

A TUTORIA NA ESCOLA JUDICIAL DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO (EJUD2): PERCEPÇÕES DE UM TUTOR

EL TUTORIAL EM LA ESCUELA JUDICIAL DEL TRIBUNAL DE TRABAJO REGIONAL DE LA 2ª REGIÓN (EJUD2): PERCEPCIONES DE UN TUTOR

THE TUTORIAL AT THE SCHOOL OF THE REGIONAL TRIBUNAL OF WORK OF THE 2ND REGION (EJUD2): PERCEPTIONS OF A GUARDIAN

José Marcos ALVES¹
Adriana Aparecida de Lima TERÇARIOL²
Elisangela Aparecida Bulla IKESHOJI³

RESUMO: O presente artigo é um recorte da Dissertação de Mestrado intitulada “Indicadores de Qualidade na Formação Corporativa: Gestão da EaD no Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região”, cujo objetivo foi identificar os indicadores de qualidade utilizados para nortear e compreender a excelência na produção e oferta de cursos a distância em espaços laborais. Analisou-se, nessa investigação, a oferta do curso “Introdução a Temas Socioambientais”, produzido pela Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (EJUD2). A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, desenvolvendo-se por meio de um estudo de caso. Porém, neste texto, analisa-se as percepções de um tutor que atuou nesse curso em questão, uma vez que se considera o exercício da tutoria um dos indicadores de qualidade no âmbito dos cursos de EaD oferecidos pela Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (EJUD2). Os resultados alcançados demonstraram que a atuação desse tutor atendeu às expectativas dos estudantes, uma vez que várias foram as contribuições que desempenhou, influenciando positivamente os resultados obtidos pelos alunos. Foi possível identificar pelas falas do tutor que ele foi prestativo, mostrando-se participativo, promovendo debates e trazendo novos materiais que contribuíram para o aprendizado na turma. O papel desempenhado pelo tutor foi fundamental para o bom encaminhamento do curso. Dessa forma, concluiu-se que um tutor comprometido, com formação específica para a atuação nessa modalidade e na área de conhecimento abordada na formação, torna-se essencial e contribui diretamente para a qualidade de um curso a distância, seja ele completamente *online* ou híbrido.

PALAVRAS-CHAVE: Educação a distância. Tutoria. Formação laboral. Tribunal regional do trabalho. Escola judicial.

¹ Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (EJUD2), São Paulo – SP – Brasil. Diretor da Coordenadoria de Gestão e Criação de Conteúdos para EaD. ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-8845-3773>. E-mail: marcos.trt02@hotmail.com

² Universidade Nove de Julho (UNINOVE), São Paulo – SP – Brasil. Docente no Curso de Pedagogia e no Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE) e no Mestrado em Gestão e Práticas Educacionais (PROGEPE). Doutorado em Educação (PUC-SP). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5824-2294>. E-mail: atercariol@gmail.com

³ Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), Birigui – SP – Brasil. Professora da Educação Básica, Técnica e Tecnológica. Doutoranda em Educação no Programa de Pós-Graduação em Educação (UNINOVE). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5147-4420>. E-mail: elisangela.bulla@gmail.com

RESUMEN: Este artículo es un recorte de la Disertación de Maestría titulada "Gestión de la educación a distancia en el Tribunal Regional de Trabajo de la 2ª Región: indicadores de calidad", cuyo objetivo fue identificar los indicadores de calidad utilizados para guiar y comprender la excelencia en la producción y el suministro. Cursos a distancia en espacios de trabajo. En esta investigación, se analizó el curso "Introducción a temas socioambientales", producido por la Escuela Judicial del Tribunal Regional de Trabajo de la 2ª Región (EJUD2). La investigación adoptó un enfoque cualitativo, desarrollado mediante un estudio de caso. Sin embargo, este texto analiza las percepciones de un tutor que actuó en este curso, ya que el ejercicio de la tutoría se considera uno de los indicadores de calidad en el alcance de los cursos de EAD ofrecidos por la Escuela Judicial del Tribunal Regional de Trabajo del 2ª Región (EJUD2). Los resultados mostraron que el desempeño de este tutor cumplió con las expectativas de los estudiantes, ya que varias fueron las contribuciones que hicieron, influyendo positivamente en los resultados obtenidos por los estudiantes. Con las declaraciones del tutor, fue posible identificar que él fue útil, mostrándose participativo, promoviendo debates y trayendo nuevos materiales que contribuyeron al aprendizaje en la clase. El papel desempeñado por el tutor fue fundamental para el curso adecuado. Así, se llegó a la conclusión de que un tutor comprometido, con capacitación específica para el desempeño en esta modalidad y en el área de conocimiento abordada en la capacitación, se vuelve esencial y contribuye directamente a la calidad de un curso a distancia, ya sea completamente en línea o híbrido.

PALABRAS CLAVE: Educación a distancia. Tutoría formación laboral. Tribunal regional de trabajo. Facultad de derecho.

ABSTRACT: This article is a cut from the Master's Dissertation entitled "Management of Distance Education in the Regional Labor Court of the 2nd Region: quality indicators", whose objective was to identify the quality indicators used to guide and understand excellence in production and supply distance courses in work spaces. In this investigation, the course "Introduction to Socioenvironmental Issues", produced by the Judicial School of the Regional Labor Court of the 2nd Region (EJUD2), was analyzed. The research adopted a qualitative approach, developed by means of a case study. However, this text analyzes the perceptions of a tutor who acted in this course in question, since the exercise of the tutoring is considered one of the quality indicators in the scope of the EAD courses offered by the Judicial School of the Regional Labor Court of the 2nd Region (EJUD2). The results showed that the performance of this tutor met the expectations of the students, since several were the contributions that made, influencing positively the results obtained by the students. It was possible to identify by the statements of the tutor that he was helpful, showing himself participatory, promoting debates and bringing new materials that contributed to the learning in the class. The role played by the tutor was fundamental to the proper course. Thus, it was concluded that a committed tutor, with specific training for the performance in this modality and in the area of knowledge approached in the training, becomes essential and contributes directly to the quality of a distance course, be it completely online or hybrid.

