

**A IMPORTÂNCIA DA PREPARAÇÃO DO
FACILITADOR DE APRENDIZAGEM E TUTOR ON-LINE
NO SUCESSO DE CURSOS EM AMBIENTE
CORPORATIVO: o caso da capacitação dos servidores
do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região no uso
do processo judicial eletrônico**

Recife - PE – Maio 2014

Mário dos Santos de Assis – TRT-6ª Região – mario.santos@trt6.jus.br

Verônica Tavares Cavalcanti – TRT-6ª Região – verônica.tavares@trt6.jus.br

Classe: Experiência Inovadora

Setor Educacional: Educação Corporativa

Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD:

Macro: Sistemas e Instituições de EAD / Meso: Tecnologia Educacional /

Micro: Características de Aprendizes

Natureza: Relatório de Estudo Concluído

Resumo

Na atualidade, empresas e instituições buscam o desenvolvimento do conhecimento como forma de estarem mais aptas e preparadas para enfrentar a concorrência e novos desafios, tudo na perspectiva de se firmar no mercado de trabalho e na sociedade. Nessa lógica, a educação corporativa assume papel destaque na estratégia empresarial. Consequentemente, a educação a distância e formação de instrutores aparecem subjacentes àquela necessidade, estando todas vinculadas ao tema formação continuada. O presente artigo, na forma de estudo de caso, apresenta a experiência do Tribunal Regional do Trabalho na formação de facilitadores de aprendizagens e Tutores on-line para atuar na viabilização de projetos de educação continuada, qualificando-os com os pressupostos de aprendizagem andragógica e princípios da educação a distancia.

Palavras-chave: Educação corporativa, educação continuada, formação de instrutor.

1 - Introdução

A implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT) no Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região – TRT6, com abrangência no estado de Pernambuco, exigiu investimentos na capacitação dos servidores para utilização do novo instrumento de trabalho.

O PJe-JT é uma ferramenta desenvolvida na plataforma “web” que permite a tramitação totalmente eletrônica das demandas judiciais formuladas pelos cidadãos (processo judicial) aos tribunais pátrios.

Para alcançar um maior número de treinados, em lapso de tempo reduzido, a Escola Judicial do TRT6 buscou na educação a distância alternativa para executar projeto de capacitação a um público numeroso, garantindo ao mesmo tempo, ação de treinamento eficaz. Valendo-se de desenho instrucional pautado em aulas teóricas e práticas, foi desenvolvida a capacitação de Processo Judicial Eletrônico no formato *blended* - mesclando momentos presenciais e a distância – para um público composto por 240 servidores.

Mas, para garantir uma excelência de qualidade no projeto como um todo, fez-se necessário, inicialmente, capacitar e formar quadro interno de facilitadores de aprendizagem e tutores on-line para atuarem, a posteriori, no projeto de capacitação em processo judicial eletrônico, haja vista o Tribunal não dispor de servidores com essas competências, tampouco encontrar no mercado externo quem pudesse atender demanda tão específica.

Esse estudo de caso relatará a experiência da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região na formação e preparação de facilitadores de aprendizagem e Tutores on-line que atuaram na capacitação no formato *blended* no uso do Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT).

2 – Suporte Teórico

Na atualidade, a sociedade vive uma dialética que remete a nova lógica do capital calcada no conhecimento. Empresas e instituições buscam o desenvolvimento do conhecimento como forma de estarem mais aptas e preparadas para enfrentar a concorrência e novos desafios, tudo na

perspectiva de se firmar no mercado de trabalho e na sociedade (CAVALCANTI, 2009, p.20). Crescem os investimentos em Educação corporativa, educação a distância e formação de professor - faces da mesma moeda – e que estão intrinsecamente relacionados ao tema formação continuada.

Moran (2013) define e destaca a educação continuada aquela “que se dá no processo de formação constante, de aprender sempre, de aprender em serviço, juntando teoria e prática, refletindo sobre a própria experiência, ampliando-a com novas informações e relações”.

A promoção de educação continuada e inicial no âmbito corporativo e institucional apresenta-se como uma tendência na assim intitulada por alguns autores “era do conhecimento”, pois a educação do mundo inteiro está passando por transformações significativas de foco, valores e projetos. Empresas e instituições repensam sobre as necessidades de aperfeiçoamento e de atualização do seu corpo funcional, bem como sobre a finalidade de se manterem competitivas e atualizadas.

