



ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO GOVERNAMENTAL

Antonia Fabíola Gomes Pereira e Silva
Clauthenys Lara Prata Machado Alves

**“IDENTIFICANDO AS TRILHAS NO CAMINHO DO
CONHECIMENTO:
UM ESTUDO DOS PROCESSOS DE TUTORIA NO BACHARELADO
DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MODALIDADE EAD EM UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NO CEARÁ”**

REDENÇÃO/CEARÁ

2014

Antonia Fabíola Gomes Pereira e Silva
Clauthenys Lara Prata Machado Alves

**“IDENTIFICANDO AS TRILHAS NO CAMINHO DO
CONHECIMENTO:
UM ESTUDO DOS PROCESSOS DE TUTORIA NO BACHARELADO
DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MODALIDADE EAD EM UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NO CEARÁ”**

Monografia apresentada ao Curso de
Especialização em Gestão Governamental do
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade da Integração Internacional da
Lusofonia Afro-Brasileira.

Orientador(a): Profa. Dra. Maria Aparecida
da Silva

REDENÇÃO/CEARÁ

2014

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Direção de Sistema Integrado de Bibliotecas da UNILAB (DSIBIUNI)
Biblioteca Setorial Campus Liberdade
Catálogo na fonte
Bibliotecário: Francisco das Chagas M. de Queiroz – CRB-3 / 1170

A477i Alves, Clauthenys Lara Prata Machado.

Identificando as trilhas no caminho do conhecimento: um estudo dos progressos de tutoria no bacharelado de administração pública modalidade EAD em uma instituição de ensino superior no Ceará. / Clauthenys Lara Prata Machado Alves; Antonia Fabíola Pereira e Silva. Redenção, 2014.

64 f.; 30 cm.

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Gestão Governamental da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira – UNILAB.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Aparecida da Silva.

Inclui Lista de quadros, Lista de abreviaturas e siglas, Referências, Apêndice.

1. Administração pública. 2. Ensino à distância. 3. Avaliação 4. Ensino superior. I. Título. II. Silva, Antonia Fabíola Pereira e.

CDD 371

Antonia Fabíola Gomes Pereira e Silva
Clauthenys Lara Prata Machado Alves

**“IDENTIFICANDO AS TRILHAS NO CAMINHO DO
CONHECIMENTO:
UM ESTUDO DOS PROCESSOS DE TUTORIA NO BACHARELADO
DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MODALIDADE EAD EM UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NO CEARÁ”**

Dissertação julgada e aprovada para obtenção do título de Especialista em Gestão Governamental pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.

Data de Aprovação: 19/05/2014

Banca Examinadora:

Profa. Dra. Maria Aparecida da Silva
(Professora Orientadora /Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB)

Profa. Dra. Rosalina Semedo de Andrade Soares
(Professora Avaliadora /Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB)

Prof. Dr. Carlos Airton Uchoa Sales
(Professor Avaliador /Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB)

AGRADECIMENTOS

No momento em que concluimos mais uma fase de nossas vidas acadêmicas com a titulação de especialistas em Gestão Governamental, enumerar cada pessoa que teve uma representatividade na estrada percorrida, é por demais difícil. Desta forma, remetemos nossos agradecimentos a Deus que tudo conhece e providencia, das formas mais diversas:

- . seja pela oportunidade de aprendizado não só acadêmico, mas de vida que representou o presente trabalho em nossas vidas;

- . seja pela iluminação nos momentos de dúvidas;

- . seja através das filhas de cada uma de nós que nos momentos de cansaço e desânimo estabilizavam nossos corações com seu amor e atenção;

- . seja por intermédio de cada membro de nossas famílias que suportaram com paciência e resignação as nossas ausências durante esta pesquisa, motivando-nos a continuar;

- . seja pela ação de amigos que torceram e sofreram conosco em cada etapa;

- . seja pelo companheirismo de nossas equipes de trabalho que contribuíram assumindo mais responsabilidades nos momentos necessários a fim de tornar mais leve a trajetória;

- . seja pelo compartilhamento e exemplo de cada componente da equipe de EaD do Curso de Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) que tornaram possível a vivência e o alcance dos objetivos estabelecidos, cada um à sua maneira: direção, coordenadores de tutoria, pedagógico e de curso, professores e tutores.

Por tudo isto e muito mais que, apesar da beleza da nossa língua materna, não conseguimos externar com palavras!

Obrigada, Senhor!

RESUMO

Este estudo trata dos processos de tutoria numa Instituição de Ensino Superior (IESs) na sua primeira experiência do ensino à distância num curso da Universidade Aberta do Brasil - CAPES/UAB. Nesta modalidade de ensino é o papel da tutoria que materializa o processo de aprendizagem junto aos alunos e o mapeamento dos processos da tutoria é essencial para a compreensão, disseminação da padronização e busca da melhoria contínua. Foi visitada a bibliografia de autores que tratam de Educação à distância – Belloni, Andrade, Freitas, Emerenciano, Hack, Litto e Formiga, Preti, Pimentel e outros. Os dados utilizados para a pesquisa foram coletados através de: pesquisa documental, relatórios de tutoria e registros no ambiente moodle e em seguida com a aplicação de questionário aberto ao grupo de tutores do Curso de Administração Pública na sua primeira entrada - 2013.1, incluindo presenciais, a distância e de tecnologia. A análise do período de implantação do curso realizou-se através da (re)construção dos processos, identificação das dificuldades ocorridas e como foram trabalhadas. Como contribuição, foram apresentadas sugestões de alteração em processos de trabalho através de estratégias compreendendo três macro processos da tutoria: formação inicial, orientação/acompanhamento e avaliação contínua. Sugere-se que estudos sobre o tema possam formar um ciclo de pesquisa sobre o assunto que merece continuidade e aprofundamento com novas perspectivas e objetivos.

Palavras-chave: Tutoria. Gestão. Educação a Distância. Formação. Avaliação Contínua.

ABSTRACT

This study deals with the processes of mentoring in higher education institutions (Heis) in his first experience of a distance learning course of Open University of Brazil-CAPES/UAB. In this mode of teaching is the role of mentoring that materializes the learning process among the students and the mapping of the processes of mentoring is essential to understanding, dissemination of standardization and the pursuit of continuous improvement. Was visited the bibliography of authors that deal with distance education – Belloni, Andrade, Freitas, Emerenciano, Hack, Litto e Formiga, Preti, Pimentel and others. The data used for the research were collected through: documentary research, mentoring reports and records in the moodle environment and then by applying questionnaire open to the Group of tutors of the course of public administration on its first entry-2013.1, including face-to-face, distance and technology. The analysis of the period of deployment of the course was held by (re) construction of processes, identifying the difficulties that occurred and how they worked. As a contribution, change suggestions were presented in work processes through strategies comprising three macro processes of mentoring: initial training, orientation/continuous monitoring and evaluation. It is suggested that studies on the topic may form a cycle of research on the subject that deserves continuity and deepening with new perspectives and goals.

Keywords: tutoring. Management. Distance education. Formation. Continuous Assessment.

LISTA DE QUADROS

	Página
1 Atribuições dos Tutores	28
2 Contribuições por autor(es) à pesquisa deste trabalho	29
3 Participações dos professores no AVA	43
4 Perfil dos tutores	45
5 Formação dos tutores em EaD	46
6 Relacionamento Tutoria x outras funções	48
7 Relação entre objetivo e Processo de tutoria	49
8 Pontos positivos e negativos da tutoria	50
9 Pontos positivos X Pontos negativos da tutoria	51
10 Sugestões para melhoria do Processo de tutoria	54
11 Principais áreas de dificuldades	55

LISTA DE FIGURAS

1	Gráfico das Principais áreas de dificuldades	55
---	--	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLA

AVA Ambiente Virtual de Aprendizagem

CAPES Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CEAD Coordenação de Educação Aberta e a Distância

DEAD Diretoria de Educação Aberta e a Distância

EaD Educação a Distância

IES Instituição de Ensino Superior

IFES Instituições Federais de Ensino Superior

INEP Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

MEC Ministério da Educação

PACC Programa Anual de Capacitação Continuada

PNAP Programa Nacional de Administração Pública

SEED Secretaria de Educação a Distância

UAB Universidade Aberta do Brasil

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 JUSTIFICATIVA.....	14
3 OBJETIVOS.....	15
3.1 Objetivo Geral	15
3.2 Objetivos Específicos	15
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
4.1 O modelo UAB/CAPES de EaD.....	18
4.2 Projeto Pedagógico do Curso de Bacharelado em Administração Pública EaD.....	19
4.3 Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância	23
4.4 Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e à Distância – INEP/MEC.....	25
5 METODOLOGIA	31
6. ESTUDO DE CASO: O ENSINO À DISTÂNCIA NA IES PESQUISADA	33
6.1 – Conhecendo o processo de instalação do Curso de Bacharelado modalidade EaD na IES	33
6.2 – O papel do tutor segundo os editais de seleção dos tutores presenciais e à distância	34
6.3 – A (re)construção dos processos de tutoria	36
6.3.1 - Treinamento no AVA	38
6.3.2 - Busca de solução de problemas	38
6.3.3 - Fluxo de Comunicação	39
6.3.4 - Capacitação dos tutores pelos professores e plano de tutoria	39
6.3.5 - Correção de atividades e provas	40
6.3.6 - Acompanhamento das disciplinas no AVA	40
6.3.7 - Produção de Relatórios de tutoria	41
6.3.8 - Comunicação	42

6.4 - Ouvindo os tutores	45
7 - CONTRIBUIÇÕES DESTE TRABALHO	53
7.1 - Processo de Formação dos Tutores	56
7.2 - Orientação e acompanhamento na condução do processo de ensino-aprendizagem.	57
7.3 - Avaliação contínua dos processos e das atividades de tutoria	59
CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
REFERÊNCIAS	62
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO	64

INTRODUÇÃO

Este estudo trata dos processos de tutoria do ensino à distância em uma Instituição de Ensino Superior (IESs) no Ceará. A referida instituição completou ao final do ano de 2013 o seu primeiro ano de oferta de cursos a metodologia EaD. Um processo tão novo quanto à própria universidade, criada em 2010 através de lei federal.

Os cursos de EaD foram previstos pela instituição para a região onde está localizada como forma de contribuição da Universidade para o desenvolvimento da região.

Os referidos cursos são parte integrante do Programa Nacional de Administração Pública do governo brasileiro fomentado por intermédio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, mais precisamente pela Diretoria de Educação a Distância Universidade Aberta do Brasil - CAPES/UAB. O programa oferece o bacharelado em Administração Pública, e formação continuada com cursos de pós-graduação nas três linhas de formação: gestão em saúde, gestão municipal ou gestão pública.

Por que expandir a IES através da EaD? Qual a relevância do assunto? As benesses da expansão da educação superior através da EaD, na ótica do usuário, é fato reconhecido pela comunidade acadêmica, por fatores tais como flexibilidade de tempo, economia no deslocamento até o local de estudo, moderação de seu ritmo de estudo, interação com pessoas de diferentes culturas e experiências profissionais, além da oportunidade de estudar a partir de novas metodologias e tecnologias, etc. Mas, como esta modalidade de educação se encaixa no projeto institucional da IES? A resposta a esta pergunta nos parece que está num dos seus princípios da formação em nível superior: a inclusão social como qualidade acadêmica de forma que “políticas que promovam o acesso à educação superior para todos e todas, ampliem a cobertura social com qualidade, induzam o desenvolvimento de alternativas e inovações no processo formativo”. A EaD então aparece como uma das ferramentas que viabiliza essa política de inclusão por promover expansão do ensino superior e a democratização do acesso.

2 JUSTIFICATIVA

Desta forma, entende-se que os cursos do Programa Nacional de Administração Pública – PNAP da UAB que constaram da primeira oferta de EaD da IES estão funcionando como estratégia de uma estrutura de maior alcance que podem vir a ser desenvolvidas pela IES para a realização de sua missão. Ora, se a análise dos processos da tutoria já é relevante para a qualidade do curso do bacharelado no seu horizonte temporal, esse quadro se amplia quando pensado no horizonte macro que se nos apresenta na missão desta Instituição.

Na implantação dos processos de tutoria da EaD, durante todo o ano de 2013, ocorreram dificuldades típicas de início de processo e mudanças no nível organizacional da IES que impactaram os quatro cursos já elencados anteriormente.

O estudo se justifica porque, nesta modalidade de ensino, ainda que a tecnologia seja preponderante, é o papel da tutoria que materializa o processo de aprendizagem junto aos alunos. Desta forma, o mapeamento dos processos da tutoria é essencial para que se possa compreender e apreender o conhecimento obtido ao longo deste primeiro ano. Mapear os caminhos da tutoria conduz à disseminação da padronização e a consequente busca permanente da melhoria contínua.

A exploração foi delimitada ao Curso de Bacharel em Administração Pública por dois fatores: o primeiro é que as autoras do presente trabalho participaram de forma direta dos processos analisados, o que permite uma melhor análise e observação do processo; em segundo lugar, o horizonte de continuidade nos próximos anos requer um olhar para o futuro embasado no aprendizado do passado. Entender este movimento com suas transformações, suas razões e seus impactos abre uma perspectiva de planejamento e melhoria do processo de forma a impactar a formação de futuros tutores que venham a contribuir significativamente na formação de gestores públicos, dotados de competência técnica e ética.

3 OBJETIVOS

O Curso foi iniciado com a matrícula de 350 (trezentos e cinquenta) alunos em seis Polos de Apoio Presenciais, em seis cidades. Os alunos foram divididos em grupos de 25 discentes por turma, compreendendo, então, 14 (catorze) tutores.

Para analisar a complexidade do processo, estabelecemos o objetivo geral e quatro específicos, que apresentamos a seguir.

3.1 Objetivo Geral

Compreender os principais processos de tutoria da IES no Curso de Bacharelado em Administração Pública, modalidade EaD, no seu primeiro ano de existência – 2013.

2.2 Objetivos Específicos

Analisar os processos de implantação da tutoria, nas quatorze turmas espalhadas nos seis municípios polos contemplados pelo Edital do curso, buscando:

- a) identificar as dificuldades estabelecidas durante o período e como foram vencidas;
- b) levantar os eventuais equívocos cometidos e que devem ser evitados por não contribuírem para a qualidade e o desenvolvimento do curso;
- c) listar quais etapas permanecem em busca de propostas de solução;
- d) pontuar as melhores estratégias que devem ser padronizadas.

O curso objeto deste estudo é parte do sistema Universidade Aberta do Brasil e os aspectos de legislação e especificidades do sistema funcionam como moldes dos requisitos da função de tutoria, bem como as diretrizes da IES pesquisada e o projeto pedagógico do curso.