KEYWORDS: Distance education. Mentoring. Labor training. Regional labor Court. School of law.

Introdução

O papel do tutor é fundamental no processo de construção do conhecimento em ambientes de Educação a Distância (EaD). Em muitos momentos, ele representa o próprio curso, assim como o professor no ensino presencial. Com o objetivo de alcançar um grau de excelência nos cursos EaD oferecidos pela Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (EJUD2), a Coordenadoria de Gestão e Criação de Conteúdos Digitais (CGCCD) mantém um programa de formação de seus tutores, oferecendo anualmente o curso de Docência *Online*. Na EJUD2 os tutores são escolhidos dentre profissionais com formação na área que irão atuar. É importante salientar que muitos tutores *online* provêm da educação presencial. Em contrapartida se observa que a EaD tem sido bastante criticada, devido:

O aumento da oferta de cursos a distância, tem levado profissionais a assumirem a função de tutor. Muitos desses sujeitos realizam esta tarefa sem preparo pedagógico específico para a EAD, atuando apenas como “estimulador” (no sentido de estimular leituras, debates, trabalhos colaborativos e o cumprimento do prazo de entrega de trabalhos) e “informante” (dá informações administrativas). Nesta linha de ação, o tutor acaba se limitando a atuar como “porta-voz” de professores e coordenadores de curso (CABANAS; VILARINHO, 2007, p. 3).

Verifica-se ainda que em algumas instituições de ensino o tutor não possui formação na área, atuando apenas como um “monitor”, com o objetivo único de controle de acesso dos estudantes ou repasse das dúvidas para um professor conteudista, diminuindo assim o entusiasmo dos estudantes e consequentemente impactando na qualidade dos cursos.

Para Schlosser (2010, p. 8, grifo nosso),

[...] a atuação do tutor baseia-se em ter, além de capacidades pessoais e técnicas, consciência sobre a modalidade em que atua (presencial, *online*, postal, telefônica). Além disso, é necessário saber utilizar de forma competente as tecnologias de informação e comunicação, que, certamente, contribuem para desenvolver competências dos alunos e para gerar colaboratividade entre o grupo.

Neste sentido, é importante que o tutor domine as ferramentas de comunicação e possua uma didática que permita uma troca de informações clara com os estudantes. Como observado nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007), a comunicação dos tutores com os estudantes deve prezar por uma linguagem dialógica para o estabelecimento de uma interação mais efetiva. Para Freitas, Miskulin e Piva Jr. (2009), o processo narrativo personalizado melhora significativamente a aprendizagem dos estudantes em EaD. Sendo assim, para que essa interação aconteça de forma efetiva em favor

da qualidade em EaD, é fundamental que se conheça o perfil dos estudantes, a forma como aprendem, se por meio de vídeos, materiais impressos, entre outros. Com isso, a qualidade em EaD perpassa pelo planejamento aprofundado dos processos pedagógicos, visando um público determinado, o qual necessita ser conhecido e analisado pela ótica do gestor, equipe técnica e docentes.

Para ser um tutor é necessária flexibilidade de atendimento, colocando-se à disposição, não somente para responder perguntas, mas também para auxiliar o estudante a encontrar as respostas que procura, devendo ir além do papel de oferecer conteúdo. O tutor pode criar equipes de estudo, estimulando a participação por meio de fóruns, chats ou outras ferramentas. O ideal é recriar um ambiente mais semelhante à sala de aula presencial, a fim de que os estudantes não se sintam sozinhos no mundo virtual.

Não há necessidade de o tutor permanecer conectado o tempo todo, mas é importante que trace um plano de trabalho onde não ultrapasse o limite de vinte e quatro horas para responder as dúvidas, exceto nos feriados, fins de semana ou alguma outra situação alheia. Como forma de atender às exigências de qualidade nos processos pedagógicos é necessário que sejam oferecidos e contemplados meios de interação como fóruns de debate, videoconferência, e-mail, entre outros. Sobre o trabalho de interação do tutor, o documento Referenciais de Qualidade para EaD do MEC (BRASIL, 2007) declara que:

[...] a interação entre professor-estudante, tutor-estudante e professor-tutor deve ser privilegiada e garantida, a relação entre colegas de curso também necessita de ser fomentada. Principalmente em um curso a distância, esta é uma prática muito valiosa, capaz de contribuir para evitar o isolamento e manter um processo instigante, motivador de aprendizagem, facilitador de interdisciplinaridade e de adoção de atitudes de respeito e de solidariedade ao outro, possibilitando ao estudante o sentimento de pertencimento ao grupo (BRASIL, 2007, p. 11).

É importante salientar duas diferenças entre o Manual de EaD da EJUD2 e os referenciais do MEC. Para o curso de “Introdução a Temas Socioambientais” (ITS) não foi utilizado o papel de tutor presencial, visto que as atividades foram realizadas totalmente online. O segundo ponto é que de acordo com o manual da EJUD2:

Tutor é a pessoa que, tendo qualificação técnica e experiência em didática *online*, atua como interlocutor nos cursos colaborativos. [...]. Essencial apenas que ele tenha conhecimento acerca da matéria que deverá lecionar, além de domínio das técnicas e princípios que informam à docência *online* (EJUD2, 2018, p. 10, grifo nosso).

