

Gerência da tutoria - o diferencial em uma plataforma on-line

Luiz Valter Brand Gomes*
Rosângela Lopes Lima*
Filipe Ancelmo Saramago*
Rodrigo Telles Costa*

- Instituto de Computação – Universidade Federal Fluminense

1. Introdução

A necessidade de adotar novas estratégias educacionais para atender às grandes demandas por formação e educação continuada, e perfis de profissionais com mais capacidade de apropriação de conhecimento e de tecnologia, vem indicando a necessidade de se planejar ambientes de aprendizagem em que o aluno aprenda, mas que principalmente, entenda a sua melhor forma de aprender, de modo que seja capaz de buscar sempre novos conhecimentos.

O papel de quem ensina nos dias de hoje precisa ser reformulado e deve levar em conta a aquisição de valores e de competências que permitam aos indivíduos compreender e refletir sobre uma nova visão de mundo. É preciso fazer com que o aluno compreenda e reflita sobre a estratégia que deve adotar para a construção do seu próprio conhecimento, pois só assim ele tomará para si a responsabilidade pelo seu aprendizado.

Nesse contexto em que o aluno precisa adquirir autonomia de estudo, o papel do tutor vem, cada vez mais, se diferenciando das definições mais tradicionais, em que “era comum sustentar que o tutor dirigia, orientava a aprendizagem dos alunos, mas não ensinava.” (MAGGIO, 2001).

É preciso refletir sobre o que significa ensinar. Belloni (1999), fala das diferentes funções que o professor passa a exercer no Ensino a Distância (EAD) e mostra que a sua característica principal é “a transformação do professor de uma entidade individual em uma entidade coletiva”.

O tutor na EAD assume uma parte significativa da tarefa do professor que é fazer com que o aluno adquira conhecimento e domínio sobre o seu processo de aprender. Nesse papel, ele deve ser capaz de criar um ambiente comunicativo em que se promova o entusiasmo e o envolvimento dos alunos, de tal forma que eles se tornem cada vez mais autônomos.

Longe das definições mais tradicionais, o tutor deve reunir competências que, independente dos meios utilizados para realizar o trabalho de tutoria, dêem segurança ao aluno. É por meio da tutoria que a EAD evidencia uma de suas principais características, ou seja, de individualização do atendimento aos alunos objetivando o seu aprendizado. Para que isto aconteça, as palavras chaves que devem povoar o seu vocabulário quando se realiza a tutoria são: orientar, guiar, escutar, tirar dúvidas e motivar.

Neste trabalho, visando conferir qualidade ao aprendizado por meio da utilização de novas tecnologias, objetiva-se apresentar o Gerenciador de Comunicações Assíncronas - GeCA. No desenvolvimento da plataforma Uff@Distância (www.interagir.uff.br) - projeto acadêmico da Universidade Federal Fluminense, foi utilizado para interação entre os personagens da plataforma, o modelo tradicional, ou seja, aquele segmentado por ação, como por exemplo: Responder uma dúvida de um aluno; Enviar o e-mail para um aluno ou um professor; Verificar a participação do aluno ou de um professor no chat, etc.

Todas essas atividades, quando vistas de forma segmentada, dificultam o processo de acompanhamento e de avaliação do desempenho de um aluno. Pela identificação dessa dificuldade iniciou-se a criação de um ambiente de integração de ferramentas que possibilitam o melhor gerenciamento das atividades realizadas, permitindo a obtenção de relatórios, a execução de filtros e pesquisas sobre todas as interações, assíncronas, entre os usuários. Como ferramenta integradora e de gerenciamento, o GeCA possui diferentes tipos de visões dependendo do usuário que esteja acessando o ambiente.