É neste raciocínio que estudaremos a função de tutoria no curso de bacharelado de Administração Pública, modalidade EaD, na IES pesquisada: partes de uma corrente e da qualidade do encaixe de cada elo depende a força a ser dispendida por esta corrente e a sua capacidade de mover montanhas!

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Educação à distância tem sido um instrumento útil aos governos para levar a educação aos locais mais distantes e inacessíveis do Brasil. Preti (2009) afirma que a expansão da EaD teve dois fatores impulsionadores: o movimento de luta pela democratização do ensino e inclusão social de um grande número de brasileiros que não conseguem acesso à educação regular seja pelas condições sociais, seja pela distância geográfica (o que não deixa de ser uma forma de limitação social); e o avanço e popularização das novas tecnologias.

O ponto importante, que não pode ser esquecido, é que a tecnologia é o meio que possibilita a realização do ensino a distância – EaD, mas EaD não é apenas tecnologia. Algumas definições defendem esta ideia: “Não é a distância que qualifica a modalidade em questão, mas a forma de estabelecer o processo comunicativo entre os agentes que atuam nesse cenário.”(Andrade, 2007).

“Em suma, a Educação a Distância pode ser compreendida como: uma prática social situada, mediada e mediatizada, uma modalidade de fazer educação, de democratizar o conhecimento, de disponibilizar mais uma opção aos sujeitos da ação educativa, fazendo recurso das tecnologias que lhes são acessíveis. “(Preti, 2009)

Ainda que o meio tecnológico seja fundamental para a concretização da EaD, ela não deve ser confundida com o meio que a possibilita.

Em se tratando de educação à distância, uma destas partes fundamentais é a figura do tutor que é “compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica” e cujas atividades “devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem” (Referenciais de qualidade para educação superior à distância - Ministério da Educação, 2007).

Ao se estudar EaD no decorrer da história percebemos que a EaD foi incorporando vários modos de ensino e aprendizagem de acordo com necessidades, recursos tecnológicos disponíveis e formas de aplicação específicas (teleconferências, ensino pelo rádio, cartas, etc.), sempre com a finalidade de atender as necessidades educacionais de cada geração. Isto acontece porque essa modalidade de ensino, além da influência das necessidades e características do público alvo e das possibilidades tecnológicas, sofre influência das características políticas, educacionais e tecnológicas específicas de cada nacionalidade e região, bem como de cada momento da história.

Neto (2012), em seus estudos sobre as perspectivas teóricas de Otto Peters para a educação a distância, elencou cinco modelos de processo de ensino e aprendizagem que resumimos a seguir:

- a) Modelos de correspondência - O modelo do docente que escreve cartas e do discente que lê cartas. Refere-se a este modelo como ensino por carta e da escola por cartas;
- b) Modelo de conversação – onde docentes e discentes dialogam por intermédio do texto dinâmico;
- c) Modelo professoral – no qual docentes transferem suas habilidades e arte para o texto didático, para que esse possa exercer todas as funções didáticas importantes;
- d) Modelo tecnológico de extensão – aqui recursos tecnológicos são colocados a serviço do discente em sala de aula para captação de materiais didáticos;
- e) Modelo tutorial – em que o tutor funciona como mentor assessorando um grupo de estudantes. “Nesse modelo de ensino é abandonado completamente o ensino monologal e expositivo. O texto didático não se destina a apresentar conteúdos, mas, sim, despertar a idéia de um diálogo com um professor não presencial.” Neto (2012);

Preti (2003) define a função do tutor como sendo a de “assessorar grupos de alunos, de modo individualizado, cuidando de seu comportamento e de seus estudos, sempre sobre a coordenação do professor titular”. Deslise et al.(1985) apud Preti(2003) aprofunda esta conceituação colocando que o tutor assume diversos papéis no caminho de acompanhar o estudante nos seus esforços de aprender:

“... tendo conhecimento de base do conteúdo, ele é um *facilitador* que ajuda o estudante a compreender os objetivos do curso, um *observador* que reflete, um conselheiro sobre os métodos de estudo, um *psicólogo* que é capaz de compreender as questões e as dificuldades do aprendiz e de ajudá-lo a responder de maneira adequada e, finalmente, um *especialista* em avaliação formativa. A essas funções pode ser acrescentada aquela de *administrador* para dar conta de certas exigências da instituição.” Deslise et al.(1985) apud Preti(2003)

Segundo Emerenciano, Sousa e Freitas (2001) são características essenciais da tutoria o domínio do conteúdo técnico-científico e, a habilidade para estimular a busca de resposta pelo participante. A segunda característica indica que a relação de tutoria, seja com o aluno, seja com o professor ou ainda com o corpo administrativo e direção da instituição em que se encontra este tutor, é uma relação viva que está sempre em transformação.

No entanto, ela possui padrões de ação que objetivam a qualidade deste relacionamento. Esta padronização demonstra a transparência destes relacionamentos permitindo que os tutores saibam sempre como agir, tenham informações precisas sobre os procedimentos a serem adotados e uniformidade deles para todos os alunos que são o centro da dinâmica da educação à distância.

A compreensão de como funcionam os processos e quais são eles é fundamental para gerenciar os resultados. Parte-se da premissa que todo trabalho dentro de uma organização, independente do tipo, faz parte de um processo, uma cadeia de ação que envolve sempre mais de um elo. E são nas junções destes elos que ocorrem os erros pela ausência do ajuste ideal. O que vai diferir são as características específicas inerentes a cada tipo de serviço ou organização. Desta forma, o objetivo da gestão é atingir a eficiência (otimização de recursos) e eficácia (resultados desejados) de acordo com as necessidades dos usuários e da organização.

Do ponto de vista da estrutura, a EaD sofre a diferença entre a prática na área privada e na área pública. A normatização e o aparato legal que amparam e definem os limites legais da sua efetivação atuam como diferencial e criam características peculiares.

4.1 – O modelo UAB/CAPES de EaD

A IES pesquisada é uma organização do âmbito federal, portanto pública e o curso faz parte de um programa que integra a Universidade Aberta do Brasil. O sistema UAB foi instituído pelo Decreto 5.800, de 08 de junho de 2006 com o objetivo de expandir e interiorizar a educação superior no Brasil numa ação conjunta da União Federal que entra com o fomento e a articulação com estados e municípios e instituições de ensino responsáveis pela oferta de determinados cursos em certos municípios ou microrregiões por meio dos polos de apoio presenciais.

De acordo com o parágrafo único do artigo primeiro, são objetivos da UAB: a ampliação do acesso à educação superior pública e a redução das desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do País. No início, A UAB estava vinculada à Secretaria de Educação a Distância, atualmente é integrante da Diretoria de Educação a Distância (DED) da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) que é órgão de fomento e fiscalização do programa estabelecendo as diretrizes tanto para o credenciamento, como padrão de ação.

Para o sustentáculo deste sistema, existem uma série de legislações, portarias e outros instrumentos legais que regulam a oferta de ensino superior na modalidade à distância no Brasil. São leis maiores que definem as regras para as próprias instituições em requisitos que vão desde a estrutura física e tecnológica a ser disponibilizada até formação do próprio corpo docente. Neste estudo não é objetivo tratar das especificações de cada uma destas leis. Para o alcance dos objetivos delineados nesta pesquisa foram escolhidos três instrumentos normativos que orientam e definem a função de tutoria na IES pesquisada: o projeto pedagógico do curso, que dá o direcionamento da IES ao assunto; Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância da Secretaria de Educação A Distância(2007); e o instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e à Distância, aplicado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP/MEC que apresenta o padrão a ser alcançado do ponto de vista do Ministério da Educação e Cultura.

4.2 – Projeto Pedagógico do Curso de Bacharelado em Administração Pública EaD

O projeto pedagógico do curso em questão foi revisado em atendimento ao Edital Nº 019, de 03 de maio de 2012 do Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Essa informação significa que o mesmo está em consonância com as leis maiores, não apenas do órgão financiador e fiscalizador do PNAP, mas também com as leis brasileiras às quais está sujeita a ação do referido órgão.

O PPC defende que para a realização da EaD se faz necessária “uma **organização de apoio institucional** e uma **mediação pedagógica** que garantam as condições necessárias à efetivação do ato educativo. Pois, na EaD, quem ensina não é um professor, mas uma instituição, uma “instituição ensinante”. (Projeto Pedagógico do Curso de Bacharelado em Administração Pública, item 5. p. 54). São colocados como instrumentos para esta “instituição

ensinante” uma estrutura organizativa com comunicação multidirecional e alicerçada no trabalho cooperativo.

“Por isso é importante que abandonemos o debate sobre as especificidades da EaD (se é que existem!) para retomarmos um pouco as discussões e estudos sobre os fundamentos da educação, os diferentes caminhos de construção da teoria e da prática educativa, da práxis pedagógica e social.”(Preti, 2009)

Ou seja, além do tipo de organização (se pública ou privada), das legislações que a regulam, das características dos organismos de fomento, a prática de EaD é ancorada nos princípios epistemológicos defendidos pela Instituição que a oferta.

Preti(2009) coloca três divisões das correntes que mais influenciaram e que buscam explicar a construção do conhecimento na modernidade: o empirismo, o inatismo e o interacionismo. O empirismo tem como centro a figura do professor, responsável pelo repasse do conhecimento. No inatismo, a figura central é o aluno com a sua capacidade “inata”, inerente, natural de aprender e à instituição educacional cabe o despertar do conhecimento, o criar condições de aprender. E, como se dá o processo do conhecimento no interacionismo?

“O conhecimento não é transmitido ou adquirido, como objeto ou mercadoria. Ele é construído porque a realidade é o sentido que fazemos do mundo e de seu fenômeno. Mas esta "percepção" (ou melhor, este "sentido") que é pessoal não significa que seja individual. É compartilhada com outros na sociedade, é resultado de interações, de diálogos conosco e com os outros.”(Preti, 2009).

O interacionismo vem ao encontro das Diretrizes da IES deste estudo que afirmam uma política de ensino fundamentada em conceitos tais como: interdisciplinaridade, flexibilização curricular, diálogo intercultural e interação teoria-prática, baseadas na *Pedagogia de Libertação*, de Paulo Freire que busca a contextualização do homem em sua história e realidade social.

A conceituação anterior conduz ao questionamento do senso comum da independência e autonomia do estudante de EaD, a suposta capacidade autodidática (inata?) de aprender sozinho. A EaD estaria então dentro desta divisão epistemológica ou do interacionismo?

“Ainda que na literatura sobre aprendizagem virtual se use a terminologia e os conceitos de aprendizagem colaborativa, é importante ressaltar que a sala de aula online não é colaborativa por natureza. Os ambientes colaborativos online que tiveram sucesso são gerenciados pelo professor, mas os estudantes têm uma participação bastante ativa, independente da usabilidade da tecnologia” Teles(2008)

O estudos de Teles(2008) elegem quatro categorias de funções do professor online na ação de tornar a sala de aula um espaço de aprendizagem colaborativa: pedagógica,

gerenciamento, suporte técnico, suporte social. A dimensão pedagógica “inclui tudo que é feito para apoiar o processo de aprendizagem do indivíduo ou grupo”. Entre as ações da dimensão pedagógica estão: instrução e perguntas diretas; modelos, conselhos e sugestões, incluindo novas fontes de informações, promoção da auto-reflexão e condução no processo de elaboração de ideias; feedback e suporte na estruturação das tarefas. No gerenciamento, estão contempladas todas as atividades criadas para que o curso se desenvolva de maneira eficiente, no nível administrativo, divididas em três categorias: gerenciamento das ações dos indivíduos (estudantes), administração das discussões e trabalhos de grupos e o gerenciamento da parte administrativa do curso com suas regras e expectativas. Na dimensão social, o objetivo é criar um ambiente de comunicação fácil e confortável que estimule as conexões interpessoais entre estudantes e conduza à participação. Nesta dimensão está incluso o gerenciamento de conflitos potenciais ou existentes. Enquanto que o suporte técnico se refere exatamente ao que diz o nome: operacionalização do software e do ambiente virtual.

“Educação a distância em si, num sentido literal da palavra, ocorre quando quem ensina e quem aprende estão separados, seja no tempo ou no espaço. O conceito atual de Educação a distância não se limita a idéia de superar fronteiras geográficas trata-se mais de uma característica de comunicação. De superar barreiras, ruídos que impeçam que o processo de ensinar se distancie do processo de aprender”(Andrade,2007)

É a integração alinhada entre as quatro dimensões de Teles: pedagógica, gerenciamento, suporte técnico, suporte social que possibilitam a transposição de limites e dá origem as múltiplas possibilidades em EaD.

Os tutores são parte fundamental deste processo. No tocante à formação exigida destes, é colocado que devem ser “preferencialmente formados em cursos do campo de públicas, especialmente nos de Administração ou Políticas Públicas. No entanto, há flexibilidade quando os mesmos não possuem a formação, mas atuam profissionalmente em organizações ou no campo de públicas”, pois são eles que “acompanham, apoiam e avaliam os estudantes em sua caminhada” e, como suporte para esta importante responsabilidade, “recebem formação em EaD, antes de iniciarem suas atividades e ao longo do curso, sob a supervisão de um coordenador de “tutoria” (PPC p. 55).

A capacitação exigida no PPC é prevista a ser realizada mediante o Plano de Capacitação em Educação à Distância. Entre os itens mínimos a serem abordados estão: fundamentos teóricos e históricos da EaD; estratégia de mediação pedagógica; conhecimento e uso dos recursos da plataforma moodle; produção e elaboração de materiais Instrucionais para EaD, formação em gestão para os técnicos administrativos; docência e tutoria em EaD;

formação em gestão de Educação a Distância para pessoal técnico-administrativo e de coordenação - para a gestão dos processos estratégicos, logísticos e operacionais dos Cursos da UAB. (PPC p. 58).

A formação do tutor , segundo o PPC, deve ser no início e ao longo do curso, pois é defendida a participação do tutor nas diversas etapas da aprendizagem desde a “discussão, com os professores formadores, a respeito dos conteúdos a serem trabalhados, do material didático a ser utilizado, da proposta metodológica, do processo de acompanhamento e avaliação de aprendizagem, dos Seminários Temáticos e do Estágio Supervisionado”. (PPC p. 63)

Dentro da filosofia da “instituição ensinante” são colocados diversos atores que compõem a equipe multidisciplinar e a estrutura administrativo-pedagógica de EaD: o estudante (no centro das ações), Professores autores, Professores formadores, Professores pesquisadores, Tutores (presenciais e a distância, Coordenador de “tutoria”, Coordenador do Polo e Coordenador do Curso, e Equipe de apoio tecnológico e de logística. (PPC p. 55).