Nos referenciais, o papel do tutor é visto como um apoio ao professor, podendo ser presencial, nos polos de apoio ao estudante ou diretamente na plataforma *online*. Na EJUD2, para ser tutor é necessário profundo conhecimento da matéria, aproximando-se mais do papel do professor declarado nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007). E o suporte técnico é responsável por acompanhar os estudantes, dando apoio e esclarecendo sobre questões administrativas ou ainda intermediando alguma questão que seja colocada no fórum de suporte ao aluno que tenha relação com a parte pedagógica do curso. Dentre as responsabilidades e desafios do tutor, pode-se destacar a dedicação contínua ao longo do processo de tutoria, a disciplina e gestão do tempo e, sobretudo, conseguir promover e intermediar os debates entre os estudantes, a fim de fomentar a construção do conhecimento colaborativo.

O tutor é responsável pelo contato inicial com a turma: provoca a apresentação dos alunos e inclusive lida com os mais tímidos, que não se expõem com facilidade em um ambiente virtual; envia mensagens de agradecimento; fornece a eles feedback rápido; mantém um tom amigável. O tutor é responsável por gerar um senso de comunidade na turma que conduz e, por isso, deve ter um elevado grau de inteligência interpessoal. Nesse sentido, ele desempenha um papel social (MATTAR, 2012, p. 25).

Muitas vezes o tutor enfrenta diversas barreiras, como timidez dos estudantes, diálogos sem aprofundamento da matéria e participação nos fóruns apenas no último dia, o que impede a criação de novas discussões ou participações. Assim, cabe ao tutor promover e provocar debates entre os estudantes. O curso de ITS foi estruturado com um fórum a cada unidade; esse formato promove a construção do conhecimento colaborativo, por meio das postagens dos estudantes. O tutor possui um papel fundamental nesse modelo. O tutor promove a interação entre os estudantes, sendo assim, o tutor enriquece o curso ao colaborar com a construção do conhecimento coletivo.

Por se considerar a relevância do exercício de tutoria com qualidade no âmbito dos cursos de EaD oferecidos pela Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (EJUD2), optou-se por discutir neste artigo as percepções de um tutor que tenha atuado em um de seus cursos, no caso no “Introdução a Temas Socioambientais” (ITS), selecionado como universo para esta investigação.

Para tanto, a seguir, apresentam-se: os encaminhamentos metodológicos, a apresentação e análise das percepções do tutor e, por fim, as considerações finais.

Encaminhamentos metodológicos

O curso de ITS foi concebido no ano de 2013 e passou por uma atualização em 2015 e outra em 2018; essas mudanças foram necessárias para acompanhar as atualizações que o tema vem sofrendo. Assim, a cada edição o curso é enriquecido com novas informações trazidas pelos tutores.

A EJUD2 envia por e-mail para todos os tutores um questionário no início de cada turma, o qual deve ser entregue no final do curso juntamente com a lista dos aprovados. Esse “Relatório de Tutoria”, como é chamado, constitui-se de um questionário composto por seis questões abertas. O objetivo é coletar as impressões do tutor sobre a experiência vivida para o melhor entendimento a respeito do andamento do curso, a fim de encontrar subsídios para melhorar a qualidade dos cursos ofertados na modalidade a distância pela EJUD2. Para cada curso ou turma a EJUD2 destaca um tutor; neste sentido, como está sendo analisado aqui apenas a turma “1/2018” do curso de ITS, a participação foi de apenas um tutor. Esse relatório de tutoria foi referente ao curso acompanhado pelo tutor. A partir desse instrumento, foi investigado se o docente, ao assumir o papel de tutor, recorre a adaptações em seu planejamento, bem como foi levantada a participação do profissional no processo de ensino e de aprendizagem, assim como sua percepção sobre as dificuldades dos estudantes.

De acordo com as respostas enviadas o tutor possui idade entre 40-49 anos, sexo masculino, formação acadêmica de Especialista e, ainda, formação específica para atuar como tutor a distância. Importante ressaltar que o Manual de EaD da EJUD2 observa que: “O exercício da tutoria nos cursos da EJUD2 pressupõe qualificação prévia em docência *online* e a observância das normas contidas nos Anexos I” (EJUD2, 2018, p. 1, grifo nosso). A EaD possui particularidades que a diferenciam da educação presencial. Assim, os tutores da EJUD2 devem possuir, além do conhecimento do conteúdo abordado no curso, qualificação para trabalharem como tutores, conferindo assim intimidade com os recursos tecnológicos e plataforma *online*, o que facilita o trabalho de tutoria, transmitindo maior segurança aos estudantes. O tutor informou ainda que possui uma experiência de 3 a 5 anos com EaD.

A partir dessa apresentação geral dos encaminhamentos metodológicos, na sequência apresentar-se-á excertos da fala do tutor extraídas do “Relatório de Tutoria”, conforme mencionado acima.

Percepções do Tutor sobre a sua vivência no curso “Introdução a Temas Socioambientais (ITS)” - EJUD2

As respostas abaixo foram coletadas por meio do relatório de tutoria entregue à EJUD2 pelo tutor ao final do curso de ITS. Trata-se de sete questões abertas que auxiliaram o tutor a fazer uma reflexão sobre sua atuação durante o curso. A primeira questão tratava das iniciativas de contato que foram tomadas para o sucesso da turma.

Pergunta 1: Quais as iniciativas de contato (coletivo e individual), feitas pelo tutor?

