

MentorUni: Tutoria Online para Alunos

MentorUni: Online Tutoring for Students

Denis Viegas Tomaz
Larissa Silva Melo
Yure Lima Souza
Cauã Lucas de Alcântara Silva

RESUMO

Este artigo apresenta o desenvolvimento de uma plataforma digital voltada para a abertura de chamados de monitoria e tutoria, direcionada aos alunos da Faculdade (FAPAM). A plataforma busca aprimorar a comunicação entre alunos, monitores e professores, proporcionando uma via eficaz para solicitações de assistência acadêmica por meio da implementação da solução GLPI. A plataforma MentorUni foi desenvolvida para otimizar o gerenciamento de chamados e promover uma gestão eficiente dos recursos disponíveis para suporte acadêmico.

PALAVRAS-CHAVE: GLPI; Monitoria; Tutoria; Tutoria online; Projeto Integrador.

ABSTRACT

This article presents the development of a digital platform aimed at the opening of tutoring requests, directed towards the FAPAM students. The platform seeks to improve the communication between students, monitors and professors, providing an effective way to academic assistance solicitations through the implementation of the GLPI solution. MentorUni platform was created to optimize the requests management and promote an efficient management of the available resources to academic support.

KEYWORDS: GLPI, Monitoring, Tutoring, Online Tutoring, Integrative Project.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. METODOLOGIA	2
3. DESENVOLVIMENTO	2
4. RELATO DE VIVÊNCIAS	3
5. ANEXOS	5
6. REFERÊNCIAS	6

1 INTRODUÇÃO

No cenário complexo do ensino superior, as monitorias e tutorias desempenham um papel fundamental na construção de conhecimento, facilitando a experiência acadêmica e tornando a busca pelo conhecimento mais enriquecedora. Essas práticas pedagógicas estabelecem uma ponte entre a teoria e a compreensão do grupo dos estudantes, sendo assim, um suporte essencial para o sucesso acadêmico. Além de oferecerem suporte individualizado, as monitorias e tutorias também contribuem com a motivação e engajamento dentro da graduação. Dessa maneira, é importante explorar todos os benefícios dessas iniciativas acadêmicas, uma vez que também ajudam a construir uma comunidade mais sólida e colaborativa. Porém, além de discutirmos os benefícios, também é necessário trazeremos à pauta os empecilhos para adoção das práticas pedagógicas mencionadas, uma vez que muitos estudantes não possuem a chance de aproveitar as vantagens oferecidas por elas.

Um estudo divulgado pelo Instituto DataPopular em 2012, apontou que 70% dos estudantes do nível superior no Brasil conciliam a jornada de trabalho com a jornada de estudos. Desse modo, os turnos matutino e noturno nas faculdades desempenham um papel crucial para estudantes que buscam equilibrar as duas jornadas. Entretanto, é essencial questionarmos como trabalhadores que cumprem uma jornada padrão de 8 horas diárias, durante 5 dias por semana, conseguiriam participar presencialmente em monitorias e tutorias, oferecendo propostas de intervenção para esse problema, uma vez que o sistema capitalista está longe de ser modificado.

A participação de estudantes provenientes de diferentes localidades nas instituições de ensino superior também deve ser ponderada ao sugerimos iniciativas de monitorias e tutorias presenciais, pois muitos devem cumprir horários de transporte específicos, tornando difícil a permanência em atividades noturnas após as aulas..

O projeto MentorUni surge como uma alternativa promissora, pois com ele, é oferecida uma solução adaptada a essas necessidades específicas a cada tipo de estudante. Seja um trabalhador ou até mesmo um estudante que precisa se locomover de uma cidade até outra para cursar o ensino superior. O MentorUni não vem como um substituto para as monitorias e tutorias presenciais, mas sim como um complemento e facilitador a elas.

