

TUTORIA PRESENCIAL: CONSTRUINDO MELHORES PRÁTICAS POR MEIO DO ENFOQUE PARTICIPATIVO E DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Érico L. Pagotto (Faculdade Anhanguera de São José dos Campos/ FATEC Jacareí – erico.pagotto@aedu.com)

Carlos André Quintas (UFSCAR – capquintas@gmail.com)

Maria Moreira S. Franceschini (UFOP – maria.uabsjc@gmail.com)

Maria Cristina da Silva (UFSCAR – crisqui39@hotmail.com)

Grupo Temático 6 - Educação e tecnologias: formação e atuação de educadores/profissionais

Subgrupo 6.4 - Uso de tecnologias, processos formativos coletivos e aprendizagens institucionais

Resumo:

A tutoria presencial compreende um elemento importante para o fortalecimento e humanização da EaD. A utilização de processos participativos pode ser uma forma de ação relevante tanto para envolver, motivar e desenvolver equipes integradas de alto desempenho, como para produzir boas práticas operacionais nos polos de apoio, fortalecendo o relacionamento das equipes como um todo. A partir de técnicas gerenciais de mapeamento e gestão por processos, e também da construção de conhecimento por meio de enfoques participativos, este artigo relata em um estudo de caso como é possível contribuir com novas práticas em EaD com ênfase em alguns processos críticos das atividades de tutoria presencial. Os resultados observados demonstraram potencial para a consolidação de times de trabalho mais comprometidos e efetivos em suas ações.

Palavras-chave: melhores práticas, tutoria presencial, interdisciplinaridade.

Abstract:

Present tutoring is an important key to produce a better and more humanistic Distance Education (DE hereinafter). The use of participating processes can be an appropriated way to engage, motivate and develop high performance local teams, as well as to produce best operational practices for the support centers they attend. This paper discuss through a study case how managerial tools such as process mapping, process management and collective construction of knowledge can be applied to develop new best practices on DE, especially those related to critical activities of present tutorial. Results have shown a strong potential to help building stronger teams that are also more committed and effective.

Keywords: best practices, present tutor, interdisciplinary.

1

1. Introdução

O objeto do estudo deste artigo são os polos de apoio presencial, suas equipes e práticas de trabalho, e mais especificamente o trabalho da tutoria presencial. O problema que se procura investigar, por meio de um estudo de caso, é como podem ser construídas, com o esforço integrado das equipes multidisciplinares de um destes polos, práticas de gestão pedagógica e administrativa mais profissionais.

O polo em questão está situado no município de São José dos Campos, São Paulo, sendo reconhecido nacionalmente por seu alto nível de desenvolvimento tecnológico.

2. Atividades da tutoria presencial no EaD

As atividades presenciais estão previstas no Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005). Segundo Moran (2009), isso foi feito para regularizar a situação das Instituições de Ensino Superior no Brasil - IES, fazendo com que muitas delas se adaptassem ao modelo de educação semipresencial, no qual contam com polos de apoio presencial que seguem as normas legais exigidas, com uma boa estrutura e atuante no sentido de ser centro de apoio ao aluno de EaD.

Baseado nessa normatização, o papel de toda equipe de polo passa a ter uma importância maior, necessitando modificação e principalmente colaboração de toda equipe para que as atividades presenciais aconteçam de uma forma harmônica e significativa. A atividade presencial, segundo Medeiros e Cabral (2006), passa a ter um novo sentido, contribuindo para uma aprendizagem autônoma e emancipatória.

Outra característica que é importante citar é o fator social, pois nas atividades presenciais a socialização e interação ocorrem a todo o momento permitindo ao aluno interagir e ter um contato físico real com o grupo do qual faz parte e com seus tutores presenciais, criando assim um importante vínculo socioafetivo. Este aprendizado como processo interativo e dialético já era considerado de fundamental importância, seguindo-se a linha de Vygotsky (1984), e sobretudo na EaD torna-se chave para o ensino e a aprendizagem, como demonstrado por Barni (2011).

3. Gestão por processos na EaD

A gestão por processos em EaD visa aderir a realidade da Educação à Distância ao padrão de qualidade exigido pelos seus *stakeholders*. Está associada a um estilo de gerenciar e promover mudanças de melhorias, cujas novas filosofias e metodologias estão voltadas para o combate ao desperdício, ao retrabalho, e sempre com foco nas expectativas do cliente.

