



PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO DE TUTORIA ON-LINE: PERSPECTIVAS, DESAFIOS E CONQUISTAS

4. Calidad y Gestión Docente y Tutorial en Educación a Distancia

Fernanda Furuno - Universidade Anhembi Morumbi, Brasil
ffuruno@anhemi.br

Luciana Aparecida Santos - Universidade Anhembi Morumbi, Brasil
luciana@anhemi.br

Cristiane Alperstedt - Universidade Anhembi Morumbi, Brasil
calperstedt@anhemi.br

RESUMO

Este artigo relata a experiência da Universidade Anhembi Morumbi na implantação do Programa de Acompanhamento de Tutoria On-line. Discute a situação problema que gerou a criação do Programa, os conceitos-chave do Programa e sua evolução ao longo do tempo, bem como os resultados obtidos ao longo dos últimos dois anos junto aos tutores de disciplinas on-line da Universidade Anhembi Morumbi. O trabalho empreendido tem sido muito enriquecedor e o Programa de Acompanhamento de Tutoria On-line tem se mostrado um poderoso instrumento que orienta e alinha a prática docente do professor-tutor e, sobretudo, reflete positivamente no processo de aprendizagem dos alunos. O artigo traz à reflexão questões conceituais e práticas relativas ao papel da tutoria on-line, apresentando um processo inovador de acompanhamento e avaliação do trabalho do tutor visando à garantia e aprimoramento da qualidade de oferta on-line.

Palavras-chave: indicadores de qualidade; tutoria on-line; formação continuada; docência em educação a distância; avaliação.

Introdução

As transformações sociais contemporâneas têm como origem, de maneira geral, a evolução constante de informações que interferem diretamente no modo de pensar e de agir dos indivíduos. Atualmente as organizações da chamada Sociedade do Conhecimento dependem fundamentalmente da capacidade de gerar, processar e utilizar informações.

Alguns autores como Castells (1999) defendem que o final do século XX representou um momento em que a cultura material foi transformada por um novo paradigma tecnológico, desta vez organizada em torno da tecnologia da informação, apontando o expressivo desenvolvimento do complexo eletrônico. Segundo o autor, são tecnologias para agir sobre a informação. Seus efeitos têm forte penetrabilidade na existência cotidiana e da coletividade sendo que sua lógica está baseada num sistema de relações em rede. Trata-se de um paradigma baseado na flexibilidade que altera e reorganiza o contexto histórico-social e por isso acaba refletido na necessidade de desenvolvimento e qualificação profissional continuada, tornando-se um desafio nas mais diversas áreas.

No que tange a Educação a Distância (EaD), as tecnologias de informação e comunicação podem constituir uma ferramenta importante no processo de formação continuada, quando a gestão e o acesso à informação favorecem uma rede de colaboração, interação e aprendizado, criando espaço para didáticas específicas, acesso crítico à informação e desempenho acadêmico-profissional.

Aprender continuamente é uma imposição para os profissionais da educação que se defrontam com a necessidade de uma formação continuada, não só para enfrentar os desafios tecnológicos e o diálogo com as gerações mais jovens, como também para compreender o acelerado processo de mudanças caracterizadas pela sociedade atual.

No caso da EaD e quando refletidas no papel da tutoria on-line, acompanhar a velocidade da circulação da informação, imprimir rapidez nas respostas e acompanhar o processo de aprendizagem, interação e comunicação, promover intercâmbios de conhecimento, acesso a novos conteúdos e, principalmente, participar da exploração didática das possibilidades de um ambiente virtual, são sem dúvida desafios em que a formação continuada assume importância fundamental.

A Tutoria em EaD

Novas áreas de atuação educacional e novas mídias exigem o desenvolvimento de novas habilidades e competências docentes. Da mesma forma, a educação a distância baseada em Internet ou on-line, exige ajustes e adaptações no exercício da docência que exercem forte influência no processo de ensino-aprendizagem. Motivados em investigar as exigências decorrentes dessas novas práticas educacionais diversos educadores se dispõem a rever e repensar conceitos e práticas de ensino exercidas durante anos de experiência com docência presencial.

