

FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO DE TUTORES PARA APOIO AO ENSINO A DISTÂNCIA: A EXPERIÊNCIA DA CET SÃO PAULO COM UM GRUPO DE EDUCADORES

Josefina Giacomini Kiefer (UP Mackenzie – finagk@yahoo.com.br)
Petra Sanchez Sanchez (UP Mackenzie – petra.sanchez@mackenzie.br)

Grupo Temático 6. Educação e tecnologias: formação e atuação de educadores/profissionais
Subgrupo 6.1. Conhecimentos e práticas: aprendizagem da docência e desenvolvimento profissional

Resumo:

O artigo traz o resultado de um estudo realizado com a finalidade de avaliar a atividade de tutoria na educação a distância exercida pelos educadores que compõem o corpo técnico de educação para o trânsito da Companhia de Engenharia de Tráfego de São Paulo. O foco deste estudo consistiu em verificar como se estabeleciam os diálogos entre tutores e alunos, e de que forma esta interação expressava o envolvimento do tutor no desempenho da atividade de tutoria. Os dados avaliados foram coletados dos fóruns de discussão de 62 cursos, ministrados entre os meses de julho de 2010 a dezembro 2012, sendo dois cursos por tutor, perfazendo o total de 31 profissionais avaliados no exercício da atividade de tutoria. Dentre os resultados detectamos que a atuação dos tutores é satisfatória, mas é perceptível a necessidade de implantar melhorias quanto ao estímulo ao diálogo mais constante entre tutores-alunos e alunos-alunos.

Palavras-chave: educação a distância; tutoria; educação para o trânsito

Abstract:

This article presents the results of a study conducted to evaluate the activity of tutoring in distance education exercised by educators who make up the staff of traffic education of Companhia de Engenharia de Tráfego-São Paulo. The focus of this study was to verify how established dialogues between tutors and students, and how this interaction expressed involvement in tutor tutoring activity performance. The evaluated data were collected from the discussion of 62 courses, conducted between the months of July 2010 to December 2012, with two courses per tutor forums, totaling 31 professionals evaluated in the exercise of the activity of mentoring. Among the results we've found that the actions of tutors is satisfactory, but it is noticeable the need to implement improvements as the stimulus to the more constant dialogue between tutors and students or students-students.

Keywords: distance education; mentoring; traffic education

1. Introdução

Segundo o IBGE (2010), com 11 milhões de habitantes, 99,1% concentrados em área urbana, São Paulo é a sexta cidade do mundo em população, uma das maiores áreas metropolitanas do mundo. O espaço físico limitado e a ocupação crescente deste mesmo espaço por pessoas e veículos, faz com que o paulistano conviva no dia a dia com problemas relacionados à mobilidade e a circulação no espaço urbano.

Como espaço de circulação coletivo, principalmente de pessoas, o trânsito reflete as escolhas de cada indivíduo. A opção, por exemplo, pelo transporte motorizado e individual, resulta em vias saturadas, provocando lentidão no trânsito para todos e aumento da poluição do ar.

Além disso, os acidentes de trânsito em São Paulo são uma triste realidade, em alguns casos, resultando na morte ou na incapacitação do indivíduo, temporária ou permanente.

A Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), responsável pela gestão do trânsito na cidade de São Paulo, procura por meio de suas ações em fiscalização, engenharia e educação, equacionar soluções para a circulação segura e cidadã no município. Contudo, parte desta solução está na adoção de atitudes e posturas dos cidadãos moradores e usuários de serviços desta cidade. Por isso é essencial que informações e conceitos sobre cidadania e segurança circulem por toda a população, papel este desempenhado pela educação para o trânsito.

Em 1980 foi criado o Centro de Treinamento e Educação de Trânsito (CETET) com objetivo de tornar-se o espaço físico oficial da CET, onde estariam sediadas as ações de educação para o trânsito. Atualmente, o Centro possui mais de 20 ações educativas ministradas por 54 educadores cuja formação em nível superior compreende aos cursos de pedagogia, psicologia, sociologia, entre outros. Estes profissionais atendem, anualmente, mais de 40 mil munícipes, nos diversos programas de educação não formal, cujo público alvo é composto por crianças e jovens, professores da rede escolar, entre outros.

