

FORMAÇÃO CONTINUADA DE TUTORES EM AMBIENTE VIRTUAL E GESTÃO PARA O CONHECIMENTO

Florianópolis, 15/05/2009

Sônia Inez Grüdtner Floriano
Instituto de Estudos Avançados
sonia@iea.org.br

Gisele Umbelino
Instituto de Estudos Avançados
gisele.umbelino@iea.org.br

Marcia Maria de Matos
Serviço Brasileiro às Micro e Pequenas Empresas
marcia@sebrae.com.br

Nivia Aparecida de Azevedo
Instituto de Estudos Avançados
nivia@iea.org.br

Categoria: Métodos e Tecnologias

Setor educacional: Educação Continuada em Geral

Natureza do trabalho: Descrição de Projeto em Andamento

Classe: Experiência Inovadora

Resumo

A necessidade de formação continuada na atual conjuntura socioeconômica é uma prerrogativa para todos, especialmente para os profissionais da área de educação à distância. Nesse sentido, este artigo objetiva fazer uma breve reflexão sobre alguns aspectos teóricos relevantes ao tema e apresentar a experiência em formação continuada de tutores via internet e gestão para o conhecimento por meio de uma comunidade de prática. Esta ação de formação foi organizada em dois momentos: o primeiro se configurou em um curso e o segundo em orientação pedagógica durante a atuação profissional de tutores. Esse primeiro momento foi validado em 2007 e seu resultado foi muito positivo, visto que os alunos tiveram oportunidade de aplicar de forma imediata o conhecimento adquirido no curso com acompanhamento, orientações, apoio e feedbacks diários contribuíram para sucesso desta ação.

Palavras-chave: Formação continuada, Tutoria, Gestão para o conhecimento, Comunidade de prática

1 Introdução

É consenso entre os pesquisadores tanto da área da comunicação como de educação à distância que a internet revolucionou o processo de comunicação, encurtou distâncias tanto geográfica como temporal. Para a EaD um dos grandes avanços centrou nas várias possibilidades de comunicação síncrona e assíncrona de um para um, de um para muitos ou de muitos para muitos. Aspecto este que sempre preocupou tanto pesquisadores, como instituições provedoras de EaD. Porém, como se sabe a tecnologia é o meio, ela não tem um fim em si mesma, por isso, sua utilização precisa estar ancorada em ações pedagógicas voltadas para o processo ensino - aprendizagem mediatizado e que primam pela construção do conhecimento de forma colaborativa.

2 Processo ensino-aprendizagem mediatizado

Como já é sabido, o processo de ensino-aprendizagem mediatizado ocorre por meio de alguma tecnologia, devido ao fato de estudantes e corpo docente estarem separados no tempo e no espaço. Porém, também é sabido que este processo ainda é motivo de preocupação de vários pesquisadores e instituições provedoras de ações de EaD. Para Guarezi (2004) as instituições precisam estruturar um processo ensino-aprendizagem ativo, significativo e dinâmico, bem como elaborar estratégias pedagógicas voltadas para o desenvolvimento da autonomia e construção do conhecimento, por meio do que Holmberg (1985) denomina de comunicação didática guiada. No entanto, para se garantir uma comunicação didática guiada, o tutor também precisa ser um bom comunicador. E, para isso, segundo Belloni (2001) seu papel precisa ser redimensionado, pois além de entender como ocorre o processo ensino-aprendizagem mediatizado, ele precisa saber elaborar mensagens para os meios tecnológicos e ser um mediador entre o objeto de estudos, estes meios e os alunos.

Diante disso, um dos grandes desafios desta modalidade de educação é formar um corpo docente, mais precisamente tutores com competências e habilidades para exercer a função de mediador de construção de conhecimento para atuar neste cenário de grandes avanços tecnológicos, gerenciamento de

informações e geração de conhecimento como nunca visto em sociedades anteriores. Entende-se como desafio, pois a maioria dos profissionais que atua ou atuou como tutor possui uma cultura acadêmica como discente ou docente voltado para o processo de ensino face a face, diretivo e centrado na “transmissão do conhecimento”. Considerando o que foi exposto, a forma mais viável de se ter profissionais capazes de atuarem como mediadores de forma eficiente e eficaz neste novo cenário é por meio de uma proposta de formação continuada.

