecer mais facilmente e, dessa forma, entendemos a importância da aproximação e o acompanhamento do tutor para que o aluno não se sinta sozinho ou abandonado. Com isso, o Plano de Tutoria é visto como um guia de orientação, que possui uma sequência lógica e coerente entre os objetivos propostos e as ações planejadas, sem deixar de ser flexível e adaptável ao longo de sua utilização. É um documento em constante atualização e aprimoramento, que traduz o trabalho colaborativo entre tutores, coordenadores de conteúdo, orientadores pedagógicos, coordenador pedagógico e SEBRAE.

Entendemos então, que o Plano de Tutoria Automatizado tem o mesmo papel na EAD que o Plano de Aula na educação formal e consiste na:

...sequência de tudo o que vai ser desenvolvido em um dia letivo. [...] É a sistematização de todas as atividades que se desenvolvem no período de tempo em que o professor e o aluno interagem, numa dinâmica de ensino-aprendizagem.” (PILETTI, 2001, p.73)

Um Plano de Aula contém: objetivos específicos, conteúdo, estratégias de ensino a serem utilizadas na aula, detalhamento dos recursos tecnológicos existentes, formas de avaliação de aprendizagem, cronograma. No caso da CT, a primeira versão do Plano é construída em um documento padrão no Microsoft Word, conforme modelo desenvolvido em parceria entre coordenadores de conteúdo e equipe técnica do IEA. Este documento contém informações como: nome do curso, responsável pela elaboração do Plano, data da emissão do Plano, objetivo do curso, quadro de resumo do Plano de Tutoria (mensagens, *Short Message Service* – SMS, mural e fórum).

Após a construção colaborativa e validação do documento produzido de acordo com o modelo, o Pano de Tutoria é cadastrado no LMS.

3. Metodologia da Construção e Atualização do Plano de Tutoria Automatizado.

Os Planos de Tutoria Automatizados são elaborados visando atender aos objetivos dos 31 cursos ofertados pelo projeto EAD SEBRAE. Estes Planos são concebidos por especialistas (coordenadores de conteúdo e tutores) que atuam diretamente em cada um dos cursos e validados pela equipe de orientação pedagógica, coordenação pedagógica do projeto e gestão SEBRAE. Na concepção do SEBRAE (2012), o tutor:

“é um educador, cujo papel é propiciar um bom ambiente de aprendizagem, utilizando todos os recursos que a tecnologia e as ciências fornecem para agilizar o acesso a informações relevantes, para selecioná-las e operar com elas, de forma a facilitar a construção do conhecimento pessoal e o desenvolvimento de competências empresariais.” (Anexo 1, 2012, p.1)

O tutor da CT desempenha o importante papel de ser um facilitador, e suas principais funções são: motivacional, mediadora e investigadora.

Os tutores são responsáveis por propor sugestões para o Plano de Tutoria Automatizado, visando atualizar e melhorar as ações previamente planejadas, tornando-os mais atualizados em relação aos conteúdos e mediações com os alunos.

Quem propõe e solicita a participação dos tutores no processo de melhoria dos Planos de Tutoria Automatizados são os coordenadores de conteúdo. Estes profissionais são responsáveis por orientar, de forma contínua, os tutores quanto às suas práticas, direcionando-os em relação ao conteúdo, suas atualizações, trazendo exemplos, estudos de caso, sugestões de estratégias que promovam uma interação mais qualitativa entre tutores e alunos (SEBRAE, 2012).

A prática pedagógica é fundamental para subsidiar todo o processo de ensino e aprendizagem. Neste contexto, a orientação pedagógica atua junto aos tutores e coordenadores de conteúdo na mobilização para o conhecimento, na definição e organização dos procedimentos didático-pedagógicos, e no

aproveitamento dos recursos tecnológicos disponíveis para o exercício das atribuições de cada ator do projeto. (SEBRAE, 2012).

Responsável por ser o elo entre a equipe de orientação pedagógica, coordenadores de conteúdo e tutores, a coordenação pedagógica tem a função de preservar as diretrizes educacionais do SEBRAE, respondendo por todo o processo de ensino e aprendizagem. Este profissional organiza e orienta tutores e coordenadores de conteúdo e possui total responsabilidade sobre as atividades didático-pedagógicas do projeto EAD SEBRAE (SEBRAE, 2012).

A gestão dos conteúdos e do atendimento de números expressivos de clientes, obrigatoriamente, passa pela preocupação com a informação gerada na relação cliente e interlocutores. Este é o papel da gestão SEBRAE, que preza pela qualidade dos conteúdos técnicos dos cursos, bem como das diretrizes didático-pedagógicas do projeto, que são norteadoras do atendimento e da mediação pedagógica. É o ator responsável por garantir a pertinência dos conteúdos, da informação disseminada e da aplicabilidade no desenvolvimento dos pequenos negócios.

