

# Capacitação de tutores no uso de recursos tecnológicos no Curso de Pedagogia a Distância da UDESC: repensando a prática da equipe UDESC Virtual

**Graziela Naspolini Delpizzo, Flavia Lumi Matuzawa**

Centro de Educação a Distância – Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)  
Av. Madre Benvenuta, 2007 – Itacorubi 88035-001 Florianópolis - SC - Brasil

{graziela,flavia}@virtual.udesc.br

## **Resumo**

O artigo apresenta alguns resultados alcançados a partir de duas capacitações de tutores do Curso de Pedagogia a Distância da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC. Trata, especificamente, das capacitações que ocorreram em julho e dezembro de 2002, no que diz respeito à formação no uso do ambiente virtual de aprendizagem e nas tecnologias empregadas no curso. As capacitações envolveram momentos práticos em laboratório de informática, palestras e também projeção de um vídeo produzido especialmente para o evento. Materiais impressos foram elaborados e distribuídos para consulta durante e após a capacitação. Ambas capacitações contaram com avaliações feitas pelos tutores sobre o evento através de questionário impresso, fichas coloridas, enquete on-line e e-mail, cujos resultados são mostrados neste trabalho. A partir das sugestões dos tutores, dos resultados das avaliações e das observações da equipe UDESC Virtual, esta última vem direcionando seu trabalho para melhor contribuir com o processo de aprimoramento e consolidação da educação a distância na instituição.

## **Abstract**

This article describes some results from two face-to-face tutoring moments of tutors of Curso de Pedagogia a Distância at Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC. It thus reports, specifically, face-to-face tutoring moments that occurred in July and December of 2002, about the training in the use of the learning virtual environment and in the technologies used in the course. The face-to-face tutoring moments involved practical work in computer laboratory, lectures and also projection of a video produced especially for the event. Printed material was elaborated and distributed for consultation during and after the face-to-face tutoring. Both moments had tutors' evaluations about the event through printed questionnaire, colored cards, on-line survey and email, whose results are shown in this work. Out of the suggestions of the tutors, the evaluations' results and the observations of UDESC Virtual team, this latter one has been directing its work to better contribute with the process of improvement and consolidation of distance education in the institution.

## **Introdução**

Diante a demanda e viabilidade da modalidade da educação a distância, a Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC, por meio do Centro de Educação a Distância – CEAD vem, desde o ano de 1997, se dedicando à oferta do Curso de Pedagogia a Distância para a população de todo o Estado de Santa Catarina.

O curso é composto por profissionais de diversas áreas que se dedicam em suas formações específicas, desde a elaboração de materiais didáticos até o atendimento aos estudantes em núcleos espalhados pelo Estado.

Para tanto, o CEAD proporciona encontros regulares de capacitação para que toda a equipe possa estar sendo formada para atuar nessa modalidade de ensino. Diversos são os assuntos tratados nesses encontros que contemplam questões administrativas, pedagógicas e tecnológicas.

Nesse sentido, esse artigo trata do suporte oferecido pela equipe UDESC Virtual. Essa é a equipe responsável pelo atendimento e suporte às necessidades relacionadas com o uso de tecnologias computacionais bem como acesso ao ambiente virtual de aprendizagem.

O artigo descreve a participação da equipe em duas das capacitações para tutores realizadas em julho e dezembro de 2002: as dinâmicas desenvolvidas, alguns gráficos das avaliações aplicadas e algumas diretrizes para a continuidade do trabalho.

## **Fundamentação em EaD**

Em geral, a educação a distância é caracterizada por particularidades já mencionadas por diversos autores. Em uma síntese, Keegan (1986:44) lista alguns elementos básicos: a separação do professor e estudante que se distingue da aula presencial, a influência de uma organização educacional que distingue do estudo privado, o uso de mídias técnicas, usualmente o impresso, a provisão de uma comunicação bidirecional no qual o estudante pode se beneficiar do diálogo e a possibilidade de encontros ocasionais para propósitos didáticos e de socialização.

Considerando esses elementos básicos, apresenta-se uma definição para educação a distância, elaborado por Aretio (2001:39):

*“A Educação a distância é um sistema tecnológico de comunicação bidirecional (multidirecional), que pode ser massivo, baseado na ação sistemática e conjunta de recursos didáticos e no apoio de uma organização e tutoria, que, separados fisicamente dos estudantes, propiciam a estes uma aprendizagem independente (cooperativa)”.*

De acordo com a definição apresentada por Aretio, o sistema de educação a distância conta com a ação de uma tutoria que propicia um atendimento ao estudante distante fisicamente. Para que o tutor atue com segurança e qualidade, faz-se necessário uma formação continuada que vise o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e competências específicas para atuar em educação a distância: fundamentação em educação a distância, estudo da concepção teórico-pedagógica que baseia o trabalho, conhecimento e apropriação dos recursos tecnológicos empregados no modelo do curso. É visível que as instituições de ensino se mobilizam para oferecer aos seus professores a formação adequada para melhor desempenharem suas funções. Nesse sentido, Aretio (2001:148) sugere dez áreas de formação do professor na educação a distância. Veja algumas delas:

- Fundamentos, estruturas e possibilidades da educação a distância;
- identificação do estudante adulto: características biopsicosociológicas condicionantes da aprendizagem;
- teorias de aprendizagem: formas de aprender, estilos, ritmos, possibilidades e métodos, recursos, concepções etc;
- conhecimento teórico-prático da comunicação. Utilização dos distintos recursos tecnológicos que a facilitam;
- integração dos recursos didáticos próprios da modalidade (impressos, áudio, vídeo, informática, telemática etc) adequando-os à aprendizagem independente e/ou colaborativa dos estudantes;
- conteúdos científicos, tecnológicos e práticos do curso ou material em questão.

No que se refere aos recursos da internet em um curso a distância, Aretio (2001) considera importante que o tutor utilize os recursos da internet, por atuar como um orientador da aprendizagem dos estudantes. O autor afirma que o tutor deverá, dentre outras atividades, orientar seus estudantes sobre as ferramentas de pesquisa, portais ou bases de dados mais recomendados,

que convêm à utilização dentro da ação formativa a qual os alunos estão inseridos. O tutor precisa conduzir os estudantes a lugares (*sites*) conhecidos e que atendam aos objetivos de aprendizagem a fim de que os estudantes se interessem e encontrem as contribuições para sua formação.

Além de conduzir os estudantes a fontes de informações de relevância ao trabalho desenvolvido, é importante estimular que os estudantes estabeleçam diálogos com profissionais de áreas especializadas. Peters (2001) afirma que mesmo se os estudantes tiverem apenas contatos esporádicos, isto pode ser de importância para seus estudos, e que repetidos e intensivos contatos desse tipo podem inclusive fazer com que os estudantes se sintam como parte integrante do todo e como parte de uma “pátria científica”.

Pensando na melhor atuação dos tutores frente aos estudantes e aos objetivos do Curso de Pedagogia a Distância, a equipe UDESC Virtual procura, nos encontros de capacitação continuada dos tutores, disponibilizar informações e atendimentos próprios aos tutores suprindo necessidades referentes ao uso dos recursos tecnológicos como: internet, ambiente virtual de aprendizagem, e-mail e computadores.

Apresenta-se a seguir uma breve descrição da estrutura do curso oferecido pela UDESC para então, descrever as atividades desenvolvidas pela equipe nas capacitações de tutores.

### **Breve descrição do Curso de Pedagogia a Distância**

*“A característica fundamental da Educação a Distância é a de permitir que o estudante realize sua formação independente do tempo e de lugar específico para a aprendizagem. Tal fato permite ainda que a universidade, a longo prazo, possa atender uma demanda cada vez maior de alunos, alcançando-os onde estejam”*  
(Cechinel et al, 1997: 29).

A Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), por meio do Centro de Educação a Distância (CEAD), oferece o Curso de Pedagogia a Distância em nível de graduação, visando atender, principalmente, a professores que atuam nas séries iniciais do ensino fundamental e que ainda não possuem uma formação superior. O projeto do curso teve seu início no ano de 1991, atendendo em 1999 a primeira turma com duzentos e vinte alunos. Hoje, o curso abrange, aproximadamente, quinze mil alunos, incluindo turmas para educação de cegos, baixa visão e surdos, distribuídos em núcleos de atendimento pedagógico em mais de cento e sessenta cidades do Estado.

O modelo de curso a distância da UDESC se caracteriza como semi-presencial, apresentando momentos presenciais (um encontro semanal com o tutor que faz a mediação entre o estudante e o conhecimento, e um encontro por disciplina com os professores responsáveis por cada área de estudo) e momentos a distância, os quais se valem de recursos tecnológicos como fax e internet, além de materiais impressos e vídeos (Sécca et al, 2002).

Durante o curso, há momentos presenciais tanto para os tutores como para os estudantes. Os tutores contam com momentos de capacitação continuada para melhor exercerem suas funções na modalidade do ensino a distância. Essas capacitações costumam acontecer em dois momentos durante o ano e visam discutir assuntos referentes à teoria pedagógica que sustenta o curso, bem como de momentos voltados para o uso dos recursos tecnológicos disponibilizados pela equipe UDESC Virtual – equipe responsável pela parte de suporte do ambiente virtual, bem como a utilização de e-mail, rede interna, utilização de recursos como leitora ótica, *notebooks*, projetores multimídia e sistema de conferência pelo computador.

Além dos encontros semestrais com a coordenação geral, os tutores mantêm contato com os supervisores de sua região e assim, aliados à experiência pessoal de cada um, exercem o trabalho junto aos estudantes de seu grupo, geralmente não excedendo em um número total de trinta.