2 METODOLOGIA

A criação do projeto foi realizada por meio da plataforma GLPI Project, um sistema de código aberto que opera no formato de Helpdesk. Essa plataforma foi escolhida como alicerce fundamental para a gestão de demandas e a execução das atividades de configuração inicial do projeto. O GLPI Project oferece funcionalidades abrangentes para a plataforma que abordam todos os aspectos da execução de atendimento a chamados, simplificando assim a implementação do projeto dentro do prazo estabelecido pelas disciplinas de projeto integrador. Esta escolha foi influenciada pela necessidade de atender a restrições significativas, incluindo o limite temporal imposto pelas disciplinas e as restrições financeiras que orientaram o desenvolvimento do projeto.

3 DESENVOLVIMENTO

O início da década de 2020 trouxe diversas mudanças para o mundo e o modo como vivemos nele, principalmente com o surgimento do COVID-19 em dezembro de 2019 na China e posteriormente em 30 de janeiro de 2020, sendo declarado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma emergência de saúde pública de importância internacional, declarado pela mesma como pandemia mundial em 11 de março de 2020 (OPAS).

O ensino, assim como muitas atividades acadêmicas precisou ser adaptado para o modelo de ensino à distância durante esse período e pudemos ver que apesar da precarização inicial em tal adaptação, muitos fatores contribuíram para que o acesso aos serviços ofertados fosse mais abrangente. Essa adaptação mostrou a necessidade do estabelecimento de um elo entre rotina e isolamento que perdurou mesmo após o período de isolamento social.

De acordo com o dicionário, a definição de monitor é: “indivíduo encarregado do ensino e da orientação de esportes ou de certas disciplinas.”, assim como: "estudante que atua como auxiliar do professor junto à classe". (Oxford Languages). A monitoria pode ser compreendida como uma modalidade de ensino e aprendizagem, que agrega à formação dos alunos nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e aprendizagem nos cursos de graduação (Matoso, 2013). Ainda é definida como um instrumento de melhoria de ensino com o estabelecimento de novas práticas pedagógicas, que juntam teoria e prática e fortalecem a interação entre estudantes, com a finalidade de promover a cooperação mútua. Matoso (2013) afirma que a monitoria enquanto em âmbito educativo, demonstra grande utilidade, atendendo às dimensões políticas, técnicas e humanas da prática pedagógica.

No ensino superior, vários dos estudantes têm uma jornada de trabalho além das aulas presenciais, ainda contando com os estudantes que se deslocam para ter acesso às aulas, muitas vezes em outras cidades que não as em que residem. Nos dados mais recentes do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) sobre o assunto, em 2012 29,2% dos alunos de nível superior estudavam em uma cidade diferente da que residiam, enquanto 69% dos graduandos (aproximadamente 7 em cada 10) conciliam uma jornada de trabalho com os estudos, de acordo com a pesquisa de 2022 da ABMES (Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior).

Carmo & Franco (2019) apontam que o tutor online é aquele encarregado de acompanhar, motivar, orientar e avaliar os alunos nas atividades acadêmicas desenvolvidas em um Ambiente Virtual de Aprendizagem. De tal forma a plataforma de tutoria online proposta na FAPAM agrega tais características, trazendo o aluno que se enquadra como tutor para um aspecto de ganho ao realizar tal atividade, gerando compromisso e aprendizado, e agregando ao aluno que busca a tutoria online soluções e aprendizagem de forma prática que se adequaria à sua rotina, sem precisar dedicar um tempo para estar presencialmente sanando suas dúvidas.

Camacho et al (2020) afirma que a flexibilidade e acessibilidade já são destaques em cursos a distância, pois oferecem oportunidades de postagem de conteúdos, realização de trabalhos, discussões, avaliações e feedbacks compartilhados de alunos. A grande maioria dos ambientes virtuais de aprendizagem de nível superior contam com plataformas acessíveis tanto na web quanto por mobile. Com tal afirmação, somos levados a ponderar que tais aspectos tornaram o ensino sem barreiras em tempos de COVID-19 e mesmo após o ápice da epidemia.