Tutor: *A primeira de todas foi o fórum “Chamada Virtual”. As outras foram: chamadas iniciais nos fóruns, bem como feedbacks das colaborações e discussões postadas nos Fóruns; mensagens de abertura de cada Unidade nos Quadros de Avisos, informando para que os alunos atentem aos prazos de entrega das atividades (fóruns e tarefas), bem como a dinâmica para a realização das mesmas, solicitando, ainda, para que os alunos consultem o calendário, bem como o “Guia de Aprendizagem” de cada unidade.*

Outra iniciativa importante foi convidar os alunos que, apesar de inscritos no curso, não participaram de nenhuma atividade do curso até a Unidade 2, ou que fizeram apenas a Chamada Virtual. Este convite foi feito através da própria plataforma do Moodle, através da ferramenta “Mensagens”, no dia 21/05/2018, solicitando, este tutor, que respondesse à mensagem (o aluno deveria responder à mensagem tanto se iria dar prosseguimento no curso como se não tinha intenção de continuar no curso). Houve apenas um caso em que o convite foi enviado exclusivamente por e-mail institucional (ver próximo item). De um total de 13 alunos convidados, 03 só tinham feito a chamada virtual e 10 não tinham feito nenhuma atividade. O quantitativo de respostas ao convite, com detalhes, está no item abaixo. Também coloquei nos “Quadros de Avisos”, recado avisando o término da Unidade.

Outra iniciativa importante, ação esta que não realizei das outras vezes em que fui tutor, foi, ao terminar de corrigir as atividades, colocar aviso no “Quadro de Avisos”, informando que as atividades da referida unidade estavam corrigidas e se estava faltando nota daqueles alunos que realizaram tarefas. Ocorreram alguns casos isolados, apenas dois, onde o aluno informou que não havia sido atribuída nota à sua atividade. Este tutor verificou e, de fato, estava faltando atribuição de nota. O problema foi prontamente sanado.

Pela fala apresentada é possível inferir que o tutor utilizou diversos canais de comunicação para estabelecer contato com os estudantes. Também se percebe que o tutor realizou uma boa gestão dos prazos, divulgando as notas das atividades em um tempo curto. Isto pode ser considerado positivo, pois minimiza o fator de ansiedade dos estudantes pela espera das notas.

Pergunta 2: Como os cursistas reagiram, responderam a essas iniciativas?

Tutor: *A reação foi muito boa, pois ao colocar as chamadas iniciais nos fóruns de discussão e as mensagens de abertura das Unidades, nos “Quadros de Avisos”, a maioria dos alunos participantes iniciava quase que*

de imediato as atividades. Com relação às respostas encaminhadas àqueles que não estavam participando, conforme mencionado na pergunta anterior, temos:

- 13 convites enviados, sendo 12 através do ícone mensagens da plataforma moodle; 01 convite foi por e-mail institucional, pois ao tentar enviar pelo ícone mensagem da plataforma moodle para a aluna acusava erro, que, apesar de não responder, iniciou o curso, continuou e terminou, sendo aprovada.

- Dos 13 convites enviados, 03 só tinham realizado até a Unidade 2 do curso, o fórum “Chamada Virtual”; o restante (10) não tinha feito nenhuma atividade.

- Dos 13 convites enviados, temos ainda: 04 responderam que iriam iniciar e dar prosseguimento ao curso e, de fato, concluíram o curso, sendo aprovados; 02 responderam que, por questões pessoais, não iriam continuar (01 caso que fez somente a “Chamada Virtual” e 01 caso que não fez nenhuma atividade); os 07 restantes não responderam ao convite, sendo que destes 07, 02 fizeram somente a “Chamada Virtual”, sendo que um deles, prosseguiu com o curso, terminando-o e sendo aprovado; e 1 (um), apesar de não responder ao convite, iniciou e deu prosseguimento a curso sendo aprovado (este último o convite foi enviado exclusivamente por e-mail, conforme relatado acima).

Portanto, dos 13 convites enviados, 7 alunos foram reprovados por não realizar nenhuma atividade ou por realizar apenas uma ou duas atividades e, 6 foram aprovados, o que demonstra a eficácia da medida.

Por fim, não poderia de deixar registrada aqui a reação benéfica que teve o aviso sobre as correções e atribuições de notas das unidades que tinha terminado (ver item acima), pois os dois alunos reagiram muito bem, agradeceram este tutor e, para mim foi muito bom, pois todos nós estamos sujeitos a erros e isto, ao meu ver, se constitui numa forma de acompanhamento do desempenho pelo próprio aluno. Além do mais, fazendo isto, fica mais fácil fechar o curso, apenas fazendo uma revisão geral, não ficando atropelos de última hora com relação às correções e atribuições de notas.

Complementando a questão anterior, em relação à reação dos estudantes às iniciativas de contato, segundo o tutor, foram boas. Foi demonstrado numérica e objetivamente que as ações realizadas por ele impactaram positivamente, e de 13 (treze) contatos realizados com estudantes ausentes, 6 (seis) retornaram para o curso e concluíram a turma, representando um alcance de 46,15% de sucesso. É importante ressaltar que o curso dispõe de um calendário geral com as atividades a serem realizadas em cada uma das unidades, há ainda nas guias de aprendizagem a informação dos prazos daquela unidade e também na divulgação do curso é informado o período que o curso acontecerá, contudo, devido às diversas tarefas cotidianas alguns estudantes acabam não atentando para essas informações, por isso o contato pessoal do tutor, neste caso, gerou uma reação positiva nos estudantes.

A próxima questão investigou sobre as dificuldades enfrentadas pelos estudantes para o início das atividades.

