

PROCESSO DE GESTÃO PEDAGÓGICA EM CURSOS A DISTÂNCIA: PRÁTICA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS (UFLA)

Warley Ferreira Sahb¹, Andressa Oliveira², Maria Auxiliadora Miguel Jacob³, Everton Pimenta⁴

¹Universidade Federal de Lavras/Centro de Educação a Distância, ferreira@cead.ufla.br

²Universidade Federal de Lavras /Centro de Educação a Distância, equipe.ped04@cead.ufla.br

³Universidade Federal de Lavras /Centro de Educação a Distância, equipe.ped06@cead.ufla.br

⁴Universidade Federal de Lavras /Centro de Educação a Distância, equipe.ped05@cead.ufla.br

Resumo– Este trabalho tem o objetivo de fazer um relato de caso que contemple a experiência, ainda em fase de expansão e aperfeiçoamento, do Centro de Educação a Distância (CEAD) da Universidade Federal de Lavras (UFLA) na gestão pedagógica de cursos oferecidos na modalidade a distância em parceria com o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB). O texto faz uma breve descrição da ferramenta de gestão utilizada – GIAVA – e seu processo de criação e constante aperfeiçoamento, trazendo a informação dos critérios de avaliação utilizados e suas transformações. O texto também incorpora a organização e condução de processos seletivos de tutores – aqui destacados os cursos de formação inicial-, a oferta de cursos de formação continuada para docentes e tutores, o trabalho em conjunto da equipe da Coordenadoria Pedagógica do CEAD com a equipe de Designers Instrucionais na construção e também o acompanhamento diário das atividades desenvolvidas pelos tutores nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) de todos os cursos a distância da UFLA.

Palavras-chave: Educação a distância; Sistema de gestão pedagógica; Avaliação de tutores.

Abstract – This work aims to make a case that contemplates the experience, still in expansion and improvement of the Federal University of Lavras (UFLA) Center for Distance Education (CEAD) in educational management courses offered in the form distance in partnership with the Open University System of Brazil (UAB). The text gives a brief description of the management tool used - GIAVA - and his creation process and continuous improvement. It also brings the information of evaluation criteria used and their transformations. The text also incorporates the organization and conduct of selective processes tutors - here featured the initial training courses - offering continuing education courses for teachers and tutors working together of the Coordination Team pedagogical CEAD with the team of Instructional Designers in construction and also the daily monitoring of activities developed by tutors in Virtual Learning Environments (VLE) of all distance courses of UFLA.

Keywords: Distance education; Pedagogical management system; Review of tutors.

1. Introdução

De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), o acesso à educação básica no Brasil proporcionou o aumento da taxa de escolarização de crianças entre 6 a 14 anos de idade, atingindo um percentual de 98,2% em 2011. Após alcançar esse patamar, pode-se considerar como eficaz o acesso à educação básica no país. A partir desses resultados, a continuidade da formação profissional em nível técnico e/ou superior tornou-se prioridade sendo cada vez mais buscada pela população, assim como os cursos na modalidade de ensino a distância (EaD).

Diante desses aspectos, a EaD tem o objetivo de alcançar um público heterogêneo em várias categorias tais como idade, classe social, formação escolar e localização geográfica, porém todos compartilham de um mesmo objetivo, que é a obtenção da formação em nível superior. Faz-se necessário destacar, dentre as ações de formação e qualificação de professores, as políticas públicas de educação que lançaram mão, dentre outros recursos, da modalidade EaD, fomentando ações de expansão de oferta de cursos e vagas.

Diante deste cenário, percebe-se um aumento considerável no quantitativo de matrículas em cursos EaD, conforme se pode observar na Figura 1. Os dados do Censo da Educação Superior de 2010 (INEP, 2012) mostraram que, mesmo com este considerável crescimento, sobretudo após o ano de 2005, houve um aumento nas matrículas na rede particular de ensino em detrimento das matrículas na rede pública de IES (Instituição de ensino superior).

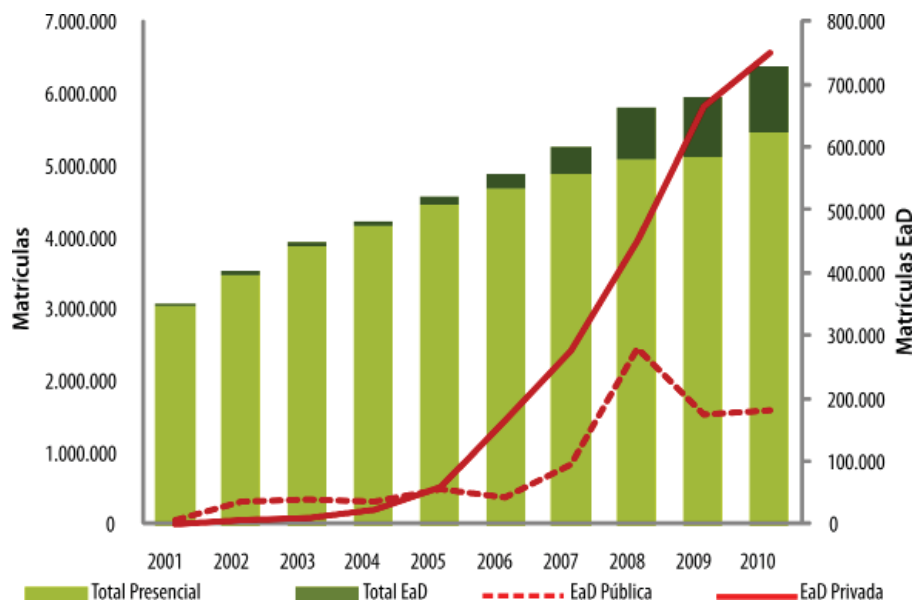


Figura 1 - Evolução do número de matrículas em cursos de graduação por modalidade de ensino, presencial e a distância, e do número de matrículas quanto às

categorias da IES: pública e privada, no Brasil durante o período entre – 2001-2010. Fonte: MEC/Inep