Todo este aparato institucional tem como foco o aluno e representa as quatro funções que devem somar para tornar o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA num espaço de aprendizagem colaborativa. É percebido então que a função da tutoria é parte de uma ação conjunta que deve funcionar de modo harmônico e que precisa ser gerenciada para a obtenção dos resultados almejados. Andrade(2007) pesquisou alguns aspectos que restringem o papel do tutor que são:

- a) Falta de reconhecimento da importância do papel do tutor pela instituição;
- b) A não-exigência da participação do tutor em todo o processo do curso;
- c) O não-reconhecimento do tutor como professor, fazendo desse sujeito “um quebragalho” na EaD;
- d) Falta de autonomia;
- e) Ausência de contato com equipe que desenvolve módulo de estudo e tutoriais;
- f) Não participação na elaboração do material didático;
- g) Acúmulo de funções técnicas/pedagógicas; e
- h) Baixa remuneração

Alguns dos aspectos elencados acima são questões legais (o não reconhecimento como professor e a remuneração) que não convém tratarmos aqui por não terem ligação direta com o objeto do estudo desta pesquisa. Outros aspectos encontram-se definidos no modelo UAB de EaD e mais precisamente no Projeto Nacional de Administração Pública – PNAP como a

não participação na elaboração do material didático aqui entendido como os livros textos que são produzidos por uma equipe nacional, não se aplicando aos materiais didáticos que cada professor formador seleciona e/ou elabora para as mais diversas disciplinas. O que cabe ressaltar dentro deste estudo é a necessidade da “participação do tutor em todo o processo do curso”, discutindo, entendendo e colaborando através de um “contato direto” com toda a equipe pedagógica que “desenvolve os módulos e tutoriais” para uma melhor definição e capacitação nas suas muitas “funções técnicas/pedagógicas” especificadas nos referenciais de qualidade.

4.3 – Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância

A necessidade do cumprimento de alguns requisitos tais como a definição de pressupostos filosóficos e pedagógicos que orientam a estrutura do curso, definição de objetivos, delimitação de competências e valores fez com que o MEC em 2007, através da Secretaria de Educação A Distância, elaborasse um documento denominado Referencial de Qualidade para Educação Superior a Distância.

“Embora seja um documento que não tem força de lei, ele será um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade citada. Por outro lado, as orientações contidas neste documento devem ter função indutora, não só em termos da própria concepção teórico-metodológica da educação a distância, mas também da organização de sistemas de EaD.”(Referenciais de Qualidade, 2007)

No geral, o que o documento aborda é a necessidade de estarem registrados no Projeto Pedagógico do Curso os elementos alguns tópicos que elencamos a seguir. Para cada um dos itens são colocadas condições essenciais que devem ser satisfeitas.

- a) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem - Este é um item auto explicativo, cujo significado é que no PPC devem estar delineados todos os princípios e as diretrizes nos quais se baseiam o processo de ensino e aprendizagem desde a construção do currículo até o inter-relacionamento entre as disciplinas, passando pelo desenho pedagógico do curso, definição dos meios de acesso dos alunos e procedimentos de avaliação;

- b) Sistemas de Comunicação – A definição de efetivos processos de comunicação, que promovam a interação entre professores, tutores e estudantes, é um requisito a ser satisfeito para a qualidade de um curso a distância. Um sistema que articule estudantes com docentes, tutores, colegas, coordenadores de curso e disciplinas e com os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo. Neste item existe um destaque ao processo de tutoria incluindo formação, supervisão e avaliação dos tutores;
- c) Material didático – além do desenvolvimento e preparo dos materiais, este item inclui o desenvolvimento de recursos e metodologias de ensino que contemplem atividades individuais e coletivas, incluindo guias e tutoriais sobre procedimentos gerais da instituição, do curso e das disciplinas;
- d) Avaliação – Deve incluir mecanismos de verificação constante do progresso dos estudantes e tornar possível a identificação de dificuldades e a busca de soluções durante o processo de ensino-aprendizagem. Tudo isto com precauções de segurança e controle de frequência, visando à confiabilidade e a credibilidade dos resultados;
- e) Equipe multidisciplinar – os elementos que constituem a equipe multidisciplinar podem diferir de uma instituição para a outra, mas três grandes grupos precisam ter representatividade: professores, tutores e pessoal técnico-administrativo. Aos professores cabe, entre outras coisas, a “gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, em particular motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes” . Para os tutores é previsto capacitação em três dimensões: conteúdo, mídias de comunicação, fundamentos de EaD e no modelo de tutoria. Na equipe administrativa, o destaque dado é a figura do coordenador do pólo de apoio presencial. Esta função é responsável pelo “bom funcionamento dos processos administrativos e pedagógicos”, incluindo a supervisão do trabalho desenvolvido na secretaria da unidade desde o registro dos estudantes, notas, frequências, transferências, etc. Para tal, o seu ocupante deve possuir experiência acadêmica e administrativa;
- f) Infra-estrutura de apoio – A infra-estrutura compreende tanto a sede quanto os polos de apoio presencial onde funcionem os cursos, devem disponibilizar horários de atendimento diversificados e, além de espaço físico, devem comportar o espaço de atendimento do coordenador de curso, o coordenador do corpo de tutores

(quando for o caso), os professores coordenadores de disciplina, tutores, auxiliares de secretaria, etc;

- g) Gestão Acadêmico-Administrativa – A gestão acadêmica existe para garantir ao estudante suporte nas mesmas condições existentes no presencial com acesso a serviços como: matrícula, inscrições, requisições, acesso às informações institucionais e secretaria. A ausência de um adequado gerenciamento e supervisão das rotinas administrativas é causa para desestímulo aos discentes, ao mesmo tempo em que dificulta a convalidação do processo de aprendizagem;
- h) e Sustentabilidade financeira – Este item contempla o acompanhamento dos investimentos e custos do curso. No caso de custos fomentados pelas instituições públicas de financiamento, inclui os processos de prestação de contas de tais financiamentos.

As competências da equipe de EaD São colocados como referenciais de qualidade. Lito e Formiga (2009) colocam que as competências para EaD envolvem: (1) o saber e o fazer, (2) a teoria e a prática e (3) os princípios e processo da tecnologia educacional. Assim, cada componente precisa ter ciência de quais são as funções e responsabilidades, sejam coordenadores do curso, suporte técnico e administrativo, professores e tutores. Cada membro precisa conhecer os princípios pedagógicos e objetivos do curso.

O monitoramento do atendimento a todos estes requisitos vai fundamentar o conjunto de indicadores da avaliação de cursos, próximo tópico.

4.4 – Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e à Distância – INEP/MEC

O documento analisado é o instrumento preenchido eletronicamente pela IES quando da submissão destas à avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP. É o instrumento que subsidia a autorização, o reconhecimento e a renovação de reconhecimento para os cursos de tecnólogos, de licenciaturas e de bacharelados nas duas modalidades presencial e a distância.

O instrumento avalia os cursos em 3 dimensões: organização didática-pedagógica, corpo docente e tutorial e infraestrutura, atribuindo conceito de 1 a 5 em ordem crescente significando: 1 - a não existência do conceito, 2- insuficiência do conceito, 3 - suficiência do conceito, 4 - conceito muito bom e 5 - excelência. Dos 22 indicadores avaliados na dimensão organização didática-pedagógica, temos 2 indicadores que se aplicam ao tutores; e dos 20 dos

indicadores da dimensão corpo docente e tutorial temos 3 indicadores que contemplam os tutores.

Na dimensão organização didática pedagógica são considerados os indicadores: 1.13 – Atividades de tutoria – que avalia a atividade de tutoria na relação prevista/aplicada e o indicador; e 1.16 – Mecanismos de interação entre docentes, tutores e estudantes se existem e se atendem desde a situação de insuficiência e culminando com a excelência;

Na dimensão corpo docente e tutoria são avaliados os seguintes indicadores com estabelecimento de percentual mínimo a ser atingido: 2.16 – Titulação e formação do corpo de tutores- aqui o critério de análise começa com o atendimento da graduação ou não e segue até o percentual com titulação lato sensus e stricto sensu; no indicador; 2.17 - Experiência do corpo de tutores em educação a distância – o critério é o de experiência mínima de 3 anos e o percentual para a insuficiência é ser menor que 40% do quadro; e no indicador 2.18 - Relação docentes e tutores – é avaliado o quantitativo de professores/tutores presenciais e a distância para em relação ao número de estudantes.

Interessante o dado que dos cinco indicadores, quatro são específicos da tutoria, mas em um deles a análise coloca no mesmo indicador professores/tutores contemplando a importância e a relevância da função. Função esta que ganha dimensões pedagógicas nas definições constantes no glossário, pois o tutor a distância possui entre outras responsabilidades a promoção de espaços de construção coletiva de conhecimento e a participação nos processos avaliativos de ensino-aprendizagem. Aos tutores presenciais cabe, inclusive, o fomento ao hábito da pesquisa.

Outra observação, é que a definição de material didático institucional não se limita a materiais didáticos como conhecidos no senso comum: livros, textos, etc. Nesta definição estão inclusos guias, tutoriais e manuais do aluno que possibilitem a formação definida no Projeto Pedagógico do Curso. Os mecanismos de interação vão além das tecnologias de informação e comunicação (TIC) engloba a “a dinâmica da comunicação e da interação entre os sujeitos envolvidos nos processos acadêmicos e de ensino e aprendizagem” de forma efetiva.

“Em suma, as análises feitas aqui se aglutinam em dois grandes polos que apontam para a necessidade de importantes mudanças ao docente que pretende gerenciar o processo comunicacional na EaD: o primeiro polo se refere às mudanças instrumentais, relacionadas com a emergência de introduzir a TIC na prática cotidiana, nos mais diversos ambientes. Ou seja, o docente precisa aprender a utilizar a mídia e todos os outros recursos imagináveis, e até os ainda inimagináveis,

que podem servir de ferramentas didáticas na EaD; o outro polo trata das mudanças reflexivas, do pensamento, da epistemologia, que acontecem pela discussão sobre as metodologias de ensino e aprendizagem, o aprofundamento de temáticas como o estudo autônomo, a andragogia, entre outras. Ou seja, o docente precisa refletir sobre os conhecimentos humanísticos e didáticos necessários para que a gestão da EaD seja crítica, criativa e contextualizada.”Hack (2009)

Há outra função, além do professor e do tutor, a qual é dado destaque nos indicadores: a função de Coordenação de Curso. São cinco os indicadores relacionados com esta função e avaliam aspectos tais como atuação, experiência em EaD, experiência em gestão acadêmica, regime de trabalho e carga horária. Assim, reafirma-se através dos indicadores a necessidade de uma coordenação atuante que faça funcionar a equipe, orientando e se fazendo presente na construção do espaço de aprendizagem junto a professores, tutores e equipe administrativa.

Hack (2009) afirma que “Para orquestrar a equipe de execução e afiná-la com os anseios e necessidade de formação dos alunos, é essencial a promoção de uma gestão de pessoas com caráter participativo.”

O estudo das competências exigidas dos tutores, pelos autores e pelos instrumentos estudados neste trabalho, permite a construção de quadros comparativos como os que foram construídos e ora são apresentados nos quadros a seguir:

Quadro 1 – Atribuições dos Tutores

Atribuições dos tutores	Segundo os referenciais de qualidade do MEC	Segundo o Projeto Pedagógico do Curso	Segundo o instrumento de avaliação do INEP
Presenciais	<ul style="list-style-type: none"> . Atender os estudantes nos pólos, em horários definidos; . Auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, inclusive de pesquisa; . Esclarecendo dúvidas em relação a conteúdos específicos, bem como ao uso das tecnologias disponíveis; . Participar de momentos presenciais obrigatórios, tais como avaliações, aulas práticas, estágios supervisionados, etc; . Manter-se em permanente comunicação tanto com os estudantes quanto com a equipe pedagógica do curso. 	<ul style="list-style-type: none"> . No planejamento: participar da discussão, com os professores sobre conteúdos a serem trabalhados, do material didático a ser utilizado, da proposta metodológica, do processo de acompanhamento e avaliação de aprendizagem; . No desenvolvimento: acompanhamento e avaliação do percurso de cada estudante sob sua orientação desde o nível cognitivo, dificuldades, estágio de conhecimento, relacionamento teoria e prática, se busca orientação, se ele relaciona-se com outros estudantes para estudar, se participa de organizações ligadas à sua formação profissionais ou movimentos sociais locais; . Ou seja: estimular, motivar e, sobretudo, contribuir para o desenvolvimento da capacidade de organização das atividades acadêmicas e de aprendizagem. 	<ul style="list-style-type: none"> . Na dimensão organização didática pedagógica são considerados os indicadores: 1.13 – Atividades de tutoria – que avalia a atividade de tutoria na relação prevista/aplicada e o indicador; e 1.16 – Mecanismos de interação entre docentes, tutores e estudantes se existem e se atendem desde a situação de insuficiência e culminando com a excelência; . Na dimensão corpo docente e tutoria são avaliados os seguintes indicadores com estabelecimento de percentual mínimo a ser atingido: 2.16 – Titulação e formação do corpo de tutores- aqui o critério de análise começa com o atendimento da graduação ou não e segue até o percentual com titulação lato sensus e stricto sensu; no indicador; 2.17 - Experiência do corpo de tutores em educação a distância – o critério é o de experiência mínima de 3 anos e o percentual para a insuficiência é ser menor que 40% do quadro; e no indicador 2.18 - Relação docentes e tutores – é avaliado o quantitativo de professores/tutores presenciais e a distância para em relação ao número de estudantes.
A distância	<ul style="list-style-type: none"> . Mediar o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes; . Esclarecimento de dúvidas através fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico; . Promover espaços de construção coletiva de conhecimento; . Selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos; e . Participar dos processos avaliativos de ensino e aprendizagem, junto com os docentes; 		
Observações das autoras	O documento destaca que “as funções atribuídas a tutores a distância e a tutores presenciais são intercambiáveis em um modelo de educação a distância que privilegie forte mobilidade espacial de seu corpo de tutores.”	O projeto pedagógico não faz diferenciação entre a função de tutor presencial e tutor a distância	O instrumento de avaliação coloca as atribuições dos tutores na parte do glossário quando define o que é um tutor presencial e um tutor a distância, mas repete o que consta nos referenciais de qualidade do MEC

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

Quadro 2 – Contribuições por autor(es) à pesquisa deste trabalho

Autor(es)	Contribuição
Preti (2003) e Deslise et al.(1985) apud Preti(2003)	Define as funções de facilitador, observador/ orientador,, psicólogo, especialista em avaliação formativa e administrador;
Emerenciano, Sousa e Freitas (2001)	Elenca como características essenciais da tutoria o domínio do conteúdo técnico-científico e, a habilidade para estimular a busca de resposta pelo participante.
Teles(2008)	Elege categorias de funções do professor online na ação de tornar a sala de aula um espaço de aprendizagem colaborativa: pedagógica, gerenciamento, suporte técnico, suporte social.
Andrade(2007)	Aponta aspectos que dificultam o papel do tutor: . Falta de reconhecimento da importância do papel do tutor pela instituição; . A não-exigência da participação do tutor em todo o processo do curso; . O não-reconhecimento do tutor como professor, fazendo desse sujeito “um quebra galho” na EaD; . Falta de autonomia; . Ausência de contato com equipe que desenvolve módulo de estudo e tutoriais; . Não participação na elaboração do material didático; Acúmulo de funções técnicas/pedagógicas; e . Baixa remuneração
Lito e Formiga (2009)	Defendem que as competências para EaD envolvem: (1) o saber e o fazer, (2) a teoria e a prática e (3) os princípios e processo da tecnologia educacional onde cada componente precisa ter ciência de quais são as funções e responsabilidades, sejam coordenadores do curso, suporte técnico e administrativo, professores e tutores.
Hack (2009)	. Recomenda dois grandes polos de mudanças no comportamento docente para que a gestão da EaD seja crítica, criativa e contextualizada: mudanças instrumentais, relacionadas com o uso e aplicação dos recursos tecnológicos; mudanças reflexivas que acontecem pela discussão sobre as metodologias de ensino e aprendizagem, o aprofundamento de temáticas como o estudo autônomo, a andragogia, entre outras; . “Para orquestrar a equipe de execução e afiná-la com os anseios e necessidade de formação dos alunos, é essencial a promoção de uma gestão de pessoas com caráter participativo.”