Pergunta 3: **Que tipo de dificuldades os cursistas manifestaram para o início dos trabalhos?**

Tutor: *No início, não houve dificuldade. Houve apenas uma dificuldade de uma aluna na Tarefa da Unidade 1. Esta aluna enviou mensagem ao suporte ao aluno. Segundo a aluna, ela disse que tentou enviar a tarefa umas cinco vezes, mas sem sucesso. Continuando, ela disse que após selecionar o arquivo a ser enviado, ela clicava em salvar mudanças e não havia qualquer resposta do sistema e, ainda, notou que o quadro com a opção acima descrita e a opção “cancelar” aparece muito antes da escolha do arquivo a ser submetido para avaliação. O suporte técnico da EJUD-2 enviou a seguinte mensagem: “Peço que tente encaminhar a tarefa utilizando outro navegador de internet, antes do envio em CLTR + F5 para limpar o histórico. Verifique ainda a extensão do arquivo, salve com a extensão .pdf, .doc ou .docx”. A referida aluna enviou novamente mensagem ao suporte, informando que, mesmo com os procedimentos listados pelo Suporte Técnico da EJUD-2, o problema persistia. Ela também enviou mensagem a este tutor, dizendo que realizou os procedimentos informados pela EJUD-2, mas não obteve sucesso. Enviou, em anexo, a sua tarefa, em documento do word. Este tutor entrou em contato com a EJUD-2, mas não conseguiram detectar o problema. Tendo em vista o que aconteceu, e, com a permissão da Administração da EJUD-2, este tutor recebeu a tarefa que foi anexada em documento do word, salvou nos arquivos pessoais, corrigindo e lançando nota. Assim sendo, é possível verificar que, no caso da aluna, consta nota, mas não consta a tarefa. Necessitando de “prova de autenticidade de envio da tarefa”, a mesma encontra-se nos arquivos pessoais do tutor, o qual pode disponibilizá-la à EJUD-2 a qualquer tempo.*

De acordo com o tutor, uma estudante teve dificuldade para encaminhar a tarefa da unidade 1, segundo a narrativa o suporte técnico atendeu a aluna, mas não conseguiu identificar o problema, o qual foi contornado encaminhando a atividade diretamente para o tutor pelo e-mail. De maneira a auxiliar os estudantes, as atividades possuem tutoriais, uma espécie de passo a passo para a realização e entrega da atividade. Contudo, devido a vários fatores alheios ao trabalho do suporte técnico, podem surgir dificuldades técnicas que não são geridas pelo suporte da EJUD2, como, por exemplo: a atualização dos navegadores de internet das máquinas dos estudantes, instalação de *plug-ins* como o Adobe Flash Player, responsável por permitir a exibição de conteúdos de animação, vídeos, jogos e recursos da plataforma Moodle, entre outros.

Além disso, apesar de muitas pessoas já estarem inseridas no mundo virtual, é comum que dificuldades de acesso ou operacionalização de um microcomputador e suas ferramentas acabem representando obstáculos para muitos estudantes menos acostumados a este tipo de tecnologia. Problemas como configuração ou acesso ao provedor de internet, considerados simples, podem impactar fortemente num estudante EaD e causar desmotivação e consequente evasão. Como forma de minimizar esses problemas o curso de ITS possui um

módulo introdutório, a fim de possibilitar ao estudante o domínio de conhecimentos e habilidades básicas referentes à tecnologia.

A próxima questão visa levantar as providências tomadas pelo tutor para sanar as dificuldades relatadas.

Pergunta 4: Quais as providências e encaminhamentos adotados pelo tutor para sanar essas dificuldades?

Tutor: *Verifiquei as mensagens contidas tanto em “fale com o tutor” como em “suporte técnico”. A verificação era diária, ou quase diária. No caso da aluna em questão, no primeiro momento o suporte técnico da EJUD-2 já tinha respondido. Depois, no segundo contato, como o problema não foi sanado pelo suporte técnico, apesar das tentativas realizadas, este tutor entrou em contato com a Administração da EJUD-2, a qual me atendeu prontamente e passou as orientações para o prosseguimento dos trabalhos.*

Conforme o documento do MEC (BRASIL, 2007), além dos canais de contato pela plataforma é importante informar aos estudantes, desde o início do curso, nomes, horários, formas e números para contato com o pessoal de apoio. Na EJUD2, o tutor e os estudantes podem entrar em contato pela plataforma, e-mail, telefone ou ainda pessoalmente na Secretaria.

Na questão seguinte o tutor é levado a refletir sobre sua atuação e se, durante o desenvolvimento do trabalho, criou alguma inovação.

Pergunta 5: Você criou alguma inovação na sua atuação, como tutor, durante o módulo?

Tutor: *Realizei, ao final do fórum de cada unidade, um resumo geral da Unidade correspondente, constando, inclusive, uma ligação de uma Unidade com outra. Alguns temas que considerava relevantes (ISO 14.001, mudança da ISO 14.001/2004 para a nova ISO 14.001/2015; Gestão de Resíduos Sólidos; os 5 R's; ACV-Análise do Ciclo de Vida; Uso e Conservação da água (Uso e Reúso); Gestão de Efluentes), foi feita uma abordagem especial por este tutor, de forma resumida. Vale salientar que, ao contrário do material didático da vez anterior onde atuei como tutor, foi atualizada as mudanças referentes às Normas ISO 14.001:2004 para ISO 14.001:2015, indicando links e vídeos, atualizando, desta forma, o material. Tomo a liberdade para deixar aqui registrado que, na unidade 4, onde a tarefa era “Projetos Socioambientais”, onde o aluno deveria sugerir temas para projetos socioambientais a serem implementados no âmbito do TRT-2, sendo que para cada tema apresentado deveria apresentar objetivo e justificativa, tive que fazer uma abordagem especial sobre as definições dos elementos básicos dos Planejamento Socioambiental de forma resumida. Ocorre que, no material didático, não foi apresentado os elementos essenciais de um Programa, Plano ou Projeto Socioambiental. Assim sendo, este tutor, no fórum da Unidade 4, apresentou de forma resumida tais elementos, principalmente objetivos e metas. Outro ponto importante foi chamar à*

atenção para os documentos socioambientais do TRT-2 e artigos ambientais, ambos situados na aba Responsabilidade Socioambiental e na intranet (Seção de Gestão Socioambiental), indicando aos alunos como encontrá-los na internet e intranet.

