

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E AVALIAÇÃO
DA EDUCAÇÃO PÚBLICA

RODRIGO GONÇALVES RIBEIRO

**O TUTOR PRESENCIAL E A MEDIAÇÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA
UFJF: PAPÉIS E ATRIBUIÇÕES**

JUIZ DE FORA

2016

RODRIGO GONÇALVES RIBEIRO

**O TUTOR PRESENCIAL E A MEDIAÇÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA
UFJF: PAPÉIS E ATRIBUIÇÕES**

Dissertação apresentada como requisito parcial
à conclusão do Mestrado Profissional em
Gestão e Avaliação da Educação Pública, da
Faculdade de Educação, da Universidade
Federal de Juiz de Fora.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Carolina Alves Magaldi

JUIZ DE FORA

2016

RODRIGO GONÇALVES RIBEIRO

**O TUTOR PRESENCIAL E A MEDIAÇÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA
UFJF: PAPEIS E ATRIBUIÇÕES**

Dissertação apresentada como requisito parcial
à conclusão do Mestrado Profissional em
Gestão e Avaliação da Educação Pública, da
Faculdade de Educação, da Universidade
Federal de Juiz de Fora.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Carolina Alves Magaldi

Prof. Dr. Marcos Tanure Sanábio

Prof^a. Dr^a. Fernanda Henriques Dias

A todos que se dedicam a educação, especialmente aos que doam suas vidas diariamente à formação de cidadãos pelo ensino a distância. Tal modalidade educacional permite levar o sonho da educação aos lugares mais longínquos do país.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, pela minha vida e a da minha família.

À minha esposa Gláucia, pela compreensão e apoio em todos os momentos do curso, permitindo realizar este sonho.

Aos meus filhos Gabriel e Júlia, pela inspiração, amor e carinho, mesmo nas bagunças do dia a dia.

À equipe de coordenação do CAEd, professores e tutores de todas as disciplinas que cursei, pela dedicação e eficiência na condução dos trabalhos.

Aos coordenadores e tutores presenciais das disciplinas de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia, pela atenção e auxílio nas informações.

À Universidade Federal de Juiz de Fora, pela oportunidade de qualificação, em especial à minha chefia da PROINFRA pela compreensão em todos os momentos do curso.

Aos Agentes de Suporte Acadêmico, em especial o ASA Leonardo Ostwald Vilardi, pela dedicação, orientação constante, incentivo e paciência.

À professora orientadora Carolina Alves Magaldi, pela disponibilidade, apoio e orientação. Também ao professor Marcos Tanure Sanábio pela orientação no período da qualificação.

Enfim, a todos que de forma direta ou indireta proporcionaram esta formação, sou muito agradecido.

Não haveria criatividade sem a curiosidade
que nos move e que nos põe pacientemente
impacientes diante do mundo que não fizemos,
acrescentando a ele algo que fazemos.

(Paulo Freire)

RESUMO

A presente dissertação objetiva descrever e analisar a importância da potencialização do papel do tutor presencial no âmbito dos cursos de educação a distância da Universidade Federal de Juiz de Fora. A análise está centrada nas atribuições do profissional de tutoria presencial do curso de Administração Pública, comparado aos profissionais dos cursos de Licenciatura em Computação e Pedagogia. A proposta busca criar um Plano de Ação Educacional (PAE), com as reais atribuições que devem nortear o trabalho deste profissional, com vistas à potencialização do trabalho, observadas as demandas desta modalidade, para compreender suas relações, em especial no curso de Administração Pública, do Programa Nacional de Formação em Administração Pública. Para isto, foram aplicados instrumentos de pesquisa semiestruturada de profundidade aos coordenadores e tutores presenciais do curso de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia da UFJF, com o fim de obter dados sobre o desenvolvimento da tutoria, tendo em vista a mudança de perfil dos alunos e consequentemente do polo presencial. O primeiro capítulo apresenta inicialmente o problema, ratificado por uma pesquisa preliminar semiestruturada com os coordenadores de polo e do curso de Administração Pública. No segundo capítulo, foram analisados os dados obtidos com os eixos norteadores, identificados pelo Desenho do curso e Mediação. E, por fim, o terceiro capítulo propõe-se a potencialização do trabalho dos tutores presenciais, a partir da mudança do formato atual de trabalho, por meio de mudanças na forma de atuação do tutor, devidamente descritas no Projeto Político Pedagógico do curso de Administração Pública, bem como a construção de um manual e maiores formas de interação entre a equipe multiprofissional.

Palavras-chave: Tutor presencial. Educação a Distância. Potencialização

ABSTRACT

This dissertation aims to describe and analyze the importance of potentiation - the role of the on-campus tutor encompassing the distance learning undergraduate courses of the Federal University of Juiz de Fora. The analysis is focused on the professional duties of on-campus tutoring in the undergraduate course of Public Administration, compared to professionals in the undergraduate courses in Computer Science and in Education. The proposal seeks to create an Educational Action Plan (PAE, in Portuguese), with the actual tasks that should guide the work of this professional, so as to potentiate the work, observing to the demands of this educational category, to understand their relations, especially in the course of Public Administration, the National Programme for Training in Public Administration. To that end, research tools were applied of deep semistructured research to coordinators and on-campus tutors of the courses of Public Administration, Computer Science and Education at UFJF, in order to obtain data on the development of tutoring, so as to change the student profile and consequently the on-campus site. The first chapter presents the problem initially, ratified by preliminary semistructured research with site coordinators and head of the Public Administration undergraduate course. In the second chapter, the data obtained was analyzed with the guiding principles identified by the course design and mediation. And finally, the third chapter proposes the enhancement of the work of the on-campus tutors from changing the current format of work, by means of changes role of the tutor, properly described in the Pedagogical political Project of the Public Administration undergraduate course as well as the construction of a textbook and greater forms of interaction between the multidisciplinary team.

| **Keywords:** On-campus Tutor. Distance Education. Potentiation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Evolução de ingressantes na graduação por modalidade de ensino.....	21
Figura 2	Organização do sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB).....	28
Figura 3	Organograma do sistema UAB/UFJF no município de Juiz de Fora.....	29
Figura 4	Estrutura administrativo-pedagógica do curso.....	53
Figura 5	Tela do <i>link</i> na internet da pesquisa aplicada aos tutores presenciais.....	71

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Quantidade de respostas dos tutores presenciais ao questionário.....	74
Gráfico 2	Respostas ao questionário por curso.....	75
Gráfico 3	Grau de conhecimento do PPP pelos tutores.....	77
Gráfico 4	Presença de atribuições dos tutores presenciais no PPP.....	81
Gráfico 5	Importância das atribuições dos tutores no PPP.....	82
Gráfico 6	A importância da mediação segundo os tutores presenciais.....	84
Gráfico 7	As mudanças tecnológicas da EaD, segundo os tutores presenciais.....	86
Gráfico 8	Perfil do tutor presencial e a evolução tecnológica.....	87
Gráfico 9	A transmissão de conteúdo pelos tutores presenciais.....	88

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	As três dimensões do conhecimento exigidas ao tutor.....	24
Quadro 2	Objetivos da UAB previstos no Decreto 5.800/2006.....	27
Quadro 3	Cinco eixos propostos pelo MEC.....	30
Quadro 4	Cursos de graduação e pós-graduação a distância da UFJF.....	37
Quadro 5	Polos de Apoio Presencial vinculados aos cursos EaD da UFJF.....	39
Quadro 6	Padrões de ambientes dos polos.....	41
Quadro 7	Comparativo entre as exigências do MEC e o Polo de Juiz de Fora.....	42
Quadro 8	O Papel dos tutores a distância no curso de Licenciatura em Computação.....	46
Quadro 9	O Papel dos tutores presenciais no curso de Licenciatura em Computação.....	47
Quadro 10	Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Administração – bacharelado.....	50
Quadro 11	Estrutura administrativo-pedagógica do curso de Administração Pública EaD.....	51
Quadro 12	Identificação dos entrevistados.....	70
Quadro 13	Descrição dos polos pesquisados.....	72
Quadro 14	O tutor presencial e os momentos presenciais segundo o PPP.....	80
Quadro 15	Relação de constatações e as propostas de intervenção.....	94
Quadro 16	A primeira proposta de intervenção.....	96
Quadro 17	Cronograma para a execução da primeira proposta.....	99
Quadro 18	A segunda proposta de intervenção.....	100
Quadro 19	Ementa das disciplinas de seminários do curso de Administração.....	102
Quadro 20	Cronograma para a execução da segunda proposta.....	103
Quadro 21	A terceira proposta de intervenção.....	106
Quadro 22	Modelo do sumário para o manual de tutoria.....	107
Quadro 23	Cronograma para a execução da terceira proposta.....	108
Quadro 24	A quarta proposta de intervenção.....	109
Quadro 25	Cronograma para a execução da quarta proposta.....	110

LISTA DE ABREVIATURAS

AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CDARA	Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos
CEaD	Centro de Ensino a Distância
CEU	Centro Educacional Unificado
DED	Diretoria de Educação a Distância
EaD	Educação a Distância
EGM	Escola de Governo Municipal
FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
IFG	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IPES	Instituição Pública de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
MEC	Ministério da Educação
NTIC	Nova Tecnologia de Informação e Comunicação
PAE	Plano de Ação Educacional
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PJF	Prefeitura de Juiz de Fora
PNAP	Programa Nacional de Formação em Administração Pública
PNE	Plano Nacional de Educação
PPP	Projeto Político Pedagógico
SARH	Secretaria de Administração e Recursos Humanos
SEED	Secretaria de Educação a Distância
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	14
1 O TUTOR PRESENCIAL.....	18
1.1 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	19
1.1.1 A tutoria nos cursos de Ensino a Distância.....	23
1.2 O AMBIENTE ORGANIZACIONAL DO CASO.....	26
1.2.1 A CAPES e a UAB.....	26
1.2.1.1 O Programa Nacional de Formação em Administração Pública.....	31
1.2.2 O Centro de Educação a Distância na UFJF.....	34
1.2.3 Ambiente de trabalho: polo presencial de Juiz de Fora.....	39
1.3 O SISTEMA DE TUTORIA NOS CURSOS DA UFJF.....	43
1.3.1 Licenciatura em Computação.....	45
1.3.2 Pedagogia.....	47
1.3.3 Administração Pública.....	49
1.4 A TUTORIA PRESENCIAL DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO POLO DE JUIZ DE FORA.....	52
2 A POTENCIALIZAÇÃO DO PAPEL DO TUTOR PRESENCIAL.....	57
2.1 DESENHO DOS CURSOS ANALISADOS.....	59
2.2 MEDIAÇÃO.....	63
2.3 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	68
2.4 A ANÁLISE DOS DADOS	75
2.4.1 O ponto de vista sobre o papel do tutor presencial conforme o desenho do curso.....	75
2.4.2 O ponto de vista sobre o papel do tutor presencial tendo em vista a mediação do ensino-aprendizagem	83
3 UMA PROPOSTA PARA A POTENCIALIZAÇÃO DO TRABALHO DO TUTOR PRESENCIAL NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	90
3.1 A JUSTIFICATIVA PARA A PROPOSTA DE POTENCIALIZAÇÃO.....	90
3.2 AS PRINCIPAIS CONSTATAÇÕES DA PESQUISA.....	91
3.3 AS PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO.....	95

3.3.1	A revisão do Projeto Político Pedagógico.....	95
3.3.2	A inclusão dos tutores presenciais nas atividades a distância.....	99
3.3.3	A confecção de um manual para os trabalhos da tutoria.....	104
3.3.4	A criação de um ambiente virtual para a troca de experiências e informações.....	108
3.3.5	O propósito do conjunto das intervenções.....	110
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	112
	REFERÊNCIAS.....	114
	APÊNDICE A – Questionário preliminar aplicado aos coordenadores do curso de Administração Pública e do polo de Juiz de Fora.....	120
	APÊNDICE B - Entrevista proposta para aplicação aos coordenadores dos cursos.....	121
	APÊNDICE C - Questionário proposto para a aplicação aos Tutores Presenciais.....	122

INTRODUÇÃO

A presente dissertação busca estudar a importância da potencialização do papel do tutor presencial no âmbito dos cursos de Educação a Distância (EaD) da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). A análise está centrada nas atribuições do profissional de tutoria presencial do curso de Administração Pública EaD, comparado aos profissionais dos cursos de Licenciatura em Computação e Pedagogia, da modalidade de ensino a distância, oferecidos pela UFJF.

