

**FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC FLORIANÓPOLIS
PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

CAMILA ZANELLA LÜCKMANN

**AS CONTRIBUIÇÕES DA ORIENTAÇÃO PEDAGÓGICA NA
QUALIFICAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM NA
EAD
(Projeto de Pesquisa)**

**FLORIANÓPOLIS
2009**

CAMILA ZANELLA LÜCKMANN

**AS CONTRIBUIÇÕES DA ORIENTAÇÃO PEDAGÓGICA NA
QUALIFICAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM NA
EAD
(Projeto de Pesquisa)**

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação apresentado à banca examinadora da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Educação a Distância.

Orientadora: Prof^a. MSc. Lidiane Goedert

**FLORIANÓPOLIS
2009**

CAMILA ZANELLA LÜCKMANN

**AS CONTRIBUIÇÕES DA ORIENTAÇÃO PEDAGÓGICA NA
QUALIFICAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM NA
EAD
(Projeto de Pesquisa)**

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação apresentado à banca examinadora da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Educação a Distância.

Aprovado em ____ de _____ de 2009.

BANCA EXAMINADORA

**Prof^ª. MSc. Lidiane Goedert - Orientadora
Faculdade Senac Florianópolis**

**Prof^ª MSc. Patrícia França Alborghetti - Examinadora
Faculdade SENAC Florianópolis**

**Ana Paula Netto Carneiro - Representante Institucional
Centro de Educação a Distância – SENAC/SC**

AGRADECIMENTOS

Ao **Deus Pai e Mãe** pelo dom da vida.

Ao **Jorge Eduardo Boligon Birck**, meu namorado, pela companhia agradável, pelo apoio incondicional, pela paciência constante, pelo amor devotado e por encher minha vida de sentido.

Ao **Instituto de Estudos Avançados**, pela co-participação no financiamento deste curso, pelo apoio constante, e especialmente por oportunizar meu crescimento profissional e pessoal.

À **Dra.Rita de Cássia Menegaz Guarezi**, diretora superintendente do IEA, pelo seu carinho, sua dedicação à EaD, e especialmente pela sua constante aposta nas minhas potencialidades, proporcionando novos desafios profissionais.

À tutora **MSc. Lidiane Goedert**, minha orientadora, pelo despojamento em compartilhar seus conhecimentos, pela paciência ao apresentar suas posições e principalmente pela ajuda na realização deste trabalho.

À **Profa. MSc. Patrícia França Alborghetti**, pela disposição em avaliar, apresentar suas posições e contribuir com este trabalho.

Aos **colegas** de curso que, através da troca de conhecimento, contribuíram com o amadurecimento das reflexões e aquisição do conhecimento.

À todos os tutores do **SENAC/Florianópolis** por serem bons guias no caminho em busca do conhecimento.

Obrigada a **todos e todas** que em algum momento fizeram parte da minha formação profissional continuada e pessoal.

"Eu sou um intelectual que não tem medo de ser amoroso, eu amo as gentes e amo o mundo. E é porque amo as pessoas e amo o mundo, que eu brigo para que a justiça social se implante antes da caridade".

Paulo Freire

RESUMO

Este projeto de pesquisa tem como objetivo analisar as contribuições do serviço de orientação pedagógica, oferecido pelo Instituto de Estudos Avançados (IEA) aos tutores do SEBRAE, com relação à linguagem e comunicação utilizadas por estes agentes com os alunos tendo em vista a qualificação do processo de ensino-aprendizagem. O estudo será estruturado por meio de pesquisa bibliográfica a partir de autores renomados na área de Educação a Distância; documental, por meio de documentos internos do IEA e SEBRAE e aplicação de questionário aos tutores com perguntas abertas e fechadas, tendo como finalidade o conhecimento da avaliação do tutores em relação ao serviço de orientação pedagógica.

Palavras-chave: Orientação Pedagógica, Linguagem e Comunicação, Educação a Distância.

ABSTRACT

The project's goal is to analyze the contributions of service pedagogical orientation, offered by IEA to the tutors of SEBRAE, concerning language and communication used between tutors and students in view of the qualification of the education-learning's process. The study will be structuralized by bibliographical research from famous authors in distance education; documentary, by internal documents of IEA and SEBRAE and application of questionnaire to the tutors with open and closed questions, taking as purpose the evaluation's knowledge of them in relation to the service pedagogical orientation..