3 Formação continuada

Desde muito tempo é consenso que a formação continuada é importante para o desenvolvimento do ser humano. Porém, no cenário atual tornou-se imprescindível, especialmente para os profissionais ligados à área da educação. E não se limita ao repasse de informações e orientações, pressupõe a possibilidade de compartilhamento de dúvidas, angústias, dificuldades, certezas, incertezas, convicções.

A literatura e a experiência na área de EaD nos têm sinalizado que para se ter profissionais com perfil voltado para a mediação da construção do conhecimento, as instituições precisam investir em formação continuada. Esta formação deve estar focada no que Jacques Dolors (2000) denomina de aquisição de habilidades e atitudes que estimulem o aprender a conhecer, o aprender a fazer, o aprender a ser/conviver, ou seja, a formação continuada constitui-se no desejo da construção contínua do indivíduo, do seu saber, das suas aptidões, da sua capacidade de discernir e agir.

Entretanto, Perrenoud (1998) alerta que a formação contínua a serviço do desenvolvimento das competências profissionais é um desafio para muitas iniciativas de formação, pois é relativamente fácil trazer idéias, tecnologia, ferramentas, mas é muito difícil integrar esses aportes a uma gestão e a um sistema didático. Isso significa dizer que não adianta oferecer ingredientes para a construção, é preciso que seja trabalhada a integração desses ingredientes com a prática. Por isso, a formação continuada tem de ocorrer em paralelo com a prática do dia a dia profissional.

Se oferecer iniciativas de formação continuada, alinhada com a prática dos docentes é um desafio, podemos afirmar que o desafio é ainda maior, quando se pretende fazer gestão para o conhecimento.

4 Gestão do ou para o conhecimento?

Muito se tem pesquisado e publicado sobre gestão para o conhecimento, porém não existe ainda um consenso sobre o conceito e sua aplicação. Para Nonaka (1997), o conhecimento está na mente das pessoas e pode ser classificado em tácito e explícito, sendo que o conhecimento explícito pode ser externalizado, e o tácito não.

Nesta mesma linha, Alvarenga Neto, Barbosa e Pereira (2007, p. 21) também concebem que o conhecimento existiu somente “na mente humana e no espaço imaginário entre as fronteiras de mentes criativas em sinergia de propósitos” e o que esta fora da “mente humana é informação”. Por isso, o conhecimento não pode ser gerenciado, a sua construção é, no máximo, estimulada.

Sendo assim, pode-se concluir que conhecimento é a informação processada e significada por um sujeito. E que o conhecimento não é transferido de uma pessoa para outra, ele é eminentemente construído internamente por cada indivíduo com a influência, é claro, do meio no qual ele vive e dos seus esquemas mentais. O que se transfere é informação que, dependendo de quem a processa, ela poderá se transformar novamente em conhecimento ou não.

Então, se o conhecimento é construído internamente por cada indivíduo e o que se transfere é informação, entendemos que o que fazemos é gestão para o conhecimento. E o que se gerencia, segundo Nonaka (1997), é o que ele denomina “contexto capacitante” ou “condições facilitadoras” que tem por objetivo estimular e facilitar a construção do conhecimento.

Fundamentado nessas reflexões, o Instituto de Estudos Avançados – IEA - estruturou uma ação de formação continuada, via internet, focada no desenvolvimento de competências para os tutores do SEBRAE/ NAC - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Nacional que será relatado a seguir.

5 Formação continuada aos tutores do SEBRAE/NAC

Como já foi informado, esta ação de formação continuada foi estruturada em duas fases: a primeira se configurou em um curso via internet com carga horária equivalente a 20 horas/aula. E a segunda fase se configurou em orientação pedagógica com os tutores em exercício. Uma das premissas desta proposta é que fosse eminentemente continuada e que primasse pela construção dos conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias aos tutores do SEBRAE.

5.1 A primeira fase: o curso de capacitação

A proposta de formação continuada iniciou em 2007 com um curso de capacitação via internet com carga horária de 20 horas/aula. Com o objetivo de capacitar profissionais para o desempenho da tutoria à distância em programas de EaD voltada para a realidade do SEBRAE. Até o momento foram capacitados aproximadamente 112 tutores, a maioria (66%) do sexo masculino na faixa etária de 30 a 50 anos (56%), sendo 79% com pós-graduação, com experiência em micro e pequenas empresas, em praticamente todos os estados da federação.