Autores como Berge (1997) sugerem que há diversas condições necessárias para uma tutoria on-line bem-sucedida e as agrupa em quatro

áreas: pedagógica, social, gerencial e técnica. A autora destaca, entretanto, que nem todos os papéis previstos precisam ser desempenhados por uma única pessoa e, na prática, raramente o são.

Em relação às condições necessárias exigidas para ser um tutor em EaD, a competência tecnológica apesar de não ser a principal, tem sido enfatizada em muitos cenários, no entanto, na prática, o que faz a diferença em sua atuação pedagógica é a habilidade como mediador pedagógico, tornando-se, uma espécie de arquiteto cognitivo, projetando os caminhos para que os alunos, mais ativos e autônomos, tenham a opção de escolher a melhor trajetória na ampla rede hipertextual caracterizada pelo uso de tecnologias nos diversos segmentos sociais.

Das atividades normalmente desenvolvidas por um professor no ensino presencial, uma parte deixa de existir ao mesmo tempo em que outras se modificam. Ele continua a orientar e reorientar a aprendizagem dos alunos esclarecendo dúvidas, identificando dificuldades, sugerindo leituras, planejando atividades. No entanto, sua atuação em um ambiente virtual requer uma mediação pedagógica constante, materializada nas interações e comunicação com seus alunos, ao mesmo tempo em que uma nova postura é adquirida no gerenciamento e acompanhamento pedagógico.

Enfim, o tutor precisa estar preparado para desempenhar esse novo papel. Ainda que passível de desenvolvimento e aquisição de novas competências e habilidades, a tutoria ainda tem representado motivo de preocupação, principalmente, para aqueles que não conhecem metodologias de ensino on-line e não são familiarizados com os recursos tecnológicos. Neste contexto, programas de educação continuada são necessários como aponta Almeida (1996): “as necessidades de formação emergem do contexto educacional no qual buscamos desenvolver uma cultura profissional que permita ao educador tornar-se um agente de mudança de sua própria atuação e de seu contexto”.

Diante da necessidade de alinhar as práticas docentes com os objetivos metodológicos em EaD, a Diretoria de Educação a Distância decidiu por implementar um programa específico para esse fim. A decisão e o encaminhamento do assunto estão em acordo com o que pregam Moore e Kearsley (2007) “o treinamento é necessário e organizá-lo é uma responsabilidade importante dos administradores”. Os autores vão além ao afirmar que após o treinamento inicial os colaboradores devem ser monitorados continuamente e receber treinamento contínuo durante o desempenho de suas funções para desenvolver suas aptidões e se manterem atualizados.

Foi no sentido de oferecer uma formação continuada que o Programa de Acompanhamento de Tutoria da Universidade Anhembi Morumbi surgiu com o intuito específico de oferecer orientação pedagógica por meio de critérios de qualidade que auxiliem a prática de professores-tutores durante sua atuação em turmas on-line.

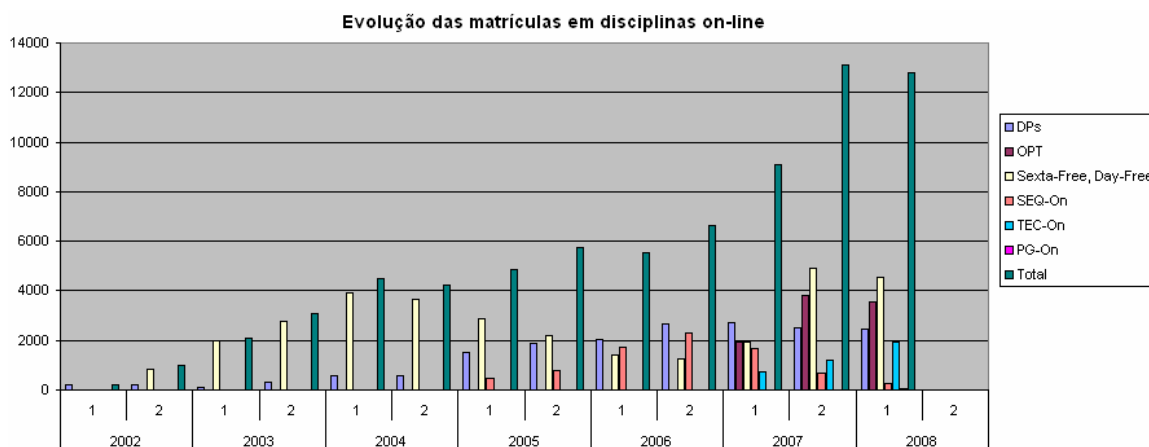
O Programa visa a atingir dois resultados importantes ao longo e ao final do processo: a formação de seus professores-tutores atuando de forma articulada com as metodologias de ensino e aprendizagem previstas no projeto pedagógico da Universidade, e assegurar ao aluno uma experiência significativa em um curso ou disciplina on-line.