Palavras-chave: pedagogical orientation, language and communication, distance education.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Apresentação do Tema	9
1.2 Contextualização do Problema.....	11
1.2.1 Instituto de Estudos Avançados – IEA	11
1.2. 2 SEBRAE Nacional	14
1.3 Questões de Pesquisa	17
1.4 Justificativa	17
2 OBJETIVOS	18
2.1 Objetivo Geral	18
2.2 Objetivos Específicos.....	18
3 REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO	19
3.1 Educação a Distância hoje	19
3.2 Procedimentos Metodológicos	21
4 CRONOGRAMA.....	23
5 REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação do Tema

O interesse pela temática surgiu a partir do trabalho formal com Educação a Distância (EaD), realizado há três anos no Instituto de Estudos Avançados (IEA). A maior experiência adquirida em EaD, pela autora deste projeto, foi a partir da função de monitora do Iniciando um Pequeno Grande Negócio (IPGN), um curso de grande escala oferecido pelo SEBRAE Nacional, exercido durante dois anos.

Inicialmente, para o atendimento dos alunos no curso IPGN, o SEBRAE contava apenas com uma equipe de tutores e o suporte técnico oferecido pelo IEA. A partir de observações, análise de resultados, relatórios e principalmente pela equipe gerencial do IEA, formada por pedagogas, percebeu-se a necessidade de propor ao SEBRAE mais um agente de acompanhamento, o monitor. Com a adesão da proposta por parte da instituição contratante, o curso IPGN passou a contar com mais este agente.

Segundo o documento interno “Os agentes do SIGA¹ e suas atribuições”, elaborado pelo SEBRAE em conjunto com o IEA, o papel da monitoria em suma é de ambientar e orientar aos alunos e demais agentes no uso do ambiente virtual, bem como, dirimir dúvidas administrativas e metodológicas. Não cabe ao monitor responder dúvidas relacionadas ao conteúdo, pois este papel é exclusivo do tutor. Ao monitor cabe:

- Conhecer a estrutura do curso para orientar o aluno com segurança;
- Estabelecer elos de comunicação entre alunos, tutores, colegas e coordenação;
- Assessorar o aluno por meio de ferramentas síncronas e assíncronas;
- Orientar o aluno quanto as características de EaD e quanto aos direitos, deveres e atitudes a serem adotados, de acordo com o manual do aluno;
- Acompanhar e incentivar o desenvolvimento educacional dos alunos;
- Verificar acessos diariamente;
- Motivar a participação do aluno que se ausenta durante muitos dias;
- Ter empatia, ou seja, ter capacidade de se colocar no lugar do outro;
- Sanar dúvidas e questionamentos relacionados as diversas ferramentas de comunicação;

¹ SIGA: Sistema de Gestão e Acompanhamento.

- Administrar e repassar dados coletados por meio de relatório de acompanhamento, acessos, pesquisa de opinião, notas, e/ou outras necessidades do curso, para os coordenadores e/ou responsáveis pela execução do projeto;
- Administrar e controlar a evasão por meio de relatórios para os envolvidos na execução do curso;
- Administrar e relatar problemas no uso das ferramentas tecnológicas.

Percebeu-se um avanço nos resultados do curso a partir do ingresso da monitoria, principalmente no que se refere à usabilidade do sistema e conclusão do curso, tendo em vista que os monitores trabalham de forma pró-ativa. No entanto, a equipe gerencial do IEA, percebendo a necessidade de qualificar mais o serviço, propôs a inserção de mais um agente de trabalho, o Orientador Pedagógico.

Diante da adesão de mais este serviço por parte do SEBRAE, o IEA compôs a equipe de Orientação Pedagógica, com quatro pedagogas, especialistas em EaD, que atuam de forma integrada no acompanhamento dos tutores do curso IPGN. Este serviço concentra todo o acompanhamento dos tutores e dos cursos pela internet em uma equipe, facilitando ao SEBRAE o controle e a obtenção rápida de informações referentes ao desempenho dos tutores e das suas turmas, além de garantir coesão nas orientações e controle dos processos da tutoria.

Ainda segundo o documento interno, “Os agentes do SIGA e suas atribuições”, o serviço de orientação pedagógica tem como objetivo:

- Orientar, acompanhar e avaliar o trabalho dos tutores dos cursos pela Internet do SEBRAE Nacional.
- Favorecer a capacitação continuada por meio de propostas de estudos, leituras complementares e o projeto de Boas Práticas da Tutoria SEBRAE, iniciado com os tutores do IPGN.
- Facilitar a gestão dos cursos por Internet, uma vez que concentrará em uma mesma instituição o acompanhamento dos alunos e dos agentes diretos e indiretos envolvidos nos cursos pela Internet do SEBRAE.