O MentorUni, plataforma de tutoria online desenvolvida pelos alunos da FAPAM tem a finalidade de auxiliar especialmente em casos como os que corroboram os dados apresentados acima, abrangendo todos os alunos para que possam ter acesso à tutoria no intervalo de tempo que melhor lhes atenda e conforme Camacho et al (2020) aponta, apesar das desigualdades sociais e de acesso, sendo temas complexos, com a interatividade, o ensino a distância (e suas vertentes como as tutorias) já foram muito positivos, pois democratizam e ampliam o acesso ao conhecimento.

4 RELATO DE VIVÊNCIAS

Durante as vivências práticas na monitoria, foi identificada uma ineficiência no modelo de monitoria presencial realizada após as aulas nos dias de semana. Surgiu a percepção da necessidade do desenvolvimento de uma plataforma digital para abertura de chamados de monitoria e tutoria para os alunos da faculdade (FAPAM). A plataforma, inicialmente concebida para facilitar a comunicação entre alunos, monitores e professores, buscava oferecer uma via eficaz para

solicitações de assistência acadêmica. Ao longo da aplicação do projeto, diversas experiências, tanto positivas quanto negativas, foram vivenciadas, culminando em resultados satisfatórios.

A oportunidade de trabalhar em equipe e compartilhar conhecimentos revelou-se enriquecedora para os envolvidos. No início, foram adquiridas experiências relacionadas à instalação da plataforma GLPI utilizando o programa XAMPP, assim como a configuração inicial de acesso e permissões para a correta utilização da ferramenta. O conhecimento foi ampliado para configurar a plataforma de maneira a atender efetivamente às necessidades e objetivos, envolvendo a busca por tutoriais online devido à abrangência da ferramenta GLPI. Após um estudo aprofundado do software, definiu-se o modelo padrão dos chamados para monitores e alunos, criando campos para abertura, bem como perfis e permissões específicas para cada grupo. A utilização de plugins permitiu a personalização da plataforma, resultando em uma interface estilizada e configurada com as funcionalidades necessárias para interação entre alunos e monitores, abordando dúvidas acadêmicas em cada matéria.

Essas etapas permitiram a observação do projeto ganhando vida e ajustando-se conforme necessário para manter a funcionalidade. Entre os obstáculos enfrentados durante o projeto, destaca-se um erro no software XAMPP que resultou em uma falha na conexão com o banco de dados, impossibilitando o acesso ao site por um dia, até que uma solução fosse fornecida pelo próprio provedor da plataforma XAMPP, podendo então ser aplicada pelos gestores do grupo.

Além disso, o projeto permaneceu em local host, restringindo o acesso apenas aos membros da equipe e dificultando a coleta de feedback de usuários reais. Entretanto, esforços estão em andamento para resolver esses problemas e disponibilizar a plataforma para todos os alunos da FAPAM, assim que um servidor online for viabilizado pela própria universidade. Acredita-se que o MentorUni, através da plataforma GLPI será uma ferramenta valiosa para a comunicação entre alunos e monitores, contribuindo para o bom andamento do curso ao facilitar a resolução rápida de problemas, agregando valor aos cursos através da praticidade da tutoria online. Assim, a experiência de realizar o projeto tem se mostrado gratificante até o momento, proporcionando a absorção de conhecimento ao longo do processo.