Moran (2014, p.1) também faz uma análise sobre esta situação, porém com dados mais atuais. Segundo este autor:

A EAD, no ensino superior, cresce mais que o presencial (12% x 3% respectivamente). A tendência é para o fortalecimento dos modelos online. 83,7% dos alunos estão em instituições privadas, onde há uma alta concentração: três delas detêm mais de 40% dos mais de um milhão e cem mil alunos (Censo MEC de 2011-2012). As instituições públicas só tem 16,3% dos alunos e nenhuma delas consegue um alcance realmente nacional, porque a política do MEC privilegia o atendimento regional de cada universidade.

Dadas as particularidades das atividades dos cursos presenciais e a distância, ocorre que os cursos EaD ainda necessitam desenvolver ferramentas adequadas para realizar um acompanhamento que sistematize a atuação dos tutores, professores formadores e dos demais agentes envolvidos. Partindo da premissa da necessidade de ferramentas adequadas para o gerenciamento de atividades pedagógicas dos cursos EaD, alguns elementos requerem formas adequadas de avaliação, entre esses destacamos: atuação de tutores presenciais e a distância, uso de ferramentas da tecnologia de informação e comunicação, condições dos polos como local de apoio aos cursistas.

Neste contexto de expansão, a Universidade Federal de Lavras (UFLA) também se inseriu a partir do ano de 2006, passando a integrar o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) e iniciou essa atividade com a oferta do curso de Administração EaD, como um Projeto Piloto, atendendo a um projeto nacional em parceria com Banco do Brasil. Tal experiência, em conjunto com a oferta do curso de Pedagogia oferecido pelo consórcio Pró-Formar, configura-se como as primeiras experiências da Universidade na oferta de cursos de graduação na modalidade a distância.

Posteriormente, em 2009, a UFLA passou a oferecer o curso de Administração Pública, na modalidade a distância. Em seguida, no ano de 2011, como um agente da política pública de formação de professores, inaugurou a oferta de três cursos de licenciatura, a saber: Licenciatura em Filosofia, Licenciatura em Letras-Inglês e Licenciatura em Letras-Português, integrando o Programa de Formação Inicial e Continuada, Presencial e a Distância de Professores para a Educação Básica (PARFOR).

Com essa expansão, o trabalho exercido pela Coordenadoria Pedagógica do Centro de Educação a Distância (CEAD) da UFLA ganhou relevância iniciando um trabalho de apoio e acompanhamento pedagógico junto às equipes de trabalho dos cursos a distância. Esse trabalho incorpora a organização e condução de processos seletivos de tutores – aqui incluídos os cursos de formação inicial destes -, a oferta

de cursos de formação continuada para docentes e tutores, o trabalho em conjunto com a equipe de Designers Instrucionais na construção dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) e também o acompanhamento diário das atividades desenvolvidas nos AVA de todos os cursos a distância¹.

Partindo da ideia de que o acompanhamento pedagógico dos cursos a distância deve acompanhar a evolução tecnológica dentro do contexto educacional, a UFLA, por meio do Departamento de Ciência da Computação, desenvolveu o software Giava com a intenção de avaliar a atuação dos agentes envolvidos na EaD, e assim diagnosticar ocorrências relativas ao trabalho do tutor e traçar diretrizes às etapas previstas para que a execução de uma disciplina no AVA não seja prejudicada por imperícia ou negligência.

No entanto, mesmo antes disso a Coordenadoria Pedagógica do CEAD/UFLA já fazia um acompanhamento da atuação dos tutores através de uma planilha que será detalhada a seguir. Em alguma medida, esta ajudou a trazer ideias que foram incorporadas ao software Giava, uma vez que visava a abordar algumas das principais rotinas dos tutores de modo a gerar relatórios a serem disponibilizados para a Coordenação de Tutoria de cada curso EaD que contava com a colaboração da Coordenadoria Pedagógica.

2. Gestão Pedagógica de cursos EaD na UFLA: o início do trabalho

Os instrumentos tradicionais de avaliação e análise utilizados pelos cursos presenciais não estão sintonizados à dinâmica dos cursos de graduação realizados na modalidade a distância.

A partir da premissa de evolução tecnológica e pedagógica é preciso contemplar elementos referentes às atividades dos tutores a distância e dos tutores presenciais, ao uso das ferramentas da tecnologia de informação e comunicação e às condições dos polos presenciais como local de apoio aos cursistas.

Partindo da ideia de que o acompanhamento pedagógico dos cursos de EaD deve se adequar à evolução tecnológica planejada para o desenvolvimento do ensino na UFLA, o CEAD, considerando os cinco itens da estrela que compõe a modalidade EaD propostos por Lanh (2002), a saber, professor, tutor, avaliação, material didático e aluno, tem trabalhado para que se garanta uma real produção do conhecimento a fim de que este seja socialmente útil e democraticamente acessível.

