

Capítulo 1

A REESTRUTURAÇÃO DE UM SISTEMA DE TUTORIA DE UM CURSO A DISTÂNCIA PARA PROFISSIONAIS DA ÁREA DA SAÚDE

Mariana Aparecida de Lélis

Sara Shirley Belo Lança

Gustavo Silva Storck

Roberta de Paula Santos

Raphael Augusto Teixeira Aguiar

Maria Jose Batista Pinto Flores

Cacilda da Silva Rodrigues

Gabriel Henrique Silva Teixeira

Resumo: Este trabalho tem como objetivo apresentar o processo de reestruturação do sistema de tutoria de cursos na área de saúde. Por meio desta experiência buscou-se melhorar a qualidade dos cursos oferecidos e concentrar esforços no aprimoramento de ações de acompanhamento, avaliação e monitoramento, inerentes ao sistema de tutoria. Os resultados mostram a relevância de se considerar a tutoria como fator fundamental em um processo educativo a distância, criando condições pedagógicas por meio de um sistema que seja apoiado de maneira integral, articulando aspectos tecnológicos, pedagógicos e gerencial.

Palavras chave: Tutoria a Distância; Educação a Distância; Formação em saúde

1. INTRODUÇÃO:

O presente trabalho tem por objetivo apresentar o processo de reestruturação do sistema de tutoria de cursos na área de saúde. Por meio desta experiência buscou-se melhorar a qualidade dos cursos oferecidos e concentrar esforços no aprimoramento de ações de acompanhamento, avaliação e monitoramento, inerentes ao sistema de tutoria.

O sistema de tutoria aqui apresentado trata de uma experiência de ampla abrangência, instalada desde 2007 sob a forma de especialização *lato sensu* ofertada por universidade pública federal, e tem, como estudantes, membros da área de saúde. Trata-se, portanto, de uma experiência comprometida com o processo de consolidação do Sistema Único de Saúde – SUS – no Brasil.

Entre outras iniciativas de aprimoramento da gestão em educação a distância, focalizamos aqui a experiência de avaliação e reestruturação do sistema de tutoria, cujo processo envolveu a realização de um diagnóstico visando identificar demandas, prioridades e estratégias de ação para minimização dos problemas e elevação da qualidade do sistema. A partir desse diagnóstico esboçou-se a proposta implementada.

A seguir buscamos apresentar essa experiência explicitando a reestruturação prevista para o sistema de tutoria e as análises acerca desse processo.

2. OBJETIVO:

Apresentar e explicitar o processo de reestruturação de um sistema de tutoria de curso de especialização *lato sensu* em seus aspectos tecnológicos, pedagógicos e gerenciais em prol da melhoria da qualidade da oferta de Educação a Distância – EaD – para a formação em saúde.

3. REFERENCIAL:

A Educação a Distância, por ser uma modalidade de educação mediada por tecnologias em que alunos e professores estão separados espacial e ou temporalmente - ou seja, nem sempre estão fisicamente presentes em um ambiente presencial de ensino e aprendizagem - possui uma

organização diferenciada na qual os sujeitos se interagem com o auxílio das tecnologias da informação e comunicação (TIC). Dentre esses sujeitos, o tutor é o ator responsável pela mediação pedagógica de percursos de aprendizagens junto aos estudantes.

Segundo TANJI (2011), são competências dos tutores: organizar e estimular situações de aprendizagem, acompanhar o desenvolvimento do estudante, valorizar a heterogeneidade, envolver os alunos em suas aprendizagens e no trabalho, trabalhar em equipe, participar da gestão dos processos educacionais, utilizar as novas tecnologias, enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão e gerir sua própria formação contínua.

Nesse sentido, são diversos os desafios enfrentados no cotidiano das práticas de tutoria, pois são demandadas competências múltiplas para o exercício de sua função, apontadas por autores como AMARO (2012) e LÔBO (2012), que dividiram estas funções em pedagógicas, gerenciais, sociais e técnicas.