5 ANEXOS

Figura 1: Página de login personalizada



Figura 2: Página inicial do aluno

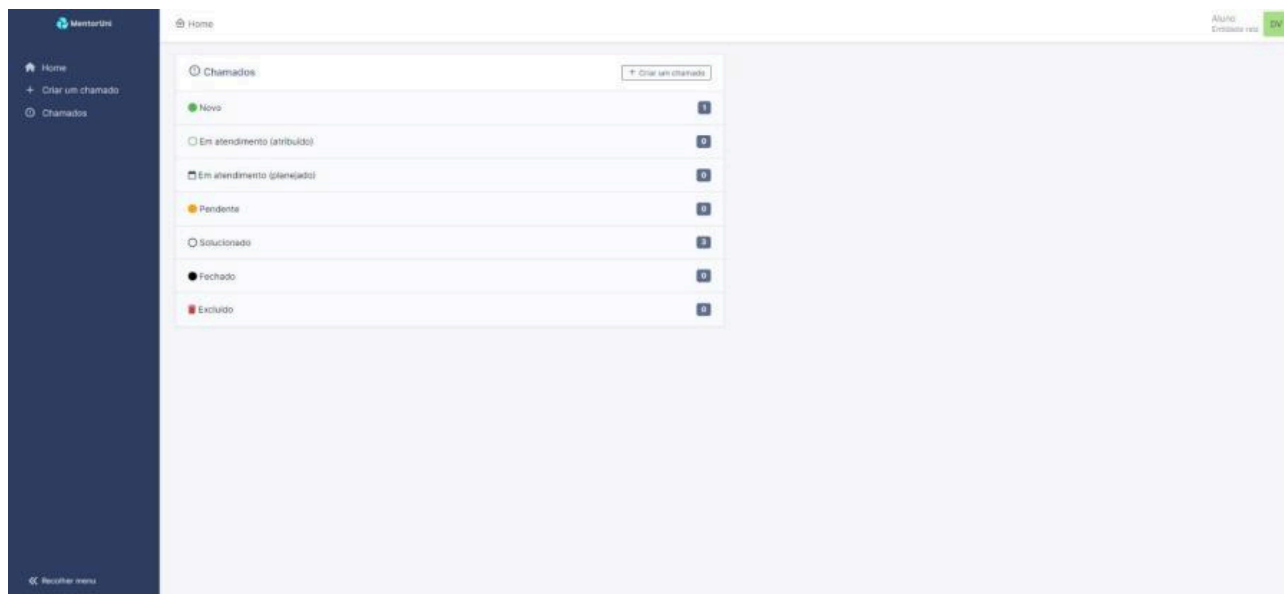


Figura 3: Aluno realizando a abertura de chamado

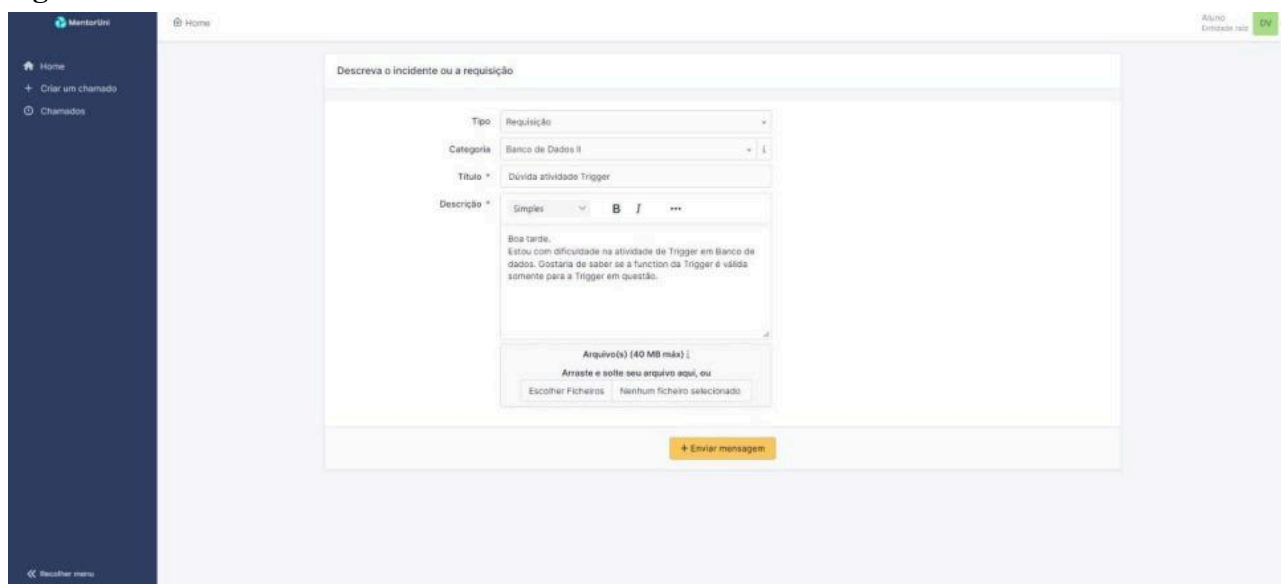


Figura 4: Chamado aberto e respondido pelo monitor



6 REFERÊNCIAS

Camacho, Alessandra Conceição Leite Funchal, et al. "A tutoria na educação à distância em tempos de COVID-19: orientações relevantes." *Research, Society and Development* 9.5 (2020): e30953151-e30953151.

CARMO, RENATA DE OLIVEIRA SOUZA, and ALÉXIA PÁDUA FRANCO. "Da docência presencial à docência online: aprendizagens de professores universitários na educação a distância." *Educação em Revista* 35 (2019): e210399.

DE OLIVEIRA, MURIEL BATISTA, et al. "O ensino híbrido no Brasil após pandemia do covid-19." *Brazilian Journal of Development* 7.1 (2021): 918-932.

Fernandes, R. R., FERNANDES, A., & Santos, S. (2011). Tutoria on line: uma maneira prática, fácil e divertida de aprender. VII Simpósio de Excelência e Tecnologia. SEGET.

Gonçalves, Mariana Fiuza, et al. "A importância da monitoria acadêmica no ensino superior." *Práticas Educativas, Memórias e Oralidades-Rev. Pemo* 3.1 (2021): e313757-e313757.

Matoso, Leonardo Magela Lopes. "A importância da monitoria na formação acadêmica do monitor: um relato de experiência." *CATUSSABA-ISSN 2237-3608* 3.2 (2014): 77-83.