Nesse sentido, sem que se desconsiderem as demais, neste trabalho aborda-se de modo mais próximo o trabalho desenvolvido pela Coordenadoria Pedagógica do CEAD junto a duas dessas pontas da estrela, o tutor e a avaliação. Em relação aos tutores, entende-se que eles são elementos-chave nessa engrenagem da EaD

¹Inserem-se neste trabalho de acompanhamento os cursos de especialização em Educação Ambiental, o curso de Aperfeiçoamento em Gênero e Diversidade na Escola e o curso de Extensão Escolas Sustentáveis e com Vida, todos ofertados em parceria com a SECADI/MEC.

que, para Bentes (2009), tem papel fundamental no aprendizado dos alunos através de uma construção de conhecimento que deve ocorrer de maneira integrada e participativa.

Contudo, percebe-se que, muitas vezes, os tutores acabam não recebendo a devida atenção especial por parte dos gestores das instituições que se dedicam à oferta da educação na modalidade a distância, uma vez que em suas avaliações eles se voltam mais para outros elementos da estrela, relegando o tutor para o último plano.

Percebe-se que, quando se fala em avaliação na EaD, sempre o enfoque é dado na avaliação do aluno ou na avaliação do curso. Dificilmente há a preocupação, pelo menos documental, da avaliação do tutor. Mesmo com o conhecimento da importância deste profissional no processo do ensino-aprendizagem, conforme apresentado no início deste capítulo e de acordo com Iahn (2002) para quem o tutor é um dos componentes da EaD, o tutor é uma das pontas da estrela. Naturalmente, recomenda-se o desenvolvimento de estudos e metodologias para a avaliação do tutor, uma vez que seu papel é fundamental para os estudos e construção do conhecimento do aluno e para o bom desenvolvimento de cursos de EaD. (BENTES, 2009, p. 169)

Foi justamente tendo tal quadro em vista que a Coordenadoria Pedagógica do CEAD passou a desenvolver um sistema de acompanhamento das atividades dos tutores envolvidos nos cursos de graduação e sempre com o objetivo último de realizar intervenções que contribuam para a consolidação e para a melhoria do ensino ofertado na modalidade EaD da instituição. Dessa maneira, desde o ano de 2012, foi criada uma metodologia de acompanhamento das atividades dos tutores que visava a gerar dados para a coordenação de tutoria a fim de que as intervenções necessárias fossem feitas com base em índices confiáveis acerca de cada disciplina dos cursos ofertados.

Após um processo de estudos que visava a perceber quais elementos presentes nas atribuições dos tutores precisavam ser acompanhados de modo a gerar relatórios a serem entregues às coordenações de cursos, chegou-se à Tabela 1.

ESUD 2014 – XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância
Florianópolis/SC, 05 – 08 de agosto de 2014 - UNIREDE

Acompanhamento AVAs – Tutoria							
Curso:	Turma	Disciplina:					
Legenda: I-insuficiente R-regular S-satisfatório E-excelente N/A – não se aplica							
	Acesso	Interação	Intervenções	Ortografia	Vocabulário	Ac. sala tut.	Observações
Período: SEMA NA 1	De: 18/11 a 25/11/2013			TUTORES A DISTÂNCIA			Em: 26/11/2013
CA211 A - CA211 B							SA: Tutor deixou dúvidas sem respostas por mais de 48 horas
TUTOR (a): Tutor/a 1	S	I	I	S	S	I	ST: Sem interação
CO211 A – CO211 B							SA: NA
TUTOR (a): Tutor/a 2	S	NA	S	S	S	S	ST: Interação sobre disponibilização de material para os tutores
GV211 A - GV211 B							SA: NA
TUTOR (a): Tutor/a 3	I	S	S	S	S	S	ST: Interação sobre disponibilização de material para os alunos
IL211A - IL211B							SA: NA
TUTOR (a): Tutor/a 4	S	S	S	S	S	S	ST: Interação sobre disponibilização de material para os tutores
IT211A - IT211B							SA: NA
TUTOR (a): Tutor/a 5	I	R	S	S	S	S	ST: Interação sobre disponibilização de material para os alunos

Legenda polos: Cambuí-CA Confins-CO Gov. Valadares-GV Ilícinia-IL Itamonte-IT

Tabela 1. Tabela ilustrativa, com dados fictícios da grade curricular do curso de filosofia da UFLA. Fonte: CEAD

Embora a tabela 1 seja aparentemente simples, é composta por itens importantes, os quais eram monitorados diariamente por meio de observações das

atividades dos tutores no AVA, para que, ao menos naquilo que compete às suas atribuições, o processo educacional realizado via EaD obtenha êxito.

Assim, além dos dados referentes à disciplina na qual o tutor atua, com a respectiva designação do curso, turma, data do início e do fim da semana, bem como da data em que a avaliação foi realizada, apresenta seis critérios, os quais eram avaliados com a respectiva área destinada às observações. O primeiro campo avaliado na planilha era referente ao número de acessos que contabilizava a frequência de acessos dos (as) tutores (as) durante a semana avaliada. Para isso se recorria às informações disponibilizadas pelo próprio Ambiente Virtual de Aprendizagem, no caso da plataforma Moodle, conforme a Figura 2, abaixo.