Razões para a Introdução do Programa de Acompanhamento de Tutoria na Universidade Anhembi Morumbi

Há mais de dez anos a Universidade Anhembi Morumbi investe em pesquisa e desenvolvimento de metodologias de ensino interativo baseadas na Internet, sendo uma das pioneiras na oferta de disciplinas e cursos a distância. A implementação de programas institucionais vem crescendo paulatinamente, evidenciando a responsabilidade da Universidade na oferta de programas a distância. Em 2001 a Universidade lançou disciplinas de dependência a distância intituladas “DPs On-line”. Em 2002 deu início a programas de oferta sistemática de disciplinas on-line baseadas na possibilidade de oferta de até 20% dos cursos na modalidade a distância intitulados “Sexta-Free” e “Day-Free” (Alperstedt e Dotta, 2006). Em 2004 iniciou a oferta de cursos de aprimoramento e extensão universitária intitulados “Ampliando Fronteiras”. Em 2005 iniciou a oferta de três cursos seqüenciais totalmente a distância, substituídos em 2007 por três cursos de graduação tecnológica (Alperstedt, Filatro e Alvares, 2007). Em 2007 passaram a ser oferecidas disciplinas optativas on-line. Em 2008 iniciou a oferta de um curso de pós-graduação integralmente on-line com uma proposta auto-instrucional.

Ao longo desse período o número de matrículas cresceu substancialmente, totalizando mais de 72.000 matrículas nos diversos programas on-line, conforme detalha a Figura A.

FIGURA A
Evolução das Matrículas em Disciplinas On-line na Universidade Anhembi Morumbi



Fonte: dados fornecidos pelo Departamento de Tecnologia de Informação da Universidade Anhembi Morumbi

Com a disseminação da Educação a Distância na Universidade, a expansão dos programas, o aumento no número de alunos e a adesão cada vez maior de novos professores interessados em participar dessa nova modalidade de ensino, tornou-se necessário criar um instrumento que pudesse acompanhar a trajetória de cada tutor, a fim de orientar suas ações alinhadas a

cada programa oferecido e ao mesmo tempo personalizá-las em relação aos critérios de qualidade de tutoria na Universidade Anhembi Morumbi.

O projeto de implantação do Programa de Acompanhamento de Tutoria teve como mola propulsora a constatação em 2005 de que diversos professores atuavam de forma independente passando orientações diferentes aos alunos e utilizando critérios diversificados de avaliação. Essas práticas heterogêneas evidenciaram que alguns professores eram mais flexíveis que outros, resultando em diversos problemas junto aos alunos, especialmente, àqueles que cursavam mais de uma disciplina.

Dessa forma, o Programa de Acompanhamento de Tutoria, além de constituir uma proposta inovadora, constituiu uma ação da Diretoria de Educação a Distância na busca da constante melhoria dos padrões de qualidade da tutoria efetuada nas disciplinas on-line, além do alinhamento das práticas pedagógicas. Adicionalmente o Programa constitui também, uma possibilidade de formação continuada para seus tutores em novas mídias e ferramentas on-line.

