



ESPAÇO COLABORATIVO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

JORDANA MARIA RAMOS CARDOSO
ISADORA DE SOUZA BERNARDINI
JOÃO VITOR BARBOZA DE MENEZES
PATRICIA BATTISTI
BRUNO CÉSAR DE M. MOREIRA
JULIANA TATIANE VITAL

RESUMO

A proposta central deste artigo está na sistematização do espaço colaborativo como meio para o gerenciamento das atividades dos tutores presenciais, voltado para o suporte das atividades administrativas dos cursos de graduação em Administração e Administração Pública na modalidade a distância, ofertados pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Em relação aos procedimentos metodológicos a pesquisa classificou-se como descritiva, aplicada, estudo de caso, documental e bibliográfica. Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas com os envolvidos (tutores presenciais, coordenadores de pólo e supervisora). Observou-se que o espaço colaborativo constitui-se em um elemento facilitador das atividades de ordem administrativa, no sentido de melhoria na qualidade do feedback, bem como agilidade no tempo de resposta e, principalmente, pela facilidade de acesso as informações, tornando-as comuns a toda a equipe.

Palavras-chave: Espaço Colaborativo, Gestão, Tutor Presencial.

1 INTRODUÇÃO

A interação organizada entre pessoas que utilizam computadores ou redes de computadores como meio de comunicação, tem trazido contribuições para o desenvolvimento do pensamento reflexivo e habilidades de planejamento que são exigidas para suprir o vazio entre informação e desempenho de trabalho ou de conhecimento.

O espaço colaborativo de aprendizagem é um espaço de interação que sustenta a construção, inserção e troca de informações pelos participantes, visando a construção social do conhecimento. Mesmo com a finalidade voltada para o aprendizado, o espaço colaborativo pode ser utilizado sob um enfoque diferenciado, voltado para o gerenciamento de atividades.

Diante disso, este artigo tem como objetivo geral propor uma abordagem de espaço colaborativo voltada para o gerenciamento de atividades dos tutores presenciais dos cursos de Administração e de Administração Pública na modalidade à distância da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Hoje, a UFSC atua em quatro projetos voltados a Administração e a Administração Pública na modalidade a distância, são eles: Projeto Piloto I, Projeto Piloto II, Universidade Aberta do Brasil e Programa Nacional de Formação em Administração Pública. Os alunos estão distribuídos em diversas localidades do país, onde são agrupados em pólos de ensino, contando com a presença de um coordenador e de tutores presenciais.

Os tutores presenciais são responsáveis pelo atendimento aos alunos face-a-face em dias e horários estabelecidos, em que a agenda é definida de acordo com o levantamento de necessidades feito entre os estudantes e por determinação do coordenador do pólo. O trabalho do tutor é inspecionado por uma supervisora sediada na UFSC, que acompanha, via e-mail, sua desenvoltura nos pólos por meio de relatórios (atas) que são enviados ao final de cada encontro presencial.

Pode-se dizer que um dos problemas atuais do sistema está no gerenciamento destas atividades e da comunicação no sentido pólo-supervisão e supervisão-pólo, uma vez que os cursos de EaD, por serem intermediados por tecnologias, assumem configurações distintas, sendo imprescindível a estruturação e o funcionamento dos processos de trabalho. As pessoas, mesmo conhecendo e sabendo usar as novas tecnologias de comunicação, ainda não estão totalmente adaptados ao diálogo on-line, ou seja, ainda não adquiriram a chamada personalidade eletrônica.

Neste contexto, Rascão (2008) aborda que os problemas de gestão na era da informação estão ligados a necessidade de compreender a importância da informação como um ativo e também a forma de manuseá-la, sendo preciso, antes de tudo, obtê-la adequadamente, na forma correta, para a pessoa indicada, a um custo justo, no tempo oportuno, em lugar apropriado, a fim de se tomar decisões corretas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Educação a Distância (EaD)

Antigamente, as organizações preocupavam-se exclusivamente com recursos tangíveis e físicos e, na era industrial, a fonte de geração de riqueza estava associada à terra e ao trabalho. Hoje, dá-se ênfase aos recursos intangíveis, como a informação, o conhecimento e o capital intelectual. Este novo paradigma impõe um conceito inovador onde a informação passa a ocupar um lugar de destaque, cabendo à sociedade observar e administrar os desafios em prol do desenvolvimento (FETZNER; FREITAS, 2007).

É inserido neste contexto que surge a educação a distância (EaD), cuja idéia central é simples: basicamente alunos e professores estão em locais diferentes durante toda ou boa parte do tempo em que aprendem e ensinam. Por se encontrarem em lugares distintos dependem de algum tipo de tecnologia para transmitir informações e lhes proporcionar um meio para interagir (MOORE; KEARSLEY, 2007).