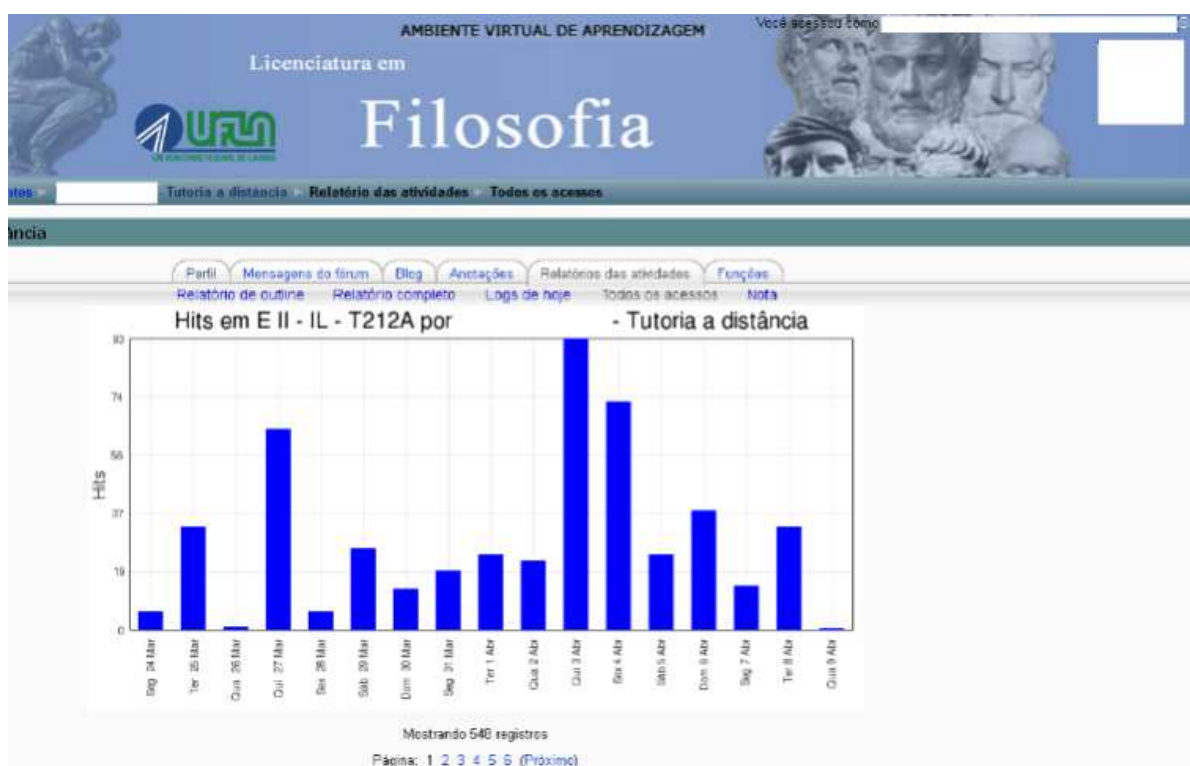


Figura 2 – Imagem do AVA do curso de Filosofia da UFLA. Fonte: CEAD

Os dados referentes aos acessos dos tutores encontram-se descritos e detalhados por data, esses dados se encontram na linha horizontal sendo complementada pela respectiva quantidade de acesso, que se encontra no eixo vertical. As avaliações realizadas a partir destes dados oscilam em uma escala que varia de insuficiente a excelente sendo que como conceito excelente consideram-se os acessos diários de segunda a sábado que consigam atender às demandas apresentadas pelos alunos, bem como pelas próprias atividades propostas pelo professor formador que, por ventura, requeiram a intervenção do tutor como, por exemplo, as atividades de tipo fórum.

Portanto, de maneira decrescente, as avaliações eram atribuídas para esse

item da seguinte maneira: *excelente* para o tutor que acessar o ambiente seis dias da semana, *satisfatória* para o tutor que acessar o ambiente em cinco ou quatro dias, *regular* para três dias e *insatisfatória* para dois ou menos. Sempre que a nota fosse inferior à satisfatória, o tutor era contatado pela equipe da Coordenadoria Pedagógica do CEAD/UFLA para ser notificado.

O segundo item analisado era o da *interação* desenvolvida pelo tutor durante a semana de atividades com os alunos, ou seja, o contato que ele travou com os mesmos através dos fóruns de dúvidas, atividades, fórum de notícias, entre outros. Essa avaliação era feita de modo qualitativo na qual a intensidade da interação obedecia algumas especificidades sendo que tipos de atividades realizadas na semana e perfil da turma na qual o tutor atuou eram os itens mais utilizados para essa avaliação.

Desta maneira, avaliava-se o acesso aos fóruns de dúvidas, presentes no espaço “fale com o tutor” e também as atividades nas quais o tutor participava como mediador, por exemplo, os fóruns de discussões. Considerando tais aspectos e levando em conta a recomendação de haver o máximo possível de participação no AVA, de modo a atender às demandas dos alunos, os tutores eram avaliados e conceituados utilizando-se a escala de conceitos variável entre *insatisfatório* a *excelente*.

Sempre que se detectava uma atuação insatisfatória, por exemplo, quando o tutor deixava dúvidas postadas por alunos por mais de vinte quatro horas sem resposta, o mesmo era contatado e instruído a se fazer mais presente no ambiente de maneira a manter um contato mais próximo com os alunos, atendendo às suas demandas. De modo semelhante ao item interação, o item *intervenções* remete-se também a uma análise qualitativa. Nele, as intervenções pedagógicas realizadas pelos tutores eram tentativas para evitar que os cursistas perdessem o foco da temática referente à disciplina, assim como as devidas instruções sobre alguma atividade que necessitava de uma maior participação do tutor para que fossem realizadas a contento.