E como fazer isso? Algumas empresas e instituições vislumbram a possibilidade de elas mesmas se envolverem em todas as fases da formação das pessoas, de promover uma educação orientada para o aprendizado organizacional, na perspectiva agregar valores e melhor eficiência produtiva com as ações de capacitação. Nesse caminhar envolvem-se com a educação corporativa em todas as suas fases – da elaboração até a execução, definindo matriz de competências, demandas de cursos, entre outros – na perspectiva de reverter os investimentos feitos em ganhos produtivos e maior eficiência nas rotinas e procedimentos operacionais.

Mundim (2002) afirma que a educação continuada deve ser fundamentada numa perspectiva de educação que tem como agente principal o adulto, considerando, em sua prática, princípios andragógicos. Disso decorre a necessidade de pensar e fazer uma educação que proporcione a construção do saber através da colaboração e cooperação entre os atores da aprendizagem, utilizando-se das vivências passadas de cada aluno e usando a utilidade do novo conhecimento como elemento propulsor e estimulador da aprendizagem. Eis a essência da educação corporativa: desenvolver atividades interativas,

práticas e flexíveis, como instrumento de trabalho eficiente para uma aprendizagem colaborativa. Nesse quadro, apresenta-se de grande importância o papel do facilitador de aprendizagem, seja professor ou tutor on-line.

Carl Rogers, *apud* Almeida (2009, p.107) define o papel do professor na educação de adultos afirmando que “não podemos ensinar diretamente outra pessoa; podemos, apenas, facilitar sua aprendizagem”. O adulto sinaliza positivamente para um processo de auto-aprendizagem, num “conceito de aprendizagem significativa, entendido do ponto de vista de Vygotsky como experiência pessoalmente significativa que emerge no contexto e orienta o desenvolvimento” (Ibid.).

Almeida (Ibid.) destaca, ainda, a prevalência da heutagogia no processo de aprendizagem do adulto, ao ponderar que:

A auto-aprendizagem se desenvolve em interdependência com a interaprendizagem entre pessoas que se agrupam por motivações e necessidades convergentes para atingir determinado objetivo, cujo alcance depende da participação e do compromisso com a realização de ações e interações que evoluem pela alternância de papéis conforme as competências exigidas em cada momento do trabalho do grupo. Esse movimento evidencia um processo ativo de autogestão e co-gestão da aprendizagem que se aproxima do conceito de heutagogia. (ALMEIDA, 2009)

Dessa forma, o papel do professor ultrapassa a postura de detentor do saber e repassador de conteúdo. A abordagem educacional necessita de o diálogo entre aluno-professor, numa relação de experiências compartilhadas, troca de saberes e horizontalização da relação. A atuação do docente é voltada para desenvolver, facilitar estratégias que propiciem os alunos criatividade, autonomia e liberdade para autogerir sua aprendizagem (ALMEIDA, 2009, p.108).

Pensar e fazer uma educação que proporcione a construção do saber através da colaboração e cooperação entre os atores da aprendizagem também é um dos objetivos da EAD, que tem nos ambientes virtuais de aprendizagem interativos e flexíveis um instrumento de trabalho eficiente para uma prática construtivista.

Abordando a questão pelo viés pragmático e didático, conclui-se que ao professor caberá utilizar as ferramentas disponíveis de forma a promover uma

dinâmica de participações, questionamentos, argumentações, cooperações, criações, entre todos os participantes (MORGADO, 2014).

Com base nesse arcabouço teórico, o Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (PE) capacitou servidores em competências específicas para atuação como Tutores em cursos a distância e instrutores de cursos presenciais (facilitadores de aprendizagem), pautado nos princípios andragógicos e com enfoque em ambiente educacional corporativo.

3 - Procedimentos Metodológicos

Com dito em linhas pretéritas, no intuito de garantir uma excelência de qualidade na capacitação no uso do processo judicial eletrônico (PJE-JT) para 240 servidores simultaneamente, a Escola Judicial do TRT6 sentiu a necessidade de preparar servidores para atuarem como facilitadores de aprendizagem e tutores *on-line* no projeto.

Em linhas gerais, a capacitação do PJe-JT foi estrutura no formato *blended*, composto por dois momentos. O primeiro momento presencial, com transmissão de aulas por webconferências para 23 Varas Trabalhistas (VT) situadas no fórum do Recife, de forma simultânea e com realização de atividades práticas em cada local de trabalho; o segundo momento, em EAD, com realização de atividades no ambiente virtual de aprendizagem (moodle), através de postagens, videoinstrucionais e tarefas propostas.