Simonson (*apud* BARBERÀ, 2006) vai ao encontro com essa definição, pois defende que a EaD pode ser definida como uma educação formal baseada em uma instituição em que o grupo de aprendizagem está separado e que se utilizam tecnologias das telecomunicações para conectar alunos, recursos e instrutores.

Tal definição é formada por quatro componentes:

- a) A educação a distância está baseada em uma instituição;
- b) A educação a distância é formal;
- c) Utilizam-se tecnologias de telecomunicações para oferecer a instrução; e
- d) Finalmente, a educação a distância implica alunos, recursos e instrutores.

Para Aretio (2002), a aprendizagem a distância se caracteriza pelo o que é importante para o estudante e suas necessidades, sendo que a preocupação está focada em quem aprende e não em quem ensina. Nesse contexto, o autor afirma que o docente atua mais como facilitador, orientado o estudante à aprendizagem. Além disso, a ênfase está na qualidade e na quantidade de aprendizagem, mais do que na estrutura institucional.

Os recursos educacionais utilizados nos projetos de educação a distância são essenciais no que diz respeito à consolidação do processo de ensino-aprendizagem. Os mesmos permitem aos alunos o acesso a todos os materiais disponibilizados pela instituição de ensino e, para essa, uma maneira de transmissão de conteúdos.

É preciso conhecer o suficiente a respeito das tecnologias para que seja possível formular perguntas inteligentes, fazer sugestões, saber quando algo está errado, bem como conhecer os limites de uma das tecnologias (MOORE; KEARSLEY, 2007).

Moore e Kearsley (2007) destacam algumas tecnologias importantes na educação a distância:

- a) impressa;
- b) áudio e vídeo;
- c) rádio e televisão;
- d) teleconferência; e
- e) aprendizado baseado em computador.

Logo, pode-se afirmar que as tecnologias de informação e comunicação (TIC's) foram as molas propulsoras da educação a distância. Elas possibilitam o processo de ensino-aprendizagem, desde que estejam baseadas em uma metodologia adequada para os cursos a distância.

O grande desafio das tecnologias on-line é dispor de todas as formas de mídias para que se obtenha o máximo de rendimento, no que diz respeito ao método empregado, bem como possibilitar que o processo de aprendizagem se torne mais dinâmico.

Com o surgimento da internet novas formas de propagar a informação e de se comunicar surgiram, o que proporcionou meios mais eficazes para comunicação via internet. Nunes (2007) aborda algumas dessas ferramentas criadas a partir da internet que auxiliam na EaD. As mesmas podem ser visualizadas no Quadro 1.

Exemplos	Descrições
Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	É a principal ferramenta utilizada, de livre acesso aos alunos, no qual contém muitas das ferramentas, tais como: <i>chat</i> , fórum, mural, <i>faq</i> , entre outros. Esse ambiente que fornece informações tanto do curso quanto das disciplinas. É nele que o estudante irá se nortear com seus estudos.
Correio Eletrônico	Método muito comum de interatividade. Troca de mensagens via internet onde é possível enviar e receber arquivos.
Chat	Permite a comunicação (troca de mensagem) de forma simultânea, podendo obter retorno mais rápido que por correio eletrônico.
Fórum	Utilizado para gerar debate diante de um tópico a ser indicado.
Lista de Discussão	Ferramenta semelhante ao fórum, porém o debate ocorre via <i>e-mail</i> , onde todos os usuários recebem a mensagem
Mural	Local onde apresenta informações relevantes ao curso, matéria, avisos, lembretes entre outros.
FAQ	<i>Frequent Ask Question</i> (Questões freqüentemente perguntadas). Neste local apresenta perguntas e respostas mais freqüentes, facilitando assim aos alunos e professores, obtendo economia de tempo e de trabalho.

Quadro 1 - Exemplos de ferramentas

Fonte: Nunes (2007).

O espaço colaborativo se utiliza de algumas das ferramentas dispostas no Quadro 1 com o intuito de atingir seus objetivos de aprendizagem.

2.2 Espaço colaborativo

Com uma abundância de novos espaços eletrônicos de interação e a explosão da educação a distância, há a tendência de que esses espaços eletrônicos sejam cada vez mais utilizados para facilitar a aprendizagem, tanto como suporte para distribuição de materiais didáticos quanto como complementos aos espaços presenciais de aprendizagem.