De acordo com Araújo, Garcia e Martines (2011), a Gestão por Processos é um tipo específico de gestão, a partir da qual se busca entender os processos geridos pela organização. Independentemente do serviço ou produto que a organização ofereça, ou de seu porte, ou se é pública ou privada, todas estão atreladas a processos.

O processo de negócio de uma IES está voltado essencialmente para ações que visam a formação educacional de seus alunos. Portanto, esse processo de negócio, formado por um conjunto de atividades relacionadas com a missão da IES, precisa ser monitorado por meio de indicadores do ponto de vista dos alunos, professores, funcionários a toda a comunidade escolar. É através do gerenciamento destes indicadores que se torna possível adotar melhores práticas de ensino, gestão organizacional e dos próprios fatores críticos de sucesso para uma IES.

4. Sobre o método

Apesar do frequente distanciamento geográfico e do contato assíncrono, é importante ter em vista que a EaD, assim como a educação em geral, é formada por pessoas e para pessoas. A gestão das atividades que são de competência dos Polos presenciais compreende uma série de extensões do processo educativo que derivam do ensino presencial e, dentre elas, a principal é lidar com a reciprocidade de ensinar e aprender simultaneamente. E esta é uma questão que vai além dos aspectos formais da educação, tornando-se particularmente verdade às equipes de apoio que materializam os meios para que a EaD aconteça.

A equipe da UAB/SJC tem por hábito a realização de reuniões presenciais internas voltadas ao planejamento das ações pedagógicas e administrativas. Estas reuniões caracterizam-se pela composição multidisciplinar, em decorrência da própria estruturação e perfil profissional das equipes, e são conduzidas de forma participativa, compreendendo a participação de tutores, coordenadores e profissionais do setor administrativo.

De acordo com Sergio Cordioli, conceituado autor em processos participativos:

Um processo participativo visa não somente à elaboração de propostas mais ajustadas à realidade. Pretende mudar comportamentos e atitudes, onde os indivíduos passam a ser sujeitos ativos no processo e não objetos do trabalho dos outros (CORDIOLI, 2001).

Do ponto de vista da gestão do Polo Presencial, que conta com infraestrutura enxuta, é importante a tomada de decisões de forma coletiva, pois permite melhor gerenciamento do tempo com otimização dos esforços individuais.

Em relação especificamente às práticas de gestão da tutoria local, a equipe realizou uma série de reuniões para definir e aperfeiçoar seu conjunto de processos operacionais para atuação cotidiana. O objetivo destes processos não é a mera criação de rotinas de trabalho, mas antes permitir o estabelecimento de alguns protocolos comuns que permitam maior eficácia e eficiência aos atendimentos de suas demandas.

O anexo I apresenta como exemplo um *check list* elaborado coletivamente pela equipe para documentar o processo de aplicação de provas presenciais. Este documento é utilizado não apenas pela equipe atual, mas para treinamento de novos tutores, estando sujeito a constantes revisões e aperfeiçoamentos.

5. Resultados e discussão

A visão interdisciplinar da equipe, composta por pedagogos, analistas de sistemas, administradores, entre outros, tem sido considerada um ponto forte e distintivo da equipe do Polo local para a resolução das questões que se apresentam diariamente.

A visão gerencial da gestão por processos, por sua vez, está incorporada no espírito de trabalho da equipe, e tem servido como norteadora da visão comum que ela vem construindo de forma coletiva.

A principal vantagem percebida pela equipe local da formalização dos processos pedagógicos em geral, e da avaliação presencial em particular, foi proporcionar uma visão sistêmica do processo a todos os envolvidos. O cuidado na gestão dos processos tem sido ferramenta importante para conscientização e para demonstrar a relevância das tarefas

mais operacionais que, vistas de uma perspectiva mais gerencial, são peças-chaves para o sucesso da gestão estratégica do Polo e do próprio desenvolvimento da EaD.

6. Conclusão

Este artigo procurou demonstrar a importância das metodologias participativas e da visão orientada a processos nas atividades de gestão das tutorias presenciais.

A formalização de processos de trabalho construídos de forma coletiva permite um maior envolvimento e contribuição dos indivíduos ao mesmo tempo como agentes e sujeitos da construção das novas práticas que vem orientando a construção da EaD.

À medida que se expande, o ensino superior à distância necessita, por um lado, criar condições cada vez mais adequadas para o sucesso dos projetos pedagógicos que representam e, por outro, de uma humanização cada vez maior para quebrar a “frieza” e o distanciamento típicos do ensino mediado pelas novas plataformas tecnológicas.

