



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

## ACOMPANHAMENTO AO ESTUDANTE À DISTÂNCIA: CURSO IPGN, UMA EXPERIÊNCIA DE CAPACITAÇÃO EM LARGA ESCALA

Grüdtner, Sônia I, Doutoranda. Universidade Federal de Santa Catarina.

[sonia@iea.org.br](mailto:sonia@iea.org.br)

Rua Joaquim Nabuco , 1100, B26, Apto 302

Capoeiras - CEP: 88090-060

Florianópolis/SC.

Brasil

Guarezi, Rita de Cássia, M, Dra. Instituto de Estudos Avançados.

[ritaguarezi@iea.org.br](mailto:ritaguarezi@iea.org.br). Rua Djalmino Antônio Cabral , 170 – Agrônômica

CEP88 025- 540 Florianópolis/SC.

Brasil

Mattos, Márcia, M, Especialista. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.

[marcia@sebrae.com.br](mailto:marcia@sebrae.com.br). Sebrae Nacional - Unidade de Qualidade de Equipes

SEPN Qd. 515 bloco C loja 32-70770-900

Brasília/DF

Brasil

Rodrigues, Mônica Guarezi, Mestre. Instituto de Estudos Avançados.

[monica@iea.org.br](mailto:monica@iea.org.br)

Rua Amaro Antônio Vieira, 2155, apto 202 A

Itacorubi – CEP88034-101

Florianópolis/SC.

Brasil

Schuelter, Giovana, Doutoranda. Universidade Federal de Santa Catarina.

[giovana@iea.org.br](mailto:giovana@iea.org.br)

Rua Acadêmico Reinaldo Consone, 350

Córrego Grande - CEP: 88037-100

Florianópolis/SC

Brasil

### Resumo

Uma das maiores dificuldades encontradas pelas instituições provedoras de cursos na modalidade de educação à distância, desde seu início até os dias atuais, é acompanhar o desenvolvimento de seus estudantes. Atualmente muitas são as possibilidades trazidas pelas novas tecnologias de comunicação e informação, porém é sabido que as mesmas são apenas um meio que o diferencial está exatamente na proposta pedagógica do curso.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

Partindo deste princípio, este artigo pretende apresentar a proposta pedagógica, a metodologia e os recursos tecnológicos utilizados para acompanhar, orientar e apoiar de forma sistemática, permanente e pró-ativa os estudantes de um curso e-learning de larga escala. Este curso é gratuito com duração de dois meses e carga horária equivalente a trinta horas. Este curso é fruto de uma parceria entre o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) e o IEA (Instituto de Estudos Avançados). Iniciou em 2001 e até o momento já capacitou 216.648 estudantes.

O sucesso deste curso se deve, dentre outros fatores, ao acompanhamento diário de cada estudante, pois segundo a pesquisa de satisfação de 2006, 95,27% dos estudantes avaliaram a atuação da tutoria como excelente. Para acompanhar os estudantes de forma personalizada, desde o início do curso até o momento que finaliza, conta-se com uma equipe formada por: uma coordenação pedagógica, tutores Master, tutores e monitores. Todas as ações de orientação e apoio a cada estudante são realizadas mediante o acompanhamento diário por meio de relatórios alimentados constantemente no sistema on-line. Com base no acompanhamento a tutoria presta apoio e orientação personalizada de acordo com as necessidades de cada estudante e promove discussões com o grupo, por meio de comunidades virtuais de aprendizagem.

**PALAVRAS-CHAVE:** E-learning, Tutoria, Acompanhamento.

## **1 Introdução**

A gênese da Educação à Distância - EaD traz posicionamentos diferenciados. Alguns autores estabelecem o século XVIII como marco inicial da EaD. Outros defendem que um dos primeiros registros de ações de EaD é na Inglaterra, por volta de 1840 onde o processo comunicativo entre a instituição e os estudantes ocorria por meio do sistema de taquigrafia e correio postal. No Brasil, as primeiras ações registradas são datadas cem anos mais tarde, por volta de 1940, com cursos técnicos profissionalizantes oferecidos pelo Instituto Universal Brasileiro com o processo comunicativo baseado em informações transmitidas por meio de programas radiofônicos.