Os estudantes recebem atendimento dos tutores e dos professores. Os tutores realizam encontros semanais nos núcleos com os estudantes, onde fazem orientações, acompanhamento e avaliação de suas atividades. Os professores atendem os estudantes durante os encontros da disciplina que acontecem mensalmente para atender as dúvidas específicas dos cadernos

pedagógicos, uma vez que são eles, por meio de equipes especializadas nos conteúdos, que elaboram a preparação do material didático proporcionando uma interdisciplinaridade nos conteúdos (Cechinel et al, 1997).

Sendo o curso na modalidade a distância, o CEAD conta, também, com a equipe UDESC Virtual, formada por profissionais de diferentes áreas do conhecimento que, além do suporte técnico oferecido a alunos, tutores, professores e coordenadores, disponibilizam um ambiente virtual de aprendizagem.

Considerando o número de estudantes atendidos em todo o Estado de Santa Catarina, a necessidade de estabelecer uma cultura de uso dos recursos tecnológicos de comunicação e o objetivo de tornar o acesso facilitado às informações, a equipe UDESC Virtual procura estimular o acesso e o aproveitamento dos recursos tecnológicos oferecidos pelo ambiente virtual de aprendizagem por meio das capacitações continuadas dos tutores, para que estes atuem como mediadores junto aos alunos. A UDESC concentra seus esforços na formação de uma equipe de tutores qualificados para propiciar auxílio e apoio pedagógico, bem como, para viabilizar oportunidades de contatos com os alunos por meio de recursos tecnológicos de comunicação.

Cechinel et al (1997) ressaltam a importância do estudante perceber que os meios colocados à sua disposição, além de facilitar a sua relação com professor, tutor e equipes pedagógica, técnica e administrativa, devem ajudá-lo, no sentido de permitir respostas rápidas às informações solicitadas, de modo a não prejudicá-lo no desenvolvimento dos trabalhos. Isto é: é importante que o estudante se beneficie do diálogo com a equipe pedagógica que irá fornecer os materiais instrucionais, estabelecendo com ela a troca de idéias e de informações, num *feedback* de comunicações.

Para isso, existe uma equipe constituída por diferentes profissionais, identificados em dois grupos: uns tratando das metodologias, dos conteúdos e do formato final do material de aprendizado e outros, os professores-orientadores e tutores que trabalham em estágio posterior, apoiando o processo de aprendizado. Assim, o papel dos tutores é facilitar a aprendizagem, proporcionar auxílio individual, explicar parte dos textos escritos ou de outro material de estudo, dirigir as discussões em grupos, enfim, manter o aluno interessado no processo de aprendizagem, animando-o constantemente a prosseguir nas sucessivas etapas até a consecução do objetivo final - a licenciatura em pedagogia (Cechinel, et al 1987).

Nesse contexto, a equipe UDESC Virtual procura oferecer aos tutores um atendimento voltado às questões tecnológicas para que esses possam melhor utilizar os recursos disponibilizados no curso. Além dos tutores, a também os estudantes e toda comunidade envolvida no uso do e-mail, ambiente virtual de aprendizagem e internet.

### **A Capacitação Continuada dos Tutores**

A formação dos tutores é uma importante atividade a ser desenvolvida pelo CEAD, pois é através da sua atuação nos núcleos distribuídos no Estado que os estudantes terão acesso ao ensino superior em pedagogia com qualidade. Para tanto, o modelo do curso investe na capacitação do seu quadro de profissionais.

Em concordância com as áreas de formação do professor sugeridas por Aretio (2002), o CEAD tem oferecido capacitações a cada seis meses para, aproximadamente, 500 tutores do Estado, supervisores, coordenadores e equipe UDESC Virtual. A programação das capacitações envolve tópicos e pedagógicos, que visam o atendimento dos conteúdos das disciplinas, ambiente virtual de aprendizagem e formação continuada em educação a distância e tópicos administrativos.

Reconhecendo a importância do desenvolvimento de habilidades no uso de recursos como o computador, e-mail e internet, a equipe UDESC Virtual ofereceu a capacitação do ambiente virtual de aprendizagem utilizado pela UDESC.

A capacitação ocorreu em dois momentos iniciais: um prático, envolvendo o uso de computadores ligados à internet e outro, mais expositivo para apresentar as facilidades das ferramentas de busca de informações na internet, explicar sobre os vírus de computador, fazer referência à importância das mídias na educação a distância e apresentar uma nova ferramenta colaborativa. Ambas as capacitações tiveram o objetivo de desenvolver capacidades nos tutores

quanto ao uso dos recursos da internet, uso do ambiente virtual de aprendizagem oferecido no curso, bem como ajudar na apropriação do uso do computador.

Esse estudo foi idealizado e oferecido por se acreditar que a comunicação mediada por computador assegura uma interatividade efetiva, comunicação independente do tempo e do espaço e agilidade na troca de informações e experiências.