Para Galvis (1992, p. 52), “um ambiente de aprendizagem poderá ser muito rico, porém, se o aluno não desenvolve atividades para o aproveitamento de seu potencial, nada acontecerá”. O ambiente de aprendizagem é um sistema que fornece suporte a qualquer tipo de atividade realizada pelo aluno, isto é, um conjunto de ferramentas que são usadas em diferentes situações do processo de aprendizagem.

O espaço colaborativo de aprendizagem surgiu a partir da prática denominada Trabalho Cooperativo Apoiado por Computador (Computer Supported Cooperative Work – CSCW) criado por Geif e Cashman, em 1984. Inicialmente, o espaço colaborativo foi uma ferramenta criada para amenizar as diferenças existentes entre o método de aprendizagem e capacitação à distância e o método tradicional de aprendizagem presencial, porém também contou com um feedback na parte em que o participante se demonstra mais interessado e motivado pelo fato de manter mais contato com o material online, assim como um maior contato com a equipe de apoio (tutores) e o próprio professor. É uma ferramenta que proporciona uma maior integração, troca de experiências, conhecimento e até dúvidas que surgirem entre os participantes através do ambiente virtual.

DeSanctis e Gallupe (1987) utilizam a noção de tempo e de espaço, entendidos como dois eixos, para classificar um sistema colaborativo. O eixo do tempo indica se os participantes interagem de maneira síncrona ou assíncrona, enquanto o eixo do espaço indica se eles estão fisicamente próximos ou não. Quando os interlocutores precisam estar simultaneamente conectados ao ambiente para que a colaboração se efetive, o sistema é considerado síncrono. Quando esta simultaneidade não for necessária, o sistema é considerado assíncrono.

Em um espaço colaborativo há diversas ferramentas de apoio à integração e à aprendizagem. São elas:

- Mensagens instantâneas: similar ao e-mail, onde há o envio e o recebimento de mensagens on line, de acordo com a disponibilidade de tempo.
- Fóruns de discussão: as mensagens são organizadas de forma hierárquica, de tal forma que é mais fácil visualizar quais mensagens pertencem a um mesmo tópico. Essa ferramenta pode ser utilizada como um espaço aberto para a disponibilização de opiniões críticas a respeito de tópicos abordados por um grupo de trabalho ou estudo.
- Videoaulas: espaço em que o professor do curso grava aulas expositivas com todo o conteúdo do livro-texto e apresenta passo a passo os conceitos e as definições;
- Material didático: espaço onde o professor e a equipe pedagógica disponibilizam arquivos referentes às suas produções de estudo;
- Atividades: espaço com informações e orientações para a realização e envio da atividade de aprendizagem;
- Biblioteca Virtual: espaço reservado para estimular a investigação científica e consultar o material de apoio.
- Chat: espaço para discussão em tempo real através da Internet, de temas referentes ao conteúdo do curso e para a troca de experiências entre tutores e alunos. Permite a comunicação entre vários interlocutores, através de uma janela comum onde tudo o que é escrito por cada participante pode ser lido imediatamente por todos os outros.
- Videoconferência: consiste em uma discussão em grupo ou pessoa-a-pessoa na qual os participantes estão em locais diferentes, mas podem ver e ouvir uns aos outros como se estivessem reunidos em um único local. Fatores importantes tais como suporte a comunicação multiponto, técnicas de codificação e compressão de vídeo e áudio, requisitos de hardware e software e o preço da ferramenta, devem ser levados em consideração na adoção dessa modalidade.

Essas ferramentas de apoio resultam em uma maior credibilidade de seus participantes além de apresentarem um incremento no aproveitamento dos participantes. Pode-se dizer, pois, que a utilização desse artifício proporciona um “encurtamento” das distâncias existentes no ensino à distância além de contribuir para um melhor aproveitamento e garantir uma melhor transmissão de conhecimento via ambiente virtual.

2.3 Pólo de apoio presencial

Na regulamentação da Educação a Distância no Brasil, encontra-se a menção ao pólo de apoio presencial no Decreto 5.622, de 2005. Nele o pólo presencial é definido como “a unidade operacional para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância” (BRASIL, 2010, Decreto Nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005).

A partir deste decreto, os pólos presenciais de apoio à EaD passam a ser considerados condicionantes obrigatórias para se ofertar e executar a Educação Superior a Distância no Brasil. Assim, para fim de realização dos momentos presenciais obrigatórios à sede da instituição devem ser acrescidos os endereços dos pólos de apoio presencial. Então, a partir de 2007, examinando as bases legais, é exigido, no Brasil, que os pólos de apoio presencial sejam parte integrante da estrutura dos cursos de graduação que são ofertados no modelo de educação a distância. Adicionalmente, a ampliação da abrangência de atuação dos programas de EaD de uma instituição ficam restrito a expansão da rede de pólos de apoio presencial. Esta ampliação pode ser oficializada por meio de aditamentos ao ato de credenciamento na medida em que após avaliação documental haja a “comprovação da existência de estrutura física e recursos humanos necessários e adequados ao funcionamento dos pólos, observados os referenciais de qualidade” (BRASIL, 2010, Portaria Normativa Nº 2, de 10 de Janeiro de 2007).