Especificamente sobre o atendimento aos docentes em exercício na cidade de São Paulo, a educação para o trânsito desenvolvida pela CET tem a tradição, desde a fundação do CETET, de ministrar cursos livres para professores, aliando a capacitação ao fornecimento de materiais pedagógicos para o debate do tema em sala de aula. A Companhia busca formar agentes multiplicadores, para o desenvolvimento de ações que resultem em uma melhor postura dos cidadãos no trânsito da cidade, pensando não apenas nos indivíduos que já compartilham o trânsito da cidade, mas nos indivíduos ainda em formação. Esta busca fez com que a CET estabelecesse algumas parcerias com as escolas do Município.

Pode-se citar alguns dos projetos desenvolvidos pela Cia voltados à capacitação de professores: na década de 80, o Projeto Escola, que atingiu as escolas da rede municipal de São Paulo; em 2000, uma parceria com a Fiat Automóveis e Secretaria Municipal de Educação implantou o Projeto Você Apita, cujo mote era desenvolver no jovem o protagonismo cidadão; e, em 2007, em parceria com a Secretaria Municipal de Educação houve a implantação do Programa Fazendo Escola. Todos os programas criados pela Companhia para a capacitação de professores estabelecem como objetivo que o professor trabalhe trânsito buscando formar seus alunos como indivíduos conscientes, cuidando de suas escolhas, respeitando o ir e o vir de outras pessoas que, com ele, compartilham os espaços dessa cidade. A abordagem é interdisciplinar, e considera temas como segurança e saúde, meio ambiente, sustentabilidade, cidadania, inclusão das pessoas com deficiência, entre outros assuntos.

Apesar dos esforços em criar atividades de capacitação, tendo como metodologia o uso de atividades lúdicas e dinâmicas de grupo, os cursos de capacitação de professores da CET não atingiam um público expressivo dentro do segmento de professores. Mesmo apresentando avaliações extremamente positivas com relação ao conteúdo, a metodologia e a percepção da importância do trabalho com o tema trânsito na escola (mais de 80 % das avaliações de reação dos cursos apontam a metodologia e conteúdos dos cursos como

ótimos ou bons e, em 100% dos questionários os professores indicam perceber a importância do tema para ser trabalhado pela escola), a adesão por parte de escolas e professores sempre foi muito aquém do atendimento esperado pela Cia. O segmento do ensino fundamental II e EJA, por exemplo, apresentou, no Programa Fazendo Escola, um atendimento entre os anos de 2007 a 2011 de 217 professores.

Em 2009, a Companhia iniciou pesquisas para a incorporação, na educação para o trânsito, de metodologias e recursos que permitissem sua difusão para todos os segmentos da população com o uso das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), pensando, principalmente em flexibilizar o acesso aos cursos para àqueles que não pudessem participar de atividades presenciais.

Considerando que a CET mantinha uma tradição de mais de 30 anos em atividades exclusivamente presenciais, em 2009, quando iniciou o processo de implantação do EaD no CETET, a Cia teve que percorrer um caminho que requereu muita pesquisa e busca de conhecimentos sobre vários aspectos envolvidos no tema. O conhecimento sobre a tecnologia envolvida, como plataformas e construção de conteúdos em mídia virtual, os meios de comunicação e interação virtual, a formação profissional necessária para construir e mediar os processos de ensino e aprendizagem era algumas das preocupações que nortearam todo o processo de pesquisa para a futura implantação de um sistema de cursos a distância na CET para atendimento ao munícipe da cidade de São Paulo.