Metodologia do Programa de Acompanhamento de Tutoria na Universidade Anhembi Morumbi

A implantação do Programa de Acompanhamento em Tutoria iniciou um importante processo de reestruturação metodológica das disciplinas on-line oferecidas pela Universidade.

Para alcançar o padrão de qualidade desejado foram desenvolvidas ações em conjunto com professores e a equipe do departamento de educação a distância. As ações partiram de pressupostos que priorizam o processo de ensino-aprendizagem como elemento-chave, uma vez que a Universidade acredita nos pressupostos de Filatro (2004): (i) ensinar on-line é mais que disponibilizar conteúdos digitais; (ii) EAD sem metodologia não é EAD; (iii) na adoção de tecnologia, o que faz diferença são as pessoas.

A partir desses pressupostos a metodologia de educação on-line da Universidade Anhembi Morumbi baseia-se na seguinte tríade: (a) **auto-estudo**: o aluno tem autonomia para aprender, ou seja, aprende o que quer e na hora em que quer aprender visando à aplicação imediata do conhecimento adquirido; (b) **trabalho colaborativo**: o aluno aprende melhor interagindo com outras pessoas, ao trocar experiências e ao analisar múltiplas perspectivas; (c) **contextualização profissional**: o aluno aprende para solucionar problemas concretos, objetivando mudanças de comportamento observáveis no desempenho social e profissional.

No que tange a área de atuação docente a metodologia investe no suporte tecnológico e na uniformização dos processos pedagógicos a fim de garantir homogeneidade de ações pedagógicas entre turmas e professores diferentes e, principalmente, a fim de automatizar tudo aquilo que é repetitivo e rotineiro, liberando as pessoas para o que é singular na atividade de ensinar e aprender, garantindo a aplicação da tríade que fundamenta a metodologia de educação on-line da Universidade Anhembi Morumbi.

Para a avaliação continuada dos professores a equipe pedagógica utiliza como referência Indicadores de Acompanhamento em Tutoria. Trata-se de um documento contendo uma relação de itens que contemplam as estratégias de

ensino e aprendizagem aplicadas às unidades de conteúdo nas disciplinas on-line.

A definição dos indicadores, bem como sua abrangência, evoluiu ao longo do tempo como resultado de um processo de melhoria contínua do Programa de Acompanhamento em Tutoria. Atualmente, o programa encontra-se consolidado e os indicadores estão orientados para apoiar a ação pedagógica do professor priorizando o planejamento, a interação com os alunos e a comunicação com a equipe do departamento de educação a distância da Universidade.

Mas para alcançar a situação atual o Programa de Acompanhamento de Tutoria percorreu um caminho sinuoso. Nasceu a partir da constatação no segundo semestre de 2005 de várias divergências nas ações pedagógicas dos tutores a partir de um mapeamento das ações pedagógicas realizadas. As primeiras ações tomadas para a reversão da situação encontrada foram implantadas no primeiro semestre de 2006 e baseavam-se na proposição de indicadores de qualidade que alinhassem a metodologia de EaD na Universidade. Esses indicadores foram materializados em um Manual de Orientação do Programa de Acompanhamento de Tutoria e apresentados aos professores antes do início do semestre letivo.

Os indicadores definidos na ocasião pertenciam a classes de critérios, tais como: material de apoio, publicação semanal das aulas, interação com os alunos, atividades e avaliação, interação com a equipe e aperfeiçoamento pessoal. Para cada indicador foram atribuídos pesos e cada critério possuía um percentual diferente. Esses percentuais formavam a nota atribuída ao docente e serviam de indicativo aos tutores relacionando tudo o que era esperado dele, bem como apontando o que era mais importante e deveria ser privilegiado a cada momento do tempo de oferta da disciplina on-line.

Desde então, os indicadores e critérios têm sofrido pequenas alterações a cada semestre à medida que a dinâmica pedagógica evolui. Atualmente, os indicadores utilizados foram agrupados e pertencem aos seguintes critérios: planejamento, acompanhamento e interação com a equipe do departamento de educação a distância.