Foi dado feedback para todas as postagens dos fóruns, sempre de forma individualizada. Isto chamou a atenção de alguns alunos, os quais agradeceram este tutor, recebendo, este tutor, elogios por parte de alguns alunos.

Uma ação que não realizei das outras vezes e que, desta vez realizei e que julgo que teve algum efeito positivo, foi o [...] convite para participar do curso de alunos inscritos que não tinham feito nenhuma atividade ou apenas a chamada virtual. Também outra ação que resultou em resultados positivos foi anunciar, no quadro de avisos, que as atividades de certas unidades já estavam corrigidas e lançadas notas e que os alunos poderiam se manifestar [...].

Pela fala do tutor é possível inferir que ele realizou importantes contribuições que influenciaram positivamente os resultados obtidos pelos alunos. A primeira delas foi uma espécie de costura textual (PALLOFF; PRATT, 2002), um resumo das ideias de maneira que são apoiadas e ampliadas, ou se ramificam em outra direção da pesquisa. A inovação de trazer materiais novos e atuais sobre a matéria, por meio de resumos, também é vista de forma bastante positiva.

O tutor ressalta ainda a utilização de *feedbacks* para todas as postagens dos estudantes. O *feedback* foi incorporado aos processos de ensino e aprendizagem pela visão do behaviorismo (SKINNER, 1968), passando, posteriormente, ao cognitivismo (GAGNÉ, 1985). Mason e Bruning (2003) também concordam que foi somente durante o predomínio do behaviorismo que o termo passou a ser utilizado nos processos de ensino e aprendizagem. Para os autores, durante esse período o *feedback* não tinha uma função corretiva e não era considerado uma ferramenta que pudesse conduzir o estudante para o acerto ou a reflexão de seu desempenho, permanecendo assim limitado nesse processo. Contudo, por meio do cognitivismo, emergente nos anos 1970 e 1980, o *feedback* ganhou uma nova função. O erro deixou de ser simplesmente ignorado e passou a ser um dado importante nos processos cognitivos dos estudantes e do processo de ensino e aprendizagem. Assim, o *feedback* passou a auxiliar o aluno a identificar suas falhas e melhorar seu desempenho, buscando formas de corrigir os erros e desenvolver seu potencial. Por último o tutor considerou que os contatos feitos diretamente aos alunos que não estavam participando inicialmente tiveram um efeito positivo, e ajudou para que eles voltassem a participar e concluíssem o curso.

A questão seguinte trata do total de concluintes do curso. Destaca-se que o quantitativo de alunos evadidos foi de 7 (sete) pessoas para um total de 38 (trinta e oito)

inscritos, atingindo um grau de 18%, valor abaixo dos 25% de evasão nos cursos de EaD (CENSO EAD.BR, 2018).

Pergunta 6: Quantos estudantes concluíram o curso?

Tutor: 31 (trinta e um) alunos concluíram o curso e 07 (sete) alunos não concluíram, totalizando 38 inscritos.

Nesta última questão é aberto um espaço para que o tutor faça suas considerações finais. Por motivo de privacidade, onde aparecia o nome de uma aluna, foi trocado por “aluna A”.

Pergunta 7: Considerações finais...

Tutor: Além de mensagens de falhas operacionais, bem como falta de atribuição de notas, casos estes já relatados, houve algumas dúvidas quanto ao envio de tarefas, problemas estes de pronto solucionados. As dúvidas de caráter pedagógico/conteúdo foram solucionadas por este tutor nos próprios fóruns de discussão. Houve um caso de dificuldade para realização da avaliação final, de caráter operacional, onde a aluna A não estava conseguindo realizar a avaliação final. Pelo que foi informado pelo suporte da Ejud-2, havia passado um dia da realização da avaliação e, por isto, o sistema não permitia a sua realização. Este tutor entrou em contato com o suporte da EJUD-2 e, mais uma vez, foi atendido de forma imediata, com presteza; o problema foi solucionado e o prazo reaberto até o dia 08/06/2018, até às 23:59 h, sendo que este tutor lançou aviso no “Quadro de Avisos”, informando a prorrogação de prazo para todos, além de resposta individual para a referida aluna, tanto em “mensagens”, como em “fale com o tutor”.

Outra consideração que gostaria de fazer é sobre a atividade da unidade 4 (tarefa), onde solicitava que o aluno mencionasse o tema de um projeto socioambiental, bem como, colocasse para cada projeto, ao menos um objetivo e uma justificativa. Como não havia explicações sobre os elementos essenciais do Planejamento Socioambiental (Tema, objetivos, metas, indicadores, ações, responsáveis, prazos de início e término), fiz uma síntese no próprio fórum da unidade 4. As atividades realizadas pelos alunos foram excelentes. No entanto, recomendo, que tais explicações sejam colocadas, de forma bastante resumida (pois muito detalhado caberia um curso à parte), no final da unidade 4, ou uma brevíssima explicação na tarefa da Unidade 4, em dinâmica.