Entre os meses de julho de 2010 a maio de 2014 a CET/SP disponibilizou, na modalidade a distância, sete cursos, sendo seis deles, anteriormente, ministrados apenas no formato de ensino presencial. A urgência na implantação do novo sistema de ensino, aliada ao diagnóstico com relação ao custo-benefício em manter uma plataforma e apoio técnico ao aluno 24 horas / 7 dias na semana, além da necessidade de uma equipe com conhecimento técnico na produção de material para a educação a distância mediado por computador e internet, fez com que a Cia contratasse os serviços do Senac SP relacionados a plataforma, hospedagem dos cursos, a adequação dos cursos e a construção de recursos instrucionais, como animações, jogos, entre outros, utilizando *softwares* como *In Design*, *Adobe Flash*. A plataforma de educação a distância escolhida foi a *Blackboard*, cuja licença contratual permite o acesso de até 10.000 alunos/ano.

No período de julho de 2010 a maio de 2014 foram implantados para o público de docentes do município de São Paulo, os cursos: Capacitação de Professores para docentes do Ensino Infantil, Fundamental I, II e EJA, Sustentabilidade e Trânsito, Inclusão da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida, Família em Trânsito e Educomunicação e Trânsito. A carga horária dos cursos é de 20 horas com duração de 30 dias corridos, com exceção do curso Educomunicação que possui carga horária de 30 horas com duração de 45 dias corridos. Há a obrigatoriedade de uma carga presencial de 2 horas, que é realizada aos sábados pelo tutor de cada turma. Todos os cursos possuem ao menos 9 fóruns de discussão e outros recursos como MEDIATECA, Diário de Bordo, área para envio de e-mails entre outros recursos. As turmas são compostas de até 30 participantes.

2. Sobre a formação da equipe de tutoria e tutores

No processo de pesquisa e construção de conhecimentos com vistas à implantação de um sistema Educação a Distância (EaD) a CET identificou a necessidade de formar ou contratar um corpo técnico de tutores para a mediação dos cursos junto aos alunos virtuais.

Como forma de garantir que este corpo de tutores possuísse o conhecimento técnico específico relacionado à educação para o trânsito, optou-se pela formação dos educadores dos cursos presenciais, assumindo assim a atividade de tutoria à distância.

Segundo Mattar (2012, p. XXI):

O tutor, nome dado ao professor que ensina a distância, é um personagem recente na história da educação brasileira. Institucionalizou-se não só na educação pública com a Universidade Aberta do Brasil (UAB), mas também em instituições de ensino superior privadas e na Educação a Distância (EaD) profissional e corporativa.

Ao falar sobre o tutor na educação a distância, estamos nos referindo ao educador/docente que esta em contato constante com o aluno, envolvido diretamente em sua aprendizagem. Se a EaD necessita de um suporte tecnológico para sua operacionalização, tanto para a organização do conteúdo como para tornar-se meio acessível aos alunos e professores, mais especificamente, um ambiente virtual de aprendizagem abastecido de recursos que serão o apoio ao aluno durante o seu processo de capacitação, será nos colegas de curso e no tutor que o aluno encontrará o contato humano por meio do uso das ferramentas tecnológicas de comunicação e informação.

Mattar (2012) defende a ideia de que o tutor é um professor. Neste sentido, encontramos referência em Bruno e Lemgruber (2009), que sugerem descartar ou reconceituar a nomenclatura:

Estamos, intencionalmente, utilizando o termo professor-tutor por considerarmos que o tutor a distância é também um docente e não simplesmente um animador ou monitor neste processo, e muito menos um repassador de pacotes instrucionais. Este profissional, como mediador pedagógico do processo de ensino e de aprendizagem, é aquele que também assume a docência e, portanto, deve ter plenas condições de mediar conteúdos e intervir para a aprendizagem. Por isso, na prática, o professor-tutor é um docente que deve possuir domínio, tanto tecnológico quanto didático, de conteúdo. Não se justifica a denominação de tutoria, que descaracteriza a função docente para profissionais que assumem a mediação pedagógica. (BRUNO; LEMGRUBER, 2009, p. 7).