2. O ambiente que gerou o GeCA

A ferramenta de gerenciamento do ambiente de tutoria foi concebida a partir da necessidade de uma melhor orientação dos alunos. Esta necessidade surgiu de várias experiências de trabalho, acumuladas pelos autores desde 1999, quando surgiram as primeiras experiências de EAD na instituição de origem. O objetivo dessa ferramenta é o de organizar um sistema de comunicação em rede que permita a interação entre professores, alunos e tutores para a promoção do processo de aprendizagem dos alunos. “A criação de um ambiente de aprendizagem efetiva nos sistemas de EAD - educação a distância - compreende um número bem maior de variáveis. Os alunos estão distantes do professor e a comunicação entre eles não é somente sua responsabilidade. Ensinar e aprender nesta modalidade depende fundamentalmente da implementação de um sistema que é bastante complexo”.(LIMA, 2001).

A criação do ambiente Uff@distância , plataforma à qual está vinculado o GeCA, vem possibilitando um aprendizado bastante rico para todos que estão envolvidos nesse projeto. A implementação de atividades a distância vêm complementando o ensino nas classes presenciais de professores que gradativamente se utilizam do ambiente para melhorar a interação com os alunos.

Este ambiente surgiu como resultado de trabalhos finais do Curso de Graduação em Ciência da Computação da UFF e vem sendo desenvolvido como um produto acadêmico desde abril de 2000. Uma versão mais atualizada vem sendo desenvolvida em software livre por uma equipe composta de alunos, ex-alunos e professores do Curso de Ciência da Computação da UFF. Esta

mesma equipe dá suporte aos professores de diversas áreas na disponibilização de material didático de suas disciplinas, visando fornecer a seus alunos a possibilidade de utilizar novas tecnologias no seu aprendizado. Muitos testes vêm sendo feitos neste ambiente piloto e os conteúdos disponibilizados são de responsabilidade de cada professor que utiliza a plataforma.

Os cursos disponibilizados na plataforma possuem duas categorias : - cursos abertos , que só necessitam de login e senha para serem acessados - cursos com acesso restrito, que dependem de senha especial concedida por quem administra o curso. Para a sua utilização o aluno deve seguir as orientações do seu professor, que já deverá ter feito um contato formal com os responsáveis pela administração do ambiente. Ele deverá indicar os caminhos e as facilidades que devem ser seguidas.

3. O GeCA

O GeCA é uma ferramenta integradora e de gerenciamento e possui diferentes tipos de visões, dependendo do usuário que esteja acessando o ambiente. Suas duas principais formas de visualização são:

◆ Como Aluno

A idéia inicial que se pretende passar para o aluno é que o acesso a um ambiente de gerenciamento de suas comunicações assíncronas não precisa passar pelo acesso a plataforma. Com isso o GeCA se apresenta integrado como um webmail. Nele o aluno poderá consultar suas dúvidas e respectivas respostas, os lembretes de cada disciplina, suas tarefas agendadas e toda comunicação que se fizer necessária na promoção do seu aprendizado. O objetivo principal dessa abordagem é fazer com que o aluno se mantenha ligado a tudo que se refere à disciplina em um único espaço, evitando a sua dispersão. As ferramentas gerenciáveis pelo GeCA são as seguintes:

- NewsGroup
- Tarefas
- Dúvidas
- Lembretes
- E-mail

◆ Como Tutor

Para o tutor o GeCA disponibiliza um conjunto de ferramentas integradas que permitem pesquisas avançadas sobre todas as iterações assíncronas realizadas com um determinado aluno ou turma.

Nesse ambiente O tutor pode editar, excluir e inserir todas as comunicações que desejar. As ferramentas gerenciáveis dentro do GeCA pelo tutor são as seguintes:

- FAQ
- Fórum
- NewsGroup
- Tarefas
- Dúvidas
- Lembretes
- E-mail

Assim como é feito para os alunos, o acesso a esse ambiente também é realizado de modo que o tutor tenha a impressão de que está logado a um ambiente independente da plataforma.

O GeCA não exclui a forma tradicional de gerenciamento das comunicações assíncronas, ou seja, segmentada por ações; tanto uma como a outra são formas diferentes de visualização do mesmo conjunto de dados, cabendo ao usuário escolher a que melhor vai lhe atender naquele momento ou naquela situação..