É a quarta vez que atuo como tutor na EJUD-2, sendo que a última vez foi no ano de 2.016 (novembro/dezembro). É uma ótima experiência para mim. Lecionei por três anos consecutivos no Ensino Superior presencial e já lecionei no ensino médio (técnico). Confesso que, desta vez, foi ainda mais fácil atuar como tutor do que das outras vezes, cada vez parece que vai ficando mais fácil, talvez pela experiência que vamos adquirindo. No entanto, algumas dúvidas surgiram, especialmente de uso da nova plataforma (versão mais avançada do Moodle), sendo que, prontamente liguei para o telefone da EJUD-2, sempre atendido rapidamente e elucidando todas as minhas dúvidas. As principais dúvidas foram sobre a operacionalização da plataforma moodle, em parte porque esta é uma

versão mais avançada que das outras versões. Mas tudo ocorreu bem, sendo atendida todas as minhas dúvidas pelo suporte da EJUD-2.

Acredito que melhorei em relação às outras oportunidades em que atuei como tutor, especialmente com relação à última, porém, acredito que sempre temos o que melhorar e sugestões e críticas são bem-vindas.

O curso apresentou um total de 38 inscritos, 31 aprovados e 7 reprovados (destes 7, 4 não realizaram nenhuma atividade), ou seja, a taxa de aprovação foi de 81,58% e, conseqüentemente, 18,42% foram reprovados. Comparando com a outra vez em que fui tutor em novembro/dezembro de 2016, onde a taxa de aprovação foi de 55,56% e, conseqüentemente, a de reprovação foi de 44,44%, que, na ocasião considere alta, tivemos um avanço significativo. Considero a alta taxa de reprovação baixa, ainda mais levando em conta que todos os casos de reprovação foi ou por não iniciar sequer o curso (4 casos) ou por realizar uma ou outra atividade do início do curso (3 casos). A iniciativa de convidar as pessoas que estavam ausentes do curso deu ótimo resultado, pois, de 13 convidados ausentes, 6 foram aprovados. A menor nota do curso foi 7,3, sendo que a nota média para aprovação é 6. Devido a isto, estou muito contente com o desempenho desta turma.

Outro motivo que mostra o meu contentamento com o desempenho desta turma, além da pouca reprovação e das notas elevadas, é a participação dos alunos nos fóruns e tarefas. Os diálogos nos fóruns foram do mais alto nível, demonstrando o interesse dos alunos pelo tema. Alguns alunos fizeram perguntas ao tutor, o que é muito bom, pois demonstra interesse; os demais além de realizar a própria postagem nos fóruns, comentavam a postagem dos demais colegas. As tarefas também foram excelentes, pois os textos apresentaram-se com coesão, coerência, conhecimento do tema e muita criatividade. Tudo isto, repito, demonstra o interesse pelas questões socioambientais.

Outro ponto importante é a procura por temas socioambientais, considerando o número de inscritos.

Devido a relevância do tema (gestão socioambiental), espero que a EJUD-2 disponibilize outros cursos de treinamento para magistrados e servidores do TRT-2.

Gostaria imensamente de agradecer à EJUD-2, tanto pela oportunidade em me oferecer a tutoria (Curso EaD modalidade colaborativo “Introdução a Temas Socioambientais”), cujo tema é extremamente relevante para o TRT-2 e para a sociedade de uma forma geral, como pelas dúvidas sanadas pela equipe da EJUD-2. Sempre solícitos, atenderam minhas dúvidas de imediato. Estou muito satisfeito em dispor meus serviços à EJUD-2.

As respostas às perguntas desta seção (parte 2) foram baseadas no Relatório de Tutoria do Curso EaD, modalidade colaborativo “Introdução a Temas Socioambientais”, turma 1, 2018, realizado no período de maio e junho de 2018, encaminhado à executora do Curso, ou seja, Escola Judicial do TRT-2 (EJUD-2).

Finalmente, gostaria de deixar aqui registrado que, apesar de este tutor não possuir formação específica em tutoria, realizei alguns cursos sobre tutoria, que foram muito importantes. Dentre eles, temos: Introdução à Docência on line; Direitos Autorais e EAD, Moodle para Tutores, Produção Textual para cursos On line; Avaliação On line (instrumentos para avaliação de alunos e de cursos); Andragogia, Planejamento Didático; Produção de Conteúdos para EaD. (cursos patrocinados pela EJUD-2); KLS 2.0 (novos modelos acadêmicos, práticas educacionais, processo ensino-aprendizagem: pré-aula, aula, pós-aula; 3 P's; estudo dirigido; aula modelo; sala de aula invertida; BSC acadêmico; tipos de avaliação), capacitação para o ENADE,

Seleção e Capacitação de Tutores PRONATEC (cursos patrocinados pela Anhanguera Educacional/Kroton Educacional).

Na questão acima o tutor inicia fazendo um resgate de algumas dificuldades dos alunos, ocorridas durante o curso. Em seguida, explica que realizou um resumo de forma a colaborar com uma atividade de planejamento socioambiental e entende que seu trabalho melhorou com a experiência, por ter sido tutor pela quarta vez. Ressalta ainda a baixa evasão e a avaliação positiva dos estudantes. Essas considerações foram também contempladas nas questões anteriores, por isso a análise não se aprofundou. Uma última observação a ser colocada é referente à declaração do tutor sobre não possuir curso específico em tutoria, e na sequência ele afirma ter participado dos cursos de Docência *Online* e Moodle para tutores, promovidos pela EJUD2. É importante esclarecer que esses cursos são específicos para a formação de docentes que desejam atuar como tutores no âmbito da EJUD2, portanto o tutor possui subsídios teóricos e práticos para o exercício da tutoria e seu trabalho foi considerado excelente, o que contribui grandemente para a qualidade dos cursos promovidos pela EJUD2, em especial do curso “Introdução a Temas Socioambientais”.