### **A capacitação de julho de 2002**

Visto a necessidade de um maior conhecimento e utilização do ambiente virtual de aprendizagem, elaborou-se um tutorial impresso sobre o ambiente para ser utilizado em laboratório de informática com os tutores na capacitação de julho de 2002.

O trabalho em laboratório utilizando o tutorial impresso foi bastante rico, possibilitando uma maior aproximação entre os tutores e a equipe UDESC Virtual. O objetivo principal da prática em laboratório foi oferecer uma visão geral e a utilização das ferramentas do ambiente virtual, facilitando assim, a comunicação e a troca de informações com todos os envolvidos no Curso de Pedagogia a Distância. A vantagem de oferecer uma cópia impressa do tutorial aos tutores foi que os mesmos puderam levar para suas turmas um exemplar para explorarem e consultarem de acordo com as necessidades.

O planejamento da capacitação foi feito de forma a obter-se o melhor aproveitamento possível dos laboratórios disponíveis. Assim, as atividades foram distribuídas em quatro grandes grupos de tutores, que correspondem às regiões do Estado. Duas regiões receberam a capacitação nos dois primeiros dias, e as outras duas regiões receberam a capacitação nos próximos dois dias.

A dinâmica adotada para cada capacitação foi a de passar aos tutores de uma região encaminhamentos e instruções do curso (estudos do Caderno Pedagógico e Orientações Gerais) e, simultaneamente, aos tutores da outra região, oferecer a oficina de informática nos laboratórios junto com a equipe UDESC Virtual, em que o foco foi o trabalho com o ambiente virtual de aprendizagem.

Antes do trabalho em laboratório, os tutores puderam assistir a uma palestra sobre as perspectivas da tecnologia na educação e a um vídeo elaborado especialmente para mostrar a potencialidade de utilizar as novas tecnologias na educação.

Considerando o trabalho nos laboratórios de informática, os tutores contaram com uma equipe de professores que conduziram e auxiliaram os tutores na exploração do ambiente virtual. Foram utilizados cinco laboratórios, que possuíam, em média, onze computadores cada um, onde ficavam dois tutores por computador. Além de ter dois professores por sala, havia, ainda, um professor de apoio que transitava entre as salas para eventuais emergências ou problemas técnicos. Equipamentos de projeção como televisão e projetor multimídia foram utilizados para apoiar o professor, que enquanto explicava o ambiente, ia navegando pelo *site* para ilustrar o conteúdo e conduzir os tutores. Além da atividade prática nos computadores, a equipe registrou foto de todos os tutores para serem inseridas posteriormente no ambiente virtual.

Durante essa capacitação de tutores, foram solicitadas três avaliações: diagnóstico do perfil dos tutores quanto ao uso da internet (por meio de questionário impresso), enquête eletrônica sobre a contribuição do curso para o desenvolvimento de algumas habilidades específicas (disponibilizada no ambiente virtual) e o envio de um *e-mail* contendo críticas e sugestões no término do curso. O intuito dessas avaliações foi fornecer à equipe uma visão geral dos conhecimentos dos tutores com relação ao uso de recursos tecnológicos para que a mesma possa se organizar para os futuros encontros com os tutores.

A partir dos resultados obtidos sobre o perfil dos tutores, a equipe pôde ter um conhecimento geral da turma, no que se refere ao domínio das tecnologias empregadas no curso. Foram recebidos questionários de 407 tutores. Sobre os resultados, temos que 91% dos tutores possuem conhecimento básico em informática, 90% possuem acesso a internet e que 89% já conhecem o ambiente UDESC Virtual. Quanto aos tutores que acessam a internet, 42% acessam de casa e 30% do núcleo da UDESC na sua cidade, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

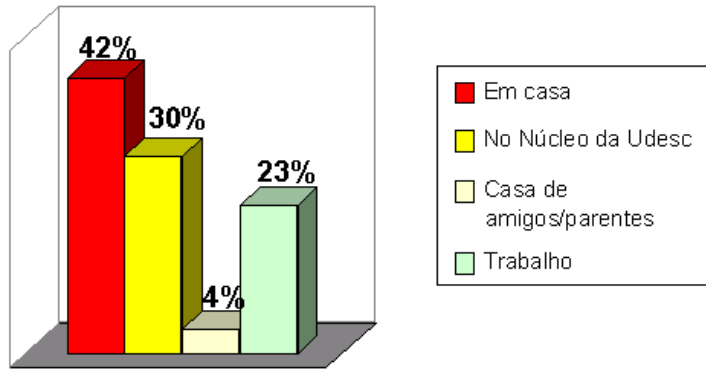


Gráfico sobre local onde os tutores acessam a internet. Fonte: Ribeiro, 2002.

Quando perguntado qual é melhor período para acessar, se matutino, vespertino, noturno, ou nos finais de semana, quase 50% deles preferem acessar à noite. Veja gráfico a seguir.