Busca-se, assim, criar um Plano de Ação Educacional (PAE), que possibilite identificar as reais atribuições que devem nortear o trabalho deste profissional, com vistas à potencialização do trabalho, observadas as demandas desta modalidade, para compreender suas relações, em especial no curso de Administração Pública, do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP), quando comparado aos outros cursos EaD desta universidade.

O problema é identificado no grupo de tutores presenciais do polo de Juiz de Fora, pertencentes ao curso de Administração Pública, a partir da lacuna existente entre a relação do perfil destes profissionais especializados, versus os encargos a eles imputados, o que pode ser considerado aquém do potencial do grupo, uma vez que o pré-requisito no edital para a função exige no mínimo um curso superior na área.

Sob o prisma do conhecimento por mim adquirido, na formação em Administração e especialização em Design Instrucional EaD, bem como a atuação como tutor presencial do curso de Administração Pública, procura-se neste estudo demonstrar o potencial intelectual da mão de obra de tutoria presencial, que ultrapassa o que hoje em dia é executado no polo, tendo em vista a titulação exigida para o encargo.

Tendo em vista que, o local de trabalho do tutor presencial é precipuamente o polo de apoio presencial, no qual é exigida uma carga horária de 20 horas semanais, incluído o trabalho de aplicação de provas e plantões diários, verifica-se na prática que, basicamente o profissional atua na maior parte do tempo em plantões de atendimento a alunos no polo. No entanto, apesar da disposição dos tutores para o atendimento dos discentes, o que se vê no polo, são poucos casos de alunos que o frequentam exclusivamente para ter acesso ao ambiente virtual do curso na internet, realizar as suas atividades diárias ou tirar dúvidas com os tutores presenciais a respeito da plataforma e suas ferramentas.

Esta realidade pode ser vista pela facilidade de acesso à plataforma do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), que as instituições de ensino oferecem, conforme afirmam Cruz *et al.* (2009):

[...] Para garantir o acesso a todos os participantes em qualquer lugar que possuam acesso a internet, as instituições de Ensino costumam adotar plataformas que sejam de fácil uso, que exijam uma configuração mínima da máquina (computador). (CRUZ, 2009, p.12)

No contexto mundial, bem como na Universidade Federal de Juiz de Fora, por meio do surgimento das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (NTIC), foi propício desenvolver e implementar neste universo educacional a modalidade de ensino a distância, ferramenta esta que se utiliza principalmente da internet para a geração e disseminação do conhecimento, e que traz consigo as tecnologias e ferramentas tecnológicas, como os AVAs, email, webconferência, *wiki*, *chat*, fórum, jogos, hipertexto, armazenamento em nuvem, entre outros.

Sobre isso, Cruz *et al.* (2009) afirma que o que se observa atualmente diz respeito à facilidade de acesso ao AVA fora dos laboratórios do polo, pois nos últimos anos identificou-se uma mudança de perfil e de comportamento dos alunos com relação ao polo, com uma tendência de mudança de finalidade precípua deste local. No entanto, o polo ainda se configura como o elo entre o ambiente virtual de aprendizagem e o aluno, visto que funciona como principal local de encontro entre os atores desse processo de ensino-aprendizagem.

Em se tratando da legislação acerca da definição das atribuições dos tutores presenciais, editado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), a mesma não define especificamente os deveres destes sujeitos, o que causa indagações e formas diferentes de desempenho da função nos cursos de uma mesma instituição.

Neste sentido, em pesquisa realizada entre os coordenadores do curso do PNAP e do polo de Juiz de Fora, identificou-se que todos concordam que os tutores presenciais possuem potencial educacional ainda não explorados, seja por falta de previsão na legislação ou por um modelo de curso desatualizado.

Em uma enquete com os coordenadores, foram revelados indícios da opinião destes gestores sobre a insuficiência de parâmetros norteadores para definir as funções específicas destes profissionais, uma vez que a única legislação encontrada, contida na Resolução CAPES/FNDE Nº. 08/2010, não torna clara a função desempenhada pelos tutores presenciais.

E, outro ponto destacado também versa sobre o mesmo problema de indefinição, no Projeto Pedagógico do curso de Administração Pública, bem como no edital de seleção para o cargo, contido em Brasil (2014a).

Contudo, a intenção deste trabalho é analisar o sistema de tutoria presencial aplicado no curso de Administração Pública, bem como compará-lo a outros cursos EaD da UFJF, para a identificação de respostas ao questionamento ora apresentado. Partindo disso, com o fim de minimizar os efeitos negativos observados, o trabalho propõe:

- 1) Identificar e comparar as atribuições desempenhadas pelos tutores presenciais do curso de Administração Pública, com as dos outros cursos;
- 2) Analisar a atuação dos tutores presenciais, com base no instrumento de pesquisa;
- 3) Propor a definição acerca do desempenho específico do trabalho deste profissional em um documento que servirá de instrumento para capacitação, com vistas ao bom andamento das atividades realizadas pelos tutores presenciais.

Busca-se pesquisar a relação do tutor presencial no processo de ensino-aprendizagem do modelo de ensino a distância, com vistas à definição acerca dos papéis desempenhados pelo profissional à frente da tutoria presencial, em diferentes cursos, quando comparado à Administração Pública EaD no polo Juiz de Fora. Contudo, ao relacionar o potencial do tutor, a demanda da modalidade de ensino a distância, e a atuação do profissional, será possível determinar o papel a ser desempenhado pelo tutor, visando a um ótimo desempenho das atribuições que privilegiem sobretudo a aprendizagem do aluno.

Entretanto, a problemática pode ser vista sob a pergunta: Como potencializar o papel do tutor presencial na mediação do processo de ensino-aprendizagem do curso de Administração Pública EaD da UFJF?

Para isto, foram aplicados instrumentos de pesquisa semiestruturada de profundidade aos coordenadores e tutores presenciais do curso de Administração Pública, bem como nos cursos de Licenciatura em Computação e Pedagogia, com o fim de se obter dados sobre o desenvolvimento da tutoria em outro contexto na própria UFJF. Este trabalho utilizou o tipo de pesquisa qualitativa exploratória, com aplicação de pesquisa semiestruturada a uma amostra de tutores presenciais dos cursos expostos, aplicando-se também um caráter quantitativo à pesquisa, por meio da utilização de dados estatísticos, como forma de demonstrar o problema.

O presente trabalho está estruturado em três capítulos. No primeiro capítulo está descrito o caso de gestão, por meio da apresentação do trabalho do tutor presencial, bem como a contextualização do problema na situação atual do objeto do estudo. Sobre isto, a relação da gestão envolvida no caso e as suas peculiaridades, demonstrando a ligação e o impacto do estudo verificado no âmbito da Universidade Aberta do Brasil, no qual envolve a CAPES, especialmente o PNAP, em paralelo os modelos de tutoria desenvolvidos pelos cursos de Licenciatura em Computação e Pedagogia, oferecidos pela Universidade Federal de Juiz de Fora e também vinculados ao polo de apoio presencial de Juiz de Fora.

No segundo capítulo, são analisados os eixos norteadores, identificados pelo Desenho do Curso e a Mediação. A seguir são demonstradas as metodologias empregadas no estudo e a análise dos dados obtidos. E, por fim, o terceiro capítulo propõe a intervenção por meio do PAE, como sugestão de resolução do problema estudado.

1 O TUTOR PRESENCIAL NA UFJF

Este primeiro capítulo tem o objetivo de apresentar o caso de gestão, que envolve a análise acerca da atuação dos tutores presenciais do curso de Administração Pública, quando comparados aos dos cursos de Licenciatura em Computação e Pedagogia, ambos na modalidade a distância, da Universidade Federal de Juiz de Fora.

A pesquisa objetiva a reflexão a respeito do papel do tutor presencial nos cursos de educação a distância da Universidade Federal de Juiz de Fora, e o impacto da atuação deste profissional nos cursos da instituição. Desta forma, pretende-se identificar as atribuições que devem nortear o trabalho do tutor presencial, em especial do curso de Administração Pública, do Programa Nacional de Formação em Administração Pública, quando comparado aos dos outros dois cursos da universidade.

Para tanto, a pesquisa consiste em levantar os dados a respeito do trabalho deste profissional no polo, visto que ainda não estão claras as atribuições específicas para a melhor atuação do tutor no exercício do cargo. A identificação das referidas atribuições torna-se necessária, a fim de potencializar a atuação do tutor presencial no auxílio à aprendizagem dos alunos do curso.

No entanto, como forma de obter alguns dados iniciais, realizou-se uma pesquisa exploratória, na qual foram averiguadas as opiniões dos coordenadores do curso de Administração Pública EaD e do polo de apoio presencial de Juiz de Fora, sobre a atribuição e a atuação dos tutores presenciais.

Justifica-se o trabalho ainda que reste a dúvida sobre a definição concreta da função deste tutor, visto que não há um consenso entre a legislação e as instituições de ensino a respeito do trabalho específico, desenvolvido pelo tutor presencial. Uma vez que, para a CAPES, instituição que representa o MEC, a Resolução CAPES/FNDE nº 08/2010 que deveria definir as atribuições dos atores da UAB, não é suficiente, visto que é muito superficial e não distingue nem ao menos o tutor a distância do tutor presencial, muito menos quanto a novos desafios colocados diante destes profissionais atualmente.

Justifica-se também a utilização de dois cursos superiores da modalidade a distância da UFJF, que são Licenciatura em Computação e Pedagogia, como forma de comparação entre as ações e atribuições dos profissionais de tutoria presencial, observadas as diferenças e semelhanças com o curso objeto deste estudo, de Administração Pública EaD.

Neste sentido, a intenção do trabalho é a análise sobre o sistema de tutoria presencial aplicado no curso de Administração Pública da UFJF, quando comparado aos outros cursos EaD da instituição, na busca por respostas ao questionamento ora apresentado.

Para isso são apresentados neste capítulo, de uma forma geral, a educação a distância e sua tutoria, e mais especificamente, a gestão da EaD envolvida no contexto do estudo, que compreende a CAPES, a UFJF e o polo presencial, e ao aprofundar, demonstra-se o sistema de tutoria em geral adotado pelos cursos desta modalidade no âmbito da universidade, bem como se desenvolve a tutoria presencial especificamente no curso de Administração Pública na UFJF.

1.1 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Surgiu como uma forma eficiente de disseminar o ensino no território nacional, visto à flexibilidade possibilitada pela modalidade de ensino, cuja plataforma é mediada pelas novas tecnologias, ou seja, um modelo que transcende as barreiras geográficas, viabilizando a inclusão de incontáveis alunos no processo educacional.

Caracteriza-se por uma modalidade de ensino mediada por profissionais da educação, dentre eles professores, tutores presenciais e a distância, que possibilitam um processo de ensino aprendizagem utilizando recursos tecnológicos, transpondo as barreiras físicas impostas pela educação presencial. As dificuldades são minimizadas por meio da flexibilidade do tempo, o autoaprendizado, da interatividade entre os alunos, professores e tutores, com a utilização de vários recursos de mídia.

Neste contexto Filatro (2008) descreve a EaD como uma forma de aprender e ensinar diferente do modelo tradicional e presencial. Também, de acordo com Litto e Formiga (2009), a EaD aparece oportunamente para estimular e espalhar o conhecimento ao demonstrar uma aprendizagem colaborativa e suprir algumas dificuldades da educação tradicional, dentre elas o tempo e a presença física na sala de aula.