Apesar das justificativas encontradas em alguns autores, a CET identifica os seus profissionais de mediação em ead com a nomenclatura de tutores, diferenciando a atividade de docência em cursos a distância da atividade de educação presencial.

Segundo o Manual de Atribuições dos Bolsistas-Universidade Aberta do Brasil (BRASIL, 2009) são atribuições do tutor a distância:

- Mediar os diálogos e a comunicação de conteúdos entre professor e cursistas.
- Acompanhar as atividades discentes conforme o cronograma de cada curso.
- Apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes.
- Manter a regularidade de acesso ao AVA e dar retorno às solicitações do cursista no prazo máximo de 24 e quatro horas.
- Estabelecer contato permanente com os alunos e mediar às atividades discentes.
- Colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes.
- Participar do processo de avaliação da disciplina tendo como orientação as demandas do professor responsável.

- Apoiar operacionalmente a coordenação do curso nas atividades presenciais dos polos na aplicação de avaliações.

Assim como todo o processo de implantação da educação a distância na CET exigiu um esforço de argumentação e convencimentos, a assimilação de novas tarefas à tarefa executada pelos educadores da CET, não foi bem vista, desde o início de todo o processo de introdução da ead.

Logo no início dos estudos sobre os processos em ensino a distância, percebeu-se na vivência interna à companhia, grande resistência, por parte dos educadores, que se sentiam ameaçados pela implantação da nova metodologia. O temor, segundo relato ouvido dos próprios educadores era, principalmente, com relação a possível substituição da mão de obra presencial pela tecnologia utilizada pelo ead, e expressa muitas vezes pelos questionamentos com relação à seriedade e validade dos processos em ead, alegando-se ser esta metodologia de ensino inferior à educação presencial.

Com o diagnóstico de que havia desconhecimento sobre a metodologia e seu processo de funcionamento, a CET procurou investir em atividades que levassem informação à equipe de educadores de forma a capacitá-los sobre o entendimento com relação à metodologia de ensino a distância além de mostrar a este grupo que, parte dos educadores, participaria diretamente no processo de construção dos cursos, assim como todos fariam parte do corpo técnico que realizaria o acompanhamento aos educandos, por meio da função de tutores nos futuros cursos em formato de educação a distância.

Como uma das primeiras ações, com a finalidade de ambientar o corpo de educadores no universo da educação a distância e auxiliá-los na absorção desta nova tecnologia, foi disponibilizado o curso Tutoria em Ambiente Virtual de Aprendizagem, na modalidade de Ead utilizando a plataforma MOODLE, curso aplicado para todos os educadores, na época, 36 pessoas. O curso foi uma primeira experiência do uso da tecnologia de ambientes virtuais de aprendizagem na CET, uma vez que o MOODLE foi implantado em caráter experimental e temporário em um servidor, a fim de que a equipe de tecnologia avaliasse a viabilidade de uso desta ferramenta entre outros recursos necessários para a implantação de todo sistema de ead e, também, foi a primeira experiência de criação e aplicação de um curso a distância para a área de educação para o trânsito, pois um educador, que já tinha conhecimento sobre educação a distância, formatou o curso e realizou a hospedagem no ambiente Moodle. Em paralelo ao curso de Tutoria, foram realizados ciclos de palestras sobre educação a distância, incluindo informações sobre seu histórico, recursos necessários a implantação e manutenção, padrão de formatação de conteúdo presencial para o formato Ead, entre outros.

O resultado destas ações foi extremamente positivo. Com a garantia aos educadores de que teriam um papel importante, colaborativo e ativo neste processo de implantação da educação a distância, e o entendimento de que a tecnologia não eliminaria postos de trabalho, nem diminuiria a qualidade dos cursos, até então, existentes apenas em formato presencial, as resistências foram quebradas.