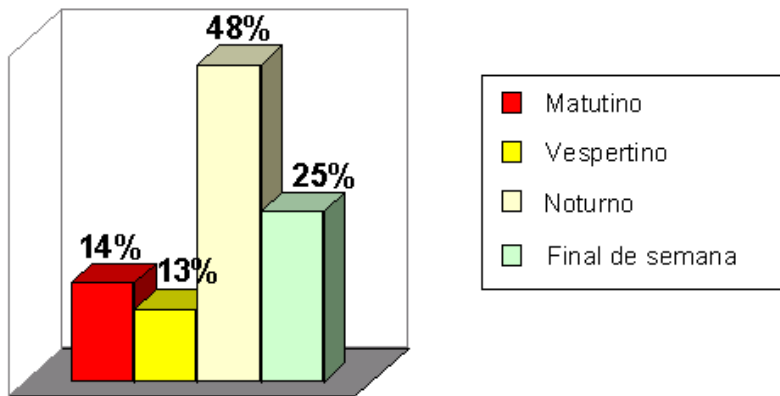


Gráfico sobre o período em que os tutores preferem acessar a internet. Fonte: Ribeiro, 2002.

Cada tutor possui um endereço de correio eletrônico fornecido pela UDESC Virtual. Assim, quando perguntado com que frequência eles acessam o e-mail, obteve-se que a maioria (51%) acessa semanalmente, 30% diariamente, 7% mensalmente e 12% nunca haviam utilizado o e-mail.

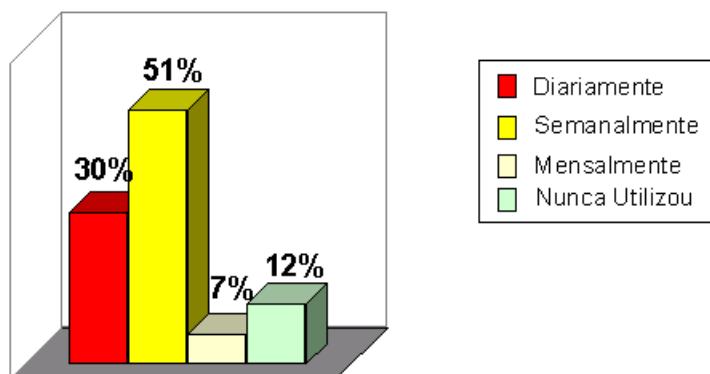
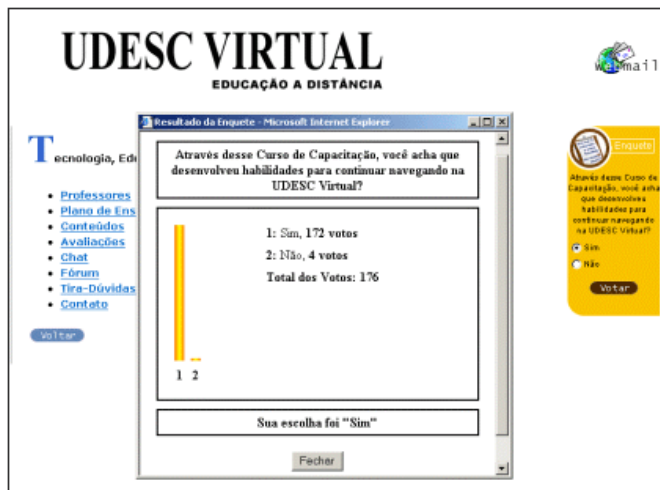


Gráfico sobre a frequência com que acessam o e-mail. Fonte: Ribeiro, 2002.

Quando à enquete realizada, foram recebidas 176 respostas à pergunta: “Através desse Curso de Capacitação, você acha que desenvolveu habilidades para continuar navegando na UDESC Virtual?”. Considerando que os tutores estavam trabalhando em pares nos computadores, como resultado, obteve-se 172 respostas positivas, correspondendo a 97,7% dos votos, conforme a figura a seguir.



Tela ca

idos (janela ao centro)

Ao final

o e-mail contemplando tópicos como: a utilização dos conhecimentos adquiridos na sua prática pedagógica, abordagem dos temas, duração do treinamento, desempenho dos professores da CEAD, condições dos laboratórios, entendimento e facilidade quanto ao material impresso (tutorial). Esta atividade também serviu para que os tutores pudessem perceber, na prática, a facilidade desta importante forma de comunicação. Através das avaliações, pôde-se observar o quanto foi importante esse encontro para eles. Foram recebidos 184 e-mails, lembrando que os tutores estavam agrupados em pares nos computadores.