4. A Interface

A página na web que dá acesso ao GeCA é diferente da página que dá acesso à plataforma, como mostrado na figura 1, isso porque como já foi mencionado, a idéia é criar para o usuário a sensação de que acessar o GeCA não implica em acessar a plataforma.



Figura 1 – Interface do Login GeCA

Na figura 2, é apresentada a página inicial do ambiente GeCA, numa visualização totalizada. Nessa visão tem-se um relatório totalizado de todos os serviços de gerenciamento que o GeCA possui. Ao clicar em qualquer uma das seções o usuário entra em contato com o ambiente que gerencia essa seção específica.

GeCA - Gerenciador de Comunicação Assincrona

GeCA - Central

Bem-vindo rodrigo.telles

Central do Usuário

| | |
|----------------------|---|
| E-Mail | Total: 235 Não Lidos: 15 |
| Disco Virtual | Utilizado: 3,75 Mb Disponível: 15 Mb |

Interação

Totalizada Segmentada por Perfil Segmentada por Ambiente

Agenda

| | | |
|--|---|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tarefas • Lembretes • Lista de Endereços | Por fazer: 12 Total: 5 Total de Contatos: 15 | Realizadas: 5 |
|--|---|---------------|

Lista de Discussão Inscrito: 5 Disponível: 12

Forum Total: 3

Quadro de Avisos

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Equipe de Tutoria • Tutor | Total: 10 Para Turma : 5 Para Você: 3 |
|--|---|

| | | | |
|---------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Dúvida | Respondida: 4 +1(nova) | Aguardando Resposta : 1 | Avaliada: 16 Esperando Análise: 18 |
|---------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------------------|

Mural Total: 5

Gerenciamento de Turma Total: 2

Gerenciamento de Aluno Total: 48

Ambientes

Ciência da Computação:

| | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| • Tutor | Último Acesso: 12.12.2002 12:23 |
| • Coordenador de Disciplina | Último Acesso: 25.10.2002 15:30 |

Psicologia:

| | |
|---------|--------------------------------|
| • Aluno | Último Acesso: 23.12.2002 9:43 |
|---------|--------------------------------|

Administrador:

| | |
|----------------|---------------------------------|
| • Nivel Básico | Último Acesso: 31.12.2002 23:43 |
|----------------|---------------------------------|

Figura 2 – Interface do GeCA – Visualização Totalizada

Na figura 3, é apresentada a interface do GeCA detalhada por perfil, dessa forma qualquer acesso às seções por esta página, irá utilizar o filtro de perfil para a visualização dos seus elementos.

GeCA - Gerenciador de Comunicação Assíncrona

GeCA - Central

Bem-vindo rodrigo.telles

Central do Usuário

| | |
|----------------------|--------------------|
| E-Mail | Total: 235 |
| | Não Lidos: 15 |
| Disco Virtual | Utilizado: 3,75 Mb |
| | Disponível: 15 Mb |

Interação

Totalizada
Segmentada por Perfil
Segmentada por Ambiente

Agenda

| Tarefas | Por fazer | Realizadas |
|----------------------------|-----------|------------|
| Aluno | 5 | 3 |
| Tutor | 4 | 1 |
| Coordenador de Disciplina | 2 | 1 |
| Administrador Nivel Básico | 1 | - |

| Lembretes | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Aluno | 1 |
| Tutor | 2 |
| Coordenador de Disciplina | 1 |
| Administrador Nivel Básico | 1 |

| Lista de Endereços | Total de Contatos: 15 | |
|----------------------------|-----------------------|---|
| Aluno | 3 | 5 |
| Tutor | 1 | 5 |
| Coordenador de Disciplina | - | 1 |
| Administrador Nivel Básico | 1 | 1 |

| Lista de Discussão | Inscrito | Disponível |
|----------------------------|----------|------------|
| Aluno | 3 | 5 |
| Tutor | 1 | 5 |
| Coordenador de Disciplina | - | 1 |
| Administrador Nivel Básico | 1 | 1 |

| Forum | Inscrito |
|----------------------------|----------|
| Aluno | 1 |
| Tutor | 1 |
| Coordenador de Disciplina | 1 |
| Administrador Nivel Básico | - |