Desde o início, um dos maiores desafios a ser vencido por todas as instituições, independentemente do nível e natureza dos cursos, é estabelecer um processo comunicativo mediatizado que favorecesse vínculos afetivos, de forma a transpor a barreira da distância espacial, temporal e o sentimento de solidão, estimulando, o processo ensino-aprendizagem colaborativo.

Sabe-se que estruturar um processo comunicativo multidirecional que estimule a interação entre os envolvidos, não é uma tarefa fácil. Exige muito mais que estruturas tecnológicas de ponta, pois as tecnologias são apenas meio. Porém, são eficazes se



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

usadas adequadamente com base em uma proposta pedagógica que priorize um aprendizado dinâmico, ativo, colaborativo e com interações. Juntamente com a proposta pedagógica adequada é necessário que a instituição tenha uma equipe de profissionais capacitados, trabalhando de forma integrada e colaborativa.

Nesse sentido, a autora Belloni (1999) afirma que as instituições devem substituir a noção de professor de uma entidade individual em uma entidade coletiva, o que ela prefere denominar de professor coletivo. A autora salienta que no ensino convencional o professor é responsável individualmente pelo processo ensino-aprendizagem juntamente ao estudante, já na EaD a responsabilidade passa ser de uma equipe de especialistas em: conteúdos, especialistas em educação e em EaD, produção de materiais, tutores, monitores e avaliadores.

Corroborando com Belloni, o autor Prieto (1985), enfatiza que para se realizar um trabalho com qualidade, a equipe docente deve manter relações democráticas entre todos os seus integrantes. A comunicação deve ser a base de todo o processo e, por isso, deve ser permanente, quer dizer, as decisões devem ser partilhadas, com objetivos comuns claros, permeado por avaliação durante todo o transcorrer do processo. Deve haver divisão de tarefas, porém cada um deve conhecer o trabalho do outro.

Guarezi (2004) compartilha do mesmo ponto de vista dos autores e afirma que em cursos à distância devem participar agentes das áreas pedagógica, tecnológica e administrativa. E que todos os integrantes que se envolvam em um curso à distância devem ter conhecimentos sobre EaD, pois esses conhecimentos contribuirão tanto com a realização dos trabalhos, como facilitarão as inter-relações entre eles, dando aos envolvidos a visão geral dos processos e procedimentos.

A autora reforça ainda que, mesmo a instituição tendo uma equipe com conhecimentos consolidados na área de EaD, deve se retro-alimentar permanente, por meio de pesquisa, cursos, participação em congressos e estudos organizados pela própria equipe. Segundo ela, os estudos internos podem, inclusive ser um meio de fortalecer as possibilidades de gestão do conhecimento dentro da equipe.

A partir do que foi exposto, a proposta deste artigo é discutir pontos-chave que influenciam diretamente no processo de acompanhamento ao estudante à distância.

## **2. A interação é primordial**

Diante do que foi exposto anteriormente, enfatiza-se que não há processo de aprendizagem sem interação. Entende-se por interação um processo comunicativo



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

centrado em uma relação dialógica, horizontal entre os pares envolvidos (FREIRE, 1987) e a interatividade destes com os objetos de conhecimento.

Cabe aqui ressaltar que interação, no conceito sociológico, é a ação recíproca entre dois ou mais atores onde ocorre intersubjetividade, isto é, o encontro de dois sujeitos – que pode ser direta ou indireta (mediatizada por alguma tecnologia); já o termo interatividade, é usado para designar a atividade humana, do usuário, de agir e receber uma retro alimentação (CD ROM de consulta, hipertextos em geral, ou jogos informatizados) de uma máquina. (BELLONI, 1999).