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

No contexto deste trabalho, a aplicação de referências e indicadores deve ser entendida como parte do processo de melhoria contínua a ser buscado em todas as esferas de atividades humanas, pela capacidade destes instrumentos de potencializar ações de implementação e gestão de políticas, planos, programas e projetos sintonizados com as reais necessidades; bem como permitir o monitoramento de processos de trabalho, para garantir eficiência e eficácia às atividades realizadas.

“Os indicadores possibilitam conhecer verdadeiramente a situação que se deseja modificar, estabelecer as prioridades, escolher os beneficiados, identificar os objetivos e traduzi-los em metas e, assim, melhor acompanhar o andamento dos trabalhos, avaliar os processos, adotar os redirecionamentos necessários e verificar os resultados e os impactos obtidos. Com isso, aumentam as chances de serem tomadas decisões corretas e de se potencializar o uso dos recursos. Por outro lado, os indicadores favorecem a participação e o empoderamento das partes interessadas, as quais, embasadas em informações, podem contribuir de fato com suas visões e prioridades. Ao mesmo tempo, exigem e promovem a melhoria da capacidade organizacional e da habilidade de articulação e argumentação, favorecendo a descentralização e potencializando as chances de ocorrer o desenvolvimento sustentável.”
Observatório Regional Base de Indicadores de Sustentabilidade (2010)

Dentro da perspectiva do desejo de mudança com a possibilidade de transformar em realidade, antes de tudo, deve-se verificar os indicadores gerais sobre a situação que se pretende modificar, de forma a evidenciar a relevância de se atuar sobre ela.

A “gestão da EaD pode ser conceituada como a busca de múltiplas estratégias, ferramentas, cooperadores e conhecimentos, a serem administrados em um sistema de EaD para a otimização do processo de ensino e aprendizagem a distância.” Hack (2009) e a utilização de indicadores serve para interpretar os resultados gerados, identificando carências e potencialidades e apresentando conclusões que facilitem a proposição de soluções ou que auxiliem o processo.

O paralelo entre as teorias e os elementos norteadores dos instrumentos de referência aqui estudados dão o embasamento para a compreensão dos principais processos de tutoria da IES no Curso de Bacharelado em Administração Pública, modalidade EaD, no seu primeiro ano de existência – 2013 e alcance dos objetivos propostos: identificação das dificuldades estabelecidas durante o período, como foram vencidas ou que permaneçam em busca de soluções; levantamento dos caminhos a serem evitados por não contribuírem para a qualidade e o desenvolvimento do curso; eleição das melhores estratégias que devem ser padronizadas.

5 METODOLOGIA

Este projeto de pesquisa adotou o estudo de caso com o objetivo de descrever a realidade pesquisada tendo como objeto de estudo a tutoria do Curso de Bacharelado em Administração Pública, modalidade EAD, da IES pesquisada, no seu primeiro ano de existência – 2013, combinado com pesquisa documental, relatórios e suporte na leitura dos sujeitos através da aplicação de questionário

Foram objeto de pesquisa para este estudo, o grupo de tutores do Curso de Administração Pública na sua primeira entrada - 2013.1, incluindo presenciais, a distância e de tecnologia. Os dados utilizados para a pesquisa foram coletados através de: pesquisa documental, relatórios de tutoria e registros no ambiente moodle e em seguida com a aplicação de questionário aberto para consolidação de dados.

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa exploratória em dados secundários. Foi visitada a bibliografia de autores que tratam de Educação à distância – Belloni, Andrade, Freitas, Emerenciano, Hack, Litto e Formiga, Preti, Pimentel e outros. Foram alvos de pesquisa, o projeto pedagógico do curso, documentos de normas técnicas do Ministério da Educação, Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep e Relatório Final de Cumprimento de Objeto para os cursos no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB referente ao ano fiscal de 2013.

Primeiramente, para a coleta de dados foi aplicado o método de amostragem não probabilística através da pesquisa documental com o universo da amostra escolhido pelas autoras através de duas fontes primárias:

(a) Leitura e análise dos relatórios dos tutores entregues às coordenações de tutoria e de curso durante o ano de 2013. Esta atividade compreendeu a observação tanto dos relatórios físicos, como dos relatórios constantes do ambiente virtual e consistiu no período de uma semana do cronograma desta pesquisa;

(b) Observação dos registros no ambiente moodle utilizado como espaço de aprendizagem – a sala de aula virtual, compreendendo todas as disciplinas realizadas no ano de 2013 para o curso estudado, onde foram analisadas a participação dos professores e tutores com base na frequência e forma de atuação. Esta etapa aconteceu no espaço de duas semanas deste trabalho;

Na aplicação de questionários abertos foi composto o perfil dos tutores, experiência na EAD, visão da tutoria, relacionamento com as demais funções da EaD e buscou-se conhecer

individualmente as dificuldades sentidas por cada um no amadurecimento dos processos desta instituição .

O presente estudo se enquadra ainda na categoria de pesquisa descritiva e qualitativa, pois busca identificar e apresentar as características dos processos de tutoria sugerindo uma padronização destes processos através do envolvimento dos pesquisadores como observadores do evento estudado.

O recorte temporal e espacial foi o ano de 2013, mais precisamente os dois primeiros semestres do curso de graduação em administração pública oferecidos na modalidade a distância da turma piloto. O curso em questão possui atualmente outra turma com entrada em 2014.1 que não será alvo de estudo.

6. ESTUDO DE CASO: O ENSINO À DISTÂNCIA NA IES PESQUISADA

São muitos os aspectos que se agrupam na EaD e interagem com as características de cada IES (história da IES, projeto pedagógico, concepção de EaD) na construção das práticas de ensino a distância de cada instituição, conhecer como se este processo é essencial para entendê-lo.

6.1 – Conhecendo o processo de instalação do Curso de Bacharelado modalidade EaD na IES

O recorte temporal e espacial foi o ano de 2013, mais precisamente os dois primeiros semestres do curso de graduação em administração pública oferecidos na modalidade a distância da turma piloto. O curso em questão possui atualmente outra turma com entrada em 2014.1 que não será alvo de estudo.

Para melhor entendimento do processo de instalação do Curso de Bacharelado modalidade EaD foi realizada a consulta ao relatório de gestão da instituição pesquisada, ano fiscal base 2013.

O processo de planejamento para implantação da educação à distância na IES pesquisada teve início em setembro de 2010 com o credenciamento e preparo da instituição para a oferta de cursos e disciplinas na modalidade à distância. Em 2012, em atendimento ao Edital 19/2012 da Diretoria de Educação a Distância, da CAPES foi realizada a adesão ao Programa Nacional de Administração Pública (PNAP) com a oferta dos quatro cursos do programa pelo Sistema UAB.: Bacharelado em Administração Pública e as três especializações - Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão em Saúde.

O processo de inscrição e seleção dos tutores aconteceu em paralelo com as inscrições dos alunos para o vestibular especial para o bacharelado e as inscrições para as turmas de especialização. O curso começou a funcionar em fevereiro de 2013, apenas dois meses após a seleção dos tutores.

O modelo de tutoria é próprio de cada Instituição que trabalha com a EaD. A Universidade Aberta do Brasil – UAB – não determina o padrão a ser adotado, e existe a possibilidade de escolha dentre dois modelos: tutoria por disciplina ou tutoria por turma. Para ambos é premissa a formação específica do tutor na disciplina ou no curso. Desta forma, a opção foi pelo sistema de tutoria por turma. Isso significa que cada tutor acompanha uma turma em todas as disciplinas e que ele tem formação em administração, contabilidade,

economia ou áreas correlatas, em que tenha tido as disciplinas do curso, comprovadas em seu histórico escolar.

O curso teve a sua primeira entrada, em 2013.1, um total de 14 turmas de 25 alunos, totalizando trezentos e cinquenta alunos matriculados, em seis polos localizados em dois Estados. Em cada polo foram abertas 2 turmas, com apenas um dos polos com 4 turmas.

A capacitação até março de 2013 ficou por conta de orientações em reuniões e informes por e-mail da então Coordenação de Educação à Distância (CEaD). O Plano Anual de Capacitação Continuada (PACC) foi aprovado pela CAPES em 07/02/2013, teve suas ações iniciadas apenas a partir de abril de 2013. Assim mesmo com baixa adesão não só dos tutores do bacharelado, como de tutores de outros cursos e até mesmo de professores. Isso foi possível registrar na baixa frequência às aulas presenciais dos cinco módulos que foram oferecidos no ano de 2013. Outra comprovação deste fato é que em 2014 a nova coordenação do PACC está fazendo um monitoramento das inscrições por toda a equipe da EAD da IES e que foi colocado que os próximos editais deverão exigir a formação específica em EaD através da comprovação deste cursos.

Segundo o relatório de gestão, no ano de 2013 a equipe de tutores do bacharelado foi composta por um total de 31 pessoas entre tutores presenciais e a distância e da área de tecnologia. Deste número, já foram substituídas 12 pessoas, porém pelo menos duas trocaram de função neste período.

Para a seleção deste grupo, foram realizados cinco editais de seleção de tutores no ano de 2013 (Editais 01 a 05/2013). Sendo três deles, os editais 01, 03 e 05 para a seleção de tutores à distância e os demais para seleção de tutores presenciais.

O perfil dos trinta e um tutores que participaram do processo no ano de 2013 foi estabelecido em edital que determinou os requisitos dos selecionados bem como pontuou as responsabilidades de cada um.

6.2 – O papel do tutor segundo os editais de seleção dos tutores presenciais e à distância

A consulta e análise destes documentos permitiram a identificação dos requisitos utilizados na seleção e a especificação das atribuições dos tutores no modelo de tutoria da IES pesquisada.

Como requisitos foram avaliados parâmetros tais como: demonstrações de interesse e motivação para a tutoria; vínculo com o setor público, ou seja, ser servidor ou empregado

público de qualquer esfera administrativa (federal, estadual ou municipal) ou de ser aluno de programa de pós-graduação de Instituição de Ensino Superior pública, reconhecido pela CAPES; formação, em nível superior em: administração, economia, contabilidade, biblioteconomia, arquivologia, secretariado executivo ou áreas afins à administração ou políticas públicas, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação; experiência mínima de um ano em docência no ensino superior ou formação em nível de pós-graduação (concluída ou em andamento) em instituição e curso reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC), nas áreas de formação descritas no item anterior.

Foram colocadas como atribuições dos tutores nos referidos editais:

Tutores à distância: assistir aos estudantes nas atividades do curso, com orientações específicas de tecnologia e sistemas de informação para as quais tenha sido capacitado; mediar a comunicação entre professores e estudantes, no que concerne a tecnologia e sistemas de informação; apoiar o professor da disciplina nas atividades do curso, no que se refere a tecnologia e sistemas de informação; elaborar os relatórios de regularidade dos estudantes, com base nos sistemas de tecnologia e sistemas de informação; participar das atividades de capacitação e atualização promovidas pela Instituição de Ensino; estabelecer e promover contato permanente com os estudantes, no que se refere a tecnologia e sistemas de informação; oferecer o apoio logístico aos professores e estudantes, no que se refere à tecnologia e sistemas de informação.

Tutores presenciais: assistir os alunos nas atividades do curso, com orientações específicas para as quais foi capacitado; assistir aos alunos no desenvolvimento de tarefas, práticas supervisionadas, pesquisas, exercícios; prestar esclarecimento de dúvidas relativas às disciplinas, conforme as orientações recebidas de sua chefia imediata ou superior; mediar a comunicação entre professores, tutores a distância e cursistas; apoiar o professor da disciplina nas atividades do curso; acompanhar as atividades no polo de apoio presencial; elaborar os relatórios de regularidade dos alunos; participar das atividades de capacitação e atualização promovidas pela Instituição de Ensino; estabelecer e promover contato permanente com os alunos; aplicar avaliações presenciais encaminhadas pelos professores das disciplinas ou conforme orientações do coordenador do curso; oferecer o apoio logístico de que necessitarem professores, tutores a distância e alunos; elaborar os relatórios de desempenho dos alunos nas atividades.

Na fase de treinamento dos tutores, foi colocado como manual do tutor um documento de uma instituição parceira da IES no processo de implantação da EaD. O documento em questão trata de orientações gerais ao processo de tutoria envolvendo visão geral sobre EaD,

qualidade e disponibilidade para o atendimento, qualidade no relacionamento com o aluno, uso da linguagem, rapidez de resposta, domínio do conteúdo, interesse pelo aprendizado do aluno e monitoramento do aprendizado do aluno. Desta forma, o referido manual apresentava apenas princípios gerais, não funcionando como modelo padrão de ação. A prática da tutoria (o que, quando, como, onde e porque) foi sendo construída pela equipe da EaD ao longo do percurso e ainda está em formatação.

6.3 – A (re)construção dos processos de tutoria

O fato da IES está em construção, uma vez que foi criada apenas em 2010, tendo ainda o corpo gestor e docente em formação, bem como a própria equipe de colaboradores bastante resumida para todo o trabalho a ser realizado, teve impacto direto na implantação dos cursos de EaD, bem como dos processos de tutoria.