Os pólos foram caracterizados pelo documento conhecido como “Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, 08/2007”. A partir disto, o pólo passa a integrar o conjunto de instalações que receberá avaliação externa, quando do credenciamento e das avaliações relativas a uma instituição que vise se credenciar para a modalidade de educação a distância de cursos de graduação. Nestes referenciais fica estabelecido o que se espera do pólo presencial, nos seguintes termos (BRASIL, 2010, Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância):

- Ser a sede dos momentos presenciais descentralizados;
- estágios supervisionados;
- práticas em laboratórios de ensino;
- trabalhos de conclusão de curso, e
- tutorias presenciais.

Em conclusão a partir dos referenciais legais, essa unidade denominada pólo, desempenha papel de grande importância para o sistema de educação a distância nos atuais moldes brasileiros. Sua instalação é exigida por lei para a validação oficial de propostas de graduação no modelo de EaD. Deve auxiliar o desenvolvimento do curso e funcionar como um ponto de referência fundamental para o estudante.

Os pólos devem possuir horários de atendimento diversificados, principalmente para incluir estudantes trabalhadores, com horário disponível reduzido e devem, se possível, funcionar durante todos os dias úteis da semana, incluindo sábado, nos três turnos. Deve-se ressaltar que, por meio da implantação dos pólos, as instituições de ensino viabilizam a expansão, interiorização e regionalização da oferta de educação no país.

Assim, a escolha da localização dos mesmos e sua estruturação devem respeitar as peculiaridades de cada região e localidade, bem como as particularidades dos cursos ofertados e suas respectivas áreas de conhecimento. Essa escolha criteriosa deve considerar a vinculação entre os cursos ofertados e as demandas locais, em favor do desenvolvimento social, econômico e cultural da região.

Logo, exige-se para a atuação de pólos de apoio presencial, demonstrar suficiência da estrutura física e tecnológica e de recursos humanos para a oferta do curso e cabe aos empreendedores encontrarem uma maneira de sustentabilidade.

2.4 Tutor presencial

O tutor atua como mediador do processo de ensino-aprendizagem, estabelecendo uma rede de comunicação, mediante diferentes meios e recursos das tecnologias da informação e da comunicação, buscando vencer a distância física entre os participantes do processo. A EaD necessita de interlocução permanente e, desta forma, proximidade pelo diálogo, e nada pode substituir a riqueza do diálogo pedagógico (COSTA, 2008).

No sistema presencial existe algo que é rico dentro do sistema educacional, que é a convivência. Esta convivência favorece a aquisição do saber, na medida em que permite a troca de conhecimentos e experiências. O tutor é o responsável, na EaD, em suprir esta carência.

O tutor presencial fornece informações que só terão significado para o aluno se forem por este elaborada. Além disso, cabe ao tutor incentivar e orientar a elaboração do plano de estudos, apontando direções e acompanhando a aprendizagem.

Conforme Lévy (1999) a principal função do tutor não pode mais ser uma difusão dos conhecimentos, que agora é feita de forma mais eficaz por outros meios. Sua competência deve deslocar-se no sentido de incentivar a aprendizagem e o pensamento.

Na maioria das vezes, o tutor presencial ouve, aconselha e estuda com os alunos, mas em alguns casos só precisa suprir o lado afetivo de que o ser humano necessita e que o computador não tem para oferecer. Outra função importante do tutor é cobrar constantemente o comprometimento do acadêmico com o tempo de estudo que deve dedicar à sua formação, tendo em vista que um curso a distância requer autodisciplina e uma densidade de interesse por parte do aprendiz.

Além disso, o tutor presencial deve ficar sempre atento a participação dos alunos, convidando-os a grupos de estudos, marcando tarefas, organizando apresentação de trabalhos e seminários em datas e horários convenientes a todos e também dando informações sobre questões administrativas. Todavia, destaca-se como tarefa mais importante do tutor a motivação ao grupo (COSTA, 2008).