Assim, o objetivo geral desta pesquisa é analisar as contribuições do serviço de orientação pedagógica, oferecido pelo IEA aos tutores do SEBRAE, com relação à linguagem e comunicação utilizadas por eles, tendo em vista a qualificação do processo de ensino-aprendizagem.

Como objetivos específicos destacam-se:

- Comparar as mudanças ocorridas na linguagem e comunicação dos tutores com os alunos, antes e depois de implantado o serviço de orientação pedagógica na instituição;
- Conhecer a opinião dos tutores com relação à inserção do serviço de Orientação Pedagógica;
- Identificar as ações realizadas pela Orientação Pedagógica no que se refere à formação permanente dos tutores.
- Propor ações que visem à qualificação do serviço de Orientação Pedagógica, bem como a integração cada vez maior entre estes agentes e os tutores.

1.2 Contextualização do Problema

1.2.1 Instituto de Estudos Avançados – IEA²

O Instituto de Estudos Avançados – IEA é um centro de soluções na área de Educação a Distância. Desenvolve projetos em parceria com instituições do Brasil e do exterior, promovendo programas de formação, produtos didáticos para *e-learning*, consultorias e soluções nas áreas em que atua.

O IEA tem como missão oferecer aos seus clientes possibilidades de acesso à formação e informação, por meio do uso intensivo de tecnologias de comunicação. Desta forma, oferece soluções personalizadas que garantem o desenvolvimento de competências, direcionadas a atender as necessidades e os interesses dos profissionais em suas áreas de atuação.

Fundado em 31 de julho de 1996, situado no Parque Tecnológico Alfa, bairro João Paulo na cidade de Florianópolis – SC, o IEA vem desde então promovendo soluções educacionais que contemplam diferentes metodologias de ensino-aprendizagem, atendendo as necessidades de cada cliente com customização total de seus ambientes de interação e recursos.

A garantia da aprendizagem ao final de cada etapa de estudo é fator fundamental. Para isso, os processos educacionais não se restringem apenas à transmissão de informações, mas sim busca a construção individual e coletiva do conhecimento por meio de conteúdos atualizados; atividades práticas; estratégias variadas de avaliação; diversos recursos didáticos e um sistema de acompanhamento permanente ao estudante.

² As informações deste item, relativas ao IEA, foram obtidas no site da instituição: www.iea.org.br

Entre os benefícios gerados pela Educação a Distância oferecida pela Instituição, pode-se citar:

- Equipe de especialistas em educação a distância.
- Capacitação sob demanda: conteúdo elaborado por especialistas em diferentes áreas.
- Acompanhamento permanente aos estudantes: tutoria, sistemas de controle de “presença”, avaliação e certificação.
- Aprendizagem tão eficaz quanto no método presencial (pesquisa de controle de qualidade).
- Material didático, *on-line* e para impressão, personalizado ao perfil dos participantes.
- Redução dos custos de logística.
- Biblioteca permanente, com atualização dos cursos.
- Capacitação de larga escala - mais de 15.000 alunos simultâneos em local e horário gerenciados pelo próprio aluno (7 dias por semana, 24 horas por dia).
- *E-commerce* – ambiente on-line para inscrição, pagamento e relatórios.
- Pesquisa de controle de qualidade em todos os projetos.
- Plataforma Classe 21: amigável com todas as ferramentas para facilitar a operação do curso a distância e apoiar cursos presenciais.

No que se refere aos resultados em Educação a Distância o IEA tem:

- Mais de 700 mil pessoas capacitadas no Brasil e exterior;
- Ganhador do Prêmio Nacional em EaD - ABED/Embratel;
- Publicação de artigos acadêmicos nos principais Congressos de Educação a Distância Nacionais e Internacionais;
- Autoria dos Livros: Viagem ao Mundo do Empreendedorismo e Manual do Moderador;
- Concepção e gerenciamento do maior curso à distância, via Internet, da América Latina, o IPGN, que será objeto do estudo deste trabalho (mais de 200.000 participantes em 4 anos);
- Concepção e gerenciamento do inovador Programa de Auto-Atendimento Negócio Certo, para empreendedores, que abrange todos os municípios dos estados de Santa Catarina, Rondônia, Sergipe e agora em vias de nacionalização;
- Desde 1996 com mais de 100 clientes no Brasil e exterior;
- Parceiros estratégicos na Alemanha, Espanha, EUA e Mercosul.

O IEA conta com uma equipe multidisciplinar de especialistas que atuam de forma integrada com seus clientes e professores em diversas áreas do conhecimento.