Considerações Finais

Com as análises aqui realizadas foi possível compreender a importância, nos cursos colaborativos, do papel do tutor. Para que se estabeleça uma interação mais efetiva, é preciso prezar pela utilização de uma linguagem mais dialógica. Segundo Freitas, Miskulin e Piva Jr. (2009), personalizar o processo narrativo em EaD auxilia significativamente a aprendizagem dos estudantes. Assim, para que essa interação aconteça de forma satisfatória em favor da qualidade em EaD, é necessário também traçar o perfil dos estudantes, assim como suas necessidades e estilos de aprendizagem. Com isso, a qualidade em EaD perpassa pelo planejamento dos processos de ensino e aprendizagem direcionados a um determinado público que precisa ser conhecido e analisado a partir da ótica do tutor.

Refletindo especificamente sobre o papel do tutor, pôde-se entender ainda que é possível que esse profissional seja o mesmo do ensino presencial. Na verdade, essa realidade é comum entre os profissionais da educação. Contudo, isso não garante a qualidade do processo de ensino e aprendizagem, pois cada modalidade possui características diferentes. Portanto, o docente que trabalha com a educação presencial e deseja atuar na modalidade a distância necessita de formação para adquirir e/ou desenvolver competências específicas para trabalhar com as ferramentas e a plataforma *online*. Neste viés, a EJUD2 oferece anualmente

cursos para formação dos seus tutores. Outro fator que foi considerado como positivo é que os tutores da EJUD2 são especialistas na matéria em que irão atuar, fato confirmado pela avaliação dos estudantes que julgaram excelente a atuação do tutor.

Acredita-se, então, que esta pesquisa foi de extrema relevância para a valorização da EaD em espaços laborais, a fim de auxiliar a delinear um novo paradigma de qualidade da modalidade, em especial, quanto ao papel desempenhado pelo tutor. Os levantamentos documentais, tanto dos órgãos superiores do judiciário, quanto os referenciais do MEC e da própria EJUD2, revelaram-se importantes para o fomento dessas discussões. No entanto, é inevitável apontar a necessidade do aprofundamento de futuras pesquisas desta natureza com a utilização de uma amostra maior de investigação, com o objetivo de alcançar resultados generalizáveis nas demais escolas judiciais e da magistratura e quiçá de outras escolas de formação em ambientes laborais.

Observou-se ainda que, independente da modalidade, a distância ou presencial, as tecnologias digitais de informação e comunicação têm feito parte cada vez mais dos processos de ensino e aprendizagem, portanto, uma possibilidade importante de ser investigada futuramente é a utilização de cursos híbridos na formação inicial e continuada nos espaços laborais.

Por fim, salienta-se que a educação e, principalmente a EaD, está atualmente percorrendo um longo caminho de avanços, percurso esse que se mostra mutável, devido às características da sociedade contemporânea e da cibercultura, tanto na questão da utilização de ferramentas, quanto nas metodologias a serem empregadas. É importante que sejam realizadas novas pesquisas, pois a cada nova descoberta, abre-se caminho para novas reflexões e construção de novos conhecimentos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: MEC/SEED, 2007. Disponível em: <https://goo.gl/7uhsMr>. Acesso em: 18 jul. 2019.

CABANAS, M. I. C; VILARINHO, L. R. G. Educação a distância: tutor, professor ou tutor-professor? *In*: ENCONTRO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, 5., 2007, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo, 2007. p. 1-18. Disponível em: <https://goo.gl/JZT9fc>. Acesso em: 18 jul. 2019.

CENSO EAD.BR. **Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2017**. ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância. Trad. Maria Thereza Moss de Abreu. Curitiba: InterSaberes, 2018. Disponível em:

http://abed.org.br/arquivos/CENSO_EAD_BR_2018_digital_completo.pdf. Acesso em: 18 jul. 2019.

EJUD2. Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - Ambiente Virtual de Aprendizagem – Moodle. **EJUD2 online**. 2018. Disponível em: <http://ead.trtsp.jus.br:8088/moodle2/login/index.php>. Acesso em: 12 jul. 2019.

FREITAS, R. L.; MISKULIN, R. G. S.; PIVA JR, D. Linguagem Dialógica Instrucional: a (re)construção da linguagem para cursos online. *In*: CIAED - CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 15., 2009, Fortaleza. **Anais [...]**. Fortaleza, CE, 2009. Disponível em: <https://goo.gl/WrXLXg>. Acesso em: 01 jun. 2019.

GAGNÉ, R. **The conditions of learning**. Nova York: Holt, Rinehart and Winston, 1985.
MASON, B.; BRUNING, R. **Providing Feedback in Computer-based Instruction: What the Research tells us**, 2003. Disponível em: <https://goo.gl/sPbnVD>. Acesso em: 29 jun. 2019.

MATTAR, J. **Tutoria e interação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

PALLOF, R. M.; PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

SCHLOSSER, R. L. A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância. **Colabor@ – Revista Digital da CVA – RICESU**, v. 6, n. 22, fev. 2010.

SKINNER, B. F. Teaching thinking. *In*: SKINNER, B. F. **The technology of teaching**. New York: Meredith Corporation, 1968.

Como referenciar este artigo

ALVES, J. M.; TERÇARIOL, A. A. de L.; IKESHOJI, E. A. B. A tutoria na Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (EJUD2): percepções de um tutor. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 15, n. 4, p. 1769-1785, out./dez. 2020. e-ISSN: 1982-5587. DOI: <https://doi.org/10.21723/riaee.v15i4.12760>

Submetido em: 20/07/2019

Revisões requeridas em: 24/02/2020

Aprovado em: 20/04/2020

Publicado em: 30/08/2020