Motivar é, na maioria das vezes, dar palavras de carinho, elogiar pequenos feitos e avanços, mostrar exemplos de superação. Logo, o pólo deve ser um lugar acolhedor, onde o aluno goste de estar, de ser bem recebido e valorizado. O ambiente deve favorecer o estudo e a concentração, onde as amizades crescem, as brincadeiras aparecem e as aprendizagens acontecem. O tutor deve ser o anfitrião proporcionando sempre a interação das pessoas envolvidas no processo, fazendo com que todos sejam escutados e respeitados.

3 METODOLOGIA

Para a classificação da pesquisa, toma-se como base a taxionomia apresentada por Vergara (2009), que a qualifica em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins a pesquisa pode ser caracterizada como descritiva, porque sua finalidade foi conhecer o funcionamento do espaço colaborativo atual, sugerindo um novo modelo. Quanto aos meios, a pesquisa foi bibliográfica, porque a fundamentação teórico-metodológica do

trabalho foi desenvolvida com base em publicações científicas e de campo, bem como coletando dados em arquivos já existentes na instituição. Caracteriza-se por pesquisa aplicada, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos.

Para a realização da pesquisa, foram utilizadas entrevistas com coordenadores de polos, tutores presenciais e supervisora. O método utilizado para o presente trabalho foi o qualitativo, que Minayo (2004) aponta como: “[...] aquelas capazes de incorporar a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos atos, às relações, e às estruturas sociais, sendo essas últimas tomadas tanto no seu advento quanto na sua transformação, como construções humanas significativas”. Esta pesquisa se caracterizou por estudo de caso, ou seja, é um estudo de natureza empírica que investiga um determinado fenômeno, geralmente contemporâneo, dentro de um contexto real de vida. O ambiente da pesquisa se deu no curso de Graduação na Modalidade a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. A pesquisa foi desenvolvida no mês de Outubro de 2010.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 Contextualização da pesquisa

A Universidade Aberta do Brasil (UAB) é o nome dado ao programa criado pelo Ministério da Educação (MEC), em 2005, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação, para a articulação e integração experimental de um sistema nacional de educação superior.

O sistema UAB é formado por instituições públicas de ensino superior e tem como objetivo desenvolver a modalidade de educação a distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país, além de ampliar o acesso à educação superior pública levando tais cursos às diferentes regiões do país.

A UFSC atua em quatro projetos voltados a Administração e a Administração Pública na modalidade a distância, são eles: Projeto Piloto I, Projeto Piloto II, Universidade Aberta do Brasil e Programa Nacional de Formação em Administração Pública.

O Curso de Graduação em Administração iniciou suas atividades em 10 de julho de 2006 com o Projeto Piloto I, oferecendo 630 vagas sendo 50% para funcionários do Banco do Brasil, 30% para servidores da Universidade Federal de Santa Catarina e 20% para servidores públicos da esfera estadual em Santa Catarina. Atualmente, o curso tem três turmas, a saber:

- Projetos Pilotos I e II: composto por 10 pólos de apoio e 22 tutores presenciais. Abrangem municípios no Estado de Santa Catarina: Araranguá, Canoinhas, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Joinville, Lages, Laguna, Palhoça e Tubarão.
- Projeto UAB: composto por 15 pólos de apoio e 25 tutores presenciais. Abrangem municípios nos Estados da Bahia, Paraná, Rio Grande do Sul e Roraima. No Paraná estão situados em: Cruzeiro do Oeste, Cidade Gaúcha e Paranaguá; no Rio Grande do Sul em: Hulha Negra, Jacuizinho, São Francisco de Paula, Seberi, Tapejara e Tio Hugo; na Bahia em: Mata de São João e; em Roraima em: Boa Vista, Bonfim, Caroebe, Mucajaí e Uiramutã.

Em 2009, surgiu o Bacharelado em Administração Pública, operacionalizado pela UFSC, a partir do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP), o qual despontou como uma continuidade do curso piloto de Administração a distância, além de caracterizar-se, em sua essência, pela reafirmação do caráter estratégico da UAB, do desenvolvimento científico e da inovação tecnológica para o crescimento sustentado do país, através da promoção, da geração de empregos e de maior equidade social. Esse curso

possui 7 tutores presenciais e 6 pólos de apoio em Santa Catarina, são eles: Araranguá, Chapecó, Florianópolis, Joinville, Lages e Tubarão.

4.2 Modelo atual de gestão

Nos cursos de Administração e de Administração Pública a distância da UFSC, o trabalho do tutor presencial é inspecionado por uma supervisora sediada na UFSC, que acompanha, via e-mail, sua desenvoltura nos pólos por meio de relatórios padrões (atas) que são enviados ao final de cada encontro presencial definidos em calendário. São eles: videoconferência, grupo de estudo, aplicação de provas, organização de seminários temáticos, atendimentos e auxílio aos alunos.