*“Queremos manifestar nossa satisfação em podermos estar cada vez mais nos aperfeiçoando na área de informática. Essa iniciativa possibilita-nos dar continuidade ao trabalho e também orientar nossos acadêmicos para utilizarem-se desta ferramenta imprescindível na Educação a Distância”.*

*“Este curso superou nossas expectativas, principalmente na parte referente à informação que nos foi repassada pelos professores de informática (...) nesses encontros há muita interação e troca de experiências. As informações recebidas na informática foram de grande valia para nós (...) vieram de encontro às nossas necessidades. Temos certeza que depois de hoje teremos maior interação com outros núcleos e a UDESC através da internet”.*

*“Sabemos que no contexto de educação a distância, não podemos deixar de utilizar os recursos tecnológicos, pois os mesmos encurtam distâncias e propiciam a aquisição de novos conhecimentos, voltados às áreas social, econômica, política, cultural etc, para sermos protagonistas de um novo milênio, com um novo perfil de sociedade. Portanto as orientações recebidas nos dias 31/07 e 01/08 de 2002 nos foram de fundamental importância para o desenvolvimento de nossa capacitação como Tutores do curso de pedagogia a distância e conseqüentemente de nossos alunos”.*

Os resultados das avaliações contribuíram diretamente para o aprimoramento do trabalho realizado pela equipe UDESC Virtual: o tutorial impresso do ambiente virtual, a elaboração da capacitação de dezembro e o trabalho oferecido pela equipe a alunos, tutores e professores. Além disso, durante os seis meses que seguiram após essa capacitação, percebeu-se um aumento no uso dos recursos disponibilizados no ambiente virtual de aprendizagem devido ao número de ligações e e-mails recebidos dos tutores com dúvidas, curiosidades, solicitação do re-envio de senhas ou dificuldades no acesso.

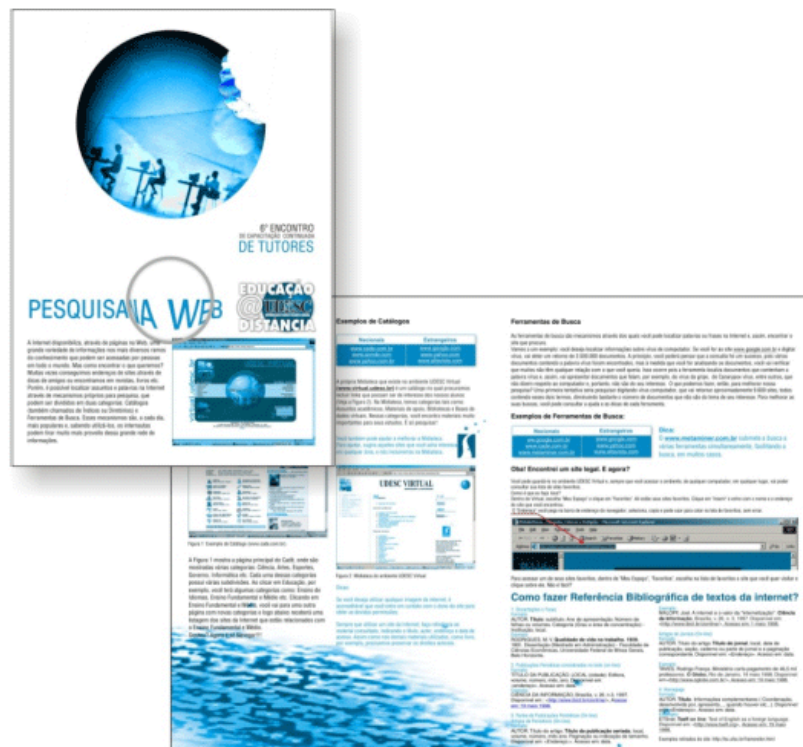
## A capacitação de dezembro de 2002

Para dar prosseguimento ao trabalho iniciado em julho de 2002, a equipe UDESC Virtual elaborou uma programação para o encontro de dezembro, atendendo a algumas solicitações obtidas através do questionário de avaliação aplicado em julho: palestras com entrega de material impresso (*folder*) sobre o uso de recursos tecnológicos, como a pesquisa na web e vírus de computador, apresentação sobre educação a distância e o uso de mídias apresentação de uma ferramenta colaborativa como uma nova proposta de trabalho em grupo.

A capacitação teve duração de dois dias e foi realizada em datas diferentes, já que os encontros aconteceram em cada região.

A equipe iniciou os trabalhos apresentando os resultados das avaliações feitas pelos tutores em julho. A apresentação dos resultados foi personalizada, de acordo com a região em que estava ocorrendo, e sempre sendo relacionados com os resultados gerais obtidos.

Foram oferecidos dois mini-cursos sugeridos pelos tutores na capacitação anterior: Pesquisa na *web* e Vírus. Ambos contaram com material impresso, elaborado pela própria equipe, e uma palestra.



Pesquisa na web: material impresso distribuído durante a Capacitação





Vírus: material impresso distribuído durante a Capacitação

No último dia de capacitação, a equipe ministrou uma palestra sobre as Mídias na Educação a Distância, destacando sua importância e incentivando os tutores a à leitura e conhecimento do assunto, desde as práticas até às instituições que oferecem cursos na modalidade a distância.