O total envolvimento e comprometimento dos atores acima abordados tornam a elaboração do Plano de Tutoria Automatizado e seu uso um processo contínuo de desenvolvimento, que tem como objetivo maior atender às demandas educacionais do projeto EAD SEBRAE.

3.1 Ações estratégicas de mediação

Para alcançar os objetivos do projeto, destaca-se a importância da elaboração de estratégias alinhadas ao perfil do público-alvo. Estes objetivos estão em consonância com a busca do aluno pela aplicabilidade do conhecimento em seu negócio e/ou pela solução de uma dificuldade específica.

As estratégias utilizadas na formulação dos Planos de Tutoria envolvem questões a serem consideradas no desenvolvimento de competências específicas para atender aos objetivos de cada curso. Neste sentido, o papel do tutor é de grande responsabilidade na condução das ações elaboradas, sendo determinante no processo de ensino e aprendizagem.

Como tratamos de um projeto que envolve a capacitação de alunos adultos, conceitos referentes à Andragogia (MARTINS, 2013) tornam-se

essenciais para uma metodologia adequada a este público, o que possibilita o aprendizado significativo. Nesse cenário, os materiais educacionais digitais elaborados devem possibilitar um ambiente instigante em que o aluno encontre espaço para interação, colocando em prática sua visão crítica, investigativa e autônoma (BEHAR, 2009). Seguindo essa visão, o conhecimento do perfil do aluno e a linguagem utilizada serão determinantes para o compartilhamento do conhecimento.

As ações estratégicas projetadas no Plano de Tutoria também passam pela visualização do caminho seguido e o andamento do aluno no curso, pensando na melhor utilização dos recursos disponibilizados. Na Biblioteca Virtual, por exemplo, são disponibilizados materiais complementares que enriquecem os assuntos abordados no curso. Já nos Fóruns, a interação e o envolvimento com o aluno permitem o compartilhamento de experiências, reforçando o aprendizado por meio das discussões, e assim, nos demais recursos, levando novos conhecimentos a cada contato com o aluno.

Faz-se necessário uma ligação entre o conteúdo e o pensamento do aluno por meio da “comunicação didática”, entendendo comunicação como a troca de informações e a didática como a necessidade desta comunicação ser direcionada para a geração de reflexões críticas, permitindo assimilar, interiorizar e apropriar-se de novos conceitos (BEHAR, 2009). Entende-se, assim, que a elaboração do conteúdo em um Plano de Tutoria Automatizado é uma etapa fundamental para apoiar o processo de formação do conhecimento por parte do aluno.

O Plano de Tutoria não é um documento estático, sendo passível de alterações, adequações e revisões, realizadas periodicamente, passando por criterioso acompanhamento. A flexibilidade no Plano de Tutoria torna-se necessária pela adequação às alterações no conteúdo dos cursos e adequação ao perfil do público-alvo. Essa ação potencializa o aprendizado e satisfaz as necessidades de quem busca as soluções do SEBRAE.

Os critérios para o desenvolvimento inicial e para as revisões dos Planos de Tutoria Automatizados são: análise da linguagem dialógica, cortês e afetiva; avaliação da objetividade da mensagem, clareza e atendimento aos objetivos propostos; exame do conteúdo das mensagens; reorganização dos

fóruns e seus tópicos, considerando o conteúdo de cada curso; adequação da biblioteca virtual; criação do Plano de Estudos do curso.

O fluxo do processo de revisão dos Planos se dá pela seguinte maneira:

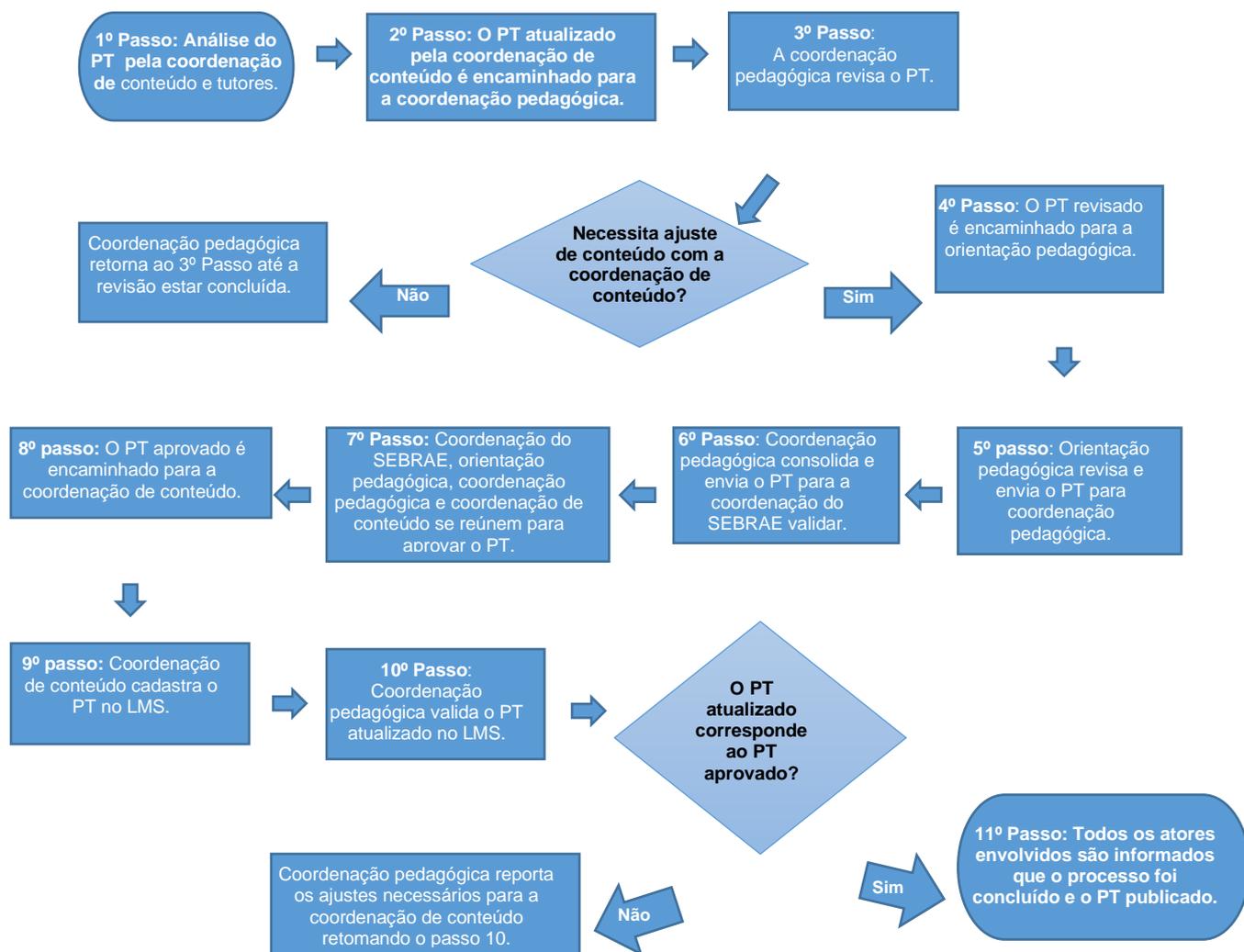


Figura 1: Fluxo de processos para revisão do Plano de Tutoria
Fonte: Adaptado Fluxo de Processos SEBRAE 2013

O processo ocorre periodicamente, e no decorrer dos períodos dos cursos, o tutor e o coordenador de conteúdo podem analisar e propor melhorias, como: sugestões de materiais complementares, *links*, dicas, que poderão ser publicados no momento que forem considerados necessários. Nesse sentido, as ações envolvidas na elaboração e edição do Plano de Tutoria possibilitam que a ferramenta se torne estratégica e personalizável,

adequando-se a cada situação, curso, público, contribuindo com o processo de aprendizagem dos alunos.

Ao elaborar um Plano de Tutoria Automatizado os atores envolvidos consideram na linguagem utilizada os seguintes aspectos: priorizar a relação entre teoria e prática; motivar a participação dos estudantes; favorecer a interação e a continuidade dos estudos; promover a reflexão sobre as questões propostas nos conteúdos; trazer questionamentos e pequenos textos para introduzir a temática e provocar o diálogo entre os alunos.

4. Quando a Metodologia Favorece a Inovação.

A versão do Plano de Tutoria no documento padrão no Microsoft Word se torna uma versão automatizada devido ao suporte dos recursos tecnológicos disponibilizados, após seu cadastramento, no LMS.

Neste sentido o Plano de Tutoria Automatizado vem revolucionando em uma nova forma de ensinar da EAD, pois neste contexto, o tutor realiza um planejamento de ações estratégicas que serão utilizadas ao longo do curso. Cada ação planejada e cadastrada no LMS possibilita contatar o aluno de forma individualizada, personalizada, respeitando seu tempo de estudo e evolução frente aos conteúdos estudados. Assim, as ações não são fixas e voltadas somente ao tempo do curso, mas sim, ao tempo do aluno. Os recursos interativos são fundamentais, possibilitando uma série de ações estratégicas e personalizadas aplicadas ao Plano.