Para a construção das competências em todas essas dimensões e a organização das ações dos tutores em um curso, torna-se imprescindível o investimento em um sistema de tutoria efetivo e eficaz, que seja capaz de articular teoria e prática para estabelecer diretrizes essenciais no âmbito das ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação dos alunos e tutores, bem como promover a formação inicial e permanente com o objetivo de garantir a qualidade do processo educativo desenvolvido. Nesse sentido, a capacitação de tutores para EaD é indispensável para o sucesso e qualidade dos cursos ofertados, uma vez que irá refletir diretamente no desempenho dos alunos por meio da mediação pedagógica realizada. Portanto, considera-se necessária a formação de profissionais com habilidades específicas para atuarem como tutores, contribuindo para seu próprio desenvolvimento profissional no âmbito educacional, social e político (BRASIL, 2009).

Para melhor apoiar o processo de ensino e aprendizagem, considera-se importante realizar o monitoramento das ações do tutor, de forma a permitir a avaliação da mediação e interatividade realizadas e mensurar o seu desempenho na intenção de melhorar os procedimentos adotados ao longo do processo (ALMEIDA *et al*, 2012). Isso pressupõe criar condições de trabalho e

formação da tutoria em prol da qualidade pretendida nos cursos. Esse trabalho envolve não somente as ações de acompanhamento, avaliação e monitoramento, mas também outras que incluam propostas formativas concretas e o diálogo *online*. Para SANTOS (2010), não é o ambiente *online* que define a educação *online*. Ele apenas condiciona, mas não determina o processo educativo. A autora destaca que os movimentos comunicacional e pedagógico dos sujeitos envolvidos, que garantem a interatividade e a cocriação, irão conduzir o processo educativo no ambiente *online*. Para a autora, o aluno e o material didático constituem o centro do processo na EaD, que deveria ser a relação dialógica entre os sujeitos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem e entre estes sujeitos e o próprio conhecimento a ser construído.

Dentre as funções, o professor-tutor é caracterizado como mediador do processo de ensino aprendizagem, responsável por orientar o estudo e a apropriação dos conhecimentos, e dar apoio psicossocial ao estudante (BELLONI, 2003, p.82). Segundo esta autora, o papel do professor tem passado por profundas transformações nos últimos tempos devido às novas exigências relacionadas às especificidades da Educação a Distância. PEREIRA (2007) corrobora com BELLONI (2003) e aponta para os desafios vivenciados no cotidiano das práticas de tutoria que envolvem a necessidade de construção de novas competências que atendam aos desafios contemporâneos. A autora afirma que as funções desempenhadas pelos tutores não devem ser exercidas por meio de uma prática social descontextualizada do modelo de cada programa e das expectativas e necessidades dos sujeitos a ele vinculados.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para subsidiar o desenvolvimento da proposta de reestruturação, foi realizada uma revisão de literatura sobre os conceitos, funções, procedimentos e ações pertinentes à tutoria, supervisão e coordenação em cursos a distância. Foi feito também um diagnóstico, por meio de consultas à coordenação das equipes de Tecnologia da Informação, Secretaria Acadêmica e *Design* Educacional, para verificação de dados secundários referentes ao funcionamento da central de atendimento e do ambiente virtual de aprendizagem utilizado no curso - *Moodle* -

para identificar, nas experiências, os principais problemas enfrentados pelo sistema de tutoria.

Foram considerados também os documentos *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*, elaborado pelo Ministério da Educação, e o Projeto Político Pedagógico de um Curso de especialização em oferta.

Esse procedimento permitiu um diagnóstico contextualizando os principais problemas vivenciados pelo sistema de tutoria, conforme apresentamos a seguir.

O diagnóstico constatou a necessidade de aprimoramento do sistema no sentido de atualizar-se em relação às transformações vivenciadas ao longo da experiência. Considerando a longevidade do curso de especialização (09 anos), ficou evidente que ao longo dessa trajetória houve mudanças substanciais nas características da oferta da educação a distância que este sistema de tutoria contempla, tais como: capacidade de atendimento e abrangência, reestruturação curricular e mudanças no sistema de gestão e, nesse processo, o sistema de tutoria foi se adaptando sem um alinhamento substancial no seu processo de organização e trabalho.