O Programa de Acompanhamento de Tutoria da Universidade Anhembi Morumbi constitui atividade basilar da prestação do serviço educacional on-line e, atualmente engloba, além da avaliação continuada dos tutores realizada a cada unidade de aula disponibilizada, outras ações específicas como a participação em cursos de aprimoramento em tutoria on-line e na comunidade exclusiva de colaboração e interação dos tutores com a equipe pedagógica.

As unidades de aula são disponibilizadas a cada quinze dias e ao término de cada período deste o tutor é avaliado continuamente em acordo com os indicadores estabelecidos pelo Programa. Moore e Kearsley (2007) destacam que a idéia de controle sistemático não foi bem compreendida na área acadêmica como foi na empresarial, mas que a coleta e análise sistemática de dados representam parte essencial da abordagem sistêmica e sua regularidade permite intervenções visando ao treinamento adicional quando identificados pontos fracos.

Periodicamente os tutores recebem *feedback* de sua atuação o que possibilita corrigir eventuais desvios da conduta pedagógica estabelecida durante o andamento do semestre. Diferentemente do que Moore e Kearsley afirmaram, até o presente momento não foram identificadas resistências do

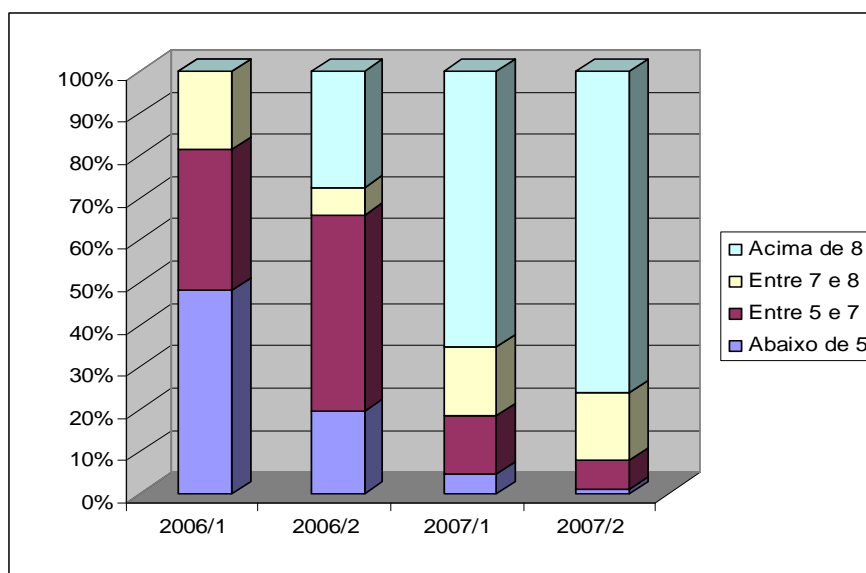
corpo de tutores envolvidos no Programa. Ao contrário, os *feedbacks* recebidos têm dado conta que o Programa tem possibilitado aos tutores uma melhoria contínua em seu planejamento e atuação, com reflexos positivos no balanço geral avaliativo de seu desempenho e satisfação docente.

Resultados obtidos

Desde a sua implantação no primeiro semestre de 2006 o Programa de Acompanhamento de Tutoria on-line tem se mostrado um poderoso instrumento de acompanhamento das atividades desenvolvidas pelos tutores nos programas e disciplinas on-line.

Na Figura B é possível identificar que no primeiro semestre de 2006 apenas um quarto dos professores tutores trabalharam alinhados ao projeto pedagógico de EaD da Universidade Anhembi Morumbi, sendo que os demais desenvolveram ações baseadas no seu repertório docente provenientes de sua experiência na modalidade presencial refletindo uma avaliação pedagógica heterogênea. No segundo semestre de 2006 há um pequeno incremento e 40% dos docentes passaram a atuar alinhados com os preceitos metodológicos de EaD definidos para a Universidade. No primeiro semestre de 2007 há uma melhoria substancial e o Programa de Acompanhamento de Tutoria obtém um alinhamento de 87% dos tutores de disciplinas on-line com as expectativas metodológicas. No segundo semestre de 2007 os resultados são excelentes: 96% dos tutores on-line desempenharam suas atividades docentes on-line em acordo com as definições metodológicas de EaD da Universidade.