O processo interativo mediatizado propiciado pelas tecnologias interativas síncronas e assíncronas (*chat*, e-mail, listas de discussões, comunidades de práticas), e as possibilidades de ações pautadas na interatividade (jogos interativos, simuladores) advindas da 4ª e 5ª geração tecnológica da EaD, estão revolucionando o conceito de distância. Tanto a possibilidade de interação como de interatividade, pautadas em uma proposta pedagógica adequada, estão revolucionando o processo ensino-aprendizagem. Estudar à distância não significa mais estudo individualizado. O aspecto essencial não é mais a distância física, e sim, um redimensionamento espaço<sup>1</sup> temporal<sup>2</sup> no processo ensino-aprendizagem.

Enfim, com a crescente utilização destas tecnologias, a EaD está perdendo suas características iniciais que estavam pautadas na separação física entre estudantes e instituição, pois está rompendo com a relação de tempo/espço que constitui a escola que se conhece. Assim, o termo “distância” deve ser repensado, uma vez que não significa puramente distância física e geográfica. Cada vez mais a EaD busca reduzir ou eliminar as distâncias, não se intimida mais com elas, nem lhe é submissa. O próprio termo “EaD” deve ser repensado, para talvez simplesmente “educação não presencial”. (ALONSO, 2000). Shale em 1990 já afirmava que com a crescente possibilidade de interação a distância é muito mais retórica do que um problema real para a organização de novos processos educativos.

### 3. Acompanhar é preciso

Por muito tempo as instituições provedoras de EaD estruturavam seus cursos considerando que por ter uma clientela adulta o estudo deveria ser auto-dirigido, tendo como fator-chave materiais auto-instrucionais com poucas possibilidades de interlocução entre estudantes e instituição. Porém, alguns autores afirmam que nenhum ato de

---

<sup>1</sup> Abrangência geográfica: alunos estudando juntos simultaneamente de locais completamente diferentes.

<sup>2</sup> Acesso rápido ao conhecimento no horário definido pelo aluno.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

aprender é completamente auto-dirigido, de forma que o estudante seja tão auto-confiante a ponto de excluir todas as fontes externas ou estímulos. (BROOKFIELD, 1986).

Como afirma (Brockett e Hiemstra, 1991), adultos têm graus variados de vontade e habilidade para assumir responsabilidade pessoal por aprender. Pode haver tipos de personalidades que venham a dificultar a auto-direção, ou então, indivíduos que por alguma razão não desenvolveram essa capacidade. (HARRIS, 1989).

A responsabilidade por adquirir conhecimento deve partir da vontade e necessidade dos estudantes, no sentido de estruturar informações novas para que o conhecimento seja significativo, mas deve ocorrer com a orientação e apoio de outros. Considerando a forma como os indivíduos adultos foram formados, a habilidade de autodisciplina e autonomia para os estudos em lugar de ser regra na sociedade contemporânea brasileira é uma exceção. (SWEET 1991, BROOKFIELD 1986). Indivíduos adultos podem possuir autonomia em compromissos profissionais, familiares e pessoais, mas com o processo de estudo é raro.

A maioria dos estudantes ingressa em cursos na modalidade à distância sem saber se estão preparados para este novo ambiente de aprendizagem e acabam apresentando dificuldades que podem ser agrupadas em dois blocos: necessidades e dificuldades de cunho pessoal e com a instituição ao qual está estudando. As dificuldades de cunho pessoal estão relacionadas à gestão de tempo, ao planejamento e à autodisciplina para o estudo, pressupostos essenciais para o processo de estudo a distância. E as dificuldades com a instituição estão associadas ao tratamento impessoal; material mal elaborado; falta de orientação para ter certeza de que está no caminho certo; ausência dos colegas para trocar idéias e pareceres sobre diversos temas e saber se outros companheiros estão na mesma situação, se estão em dificuldades ou em situação parecida para socializarem possíveis soluções. Tal situação tende a se agravar levando o estudante ao desânimo, à sensação de incapacidade e à evasão. (PAUL,1999:33,50, LANDIM,1997: 125).