5.2 A metodologia do curso

Como já foi pontuado, o curso foi estruturado para que fosse além do repasse de conteúdos, que Perrenoud (1998) chama de oferecer ingredientes, ou seja, repassar informações e orientações. Buscou-se a construção dos conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à ação tutorial voltada para a realidade do SEBRAE, por meio de uma proposta metodológica que exigia dos alunos organização, disciplina e dedicação ao plano de estudo de, pelo menos, 2 horas de estudo diário durante o período do curso. Foram elaboradas estratégias pedagógicas síncronas e assíncronas, enfatizando a aplicação dos conhecimentos com: dinâmicas, contextualização, material base de leitura, *chat*, fórum, desafios e atividades de aplicação, para que os alunos fossem desafiados a refletir sobre o aprimoramento de suas práticas. Como se pode observar na figura a seguir, esta metodologia foi aprovada pela maioria dos alunos que respondeu a pesquisa de satisfação.

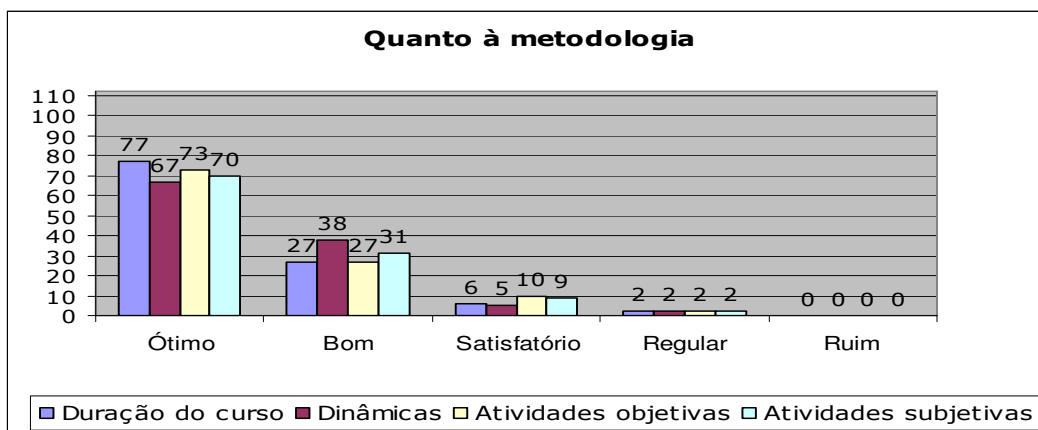


Figura 01

Como demonstra a figura 02, as atividades subjetivas e objetivas foram aprovadas pela maioria dos respondentes, sendo que 90% (noventa por cento) consideraram entre ótimo e bom. As dinâmicas foram aprovadas por 99% (noventa e nove por cento) dos respondentes. Deste percentual, 95% (noventa e cinco por cento) consideraram entre ótimo e bom. A duração o curso também foi aprovada por 99% (noventa e nove por cento) dos alunos e, deste percentual, 95% (noventa e cinco por cento) consideraram entre ótimo e bom.

5.3 Objetivos e aplicação dos conteúdos do curso

Os objetivos, conteúdos e atividades foram elaborados para atender a necessidade de formação dos tutores, considerando o tipo de formação e experiência deles com a ação tutorial. Por isso, foram tratados os assuntos: o papel do educador na EaD; a comunicação no processo ensino-aprendizagem à distância; e o papel da tutoria no processo ensino-aprendizagem à distância. E como pode ser observado na figura a seguir, também foram aprovados os conteúdos, objetivos e atividades pela maioria dos alunos.