A seguir, são apresentados os procedimentos de trabalho realizados pelos tutores presenciais em cada atividade.

4.2.1 Videoconferência

É uma atividade de interação com o professor da disciplina, sendo função do tutor presencial convidar os alunos ao pólo para participação. Neste encontro, o tutor faz o intermédio da discussão e organiza as dúvidas dos estudantes, direcionando-as ao docente em momento oportuno.

Ao final da atividade, o tutor elabora uma ata em formulário padrão enviado pela supervisão de tutoria presencial, relatando quais os alunos que estiveram presentes no pólo, quais os que fizeram perguntas virtualmente, quais acompanharam a videoconferência de casa e também informando se houve algum imprevisto no decorrer da atividade.

4.2.2 Provas

A avaliação presencial é feita por meio de uma prova e para garantir a legitimidade da mesma são realizadas com hora, data e local determinados. Nesta atividade, o tutor presencial recebe o aluno, solicita a identificação com foto e coleta a assinatura do estudante. Ao término, ele redige a ata de prova mencionando os imprevistos, caso tenham ocorrido, e anexando ao relatório a lista de frequência dos alunos que estiveram no local, realizando a avaliação.

4.2.3 Grupos de estudo

O grupo de estudo no pólo coordenado pelos tutores constitui uma possibilidade de acompanhar de perto em que instância o aluno se encontra em seu aprendizado. Nesta atividade, o tutor auxilia os estudantes em pesquisas, orienta-os sobre o material didático, fomenta a discussão e mantém a ordem no local, proporcionando um ambiente saudável e agradável ao aprendizado. No fim, é feita uma ata onde são descritas as informações referente ao encontro, tais como: disciplina estudada, conteúdo abordado e pessoas presentes no grupo de estudo.

4.2.4 Seminários temáticos

É uma disciplina onde é proposto um tema de pesquisa relacionado às áreas estudadas com o objetivo de aprofundar o conteúdo e promover a relação teoria e prática. Esta atividade se configura como palestras e apresentação dos resultados de pesquisas temáticas, onde o professor vai até o pólo de ensino com o intuito de avaliar o trabalho desenvolvido pelo aluno. Para sua ocorrência, o tutor presencial organiza o local, checa os equipamentos eletrônicos, verifica a estrutura física das salas e organiza a chegada dos alunos, direcionando-os a sua turma. Após o encerramento, é gerado um documento com relatos sobre a atividade em que é mencionado os professores e os alunos que estiveram no evento, os temas estudados e as anormalidades surgidas no decorrer do seminário.

Diante do exposto, é inegável a importância do tutor presencial nos pólos, acompanhando e coordenando os encontros acadêmicos, todavia, observou-se que os relatórios emitidos à supervisão ficam dispersos na caixa de mensagem eletrônica e isto impede que seja dada a devida atenção às informações constantes em cada documento, o que dificulta um gerenciamento eficiente da equipe. Além disso, verificou-se que muitos pólos deixam de enviar as atas, passando de forma despercebida pela chefia e só sendo notada a falta do relatório no momento em que se necessita para consulta. Adicionalmente, em decorrência desta forma de gestão, notou-se que os tutores presenciais sentem-se desmotivados em trabalhar com afinco e dedicação, já que os seus relatos, geralmente, não são vistos, levando-os a “fazê-los de qualquer jeito”, apenas para cumprir uma obrigação.

4.3 Modelo proposto: espaço colaborativo como ferramenta de gestão

Algumas questões são fundamentais para a construção de um modelo de gestão da informação em ambiente virtual fazendo-se necessário explicitá-las como uma fundamentação para a escolha. São elas: o canal de comunicação de informação que será utilizado para a produção, organização e disseminação da informação; os usuários em potencial; o formato em que os estoques de informação serão disponibilizados e; as categorias relevantes que devem fazer parte do sistema.

No modelo proposto, o canal de comunicação da informação escolhido foi o ambiente virtual visto em outra perspectiva, ou seja, como um espaço colaborativo, destinado a postagem de relatórios de trabalho, a interação entre os pólos de apoio presencial e a UFSC e também a troca de experiência entre a equipe.

No caso em questão, os usuários seriam os tutores presenciais, os coordenadores de pólo, a supervisora de tutoria presencial e o coordenador geral dos pólos UAB/UFSC. Além destes, também podem fazer parte do sistema, os coordenadores dos cursos de Administração e de Administração Pública, os professores, os tutores a distância e os supervisores de tutoria a distância, entretanto, somente com a função de visitante. Nessa perspectiva, o espaço colaborativo deve ser de acesso restrito a equipe presencial, mediante suas respectivas senhas, pois algumas informações da rede são de caráter confidencial e estratégico.