Quadro de Avisos

| Equipe de Tutoria | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Aluno (Visualização) | 8 |
| Tutor (Manutenção) | 2 |

| Tutor | Para Turma | Para Você |
|----------------------|------------|-----------|
| Aluno (Visualização) | 3 | 3 |
| Tutor (Manutenção) | 2 | - |

Dúvida

| Respondida | Aguardando Resposta | Avaliada | Esperando Análise |
|----------------------------|---------------------|----------|-------------------|
| Aluno | 2+1 (nova) | 1 | - |
| Tutor | 2 | - | 10 |
| Coordenador de Disciplina | 1 | - | 5 |
| Administrador Nivel Básico | - | - | 1 |

Mural

| Quantidade | |
|--|---|
| Aluno (Visualização) | 3 |
| Coordenador de Disciplina (Manutenção) | 2 |

Gerenciamento de Turma

| Quantidade | |
|---------------------------|---|
| Tutor | 1 |
| Coordenador de Disciplina | 2 |
| Administrador Básico | - |

Gerenciamento de Aluno

| Quantidade | |
|---------------------------|----|
| Tutor | 26 |
| Coordenador de Disciplina | 48 |

Ambientes

| | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Ciência da Computação: | |
| • Tutor | Último Acesso: 12.12.2002 12:23 |
| • Coordenador de Disciplina | Último Acesso: 25.10.2002 15:30 |
| Psicologia: | |
| • Aluno | Último Acesso: 23.12.2002 9:43 |
| Administrador: | |
| • Nivel Básico | Último Acesso: 31.12.2002 23:43 |

Figura 3 – Interface do GeCA – Visualização Detalhada por Perfil

5. O Diferencial

Como resultado das pesquisas realizadas para a construção dessa ferramenta verificou-se a grande similaridade nas soluções encontradas para a resolução de problemas tecnológicos no que se refere ao oferecimento de serviços de suporte nas plataformas de ensino a distância. No entanto, a diferencial começa a surgir quando se aborda a preocupação com o suporte ao aluno nas atividades realizadas a distância, a implementação de ambientes de tutoria personalizados e a possibilidade de estudar novas formas de ensino e aprendizagem baseadas em novas tecnologias.

Acredita-se que o ambiente GeCA apresentado, funcionará adequadamente ao ambiente de ensino a distância [UFF@Distância](#). Estão previstos novos projetos tais como a implementação das ferramentas síncronas como o Peer-to-Peer - P2P e o VídeoChat, assim como um ambiente que cuide das comunicações síncronas, o Gerenciador de Comunicações Síncronas - GeCS, caminhos naturais no processo de evolução e construção desse ambiente de tutoria.

A idealização e implementação dessa ferramenta se viabiliza quando se acredita no desafio de fazer a EAD como possibilidade real de aprendizagem e se tem a exata compreensão de que “É preciso que as tecnologias não criem um abismo em nossa sociedade, na qual ainda hoje subsistem quadros-negros desbotados, folhas fotocopiadas em lugar de livros, e alunos que ouvem as aulas dos corredores porque não há lugar para eles nas classes. É preciso, portanto, que, no futuro, a educação a distância seja pensada como parte das políticas implantadas para reduzir as desigualdades, e não como instrumento para aprofunda-las”. [LITWIN, 2001]

Referências Bibliográficas

BELLONI, M.L. Educação a Distância. Campinas, SP: Editora Autores Associados, 1999.

LIMA, R. L. I “Tutoria do CEDERJ - Capacitação de Profissionais comprometidos com o aprendizado dos alunos” Congresso Brasileiro de Educação Superior a Distância - 2002 Petrópolis, Rj.

LITWIN, Edith. Das tradições à Virtualidade. In: _____. Educação a Distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Arimed Editora, 2001. cap. 1 p. 13-22.

MAGGIO, M. O Tutor na Educação a Distância. In: LITWIN, E. Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.