Bizarria (2014) estudou a implantação de cursos modalidade EaD em uma instituição de nível superior e elencou alguns aspectos complicadores deste processo:

- a) Vínculo temporário dos envolvidos – o sistema financeiro de suporte da EaD no modelo UAB é de pagamento das equipes (tutores, professores, administrativo, coordenadores, etc) na forma de bolsa, sem vínculo empregatício;
- b) Desmobilização por partes das IFEs (Instituições Federais de Ensino) em investir esforços no processo de institucionalização – neste fator, é citado a que o envolvimento de servidores nos cargos de EaD contribui para uma maior institucionalização da EaD;
- c) Carga Horária destinada à EaD – a carga horária destinada à EaD, no formato de bolsas da CAPES/UAB, é de vinte horas. Ressaltando-se que este número de horas não são computadas na carga horária dos servidores nas suas instituições de origem, quando o vínculo deste com a CAPES é por serem servidores públicos;
- d) Não envolvimento da estrutura acadêmica com os cursos de EaD;
- e) Equipe reduzida de EaD para fazer frente à todas as necessidades de forma isolada da estrutura da instituição, o que constitui uma instituição dentro de outra;
- f) Falta de suporte de sistemas para o registro de alunos (matrículas, histórico, notas, etc).

Os fatores descritos acima são inter-relacionados uma vez que um reflete diretamente no outro. Na verdade, o que deveria ser um estímulo para a implantação dos cursos de ensino à distância nas IFEs: o apoio financeiro de pessoal, equipamento, etc. pela CAPES, faz com que a EaD seja muitas vezes visto dentro das IFES como algo em separado, que acontece alheio aos demais processos institucionais. Isso se torna bastante relevante quando constatamos o quantitativo de pessoas envolvidas, conforme ilustra Bizarria (2014, p.66)

“Cada um dos cursos do PNAP conta com um coordenador de curso, um coordenador de tutoria, um grupo de tutores presenciais e tutores a distância, os professores das disciplinas e pessoal de apoio. O trabalho de gestão envolve, principalmente, controle da logística, diárias, passagens, pagamento de bolsas, elaboração e distribuição de material didático e controles orçamentários.”

Os processos de tutoria não poderiam ficar imunes aos efeitos das características da EaD tratados acima. Na questão da formatação das equipes do presente estudo de caso, inicialmente houve a dificuldade em encontrar quem assumisse a função de coordenação de tutoria. A pessoa inicialmente selecionada para ocupar a função de coordenação de tutoria, em função do currículo, compareceu apenas ao primeiro momento de capacitação. No primeiro mês de realização do curso, os tutores buscavam o contato através desta pessoa sem resposta, até que a CEAD, em março de 2013, efetuou a substituição neste cargo por outra pessoa que coordenou a equipe durante todo o ano de 2013 (Relatório de tutoria Alves /fevereiro 2013).

A ausência de um curso de formação para os tutores antes de assumirem as suas turmas e de um manual de procedimentos de alunos e tutores ocasionou que as diretrizes de ação resposta para cada problema fossem sendo construídas na busca direta de informação junto à coordenação de tutoria, que funcionou como elo entre os tutores e o restante da equipe da EaD. Além da coordenação de tutoria, estas comunicações em busca de resposta aconteceram com a Diretoria de Educação à Distância, Coordenação de Curso e professores.

Muitas das dificuldades encontradas pelos tutores, no ano de 2013, receberam sugestões dos próprios tutores durante as reuniões de tutoria e capacitações. Infelizmente, não foi adotada a prática de registro das discussões realizadas em reuniões de capacitação com a devida identificação dos problemas levantados e soluções propostas, bem como do retorno do sucesso ou insucesso das práticas sugeridas no próprio Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. Fato este que dificultou ou até mesmo impossibilitou a reconstrução e recuperação destes processos na realização do presente trabalho.

Bizarria (2014) encontrou o mesmo parâmetro de solução em sua pesquisa:

“Essa escolha fez alusão a ações contingenciais e que são desenvolvidas com suporte na experiência de cada tutor e da capacidade desses tutores em discriminar as diversas situações e tomar uma decisão em relação a qual tipo de intervenção será mais adequada para cada aluno. Aponta-se, no entanto, que ações artesanais podem não dar suporte no futuro, por ser uma ação mais pessoal do tutor.” (p.101)

Esta colocação da referida autora nos remete a necessidade da padronização de alguns padrões de ação, de forma a não ficar na dependência da ação pessoal de nenhum tutor e ter um alcance maior na aplicação a todos os estudantes. É certo, que características pessoais vão sempre fazer a diferença, mas as ações respostas precisam ter uma linha de procedimento característica da IES.

Esta construção, ao longo do ano de 2013, se deu principalmente nas trocas de informações entre os tutores e a Coordenação de tutoria. Houve uma preocupação da Coordenação de Tutoria com a disseminação do conteúdo das reuniões buscando principalmente informar aos tutores não presentes nas referidas discussões. De forma que, sempre que possível um dos tutores ficava encarregado de produzir este registro e passar a coordenação pra que direcionasse as informações a todos os envolvidos. Através de contato com a Coordenação de tutoria de 2013 foi possível recuperar alguns destes comunicados de reunião que aconteciam sempre por e-mail. Outro ponto de informação foram os relatórios mensais dos tutores. Estes dois instrumentos e os registros de fórum e mensagens registrados no AVA foram fundamentais para o levantamento das situações enfrentadas pelos tutores no dia-a-dia, as quais são registradas a seguir:

6.3.1 - Treinamento no AVA

O treinamento no AVA foi realizado pela capacitação das disciplinas de Introdução a EaD e Informática. Pelo caráter prático das disciplinas, o espaço da capacitação foi utilizado pelo professor na apresentação de toda a estrutura do AVA, recursos e utilização dos mesmos. Percebe-se que a lacuna da capacitação no AVA, preenchida no caso específico pela capacitação das duas disciplinas, fica em aberto para a inserção de tutores que venham a integrar o sistema após a realização das mesmas.

6.3.2 - Busca de solução de problemas

As questões de formação de equipe já tratadas neste trabalho, proporcionaram que os tutores muitas vezes não tivessem conhecimento de a quem dirigir a busca pela informação, pelo não conhecimento de o que era responsabilidade de cada parte e pela alteração de

funções entre a equipe, principalmente na equipe de apoio administrativo. Assim, a mesma mensagem era direcionada a várias pessoas na equipe em busca de solução, o que prejudicava o andamento dos trabalhos da reduzida equipe de apoio, coordenação e direção. Apenas em novembro de 2013, quase um ano após o início do curso foi colocada uma pessoa na função específica de secretaria. No entanto, muitos problemas ainda são tratados no formato inicial, seja pela demora no atendimento dos canais competentes, seja pelo não conhecimento destes canais.

6.3.3 - Fluxo de Comunicação

As soluções eram buscadas junto ao restante da equipe e aos professores, quase sempre por e-mail. As respostas e possíveis soluções eram fornecidas aos solicitantes e sem dar a conhecer aos demais tutores. O resultado era um fluxo de comunicação quebrado e não otimizado, na medida em que a mesma resposta era necessária ser repassada quando da solicitação de um segundo e terceiro tutor.

A sala de tutoria em cada disciplina só foi criada em setembro de 2013. Um espaço destinado à interação, orientação e discussão com o acesso pelos tutores, para interação com os professores. A intenção é que nesta sala deve constar todo o processo de formação e capacitação do tutor pelo professor, como também todos os materiais didáticos que o professor disponibilizou para os tutores, bem como as interações e orientações solicitadas pelos tutores e realizadas pelos professores. É também o espaço de arquivo dos relatórios de tutoria, por disciplina, desde que foi criada;

6.3.4 - Capacitação dos tutores pelos professores e plano de tutoria

Inicialmente, estas capacitações funcionavam como espaço de construção dos acordos entre professores e tutores para a condução das disciplinas. Muitos dos professores chegavam para a reunião de capacitação com o seu plano de trabalho da disciplina ainda em aprovação pela coordenação pedagógica, uma vez que as duas reuniões (com a coordenação pedagógica e com os tutores) aconteciam na mesma data. Assim qualquer divergência necessária de consulta a instâncias superiores pelos professores permanecia em aberto. Por este motivo, os planos de tutoria só eram repassados pelos professores, por e-mail, após as reuniões.

6.3.5 - Correção de atividades e provas

Este foi um ponto polêmico desde o princípio. De início, o questionamento era se a responsabilidade das correções das atividades, que valiam nota até o início do segundo semestre, era dos professores ou dos tutores. Este ponto foi solucionado já no primeiro semestre quando ficou estabelecida a responsabilidade dos tutores de corrigirem as atividades e dos professores de corrigirem as provas.

Mas um grande gargalo para a correção das tarefas pelos tutores permaneceu por todo o ano de 2013: a não existência de um manual de correção das atividades da disciplina elaborado pelos professores e entregue aos tutores já na reunião de capacitação. À exceção da disciplina de Produção de Texto, em todas as demais o envio do gabarito foi sempre posterior à capacitação, quando não após o encerramento da atividade e pela solicitação insistente dos tutores, ocasionando inclusive atraso na correção das mesmas.

A demanda da equipe de tutoria era não a confecção do simples gabarito, considerando que muitas das atividades eram abertas, mas o padrão de correção. Ou seja, a delimitação pelo professor das rubricas de correção, o que era aceitável ou não nas atividades, e uma correta atribuição de notas para os níveis de alcance do aluno para as solicitações de cada tarefa.

6.3.6 - Acompanhamento das disciplinas no AVA

A abertura da disciplina no AVA foi um processo de difícil consolidação. No início do curso as disciplinas demoravam a serem abertas tanto para os tutores como para os alunos. A insistência dos tutores possibilitou que isso passasse a acontecer com uma semana de antecedência da aula presencial. É fato, que mesmo sendo esta a solicitação dos tutores e havendo até a determinação por parte da Coordenação e Diretoria de EaD muitas vezes não tem sido cumprida, requerendo constante vigília dos tutores e da coordenação.

Outro detalhe a ser pontuado neste quesito é a estruturação do AVA em semanas de aula. Esta metodologia só foi cumprida a rigor no primeiro semestre. Já no segundo semestre, esta prática não foi efetiva. A verdade é que a abertura de cada semana pelos professores foi muitas vezes prejudicada pelo esquecimento destes, fazendo necessária a interveniência dos tutores e da coordenação para lembrar aos professores do fato. Talvez por esta questão, passou a ser a regra a disponibilização do material no AVA de uma única vez.

O acompanhamento dos prazos de abertura e fechamento de atividades é um procedimento já internalizado pelos tutores, nos relatórios todos afirmam lidar facilmente com esta atribuição. A prática convencionou que as atividades abrem aos sábados e fecham nos domingos das semanas seguintes sempre no horário de 23:55, havendo ainda a possibilidade de prorrogação a critério do professor. A intenção no estabelecimento deste prazo é que os alunos tenham dois finais de semana contemplados no prazo de cada atividade. O problema citado neste quesito é quando o fechamento de atividades acontece fora deste padrão estabelecido, pois alguns professores parecem não conhecer a regra. Nestas ocorrências há sempre a reivindicação dos alunos e a interveniência dos alunos para a reabertura dos prazos.

6.3.7 - Produção de Relatórios de tutoria

O padrão de relatório de tutoria (pedagógico) só foi estabelecido quase ao final do primeiro semestre de 2013, mais precisamente na reunião do mês de maio. Antes disso, havia a solicitação da Coordenação de EaD que junto ao relatório de notas fosse produzido pelos tutores um relato avaliativo do período, incluindo dificuldades, problemas e soluções encontradas, além de outras recomendações. Era requisitado aos tutores que viajavam aos polos um relatório de viagem a ser enviado ao financeiro como prestação de contas.

A análise dos relatórios para obtenção de dados deste diagnóstico foi realizada com autorização da Diretoria de Ensino à Distância – DEaD. Eles foram obtidos de duas formas: em meio físico e em arquivo eletrônico. Ambos foram disponibilizados pela equipe do administrativo do núcleo de EaD. Os relatórios em meio físico totalizaram 50 relatórios distribuídos por apenas 9 tutores à distância. Já no meio virtual, este acesso foi de 52 arquivos, totalizando 26 relatórios, pois havia dois arquivos em cada espaço/disciplina por tutor: um o relatório de tutoria, no padrão estabelecido em maio, e o outro arquivo sendo um relatório de notas dos alunos.

Na análise dos relatórios recebidos foi percebido que os relatórios em meio físico estão arquivados sem a devida organização e classificação. Esta observação tem como base o fato que, apesar de termos solicitado acesso apenas os relatórios do bacharelado, recebemos relatórios dos três cursos de especialização do PNAP realizados na IES. Não havia nem a separação por curso, nem por polo ou por categoria de relatório (de tutoria e de viagem).

Outra observação é que, apesar do modelo adotado para relatório de tutoria contemplar espaço para relatos avaliativos, foram encontrados registros de problemas com soluções encontradas ou propostas por apenas 2 tutores do total de 14 tutores à distância.

6.3.8 – Comunicação

O processo de comunicação precisa levar em conta o movimento desta na direção de cada um dos envolvidos no processo de tutoria: professor/tutor, professor/aluno, tutor/equipe administrativa, tutor/coordenação de tutoria, tutor/coordenação de curso. O padrão buscado pela DEaD é que toda a comunicação entre alunos, professores e coordenações aconteça dentro do AVA que é o meio institucional reconhecido. Porém, na pesquisa realizada foram identificados alguns dos fatores que corroboram para que muito da comunicação ainda ocorra fora do ambiente virtual.

Um destes fatores é que as categorias de funções definidas no AVA não são claras em alguns grupos – No caso do da função Coordenador de Curso estão lá elencados Coordenador de Curso, de polo e Coordenador de Tutoria. A mesma coisa acontece na função professor que assim classifica o professor da disciplina e o coordenador pedagógico. Isto não seria problema se as funções não tivessem uma grande rotatividade e houvesse uma comunicação clara a todos os envolvidos sempre que uma pessoa deixasse de ocupar determinada função. O que não vem acontecendo, pois muitas vezes a equipe só descobre a alteração quando precisa de uma ação daquela função.