Após a contratação do Senac SP, iniciou-se um trabalho de capacitação dos educadores presenciais para o desempenho da tutoria de cursos a distância, agora não mais como experiência, mas como capacitação oficial certificada pelo Senac. Dentre os itens oferecidos pelo Senac na prestação de serviços estavam dois cursos para tutores: o curso Formação de Tutores, oferecido a distância e o curso Mediação em Plataforma Blackboard, específico para conhecimento dos recursos da plataforma contratada pela CET. Os dois

curso foram disponibilizado para os educadores, e ajudariam na prática que viriam a desenvolver como nova atribuição dentro da educação a distância.

Com relação a formação dos educadores, vale ressaltar que todos os educadores em exercício na CET, possuem curso superior, versando entre os cursos de psicologia, pedagogia, ciências humanas e sociais, alguns inclusive, são docentes no período noturno em escolas de ensino médio, educação de jovens e adultos e em universidades. Cerca de 70% possuem pelo menos uma pós-graduação. Com relação à experiência profissional, o tempo mínimo na empresa é de 10 anos e o máximo de 23 anos, apenas desenvolvendo atividades de educação para o trânsito. A faixa etária destes profissionais é superior a 35 anos. Apesar de toda a qualidade técnica e base acadêmica, esta equipe possuía alguns profissionais com bastante dificuldade na utilização de tecnologias, principalmente, computador e internet, e desconhecimento total sobre a prática da educação a distância e o exercício da tutoria a distância.

A partir de julho de 2010, quando houve a inserção do primeiro curso a distância, um a um dos educadores foram sendo alocados na tutoria destas turmas. Foi entregue a cada profissional o Manual de apoio à tutoria, com orientações sobre o exercício da atividade. Dentre as orientações fornecidas ao tutor, definiu-se que cada tutor dedicaria 4 horas diárias ao exercício de sua prática, preferencialmente, no período da manhã, podendo fazer uso de para a interação com o aluno de instrumental como computador e internet e contatos via fone, além do encontro presencial realizado em um único período de 2 horas para cada turma. Atualmente, o quadro de tutores é composto por 31 profissionais em exercício. A partir da prática da tutoria a distância, os educadores tornaram-se confiantes com relação à nova metodologia de ensino e não mais esboçaram resistências com relação a metodologia ead, principalmente questionamentos quanto a qualidade deste processo educativo.

Com relação à prática da tutoria, quando da inserção dos educadores como tutores nos cursos a distância, o que era esperado de cada um deles é que não fossem meros acompanhantes funcionais do sistema implantado, conforme instrução no próprio manual de tutoria entregue a cada um deles, mas realizassem suas práticas como alguém que orienta, apoia, guia, promovendo uma reflexão ou compreensão mais profunda sobre os temas. Segundo Almeida (2001), o professor-tutor atua como mediador, facilitador, incentivador, investigador do conhecimento, da própria prática e da aprendizagem individual. Era esta postura que se esperava do corpo docente do CETET.

Com relação ao conhecimento técnico especializado, o corpo técnico de tutores da CET é composto por especialistas em educação para o trânsito, portanto, não faltaria a eles conhecimento profundo sobre a matéria em questão. Havia desta forma a necessidade de transformarem a prática presencial, resignificando sua atuação para a prática da tutoria a distância.

3. A Pesquisa

Após três anos da implantação dos cursos a distância, propusemos uma avaliação com relação à atuação dos tutores, tendo como estratégia o levantamento de dados sobre a prática da tutoria nos fóruns de discussão. No período anterior a esta avaliação, foi feito acompanhamento informal do desenvolvimento das atividades de tutoria, que neste momento, torna-se concreta na forma desta avaliação.

Acreditamos que avaliar de forma sistemática a tutoria, nos faria colher dados que identificasse a atuação de nossos tutores, assim como, forneceria elementos para propostas de melhoria visando o melhor atendimento ao aluno.

De acordo com GADOTTI (1984, p. 52),

A avaliação é essencial à educação. Inerente e indissociável enquanto concebida como problematizadora, questionamento, reflexão sobre a ação. Educar fazer ato de sujeito, é problematizar o mundo em que vivemos para superar as contradições, comprometendo-se com esse mundo para recriá-lo constantemente.