Esta mediação tecnológica possibilita a interação entre aluno e professor, que muito provavelmente estão distantes fisicamente, mas que fazem parte de um mesmo processo educacional, nos diversos momentos de aprendizagem e modalidades de ferramentas, sejam elas síncronas ou assíncronas. Como também, por meio do tutor presencial, cuja pretensão é aproximar o aluno da instituição física, o que diminui a sensação de isolamento dos alunos. Assim, verifica-se que o papel da EaD é tornar dinâmico e possível o acesso do aluno à informação, por meio das plataformas de educação a distância.

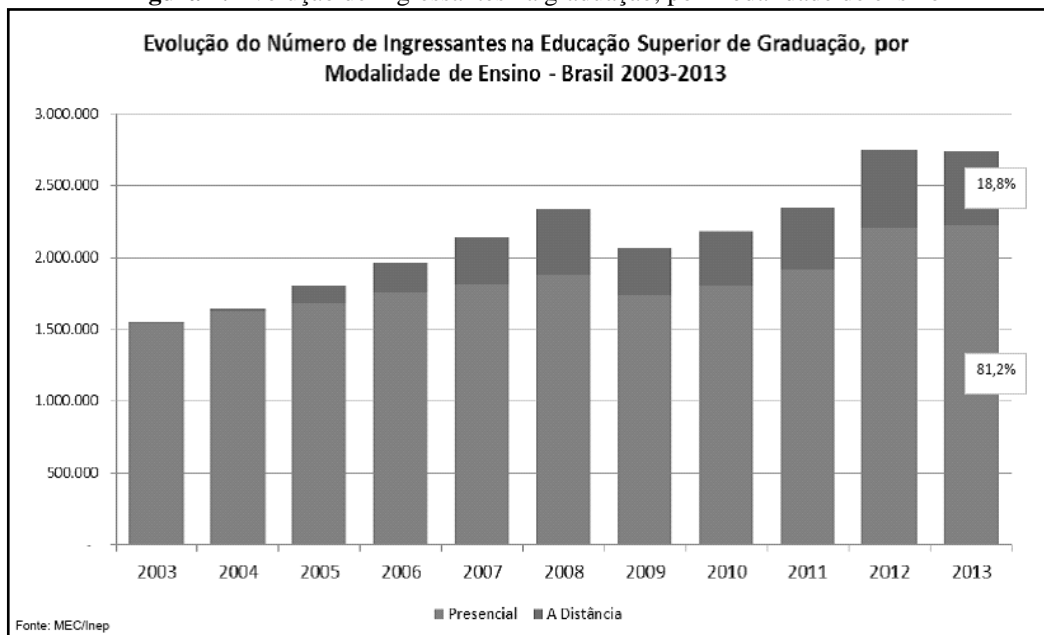
Diante dos avanços da educação a distância, observa-se uma crescente demanda por esta modalidade de ensino, seja pela necessidade da busca pelo conhecimento, como por formações para o mercado de trabalho. A disseminação do ensino na modalidade a distância, tornou possível o acesso à educação com qualidade, proporcionando o ingresso de milhares de estudantes, que antes eram impossibilitados de continuar seus estudos, pelas dificuldades impostas pela distância ou pelo tempo.

Sobre a educação a distância, Valente (2003, p.141) descreve que:

[...] A interação via internet tem como objetivo a realização de espirais de aprendizagem, facilitando o processo de construção de conhecimento (Valente, 2002). Para tanto, o aluno deve estar engajado na resolução de um problema ou projeto. Nesta situação, ao surgir alguma dificuldade ou dúvida, ela poderá ser resolvida com o suporte do professor, via rede. A partir da ajuda recebida, o aluno continua a resolução do problema; surgindo novas dúvidas, essas poderão ser resolvidas por meio da mediação pedagógica que o professor realiza a distância. Com isso, estabelece-se um ciclo de ações que mantém o aluno no processo de realização de atividades inovadoras, gerando conhecimento sobre como desenvolver essas ações, porém com o suporte do professor. A internet facilita o “estar junto” do professor com o aluno, auxiliando seu processo de construção do conhecimento.

Diante desse contexto de mudanças educacionais, as instituições de ensino superior públicas e privadas passaram a sofrer transformações, por meio de crescimento, expansão e diversificação de suas atividades associados à expansão e evolução da informática e das telecomunicações.

A respeito da expansão brasileira, conforme demonstra a Figura 1, houve um aumento substancial de matrículas no ensino superior, durante o período de 2003 a 2013, e especificamente no tocante aos cursos de EaD, o crescimento foi exponencial, passando de cerca de 1,5 milhões de alunos em 2003, para aproximadamente 2,75 milhões em 2013, segundo aponta o INEP (2014), constante nos dados do Censo de 2013. No mesmo sentido, pode-se verificar que os dados relativos a EaD são mais significativos, uma vez que verifica-se na Figura 1 um número próximo de zero em 2003, passando à representatividade de 15,8% de matrículas em 2013.

Figura 1. Evolução de Ingressantes na graduação, por modalidade de ensino

Fonte: INEP (2014, p. 07)

Desta forma, a EaD encaixou-se como uma alternativa de solução para a democratização do ensino. Tendo em vista que a educação tem garantia na atual Constituição Federal de 1988, em seu art. 208, inciso V, que a determina como: “[...] o dever do Estado com a educação será efetivado mediante garantia de [...] acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um”. (BRASIL, 1988, p. 108)

Pode-se verificar que o país ainda possui baixos índices de acesso à educação superior, conforme afirma Yahn de Andrade (2012, p. 01) “[...] o percentual de acesso dos jovens é ainda muito restrito [...] Quando comparamos a situação brasileira com a de outros países mais desenvolvidos”, porém há uma crescente tendência de ampliação de vagas do ensino superior, com o desenvolvimento de políticas públicas, aliado ao investimento nas próprias universidades e institutos federais, realizado por meio do programa de expansão das universidades e institutos federais (REUNI) pelo Governo Federal, acompanhando a tendência prevista no Plano Nacional de Educação (PNE), Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014, que através da meta 12 pretende aumentar a frequência da população a cursos superiores:

[...] Meta 12: elevar a taxa bruta de matrícula na educação superior para 50% (cinquenta por cento) e a taxa líquida para 33% (trinta e três por cento) da população de 18 (dezoito) a 24 (vinte e quatro) anos, assegurada a qualidade da oferta e expansão para, pelo menos, 40% (quarenta por cento) das novas matrículas, no segmento público (BRASIL, 2014, p.13).

A EaD aparece como uma alternativa viável com relação ao acesso à educação superior. Bem como, pode-se verificar que a oferta de educação na modalidade a distância pode contribuir para atender às demandas educacionais públicas mais urgentes, como a formação e a capacitação de professores para o ensino básico, segundo o documento constante em Brasil (2014), previsto também no PNE sob a forma da meta 16, que trata da formação continuada dos professores, em especial no interior do país, onde as dificuldades de acessibilidade ao ensino aumentam cada dia mais.

Segundo Cruz *et al.* (2009), embora a EaD necessite de uma responsabilidade e um compromisso maior por parte do discente, com os prazos para acesso a uma vez que ele deve redobrar seus esforços a fim de atingir um maior patamar de aprendizagem, verificam-se mais vantagens do que desvantagens, visto que considera-se benéfico ao discente a flexibilidade de horários e a autonomia, o alcance em locais mais longínquos que se possa imaginar, e a interatividade com a comunidade do AVA, sempre mediada pelos tutores a distância e presenciais.

A respeito da legislação sobre a EaD, de forma ampla, conforme consta em Brasil (1996, p. 59), a Lei 9.394/1996, de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) no artigo 80 estabelece que "[...] o poder público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino e de educação continuada". Conforme a LDB, os sistemas de ensino serão os responsáveis por autorizar o funcionamento dos programas, possibilitando a cooperação entre eles. Ainda de acordo com o trecho da lei sobre a modalidade, qualquer nível de formação poderá ser objeto de curso a distância, permitindo a possibilidade de criação de cursos desde o nível elementar ao nível de pós-graduação.

Também, constante em Brasil (2005a, p. 01), o Decreto 5.622/2005 que regulamenta o artigo 80 da LDB, apresenta outra definição acerca da educação a distância, identificando-a como uma modalidade educacional promotora do ensino:

[...] a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. (BRASIL, 2005a, p. 01)

O mesmo decreto estabelece ainda que as avaliações e certas atividades sejam realizadas presencialmente pelos alunos. Para isto, conforme consta no Decreto 5.622/2005, em Brasil (2005a, p. 05), o artigo 12, inciso X, alínea c, estabelece que o polo é uma unidade

operacional, com o objetivo do desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância. E para a operacionalização do polo de apoio presencial, torna-se necessária a figura do tutor presencial, principal ator deste ambiente e consequentemente imprescindível ao atendimento do aluno.

1.1.1 A tutoria nos cursos de Ensino a Distância

Os tutores dos cursos a distância são mediadores do processo de ensino-aprendizagem, visto que exercem a função fundamental de manutenção do vínculo entre a instituição e o aluno. O tutor, como também o professor, tem o poder de proporcionar ao aluno a motivação necessária para impulsioná-lo a atingir seus objetivos, dentre eles a conclusão do curso. Por outro lado, a ineficiência do tutor pode ser um fator desmotivador para o discente, configurando-se mais um motivo para a evasão, conforme afirmam Damásio e Schlemmer (2014). Nesse sentido, Nunes (2013) afirma que o tutor que descumpre o papel de motivador educacional, ou seja, descumprindo o contrato didático com o aluno, pode causar um clima desfavorável e ocasionar a insatisfação e a sensação de abandono, por parte dos discentes.

De acordo com o documento “Referenciais de qualidade para a educação superior a distância”, produzido pela Secretaria de Educação a Distância do MEC, constante em Brasil (2007c), os tutores devem ser vistos como atores participativos da prática pedagógica do processo de ensino. Desta forma, as atividades desenvolvidas, na plataforma e no polo, devem contribuir fundamentalmente para a evolução do processo de ensino e aprendizagem, acompanhamento e avaliação do curso. Assim, define-se que para uma educação a distância de qualidade é necessário o estabelecimento de um sistema de tutoria, com a previsão de atuação de dois profissionais, o tutor a distância e o tutor presencial.

Desta forma, são definidas as atribuições do tutor a distância:

[...] atua a partir da instituição mediando o processo pedagógico junto a estudantes, geograficamente distantes, e referenciados aos polos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem. (BRASIL, 2007c, p. 21).

E também, conforme o documento, o tutor presencial tem a atribuição de:

[...] atender os alunos nos polos, em horários preestabelecidos. Deve conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico dos conteúdos sob sua responsabilidade, a fim de auxiliar os alunos no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, fomentando o hábito da pesquisa, esclarecendo dúvidas em relação a conteúdos específicos, bem como ao uso das tecnologias disponíveis. Participa de momentos presenciais obrigatórios, tais como avaliações, aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados, quando se aplicam. O tutor presencial deve manter-se em permanente comunicação tanto com os alunos quanto com a equipe pedagógica do curso (BRASIL, 2007c, p. 21).

Assim, verifica-se uma diferença entre os atores, quando caracterizados no documento “Referenciais de qualidade para a educação superior a distância”, presente em Brasil (2007c), o qual coloca, de um lado o atendimento do tutor a distância, que é realizado por meio do AVA, enquanto que o tutor presencial presta o atendimento presencial no polo de apoio. No entanto, verifica-se que primordialmente a função dos dois atores é o esclarecimento de dúvidas dos alunos, porém em diferentes momentos e ambientes.

No entanto, apesar da definição atribuída, ressalta-se que conforme o documento da Secretaria de Educação a Distância, descrito em Brasil (2007c), as funções dos tutores a distância e dos tutores presenciais são inter-relacionados, identificando a possibilidade de mobilidade entre a atuação dos tutores no programa. Porém, o domínio sobre o conteúdo é identificado como imprescindível e essencial para a atuação, tanto do tutor presencial como também do tutor a distância, uma vez que estes serão a referência para os alunos na orientação e mediação das disciplinas.

Além deste condicionante, verifica-se como fundamental o dinamismo, a visão crítica e global, a capacidade de estímulo à busca pelo conhecimento e habilidades com as NTICs. Para isto, as instituições de ensino devem providenciar a capacitação necessária para o desenvolvimento do tutor, com o fim de alcançar no mínimo três dimensões, conforme demonstra o Quadro 1.