Como há semanas nas quais as atividades requerem menos participação dos tutores como, por exemplo, os questionários, a este item poderia ser atribuído o conceito NA (não se aplica), sempre lembrando que a recomendação é a de que o tutor faça essa intervenção pedagógica, ainda que a mesma não tenha sido requerida pelos alunos através dos fóruns de dúvidas. Sempre que casos específicos como estes aconteciam, eram feitas as devidas observações na área destinada a isso na planilha.

Os itens *ortografia* e *vocabulário* referem-se especificamente ao modo como o tutor expressa suas palavras no AVA. É observado se obedece à norma culta padrão da língua portuguesa e também se respeita a netiqueta².

O sexto item analisado era a *Sala de Tutoria*, no qual verificava-se o acesso

² A netiqueta é um conjunto de princípios normativos e conduta de comunicação de cada curso. Esses princípios procuram evitar palavras/expressões ofensivas e desacatos e demais vícios de linguagem.

diário desse ambiente, local no qual informações da secretaria de curso e instruções fornecidas pelo professor formador eram disponibilizadas, assim como as dúvidas dos tutores eram apresentadas ao professor formador ou ainda as experiências destes eram compartilhadas.

Finalmente havia um espaço destinado ao registro de observações, no qual anotava-se eventuais ocorrências que não estavam previstas por esses seis itens analisados, tanto em relação à Sala de aula (preenchidas no campo com a sigla SA), quanto em relação à Sala de Tutoria (preenchidas no campo ST).

Nota-se que, embora simples, a tabela dava conta de algumas das principais ações dos tutores dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Não obstante, tratava-se de uma análise mais qualitativa que não fornecia dados estatísticos que permitissem uma visão mais geral, capaz de traçar parâmetros para se comparar a atuação dos diversos tutores que atuaram numa mesma disciplina.

Além disso, a própria análise era demorada para ser realizada uma vez que os dados encontravam-se dispersos e a pessoa que fazia este levantamento precisava acessar várias ferramentas, da sala de aula, da sala de tutoria etc, o que tornava o trabalho longo demais.

Foi justamente pensando em aprimorar essa avaliação dos tutores de modo a gerar dados mais globais e confiáveis que teve início um projeto de construção de uma ferramenta de apoio a essa avaliação, o GIAVA, abordada na próxima sessão deste trabalho.

3. O Projeto GiAVA/UFLA: breve descrição

A expansão da oferta de cursos na modalidade a distância requereu que as plataformas de recursos educacionais como, por exemplo, a plataforma Moodle, utilizada pelos cursos do CEAD/UFLA, ganhassem destaque. No entanto tornou-se necessário desenvolver uma forma de observar o desempenho dos tutores, dar suporte aos tutores e discentes e apoiar as ações de execução dos cursos. Para isso, a UFLA, em 2007, instituiu o CEAD³, que conforme seu Regimento⁴ tem a função de: atuar como centro de articulação das ações em EaD ou semipresenciais que se realizarem no âmbito da UFLA; estudar, elaborar e difundir modelos, metodologias e novas tecnologias em EaD; propor normas de organização, gestão e avaliação da EaD, entre outras ligadas às ações de EaD na UFLA.

Para consecução destas funções o CEAD conta com uma Coordenadoria Pedagógica que, para cumprir seu papel, desenvolve as seguintes ações: gerenciar os processos que dizem respeito à didática e às metodologias dos cursos a distância, pautando suas ações pela sintonia com as demais coordenadorias; assessorar docentes, tutores e monitores, para promoção da qualidade no processo

³Cf. Resolução CUNI nº 033 de 1º de agosto de 2007.

⁴ Regimento estabelecido pela Resolução CUNI nº 040, de 22 de maio de 2012.

ensino-aprendizagem em EaD; coordenar a capacitação didático-pedagógica em EaD de docentes, discentes, tutores, monitores, servidores e funcionários; auxiliar na construção, uso e melhoria de instrumentos de avaliação da qualidade das ações que envolvem a EaD na UFLA e prestar assessoria pedagógica nos processos de criação de cursos na modalidade de EaD⁵.

Para realizar suas funções a Coordenadoria Pedagógica do CEAD conta, atualmente, com a colaboração de um coordenador, duas analistas pedagógicas com formação em Pedagogia e Licenciatura e de mais seis pessoas, todas com formação acadêmica e experiência em EaD, que trabalham no suporte à execução dos cursos a distância. Dentre estas ações destacaremos a função de acompanhamento e avaliação, a qual denominamos de gestão pedagógica dos cursos. A realização de tal gestão nos cursos EaD se faz muito importante, pois corroboramos o posicionamento de Moran (2014, p.2), quando este assim se expressa:

Muitos professores e alunos encontram dificuldades maiores de adaptar-se à EAD do que eles imaginavam. Muitos docentes e tutores não se sentem confortáveis nos ambientes virtuais, não tem a disciplina necessária para gerenciar fóruns, prazos, atividades. A falta de contato físico os perturba. O mesmo acontece com parte dos alunos, pouco autônomos, com deficiências na formação básica. Para muitos falta disciplina, gestão do tempo: se perdem nos prazos, na capacidade de entender e acompanhar cada etapa prevista. Muitos demoram para adaptar-se aos ambientes virtuais cheios de materiais, atividades, informações. (...). O ambiente digital para quem não está acostumado é confuso, distante, pouco intuitivo e agradável.