A avaliação sobre o desempenho dos tutores traria luz para a busca de maior qualidade da educação oferecida aos alunos.

Segundo CHIAVENATO (2002, p.200),

O desempenho humano depende de uma complexidade de fatores que atuam interagindo entre si de maneira extremamente dinâmica. Assim o desempenho é consequência do estado motivacional e do esforço individual para realizar a tarefa e atingir os objetivos.

Os fóruns de discussão dentro dos cursos a distância representam importante papel, pois permitem o diálogo entre todos os participantes do curso, tanto com relação ao conteúdo específico de aula, como sobre assuntos que promovem a integração e socialização do grupo. Além disso, registram a participação de alunos e tutores, de forma a permitir que quantifiquemos pelo total de interações, e possibilitam a análise qualitativa quando centramos a atenção no conteúdo das mensagens postadas por ambos, alunos e tutores.

Com base nos dados levantados nos fóruns de discussão procuramos a resposta sobre nossa hipótese de que os tutores não estavam exercendo a tutoria como simples apoiadores do sistema informatizado, mas estariam participando ativamente de todo o processo educativo, promovendo discussões que levassem à reflexão sobre os assuntos propostos.

Para a coleta dos dados, foi definido como universo desta pesquisa, o levantamento da participação de alunos e tutores nos fóruns de discussão correspondendo a dois cursos de cada tutor, no período de julho de 2010 a junho de 2012, tomando-se como base o primeiro e o último curso deste educador no período citado. Os cursos possuem de 8 a 11 fóruns de discussão, incluindo Fórum Café que é um espaço com postagens informais (notícias, dicas, etc.), não relacionadas ao conteúdo dos cursos e Fórum Boas Vindas para que cada aluno faça uma apresentação pessoal e fale um pouco sobre as expectativas com relação ao curso. Os demais fóruns, de 6 a 9 fóruns, por curso, enfocam discussões sobre o conteúdo de cada etapa. Esta análise foi realizada em 62 cursos, perfazendo um total de mais de 6.300 mensagens postadas e analisadas nestes fóruns.

De forma a não identificar os tutores tratamos por uma letra (T) seguida por um número (exemplo T1), e desta forma cada tutor era diferenciado pelo número após a letra T. Vale salientar que, do quadro de educadores, apenas um educador exercia a tutoria dos cursos a distância como atividade única. Os demais dividiam seu tempo de trabalho com outras práticas como ministrar cursos presenciais, palestras, entre outros. O educador que exercia exclusivamente a atividade de tutoria foi nomeado como T-13.

Em uma primeira leitura deste material foi possível identificar diferenças, algumas sutis, outras mais acentuadas com relação ao desenvolvimento da atividade de tutoria. Isto demonstra que não há um único padrão de conduta dos tutores, mas cada um deles desenvolveu um estilo de tutoria que, em tese, personaliza a atividade deste educador.

Alguns detalhes saltam aos olhos nesta primeira análise superficial, como a quantidade de mensagens postadas tanto por alunos como por tutores. Em alguns casos a diferença de um tutor para outro chega a ser superior a 50 mensagens para cursos semelhantes quanto à duração e números de participantes. A quantidade de mensagens postadas pelo tutor reverte-se com relação à postura do aluno, que participa em maior volume quando o tutor também o faz.

Outro detalhe percebido nesta primeira análise é que não existe diferença significativa entre o primeiro curso e o último de cada educador. O padrão adotado pelo educador, mantém-se desde a primeira tutoria, alterando-se por vezes, a quantidade de mensagens nos fóruns. Percebemos que uma minoria participou mais no seu primeiro curso e a grande maioria, participou mais no último curso, o que inferimos corresponder ao maior domínio da função de tutoria e da tecnologia.