O formato escolhido para disponibilizar os estoques de informação é em forma de “disciplina do curso”, uma vez que os usuários já estão acostumados a mesma, além de apresentar grandes possibilidades na organização dos relatórios e, principalmente, no que diz respeito a convergência de várias linguagens (som, imagens paradas e em movimento, texto escrito). Dessa forma, foram criadas categorias aos usuários com o propósito de apresentá-lo aos visitantes, mapear os processos de trabalho e facilitar o manuseio do sistema:

- Quem somos: apresentação da equipe de tutoria presencial, área de atuação, os seus coordenadores e endereços em que estão situados.

- Mural: avisos com datas comemorativas, recados, aniversariantes do mês, dicas de leitura.
- Biblioteca Virtual: acervo de informações com catálogos, lista bibliográfica sobre livros em EaD, periódicos científicos, material de capacitação, manuais de tutoria presencial, formulários padrões.
- Chat: em três abordagens, sendo um chat entre os tutores presenciais, um chat com a supervisão e um chat com a coordenação. Nessas salas de bate-papo, são discutidos os mais diversos assuntos e, principalmente, são realizados encontros temáticos, para tratar de problemas ou orientações de trabalho. Cabe ressaltar que as conversas ficam registradas no campo “sessões encerradas”, e podem ser acessadas a qualquer momento.
- Cursos: são oferecidos, periodicamente, treinamento à distância sobre diversos aspectos, possibilitando à equipe adequar-se a novas regras que venham a surgir e também para aperfeiçoamento profissional.
- Links: esta categoria compreende os links externos que remetem a equipe a temas interessantes, tais como compras virtuais, mensagens de motivação, textos educacionais.
- Fórum: este espaço permite a criação de grupos de discussão por áreas de interesse. É de grande importância para sanar dúvidas, já que a participação fica registrada e pode ser organizada por assunto, ou até mesmo por pólos e projetos e disponibilizada a todos. O fórum também pode ser utilizado como meio de registro do recebimento e entrega de materiais aos alunos. O mesmo pode ser intitulado de “Fórum de recebimento e entrega de materiais”, assim cada tópico dentro do fórum pode se relacionar a determinadas disciplinas.
- Blog: é uma espécie de diário, de forma a compartilhar as suas experiências de viagens e trabalho com todos.
- Eventos: informa as datas em que ocorrem eventos significativos nos polos de ensino, tais como feriados, e na UFSC. Diferencia-se do mural por ter um aspecto mais formal. Nesse campo podem ser registradas também as atividades presenciais.
- Enquete: tem a função de buscar a opinião dos usuários sobre um determinado assunto, fazer pesquisas científicas, investigar problemas nos polos.
- Sugestões: esta categoria permite receber sugestões dos usuários, tanto sobre o trabalho de tutoria presencial, como também sobre o funcionamento do ambiente virtual.
- Revista eletrônica: apresentação dos artigos publicados pela equipe e informações sobre congressos e eventos em EaD.
- Mensagens instantâneas: ferramenta similar ao e-mail que permite uma comunicação direta e confidencial com o usuário.
- Busca: tem a função de permitir a pesquisa de conteúdos do site.
- Atividade: nesse campo torna-se interessante o uso para postagem por parte dos tutores presenciais de atas de prova e videoconferência, bem como listas de chamada. A intenção é que os tutores tenham um tempo pré determinado para realizarem tais tarefas, e que as insiram no campo atividade referente a tarefa estabelecida.

Em princípio, estas são as categorias relevantes para a gestão de informação no espaço colaborativo, o qual vem proporcionando um melhor gerenciamento das atividades presenciais, uma vez que se constitui de ferramentas facilitadoras das atividades de ordem administrativa, proporcionando melhoria na qualidade do feedback, bem como agilidade no

tempo de resposta e, principalmente, pela facilidade de acesso às informações, tornando-as comuns a toda a equipe.

CONCLUSÃO

Novas formas de gestão são possíveis porque a tecnologia da informação tem a capacidade de mudar a configuração tradicional de espaço-tempo (SCHULTZE; BOLAND, 2000).

Para Schultze e Boland (2000), grandes transformações estão ocorrendo nas estruturas sociais e organizacionais, associadas com o uso intensivo das tecnologias de informação. Acima de tudo, arranjos organizacionais mais flexíveis demandam e facilitam maneiras de pensar que transcendem estreitos domínios profissionais, de serviço ou de setor (GLENDINNING, 2003).