Além dessa palestra, apresentou a nova ferramenta de colaboração *online* disponibilizada no ambiente virtual para o planejamento das próximas capacitações. O objetivo principal dessa ferramenta é a de possibilitar uma integração maior com os tutores na discussão e definição conjunta dos assuntos a serem explorados nas próximas capacitações: durante os meses que antecederem a capacitação, os tutores enviarão suas sugestões e contribuições para temas a serem abordados contribuindo diretamente na construção e planejamento, junto com a equipe UDESC Virtual, de acordo com suas necessidades.

Nesse encontro foram aplicadas três avaliações aos tutores: duas na forma de fichas coloridas e uma por meio de questionário. A avaliação por fichas coloridas foi aplicada após cada momento da equipe UDESC Virtual. O intuito era ter um retorno rápido através das cores, já que as fichas ficavam em uma urna transparente. A avaliação deveria atender às seguintes classificações: ficha verde correspondia a uma avaliação boa; ficha amarela correspondia a uma avaliação regular e ficha vermelha correspondia a uma avaliação ruim.

A avaliação por meio de questionário esteve inserida em conjunto com a avaliação geral da capacitação, elaborada pela coordenação geral do CEAD. Dentre as diversas questões, haviam algumas relacionadas diretamente com a equipe UDESC Virtual.

Os resultados apresentados a seguir referem-se às avaliações de 393 tutores presentes no encontro.

Nas avaliações através de **fichas coloridas** no 1º momento – que corresponde à apresentação dos resultados da capacitação de julho, da apresentação da ferramenta de colaboração *online* e da palestra sobre Mídias na Educação – 83% dos tutores avaliaram, colocando a ficha na urna. Destes 83%, 76% consideraram boa a atuação da equipe UDESC Virtual (fichas verdes), 22% julgaram a atuação regular (fichas amarelas) e 2% consideraram ruim (fichas vermelhas), conforme gráfico a seguir.

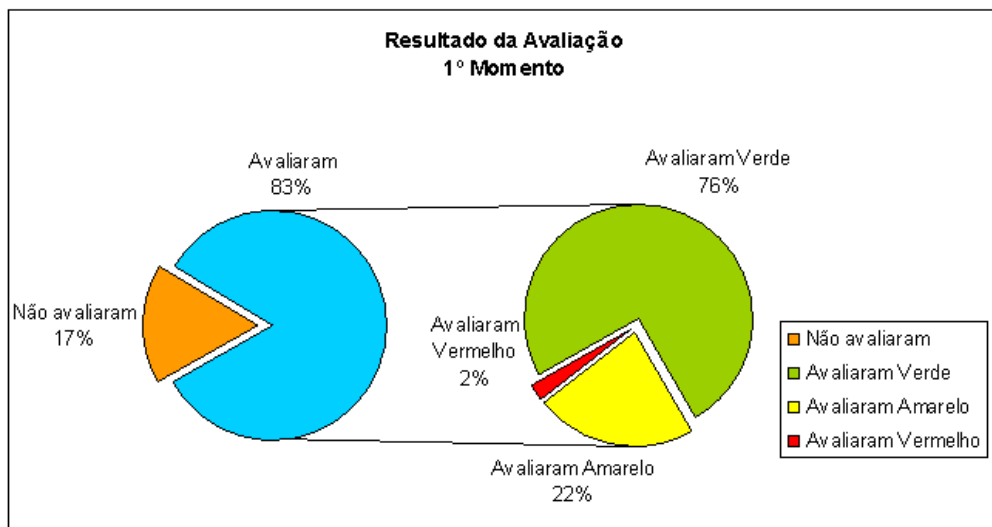


Gráfico com resultado da avaliação feita pelos tutores da equipe UDESC Virtual

No 2º momento – que compreendeu as palestras sobre Pesquisa na *Web* e Vírus de computador – 61% dos tutores avaliaram e 39% não avaliaram. Dos que avaliaram, 93% consideraram boa a atuação da Equipe, 6% julgaram a atuação regular e 1% consideraram ruim.