Com a intenção de estabelecer um roteiro de análise uniforme, que permitisse destacar pontos dentro das conversas virtuais que apresentassem indícios quanto aos diálogos entre tutor-alunos e alunos-alunos, estabelecemos um questionário que norteou a leitura do material dos fóruns e que permitiu ao final obter os resultados quanto ao perfil da tutoria e da participação do tutor neste diálogo.

Tabela 1. Questionário de Avaliação

Questão	Alternativas
1. Com relação à linguagem, apresenta-se:	a. Formal b. Informal
2. Estimulou a participação dos alunos	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente d. Não estimulou
3. Estimulou a participação entre os alunos	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente d. Não estimulou
4. Esclareceu dúvidas com relação a conteúdo e plataforma ead	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente d. Não esclareceu
5. Fez a mediação nos grupos de discussão	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente d. Não fez
6. Fez de forma equilibrada a mediação desta discussão	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente d. Não fez
7. Estabeleceu diálogo constante com os alunos	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente

	d. Não estabeleceu
8. Acrescentou perguntas à discussão além da pergunta principal do Fórum	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente d. Não acrescentou
9. Inseriu novos materiais ou deu dicas de materiais além do conteúdo de curso	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente d. Não inseriu
10. Comentou de forma positiva a participação dos alunos	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente d. Não comentou
11. Estabeleceu um padrão de resposta, minimizando a interação	a. Frequentemente b. Às vezes c. Raramente d. Não estabeleceu

Fonte: Autoria própria.

4. Resultados e Conclusão

Os resultados apontam que 61% dos tutores utilizam uma linguagem mais informal para o contato com os alunos. Os diálogos apresentam conversas amistosas e pautadas por frases como “Queridos alunos”, “Já estou com saudades desta turma!”, entre outras, o que demonstra a tentativa do tutor em aproximar-se do aluno de forma amigável. Com relação ao estímulo a participação dos alunos, mais de 70% dos tutores apresentou esta postura de estímulo, mas quando o estímulo deveria ser voltado para que os alunos conversassem entre si, não foi percebida participação expressiva dos tutores.

Com relação à participação do tutor este se apresenta focado no esclarecimento de dúvidas (100%), apresentando uma mediação equilibrada das discussões (70%). As intervenções, em sua maioria, apresentam-se em forma de comentários positivos para os alunos (80%).

Contudo, percebemos que, por vezes, o tutor exerce mais uma postura de “ouvinte”, “espectador”, do que de elemento participante do diálogo com e entre os alunos. No material analisado, 66 % dos tutores não acrescentaram novas perguntas ao debate com os alunos, nem acrescentaram novos materiais ao curso ou discussão. Em alguns casos (17%) o tutor formatou uma resposta padrão que serve apenas como fechamento de cada fórum, não participando do diálogo com os alunos. A maioria não formata uma resposta padrão, mas também, não estabelece diálogo nos fóruns de discussão. Diagnosticamos, também, maior participação do tutor dialogando com o aluno nos fórum Café e Boas Vindas e uma menor participação nos fóruns relacionados aos conteúdos dos cursos. De modo geral os tutores não estimulam debates entre os alunos, sendo que em alguns casos quem promove este estímulo é o próprio aluno que opina sobre a fala de colegas ou sugere materiais e complementa a fala de outros participantes do curso.

Concluimos que o estágio atual dos tutores da CET demonstra que há domínio técnico das ferramentas de tecnologia e da função de tutoria como suporte ao aluno no esclarecimento de dúvidas, principalmente quanto ao ambiente virtual e cronograma. Contudo, visando a consolidação de um quadro de tutores que vá além do apoio ao sistema, mas estabeleça um diálogo que estimule o aluno à reflexão e a participação colaborativa

entre todos os envolvidos, faz-se necessário investir na formação do tutor para o diálogo com o aluno e para que estimule o grupo a dialogar entre si.

Acreditamos que muitos tutores ainda não incorporaram a forma de diálogo possível, com relação ao uso de tecnologia em educação a distância. A postura percebida é muito semelhante à postura do professor presencial, que faz apenas abordagem sobre o conteúdo em momentos pontuais, ao invés de aproveitar o espaço de diálogo e colaboração proporcionado pelos fóruns de discussão.