Considerando que muitas habilidades e recursos essenciais para a organização estão fora de suas fronteiras, e, portanto, fora do controle direto da gerência, parcerias e alianças não devem mais ser vistas como opções, mas como uma necessidade. Para Filos e Banahan (2001), sinergias são inerentes em relacionamentos interativos e multifacetados, e nenhuma organização hoje pode permanecer como “uma ilha”.

Nesse contexto, o desenvolvimento de ambientes de informação cooperativos é uma questão que tem se tornado mais e mais importante. Entretanto, as universidades têm desenvolvido seus próprios sistemas de informação sem necessariamente pensar em termos de cooperação com seus pólos de apoio presencial.

Ademais, a migração para um ambiente colaborativo com a prevalência de relacionamentos interorganizacionais pode ser considerada uma mudança de paradigma, tendo em vista que é uma poderosa fonte de criação de valor, mas é necessária a adoção de políticas que assegurem a geração, o uso, a manutenção e a disseminação do capital intelectual na rede, isto é, a gestão da informação em uma organização virtual, configurando o que se pode chamar de “espaços colaborativos”.

No novo ambiente cooperativo, é necessário promover relacionamentos estáveis e mútua confiança, maximizando benefícios e minimizando riscos, ao mesmo tempo que desaparece ou é bastante reduzido o tradicional controle direto sobre os recursos requeridos pelos processos de negócio.

O espaço colaborativo como ferramenta gerencial atende a essas necessidades e mudanças no ambiente. Diante disso, pode-se constatar que o objetivo geral desse artigo foi atingido (propor uma abordagem de espaço colaborativo voltada para o gerenciamento de atividades dos tutores presenciais dos cursos de Administração e Administração Pública na modalidade à distância da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)), isso está evidenciado por meio dos elementos propostos que tem a intenção de mapear os processos de trabalho e facilitar o uso do sistema em prol de toda a equipe.

REFERÊNCIAS

ARETIO, Lorenzo García. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. 2. ed. Madrid: Ariel, 2002.

BARBERÀ, Elena (Org.); et al. **Educación abierta y a distancia**. Barcelona: UOC, 2006.

BRASIL. **Decreto Nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005**, Vide Lei nº 9.394, de 1996 Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf. Acesso em: 5 nov.2010.

BRASIL. **Portaria Normativa Nº 2, de 10 de Janeiro de 2007**. Dispõe sobre os procedimentos de regulação e avaliação da educação superior na modalidade a distância. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/portaria2.pdf> Acesso em: 5 nov. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. **Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância**. Brasília: SEED-MEC, 2007.

Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 5 nov.2010.

COSTA, Maria Luisa Furlam. **Trabalho de Tutoria em EaD: dimensões e funções**. Curitiba, 2008.

DESANCTIS, G. E GALLUPE, B. **A foundation for the study of group decision support systems**, Management Science, v. 33, n. 5, 1987.

FETZNER, Maria Amélia de Mesquita; FREITAS, Henrique. **Implantação de tecnologia da informação nas organizações: os desafios da gestão da mudança**. Anais do I Encontro da Administração da Informação (ENADI). Florianópolis. 24-26 out. 2007.

FILOS, E.; BANAHAN, E.; **Will the organization disappear? The challenges of the new economy and future perspectives**. In: INTERNATIONAL FEDERATION FOR INFORMATION PROCESSING; WORKING CONFERENCE ON INFRASTRUCTURES FOR VIRTUAL ORGANISATIONS, 2., 2000, Florianópolis. **Proceeding**. Massachusetts: Kluwer Academic Publishers, 2001. 530 p.

GALVIS, A. H. **Ingeniería de software educativo**. Santa Fé, Bogotá: Ediciones Uniandes, 1992.

GLENDINNING, Caroline. **Breaking down barriers: integrating health and care services for older people in England**. Health Policy, v.65, n. 2, p. 139-151, Aug. 2003.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Ed 34ª., 1999.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007. Edição Especial da Associação Brasileira de Educação a Distância.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8.ed. São Paulo/Rio de Janeiro: HUCITEC/ABRASCO, 2004.

NUNES, Thiago Soares. **Padronização de Processos**: um estudo de caso no curso de Graduação em Administração à Distância. 2007. 125f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

RASCÃO, J. **Novos desafios da gestão da informação**. Lisboa: Edições Silabo, 2008.

SCHULTZE, Ulrike; BOLAND, Richard J. Place, space and knowledge work: a study of outsourced computer systems administrators. **Accounting Management and Information Technologies**, v. 10, n. 3, p. 187-219, July 2000.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.