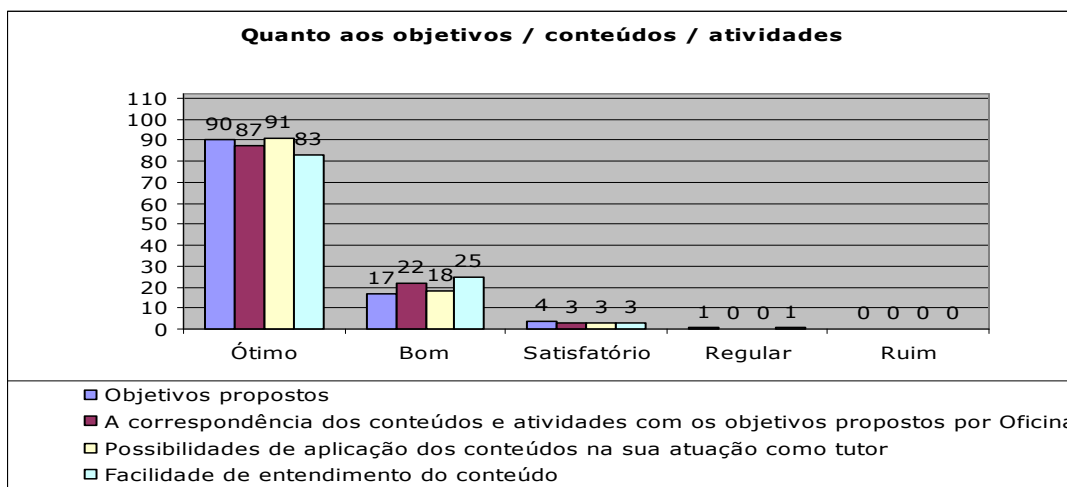


Figura 02

De acordo com os dados apresentados na figura 02, pode-se concluir que o conteúdo trabalhado no curso foi relevante para a maioria dos alunos; de fácil entendimento; apresentou coerência entre objetivos e atividades e é passível de ser aplicado na prática tutorial deles. Pois, 95% (noventa e cinco por cento) dos respondentes consideraram os objetivos propostos entre ótimo e bom. E para 100% (cem por cento) houve correspondência dos conteúdos e atividades com os objetivos propostos em cada oficina, bem como afirmaram haver a possibilidade de aplicação dos conteúdos na atuação como tutor.

Enfim, saber o nível de atendimento da expectativa pode ser tão ou mais relevante que descobrir que uma iniciativa foi um sucesso, tendo todos seus quesitos bem avaliados. Assim, ao perguntar quanto à expectativa que os alunos tinham com relação ao curso, obteve-se o seguinte resultado:

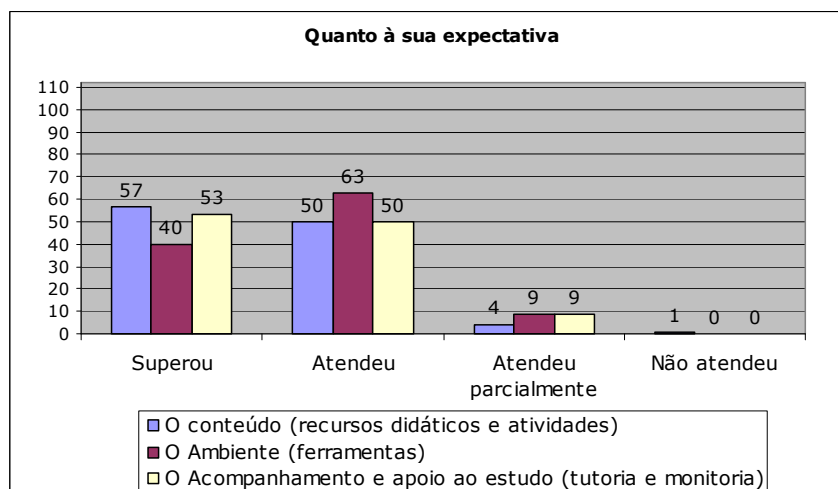


Figura 03

Diante dos dados apresentados na figura 03, pode se concluir que o curso superou as expectativas da maioria dos alunos, visto que 86% dos alunos afirmaram que o conteúdo, o ambiente e o apoio da tutoria e monitoria atenderam e superaram suas expectativas.

5.4 Fase 2: Acompanhamento e orientação pedagógica

Após a conclusão do curso, os tutores passaram a ser acompanhados e receber atendimento pedagógico pela equipe de pedagogos especialistas em EaD. Esta segunda fase da iniciativa de formação continuada tem por objetivo consolidar os conhecimentos adquiridos no curso e apoiar o desenvolvimento das habilidades necessárias à tutoria de forma permanente.

Para isso, a assessoria e acompanhamento pedagógico se constituem em acompanhamento e *feedback* individual de cada tutor, orientações em grupo e também individual, de acordo com a necessidade apresentada dos 108 tutores atendidos nos 05 (cinco) cursos via internet do SEBRAE nacional: Aprender a Empreender, Análise e Planejamento Financeiro, Como Vender Mais e Melhor os tutores, D' Olho na Qualidade e Iniciando um Pequeno Grande Negócio.