O corpo técnico do IEA é formado por doutores, mestres e especialistas em:

- Pedagogia, Mídia e Conhecimento - Ensino a Distância;
- Ciência da Computação e Tecnologia da Informação;
- Economia e Administração;
- Comunicação e Marketing;
- Design e Ilustração;
- Empreendedorismo e Planejamento Estratégico;
- Mais de 200 consultores associados em diversas áreas.

Esse conjunto de especializações permite ao IEA o atendimento a clientes em qualquer área específica, desenvolvendo e executando projetos com excelência em processos de disseminação de formação e informação com foco empresarial.

O IEA é uma instituição premiada pela sua excelência e qualidade nos serviços e produtos. A equipe profissional constantemente participa de seminários e congressos com artigos e cases. Alguns deles foram reconhecidos nacionalmente e receberam premiação:

Prêmio Top de Marketing ADVB/SC: Reconhecido como a maior premiação do Marketing Catarinense. O SEBRAE/SC foi reconhecido no ano de 2007, com o projeto Negócio Certo, desenvolvido e operacionalizado pelo IEA.

Prêmio "Coroadado pelo Buscaki": O site do IEA foi eleito um dos melhores do Brasil na categoria Ciência e Tecnologia / Institutos.

Prêmio E-learning Brasil 2006: É concedido anualmente às instituições que desenvolveram projetos que se tornaram referência nacional em EaD. O IEA foi reconhecido no ano de 2006, com o projeto Negócio Certo, na área de educação para o empreendedorismo.

Prêmio Abed Embratel de Excelência em Educação à Distância: A Associação Brasileira de Educação a Distância, em parceria com a empresa de telefonia Embratel, premia regularmente os melhores projetos de EaD nacionais. O IEA conquistou este reconhecimento em 2004, com o projeto Iniciando um Pequeno Grande Negócio.

Prêmio Empresa Cidadã: O IEA conquistou o título de Empresa Cidadã da Associação de Dirigente de Vendas e Marketing do Brasil na categoria de preservação ambiental. O case vencedor foi “Projeto de Educação Ambiental do IEA”, constituído de três ações: Projeto Experimenta, Curso Ecoempreendedorismo e Livro Missão Possível – um mundo feito de resíduos.

1.2.2 SEBRAE Nacional³

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) é uma entidade privada sem fins lucrativos que tem como missão promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno porte. A instituição foi criada em 1972, como resultado de iniciativas pioneiras que tinham como foco estimular o empreendedorismo no país.

Os micro e pequenos negócios são essenciais para o desenvolvimento do Brasil, e é necessário que atuem em um ambiente institucional que estimule a criação de empresas formais, competitivas e sustentáveis. O SEBRAE atua fortemente na busca desse ambiente, pois acredita que o desenvolvimento do país passa necessariamente pela geração de emprego e renda por meio do empreendedorismo.

No Brasil, de acordo com o IBGE, existem 14,8 milhões de micro e pequenas – 4,5 milhões formais e 10,3 milhões informais – que respondem por 28,7 milhões de empregos e por 99,23% dos negócios do país. O trabalho do SEBRAE nesse segmento transforma a vida das pessoas e auxilia o desenvolvimento sustentável de diversas comunidades, de forma comprometida com a construção de um país melhor e de uma sociedade mais justa e equilibrada.

Para garantir um atendimento de ponta às micro e pequenas empresas, o SEBRAE aposta na atuação em todo o território nacional. Além da sede nacional, em Brasília, a instituição conta com escritórios nas 27 unidades da Federação, com um total de 788 pontos de atendimento, 336 próprios e 452 via parceiros. Essa capilaridade permite que a instituição atue com foco nas peculiaridades, necessidades e diferenças regionais, e contribua para a melhoria de vida de comunidades localizadas de norte a sul do país.

O SEBRAE Nacional é responsável pelo direcionamento estratégico do sistema, definindo diretrizes e prioridades de atuação. As unidades estaduais desenvolvem suas ações e projetos de acordo com a realidade regional e as diretrizes nacionais. Essa sinergia permite uma gestão eficiente e comprometida com resultados, o que faz do SEBRAE uma instituição atuante em todo o país.

O SEBRAE trabalha há 35 anos para possibilitar a competitividade e a sustentabilidade dos micro e pequenos negócios do país. A ferramenta básica nesse desafio é a informação, fundamental para o crescimento das empresas. Todas as ações, projetos, produtos

³ As informações contidas neste item, relativas ao SEBRAE, foram obtidas no site: www.SEBRAE.com.br

e serviços da instituição têm em consideração que apenas a cultura do aprendizado e do uso do conhecimento pode garantir uma gestão competitiva, eficiente e moderna.