Nesse sentido, foram detectadas as seguintes demandas:

- Atualização e sistematização de diretrizes para composição de um procedimento de seleção de tutores condizentes com o contexto atual da oferta de educação a distância;
- Organização e implementação de estratégias para formação inicial e continuada dos tutores atuantes no sistema, tanto os iniciantes quanto os mais experientes;
- Estabelecimento de sistema de acompanhamento, monitoramento e avaliação dos processos de trabalho dos tutores.

Esse diagnóstico nos deu base para a reestruturação da proposta de tutoria, considerando a experiência acumulada ao longo dos anos e as mudanças recentes no cenário da oferta, tanto em relação ao público atendido quanto às condições dadas para esse atendimento.

O processo de implementação consistiu, inicialmente, em sistematizar, registrar e socializar, com a equipe de gestores e

tutores, o fluxo de trabalho, as atribuições e os suportes disponíveis para consolidar a reestruturação do sistema.

5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS:

Na nova proposta, o sistema de tutoria recebe um novo desenho, conforme apresentado na Figura 1:

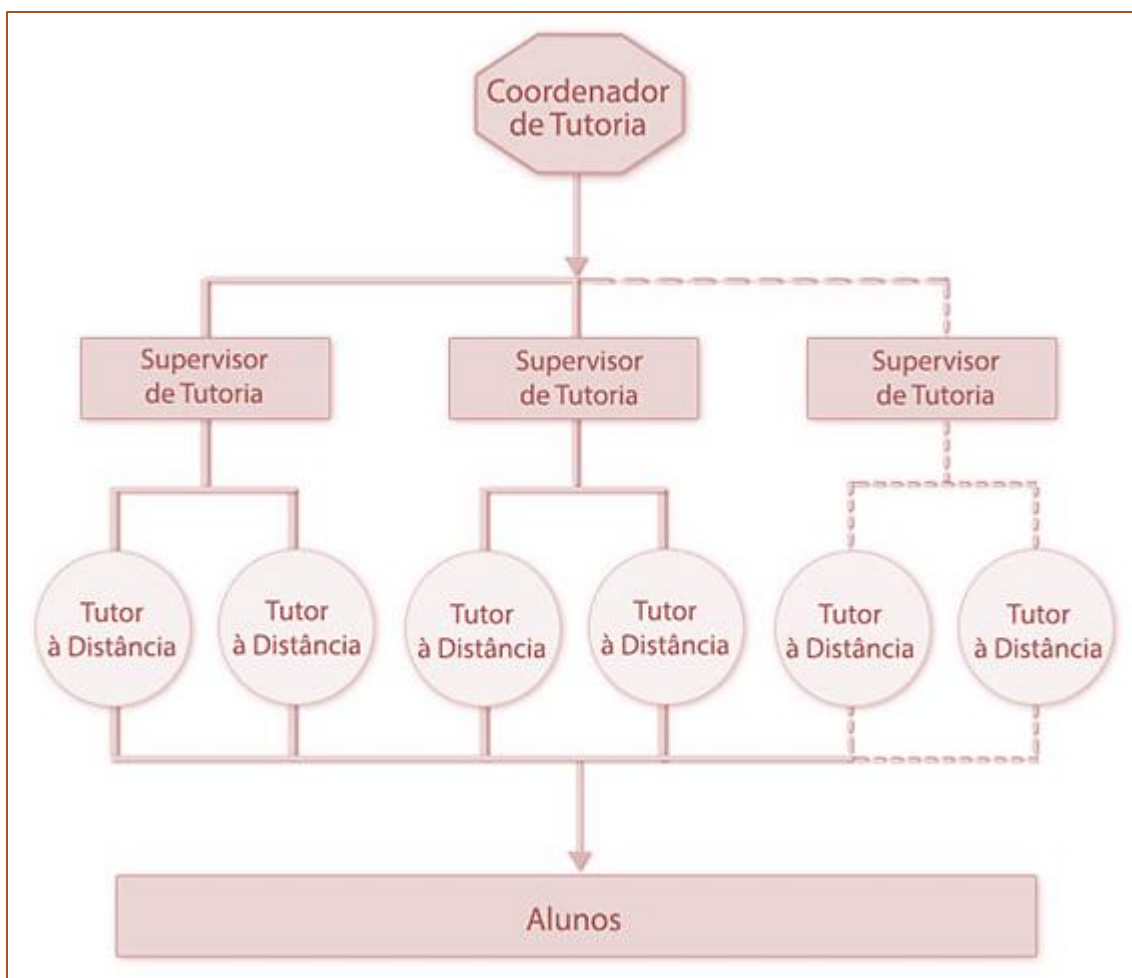


Figura 1: Novo Sistema de Tutoria

Nessa nova configuração, funções e atribuições são redefinidas, contemplando: coordenação de tutoria, supervisão de tutores e tutores a distância. O tutor presencial, devido à sua função mais operacional, não aparece na nova proposta do sistema de tutoria, passando a se chamar *apoiador local* e a se vincular diretamente à gestão da secretaria acadêmica.

A capacidade de atendimento é organizada a partir do número de alunos e sua distribuição se mantém à mesma proporção do sistema

O sistema de tutoria era composto por coordenação de tutoria e um Núcleo de Apoio Pedagógico, composto por supervisores de tutores, tutores a distância e tutores presenciais. Esses últimos realizavam atividades de natureza logística e administrativa, apoiando a realização dos encontros presenciais.

anterior: um tutor para cada 25 alunos e um supervisor para cada 15 tutores, todos regidos pela coordenação de tutoria¹.