O acompanhamento individual diário dá subsídios para a orientação educacional conduzir orientações individuais e em grupo, no sentido de dar prosseguimento à formação continuada. A formação continuada, neste caso, se configura em sugestões de leituras sobre os aspectos que os tutores demonstram ter dificuldades. Essas orientações são encaminhadas pela ferramenta “correios” e publicadas na “webteca”; discussões pela ferramenta fórum e conversas mais pontuais pela ferramenta chat, ambas as ferramentas disponíveis em uma comunidade de prática customizada para este fim.

6 Comunidade de Prática: espaço essencial para a construção e gestão para o conhecimento

A comunidade de prática para os tutores do SEBRAE é uma comunidade on-line, sendo o principal ambiente para a realização das ações de orientação, de estudo, de boas práticas e de trocas entre os tutores.

Com objetivo de compartilhamento de informações, recursos e expertise entre si, os tutores discutem sobre assuntos relacionados à prática tutorial, socializam suas experiências, seus resultados, recebem consultorias virtuais e orientações da equipe pedagógica.

A comunidade conta com diversas ferramentas: mural de informações, grupos (onde ficam os grupos de discussão) dúvidas (espaço para tirar dúvidas), fórum, *Chat*, correio, *webteca* (trocas de materiais permanentes), temporário (troca de materiais por tempo determinado).

A comunidade é dinamizada pela equipe pedagógica que propõe ações sistemáticas, de acordo com a necessidade diagnosticada por meio do acompanhamento diário das ações dos tutores, e também de acordo com as sugestões que eles apontam. Dentre as ações propostas, fomentam-se discussões, bem como se propõe *chats* e enquetes. Os dinamizadores se comunicam com os tutores por meio do Fórum, do Correio, do *Chat*, do Mural. Como resultado dessas ações, os tutores elaboram e reelaboram estratégias e ações tutoriais para serem aplicadas com seus alunos. Ressalta-se que alguns tutores mostram-se ativos contribuindo e socializando resultados e dificuldades. Outros são menos ativos, contribuindo pouco, devido em grande parte ao fato de terem dificuldade de conciliarem os objetivos comuns com características de individualistas. Mesmo assim, eles são convidados a participar, porém sua postura é respeitada. Mesmo havendo essas limitações, pode-se afirmar que esta comunidade de prática tem favorecido a construção e a gestão para o conhecimento, pois os tutores estão aprimorando continuamente suas práticas tutoriais.

7 Considerações finais

Oferecer ações de formação continuada, com o foco no desenvolvimento de competências, é sem dúvida algo desafiador. Pois, além de estruturar estratégias pedagógicas diretamente relacionadas à prática do dia a dia profissional, é necessário um trabalho intenso com os alunos, no sentido de

auxiliá-los a rever suas verdades e certezas interiorizadas ao longo da sua experiência como aluno e como profissional, até porque mudar uma cultura demanda tempo e persistência.

Este processo de despojamento teve início durante a realização do curso, mas só foi se concretizando com mais envoltura no decorrer do segundo momento da formação continuada, ou seja, por meio dos diálogos, *feedbacks* e orientações da equipe pedagógica. Isso ocorreu porque nesse segundo momento houve ações de formação com discussões realizadas na comunidade de prática. Enfim, podemos considerar que parte desse desafio foi vencida, pois já é possível visualizar mudanças claras na atuação tutorial da maioria dos tutores.

8 Referências

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

FREIRE, Paulo. **Conscientização**: teórica e prática da libertação – uma introdução ao pensamento de Paulo Freire. São Paulo: Moraes, 1980.

GUAREZI, Rita de Cássia. **Sistema de Gestão pedagógica Convergente para educação à distancia e-learning**. 2004. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina.

HOLMBERG, Börje. **Educación a distancia: situación y perspectivas**. Buenos Aires (Argentina): Editorial Kapelusz, 1985.

MASETTO, Marcos T. Mediação pedagógica e o uso da tecnologia. In: Behrens, Marilda

MORAN, José Manuel. **Novas tecnologias e mediação pedagógicas**. 5. Ed. Papirus, 2002.

NONAKA, I. & TAKEUCHI, H. **Criação de Conhecimento na Empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997

PERRENOUD, Philippe. **Formação Continua e Obrigatoriedade de Competências na Profissão de Professor**. 1998 Disponível: http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1998/1998_48.html. Acessado em: 08/05/2009