As instituições estão, há muito tempo, tentando amenizar o índice de evasão, cada uma tentando resolver à sua maneira. Gutierrez, em 1994, já afirmava que o acompanhamento aos estudantes era um dos maiores dramas da EaD, pois a maioria das instituições não conseguiam personalizar a interação e manter comunicação constante entre e com os estudantes. Partindo da afirmação do autor o que se tem de concreto é que, dependendo do projeto pedagógico adotado, a instituição opta apenas por ações de atendimento, apoio e orientação de forma reativa (o estudante solicita apoio e orientação à instituição). Ou por uma concepção mais ampla, pró-ativa, por meio de um acompanhamento de todo o percurso do estudante no curso.

Guarezi (2000) enfatiza que a modalidade à distância exige dos estudantes uma cultura do processo de ensino-aprendizagem diferente da existente modalidade presencial. Diante disso, a autora chama a atenção sobre a importância da preparação permanente



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

de todos os envolvidos como um aspecto fundamental a ser definido na proposta pedagógica de qualquer curso na modalidade à distância.

De acordo com Neder (2000), acompanhar o percurso do estudante significa: saber como ele estuda, que dificuldades apresenta quando busca orientação, se se relaciona com os colegas para estudar, se consulta bibliografias de apoio, se realiza as tarefas e exercícios propostos, se é capaz de relacionar teoria/prática.

Floriano (2002) corrobora com Neder e Guarezi ao salientar que para orientar e apoiar com eficácia e eficiência os estudantes, a instituição precisa conhecer suas reais necessidades e suas características. Neste sentido, o acompanhamento ao estudante a distância não só precede os serviços de apoio e orientação, é essencial, é a base, é a sustentação de qualquer ação de apoio, pois é a única forma que a instituição tem para obter informações que precisa.

A autora enfatiza que para se acompanhar os estudantes com eficiência e eficácia, alguns aspectos devem ser considerados, tais como: se ter uma proposta clara do que se quer que o estudante aprenda; quais as competências o mesmo deverá desenvolver; o que ele já sabe sobre o assunto a ser tratado; quais são as principais necessidades e dificuldades. O acompanhamento do processo ensino-aprendizagem deve ser permanente, sistemático e estimular o diálogo e a interação entre todos os atores. E para que isso ocorra deve haver esforço coletivo de vários agentes, de forma integrada. (FLORIANO, 2002).

Portanto, é necessário que a instituição estruture uma equipe de profissionais responsáveis pelo acompanhamento indireto. Serão aqueles que estarão trabalhando nos "bastidores" desde o planejamento do curso para uma determinada clientela, passando pela elaboração de todos os materiais didático-pedagógicos, pelo planejamento das aulas, pelo constante processo avaliativo e pela proposta de novas ações, a partir dos *feedbacks* constantes, analisados por meio do acompanhamento. E os responsáveis pelo acompanhamento direto, são aqueles que acompanham os estudantes desde início do curso até a conclusão. Estes atores podem ser representados por professores da própria disciplina, tutores e monitores, que deverão estar constantemente propondo melhorias no processo. A escolha destes agentes dependerá das especificidades do curso e do desenho educacional do mesmo. Sendo assim, pode haver tutores e monitores ou professores e monitores.

Os atores responsáveis pelo acompanhamento direto devem, segundo Aretio (1994), Landim (1997), Gomes (2000), ter três funções principais: orientadora - ligada diretamente aos aspectos afetivos, às atitudes e emoções; investigativa - refere-se ao tutor/monitor como pesquisador, aquele que revê procedimentos, estuda situações, averigua as dificuldades, registra e propõe mudanças e colaborativa - relacionada com o atendimento técnico-administrativo.



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

#### **4 Curso IPGN, uma experiência de capacitação em larga escala**

O curso é fruto da parceria do SEBRAE ([www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)) com o Instituto de Estudos Avançados – IEA ([www.iea.org.br](http://www.iea.org.br)). Estas duas instituições desenvolveram conjuntamente o ambiente educacional e de gestão; as estratégias pedagógicas, a transposição do conteúdo e as dinâmicas de aprendizagem.