O Plano de Tutoria automatizado inova na EAD, pois é uma ferramenta que traz: a metodologia usada em todo o processo de ensino e aprendizagem do aluno, os recursos tecnológicos existentes e a própria atualização do conteúdo do curso.

As ferramentas de comunicação assíncronas, como: mensagem, SMS, mural de aviso, respeitam o progresso do aluno frente aos conteúdos estudados. Assim as ações são enviadas conforme o dia de acesso e/ou percentual de desempenho, sendo considerado o aluno concluinte quando atingir 100% de aproveitamento. Já os fóruns são liberados imediatamente ao início dos estudos do aluno, cabendo ao tutor, ao longo do curso, mediar e construir o conhecimento de forma colaborativa.

O Plano de Tutoria Automatizado possibilita que o tutor constantemente avalie e monitore todas as ações de forma sistêmica e contínua, devido à fácil visualização do Plano que está cadastrado no LMS. Esta metodologia permite avaliar, repensar, realizar possíveis correções que se fazem necessárias durante todo o processo e desenvolver ações em tempo hábil para alcançar os resultados desejados.

Vale destacar que além de alcançar excelente resultado, a metodologia do Plano de Tutoria Automatizado pode ser uma ferramenta de extremo valor se desenvolvida com seriedade nas ações, responsabilidade, envolvimento e comprometimento.

As ações estabelecidas no Plano cumprem seu papel para atingir os objetivos de cada curso, integra grupos de alunos, promove interações com estratégias motivacionais para que os alunos concluam o curso e atendam à necessidade que o levou a procurar as soluções do SEBRAE.

5. Considerações Finais

O Plano de Tutoria automatizado e programado para execução, de acordo com a estratégia definida no processo de sua elaboração, possibilita benefícios que estão relacionados diretamente ao trabalho diário do tutor e indiretamente ao processo de ensino e aprendizagem dos alunos.

Identifica-se o ganho de tempo, que desdobrará em possibilidades que beneficiam as ações do tutor relacionadas à mediação dos alunos de forma personalizada, com o destaque à sua ação de pesquisador. Assim, o tutor tem maior dedicação ao atendimento, influenciando na qualidade percebida pelos alunos do curso.

O tutor desenvolve no fórum um ambiente propício à interação e ao compartilhamento de experiências. Neste mesmo espaço existe a aplicabilidade dos assuntos tratados, orientados à realidade de cada aluno; o envolvimento da turma; o desenvolvimento de competências; o atendimento às dificuldades e à motivação dos alunos no processo de ensino e aprendizagem.

A presença do tutor é marcante, tornando o curso dinâmico, e mesmo utilizando ferramentas assíncronas, a atenção voltada ao aluno torna o tutor próximo e acessível.

Percebe-se também o envolvimento do tutor com o aluno durante os cursos do SEBRAE, que acontece de forma consistente, em função do Plano de Tutoria Automatizado, que beneficia a sua atuação. O Plano previamente elaborado permite ao SEBRAE o acompanhamento e a visualização de todas as ações realizadas, contando com a participação do gestor do SEBRAE no processo de validação.

Além dos benefícios já citados, o processo de construção dos Planos possibilita o atendimento dos objetivos educacionais do SEBRAE, evidenciado em cada um dos 31 cursos oferecidos no projeto EAD SEBRAE e, principalmente, corroboram para o processo de ensino e aprendizagem do aluno.

Referências

BEHAR, Patricia Alejandra; TORREZZAN, Cristina A. W. **Parâmetros para a construção de materiais educacionais digitais do ponto de vista do design pedagógico**. Porto Alegre, Artmed, 2009.

MARTINS, Rose M. K. **Pedagogia e andragogia na construção da educação de jovens e adultos**. Revista Edição Popular, Uberlândia, v. 12, n. 1, p. 143-153, jan./jun. 2013.

MILL, D.; ABREU-E-LIMA, D.; LIMA, V. S.; TANCREDI, R. M. S. P. **Cadernos de Pedagogia** :O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância: O tutor e sua importância nesse processo. Disponível em: <<http://www.sEAD.ufscar.br/outros/artigo-mill>>. Acesso em 14 Abr. 2014

PILETTI, Cláudio. **Didática geral**. 23ª ed. São Paulo: Editora Ática, 2001. Citação: UAI – POP Nº 005 – Atribuições e Procedimentos dos Tutores Página 4 de 7

SANTOS, Carlos Alberto dos. **Desafios da educação empreendedora: revisitando Schumpeter**. Pequenos Negócios – Desafios e Perspectivas: Educação Empreendedora, 2013.

SEBRAE. **Edital Concorrência Nº 03/2012**. Brasília: SEBRAE NACIONAL, 2012.