Ademais, entendemos também que tal ação de gestão e avaliação tem potencial colaborativo significativo no que diz respeito a pensar em estratégias, materiais e mesmo modelos de cursos mais eficientes e atrativos, tanto para alunos como para docentes.

Tal ação faz também com que se acompanhe mais detidamente o Projeto Pedagógico⁶ de cada curso, de forma a respeitar as especificidades de cada área de formação e da mesma forma potencializa análises constantes do próprio projeto em questão, o que pode resultar em atualizações e adaptações constantes deste documento base de cada curso, o que, por si só, já tende a proporcionar momentos de diálogos entre corpo docente – envolvidos no curso de outros departamentos didático-científicos da Universidade - e coordenado de curso e coordenador de tutoria⁷.

⁵ Cf. Art. 16 do Regimento do CEAD.

⁶ Segundo os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (Brasil, 2007), o projeto pedagógico de um curso em EaD deve contemplar, de forma objetiva e clara, os seguintes pontos: *Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem*; *Sistemas de Comunicação*; *Material didático*; *Avaliação*; *Equipe multidisciplinar*; *Infraestrutura de apoio*; *Gestão Acadêmico-Administrativa*; *Sustentabilidade financeira*. Destaque nosso.

⁷ Na UFLA, estes agentes (docentes, coordenador de tutoria e coordenador de curso) compõem os

Para acompanhar de forma efetiva as ações cotidianas dos cursos a distância, tais como a atuação dos tutores no AVA, interações entre cursistas e tutores, as interações entre os tutores, as interações entre os tutores e a coordenação de tutoria entre outras, a UFLA iniciou, em 2009, o desenvolvimento de uma ferramenta computacional que fosse capaz de dar suporte a esta ação de acompanhamento. Esta ferramenta deveria facilitar e dinamizar o acesso dos componentes da equipe da Coordenadoria Pedagógica aos AVAs e ao que “estivesse acontecendo” neste espaço de aula virtual.

Assim, inicia-se o projeto de construção coletiva de uma ferramenta de apoio a estas funções, com o desenvolvimento de uma ferramenta computacional denominada Ambiente Inteligente de Acompanhamento e Gestão de Qualidade em AVA: GiAVA (UFLA, 2009). Com a coordenação deste projeto sob a responsabilidade do professor Ahmed Ali Abdalla Esmin⁸, então coordenador de Tecnologia da Comunicação e Informação do CEAD, iniciam-se efetivamente em 2009/2010 os trabalhos de construção desta ferramenta.

O GiAVA (UFLA, 2009) pode ser caracterizado, conforme descrito em seu projeto básico, “como ambiente computacional inteligente para o acompanhamento dos usuários dos AVAs (Moodle) e de apoio a gestão de qualidade e a tomada de decisão” e que tem como objetivo principal “disponibilizar uma ferramenta web composta por painéis de visualização que permitem a visualização das informações de uma forma gráfica e de fácil compreensão para diferentes níveis de usuários, tais como administradores, coordenadores, tutores e alunos”.

Como se pode notar, a elaboração de uma ferramenta de gestão em AVAs tem papel importante não só no acompanhamento e monitoramento dos processos pedagógicos e de interação nas salas de aulas e demais ambientes virtuais, mas sobretudo tem a finalidade de se fazer valer como um instrumento de apoio à gestão dos cursos e às tomadas de decisões pedagógicas necessárias para implementação e manutenção da qualidade de tais cursos.

Para exemplificar isso podemos lançar mão da seguinte questão-exemplo: há a possibilidade de elaboração e execução de um curso de formação continuada para tutores de um curso em função de se detectar - a partir do acompanhamento da atuação dos tutores nos ambientes virtuais do curso - determinadas deficiências causadas, por exemplo, por especificidades de conteúdos ou mesmo correção de certas orientações iniciais que se percebeu incorreta ou incompleta com o decorrer da disciplinas e das interações decorrentes destas.

Além dessa e de outras funcionalidades aplicadas à gestão – pedagógica e administrativa - de cursos a distância, a equipe da Coordenadoria Pedagógica utiliza o GiAVA para municiar as coordenações de tutoria e as coordenações de cursos a distância de informações, quantitativas e qualitativas relacionadas ao desempenho

colegiados de cursos.

⁸Docente do Departamento de Ciência da Computação (DCC) da UFLA. Cf. em www.dcc.ufla.br

das funções de tutores e docentes.

Há que se destacar, mesmo que de forma breve pois não se trata do tema condutor deste trabalho, que também em função da utilização desta ferramenta de gestão a Coordenadoria Pedagógica do CEAD elaborou e executou um curso de formação continuada para todos os tutores de cursos a distância na UFLA. O curso abordou a gestão de conflitos em ambientes virtuais de aprendizagem e foi elaborado para atender a uma demanda específica de formação continuada de tutores e uma nova versão deste mesmo curso, desta feita destinado a docentes e demais agentes envolvidos na condução de cursos a distância, encontra-se em fase de elaboração.