Uma das premissas consideradas no planejamento do curso IPGN foi a de atender a um grande número de pessoas, com qualidade. Não se pretendia simplesmente oferecer um curso para um grande contingente populacional, mas, sobretudo, propiciar um ambiente de interações que facilitasse aos participantes a elaboração, re-elaboração e construção de novos conhecimentos.

Oferecido gratuitamente em larga escala a todos os estados da federação, desde de 2001, o IPGN foi desenhado para atender uma clientela com escolaridade a partir do ensino médio incompleto e com conhecimento básico de computação e navegação em Internet. Porém, hoje, atende aos diferentes níveis de ensino, inclusive estudantes universitários.

Até o momento, são 216.648 participantes. O índice de conclusão do curso é significativo, pois apresenta uma taxa média de conclusão de 66,38%. A cada ano, 70 mil novos estudantes são atendidos pelo curso, divididos em turmas de 200 estudantes cada uma. O IPGN é atualmente o maior programa aberto, gratuito, de formação empreendedora via Internet de toda a América Latina.

Contando com uma carga-horária equivalente a 30 horas, com período para realização de dois meses, o curso objetiva instrumentalizar os participantes para o planejamento de um novo empreendimento e fazê-los refletir sobre sua capacidade empreendedora. É composto por cinco módulos: Perfil Empreendedor, Identificando Oportunidades de Negócios, Análise de Mercado, Concepção dos Produtos e Serviços e Análise Financeira. Além da elaboração de um plano de negócios que permeia os 5 módulos.

Desde sua implantação, em 2001, o curso passou por constantes modificações, visando ao seu aperfeiçoamento. As pesquisas de satisfação e de impacto, bem como, os estudos e a aplicação de novos recursos, processos e metodologias contribuíram para a eficácia da aprendizagem. Pode-se confirmar tal afirmativa nos dados a seguir.

Entre os participantes concluintes, o trabalho de tutoria é avaliado por 80,20% como excelente e por 18,86% como bom. O conteúdo é considerado excelente por 79,78% e



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

bom por 19,53%. (Pesquisa de Satisfação Interna, 2005)<sup>3</sup>. Quase a totalidade dos estudantes (99,30%), após participar do IPGN, manifesta interesse em participar de outros cursos do SEBRAE via Internet. (Pesquisa de Satisfação Interna, 2005).

Foi o compromisso com a qualidade, com que o SEBRAE e o IEA conduziram suas ações e a seriedade com que defendem os processos educacionais, que levou o IPGN a ganhar da Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED em 2004, o “Prêmio de Excelência ABED / Embratel”. A ABED premia anualmente os melhores casos de sucesso de educação à distância do Brasil.

O IPGN confirma-se, assim, como referência para outras iniciativas em Educação à Distância - EaD no SEBRAE, no IEA e certamente para outras instituições brasileiras.

#### **4.1 A proposta educacional do curso IPGN**

A proposta educacional é pautada no referencial educacional do SEBRAE que considera o indivíduo em todas as suas dimensões. O foco principal é o aprendiz empreendedor em seus múltiplos aspectos: cognitivo, de habilidade e atitudinal. Esta visão educacional pauta-se nos quatros pilares defendidos pela UNESCO para a Educação do Século XXI: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser, publicadas por Jacques Delors (2000). A leitura dos pilares e sua aplicação se baseia nos princípios das teorias de aprendizagem Cognitivista, Humanista e Sociocrítica.

Da teoria cognitivista busca-se os princípios sobre o funcionamento da mente, as formas utilizadas pelo ser humano para aprender, e demonstrar essa aprendizagem, de maneira a modificar e aperfeiçoar seus processos cognitivos.

Da teoria humanista são observados os princípios que tornam a aprendizagem significativa e que permitem ao indivíduo aprofundar seu processo de autoconhecimento e, assim, conviver de forma mais harmônica consigo mesmo e com os diferentes grupos. Mediante princípios dessa concepção, o indivíduo é estimulado a desenvolver seu potencial criativo, ampliando as chances de alcançar êxito em seus empreendimentos.