Para repassar continuamente informação de qualidade, o SEBRAE utiliza diversos produtos como cursos, consultorias, treinamentos, palestras, seminários, eventos e publicações, entre outros. A criação e o desenvolvimento de novos canais e formatos de comunicação que aperfeiçoem a disseminação do conhecimento são uma prioridade estratégica. Integrados a métodos convencionais e novas tecnologias, criam uma teia de conhecimento acessível para as micro e pequenas empresas.

Segundo o documento “Os agentes do SIGA⁴ e suas atribuições”, a partir de 2000, a concepção educacional do SEBRAE passa a considerar o indivíduo em todas as suas dimensões. O foco principal torna-se o aprendiz empreendedor em seus múltiplos aspectos: cognitivo, de habilidade e atitudinal. Esta nova visão educacional se fundamenta na abordagem dos quatro pilares defendidos pela UNESCO para a Educação do Século XXI: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser, publicadas por Jacques Delors (2000).

A nova visão educacional do SEBRAE gera um documento que foi denominado “Referenciais Educacionais do SEBRAE”, redigido pela consultora educacional da Instituição, Maria Lúcia Scarpini Wickert, no ano de 2006. Neste documento, a interpretação dos quatro pilares para a educação e seu desenvolvimento, está pautada nos princípios das teorias de aprendizagem Cognitivista, Humanista e Sociocrítica.

Da teoria cognitivista, foram retirados princípios que fornecem orientações sobre o funcionamento da mente, as formas utilizadas pelo ser humano para aprender, e demonstrar essa aprendizagem, de maneira a modificar e aperfeiçoar seus processos cognitivos. Os principais representantes desta teoria são: Piaget (1979), Bruner (1960), Ausubel (1962), Vygotsky (1926) e Gardner(1995).

Da teoria humanista (ROGERS, 1959; GUILFORD, 1978; MASLOW, 1969) são observados os princípios que tornam a aprendizagem significativa e que permitem ao indivíduo aprofundar seu processo de autoconhecimento e, assim, conviver de forma mais harmônica consigo mesmo e com os diferentes grupos. Mediante princípios dessa concepção, o indivíduo é estimulado a desenvolver seu potencial criativo, ampliando as chances de alcançar êxito em seus empreendimentos

⁴ SIGA: Sistema de Gestão e Acompanhamento.

A teoria sociocrítica, a qual apresenta como estudiosos Makarengo (1965) e Paulo Freire (1970), mostra-nos que a educação é um processo social, político e econômico global, fundado em valores sociais. Conseqüentemente, os conteúdos dos cursos devem ser contextualizados, garantindo como resultado um processo transformador, não só no âmbito da pessoa, mas também da sociedade.

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

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

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

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

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

Os Referenciais Educacionais do SEBRAE propõem, também, reflexões e orientações para desenvolver estratégias que possibilitam a formação de pessoas capazes de enfrentar problemas, criar e definir soluções e buscar alternativas. Destacam a necessidade de propiciar

aos alunos a construção de um conjunto de conhecimentos, ao lado de habilidades e competências que lhes permitam aprender a aprender e buscar novas informações.

Assim, todas as soluções educacionais do SEBRAE, independente da tecnologia e metodologia utilizadas, são elaboradas de forma a observar os princípios dos “Referenciais Educacionais do SEBRAE”.

1.3 Questões de Pesquisa

1. A orientação pedagógica tem impacto na qualidade do acompanhamento do curso a distância?
2. Ocorreu alteração em relação à linguagem e comunicação dos tutores com os alunos, após a implementação do serviço de orientação pedagógica no curso IPGN?
3. Qual a opinião dos tutores em relação ao serviço de orientação pedagógica?

1.4 Justificativa

Com a difusão da Educação a Distância, a grande preocupação tanto dos profissionais que atuam nesta área quanto dos alunos é qualidade do processo de ensino-aprendizagem.

Este trabalho pretende identificar o impacto da orientação pedagógica aos tutores no processo de acompanhamento dos alunos no curso à distância, utilizando como objeto de pesquisa o serviço oferecido pelo Instituto de Estudos Avançados.

Vale ressaltar que a sistematização e o respaldo científico a uma prática realizada dentro de uma instituição são de suma importância, não apenas para a (re)construção do conhecimento formal, mas principalmente para a instituição que apresenta sua prática pautada na teoria, legitimando sua ação educacional diante dos fornecedores, clientes, parceiros e a sociedade.