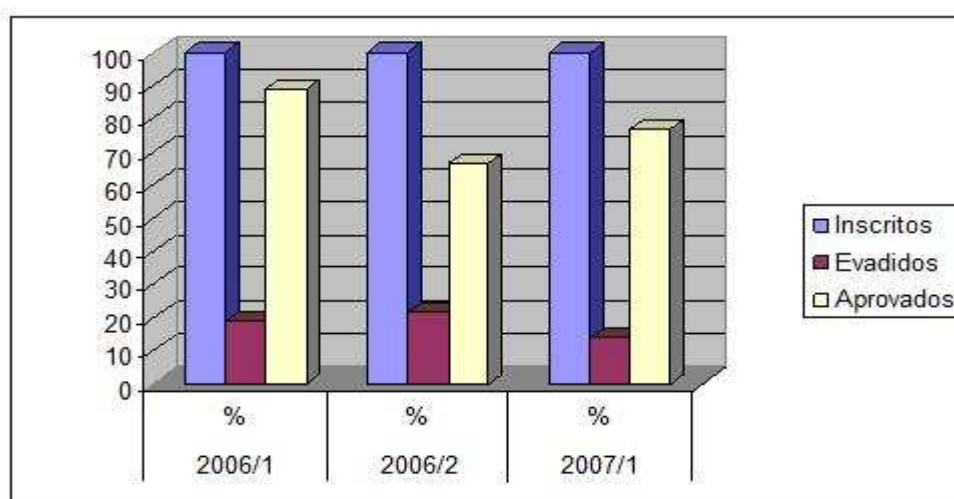
FIGURA B
Resultados do Programa de Acompanhamento de Tutoria



Fonte: dados apurados pelo Departamento de Educação a Distância da Universidade Anhembi Morumbi

Além dos resultados diretos obtidos com o Programa de Acompanhamento de Tutoria no que compete ao alinhamento da tutoria on-line com a metodologia pedagógica para EaD da Universidade, foram obtidos também alguns resultados indiretos esperados e inesperados. O primeiro resultado esperado foi a satisfação dos alunos com as disciplinas on-line que passaram a receber instruções claras, lineares e homogêneas no que compete à interação, acompanhamento, *feedback* e avaliação, reduzindo sobremaneira o índice de reclamações e refletem diretamente na diminuição dos índices de evasão e reprovação (Figura C). Esse aumento de satisfação discente também se reflete no aumento do número de matrículas em disciplinas on-line nos semestres mais recentes (Figura A). O segundo resultado, este inesperado, foi que o Programa de Acompanhamento de Tutoria aproximou sobremaneira a equipe pedagógica da Universidade e os professores facilitando o processo de planejamento e acompanhamento das estratégias de ensino-aprendizagem e assegurando ao professor maior certeza nas suas ações e intervenções.

FIGURA C
Acompanhamento do Aproveitamento dos Alunos



Fonte: dados apurados pelo Departamento de Educação a Distância da Universidade Anhembi Morumbi

Conclusão

A implantação e a condução permanente de um Programa de Acompanhamento de Tutoria constitui um desafio constante. A cada semestre tem sido necessárias revisões e readequações nos critérios e nos itens avaliados para acompanhar as dinâmicas adotadas nos diversos modelos de oferta a distância.

Os professores já se aculturaram ao processo de melhoria contínua do Programa de Acompanhamento de Tutoria. A cooperação docente para o sucesso do Programa é creditada ao fato deste servir como um guia de

orientação da tutoria, evidenciando que ações pedagógicas são previamente planejadas, permitindo ao professor melhor alocar seu tempo para a mediação, interação e avaliação de seus alunos, além de coordenar suas próprias atividades observando as ações que têm maior importância no decorrer do semestre.