Assim, cada integrante do sistema também passou por redefinições em suas atribuições, cujas atividades principais passaram a ser listadas sistematicamente, para ao longo da implementação servirem de referências para

¹ Em maio de 2017, contávamos com 687 alunos, 27 tutores e 2 supervisores de tutoria

a avaliação e possíveis alterações em conformidade com o contexto de trabalho.

A listagem de atribuições passa, portanto, a configurar como dispositivo orientador para explicitar as ações principais de cada integrante, funcionando também como um regulador das superposições de práticas, pois muitas vezes no cotidiano de trabalho de tutoria, nas interfaces e interações, facilmente um tutor assumia ações que extrapolavam o escopo pedagógico, com o intuito de auxiliar os estudantes.

Embora na EaD o foco seja os estudantes a serem atendidos efetivamente, as práticas superpostas acabam gerando dificuldades entre os tutores e interferem na organização do processo pedagógico.

Esse processo permitiu, ainda, a redefinição das atribuições de cada componente do sistema de tutoria, as quais apresentamos a seguir:

- **Coordenador de Tutoria:** Compete ao Coordenador de Tutoria por meio do supervisor, acompanhar o andamento do curso no que diz respeito às ações referentes a atuação dos tutores de modo geral. É importante sua atuação, junto ao Supervisor de Tutoria, nas ações, intervenções e interações *online*, buscando sempre que necessário, estratégias que visem à melhoria do processo de mediação pedagógica no AVA.
- **Supervisor de tutoria:** Compete ao Supervisor o acompanhamento dos tutores no processo de mediação no AVA, orientando e avaliando a atuação pedagógica em suas respectivas turmas, observando como tem sido estimulado o autodidatismo, a capacidade de autoavaliação e autocrítica, o desenvolvimento das habilidades e competências previstas no curso para a qualidade da atuação profissional do participante.
- **Tutor a distância:** Compete ao Tutor à Distância mediar o processo de aprendizagem no AVA, orientando os alunos para a sistematização de seus hábitos e métodos de estudo. Nesse sentido, faz-se necessário acompanhar o desenvolvimento do aluno estimulando o autodidatismo, a participação com uma postura crítica