No momento presencial (webconferência), ficou definida a presença de dois Facilitadores de aprendizagem em cada Vara Trabalhista, como forma de auxiliar no processo de ensino-aprendizagem e contornar imprevistos de ordem de infraestrutura técnica (internet, equipamentos, etc.), além disso, e sobretudo, como elemento mediador e apresentador da dinâmica da capacitação *blended* junto aos demais servidores-alunos, em vista de que a EAD nesse formato era uma experiência inédita no âmbito do Tribunal.

No momento em EAD, foram definidos Tutores *on-line* para atuarem no ambiente virtual de aprendizagem (moodle), utilizando as ferramentas disponíveis para promover participações, questionamentos e cooperação entre os alunos.

Assim, foi desenvolvido um projeto secundário pautado na preparação dos facilitadores de aprendizagem e tutores *on-line* com as ferramentas básicas necessárias ao bom desempenho de suas funções.

Para os servidores que atuaram como Facilitadores de aprendizagem nos postos de trabalho, foram estruturados dois cursos presenciais: Curso 1 – Noções Básicas do Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT); Curso 2 : Noções básicas de Técnicas Didático-pedagógicas para Facilitadores de Aprendizagem.

O curso de noções básicas de PJe-JT teve carga horária de 40 horas e priorizou capacitar os servidores nas principais funcionalidades da nova ferramenta de gerenciamento do processo judicial (PJe-JT), com o seguinte conteúdo programático: Diferenciar conceitos sobre fluxo de procedimentos de trabalho e fluxo do processo trabalhista; Interpretar o fluxo do processo trabalhista; Identificar as funcionalidades do PJe-JT; Relacionar os módulos disponibilizados no PJe-JT às necessidades de trabalho; Avaliar o uso adequado do PJe-JT; Utilizar o sistema PJe-JT como ferramenta de trabalho

O curso de noções básicas de técnicas didático-pedagógicas para facilitadores de aprendizagem foi desenvolvido com carga horária de 20 horas e turmas de 15 alunos. O planejamento pedagógico foi pautado no sentido de proporcionar uma formação técnica básica de instrutoria, com destaque para as especificidades da aprendizagem de adulto (andragogia), educação corporativa e noções gerais da gestão do conhecimento e gestão da mudança. Foi planejado em dois módulos, com ênfase maior no segundo momento no qual os alunos apresentaram aula simulada. O conteúdo programático foi o seguinte:

- ⇒ Módulo I: Teórico: Apresentações pessoais; Dinâmica de integração; Apresentação do planejamento do curso; Noções de educação, educação corporativa, educação continuada; Noções de gestão do conhecimento, gestão da mudança e gestão por competência; Pedagogia e Andragogia: significados e aplicações; Fatores que impactam a aprendizagem; Perfil do aluno; Perfil do professor-facilitador: tipos, postura, uso de material didático; Planejamento didático-pedagógico e plano de aula: utilização de

técnicas pedagógicas, administração do tempo, avaliação e feedback; Introdução às novas tecnologias de educação e a EaD.

- ⇒ Módulo II: (prático): Simulação de aula; Apresentações individuais; Avaliação do Curso e Auto-avaliação.

Para a formação dos Tutores em EAD, além do curso de PJe-JT, houve planejamento de uma capacitação específica que procurou instrumentalizar a atuação como mediadores de aprendizagem em ambiente digital, utilizando-se da plataforma Moodle. Priorizou-se a abordagem do papel do Tutor on-line no estímulo à cooperação e construção do conhecimento colaborativo entre os treinados. O curso foi estruturado no formato presencial, com carga horária de 24 horas e turmas de 15 alunos. Foi concebido em dois módulos com o seguinte conteúdo programático:

- ⇒ Módulo I (Teórico): Apresentações pessoais; Dinâmica de integração; Apresentação do planejamento do curso; Noções de tecnologia (introdução à educação a distância); Sociedade, Educação e Tecnologia: o papel da EaD; A educação da nova era; Tendências Pedagógicas e a Educação a Distância; Sala de Aula Interativa: A Educação Presencial e a Distância em Sintonia com a Era Digital e com a Cidadania; O papel do professor em contextos de ensino *on-line*: problemas e virtualidades; Acompanhamento do curso: rotina de trabalho tendo em vista a evasão e a motivação; O gestor do sistema de Tutoria; A gestão da tutoria; *Moodle*: Documentação para docente; Planejamento didático-pedagógico e plano de curso no *Moodle*: utilização das ferramentas didáticas disponibilizadas na plataforma educacional, priorizando-se o Fórum como ferramenta assíncrona de cooperação e colaboração;
- ⇒ Módulo II (prático): Estruturação de curso no ambiente *Moodle*; Avaliação do Curso; Auto-avaliação.