A teoria sociocrítica orienta que a educação é um processo social, político e econômico global, fundado em valores sociais. Consequentemente, os conteúdos dos cursos devem

---

<sup>3</sup> Pesquisa Interna de Satisfação: Este tipo de pesquisa é aplicada no ambiente via Internet, aos alunos no final do curso. O ambiente gera relatórios dinâmicos por turma, todas as turmas, agrupadas por estado, por região, por tutor, por ano etc.





<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

ser contextualizados, garantindo como resultado um processo transformador, não só no âmbito da pessoa, mas também da sociedade.

As dimensões aprender a conviver e aprender a ser apresentam-se integradas nas atitudes, pois, acredita-se que relacionar-se é elemento fundamental para a constituição da identidade pessoal e coletiva e para o sucesso de qualquer ação empreendedora.

A orientação propiciada para o desenvolvimento do SER está relacionada ao desenvolvimento integral do ser humano e inclui múltiplos aspectos da personalidade que vão desde a riqueza e complexidade do processo de autoconhecimento aos modos de agir baseados em valores, ideais e metas de vida pessoais, profissionais e sociais. Desenvolver a consciência individual e social representa uma convergência entre a unidade e a diversidade, na medida em que se trata de fortalecer a reflexão, a metacognição, ao tempo de buscar sentido nas metas sociais e de auto-realização.

Na dimensão aprender a conhecer, o objetivo pedagógico é o desenvolvimento do pensamento superior reflexivo e crítico, com uma atitude de investigação e de organização do conhecimento, ou seja, aprender a conhecer e a pensar.

Na dimensão aprender a ser/conviver, o objetivo educacional é estimular o conhecimento e o desenvolvimento das potencialidades individuais – cognitivas, de ser pessoa, de conviver e, principalmente, de ser criativo – por meio do autoconhecimento e da capacidade de interação com o grupo.

Na dimensão aprender a fazer, o objetivo é estimular a transformação da teoria em ação, isto é, a aplicação do conhecimento em uma prática refletida e planejada. Trata-se de educar para o êxito. Envolve o processo de atendimento às necessidades individuais e do empreendimento, por meio do trabalho, não só como fator de sobrevivência e de auto-realização, mas, também, como forma de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade.

A proposta educacional propõe, também, reflexões e orientações para desenvolver estratégias que possibilitam a formação de pessoas capazes de enfrentar problemas, criar e definir soluções e buscar alternativas. Destacam a necessidade de propiciar aos alunos a construção de um conjunto de conhecimentos, ao lado de habilidades e competências que lhes permitam aprender a aprender e buscar novas informações.

Desta forma, o acompanhamento aos alunos no IPGN se destaca e tem uma excelente avaliação dos alunos. 97% dos alunos apontam trabalho da tutoria como excelente e bom.

## **4.2 O acompanhamento aos alunos**



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

A proposta pedagógica acima descrita é norteadora de toda a ação dos agentes de acompanhamento aos estudantes do IPGN. Desta forma, o sistema de acompanhamento aos estudantes se constitui no trabalho colaborativo e inter-relacionado de vários agentes almejando dois principais objetivos: estudantes concluindo com sucesso os estudos e o permanente aprimoramento dos processos.

O SEBRAE e o IEA, tendo clareza da importância de se ter uma equipe de profissionais bem estruturada para oferecer um curso de qualidade, investiu no sistema de acompanhamento ao estudante à distância. O sistema é composto por vários agentes que oferecem atendimento e apoio direto e indireto aos estudantes. No acompanhamento direto têm-se os tutores e o suporte técnico. No acompanhamento indireto conta-se com a equipe de gestão e a tutoria máster.

Cabe à equipe de gestão acompanhar permanentemente o desenvolvimento do curso, atendendo, apoiando e orientando as ações dos demais agentes. A tutoria master, por sua vez, acompanha e presta apoio à equipe de tutoria, faz avaliação de processos e é uma espécie de elo entre os tutores e os coordenadores.