É preciso ressaltar que a melhoria e implementação de novas funcionalidades do GiAVA ocorre de forma contínua e em constante diálogo entre a equipe de desenvolvimento e a equipe da Coordenadoria Pedagógica, que traz também a experiência do contato direto com tutores, cursistas, docentes (professores formadores e professores conteudistas), coordenadores de tutoria, coordenadores de cursos e demais agentes ligados ao CEAD que atuam na execução e na gestão de cursos EaD, colaborando, desta forma, com um leque amplo de visões de demandas acerca da EaD.

Faremos agora, no seguir do texto, um relato de utilização da ferramenta GiAVA, demonstrando como é utilizada, que tipos de informações são extraídas dele e como a equipe da Coordenadoria Pedagógica do CEAD faz uso destas informações, com a finalidade de realizar uma gestão pedagógica que tem com objetivo principal zelar pela qualidade das interações e mediações na oferta de cursos a distância.

4. Utilizando o GiAVA: relato de experiência

O software GiAVA auxilia tanto no diagnóstico da atuação dos tutores e andamentos dos cursos EaD, como forma de fornecer parâmetros para que se aprimore seu andamento. Após a utilização inicial, em fase de teste, realizada nos meses finais do segundo semestre letivo do ano de 2013, a equipe da Coordenadoria Pedagógica sugeriu algumas alterações para que o mesmo atendesse às especificidades surgidas. Essa fase foi de suma importância, tendo em vista se tratar de um processo novo, tanto para usuários quanto para os desenvolvedores, pois as questões e demandas surgiam de forma expressiva.

O GIAVA apresenta uma interface onde a participação dos tutores nas atividades das disciplinas é registrada sob a forma de gráficos. A confirmação dos conceitos de participação semanal de cada tutor é realizada pela equipe de apoio pedagógico, sendo necessário haver um responsável para analisar as variáveis registradas nos gráficos de participação do tutor registrar essas atividades semanalmente no painel de conceitos do GIAVA.

As variáveis analisadas são semelhantes àquelas encontradas nas planilhas, entre essas: a) número de acesso ao AVA; b) percentual de cliques utilizados para interação com os cursistas por meio de mensagens no fórum de dúvidas e mensagens privadas; d) intervenções; e) avaliação da qualidade ortográfica e de vocabulário utilizados durante as postagens; f) participação na sala de tutoria da disciplina (Figura 3).



Figura 3. Gráficos do GIAVA demonstrando a participação do tutor por hora e por semana nas atividades, os dados auxiliam no lançamento dos conceitos no painel de avaliações. Fonte: CEAD

Assim, registram-se conceitos numa escala qualitativa que varia entre: I; R; S; E (Insuficiente; Regular; Suficiente e Excelente) e também no ícone observações as anotações referentes a cada tutor(a) e seu acesso e atuação sendo essas anotações importantíssimas para registrar a participação semanal do(a) tutor(a) em cada disciplina (Figura 4). O acesso às salas de aula das disciplinas ocorre separadamente e a fim de avaliar o desempenho dos tutores das duas categorias: distância e presenciais.

**ESUD 2014 – XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância
Florianópolis/SC, 05 – 08 de agosto de 2014 - UNIREDE**

Ava/Curso: Turma: Disciplina: [Relatórios](#)

Período da Disciplina: 19/03/2014 a 16/04/2014 Intervalo de Avaliação: 19/03/2014 a 26/03/2014

Tutor:

Editar	Selecione	PoloTurma	Matrícula	Pres.	Acesso	Interação	Interv.	Ortog.	Voca.	Sala tut.	Observações
		Cambuí - Turma Unificada - 211	20132204	não	113 / 86,92 % (E)	17 / 13,08 % (S)	S	S	S	S	Nota de atividade lançada dentro...
		Confins - Turma Unificada - 211	20132045	não	63 / 92,85 % (E)	5 / 7,35 % (S)	S	S	S	S	Nota de atividade lançada dentro...
		Governador Valadares - Turma Uni...	20132095	não	85 / 96,59 % (E)	3 / 3,41 % (R)	S	S	S	R	Nota de atividade lançada dentro...
		Itamonte - Turma Unificada - 211	20132026	não	91 / 94,79 % (E)	5 / 5,21 % (R)	S	S	S	E	Nota de atividade lançada dentro...
		Sete Lagoas - Turma Unificada - 211	20132099	não	90 / 96,77 % (E)	3 / 3,23 % (R)	S	S	S	E	Nota de atividade lançada dentro...

Figura 4. Painel do GIAVA para preenchimento após observação dos gráficos estatísticos de participação do tutor. Fonte: CEAD

5. Considerações finais

A busca crescente por novos conhecimentos teve grande impacto no cenário educacional brasileiro. A EaD - que já existia há muitos anos – surge de forma renovada e revitalizada aliada às tecnologias de informação e comunicação. Tornou-se uma das principais armas nas linhas de ação do governo federal.

Nesse contexto, exige-se, dos agentes envolvidos na EaD, uma participação ativa no processo de aprender para criar, ousar e atrever-se para correr riscos para buscar objetivos definidos claramente.

As atividades de EaD devem ser pensadas partindo do pressuposto de que o cursista seja capaz de lograr uma autonomia em relação a questões de gestão de tempo, organização, acompanhamento das atividades e principalmente capaz de ser o principal agente responsável pela aprendizagem e, concluído o curso, leve para sua vida pessoal/profissional estas mesmas atitudes.