No planejamento didático-pedagógico dos cursos ofertados aos Facilitadores e Tutores on-line houve a preocupação em considerar as características do público alvo, por isso os aspectos da aprendizagem andragógica e da educação corporativa foram observados.

Em consonância a essa realidade utilizou-se de técnicas pedagógicas, no caso dos momentos presenciais, que promoveram a aprendizagem e que estimularam a interação, tais como: Exposição dialogada, demonstração, simulação, estudo de caso, apresentações simples e vitalizadores. Também foram observados na estruturação do plano de aula os princípios de aprendizagem andragógicos, a saber: recentidade, adequação, primazia, motivação e diálogo. Os recursos didáticos utilizados foram micro-computador, textos, projetor multimídia, materiais de papelaria para dinâmicas de integração e filmes. O modelo avaliativo utilizado foi de avaliação formativa (processual), utilizando como instrumentos avaliativos: participação nas atividades; frequência; reflexões elaboradas, material produzido, intervenções, entre outros.

4 – Resultados e Análise

Foram capacitados 41 servidores que passaram a atuar como tutores em ambiente virtual de aprendizagem, utilizando-se da plataforma educacional *Moodle*, e 100 servidores que ficaram aptos a atuar como facilitadores de aprendizagem, com foco nas particularidades da educação corporativa e princípios da educação andragógica.

O êxito da capacitação dos Facilitadores de Aprendizagem e Tutores on-line foi atestado no projeto de implantação do Processo Judicial Eletrônico nas Varas Trabalhista do Recife. A atuação desses atores foi decisiva no atingimento da excelência de qualidade do projeto de capacitação do PJe-JT, pois estimularam os alunos a criarem estratégias, autonomia, liberdade e autogestão em suas aprendizagens (ALMEIDA, 2009, p.108).

Demais disso, o aproveitamento de servidores como facilitadores de aprendizagem em seus locais de trabalho (Varas) motivou à participação e aprendizagem de toda a equipe, através de experiências compartilhadas, troca de saberes e horizontalização da relação. Criando, assim, uma rede de saberes articulada em torno de um objetivo comum aos envolvidos – alunos e facilitadores/tutores –, mantendo viva a constante troca de conhecimentos.

5 – Conclusões

A metodologia didático-pedagógica da capacitação atingiu o objetivo proposto. Foram desenvolvidas habilidades específicas de Tutoria e de Facilitador de aprendizagem nos servidores envolvidos, a partir da abordagem dos conceitos teóricos que fundamentam a educação de adultos (andragogia) em ambiente corporativo. Ressalta-se de grande importância a apreensão pelos treinados do papel do professor (presencial e on-line) , no que remete à compreensão do estímulo ao debate, à cooperação e colaboração na construção do conhecimento.

Como efeito secundário, mas não menos importante, merece destaque a desmistificação da educação a distância dentro do ambiente organizacional, já que os envolvidos no projeto compreenderam a importância da EAD no contexto da educação continuada e corporativa.

Destaca-se, por fim, o aumento da disponibilidade de recursos humanos aptos a exercerem a docência corporativa, viabilizando projetos futuros de educação continuada no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.

6 - Referências Bibliográficas

ALMEIDA, Maria Elisabeth Bianconcinni de. As teorias principais da andragogia e heutagogia. In: LITTO, Frederic M; FORMIGA, Marcos. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009. Cap.15, p.105-111.

CAVALCANTI, Verônica Tavares. **Curso de Tutoria em Educação a Distância (EAD) Para Servidores do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6)**. 2009. (Monografia em Pós-graduação em Educação a Distância) - Faculdade SENAC, Recife, 2009.

MORAN, José Manuel. **O que é educação a distância**. <<http://www.eca.usp.br/moran/dist.htm>>. Acesso em 10/11/2013

MUNDIM, Ana Paula Freitas. **Desenvolvimento de Produtos e Educação Corporativa**, São Paulo, SP: Atlas, 2002.

MORGADO, Lina. **O Papel do professor em:** Problemas e virtualidades. in: Discursos, III Série, nº especial, pp.125-138, Univ. Aberta, 2001. Disponível em: <<http://www.univ-ab.pt/~lmorgado/Documentos/tutoria.pdf>>. Acesso em: 01/05/2014.