Quadro 1. As três dimensões do conhecimento exigidas ao tutor

As três dimensões de conhecimento, conforme o documento “Referenciais de qualidade para a educação superior a distância”, produzido pela SEED em Brasil (2007c):	
Domínio	✓ Específico do conteúdo
	✓ Mídias de comunicação
	✓ Fundamentos da EaD e do modelo de tutoria

Fonte: Adaptado de Brasil (2007c, p. 22).

Contudo, o modelo atual da EaD indica que existe uma diferença entre o professor e tutor, especialmente verificada na Universidade Aberta do Brasil, mais especificamente na Resolução CAPES/FNDE nº 08/2010, constante em Brasil (2010), que estabelece dentre outros assuntos as funções dos profissionais na EaD da UAB, e que é utilizada pela Universidade Federal de Juiz de Fora e por outras instituições públicas de ensino. A legislação em tela distingue que o professor atuará precipuamente nas atividades típicas de ensino, no desenvolvimento de projetos e pesquisas, relacionadas aos cursos e programas implantados no âmbito do Sistema UAB. Este profissional figura como o responsável pedagógico sobre a disciplina, como no ensino presencial, porém na EaD o tutor é o mediador entre o aluno e o professor.

Por outro lado, o tutor tem a função de exercício das atividades típicas de tutoria, e a instituição será a responsável pela determinação das atividades que serão produzidas pelos tutores para os projetos, sempre de acordo com as especificidades das áreas e dos cursos. E que estão definidos na legislação citada como:

[...] VI -Tutor: profissional selecionado pelas IPES vinculadas ao Sistema UAB para o exercício das atividades típicas de tutoria, sendo exigida formação de nível superior e experiência mínima de 1 (um) ano no magistério do ensino básico ou superior, ou ter formação pós-graduada, ou estar vinculado a programa de pós-graduação. O valor da bolsa a ser concedida é de R\$ 765,00 (setecentos e sessenta e cinco reais) mensais, enquanto exercer a função. Cabe às IPES determinar, nos processos seletivos de tutoria, as atividades a serem desenvolvidas para a execução dos Projetos Pedagógicos, de acordo com as especificidades das áreas e dos cursos.

V - Professor-pesquisador: professor ou pesquisador designado ou indicado pelas IPES vinculadas ao Sistema UAB, que atuará nas atividades típicas de ensino, de desenvolvimento de projetos e de pesquisa, relacionadas aos cursos e programas implantados no âmbito do Sistema UAB, sendo exigida experiência de 03 (três) anos no magistério superior. O valor da bolsa a ser concedida é de R\$ 1.300,00 (um mil e trezentos reais) mensais, enquanto exercer a função (Professor-pesquisador I). Aquele que não comprovar essa experiência, mas que tenha formação mínima em nível superior e experiência de 1 (um) ano no magistério superior, ou a formação ou a vinculação em programa de pós-graduação, de mestrado ou doutorado, receberá bolsa no valor de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais) mensais e ficará vinculado como Professor-pesquisador II (BRASIL, 2010, p. 01).

Sobretudo, relativo à legislação observa-se que além da Resolução CAPES/FNDE nº 08/2010, presente em Brasil (2010), a menção da figura do tutor é vista também no Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, constante em Brasil (2005a), o qual trata o tutor como um profissional do ensino a distância, porém não define a atribuição específica deste ator no processo de ensino-aprendizagem.

Outrossim, também pode-se observar em Brasil (2007b), no Parecer 197 de 8 de novembro de 2007, do Conselho Nacional de Educação, que trata dos instrumentos de

avaliação para credenciamento de Instituições de Educação Superior para a oferta de cursos superiores na modalidade à distância, o qual indica que para a atuação deste profissional é necessária, no mínimo, uma formação superior, e que a nota da avaliação institucional sobre este quesito será condicionada ao grau de titulação do tutor.

1.2 O AMBIENTE ORGANIZACIONAL DO CASO

Nesta seção busca-se demonstrar o funcionamento da gestão que regula os cursos a distância no Brasil, especificamente no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora, e em especial no curso que baseia o estudo, do programa Nacional de Formação em Administração Pública. Desta forma, apresenta-se a CAPES e o Sistema denominado Universidade Aberta do Brasil (UAB), instituído pelo Ministério da Educação (MEC), verificado em Brasil (2006b), por meio do Decreto 5.800 de 08 de junho, com o objetivo de concretizar políticas e gerir a educação superior a distância. Na sequência, pode-se visualizar o PNAP, programa do curso de Administração Pública, ligado ao CEaD, que gerencia e apoia os cursos EaD no âmbito dos polos de apoio presencial ligados aos cursos da UFJF.

1.2.1 A CAPES e a UAB

A UAB caracteriza-se como um sistema integrado por universidades públicas, e que dispõe de diversos cursos de nível superior para atendimento da população que têm dificuldade de acesso a esta formação, cuja prioridade reside na capacitação de professores, por meio do uso da metodologia da educação a distância, seja por residirem no interior do país ou por não disporem de tempo para frequentar o ensino presencial tradicional.

Inicialmente, no âmbito do Sistema UAB, os cursos originaram-se da publicação de editais específicos, cujo primeiro foi publicado em 20 de dezembro de 2005, e que permitiu o início das atividades do Sistema UAB. Este edital selecionou projetos de cursos apresentados por instituições federais de ensino superior, bem como as propostas dos novos polos de apoio presencial, que foram também apresentadas pelos estados e municípios interessados em compor o sistema.

Nesse sentido, conforme a própria legislação, o artigo 1º do Decreto 5.800/2006, constante em Brasil (2006b, p. 01), traz a finalidade da UAB, o qual designa ser “[...] voltado para o desenvolvimento da modalidade de educação a distância, com a finalidade de expandir

e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País". Verifica-se no decreto os objetivos do Sistema UAB no Quadro 2.

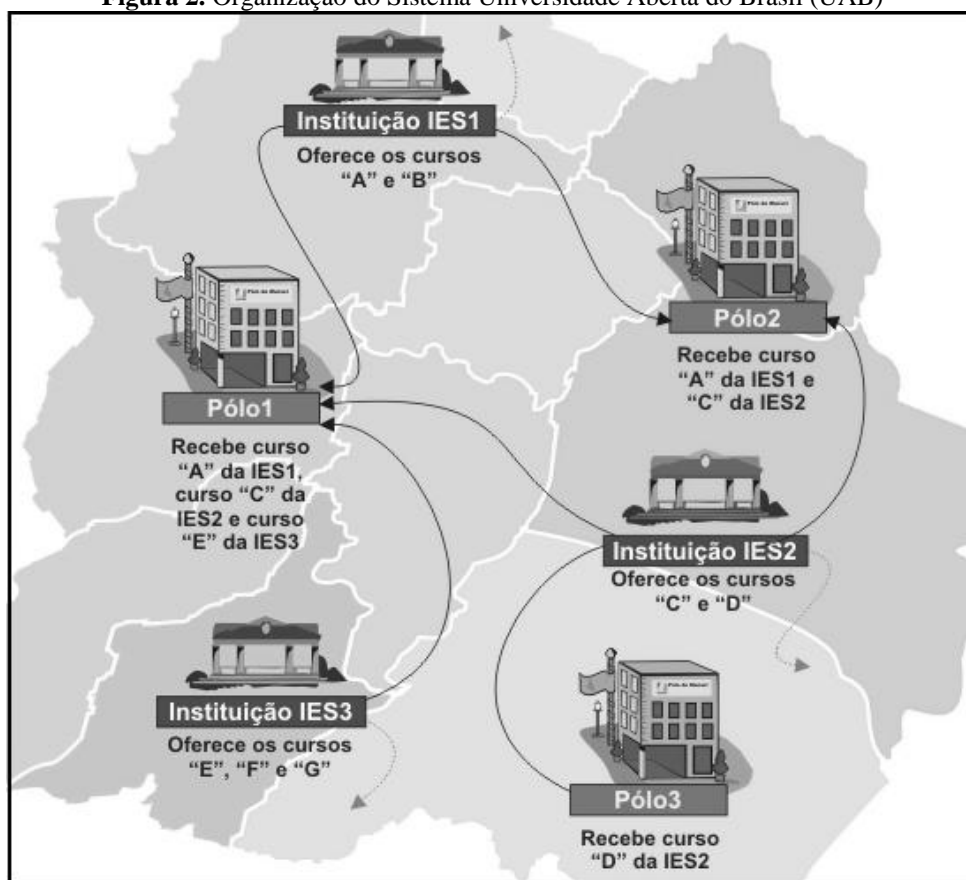
Quadro 2. Objetivos da UAB previstos no Decreto 5.800/2006

I - Oferecer, prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada para professores da educação básica
II - Oferecer cursos superiores para capacitação de dirigentes, gestores e trabalhadores da área de educação básica dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios
III - Oferecer cursos superiores nas diferentes áreas do conhecimento
IV - Ampliar o acesso à educação superior pública
V - Reduzir as desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do país
VI - Estabelecer amplo sistema nacional de educação superior a distância
VII - Fomentar o desenvolvimento institucional para a modalidade de educação a distância, bem como a pesquisa em metodologias inovadoras de ensino superior apoiadas em tecnologias de informação e comunicação

Fonte: Adaptado de Brasil (2006b, p. 01).

Observa-se no Quadro 2 que, dentre os objetivos do sistema UAB, a capacitação de dirigentes, gestores e trabalhadores da área de educação básica dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios está prevista no segundo item, logo abaixo do que designa ser o prioritário, no qual figuram os cursos de licenciatura e de formação continuada para professores. Isto demonstra que a formação de gestores públicos deve ser considerada também de forma destacada, em observância ao Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP).

Apesar de a UAB demonstrar em sua nomenclatura o termo “Universidade”, não se constitui uma organização educacional, com características tradicionais, como possuem as instituições de ensino superior brasileiras, uma vez que não há a figura do reitor, muito menos sede e professores. O Programa da Universidade Aberta do Brasil é um sistema complexo, que caracteriza-se por uma rede de cooperação espalhada pelo país e que baseia-se na relação existente entre três entes, constituídos pelo Governo Federal (MEC), Instituições Públicas de Ensino Superior (IES) e Estados ou Municípios, conforme demonstra a Figura 2.

Figura 2. Organização do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB)

Fonte: CAPES (2014, p. 09)

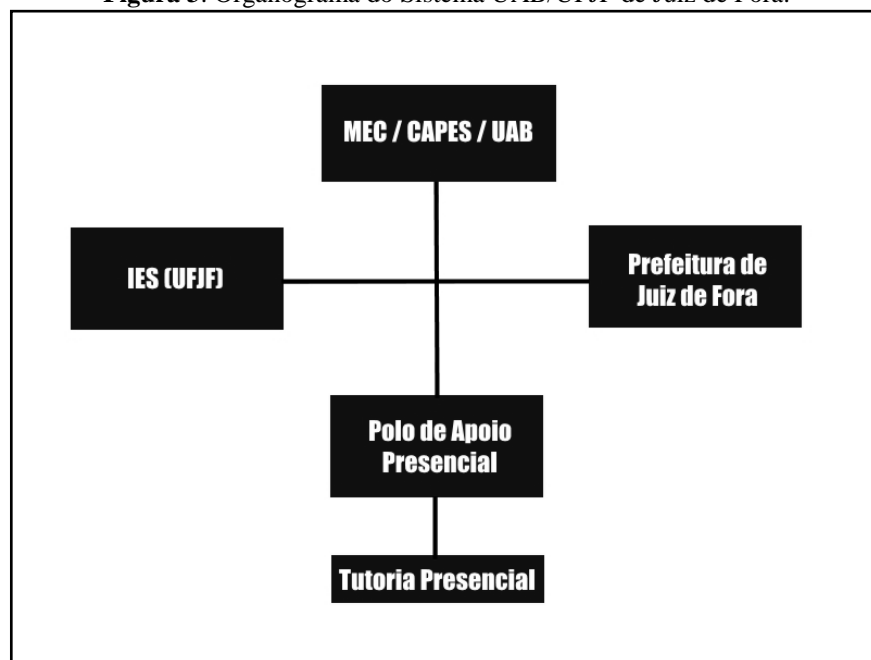
Conforme demonstra o organograma da Figura 3, o Governo Federal, primeiro componente, por meio da CAPES, coordena e controla o programa. Esta última possui a função de regulamentar, traçar metas e diretrizes e dispor recursos de investimento e custeio para o pagamento de tutores, coordenadores e professores; portanto, figura como o gestor no sentido *lato*, uma vez que controla todo o sistema UAB em âmbito nacional.