A avaliação faz parte de qualquer processo de trabalho e é fundamental para o sucesso do mesmo. Avaliar a ação quando do seu término é importante, mas cabe ressaltar que muito mais efetivo é que a avaliação aconteça durante a realização do projeto. Somente desta forma, é possível implementar novas soluções, corrigir atitudes, mudar a direção, buscar novos caminhos a fim de garantir o sucesso e a qualidade do projeto. Como o serviço de orientação pedagógica está em andamento, é imprescindível que seja avaliado não apenas quantitativa, mas qualitativamente, a fim de garantir a qualidade efetiva do processo de ensino-aprendizagem nos cursos oferecidos pela Instituição.

Este projeto é importante academicamente, pois é neste âmbito que o pesquisador adquire conhecimento teórico. No entanto, é na prática, no cotidiano de seu trabalho, que ele vai comprovar e aplicar o conhecimento construído teoricamente. Portanto, quanto mais proximidade houver entre academia e aplicação prática do conhecimento, mais serão produzidos resultados confiáveis. Neste caso, a pesquisa será realizada dentro da empresa onde a proponente trabalha, possibilitando este movimento constante entre teoria e prática.

No que tange à sociedade, esta pesquisa tem relevância, pois uma formação adequada dos professores e tutores que trabalham na modalidade à distância, garante que todo o processo de ensino-aprendizagem seja mais qualificado, conseqüentemente os alunos que obtiverem sua formação profissional nesta modalidade, estarão tão preparados para competir no mercado de trabalho quanto àqueles que obtiveram a formação profissional de modo presencial.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar as contribuições do serviço de orientação pedagógica, oferecido pelo IEA aos tutores do SEBRAE, com relação à linguagem e comunicação utilizadas pelos tutores, tendo em vista a qualificação do processo de ensino-aprendizagem.

2.2 Objetivos Específicos

- Comparar as mudanças ocorridas na linguagem e comunicação dos tutores com os alunos, antes e depois de implantado o serviço de orientação pedagógica na instituição;
- Conhecer a opinião dos tutores com relação à inserção do serviço de Orientação Pedagógica;
- Identificar as ações realizadas pela Orientação Pedagógica no que se refere à formação permanente dos tutores.
- Propor ações que visem à qualificação do serviço de Orientação Pedagógica, bem como a integração cada vez maior entre estes agentes e os tutores.

3 REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO

3.1 Educação a Distância hoje

Segundo Marcos Formiga (colocar o ANO e incluir nas referências), em seu texto, Panorama Nacional e Internacional de Educação Aberta e a Distância, educação a distância possui uma longa história, que iniciou em meados do século XIX, na Europa, cuja forma de contato entre professor e aluno era via correspondência. A partir dos anos 60 do século XX, a difusão da tecnologia contribuiu fortemente para a expansão e inserção novos elementos na educação a distancia que potencializaram especialmente a interação e interatividade entre professor e aluno.

Hoje, esta modalidade de ensino conquista cada vez mais espaço, haja vista, o aumento significativo da oferta de cursos de graduação e pós-graduação por instituições de ensino públicas e privadas. Outro aspecto que pode ser observado são os recursos tecnológicos que, mais frequentemente, são empregados na potencialização do ensino, principalmente na modalidade a distância. No entanto, um elemento que sempre é posto à prova quando se fala em Educação a Distância é a qualidade.

Diversos autores tratam da qualidade na educação, e percebe-se a dificuldade em definir o que realmente isso significa, devido a ambigüidade de conceitos. Segundo Marchesi (2003), não é simples definir qualidade na educação, pois existem as ideologias, concepções e expectativas dos diferentes grupos sociais (professores, alunos, pais) que nem sempre concordam sobre o melhor funcionamento de um nível de formação.

Guarezi (2004, p.117) ressalta que:

o significado de qualidade em educação aparece carregado de força emotiva e de valores postos na sociedade. Assim, pode-se dizer que a força e a riqueza do significado de “qualidade na educação” origina-se exatamente de sua ambigüidade, porque refletem o “algo mais” que é necessário construir socialmente como todo objeto de construção cultural.

Diante disso, percebe-se que qualidade e educação acontecem num processo construído coletiva e culturalmente. No entanto, ainda segundo a autora supracitada, é perceptível que a qualidade no âmbito da educação está vinculada à quantidade de alunos que ingressam e que concluem determinado curso.

Parafraseando a autora, é importante entender que a qualidade educacional vai além de números, a “educação para todos não é garantia de qualidade para todos” (GUAREZI, 2004 p.128). As instituições educacionais, sejam presencial, semi-presencial ou à distância têm como desafio, mostrar resultados de aprendizagem, dos processos e das práticas educacionais

para a sociedade que exige qualidade. Esta qualidade estará refletida no desenvolvimento social, nos avanços tecnológicos, na modernização e na qualidade de vida da população.