Um indício que chamou muita atenção foi a postura de um dos tutores, que é o único educador dedicado exclusivamente a atividade de tutoria nos cursos a distância. Este tutor, que aqui chamamos de T-13, estabelece diálogo constante com os alunos, entre os alunos, insere novos materiais, enfim, apresenta-se ativo em todo o período do curso, o que nos fez refletir sobre a necessidade, em um futuro próximo, de criar um quadro exclusivo de tutores para os cursos a distância.

Referências

- ALMEIDA, Fernando José et al. **Educação a Distância: Formação de Professores em Ambientes Virtuais e Colaborativos de Aprendizagem**. São Paulo, Projeto NAVE, 2001.
- BRASIL. Ministério da Educação. Anexos I, II e III – **Manual de atribuições dos bolsistas; Termo de compromisso do bolsista; Formulário de cadastramento de bolsista da UAB**. 2009b. disponível em <http://ead.ufsc.br/blog/2009/06/05/resolucao-fnde-n%C2%BA26-de-5-de-junho-de-2009/>. Acesso março 2014.
- BRUNO, A. R.; LEMGRUBER, M. S. Dialética professor-tutor na educação on-line: o curso de Pedagogia-UAB-UFJF em perspectiva. In: III Encontro Nacional sobre Hipertexto, Belo Horizonte, 29-31 out.2009. Disponível em <http://ufpe.br/nehte/hipertexto2009/anais/a/a-dialetica-professor-tutor.pdf>. Acesso em março 2014.
- CET (Companhia de Engenharia de Tráfego). **Relatório de Gestão 2009-2012**. São Paulo: Prefeitura Municipal de São Paulo, CET, 2013.
- CHAVES, E. **Conceitos Básicos: Educação à distância**. EdutecNet: rede de Tecnologia na Educação. Disponível em www.edutecnet.com.br.1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas: como transformar gerentes em gestores de pessoas**. São Paulo; Prentice Hall, 2003.
- GADOTTI, Moacir. **Pedagogia: diálogo e conflito**. São Paulo: Ática, 1993.
- GUTIERREZ, F., & PRIETO, D. **A mediação pedagógica: educação a distância alternativa**. Campinas: Papyrus, 1994.
- IBGE. **Cidades@**. São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.IBGE.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>. Acesso em: 20 abr. 2010.
- MACHADO, L.D; MACHADO, E.C. **O papel da tutoria em ambientes de ead**. Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>. Acesso em: 05 mar. 2013.
- MAGALHÃES Jr, A. G., BASTOS, A. T., RODRIGUES, I. L. e ROCHA, S. S. **Seleção e formação em EaD para tutores dos cursos de graduação em Administração – modalidade a distância: um estudo de caso na UECE**. In: XXXI Encontro da ANPAD, ANPAD, Rio de Janeiro.
- MARTINS, J.G; CAMPESTRINI, B.B. **Ambiente virtual de aprendizagem favorecendo o processo ensino-aprendizagem em disciplinas na modalidade de educação a distância no ensino superior**. In: CONGRESSO DA ABED, 2004. Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/>. Acesso em 20 de dezembro 2009.

MATIAS-PEREIRA, J. , SANABIO, M. T., MENDONÇA, R. R. S. e CASTANHÃ, A. L. B. **Um estudo de caso do processo de institucionalização e gestão do Curso Piloto de Graduação em Administração da Universidade Aberta do Brasil – UAB/MEC.** In: XXXI Encontro da ANPAD, ANPAD, Rio de Janeiro.

MATTAR, J. **Tutoria e Interação em Educação a Distância.** São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MOORE, Michael e outros. **Educação a distância: uma visão integrada.** São Paulo, THOMSON, 2007.

WIKIPÉDIA. **Moodle.** Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Moodle>, acesso em 01.08.2009.