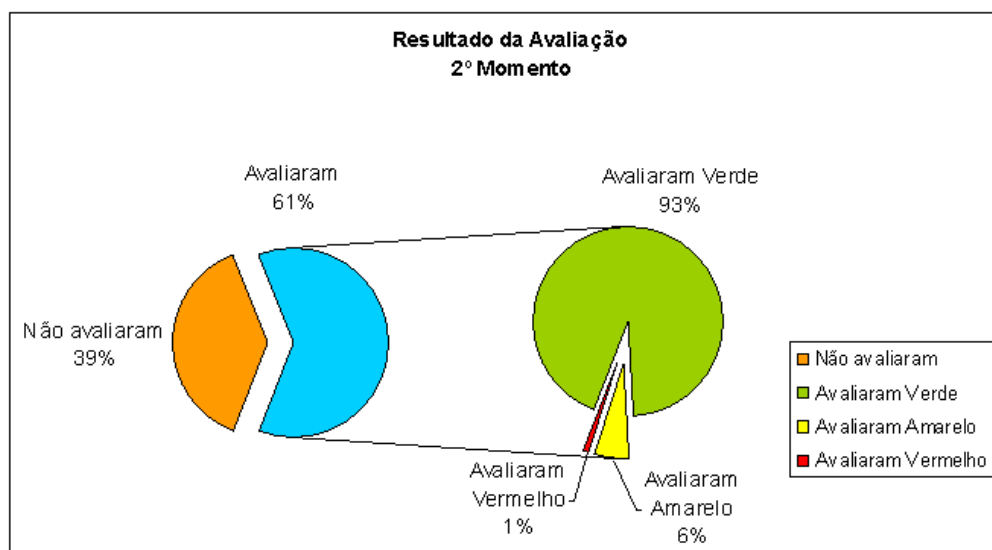


Gráfico com resultado da avaliação feita pelos tutores da equipe UDESC Virtual

A partir dos questionários aplicados pela coordenação geral, obteve-se o *feedback* dos tutores a respeito dos mini-cursos e atuação da equipe UDESC Virtual na capacitação baseados nos seguintes tópicos: tema, tempo de duração, material impresso fornecido (folhetos) e a apresentação. Embora todos esses tópicos acima mencionados tenham sido bem avaliados por mais de 60% dos tutores presentes, a observação geral feita foi a de que é necessária a utilização de laboratórios de informática.

## Conclusão

A partir das capacitações de tutores ocorridas no ano de 2002, nas quais a participação da equipe UDESC Virtual aconteceu de forma mais intensa e voltadas a atender às necessidades pontuadas pelos próprios tutores, percebeu-se resultados positivos, como: desenvolvimento de habilidades no uso dos recursos tecnológicos, aumento no número de acessos ao ambiente virtual de aprendizagem, uso mais freqüente do *e-mail* e maior participação nos *chats* com os professores das disciplinas.

A equipe UDESC Virtual mantém contínuo o desenvolvimento de possíveis soluções para facilitar a apropriação dos recursos tecnológicos por parte dos tutores. Essas soluções são frutos de um trabalho constante com os tutores por meio do atendimento diário via telefone e e-mail além dos encontros periódicos com os mesmos durante as capacitações.

Acredita-se que a ferramenta de colaboração *online* seja um início de trabalho conjunto da equipe UDESC Virtual com os tutores, na tentativa de definição de atividades que sejam produtivas, pontuais e satisfatórias aos tutores.

A equipe tem clareza de que esse trabalho é lento pois envolve não só a apropriação técnica dos recursos, mas principalmente da mudança de cultura de uso dos recursos, e isso é um caminho longo a ser trabalhado considerando o grande número de profissionais envolvidos em diversas realidades tecnológicas. Entretanto, é possível verificar que, a partir de algumas atividades propostas nessas capacitações, o trabalho já tem sido expandido para as turmas de Educação de Surdos, Cegos e com Baixa-visão.

Nesse sentido, fez-se as adaptações necessárias para o atendimento de cada público: para os alunos cegos e com baixa-visão gerou-se uma versão em braille dos tutoriais impressos, e para os alunos surdos, ucontou-se com a ajuda do intérprete da língua de sinais durante as sessões no laboratório de informática.

O uso de avaliações nas capacitações vem proporcionando à equipe um apoio para conseguir melhorias no seu trabalho e para refletir sobre seu papel enquanto representantes da Coordenadoria UDESC Virtual. Além disso, contribuem para o estabelecimento de um relacionamento mais estreito e efetivo junto aos tutores do Centro de Educação a Distância, além de uma maior interação com os demais participantes das capacitações, como professores, supervisores e coordenadores.

Para este ano, 2003, a equipe já tem alguns projetos encaminhados que contribuirão à sua prática junto aos tutores e ao curso em geral.

## Referência Bibliográfica

- ARETIO, Lorenzo G. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. 1. ed. Barcelona: Ariel, 2001. 328 p.
- CECHINEL, José C.; SARTORI, Ademilde S.; SÉCCA, Leda R.; RIBEIRO, Neli G.; WEBER, Sueli W.; RODRIGUES, Sueli G. **Projeto: Curso de Pedagogia a Distância**. Florianópolis, 1997.
- KEEGAN, Desmond. **Foundations of Distance Education**. 3. ed. New York: Routledge, 1996.
- PETERS, Otto. **Didática do ensino a distância: Experiências e estágio da discussão numa visão internacional**. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2001. 402 p.
- RIBEIRO, Estevão R. **Dados da Pesquisa do Perfil do Aluno**. Florianópolis, UDESC, 2002. Trabalho não publicado.
- SÉCCA, Leda R. D.; RODRIGUES, Sueli G.; DELPIZZO, Graziela N.; MATUZAWA, Flavia L. A Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC: atuação na educação a distância. *In: VI CONGRESO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA MERCOSUR/SUL*, 2002, Antofagasta, Chile. **Anais do VI Congreso de Educación a Distancia MERCOSUR/SUL**. 2002.