OLIVEIRA, F. E. A. (2021). Processo de gerenciamento de serviços de TI: um estudo de caso utilizando GLPI.

Oxford Languages Dictionary, Simpson, J. (ed.). (2017).

Silva, L. A., Batista, E. J. S., Pacher, G. C., & Castro Jr, A. A. Plataforma de monitoria online.

70% dos estudantes universitários do Brasil trabalham, diz estudo, CartaCapital, 2012. Disponível em:

<<https://www.cartacapital.com.br/sociedade/universitarios-brasileiros-assumem-perfil-independente-e-empresario-diz-estudo>>. Acesso em: 29/01/2024.

Histórico da pandemia de COVID-19, Organização Pan-Americana de Saúde, 2024. Disponível em:

<<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19#:~:text=Em%2031%20de%20dezembro%20de,identificada%20antes%20em%20seres%20humanos>>. Acesso em: 27/01/2024.

IBGE: No nível superior, 29% dos alunos saem de sua cidade para estudar, Uol, 2012. Disponível em:

<<https://educacao.uol.com.br/noticias/2012/12/19/ibge-no-nivel-superior-29-dos-alunos-saem-de-sua-cidade-para-estudar.htm#:~:text=No%20ensino%20m%C3%A9dio%20e%20no%20pa%C3%ADs%20segundo%20o%20IBGE>>. Acesso em: 29/01/2024.

Pesquisa: 7 em cada 10 estudantes estão empregados após a faculdade, 2022. Disponível em: <<https://abmes.org.br/noticias/detalhe/4739/pesquisa-7-em-cada-10-estudantes-estao-empregados-a-pos-a-faculdade#:~:text=Segundo%20os%20dados%2C%2069%25%20dos,ingresso%20no%20mercado%20de%20trabalho.>> . Acesso em: 28/01/2024.