Outro fator que precisa ser levado em conta é que o AVA possui um mecanismo que dispara uma cópia da mensagem destinada ao usuário no endereço eletrônico por ele cadastrado no sistema. Porém, esta funcionalidade é facilmente desmarcada. Isto faz com que alguns usuários não recebam em seus endereços eletrônicos as mensagens que lhe são dirigidas, só tendo acesso às mesmas quando acessam o AVA. Mas o acesso regular ao AVA só é função do professor, dos tutores e coordenador de tutoria. Assim, os tutores quando precisam falar com o administrativo, secretaria, coordenação de curso acabam por ter que usar o endereço eletrônico e não o sistema de mensagens do AVA. Havendo ainda o fato que com o acesso de caixas de mensagens pela grande maioria de celulares disponíveis no mercado, até mesmo os usuários que têm as mensagens do AVA disparadas nas suas caixas optam pela resposta direta da própria caixa de mensagens direto dos celulares, por ser mais fácil do que entrar no sistema para respondê-las;

Quadro 3 – Participações dos professores no AVA

Semestre	Disciplina	Qtde de participações nos fóruns	Forma de composição da nota	Conteúdo das atividades e avaliações	Finalização das notas	Estímulo e agradecimento aos tutores e alunos	Informes gerais	Prazo de atividades	Discutindo sobre conteúdo	Dúvidas sobre acessos	Mensagens cordiais (apresentação, fechamento da disciplina ou datas comemorativas)	Postagem de material extra e/ou gabarito
1o.	Filosofia e ética	26	3	2	6	2	2	7			2	2
	Informática para administradores	1									1	
	Introdução a EAD	1										1
	Introdução a economia	11		2				8				1
	Leitura e Produção de Texto	37		2	9		7	8	3	5	1	2
	Metodologia de estudo e de pesquisa em administração	1		1								
	Psicologia Organizacional	3		2				1				
	Seminário Integrador	4		2			1	1				
	Teorias da Administração I	9			1			3	1		1	3
2o.	Ciência Política	4				2	1	1				
	Contabilidade Geral	0										
	Macroeconomia	0										
	Matemática Básica	0										
	Matemática para Administradores	0										
	Seminário Temático I	3		3								
	Teorias da Administração II	2		2								

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

Pelos fatores elencados anteriormente, o levantamento realizado no ambiente virtual não contempla todas as comunicações, uma vez que só ficam registradas as efetuadas dentro do sistema. Outro fator limitante da pesquisa é que, como a mesma foi realizada numa senha padrão tutor, não foi possível ter acesso à visualização das comunicações através de mensagens que o titular da senha não estivesse envolvido.

A comunicação do tutor ao seu grupo de alunos, uma importante categoria, não foi possível analisar em função da citada limitação de acesso. Esta limitação não ocorreu com os registros dos fóruns que são abertos a todos que acessam o AVA. Por este motivo, as análises de comunicação foram concentradas nos registros dos fóruns em cada disciplina..

A comunicação dos professores nos fóruns de cada uma das 16 disciplinas que foram ministradas no primeiro e segundo semestre de 2013 foi bastante reduzida. Em 4 disciplinas a participação do professor foi nenhuma; em outras 8 disciplinas a participação dos professores nos fóruns foi entre 1 e 4; e em apenas 3 disciplinas o número de participações foi mais expressivo 11, 26 e 37. A maior participação foi também na disciplina de maior carga horária realizada. Estas participações foram classificadas nas seguintes categorias: forma de composição das notas, conteúdos das atividades e avaliações, finalização das notas, estímulo e agradecimento aos tutores, informes gerais, prazo de atividades, discussões sobre conteúdo, dúvidas sobre acessos, mensagens cordiais de abertura ou fechamento da disciplina ou datas comemorativas, e postagem de material extra ou gabaritos.

A mesma situação é identificada na comunicação dos tutores nos fóruns de cada disciplina, ou seja, uma participação bastante reduzida. Quanto aos temas dos registros encontrados são informes gerais, alertas de prazo de atividades ou comentários às colocações dos alunos.

Os registros das salas de tutoria no ano de 2013 não são relevantes, pois a utilização deste espaço de interação só teve início na segunda metade do segundo semestre, deixando um universo muito reduzido de observação, porém já se percebe uma baixa interação com reduzida participação dos tutores. O espaço não é utilizado nas suas potencialidades.

Desta forma, por entendermos que a se fazia necessário mais um fonte de confirmação, é que realizamos a pesquisa direta através de questionários.

6.4 – Ouvindo os tutores

A aplicação do questionário, ao grupo de tutores ativos no ano de 2014, possibilitou um retrato atualizado da tutoria, permitindo a este trabalho uma contribuição mais relevante por referenciar situações presentes que poderiam ou não divergir das situações levantadas através dos relatórios e observação do Moodle que retratavam ocorrências do ano de 2013.

Quadro 4 - Perfil dos tutores

	Sexo	Idade	Formação	Função
Questionário 1	Feminino	Não informou	Pós-Graduação	Pedagógica/ tutoria
Questionário 2	Masculino	27	Mestrado	Tecnológica
Questionário 3	Masculino	26	Graduado em Administração de Empresas e Pós graduando em Gestão Governamental.	Pedagógica/ tutoria
Questionário 4	Masculino	26	Graduação e mestrado em Ciência da Computação.	Tecnológica
Questionário 5	Feminino	40	Graduação em Gestão de Processos, Pós Graduação em Administração Financeira e pós graduanda em Gestão Pública	Pedagógica/ tutoria
Questionário 6	Masculino	30	Graduação em Biblioteconomia e MBA em Gestao Empresarial Estrategica	Pedagógica e Gestão
Questionário 7	Feminino	35	Graduação: Ciências Econômicas, pós-graduação: Gestão Governamental	Pedagógica/ tutoria
Questionário 8	Feminino	31	Graduação em Turismo e Pós em Gestão Administrativa de pequenas e médias empresas, Planejamento em Gestão Ambiental, e atualmente, mestranda em Gestão de Negócios Turísticos	Pedagógica/ tutoria

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

No quesito função, foi colocado para que os tutores escolhessem entre as seguintes áreas: pedagógica, comunicação, tecnológica e de gestão. Das 8 respostas obtidas, apenas 1

participante acumulava a função pedagógica e de gestão, 2 atuavam na área tecnológica e as demais, em quantitativo superior a 50% das respostas, se concentraram na área pedagógica.

A faixa etária ficou entre 20 e 40 anos. Mas, o dado mais interessante deste quadro é a formação dos tutores: apresentam formação nas áreas delimitadas pelos editais, mas TODOS estão no nível de pós graduação, ressaltando dois dos tutores com título de mestrado e 1 cursando esta titulação. Este dado é importante por retratar o conhecimento científico que todos trazem consigo.

No entanto, quando tratamos da formação em EaD, encontramos um dado preocupante entre os participantes: TODOS estão na sua primeira experiência com EAD, sem experiência com a função docente no presencial, exceto uma pessoa e com nível bastante baixo de treinamento específico para EaD.

Quadro 5 – Formação dos tutores em EaD

	Formação Específica para EaD	Tempo de Experiência com EAD	Outra Experiência que não a atual	Experiência no presencial
Questionário 1	Formação de Tutores e Introdução EAD	7 meses	Não	Não
Questionário 2	Nenhum	4 meses	Primeira experiência	Monitoria
Questionário 3	Ainda não realizei nenhum curso na area da EaD.	4 meses	Primeira experiência	Colaborador do Programa de Alfabetização na Idade Certa - PAIC
Questionário 4	Nenhum	4 meses	Primeira experiência	Não
Questionário 5	Curso EDUCAR - 2013	1 ano e 4 meses		Não
Questionário 6	Não informado		Primeira Experiência	Não
Questionário 7	Nenhum	1 ano e 3 meses	Primeira experiência	Não
Questionário 8	Módulo I do PACC (Introdução a EAD)		Primeira experiência	Somente em oficinas e eventos

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

Isto mostra o quanto é relevante a chamada à participação nos cursos de formação em EaD e a importância que um relacionamento próximo com os professores, coordenação de

tutoria e de curso têm como primordial para orientação e capacitação para a modalidade específica. Apesar destes números não serem relevantes do ponto de vista estatístico, o são representativos dentro da amostra da resposta.

O questionário foi enviado para todos os tutores atuantes em 2014: 13 tutores a distância, 8 tutores presenciais e 3 da área da tecnologia, totalizando 24 tutores. A resposta foi obtida de 1/3 deste grupo, ou seja, 8 tutores. Porém, na pesquisa interessava a este trabalho, mais do que o tamanho da amostra, a “fala” desses tutores e o que traria de informação qualitativa para posicionar a realidade atual da tutoria da IES pesquisada.

No quesito visão da tutoria, foi observado que todos compreendem bem o papel que desempenham na EaD, mas 5 dos pesquisados não concordam com algumas das tarefas que lhes são colocadas. Das 5 ocorrências, 3 se referem à correção de provas e atribuição de notas aos alunos pelos tutores. Estes resultados demonstram ser este ainda um ponto não consolidado no papel dos tutores na concepção dos mesmos e convergem para o polêmico ponto do tênue limite entre as funções dos professores e tutores. Outra atividade, da qual 2 dos pesquisados se ressentem, é a realização de tarefas entendidas como de suporte administrativo, sendo que um destes relata que não concorda com o fato por ser da área tecnológica.

Percebe-se nestas falas a necessidade da delimitação de papéis e atribuições de cada um. O grupo demonstra compreensão do fato de que existe dependência entre as mais diversas funções da EaD e que este é um trabalho de equipe. Ressaltam a importância de cada uma das partes: gestão, coordenações de tutoria e de curso, professores, tutores e parte administrativa. Além disso, compreendem a importância da função que exercem.

Esta situação diverge quando se trata de se pronunciarem sobre os objetivos e processos de tutoria, ver resumo no quadro 7. Na fala de dois dos respondentes temos a seguinte manifestação: "Você participa de algumas reuniões no início, porém depois não há um acompanhamento melhor sobre o desempenho de cada tutor. Acho que o processo deveria ser avaliado."(Questionário 2); e “Ainda não se tem nada bem definido, haja vista, que as tarefas às vezes são confusas, um dia somos orientados a uma certa atividade, com alguns dias essa orientação muda.” (Questionário 7). Ou seja, apesar de reconhecer a dependência da função de tutoria das funções de coordenação, eles se ressentem da ausência deste acompanhamento.

Quadro 6 – Relacionamento Tutoria x outras funções

	Atividades executadas e que não julga pertinente à função	Dependência com relação a outras funções	Visão que tem da sua função
Questionário 1	Correção de provas e assumir encontro presencial sempre	Toda parte de gestão, planejamento, professores, todas os demais processos.	Papel de professor, menos na elaboração das provas.
Questionário 2	Assessoramento ao conteúdo das aulas por ser da área tecnológica	Bom desempenho dos professores e dos secretários dos cursos, assim como da gestão de EAD.	Papel fundamental na consolidação da parte de tecnologia da informação.
Questionário 3	Não.	Equipe técnica, pedagógica e coordenação.	Acompanhar e auxiliar os alunos no processo de aprendizagem.
Questionário 4	Não.	Toda a equipe	Suporte técnico e desenvolvimento de soluções de tecnologia
Questionário 5	Correção e atribuição de nota	Coordenação Pedagógica, professores, TI, Logística e Coordenação de Tutoria	Tutor e uma espécie de professor com aplicação de aulas nos encontros presenciais, correção de provas e apoio na Coordenação.
Questionário 6	Não ate o presente momento.	Áreas de tecnologia e coordenação do curso	Intermediador e estimulador no contato aluno, Instituição e professor.
Questionário 7	Parte administrativa de acompanhar notas, lançar notas no sistema, auxiliar nas matrículas com relação ao sistema.	Professores e da parte administrativa	Compartilhar conhecimento, intermediar troca de informações e auxiliar no aprendizado.
Questionário 8	Correção de provas	Sim, o setor administrativo do curso.	Tutor à distância do curso de graduação

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

Quadro 7 – Relação entre objetivo e Processo de tutoria

	Objetivo da Tutoria	Processo de Tutoria
Questionário 1	Fazer o que o aluno compreenda o objetivo das disciplinas e permaneça motivado	Correção de provas, condução do encontro, esclarecer dúvidas, e incentivar os alunos
Questionário 2	Ajudar no acompanhamento do aluno para com o curso.	Participação em algumas reuniões no início, porém sem acompanhamento. O processo deveria ser avaliado.
Questionário 3	Auxiliar e acompanhar os alunos no processo de aprendizagem oferecendo condições favoráveis aos mesmos.	A tutoria funciona como suporte técnico e acadêmico para o aluno.
Questionário 4	Suporte técnico e desenvolvimento de soluções de Tecnologia da Informação que auxiliem nas atividades dos cursos de EAD.	Delegação de atividades através de reuniões ou por e-mail
Questionário 5	Assistir ao aluno da melhor forma possível!	Cada Tutor assume até 25 alunos por polo, com acompanhamento diário no AVA (atividades, fóruns, informação de notas, motivacionais e outras) e até dois encontros por mês; Geração de relatórios mensais dos encontros presenciais; Relatório de Viagens; Relatório de evasões (se houver) e desempenho do aluno por nota. Além disso, apoio as Coordenações quando solicitado.
Questionário 6		A presença do tutor é manifestada nos momentos de assessoria ao professor formador e motivador junto ao discente pela proximidade maior com estes.
Questionário 7	Compartilhar conhecimento, intermediar troca de informações e conscientizar os alunos da sua independência na busca do conhecimento	Não se tem nada bem definido, haja vista, que as tarefas às vezes são confusas, a orientação muda. Falta interação e comunicação entre os vários setores envolvidos.
Questionário 8	Fazer com que todos os alunos inscritos no curso, finalizem o curso.	Apoio aos alunos dos polos esclarecendo dúvidas, aplicando provas e estimulando-os.

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

Quadro 8 - Pontos positivos e negativos da tutoria

	Pontos positivos e negativos
Questionário 1	Pontos negativos: falta de planejamento da coordenação ou uma falta de comprometimento de alguns professores
Questionário 2	Positivos são: bolsa, aprendizado de uma nova forma de ensino, contato com as pessoas e acompanhamento dos alunos.
Questionário 3	Gratificante, troca de aprendizado muito rica e uma experiência única. O tutor é muito pressionado ao invés de motivado, muitas vezes é cobrado por algo que não lhe compete. A comunicação de cima para baixo também precisa melhorar.
Questionário 4	Positivos: auxílio no alcance dos objetivos de transmissão/ recebimento de conhecimento, melhoria dos cursos de EAD, suporte a professores, tutores, discentes e à equipe administrativa de EAD e experiência que contribui para o crescimento profissional; Pontos negativos: Pouca comunicação, ausência de reuniões e de treinamento para certas atividades. Pouca interação entre os tutores.
Questionário 5	Pontos positivos: A troca de experiência com os alunos, acompanhar a evolução do aluno no processo de aprendizagem, além da bolsa e diárias, embora não seja justa para o tanto de atividades. Pontos Negativos: Distribuição injusta de atividades entre o tutor presencial e o tutor a distância. O Tutor a distancia, tem o compromisso de estudar, ler todo o material, acompanhar o aluno pela plataforma AVA, seja atividades, fóruns, informações de notas e informações gerais, dar aulas nos encontros presenciais, aplicação de provas e outros... Enquanto o Tutor presencial, tirando os tutores de Redenção, poucos têm o compromisso de acompanhamento de evasão. O monitoramento da Tutoria hoje é mais atuante, porém, é feito de forma motivacional quando não ameaçador. Devido a mudança de Coordenação e outras ações a cada semestre, não vejo ainda uma sintonia ou sincronia nas relações pessoais entre a Tutoria e Coordenações.
Questionário 6	Positivo: o ganho de experiência e conhecimento; negativo: a falta de motivação por parte da coordenação, mas julgo que este quesito ira depender de instituição para instituição.
Questionário 7	Não respondeu
Questionário 8	Pontos negativos são as falhas de comunicação, entre administração, tutor e aluno, fora os prazos das notas de avaliação. Pontos positivos são muitos, o tutor é de extrema importância para que o aluno possa se sentir estimulado e concluir o curso.