Assim, as competências vêm ao encontro dessas condições, buscando, através do aluno, respostas a fim de propor ações e mudanças, principalmente nos desafios enfrentados pelos alunos que iniciam seus estudos na EaD. Nesse sentido, cada vez mais são necessários instrumentos de avaliação pedagógica capazes de nortear a prática dos agentes envolvidos nesse cenário e, a partir dessa premissa, pretende-se que os cursistas possam adquirir competências suficientes para realizar adequadamente a gestão da sua própria aprendizagem, buscando, assim, aprender com autonomia.

No decorrer de um curso a distância, exige-se do aluno muita organização e flexibilidade. Assim, entender quais são as competências e os elementos que podem

facilitar o processo de aprendizagem do mesmo parece ser essencial aos sujeitos que participam desse processo, principalmente no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem - e com o diálogo permanente com seus tutores e professores.

A ferramenta GIAVA é resultado de um projeto de pesquisa e desenvolvimento (P&D), cujo principal objetivo foi desenvolver um instrumento capaz de monitorar AVA's, professores, tutores e alunos e com a aplicação das técnicas de mineração de dados e o uso de conceito de Business Intelligence(BI). O aplicativo já está disponibilizado para uso no CEAD e encontra-se em fase de testes para aperfeiçoamento de seus recursos. O uso dessa ferramenta substituiu planilhas elaboradas em EXCEL, com preenchimento manual e pouco ágeis para serem produzidas.

A utilização do GIAVA como instrumento norteador de práticas pedagógicas por parte da equipe da Coordenadoria Pedagógica do CEAD tem se mostrado relevante, pois tem contribuído com a gestão pedagógica de cursos a distância, uma vez que o GIAVA apresenta os percentuais de acesso/interação dos tutores nas atividades semanais do AVA. Assim, a ferramenta já está sendo utilizada como suporte quantitativo como por exemplo na avaliação de atuação de tutores, sendo referencial para tomada de decisão da permanência ou retirada do tutor, com base no desempenho.

Desta forma, consideramos que muito se avançou com a utilização desta ferramenta auxiliar de gestão pedagógica, pois sua utilização serviu como suporte para tomada de decisões, através do monitoramento de atuação, contribuindo com a Coordenação dos Cursos de forma a nortear possíveis problemas de conduta por parte de Tutores – alunos - professores. Embora deve-se considerar a necessidade do aperfeiçoamento dessa ferramenta de gerenciamento do AVA e que seja um instrumento por hora quantitativo, é um instrumento que pode contribuir na prática pedagógica de forma positiva.

O maior desafio pedagógico encontrado é tornar o GIAVA um instrumento real de monitoramento pedagógico, que seja capaz de contribuir efetivamente com a prática de gestão. Percebemos ser necessário que a análise quantitativa possa ser utilizada como um apoio capaz de reformular práticas pedagógicas e acreditamos que essas análises podem contribuir com a atuação de todos os agentes envolvidos na EaD. Algumas dificuldades ainda são encontradas como: a inserção de novas ferramentas nos ambientes virtuais ou também com a implementação de modelos pedagógicos, o que faz com que tanto a ferramenta quanto o modo de utilização desta seja a todo tempo repensado pela equipe responsável. O desafio de educar e educar-se a distância é grande, por essa razão, todas as práticas pedagógicas que orientam alunos, professores, técnicos e gestores em busca por maior qualidade nessa forma de educação ainda pouco explorada no Brasil, precisam de fato de estudos e pesquisas que favoreçam e estimulem melhorias. Existe uma necessidade de se começar a traçar perfis e definir papéis, a fim de se ter embasamento para traçar novas diretrizes educacionais para essa modalidade de ensino, assim a

utilização de instrumentos diversos que sejam capazes de apontar diretrizes são extremamente necessários em EaD, tornando assim o GIAVA um diferencial na atuação pedagógica de nossa Equipe.

Bibliografia

ADES, L.; KERBAUY, R. R. Obesidade: realidade e indignações. *Psicologia USP*, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 197-216, 2002.

BENTES, Roberto de Fino. “A avaliação do tutor”. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Orgs.). *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Person Education do Brasil, 2009. p. 166-170

BRASIL. Ministério da Educação. *Referenciais de qualidade para educação superior a distância*. Brasília, MEC: 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em maio de 2012.

CASTRO, R. E. F.; MELO, M. H. S.; SILVARES, E. F. M. Avaliação da percepção dos pares de crianças com dificuldades de interação em uma sucursal da clínica-escola do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. In: *Congresso Interno do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo*, 5., 2001, São Paulo. Resumos. São Paulo: Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, 2001. p. 49.

IAHN, L. F. “Concepções e políticas em educação a distância”. In: POLAK, Y. N. S. *A construção do percurso em educação a distância: formação de tutores*. Curitiba: editora própria, 2002.

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. *Censo da educação superior: 2010 – resumo técnico*. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2012.

MORAN, E. *A EAD no Brasil: cenário atual e caminhos viáveis de mudança*. Disponível em: <<http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2014/02/cenario.pdf>>. Acesso em março de 2014.

OLIVEIRA, V. B.; BOSSA, N. A. (Org.). *Avaliação psicopedagógica da criança de sete a onze anos*. Petrópolis: Vozes, 1996. 182 p.

PETERSON, L. et al. Improvement in quantity and quality of prevention measurement of toddler injuries and parental interventions. *Behavior Therapy*, New York, v. 33, n. 2, p. 271-297, 2002.

UFLA. *Projeto Básico Ambiente Inteligente de Acompanhamento e Gestão de Qualidade em AVA: GiAVA*. Lavras: UFLA, 2009.