Quanto aos agentes diretos destaca-se a função da tutoria. O modelo de gestão de tutoria assumido pelo curso é um dos fatores responsáveis pelo sucesso alcançado. O tutor acompanha o desempenho de cada estudante segundo um calendário de atividades sugerido, fator essencial para que estes especialistas possam gerenciar turmas de 200 estudantes cada. A partir de indicadores de desempenho individuais o sistema agrupa estudantes com desempenho similar, permitindo que o tutor desencadeie ações de comunicação e incentivo para cada um dos diferentes grupos. Existe ainda um período de tutoria destinado à consolidação dos planos de negócios (PN), realizados pelos estudantes ao longo do curso.

Durante o processo de acompanhamento, são os tutores que estão em constante diálogo, atendendo, apoiando e orientando diariamente de forma personalizada, sistemática e pró-ativa os estudantes. A principal ferramenta de trabalho é o ambiente on-line de onde o tutor obtém todas as informações dos estudantes que estão sob sua responsabilidade. Essas informações são atualizadas permanentemente e estão à disposição do participante 24 horas por dia. As principais ferramentas de comunicação entre tutoria e participantes são: "Tira-dúvidas", *E-mail*, Fórum e *Chat* em dias agendados.

Para desempenhar a função de tutor do IPGN é necessário possuir as seguintes competências: domínio do conteúdo do curso; domínio do ferramental técnico (incluindo o ambiente educacional); conhecimento de EaD e compreensão do processo educativo centrado na aprendizagem colaborativa. O tutor atua como dinamizador para o estudo e incentivador da aprendizagem individual e coletiva. Respondem as dúvidas em relação ao conteúdo e acompanha de forma pró-ativa a evolução dos estudantes. Atua, também,



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

como agente avaliador de processos. A seguir serão descritas as principais atribuições da tutoria.

a) Atribuições dinamizadoras de estudos

- Comunicar-se com os alunos em linguagem adequada, no conteúdo e na forma, ao estágio de desenvolvimento de cada um, em relação aos objetivos do curso;
- Utilizar palavras estimulantes e positivas evitando gírias e expressões desqualificadoras;
- Interagir com o grupo mantendo-se presente;
- Valorizar os conhecimentos e experiências trazidas pelos estudantes, estimulando-os no desenvolvimento de novos esquemas mentais (habilidades e atitudes);
- Compartilhar experiências.
- Orientar e ambientar os alunos no curso;
- Acompanhar o desempenho dos alunos em relação ao cronograma oficial do curso;
- Estimular o estudo de temas pertinentes ao curso, buscando a integração especialização/ generalização;
- Dialogar e estimular o diálogo permanente entre os estudantes, de forma contextualizada e significativa;
- Ser agente na harmonização de conflitos de forma assertiva;
- Utilizar diferentes estratégias éticas de estímulo à aprendizagem e à conclusão do curso, considerando os diferentes canais de aprendizagem humana (ex: propor situações- problemas; desafios, desencadear e incentivar reflexões, colocar o aprendiz perante questões éticas, sociais, profissionais e até conflitivas, propor experimentos e vivências responsáveis);
- Assumir atitude humilde e confiante;
- Fazer uso das diversas ferramentas de comunicação para manter a motivação da turma;
- Fazer acompanhamento individual, quando necessário;
- Responder as dúvidas e aos *e-mails* dos alunos no prazo máximo de 24 horas em dias úteis;
- Orientar os alunos, dentro do ambiente do curso quanto aos limites e possibilidades de atividades extra-curso. O SEBRAE não se responsabilizará por atividades realizadas pelos alunos fora do ambiente do curso.