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

Quadro 9 - Pontos positivos X Pontos negativos da tutoria

Pontos Positivos	Pontos Negativos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bolsa ✓ Aprendizado ✓ Contato com as pessoas ✓ Gratificante/Realização ✓ Troca rica de aprendizado muito rica ✓ Experiência única ✓ Auxílio no alcance dos objetivos ✓ Transmissão/ recebimento de conhecimento ✓ Melhoria dos cursos de EAD ✓ Suporte a professores, tutores, discentes e à equipe administrativa de EAD ✓ Experiência que contribui para o crescimento profissional ✓ Troca de experiência com os alunos ✓ Acompanhar a evolução do aluno no processo de aprendizagem ✓ Importância da função 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de planejamento da coordenação ✓ Falta de comprometimento de alguns professores ✓ Pressão e cobrança por algo que não lhe compete ✓ A comunicação de cima para baixo também precisa melhorar ✓ Pouca comunicação ✓ Ausência de reuniões ✓ Ausência de treinamento para certas atividades. ✓ Pouca interação entre os tutores ✓ Distribuição injusta de atividades entre o tutor presencial e o tutor a distância ✓ Ausência de sintonia ou sincronia nas relações pessoais entre a Tutoria e Coordenações ✓ Falhas de comunicação, entre administração, tutor e aluno ✓ Bolsa e diárias não são justas para o tanto de atividades ✓ Falta de motivação por parte da coordenação

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

A necessidade de acompanhamento e presença da coordenação foi também um dos pontos mais ressaltados quando da solicitação para que eles identificassem os pontos positivos e negativos. A fala de todos foi bastante contundente e deixa um horizonte bastante largo a ser trabalhado. Como foram muitos os fatores elencados, para uma melhor visualização e compreensão deste aspecto importante da pesquisa, os resultados foram colocados em dois quadros com a mesma função. No quadro 8, encontra-se o relato resumo das colocações dos mesmos relacionados com o número do questionário. Já no quadro seguinte, quadro 9, foram enumeradas as ocorrências nas principais categorias citadas, para que pudessem serem observadas lado a lado os aspectos positivos e negativos da função colocados pelos pesquisados.

No lado positivo, o aspecto mais ressaltado de diferentes formas foi o prazer com a função através de expressões tais como: “troca rica de aprendizado”, “gratificante”,

“experiência única”, etc. Foi reconhecido, o lado financeiro, a existência da bolsa e também o fato de ser parte de um processo: “melhoria dos cursos de EAD” e “suporte a professores, tutores, discentes e à equipe administrativa de EAD”.

Nos aspectos negativos, foram elencados a ausência de: planejamento da coordenação, comunicação, comprometimentos dos professores, reuniões e treinamento e sintonia ou sincronia nas relações pessoais entre a Tutoria e Coordenações. Outro aspecto colocado foi a discrepância entre o valor da bolsa, o volume de atividades e distribuição das mesmas entre os tutores presenciais e tutores a distância.

As falas dos tutores na pesquisa abordam os mesmos aspectos observados quando da descrição do processo de construção da tutoria através dos relatórios e do moodle: necessidade de maior comunicação da equipe incluindo coordenação de curso, de tutoria e professores; melhor treinamento e capacitação dos professores e dos tutores com estes, uma coordenação mais atuante para a condução das atividades, enfim uma padronização no fluxo de atividades e na distribuição das competências de cada membro da equipe de forma a alcançar os resultados propostos no Projeto Pedagógico do Curso.

Como consequência encontramos um desenho de tutoria amplo e complexo envolvendo abordagens pedagógicas, estratégias de acolhimento e motivação, a serem trabalhadas juntos aos alunos, que precisam ter como sustentáculo ações de capacitação desses sujeitos. Esta capacitação vai desde o aspecto pedagógico, formação teórica em EaD e estratégias de gestão através das coordenações para um melhor resultado geral.

7 – CONTRIBUIÇÕES DESTE TRABALHO

O presente trabalho objetivou a identificação das dificuldades estabelecidas durante o período de implantação do Curso de Bacharelado em Administração Pública na modalidade EaD na IES pesquisada. Essa etapa foi realizada através da enumeração dos principais eventos do curso elencados no item 6.3 – A (re)construção dos processos de tutoria onde foram identificadas e discutidas as dificuldades ocorridas durante o período e como foram trabalhadas, os eventuais equívocos que não contribuem para a melhoria e desenvolvimento do curso.

Feita esta análise e, apropriados os padrões de ação/responsabilidades dos tutores estabelecidos pelo Projeto Pedagógico do Curso, pelas recomendações do MEC obtidas através dos Referenciais de Qualidade para o Ensino Superior a Distância (SEED/MEC) e nas construções teóricas dos autores pesquisados, as necessidades de melhoria aos processos de tutoria do curso em questão foram ratificados no momento de “escuta” das falas dos tutores participantes na pesquisa questionário, última etapa realizada.

Entre os pontos abordados pelos tutores como melhoria ao processo estão:

- a) Integração dos novos tutores;
- b) Formação mais completa antes do início das atividades;
- c) Melhor distribuição das atividades de tutoria entre os tutores a distância e os tutores presenciais;
- d) Melhor acompanhamento dos tutores;
- e) Melhor a comunicação entre professores, coordenação e professores;
- f) Melhor capacitação da equipe administrativa;

Um aspecto abordado pelos tutores que não será discutido neste trabalho é a questão da tutoria por disciplinas e não por turmas. Este fato está consagrado no projeto pedagógico e não se refere a procedimentos de tutoria não cabendo, no foco desta pesquisa, a discussão se é ou não a forma melhor.

As principais áreas nas quais os tutores encontraram dificuldades foram: relacionamento com os professores e com a coordenação do curso, capacitação com os professores e delimitação das responsabilidades de cada membro da equipe e treinamento dos tutores.

Quadro10 – Sugestões para melhoria do Processo de tutoria

	sugestões para melhoria do processo de Tutoria
Questionário 1	Formação não foi suficiente e mudança para tutor por disciplinas, não por turmas.
Questionário 2	Divisão de atividades, mais reuniões com alguém gerenciando o processo e redução do tempos das aulas para no máximo 45 min.
Questionário 3	Diminuir a pressão sobre os tutores.
Questionário 4	1. Antes de os novos tutores de TI iniciarem suas atividades, haver uma reunião de integração com todos os tutores dessa área para esclarecimentos sobre as atividades de tutoria, apresentação da equipe de EAD que irá interagir com os tutores e uma interação inicial entre os tutores; 2. Haver algum canal de comunicação entre os tutores (lista de e-mails, por exemplo), para que os tutores possam trocar experiências e tirar dúvidas.
Questionário 5	Pensar, implantar e controlar atividades específicas para os tutores a distância e presencial de forma justa, podendo adotar metas mensais; Repensar o modelo de contratar 1(um) professor por disciplina EAD para assistir 350 alunos, do qual o mesmo não responde fóruns e e-mails dos alunos e tutores para esclarecer dúvidas com a justificativa que são muitos alunos.
Questionário 6	Acompanhamento mais assíduo dos envolvidos na EAD assim como atividades que aproxime o corpo de tutores para consequente ganho de interação e consequente aumento na motivação na realização dos trabalhos.
Questionário 7	Melhorar a comunicação entre professores, coordenação e professores. Treinamento com a equipe sobre técnicas de Educação à distância, principalmente entre professores, já que esse tipo de educação tem um diferencial com relação ao presencial e a maioria dos professores já vem da experiência presencial. Deixar de cobrar somente dos tutores os problemas existentes no curso.
Questionário 8	Críticas em relação a administração dos cursos: são muito desorganizados, os funcionários são mal capacitados para o cargo que assumem, falta planejamento e cumprimento desse planejamento.

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

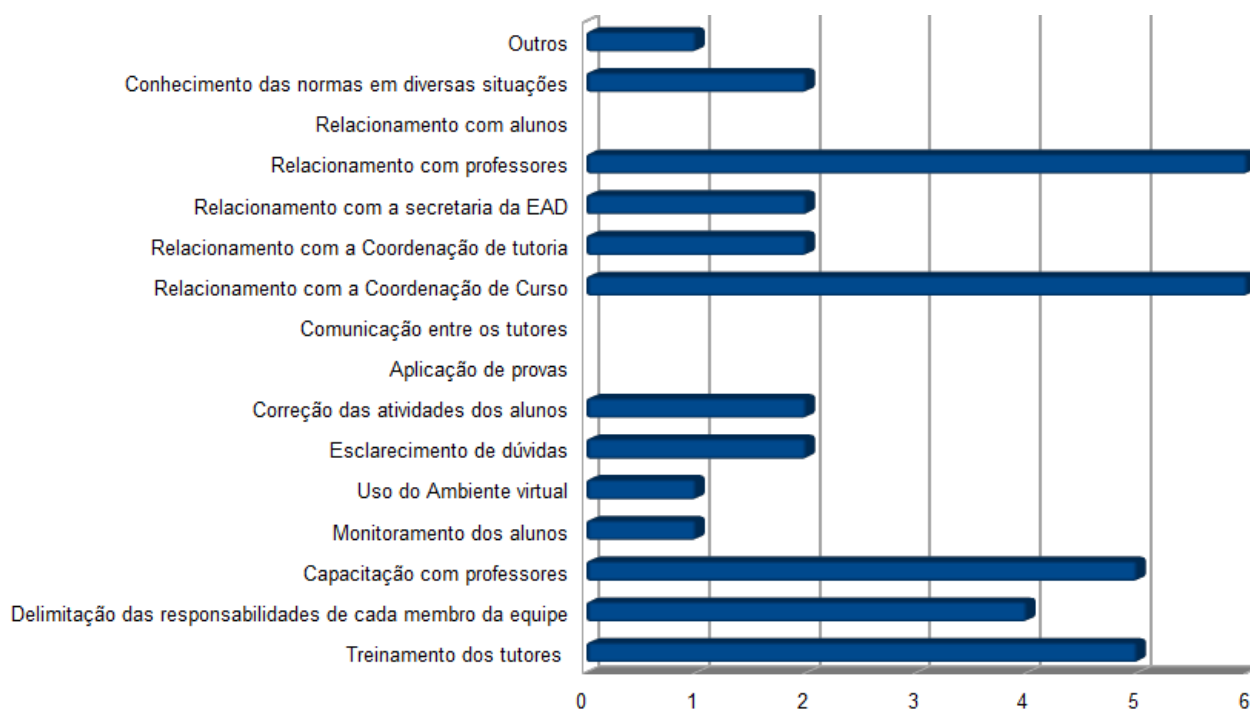
Quadro 11 – Principais áreas de dificuldades

Ponto destacado	Ocorrências	Percentual
Treinamento dos tutores	5	13%
Delimitação das responsabilidades de cada membro da equipe	4	10%
Capacitação com professores	5	13%
Monitoramento dos alunos	1	3%
Uso do Ambiente virtual	1	3%
Esclarecimento de dúvidas	2	5%
Correção das atividades dos alunos	2	5%
Aplicação de provas	0	0%
Comunicação com os tutores (ou outros tutores, se você exerce esta atividade)	0	0%
Relacionamento com a Coordenação de Curso	6	15%
Relacionamento com a Coordenação de tutoria	2	5%
Relacionamento com a secretaria da EAD	2	5%
Relacionamento com professores	6	15%
Relacionamento com alunos	0	0%
Conhecimento das normas em diversas situações	2	5%
Outros	1	3%

Fonte: Elaboração das autoras (2014).

Figura 1 – Gráfico das Principais áreas de dificuldades

Fonte: Elaboração das autoras (2014).



Assim, as colocações que seguem são sugestões de alteração em alguns fluxos/processos de trabalho dos tutores como forma de contribuir para a qualidade e o desenvolvimento do curso através de estratégias a serem padronizadas que compreendem três macro processos da tutoria: formação inicial; orientação e acompanhamento na condução da tutoria e avaliação contínua dos processos e das atividades de tutoria.

7.1 – Processo de Formação dos Tutores

O primeiro ponto que as autoras entendem como necessário é uma revisitação por parte da instituição no processo de formação para novos tutores. Foi percebido na pesquisa que, os tutores tem formação básica para o curso, porém carecem de formação pedagógica e específica em EaD. Desta forma, para que estes venham a funcionar como elementos importantes no auxílio aos estudantes, sugerimos um treinamento, antes do início da atividades, abordando os seguintes temas:

- a) Contextualização da EAD na IES pesquisada – envolve conhecer as diretrizes da instituição, o projeto pedagógico do curso;
- b) Formação em Educação a Distância - fundamentos, teorias, formas de mediação e acompanhamento dos alunos;
- c) Atividade da tutoria – descrição de cada atividade, recursos e linguagem a serem utilizados juntos aos alunos;
- d) Uso do Ambiente Virtual de Aprendizagem - conhecer e saber usar adequadamente todas as ferramentas acessíveis no ambiente;
- e) Avaliação do aprendizado dos tutores – testando o suporte do tutor aos estudantes através das ferramentas do ambiente e do conhecimento sobre os temas abordados na capacitação;

Os cursos do Programa Anual de capacitação Continuada - PACC, no formato que hoje estão os módulos seja pelos conteúdos ou forma de condução: apenas com um encontro presencial, podem funcionar como complementação para o exercício da tutoria, mas na capacitação inicial existe a necessidade de uma formação mais direta, contínua e presencial. Quanto ao grupo que já está atuando, esse alinhamento de informações também é aplicável e poderá ser realizado, considerando as carências de formação dos tutores atuais percebidas na pesquisa.