e empreendedora, bem como o desenvolvimento das habilidades e competências previstas no curso para o alcance dos objetivos propostos. Mediante esse mecanismo de revisão e atualização das funções, também se buscou estabelecer, de forma integrada, os seguintes procedimentos: diretrizes para seleção de tutores com criação de um banco de talentos e definição de perfil adequado para a função; diretrizes para acompanhamento e monitoramento do trabalho de tutoria; proposta de capacitação para um programa de formação inicial e continuada dos integrantes do sistema de tutoria; implementação de recursos tecnológicos para o desenvolvimento pleno do trabalho dos tutores e um sistema de acompanhamento e avaliação dos estudantes. Essa integração de mecanismos tecnológicos, pedagógicos e gerenciais, voltados para o sistema de tutoria, constitui peça fundamental para viabilizar um fluxo de trabalho e interação mais ágil e eficiente, evitando possíveis sobreposições e sobrecargas de atividades. Nesse sentido, facilita o trabalho pedagógico dos tutores liberando tempo que antes era despendido com atividades de levantamento de dados de ordem mais administrativa. A receptividade dessa mudança entre os integrantes do sistema de tutoria constitui-se desafio ao longo do processo de implementação, uma vez que houve acomodamento e, agora, há um caminho de mudança estabelecido, o que requer esforço de todos os envolvidos. Nessa perspectiva, convive-se com resistências em níveis diferenciados, e, nesse percurso, a negociação permanente tem sido o fator chave para o desenvolvimento desta reestruturação.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O sistema de tutoria de um curso de especialização *lato sensu* a distância constitui o eixo principal da proposta pedagógica em ação, pois são os tutores os sujeitos responsáveis pela concretização do processo educativo, estabelecendo a mediação

pedagógica nos percursos de aprendizagens com os estudantes.

É para esse trabalho que converge toda a estrutura de um curso e, ainda que não haja uma coerência nessa convergência, é sabido que a tutoria, muitas vezes, faz a correção dos conflitos entre as estruturas e os sujeitos estudantes por meio de interações e mudanças personalizadas em suas abordagens *online*.

É nessa perspectiva que foi desenhada a proposta de reestruturação apresentada neste trabalho e todo o processo desenvolvido, desde o diagnóstico até a proposição de ações integradoras e reguladoras do sistema de tutoria, de forma a se estabelecer uma proposta pedagógica

capaz de potencializar os sujeitos tutores em seus processos de trabalho.

Nesse sentido, a sensibilidade para captar as demandas e as necessidades e, a partir destas, criar condições efetivas para atendê-las, mostrou-se um ponto crucial da proposta. Essa perspectiva contribui para não imputar apenas aos tutores a responsabilidade por todo o processo educativo, mas também às condições tecnológicas e gerenciais..

Nesse cenário, a reestruturação de um sistema de tutoria enfrenta o desafio de ser integral e de lidar com as resistências como forma de reeducação das relações de trabalho estabelecidas até então.

7. REFERÊNCIAS:

- [1] Almeida, Alexandre de; PIMENTEL, Edson Pinheiro; STIUBIENER, Itana. Estratégias para o Monitoramento de Ações de Tutoria na Educação a Distância. In: Congresso Brasileiro de Informática na Educação, Rio de Janeiro, RJ, 2012. Anais... Porto Alegre, RS: CEIE/SBC, 2012. 10 p. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/wcbie/article/view/1947/1706>>
- [2] Amaro, Rosana. *Mediação Pedagógica online*: análise das funções do tutor na Universidade Aberta do Brasil. 2012. 102 f. Dissertação (Mestrado em Educação e comunicação) - Universidade de Brasília, Brasília - DF, 2012.
- [3] Belloni, Maria Luiza. Educação a distância. 2. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2003.
- [4] BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade. Curso de Formação de Tutores. In:____. Manual operacional rede de educação para a diversidade: Curso de formação de tutores. Brasília: MEC, 2009. p. 57-59. Disponível em:

<<http://portal.mec.gov.br/arquivos/redediversidade/pdfs/Manual.pdf>>.

- [5] Brasil. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação a Distância. Referenciais de qualidade para educação superior a distância. Brasília: MEC, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>
- [6] Brasil. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Decreto nº 5622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9394 de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional..
- [7] Lobo, Soraya Oka. *Os desafios da/na prática pedagógica na educação profissional e tecnológica*: o ser e o fazer do professor-tutor a distância. 2012. 199 f. Dissertação (Mestrado em Educação)- Universidade Federal do Piauí, Piauí.
- [8] Moodle - Open-source learning platform. Disponível em: <<https://moodle.org/>>.
- [9] Pereira, Jovanira Lázaro. O Cotidiano da Tutoria. In: CORREA, J. (org). Educação a Distância: orientações metodológicas. Porto Alegre: Artmed, 2007.