Em se tratando de EaD, o Ministério da Educação⁵(2003) estabeleceu referenciais de qualidade para esta modalidade de ensino. Tais referenciais não têm força de lei, mas servem para orientar as instituições e especialistas que forem analisar projetos de curso à distância. São 10 os itens básicos que devem ser levados em consideração, a saber, compromisso dos gestores; desenho do projeto; equipe profissional multidisciplinar; comunicação/interação entre os agentes; recursos educacionais; infra-estrutura de apoio; avaliação contínua e abrangente; convênios e parcerias; transparência nas informações; sustentabilidade financeira.

Cabe ressaltar que estes referenciais não se esgotam em si mesmos, cada instituição poderá incluir novos elementos ou itens, conforme sua realidade.

Outro aspecto fundamental na EaD é a interação e interatividade, que pode ser observada principalmente por meio da linguagem e comunicação utilizada entre os agentes de acompanhamento. Distinguir interação e interatividade é o primeiro passo para entender o significado dessas expressões tão utilizadas nesta modalidade de ensino.

Segundo Silva (2003), o termo interatividade surgiu na década de 70, como forma de crítica ao modelo unilateral de comunicação realizado pelas mídias de massa. Nos anos 80 ganhou força com a chegada do computador que permitia a utilização de várias janelas em rede, possibilitando ao usuário o acesso a um universo de informações e conteúdos.

Silva (2003, p. 5) afirma que “interatividade é um conceito de comunicação e não de informática. Pode ser empregado para significar a comunicação entre interlocutores humanos, entre humanos e máquinas e entre usuário e serviço.”.

Para Gosciola (2003, p. 87) interatividade é “um recurso de troca ou de comunicação de conhecimento, de idéia, de expressão artística, de sentimento”.

Beloni (1999) define interação como ação recíproca entre pelo menos dois interlocutores. Já interatividade é a potencialidade técnica oferecida por determinado meio tecnológico e a atividade humana de agir sobre o meio, e de receber em troca um retorno.

Em consonância com os autores, pode-se afirmar que interatividade é o recurso que possibilita a interação. E, assim como na educação presencial, o papel do professor é garantir que, por meio da interação e interatividade o aluno seja sujeito da construção de seu conhecimento e não mais um mero expectador e/ou receptor de informações e conhecimento.

⁵ Referencias de Qualidade para EaD. Disponível em:
< <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>> . Acesso em: 14 abr.2009

Diante do exposto, vale ressaltar que tanto qualidade quanto linguagem e comunicação em EaD são elementos amplamente estudados e discutidos por diversos autores. No entanto, não se esgotam, estão sempre em evidência e precisam constantemente de novos olhares. A eficiência, eficácia e efetividade do processo de ensino-aprendizagem dependem destes elementos.

3.2 Procedimentos Metodológicos

Segundo Demo (2006) a pesquisa pode ser definida como uma atividade processual de investigação diante do desconhecido e dos limites que a natureza e a sociedade nos impõem. Já Goldenberg (2005) define pesquisa como um trabalho de produção de conhecimento sistemático, não meramente repetitivo, mas produtivo, que faz avançar a área de conhecimento à qual se dedica.

A autora supracitada resalta ainda que uma pesquisa necessita o cumprimento de três requisitos básico, a saber: a existência de uma pergunta que se deseja responder; a elaboração de um conjunto de passos que permitam chegar à resposta; e a indicação do grau de confiabilidade na resposta obtida.

Este projeto de pesquisa visa atender os critérios necessários para que os resultados obtidos sejam confiáveis e contribuam com a construção do conhecimento científico bem como com a consolidação do trabalho realizado na instituição.

Para atingir os objetivos será realizada uma breve contextualização das Instituições SEBRAE e IEA, a partir de pesquisa documental interna disponibilizada pelas Instituições supracitadas. Outro aspecto ressaltado será a forma como é trabalhada a Educação a Distância nestas Instituições.

Com a finalidade de construir um referencial teórico, será realizada pesquisa bibliográfica em livros, artigos e diversos materiais pertinentes que tragam novos conhecimentos em relação à EaD, principalmente no que se refere à linguagem e comunicação, os agentes de acompanhamento do curso a distância e seus respectivos papéis.

Pesquisa bibliográfica na visão de Lakatos e Marconi (1996, p.66) tem como finalidade “colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi dito, escrito ou filmado sobre determinado assunto”.