Já sob o prisma das Instituições de Ensino Superior, segundo componente, as quais oferecem os diversos cursos EaD, cabe a coordenação pedagógica e operacional, o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão. Nestas instituições são alocados os profissionais dedicados à UAB, dentre eles estão os coordenadores, professores, conteudistas, pessoal de suporte técnico e pedagógico aos polos de apoio presencial.

Os alunos destes cursos oferecidos pela IES são reconhecidos como pertencentes à própria universidade, na qual são cadastrados e permanecem como alunos regulares, até que ao final do curso e cumpridos todos os requisitos, recebam o diploma da Instituição. Dessa forma, observa-se que na UAB não há propriamente um registro acadêmico ou seleção, nem mesmo são emitidos diplomas, pois isto está a cargo da universidade do sistema UAB.

Por fim, apresenta-se o terceiro componente da parceria nos três níveis governamentais (federal, estadual e municipal), com a cooperação entre os mesmos, caracterizado pelo oferecimento da infraestrutura sob a forma de polos de apoio presencial, compostos por salas de aula, secretaria, biblioteca e laboratórios com computadores, para que seja utilizado como referencial para os alunos nas atividades presenciais, que podem ser aulas presenciais ou em vídeo, provas e trabalhos individuais ou em grupos. Para as atividades presenciais são destacados os tutores presenciais, designados para o atendimento no polo, os quais são o objeto deste estudo.

Figura 3. Organograma do Sistema UAB/UFJF de Juiz de Fora.



Fonte: Adaptado de POLO UAB DE SALINAS (2015, p. 01).

Seguindo a tendência apontada pelos objetivos da UAB no Quadro 2, são definidos cinco eixos expressos pelo MEC, como essenciais à expansão e consolidação de uma nova política de formação de professores no país, expressos no Quadro 3.

Quadro 3. Cinco eixos propostos pelo MEC - Decreto nº 5.800/2006

1) Expansão pública da educação superior, considerando os processos de democratização e acesso;
2) aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios;
3) a avaliação da educação superior a distância tendo por base os processos de flexibilização e regulação em implementação pelo MEC;
4) as contribuições para a investigação em educação superior a distância no país;
5) o financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior a distância.

Fonte: Adaptado de Brasil (2006b, p. 01).

Com a promulgação do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) em 2007, presente em Brasil (2007a), o qual objetiva a melhoria da qualidade do ensino, desde a Educação Básica até a Educação Superior, desencadearam-se ações que culminaram na Lei 11.502/2007, constante em Brasil (2007b), de criação da CAPES. Este órgão que coordena o Sistema Nacional de Pós-graduação brasileiro, criou duas novas diretorias em seu organograma: a Diretoria de Educação Básica (DEB) e a Diretoria de Educação a Distância (DED).

Desde então, o Sistema UAB passou a ser gerenciado pela CAPES, na qual figura o projeto-piloto de Administração Pública, atribuído como o precursor da Universidade Aberta do Brasil, e que mobilizou cerca de 26 universidades federais, estaduais e institutos federais. A partir desta nova experiência de sucesso, foi desenvolvido o Programa Nacional de Administração Pública (PNAP) e a UAB. Desta forma, pode-se dizer que o PNAP surgiu concomitantemente ao sistema UAB, criado por meio do Decreto 5.800/2006.

Contudo, o coordenador da UAB da instituição pública de ensino superior é o representante da IES, indicado pelo dirigente máximo da instituição, para a articulação entre a IES e a Diretoria de Educação a Distância da CAPES. Desta forma, o coordenador da UAB na UFJF realiza a proposição, mediação, acompanhamento e avaliação das ações do ensino a distância na UFJF, transmitindo e recebendo informações acerca dos cursos EaD com a CAPES. E para isso, conforme demonstra o anexo, que dispõe sobre as atribuições dos bolsistas da CAPES, disponível na Resolução 26/2009 CAPES/FNDE, definem-se como atribuições dos coordenadores da UAB:

- Coordenar as atividades dos cursos ofertados pela Instituição de Ensino, no âmbito do Sistema UAB;
- Realizar reuniões periódicas com os coordenadores dos cursos, tendo em vista a gestão de todas as atividades acadêmico-operacionais;
- Receber e avaliar os relatórios de desenvolvimento dos cursos elaborados pelos coordenadores de curso e coordenadores de polo;
- Participar de grupos de trabalho no âmbito da IPES para o desenvolvimento de metodologias de ensino-aprendizagem e desenvolvimento de materiais didáticos;
- Participar de grupos de trabalho instituído pela UAB, visando o aprimoramento e adequação do Sistema;
- Encaminhar relatórios semestrais de acompanhamento e avaliação das atividades dos cursos à UAB /DED/CAPES, ou quando for solicitado;
- Realizar cadastramento e controle de bolsistas;
- Encaminhar relatório de bolsistas para pagamento, pelo SGB-CAPES;
- Fazer certificação dos lotes de pagamento de bolsas SGB-CAPES;
- Acompanhar a aplicação financeira dos recursos liberados para o desenvolvimento e oferta dos cursos pelo SISUAB;
- Fazer a prestação de contas dos recursos liberados pelo MEC das verbas concedidas. (BRASIL, 2009, Anexo I, p. 01)

Entretanto, à DED, diretoria interna da CAPES, cabe o encargo de gerenciar, por meio da tecnologia da informação, os dados a respeito do Sistema UAB, utilizando um sistema informatizado de acesso aos atores da EaD ligados à UAB, o SisUAB. Neste sistema estão contidas e acessadas todas as informações sobre:

- **Cursos:** currículo, portarias, docentes, coordenação, tutores, materiais didáticos e alunos;
- **Polos:** coordenador de polo, tutores a distancia e presenciais, pessoal administrativo do polo, os cursos ofertados, documentação e sua infraestrutura física, de pessoal e de informática;
- **IPES:** cursos oferecidos, coordenadores e dados gerais a respeito da instituição.

1.2.1.1 O Programa Nacional de Formação em Administração Pública

Nos últimos anos, a administração pública foi marcada por alterações profundas nas funções e processos, principalmente a partir da Constituição Federal de 1988, descentralizando funções e deveres em diversas instâncias institucionais, ampliando sua atuação e assumindo várias atividades anteriormente desempenhadas de forma centralizada pela União. Nesse contexto, no qual os subníveis de governo passam a assumir papéis complexos, passa-se a exigir algumas competências específicas de gestão governamental.

Nota-se que desde o lançamento da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal, pelo governo brasileiro por meio do Decreto 5.707 de 23 de fevereiro de 2006, presente em

Brasil (2006a), que instituiu a política e as diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, surgiram demandas por novas atividades de capacitação na área do setor público. Com vistas a esta nova normatização, coube à gestão governamental a tarefa de desenvolver planos de qualificação para os seus servidores, com o objetivo de modernizar os métodos de aprendizagem e o desenvolvimento do pessoal.

É neste contexto de desafios ligados à qualificação dos gestores da máquina pública, pela nova legislação de qualificação continuada dos servidores públicos contida no Decreto 5.707/2006, em Brasil (2006a), que visa oferecer serviços públicos de qualidade à população, concomitantemente a evolução das novas tecnologias de informação e comunicação aplicados à administração da coisa pública, que são desenhados programas de qualificação dos servidores públicos, nos diferentes níveis da gestão do governo e em diferentes modalidades de ensino.

Desde então, no território brasileiro, especificamente por suas características geográficas de dimensões continentais e diversidade econômica e social, surgiu a necessidade da criação de programas inovadores de qualificação dos administradores públicos, que atendam as peculiaridades do país. E, nesse sentido, o advento do Programa Nacional de Formação em Administração Pública, no âmbito da Universidade Aberta do Brasil, surgiu com a expectativa de proporcionar a capacitação necessária aos gestores públicos, das três esferas governamentais.

O PNAP foi criado para a capacitação em administração e gestão pública nos níveis de graduação e pós-graduação *lato sensu*, compreendido por um curso de bacharelado em Administração Pública e três especializações, sendo elas em Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão em Saúde, cujo objetivo é a qualificação dos diversos gestores públicos, nas mais variadas instâncias da administração federal, estadual e municipal, tendo em vista a ampla territorialidade brasileira, utilizando para tanto a educação a distância, oferecidas as vagas por instituições públicas de ensino superior, observando o atendimento ao interior do país por meio dos polos de apoio presencial espalhados em todo o território nacional.

Pode-se observar a definição do curso de bacharelado do PNAP, conforme consta no Edital 12/2012, Anexo II, do documento Modelo de Projeto Pedagógico do Curso (PPC), que serve como base para os PPC para as IES:

[...] O Curso Bacharelado em Administração Pública vem ao encontro das necessidades das organizações públicas contemporâneas, que buscam gestores com visão holística das ações administrativas e políticas governamentais, capacitados

para exercitar a gestão na esfera regional, nacional e internacional, de forma a contribuir para o alcance dos objetivos da nação (BRASIL, 2012a, Anexo II, p. 06).

Inicialmente a partir no edital nº 01, de 27 de abril de 2009, a CAPES convoca as Instituições Públicas de Ensino Superior a aderirem ao Programa Nacional de Formação em Administração Pública e apresentarem proposta de oferta de cursos, nos polos de apoio presencial da UAB. Neste contexto, de acordo com o referido edital, as propostas passam a integrar o conjunto de cursos oferecidos pelo Sistema UAB, como cursos permanentes e, portanto, habilitados a receber apoio financeiro do Sistema UAB.

A UFJF é uma das universidades públicas de ensino superior que aderiram ao PNAP, apresentando uma proposta ao Edital nº 01, de oferta de cursos do PNAP. Desta forma, desde 2010, tem sido ofertadas vagas no bacharelado em Administração Pública, nas três especializações, em Gestão Pública, em Gestão Pública Municipal e em Gestão em Saúde, distribuídas em 3 polos presenciais UAB localizados no estado de Minas Gerais, nas cidades de Bicas, Ubá e Juiz de Fora.

Verifica-se também que, além do projeto em solo brasileiro, o PNAP da UFJF acordou um convênio com a Universidade Eduardo Mondlane (UEM), em Moçambique, na África, país também de língua portuguesa, que implantou polos da Universidade Aberta do Brasil, para a execução dos cursos de capacitação em gestão pública no país sul-africano. Desta forma, observa-se que o programa, bem estruturado na modalidade de ensino a distância, possibilita a capilaridade nos mais variados locais do território brasileiro e do mundo, bem como um grau maior de flexibilidade com relação às adaptações.

Pode-se observar, ainda, no Anexo II do Edital 19/2012 da CAPES, que este grau de flexibilidade é moldável a cada instituição de ensino superior, com relação à gestão e organização do curso, conforme consta no documento:

[...] Cabe esclarecer que nesse projeto não estão definidos os aspectos procedimentais para as IPES, no que diz respeito ao modelo de gestão e de organização do curso. Isso será definido no projeto pedagógico de cada instituição. O que está acenado aqui são os aspectos gerais sobre a modalidade de EaD, em sua dimensão conceitual e de gestão, para que seja garantida a qualidade na formação profissional dos estudantes deste curso (BRASIL, 2012a, Anexo II, p. 08).

Relativo à execução do projeto do PNAP, especificamente no bacharelado em Administração Pública na UFJF, observa-se o Projeto Pedagógico do Curso, em Brasil (2012a), no qual a CAPES disponibiliza um modelo básico para as instituições conveniadas ao projeto, que concentra a concepção do curso de graduação em Administração Pública, os

fundamentos da gestão acadêmica, pedagógica e administrativa, os princípios educacionais precípuos das ações que deverão ser adotadas na condução do processo de ensino-aprendizagem do curso, dentre elas a função da figura do tutor.