7.2 - Orientação e acompanhamento na condução do processo de ensino-aprendizagem

O segundo macro processo que integra a função e que precisa de um novo direcionamento é a orientação e o acompanhamento dos tutores na condução do processo. Esta orientação e acompanhamento deverão ser mais bem definidos pela área pedagógica, competente para tal, mas enumeramos alguns aspectos que no entendimento das autoras devem ser alvo nesta etapa:

- a) Planejamento e formação em conjunto com os professores para cada disciplina – a formação para cada disciplina como hoje é feita, ou seja, através da participação na gravação da vídeo-aula a ser disponibilizada aos alunos não possibilita um espaço de construção e discussão da condução da mesma entre professores e tutores. Se, é função do tutor, auxiliar ao professor na condução das atividades e no alcance dos objetivos da disciplina, entende-se como essencial a participação dos tutores no processo: discutindo e entendendo o porquê de cada atividade, como deverá ser conduzida, que objetivos devem ser alcançados em cada uma e que estratégias adotar quando a sua turma não estiver alcançando os resultados pensados pelo professor conteudista. Ao verificarmos os registros da reconstrução do primeiro ano, percebeu-se que isto ocorreu com algumas disciplinas e que lograram melhor êxito do que na forma atual, como foi descrito no item 6.3.4 - Capacitação dos tutores pelos professores e plano de tutoria deste trabalho;
- b) Plano de tutoria – O manual de tutoria hoje disponibilizado e, apenas por algumas disciplinas, não contempla os aspectos pedagógicos a serem buscados pelos tutores na disciplina: não tem chave de correção e não tem estratégias de alternativas de trabalho da disciplina;
- c) Comunicação entre tutores e professores e destes com os alunos – é um dos itens que apareceu com maior frequência na enumeração das dificuldades pelos tutores . Este assunto foi objeto de análise na observação dos registros do ambiente virtual de aprendizagem – AVA tratado no item 6.3.8 – Comunicação. Naquela etapa do trabalho percebemos que a participação dos professores e dos tutores no ambiente virtual é muito baixa. E, se o ambiente virtual é o espaço de sala de aula do curso, não pode deixar de haver a participação destes dois agentes no mesmo, registradas não só para respostas aos questionamentos e dúvidas dos alunos, mas atuando na

provocação ao conhecimento, no redirecionamento das percepções colocadas pelos alunos, no fomento ao conhecimento, enfim na condução do processo de aprendizagem. Os alunos precisam sentir que existe alguém do outro lado, que estão sendo acompanhados (não monitorados) e que contam com uma presença virtual. O espaço da sala de tutoria precisa ser melhor trabalhado pelos professores para dinamizar a capacitação dos tutores antes e durante a condução da disciplina;

A comunicação atuante no ambiente virtual, na forma descrita no item “c” que acabamos de tratar, é responsabilidade maior dos tutores a distância. Porém, para realizá-la com a qualidade devida, requer-se o atendimento ao item seguinte: melhor distribuição das atividades de tutoria.

- d) Melhor distribuição das atividades de tutoria entre os tutores a distância e os tutores presenciais – esse item foi bastante abordado pelos tutores a distância quando da participação na pesquisa questionário. A carga horária de trabalho dos tutores a distância e presenciais é a mesma: 20 horas semanais. No entanto, no formato atual o volume de atividades dos tutores a distância é bem superior ao das atividades dos tutores presenciais, senão vejamos: Tutor a distância – participa nas capacitações com os professores; atende os alunos no AVA; informa-os quaisquer notícias da coordenação, dos professores e da equipe administrativa; corrige as atividades do AVA (embora não as pontue); responde as dúvidas dos alunos; atua nos encontros presenciais e na aplicação das provas; corrige as provas em conjunto com os professores; controla participação dos alunos no AVA; atua nos fóruns direcionando o aprendizado dos alunos; elabora relatórios qualitativos e quantitativos dos alunos; atua na prevenção da evasão e na recuperação dos alunos ausentes, tendo que inclusive elaborar estratégias para tais ações; Tutor presencial – apenas atendem os alunos nos encontros presenciais, auxiliando os tutores a distância na aplicação das provas, não tendo obrigações de atuação em nenhuma das outras áreas de ação da tutoria. Apenas os tutores de Redenção é que se ocupam de algumas atividades administrativas como reprodução e organização do material a ser distribuído para as atividades dos polos e algumas outras demandas administrativas dos alunos.

A simples leitura das tarefas já deixa notória a discrepância entre as responsabilidades dos dois grupos de tutores, bem como demonstra a insuficiência das 20 horas para um atendimento de qualidade em todos os quesitos enumerados. Considerando que, do início do

semestre até o terceiro mês todos os sábados são preenchidos com atividades, sejam de capacitação, reunião ou acompanhamento dos momentos presenciais, restam apenas 12 horas semanais para a execução daquilo que é o cerne da função de tutoria a distância: acompanhamento ao aluno no AVA. Enquanto isso o tutor presencial está isolado do contato com o restante da equipe, não participando das capacitações e reuniões, não realizando monitoramento dos alunos para atuar nas necessidades destes com uma programação de trabalho que contemple atividades pedagógicas de auxílio aos alunos, aproveitando a proximidade física existente entre eles os discentes. É fato que muitos alunos não residem nos polos onde estudam, mas este é um número reduzido de casos, a grande maioria reside no entorno do polo. Desta forma, saber que existe um horário programado de atendimento do seu tutor presencial, com atividades bem elaboradas e que contribuam para o seu aprendizado será um elemento motivador para atender às programações dos polos. Lembrando que este atendimento não deve ser esporádico e não programado, muito pelo contrário deve haver uma preparação pedagógica e o chamamento dos alunos à participação. É possível, que de início não haja uma resposta muito positiva em número de participação, mas é certo que, com a continuidade da divulgação deste trabalho em cada polo, será alcançada uma boa participação com um resultado bem mais positivo não só em aprendizado dos alunos, mas em envolvimento deste com a instituição pois se sentirão mais “alunos” da mesma.

7.3 - Avaliação contínua dos processos e das atividades de tutoria

Toda ação corretiva de um padrão de ação ou fluxo de processo requer da organização um esforço de gestão na busca do alcance do “*status quo*” pretendido e na manutenção do mesmo, objetivando um padrão de qualidade a ser trabalhado. Essa intervenção da gestão precisa ser constante, observando se o que foi planejado foi executado e se alcançou os resultados estabelecidos. Quando isso não ocorre é preciso rever os procedimentos e identificar as lacunas nos processos sejam humanas, operacionais ou de planejamento. Mas uma etapa que não pode ser esquecida é a verificação do padrão ainda durante a execução. Não se deve esquecer que com a constante atualização das tecnologias e em se tratando da prestação de serviços este padrão está em constante evolução, requerendo uma atualização das normas para atender às necessidades dos clientes.

Este fato é mais verdade ainda quando o produto em questão a ser entregue aos clientes é a tutoria, parte fundamental no processo de aprendizagem dos alunos de EaD. Assim, a avaliação contínua dos processos que compõem a tutoria requer das coordenações

envolvidas (de polo, de tutoria e de curso) uma avaliação contínua da prática estabelecida para os tutores com o acompanhamento da execução, orientando e motivando os tutores no alcance do padrão de qualidade buscado pela instituição. Assim como os alunos não devem se sentir sozinhos e precisam da presença atuante dos tutores, os tutores também não podem se sentir apenas cobrados. Ao contrário, devem ser motivados e orientados na condução do processo de uma forma próxima. É preciso que estes se sintam responsáveis pelos resultados, mas para isso precisam participar do planejamento contribuindo no processo, opinando e se sentido acolhidos em suas dúvidas e necessidades.

Ressaltamos a importância dos registros de todas as etapas do processo, pois a necessidade da padronização em muitos casos é atribuída a não formalização de algumas atividades, principalmente aquelas que envolvem a comunicação de informações. Constatase que, em muitos casos, há perda ou esquecimento das informações ou até mesmo a concentração das mesmas por pessoas específicas, desenvolvendo assim, um fluxo não uniforme e duplicidade de mensagens. O registro permite o mapeamento formal dos processos de trabalho e o controle da qualidade dos mesmos.

Assim, uma vez trabalhada a condução e orientação do processo, as coordenações adquirem maior respaldo para as avaliações dos tutores e correção da ação dos mesmos, uma vez que o padrão foi estabelecido, as ferramentas foram apontadas e o treinamento no uso das mesmas foi realizado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização do presente estudo de caso no Curso de Administração Pública à distância do Programa Nacional de Administração Pública – PNAP, oferecido por uma Instituição Federal de Ensino Superior possibilitou o alcance dos objetivos delineados no início desta pesquisa e permitiu uma maior compreensão dos processos de tutoria no referido curso.

A realização dos objetivos se deu através da pesquisa documental, do resgate da construção do processo e da aplicação de uma pesquisa questionário aberto. Através destes procedimentos foi possível elaborar uma proposta de ações de melhoria.

Ainda que a proposta de melhoria seja uma decisão organizacional da IES pesquisada, considerando que padrão de qualidade é um problema comum nas mais diversas atividades e tipos de instituições, contribuir para a reflexão da necessidade de padrão já é um elemento de satisfação pessoal das autoras pelo conhecimento obtido e pela resolução da inquietação que fundamentou este estudo: conhecer como deve funcionar um processo de tutoria à luz dos autores recomendados e dos padrões norteadores de ação estabelecidos pelo MEC e avaliados pelas instituições competentes como padrão de qualidade.

Com a apresentação dessa proposta preliminar esperamos ter contribuído com a discussão, como parte de um ciclo de pesquisa sobre o assunto que merece continuidade e aprofundamento com novas perspectivas e objetivos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Jaqueline Barbosa Ferraz (2007) A mediação na tutoria online: o entrelace que confere significado à aprendizagem. Tese de Mestrado. Faculdade Federal do Ceara e Universidade Norte do Paraná

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 3. ed. Campinas: Autores Associados, 2003.

Construção e Análise de Indicadores. / Serviço Social da Indústria. Departamento Regional do Estado do Paraná. Observatório Regional Base de Indicadores de Sustentabilidade. – Curitiba: [s.n.], 2010.

Competências para educação a distância referenciais teóricos e instrumentos para validação. Associação Brasileira de Educação à distância. Abr2012. Disponível em <http://www.abed.org.br>, acessado em 18/01/2014.

HACK, Josias Ricardo. Gestão da Educação a Distância / Josias Ricardo Hack. Centro Universitário Leonardo da Vinci – Indaial: Grupo UNIASSELVI , 2009

EMERENCIANO, M do S.J; **SOUSA**, C.A.L. & **FREITAS**, L.G. (2001) Ser presença como educador, professor e tutor. Disponível em <http://www.abed.org.br>, acessado em 18/01/2014.

LITTO, **F. FORMIGA**, M. Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

NETO, Nelson Batista Leitão (2012) Perspectivas teóricas de Otto Peters para a educação a distância. Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Departamento de Educação, 2012.

PIMENTEL, Fernando Silvio Cavalcante. Interação on-line : um desafio da tutoria : educação a distância e educação online 1 / Fernando Silvio Cavalcante Pimentel. – Maceió : EDUFAL, 2013


PRATA, Carmem Lúcia. Nascimento Anna Christina Aun de Azevedo. Objetos de aprendizagem: uma proposta de recurso pedagógico/Organização: Carmem Lúcia Prata, Nascimento.– Brasília : MEC, SEED, 2007. Disponível em <http://www.ufrgs.br>, acessado em 15/01/2014;

PRETI O. & **OLIVEIRA**, G. (2003). Estado da arte sobre tutoria: modelos e teorias em construção. Relatório de Pesquisa “O sistema de Orientação Acadêmica no curso de Pedagogia a distância da Universidade Federal de Mato Grosso. Programa CAERENAD-Téléuniversité du Québec, Canadá. Disponível em <http://www.uab.ufmt.br> acessado em 08/01/2014;

BRASIL. **Referenciais de qualidade para educação superior à distância**. Ministério da Educação. Brasília: Agosto 2007. Disponível em <http://portal.mec.gov.br>, acessado em 19/01/2014;

TELES, Lucio. A aprendizagem por e-learning. In LITTO, Fredric & FORMIGA, Marcos (orgs). Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. Sobre a UAB. 2009. Disponível em: <http://www.uab.capes.gov.br>, acessado em 10/01/2014;



QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte de uma pesquisa que eu, Clauthenys LARA Prata Machado Alves , e a Antônia FABÍOLA Gomes Pereira e Silva realizada com o objetivo de Identificar os principais processos de tutoria do Curso de Bacharelado em Administração Pública, modalidade EAD, de uma Instituição de Ensino Superior no seu primeiro ano de existência – 2013.

- a) Qual é o seu perfil? Sexo, idade, graduação e pós-graduação.
- b) Dentre as áreas: pedagógica, comunicação, tecnológica e de gestão, identifique e especifique sua função na EAD. Caso exerça mais de uma, descreva-a.
- c) Liste os cursos específicos que fez para atuar na EAD – nome do curso, ano de realização e carga horária.
- d) Tem experiência no ensino presencial? Descreva-a
- e) Caso tenha respondido a pergunta anterior afirmativamente, qual o maior diferencial que encontrou entre o ensino presencial e a EAD?
- f) Quanto tempo tem de EAD na IES? Esta IES é sua primeira experiência na EAD? Caso tenha experiência em outras instituições descreva as principais diferenças que encontrou.
- g) Existem atividades que você executa e julga que não são pertinentes a sua função? Quais?
- h) Suas atividades dependem de outros setores e/ou funções? Quais?
- i) A seu ver, qual o papel que você desempenha na IES?
- j) Como é o processo de funcionamento da tutoria?
- k) Em sua opinião, quais são os pontos positivos e negativos da Tutoria? Justifique.
- l) O que você entende como o objetivo da Tutoria?
- m) Você tem sugestões para o processo de melhoria da Tutoria?
- n) Que outras ações, além de cursos, colaboraram no treinamento para o exercício da sua função?
- o) Dentre os processos elencados, informe aqueles nos quais encontrou dificuldades:
 - Treinamento dos tutores
 - Delimitação das responsabilidades de cada membro da equipe
 - Capacitação com professores
 - Monitoramento dos alunos
 - Uso do Ambiente virtual
 - Esclarecimento de dúvidas
 - Correção das atividades dos alunos
 - Aplicação de provas
 - Comunicação com os tutores (ou outros tutores, se você exerce esta atividade)
 - Relacionamento com a Coordenação de Curso
 - Relacionamento com a Coordenação de tutoria
 - Relacionamento com a secretaria da EAD
 - Relacionamento com professores
 - Relacionamento com alunos
 - Conhecimento das normas em diversas situações
 - Outro:
- P) Justifique sua resposta em relação aos itens acima.