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

b) Atribuições incentivadoras de aprendizagem individual e coletiva

- Estabelecer um ambiente propício para o aprendizado individual e colaborativo;
- Promover a participação e a integração entre os alunos na comunidade;
- Motivar os estudantes estimulando-os a discussão de temas e reforçando o conteúdo do curso;
- Contribuir de forma mediadora ou facilitadora para que os aprendizes superem concepções prévias e construam concepções mais fundamentadas;
- Adotar estratégias que estimulem o autoconhecimento e a auto-estima, bem como, a autocondução;
- Promover *chats* temáticos;
- Apresentar perguntas orientadoras;
- Ler com atenção todos os *e-mails* da comunidade, respondendo-os ou estimulando o debate, quando for o caso;

d) Atribuições gerais

- Participar ativamente da sala de tutores.
- Participar ativamente dos eventos de educação continuada promovidos pelo SEBRAE.
- Realizar as atividades de tutoria no ambiente do curso, acessando-o, necessariamente todos os dias úteis, devendo entrar no ambiente e fazer tutoria, necessariamente, um final de semana no mês, por 2h por final de semana, mantendo-se, entretanto, às 10h semanais previstas no manual do tutor.

Sobre as competências estabelecidas, a excelente atuação da tutoria é comprovada pela pesquisa de satisfação (2005). O domínio do conteúdo pela tutoria foi avaliado entre bom e excelente por (98,97%) dos participantes. Para (98,73%) dos respondentes, a tutoria promoveu um excelente relacionamento entre os participantes. A linguagem utilizada foi considerada entre boa e excelente para (98,73%) dos participantes. A tutoria criou um ambiente favorável à participação da turma para (95,26%) dos participantes.

Além do acompanhamento e apoio direto da tutoria, os estudantes recebem orientação e apoio dos agentes do suporte técnico. Cabe ao suporte técnico o atendimento de dificuldades técnicas relacionadas a utilização do ambiente Internet e *e-mail*. Fica a disposição dos estudantes 12 horas por dia, sete dias na semana. Porém a pesquisa interna de satisfação (2004) demonstra que esses serviços são utilizados por apenas por



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

32,21% dos estudantes. De acordo com esses dados é possível concluir que o ambiente Internet é de fácil utilização.

## 5. Referências

ALONSO, Kátia M. **A educação a distância e um programa institucional de formação de professores em exercício.** In: PRETI, Oreste. (org.) Educação a Distância: construindo significados. Cuiabá: NEAD/IE - UFMT; Brasília: Plano, 2000.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância.** Campinas, SP: Autores Associados, 1999.

GUTIÉRREZ, Francisco e PRIETO, Daniel. **A mediação pedagógica: educação a distância alternativa.** Campinas: Papirus. 1994.

BROOKFIELD, S. D. (1986) **Understanding and Facilitating Adult Learning. A comprehensive analysis of principles and effective practice,** Milton Keynes: Open University Press.

BROCKETT, R. & HIEMSTRA, R. **Self-Direction in adult Learning: Perspectives on Theory, Research, and Practice,** Routledge, London. 1991.

CHRISTENSEN, R., GARVIN, D., & SWEET, A. **Education for judgment: The artistry of discussion leadership.** Harvard Business School Press. Boston .1991.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido.** 17ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FLORIANO, Sônia Inez Grütner. **Proposta de um Sistema de Acompanhamento ao Estudante a Distância.** Florianópolis, 2002. Dissertação Mestrado (Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico – Universidade Federal de Santa Catarina.

GUAREZI, Rita de Cássia. **Sistema de Gestão Pedagógica: delineando processos e procedimentos para a qualidade em cursos E-Learning.** Tese (Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina. 2004.

SHALE, D. R. and Garrison, D. **Education at a Distance: From issues to practice.** Melbourne, FL.: Krieger. 1990.

SEBRAE/Nacional. **Pesquisa Interna de Impacto do Curso Iniciando um Pequeno Grande Negócio.** (2004)



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

\_\_\_\_\_ **Pesquisa Interna de Satisfação do Curso Iniciando um Pequeno Grande Negócio.** (2004)

\_\_\_\_\_ **Pesquisa Interna de Satisfação do Curso Iniciando um Pequeno Grande Negócio.** (2005)

\_\_\_\_\_ **Pesquisa Interna de Perfil do Curso Iniciando um Pequeno Grande Negócio.** (2005)

WICKERT, M. L. S. et al. **Referencial para uma nova práxis educacional** Brasília: 2001. Edição SEBRAE.