1.2.2 O Centro de Educação a Distância na UFJF

A Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), criada por meio de decreto pelo então presidente Juscelino Kubitschek, atualmente conta com 18 unidades acadêmicas, oferece 31 cursos de graduação, 64 cursos de especialização e residência, 21 mestrados e 7 doutorados, além de cursos de Educação Básica, através do Colégio de Aplicação João XXIII, e atende cerca de 20 mil alunos, em duas cidades, na sede em Juiz de Fora e no campus avançado de Governador Valadares, este ainda em fase de construção. Atualmente, chegou à 20ª colocação entre as melhores universidades do país, conforme noticiado no jornal Folha de São Paulo, especificamente no Ranking Universitário da Folha, em 2015. (RANKING, 2015)

Além dos cursos de graduação e pós-graduação *lato e strictu sensu* dispostos pela universidade na modalidade presencial, pode-se verificar o oferecimento de cursos na modalidade EaD, como também nas modalidades de graduação e pós-graduação *lato sensu*, cuja execução se deve à integração do projeto da Universidade Aberta do Brasil em parceria com os governos municipal e estadual, que visam conceder cursos via Ambiente Virtual de Aprendizagem, promovendo encontros nos polos de apoio presencial espalhados pelo país, com vistas à difusão e democratização do conhecimento.

Conforme afirma o documento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFJF, constante em UFJF (2009), relativo ao período de 2009 a 2013, a universidade aderiu ao Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI, cuja proposta foi o incremento substancial de matrículas, cursos de graduação, mestrado e doutorado.

Pode-se verificar a missão da universidade, que conforme consta no PDI, objetiva:

[...] mobilizar e disponibilizar os diferentes saberes para a promoção do desenvolvimento regional, considerando a vocação e as peculiaridades da Zona da Mata Mineira, contribuindo também para a base do desenvolvimento nacional, mantendo o compromisso com a preservação dos valores éticos, políticos, culturais, sociais e ambientais de uma sociedade pluralista, democrática e republicana com a participação e fomentação do desenvolvimento científico e tecnológico regional e nacional responsabilizando-se pela formação de cidadãos em todos os níveis de formação, em especial de Recursos Humanos voltados para ações no Ensino, Pesquisa e Extensão (UFJF, 2009, p.14).

A partir de 2004, procurando flexibilizar as atividades acadêmicas presenciais dos cursos de graduação da UFJF, a comunidade acadêmica inovou com ações de incorporação de atividades, técnicas e ferramentas dos cursos a distância na rotina dos cursos presenciais, conforme a autorização contida na Portaria Nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004.

[...] Art. 1º . As instituições de ensino superior poderão introduzir, na organização pedagógica e curricular de seus cursos superiores reconhecidos, a oferta de disciplinas integrantes do currículo que utilizem modalidade semipresencial, com base no art. 81 da Lei n. 9.394, de 1.996, e no disposto nesta Portaria.

[...] § 2º . Poderão ser ofertadas as disciplinas referidas no caput, integral ou parcialmente, desde que esta oferta não ultrapasse 20 % (vinte por cento) da carga horária total do curso (BRASIL, 2004, p. 01).

Além desta iniciativa, outros programas são desenvolvidos pela UFJF em prol da educação eficiente e de qualidade. São ações paralelas que acontecem devido a disposição de recursos do Centro de Ensino a Distância (CEaD) e de incentivos do MEC para consecução destas iniciativas, e entre elas se enquadram a UAB e o PNAP.

O aumento do interesse do corpo docente da universidade, por meio do apoio aos projetos de ensino a distância, demonstra que existe uma clara convergência para a difusão de práticas pedagógicas dos cursos a distância. Neste sentido, o CEaD da UFJF tem investido na incorporação de práticas de ensino a distância dentro da universidade, por meio de inúmeros editais de chamada para participação nos projetos.

Estes indícios sinalizam a tendência da expansão do ensino a distância na Universidade Federal de Juiz de Fora, visto que há demanda para esta modalidade e incentivo governamental, por parte do MEC, através do programa da Universidade Aberta do Brasil. Neste sentido, verifica-se no documento UFJF (2009) do PDI da UFJF, referente ao período de 2009 a 2013, um plano de gestão de qualidade com o objetivo de alavancar as ações já desenvolvidas pelo CEaD, no qual objetiva a longo prazo:

- I - Conscientizar sobre a importância de um padrão institucional para as ações de EAD;
- II- Minimizar os efeitos negativos da opinião pública em relação a práticas mal conduzidas no âmbito nacional;
- III- Integrar a EAD na instituição a partir da premissa de que educação a distância é, essencialmente, Educação. (UFJF, 2009, p. 59)

E, em médio prazo estabelecia as seguintes ações:

- I) Regulamentação das ações de EaD na UFJF;
- II) Desenvolvimento de um modelo institucional de Tutoria para os cursos EaD;

- III) Desenvolvimento de um modelo institucional de Capacitação para EaD;
- IV) Desenvolvimento de conhecimento e tecnologia para as demandas das ações de EaD, tanto nos cursos à distância como nos cursos presenciais;
- V) Elaboração de indicadores que possibilitem a melhoria contínua dos processos de EAD. (UFJF, 2009, p.60)

Ao estabelecer metas para a educação a distância institucional, este documento identifica a necessidade do desenvolvimento da modalidade de educação, bem como dos atores deste processo. No caso específico dos tutores, são identificados dois itens de proposição, que orientam a construção de um “modelo institucional de tutoria”, e o desenvolvimento de um “modelo institucional de capacitação para EaD”.

Com a responsabilidade de analisar as metas identificadas no PDI, figura a Comissão Própria de Avaliação da UFJF (CPA), que no ano de 2015 formulou um relatório de alcance dos resultados propostos pelo PDI, no documento UFJF (2014d), intitulado de Relatório de Avaliação Trienal 2012-2014. O documento formulado pela comissão apontou para os indicadores descritos no PDI, que identificou em relação à tutoria, propriamente o quesito da meta “Formação do corpo de tutores presenciais e suas condições institucionais”, o relato de insuficiência, conforme demonstra o trecho sobre o assunto: “[...] este indicador configurou um quadro insuficiente ao que expressa o referencial mínimo de qualidade [...]”, e que ao final indica a falta de informações suficientes. (UFJF, 2014d, p. 43)

Em similar análise, a respeito de outra meta do PDI, também relativa à tutoria, descrita pelo título “Formação do corpo de tutores a distância e suas condições institucionais”, o relatório da CPA indica um quadro também insuficiente quando comparado ao referencial mínimo de qualidade, no entanto apontou para a informação que os tutores a distância obtiveram uma capacitação no período, demonstrada no trecho: “[...] passaram, 2013, por capacitações organizadas pelo CEAD, para aprimorar o trabalho desenvolvido. Foram oferecidos 8 cursos de capacitação de Tutores a Distância com um total de 425.” (UFJF, 2014d, p. 47)

A conclusão sobre o alcance dos resultados propostos pelo PDI, tendo em vista a educação a distância na UFJF, em geral, foram considerados positivos pelo relatório da CPA, uma vez que a maioria dos pontos traçados para modalidade foram cumpridos. No entanto, especificamente, os dois indicativos referentes à tutoria, foram considerados pela comissão como não atendidos.

Historicamente, o Centro de Educação a Distância (CEaD) – antigo Núcleo de Educação a Distância (NEAD), institucionalizado em 2010 pela UFJF como um órgão suplementar – desde a sua fundação foi fortemente demandado por programas e projetos de

curso, assumindo a responsabilidade na coordenação, supervisão e apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão relativos às tecnologias de ensino a distância no âmbito da universidade.

Atualmente, o CEaD é responsável por 7 cursos a distância de graduação e 9 de pós-graduação *lato sensu*, que agregam cerca de 5.000 alunos em 30 polos de apoio presencial espalhados pela região. Os cursos atualmente oferecidos na modalidade pela UFJF estão dispostos no Quadro 4.

Quadro 4. Cursos de graduação e pós-graduação a distância da UFJF.

Graduação
Bacharelado em Administração Pública
Licenciatura em Computação
Licenciatura em Educação Física
Licenciatura em Física
Licenciatura em Matemática
Licenciatura em Pedagogia
Licenciatura em Química
Pós-graduação
Política para Promoção da Igualdade Racial
Especialização em Cultura e História dos Povos Indígenas
Esporte e Atividades Físicas Inclusivas para Pessoas com Deficiência
Especialização em Gestão Pública
Gestão Pública Municipal
Ciências Biológicas
Gestão Pública de Organizações de Saúde
Mídias na Educação
Tecnologias de Informação e Comunicação no Ensino Básico

Fonte: Adaptado de UFJF (2015, p. 01).

Cabe ressaltar que, a totalidade dos cursos a distância da Universidade Federal de Juiz de Fora são gratuitos para os alunos, e possuem a mesma qualidade oferecida para os cursos presenciais da instituição. O ensino é ministrado predominantemente por meio da plataforma *Moodle*, um Ambiente Virtual de Aprendizagem caracterizado como software livre, ou seja,

plataforma de mediação do ensino-aprendizagem com qualidade e sem custos para a universidade.

Atualmente, as atividades diárias realizadas pelos discentes são mediadas pelos tutores a distância, por meio de ferramentas midiáticas e pedagógicas contidas no próprio AVA, como fóruns, chats, emails, vídeoaulas, questionários, entre outros. Já as provas presenciais são aplicadas no polo de apoio presencial, pelos tutores presenciais geralmente no final de cada período letivo, conforme o Projeto Político Pedagógico de cada curso.

E os polos de apoio presencial da UFJF funcionam como pontos de apoio e referência, nos quais são disponibilizados laboratórios de informática para o acesso ao AVA, salas de aula, salas para reunião de grupos de estudo e biblioteca, ou seja, o ambiente favorável para o aluno sentir-se integrado, como se estivesse na universidade. Estes espaços físicos são mantidos pelas Prefeituras dos Municípios ou pelo Governo do Estado e são destinados aos alunos, para realizar atividades, grupos de estudo, consulta ao material nas bibliotecas e realizar as atividades presenciais. Os polos vinculados aos cursos da UFJF estão dispostos no Quadro 5.

Quadro 5. Polos de Apoio Presencial vinculados aos cursos EaD da UFJF.

Polos de Apoio Presencial que possuem cursos da UFJF		
Araxá	CEU Parque Veredas	Mantena
Barroso	CEU Pêra-Marmelo	Ouro Preto
Bicas	CEU Quinta do Sol	Pescador
Boa Esperança	CEU Rosa da China	Pompéu
Buritis	CEU Vila Atlântica	Porto Alegre
Buritizero	CEU Vila Curuçá	Rio das Ostras
Cataguases	Cambuí	Salinas
CEU Água Azul	Conselheiro Lafaiete	Santa Rita de Caldas
CEU Alvarenga	Coromandel	Santos
CEU Aricanduva	Cubatão	São João da Ponte
CEU Butantã	Cuiabá	Serrana
CEU Campo Limpo	Durandé	Sete Lagoas
CEU Casa Blanca	Governador Valadares	Timóteo
CEU Cidade Dutra	Ilicínea	Lavras
CEU Jaçanã	Ipanema	Tiradentes

Fonte: Adaptado de UFJF (2015, p. 01).

Verifica-se que os polos de apoio são os principais locais de trabalho dos tutores presenciais, e neste local são desenvolvidas medidas para a aproximação do aluno ao ambiente junto da universidade, no qual são oferecidas salas de aula, laboratórios, biblioteca e centro de estudos, como os verificados no polo de Juiz de Fora.