Todo esse trabalho de acompanhamento de tutoria revela ao final de um período letivo a aptidão dos professores na condução das atividades docentes a distância. Ao longo do processo os professores são alertados e orientados nos pontos que requerem melhoria, algumas vezes a ação é profícua e o professor se alinha à estratégia pedagógica da Universidade. Há situações, entretanto, que fica evidente a inaptidão para a condução de tutoria on-line, o que não ameaça, de forma alguma, a atividade docente em turmas presenciais.

O principal resultado do Programa de Acompanhamento em Tutoria da Universidade Anhembi Morumbi foi a concepção de uma metodologia consistente de educação a distância que assegura aos alunos uma experiência significativa de aprendizagem. O desafio agora é ampliar os critérios de qualidade para outras instâncias dos processos de EaD, tais como produção e monitoria, com a mesma propriedade.

Referências Bibliográficas

- [1] ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Informática e educação: diretrizes para uma formação reflexiva de professores. “Dissertação de Mestrado”. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1996.
- [2] ALPERSTEDT, Cristiane, DOTTA, Silvia. Sexta-free: fatores críticos de sucesso de um projeto de ead bem-sucedido. “Congresso e Exposição Internacional de e-Learning e Tecnologia Educacional – TecEduc@tion 2006”. São Paulo/SP – out. 2006.
- [3] ALPERSTEDT, Cristiane, FILATRO, Andréa, ALVARES, Luiz. Graduação tecnológica 100% on-line: relato da implantação de projeto em uma universidade de grande porte. “13º Congresso Internacional de Ensino a Distância”. Curitiba/PR – set. 2007.
- [4] BERGE, Z.L. “Characteristics of online teaching in post-secondary formal education”. Educational Technology. 1997. p: 35-47.
- [5] CASTELLS, Manuel. “Sociedade em rede”. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- [6] FILATRO, Andrea. “Design instrucional contextualizado”. São Paulo: Senac, 2004.
- [7] MOORE, Michael G., KEARSLEY, Greg. “Educação a distância: uma visão integrada”. São Paulo: Thompson Learning, 2007.

Prof. Fernanda Furuno

Mestranda em Comunicação, especialista em Design em Multimídia, MBA em Gestão Empresarial e Graduada em Comunicação Social pela Universidade Anhembi Morumbi. Atua há 10 anos na área de gestão de projetos de Internet e E-learning, coordena as áreas de treinamento, acompanhamento pedagógico, atendimento e produção do Departamento de Educação a Distância da Universidade Anhembi Morumbi desde 2005.



Prof. Ms. Luciana Santos

Pedagoga, doutoranda em Educação e Currículo - Novas Tecnologias Aplicadas a Educação pela PUC/SP, mestre em Gerontologia pela mesma instituição. Pós-graduada em Design Tecnologia e Produção Gráfica. Professora tempo integral na Universidade Anhembi Morumbi, atuando no departamento de Educação a Distância no Programa de Qualidade em Tutoria, leciona nos cursos: Publicidade e Propaganda, Pedagogia e Jornalismo disciplinas relacionadas às tecnologias digitais e planejamento gráfico.



Prof. Dra. Cristiane Alperstedt

Doutora em Administração pela FEA/USP, mestre em Administração pela UFSC, administradora pela ESAG/UDESC, economista pela UFSC. Diretora de Educação a Distância da Universidade Anhembi Morumbi. Docente e gestora universitária há mais de 10 anos, com experiência à frente da coordenação de cursos de graduação e pós-graduação, além de direção de área de negócios. Avaliadora de cursos da área de negócios do INEP/MEC e referee dos periódicos RAE/EAESP-FGV, REAd/UFRGS, REGE/USP e Forum Empresarial da Universidad de Puerto Rico. Interesse em pesquisa nas áreas de: gestão universitária, ensino e pesquisa em Administração, educação corporativa, educação a distância, empreendedorismo e estratégia.