Referências bibliográficas

ARAÚJO, L. C. G.; GARCIA, A. A.; MARTINES, S. *Gestão de Processos: melhores resultados e excelência organizacional*. São Paulo: Atlas, 2011.

BARNI, E. M. O papel do tutor presencial na Educação à Distância. *X Congresso Nacional de Educação – EDUCERE e I Seminário Internacional de Representações Sociais, Subjetividade e Educação - SIRSSE*. Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba, 7 a 10 de novembro de 2011.

BRASIL. *Decreto lei nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005*. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

CORDIOLI, S. *Enfoque Participativo – Um processo de mudança*. Porto Alegre: Gênese, 2001. 232 p.

MEDEIROS, M. V.; CABRAL, C. L. O. Formação Docente: da teoria à prática em uma abordagem sócio-histórica. *Revista E-curriculum*, ISSN 1809-3876, São Paulo, v.1, n.2, junho de 2006. Disponível em: <http://www.pucsp.br/ecurriculum>. Acessado em 3 de julho de 2014.

MORAN, M. J. Aperfeiçoando os modelos de EAD existentes na formação de professores. *Revista Educação*. Porto Alegre, v. 32, n. 3, p. 286-290, set./dez. 2009.

VYGOTSKY, L. S. *A formação social da mente*. O Desenvolvimento dos Processos Psicológicos Superiores. São Paulo: Martins Fontes, 1984.

Anexo I – Check list do tutor local para aplicação de avaliações presenciais

1. NO INICIO

AÇÃO	VERIFICAÇÃO
1.1 Chegar no mínimo 15 minutos antes do início.	()
1.2 Abrir os envelopes de provas, contar e anotar na etiqueta do envelope de remessa.	()
1.3 Manter uma cópia de prova sobressalente para tirar cópia, se necessário.	()
1.4 Distribuir folhas de almaço a todos, rubricadas pelo tutor sobre o carimbo.	()
1.5 Verificar que os aparelhos eletrônicos de todos os alunos estejam desligados, e que suas bolsas estejam em lugares apropriados (na frente da sala ou sob as carteiras).	()
1.6 Verificar a capa prova as instruções do professor no que se refere, por exemplo, ao uso de calculadoras ou materiais de consulta.	()
1.7 Distribuir as provas, colhendo as assinaturas e verificando os respectivos documentos.	()
1.8 Passar aos alunos informações gerais, se houver (tempo de prova, de tolerância, etc.), e autorizar o início.	()

2 DURANTE

AÇÃO	VERIFICAÇÃO
2.1 Após o tempo de tolerância, anular o campo de ausentes na lista de presença.	()
2.2 Não permitir presença de outras pessoas além dos alunos, como familiares, na sala de aplicação de provas, de apresentação de webconferência ou de trabalho avaliativo.	()
2.3 Caso o(a) tutor(a) caminhe pela sala, cuidar para que o barulho do calçado não incomode os alunos.	()
2.4 Avisar o tempo que resta para a aplicação da prova.	()
2.5 Preencher as etiquetas dos envelopes.	()

3 AO FINAL

AÇÃO	VERIFICAÇÃO
3.1 Acompanhar o aluno ao escanear sua prova, orientando-o, se necessário. Observar que a responsabilidade pelo escaneamento é do aluno, e não do tutor.	()
3.2 Receber a prova e pedir para o aluno assinar a lista na entrega.	()
3.3 Assinar e escanear as listas de presença.	()
3.4 Enviar listas por e-mail para os professores responsáveis com cópia para a Secretaria da universidade.	()
3.5 Grampear as folhas de perguntas e respostas de cada aluno, guardando no respectivo envelope, em ordem alfabética.	()
3.6 Destacar as listas de presença. Uma vai dentro, e outra fora do envelope com clip.	()
3.7 Lacrar cada envelope com fita adesiva.	()
3.8 A critério da universidade poderá ser necessário pedir para o ultimo aluno acompanhar o processo de lacramento das provas e assinar no lacre do envelope.	()
3.9 Entregar todas as caixas de prova, junto com a caixa de material de escritório à Secretaria do Polo.	()
3.10 Retirar os scanners e câmeras, desligar os equipamentos e deixar as salas de prova organizadas.	()
3.11 Se houver alguma ocorrência não usual, preencher no formulário que vem junto da lista de presença, datar, assinar e remeter às Secretarias do Polo e da Universidade.	()
3.12 Assinar o registro do horário de entrada e saída do tutor no Polo.	()

5