1.2.3 Ambiente de trabalho: polo presencial de Juiz de Fora

No âmbito da UAB, conforme registra o Ministério da Educação, em Brasil (2015d), sob a seção “O que é um polo de educação a distância?”, em seu próprio sítio eletrônico, a definição de polo presencial é “[...] uma estrutura acadêmica de apoio pedagógico, tecnológico e administrativo às atividades de ensino e aprendizagem dos cursos e programas

de EaD de responsabilidade das instituições públicas de ensino superior (IPES) formadoras.” (BRASIL, 2015d, p. 01)

O polo do Sistema da Universidade Aberta do Brasil pode ser classificado como efetivo, caso o mantenedor, responsável pela infraestrutura do local, com relação ao oferecimento e manutenção de equipamentos de tecnologia e de pessoal, estiver a cargo do ente federativo, seja ele estadual ou municipal, ou associado, no caso que este mantenedor seja uma Instituição Pública de Ensino Superior (IPES) integrante da UAB.

Nesse sentido, o polo efetivo deve localizar-se de preferência em municípios de médio porte, ou seja, em cidades com 20 a 50 mil habitantes, e que ainda não possuam o oferecimento por instituições de cursos em nível superior. E objetivando o cumprimento desta tarefa, conforme aponta a CAPES, em Brasil (2015d), sob a seção “O polo de apoio presencial”, identifica que incumbe ao polo:

- Manter a disposição da infraestrutura adequada, de pessoal qualificado e de documentação que comprove o vínculo com o poder público;
- Disponibilizar aos discentes o acesso às tecnologias de informação e comunicação (TIC), que configura-se essenciais para a execução da mediação didático-pedagógica dos cursos EaD, em especial no âmbito do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), para acesso aos conteúdos digitais das diversas disciplinas e à biblioteca virtual;
- Atentar para o disposto na Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, atualizada pela Lei 11.982 de 2009, que dispõe sobre a acessibilidade nos polos de apoio presencial; e
- Identificar obrigatoriamente que o prédio é reduto da CAPES/MEC, conforme disposições da Assessoria de Comunicação Social (ACS). (BRASIL, 2015d, p. 01)

Ainda, conforme indica Brasil (2015c), a respeito da infraestrutura, o polo da Universidade Aberta do Brasil, deve oferecer espaços compostos por mobiliário, correspondente à finalidade educacional, bem como as condições mínimas necessárias de conforto para o aluno, como a iluminação, acústica, ventilação e climatização. Nesse sentido, os espaços descritos pelo ministério devem seguir o padrão descrito no Quadro 6.

Quadro 6. Padrões de ambientes dos polos.

1. Espaços gerais:
• sala para coordenação do polo (obrigatório);
• sala para secretaria (obrigatório);
• sala de reunião (opcional); e
• banheiros (pelo menos um feminino e um masculino, com acessibilidade).
2. Espaços de apoio (obrigatórios):
• laboratório de informática com instalações elétricas adequadas (rede estabilizada); e
• biblioteca com espaço para estudos
3. Espaços acadêmicos:
• sala multiuso (tutoria, aula, prova, vídeo e web conferência, etc.); e
• laboratório pedagógico.

Fonte: Adaptado de Brasil (2015c, p. 01)

Entretanto, ainda conforme Brasil (2015c), os espaços destinados aos polo da Universidade Aberta do Brasil, com o intuito de garantir o pleno desenvolvimento das atividades, devem ser compostos por uma equipe responsável pela infraestrutura e sua manutenção, a qual é formada por:

- Coordenador de Polo;
- Secretária (o) ou Apoio Administrativo;
- Técnico(s) de informática;
- Biblioteconomista ou Auxiliar de Biblioteca;
- Técnico(s) para laboratório pedagógico (se for o caso);
- Pessoal de segurança;
- Pessoal de manutenção e limpeza.

Contudo, conforme estabelece Brasil (2015c), a infraestrutura tecnológica necessária para o funcionamento do polo UAB deve ser composta minimamente por uma quantidade de computadores que seja compatível com a demanda de alunos, uma conexão de rede de

internet, cuja velocidade mínima não seja inferior a 2Mb disponível em todo o polo, bem como equipamentos pedagógicos e tecnológicos, tais como *data-show*, lousa digital, entre outros. (BRASIL, 2015c)

E, especificamente o Polo de Apoio Presencial de Juiz de Fora, oriundo do acordo firmado entre a CAPES/MEC e a Prefeitura de Juiz de Fora, funciona atualmente na Escola de Governo Municipal, departamento integrante da Subsecretaria de Pessoas, da Secretaria de Administração e Recursos Humanos (SARH) da Prefeitura de Juiz de Fora. Sobre a estrutura do polo, observa-se que corresponde ao disposto minimamente pelo MEC, quando comparado no Quadro 7.

Quadro 7. Comparativo entre as exigências do MEC e o polo de Juiz de Fora.

A estrutura mínima exigida pelo MEC	A estrutura do Polo de Juiz de Fora
sala multiuso (tutoria, aula, prova, vídeo e web conferência, etc.)	1 auditório com capacidade para 160 pessoas
	09 salas com capacidade média de 40 alunos cada
sala para coordenação do polo (obrigatório)	1 sala de secretaria e coordenação
sala para secretaria (obrigatório)	
biblioteca com espaço para estudos (obrigatório)	1 biblioteca com sala de estudo
sala de reunião (opcional)	1 sala dos professores/tutores/reunião
laboratório de informática com instalações elétricas adequadas (obrigatório)	2 laboratórios de informática, um com 10 computadores e outro com 25 computadores
laboratório pedagógico	1 sala de multimeios, com capacidade para 16 pessoas
conexão de <i>internet</i> cuja velocidade mínima não seja inferior a 2Mb disponível em todo o polo	conexão de internet com aproximadamente 5 Mb de velocidade, equipada com roteador wireless
banheiros (pelo menos um feminino e um masculino, com acessibilidade)	2 banheiros por gênero com acessibilidade.
Coordenador de Polo	1 coordenador
Secretária (o) ou Apoio Administrativo	2 secretários
técnico(s) de informática; biblioteconomista ou auxiliar de biblioteca; técnico(s) para laboratório pedagógico (se for o caso); pessoal de segurança; e pessoal de manutenção e limpeza	pessoal responsável pela manutenção compartilhado com a Escola de Governo Municipal.

Fonte: Adaptado de Brasil (2015c, p. 01) e PREFEITURA DE JUIZ DE FORA (2015).

E por fim, os cursos ofertados pela UFJF no polo de Juiz de Fora estão compreendidos em 4 graduações, sendo eles: Bacharelado em Administração Pública, Licenciatura em

Química, Licenciatura em Física e Licenciatura em Computação. E também, oferece uma pós-graduação *lato sensu* de Especialização em Cultura e História dos Povos Indígenas.

Verifica-se na seção que as instituições responsáveis pela gestão dos cursos de educação a distância possuem uma forte ligação entre a instituição, aqui referenciada pela UFJF por meio do CEaD, e o polo de apoio presencial, o qual caracteriza-se como o principal ambiente de desenvolvimento do trabalho do tutor presencial.

1.3 O SISTEMA DE TUTORIA NOS CURSOS DA UFJF

De forma ampla, sobre o modelo de configuração da tutoria nos cursos da modalidade a distância, tendo em vista o documento referencial Brasil (2007c, p.07), as instituições são livres para configurar o modelo de educação a distância da instituição, de acordo com os seus programas e recursos, o que conduz ao entendimento que os recursos humanos também devam ser estabelecidos conforme o programa da instituição.

Sob o ponto de vista adotado pela UFJF, identificam-se dois lados que devem ser observados a respeito da função de tutoria. O primeiro sobre a posição adotada pela Universidade Federal de Juiz de Fora para apresentar os tutores aos alunos iniciantes, conforme se observa no Módulo Inicial de Acolhimento, disposto em UFJF (2014b), oferecido aos calouros da educação a distância.

Por outro lado, a visão do tutor, colocada pelo curso para capacitação de tutores, aplicada aos profissionais pelo CEaD, no curso de Capacitação de Tutores UAB, constante em UFJF (2011), que representam as visões da UFJF sobre a tutoria.

E a respeito disso, a UFJF representada pelo CEaD, caracteriza a tutoria, do ponto de vista do profissional, como uma função que não possui uma diferença relevante entre a tutoria presencial e a distância, conforme o trecho do documento do curso oferecido aos tutores:

Vejamos uma síntese das atribuições de cada tipo de tutoria proposta pela UFJF para justificarmos porque estamos afirmando que a distinção não é tão relevante. O tutor presencial é definido como aquele agente encarregado de empoderar (empowerment) o aluno no seu processo de aprendizagem, auxiliar no desenvolvimento do perfil de aluno a distância mediante a apropriação eficiente das técnicas e ferramentas que permitem o desenvolvimento da aprendizagem individual a distância. Também é responsável por dinamizar a socialização interna para fins de aprendizagem assim como desenvolver relações afetivas que permitam ao aluno se sentir parte integrante da comunidade universitária da UFJF.

Já o tutor a distância é o agente responsável por realizar as orientações do professor, focando seus esforços na resolução efetiva da maior parte dos problemas de conteúdo, assim como dinamizar a apropriação, por parte dos alunos, dos conteúdos da disciplina, relatando a tempo para o professor o andamento da aprendizagem dos alunos. Repare como, em ambas as atividades, a essência do papel do tutor é a

mesma, e está de acordo com as reflexões que propusemos neste capítulo: o tutor exerce, fundamentalmente, o papel de mediador entre os diversos atores que compõem o “organismo” (UFJF, 2011, p. 17).

Por outro lado, visualiza-se a proposta de tutoria pela UFJF, sob o ponto de vista do discente, disposto no Módulo de Acolhimento, em UFJF (2014b), com uma visão clara de distinção entre o tutor a distância e o tutor presencial. E, pode-se observar na orientação especificada ao discente, que as diferenças de atribuições das tutorias são ressaltadas, conforme a descrição:

Tutor a distância: responsável pelo contato direto com os estudantes. Sua principal função é o esclarecimento de dúvidas através dos fóruns de discussão pela Internet, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. Também promove espaços de construção coletiva de conhecimento, ao selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos, dinamizando a aprendizagem.

Tutor presencial: responsável por atender os estudantes nos polos, em horários preestabelecidos, auxiliando-os no desenvolvimento de sua autonomia mediante à apropriação eficiente das técnicas e ferramentas utilizadas no curso. Participa de momentos presenciais obrigatórios, como avaliações, aulas práticas em laboratórios, e estágios supervisionados, quando se aplicam. Também é responsável por dinamizar a socialização e desenvolver relações afetivas (UFJF, 2014b, p. 05).

Assim, a tutoria para a universidade, oficialmente é demonstrada sob o prisma do tutor, de forma genérica, e do aluno com uma descrição detalhada, na qual percebe-se a delimitação clara de funções, especificada primeiramente pelo local de atendimento aos alunos, pelo tutor a distância no ambiente virtual de aprendizagem, enquanto que ao tutor presencial no polo de apoio.

A fim de identificar efetivamente a visão dos alunos sobre o sistema de tutoria da UFJF, Dias *et al.* (2010), desenvolveu uma pesquisa de campo produzida no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora, a qual coletou informações dos discentes a respeito da tutoria exercida no curso, segundo os moldes da UFJF. O estudo exploratório, de abordagem qualitativa, objetivou a compreensão sobre como os discentes de um curso a distância visualizam o papel dos tutores presenciais e a distância. Para isso, as informações coletadas nesta pesquisa foram recolhidas em seis turmas ingressantes de um curso EaD da UFJF, no primeiro semestre de 2010.

O recorte deste estudo demonstra o *feedback* a respeito do trabalho desenvolvido pela equipe de tutores presenciais e a distância nos moldes do treinamento recebido do Centro de Educação a Distância da UFJF. Assim, a pesquisa demonstrada por Dias *et al.* (2010, p. 49), aplicada ao final da primeira disciplina, a respeito do tutor a distância pergunta-se: “Quanto

ao apoio e orientação aos estudos: A atuação do tutor a distância estimulou a superação das dificuldades, a cooperação e a autonomia para estudar?” E, das respostas coletadas, o texto revela que quase a totalidade dos discentes concordam em grande parte ou totalmente, sobre a importância da atuação do tutor a distância para a superação das dificuldades.