Lima e Miotto afirmam que:

Trabalhar com a pesquisa bibliográfica significa realizar um movimento incansável de apreensão dos objetivos, de observância das etapas, de leitura, de questionamentos e de interlocução crítica com o material bibliográfico, e que isso exige vigilância epistemológica. (LIMA; MIOTO, 2007, p.1)

Nesse sentido, cabe ressaltar que esta pesquisa faz parte da vida acadêmica, dessa forma, ela não pode ser confundida com a revisão bibliográfica, pois a pesquisa exige compreensão crítica do material estudado e ampliação do conhecimento.

Para a construção do referencial teórico, serão consultados autores renomados em EaD, a saber, Maria Luiza Belloni, Pedro Demo, Cláudia Maria das Mercês Paes Ferreira Landim, Pierre Lévy, Edith Litwin, Marcos Silva, Fernando José de Almeida, Lina Morgado, entre outros.

Além da pesquisa bibliográfica, será utilizado a pesquisa documental, que segundo a ABNT:

Qualquer suporte que contenha informação registrada, formando uma unidade, que possa servir para consulta, estudo ou prova. Inclui impressos, manuscritos, registros audiovisuais e sonoros, imagens, sem modificações, independentemente do período decorrido desde a primeira publicação.(ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023, 2000).

A análise documental constitui uma técnica importante na pesquisa qualitativa, seja complementando informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema. (LUDKE e ANDRÉ, 1986). Neste sentido, será realizada análise de documentos internos do IEA e SEBRAE visando a complementação da pesquisa bibliográfica.

A partir da pesquisa documental, será detalhado o papel do Orientador Pedagógico estabelecido pelo SEBRAE e IEA, bem como suas ações na formação permanente dos tutores.

Considerando o ambiente virtual, LMS Classe 21, como o instrumento que possibilita a interatividade entre tutores e alunos do curso IPGN, e a partir dele o processo de ensino-aprendizagem acontece, será realizada uma análise do ambiente antes e depois da implantação do serviço de Orientação Pedagógica. Para isso, serão escolhidos aleatoriamente 2 tutores que acompanharam turmas em 2007 e 2008, um ano antes e o ano de implantação do serviço, e a partir do ambiente virtual serão analisadas as interações destes com os alunos. As ferramentas a serem analisadas são: chat, fórum, quadro de avisos e o e-mail.

Será enviado aos tutores via e-mail, um questionário com questões abertas e fechadas, solicitando uma avaliação referente ao serviço de orientação pedagógica. Este questionário

5 REFERÊNCIAS

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. Campinas, SP: Autores Associados, 1999.

CRUZ, Dulce Maria; Hans Peder Behling, **Comunicação e Linguagem na EAD**: um estudo das interações na UnisulVirtual. Disponível em: <www2.pucpr.br/reol/index.php/DIALOGO?dd1=2013&dd99=pdf>. Acesso em: 08 abr. 2009.

DEMO, Pedro. **Pesquisa: Princípio Científico e Educativo**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

FORMIGA, Marcos. Panorama Nacional e Internacional de Educação Aberta e a Distância. Rio de Janeiro: Curso de Especialização em EAD/SENAC Nacional, 2008.

GUAREZI, Rita de Cássia Menegaz. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. **Sistema de gestão pedagógica**: delineando processos e procedimentos para a qualidade em cursos e-learning. Florianópolis, 2004. 252 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

GOSCIOLA, V. **Roteiro para as novas mídias**: do game à TV interativa. São Paulo: SENAC São Paulo, 2003.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 9.ed. Rio de Janeiro: Record, 2005

IEA – **Instituto de Estudos Avançados**. Disponível em: <www.iea.org.br>. Acesso em: 02 mai. 2009

LAKATOS, Eva M. ; MARCONI, Marina de A. **Técnicas de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A . **Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARCHESI, Álvaro. **Qualidade do ensino em tempos de mudança**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

MEC – **Ministério da Educação**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 14 abr.2009

SEBRAE – **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas** - Disponível em: <www.SEBRAE.com.br>. Acesso em: 02 mai.2009

SILVA, M. (Org.). **Educação online**: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003.

WICKERT, Maria Lúcia Scarpini. **Referenciais Educacionais do SEBRAE**: versão 2006. Brasília: SEBRAE, 2006

FICHA CATALOGRÁFICA

LÜCKMANN, Camila Zanella. *As Contribuições da Orientação Pedagógica na Qualificação do Processo de Ensino-Aprendizagem na Ead* / Camila Zanella Lückmann – Florianópolis, 2009.

Monografia (Especialização em Educação a Distância) – Faculdade Senac de Florianópolis, 2009.

Bibliografia: f. 24.

1. Orientação Pedagógica.
2. Linguagem e comunicação.
3. Tutores