No mesmo instrumento de pesquisa, Dias *et. al.* (2010, p. 50), ainda a respeito do trabalho do tutor presencial pergunta-se: “Quanto ao apoio e orientação aos estudos: A atuação do tutor presencial estimulou a superação das dificuldades?” E, no entanto, sob análise das respostas coletadas, a quantidade de alunos que discorda sobre um bom trabalho aumenta. Para cerca de 18% dos discentes, a atuação do tutor presencial não é como o esperado, obtendo de alguns estudantes a fala, por exemplo: “[...] Penso que os tutores presenciais poderiam ajudar mais e estarem mais presentes no polo, para poderem solucionar algumas dúvidas acaso apareçam”.(DIAS *et al.*, 2010, p. 50).

Considerando a visão dos estudantes do curso a distância da UFJF, sobretudo a respeito do tutor presencial, mesmo considerando que os entrevistados figuram-se como discentes ingressantes, sem muita experiência com cursos EaD, o estudo alerta para o desempenho deste profissional e a conduta sobre as suas atribuições que estão em constante mutação.

Verifica-se que o modelo ofertado pelos cursos de capacitação do CEaD é tido como oficial da Universidade Federal de Juiz de Fora, porém não é seguido com o mesmo formato por todos os cursos, visto as especificidades encontradas nos vários programas de graduação EaD, bem como são observados nos cursos de Licenciatura em Computação, Pedagogia e Administração Pública da UFJF, a seguir demonstrados.

1.3.1 Licenciatura em Computação

O Curso de Licenciatura em Computação, conforme o Guia Referencial do Aluno do Curso de Licenciatura em Computação, disposto em UFJF (2012a), tem por objetivo a formação de professores para a obtenção de uma visão tecnológica da área computacional, com a capacidade de atuação no ensino básico e superior, bem como na pesquisa. O guia ainda aponta a possibilidade de atuação como instrutor de cursos para empresas privadas e em projetos voltados para a EaD, no suporte a laboratórios de informática e tutoria das disciplinas específicas.

A respeito da estrutura do curso e a equipe atuante, o guia prevê uma equipe multidisciplinar, composta pela figura dos seguintes atores: o professor formador, que é o

conteudista, o tutor a distância, o tutor presencial, o técnico de laboratório e a coordenação, com vistas ao processo de ensino-aprendizagem transformador, e a uma experiência em formação de conceitos baseados na ciência.

Conforme destaca o documento, a equipe multidisciplinar definida para a atuação no curso de Licenciatura em Computação, possui a missão de garantir a qualidade do ensino, na qual são distribuídas as funções específicas, sem prejuízo da transversalidade entre as atribuições dos atores.

A fim de diferenciar a atuação da tutoria no curso, apresenta-se nos Quadros 8 e 9, a especificidade de atribuição destinada ao tutor a distância e presencial. Nesse sentido, por um lado verifica-se o papel do tutor a distância no Quadro 8.

Quadro 8. O papel dos tutores a distância no curso de Licenciatura em Computação.

O papel do tutor a distância
Atender e orientar os alunos, esclarecendo as suas dúvidas quanto aos conteúdos.
Acompanhar as interações dos alunos por meio da plataforma de EAD.
Manter vínculo interpessoal com os alunos, estimulando o interesse dos mesmos pela sua própria formação, evitando, também, a evasão e o descompromisso com o estudo.
Acompanhar a frequência dos alunos às atividades desenvolvidas.
Participar da correção das avaliações de aprendizagem.

Fonte: Adaptado de UFJF (2012a, p. 15)

Enquanto que, por outro lado, verifica-se a diferença de atuação dos tutores presenciais, no Quadro 9, quando comparado com os tutores a distância.

Quadro 9. O papel dos tutores presenciais no curso de Licenciatura em Computação.

O papel do tutor presencial
Orientar o aluno no planejamento e na administração do tempo acadêmico, visando a sua autonomia intelectual.
Ser um mediador entre o aluno e o material didático e as atividades práticas de laboratório.
Estimular, motivar e orientar os alunos a desenvolverem suas atividades acadêmicas e de autoaprendizagem.
Realizar os encontros presenciais com os alunos, para orientação, troca de experiências, confronto de ideias e busca de soluções.
Assessorar e mediar o processo de aprendizagem do aluno, considerando o ritmo e estilo de aprendizagem de cada um.
Avaliar o processo de aprendizagem do aluno, realizando sistematicamente exercícios de autoavaliação, discussão de resultados de avaliações propostas nos encontros presenciais.
Acompanhar as interações dos alunos por meio da plataforma de EAD, auxiliando o tutor a distância na condução desses recursos.
Preencher instrumento de acompanhamento do desenvolvimento de aprendizagem do aluno.
Orientar trabalhos escolares e atividades complementares.
Estar disponível para atendimento aos alunos nos horários preestabelecidos.
Trabalhar nos encontros presenciais.

Fonte: Adaptado de UFJF (2012a, p. 15).

O guia indica ainda que é fundamental a comunicação entre os alunos e os tutores, visto que a formação do discente é garantida por meio do envolvimento e motivação para a realização dos trabalhos escolares e estudos. E que a interatividade dos alunos no polo presencial é essencialmente garantida nos momentos presenciais, que são realizados por meio de encontros semanais com o tutor presencial.

1.3.2 Pedagogia

O Curso de Licenciatura em Pedagogia EaD, conforme afirmam Bruno e Teixeira (2012), teve o projeto pedagógico do curso construído a partir de uma reformulação do currículo do curso presencial de Pedagogia na Universidade Federal de Juiz de Fora, com o objetivo de manter as duas modalidades de ensino do curso.

Desta forma, o curso de Pedagogia a distância, conforme destacam Bruno e Teixeira (2012), é desenvolvido em polos presenciais, presentes no interior do Estado de Minas Gerais,

contando com uma equipe multidisciplinar de professores formadores, tutores a distância, tutores presenciais e coordenadores de polos.

Teixeira (2010), destaca a experiência anterior da Faculdade de Educação da UFJF em cursos EaD, visto que participou do Projeto Veredas, da Secretaria de Estado da Educação de Minas Gerais, bem como fez parte do PROGESTÃO, desenvolvido pelo Consórcio Cederj. As experiências configuraram-se como positivas para a atual participação no programa UAB, que lastreia novos desafios aos trabalhos no curso de Pedagogia a distância da UFJF.

Teixeira (2010) identifica ainda que, na primeira turma do curso de Pedagogia pertencente ao sistema UAB, ofertou-se cerca de 350 vagas, nos polos de Bicas, Boa Esperança, Coromandel, Ilícinea, Salinas, Santa Rita de Caldas e Pescador, todos em Minas Gerais. Já a segunda turma, contou com mais 400 vagas, nos polos de Bicas, Boa Esperança, Coromandel, Ilícinea, Salinas, Santa Rita de Calda, também neste momento alcançando mais os polos de Durandé, Ipanema e Tiradentes.

O desenho organizacional apresenta em cada polo, um coordenador e um tutor presencial designado para 25 alunos. Na totalidade apontada por Teixeira (2010), soma-se o equivalente a nove coordenadores de polo e 28 tutores presenciais, com o objetivo de auxiliar o aprendizado das tecnologias utilizadas no curso, e ainda esclarecer dúvidas a respeito dos procedimentos do curso, porém ressalta que os tutores presenciais não se atem ao ensino de conteúdos das disciplinas do curso. Para isso está previsto em cada disciplina, um professor e um tutor a distância em cada polo, que totalizam doze professores e 84 tutores a distância, em duas turmas.

Um ponto especial de inovação cultivado no curso está contido no fato do tutor a distância permanecer em Juiz de Fora, e se deslocar aos polos somente no momento da realização de oficinas e para a aplicação de provas presenciais. Como também se visualiza como inovação a questão do que foi convencionado como a produção coletiva das disciplinas, que consiste na seleção de material didático em conjunto entre professores e tutores.

A respeito da tutoria, Bruno e Teixeira (2012) identificam que são selecionados a partir de um processo seletivo de profissionais da educação com experiência na área da docência. E, a partir daí estes tutores tem o trabalho coordenado por docentes responsáveis pelas várias disciplinas do curso, para o desenvolvimento do trabalho, pois conforme afirmam as autoras, os tutores desenvolvem a docência na prática, uma vez que atuam como mediadores tecnológicos e pedagógicos das disciplinas específicas oferecidas no AVA.

Outro ponto destacado no curso EaD é a formação inicial e continuada de professores e de tutores, no qual consiste em reuniões semanais, quinzenais e mensais ao longo dos

semestres letivos. Desta forma, os profissionais da tutoria são inseridos nos processos de formação inicial e continuada presencial e virtual.

Ainda, de acordo com as autoras, os tutores são submetidos a estes processos de formação, com o intuito de ressaltar o conhecimento sobre os aspectos pedagógicos, instrumentalização tecnológica e letramento digital. As capacitações são realizadas semanalmente entre os professores formadores e tutores a distância das disciplinas, as quais também tem o intuito de planejar as aulas e preparar o conteúdo e as ações de mediação que serão desenvolvidas com os discentes.

Além disso, os tutores também participam do planejamento da disciplina e outras capacitações, junto com a coordenação do curso em reuniões mensais, onde são expostas questões relativas às ações de tutoria e recursos da *Web 2.0*. Já na formação virtual, os tutores são submetidos ao treinamento continuado do AVA (*Moodle*), além de trocar experiências com os outros tutores, com o intuito de aprofundar o conhecimento.

1.3.3 Administração Pública

O Curso Bacharelado em Administração Pública, conforme identifica o Projeto Político Pedagógico do Curso (PPP), considerado modelo para todas as instituições, presente em Brasil (2012a), busca suprir as necessidades das organizações públicas contemporâneas, procura formar profissionais de gestão com uma ampla visão a respeito das políticas administrativas e governamentais. Desta forma, com o intuito de ampliação dos conhecimentos demandado pelas esferas municipais, estaduais e federal, faz-se necessário o ensino a distância, capaz de formar os profissionais com as habilidades e competências necessárias ao desempenho tanto governamental como não governamental.

O documento do PPP, descrito em Brasil (2012a), prevê ainda que o curso pauta-se na observância da legislação educacional e regimental da instituição educacional (UFJF), especificamente a Lei nº 9.394/1996, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB); a Resolução CNE/CES nº 04/2005, Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Administração - Bacharelado (DCN); os Dispositivos legais e orientações do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES); entre outros dispositivos da UFJF.

Nesse sentido, observa-se no Quadro 10 que as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Administração – Bacharelado (DCN), determinam um formato mínimo para o Projeto Pedagógico do Curso de Administração Pública.

Quadro 10 - Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Administração – Bacharelado

Artigo 2º, § 1º da Resolução nº 04/2005 CNE/MEC – Brasil (2005b, p. 05):	
I.	objetivos gerais do curso, contextualizados em relação às suas inserções institucional, política, geográfica e social;
II.	condições objetivas de oferta e a vocação do curso;
III.	cargas horárias das atividades didáticas e da integralização do curso;
IV.	formas de realização da interdisciplinaridade;
V.	modos de integração entre teoria e prática;
VI.	formas de avaliação do ensino e da aprendizagem;
VII.	modos de integração entre graduação e pós-graduação;
VIII.	incentivo à pesquisa, como necessário prolongamento da atividade de ensino e como instrumento para a iniciação científica;
IX.	concepção e composição das atividades de estágio curricular supervisionado, suas diferentes formas e condições de realização;
X.	concepção e composição das atividades complementares;
XI.	inclusão de trabalho de conclusão de curso sob as modalidades monografia, projeto de iniciação científica ou projetos de atividades, centrados em campo teórico-prático ou de formação profissional; e
XII.	especificação de cursos de pós-graduação <i>lato-sensu</i> e <i>stricto-sensu</i> , caracterizando a educação continuada.

Fonte: Adaptado de Brasil (2005b, p. 05)

No entanto, o PPP em Brasil (2012a) destaca que o curso é ofertado na modalidade a distância, em diferentes instituições de ensino superior, e que não existe uma metodologia educativa de EaD, muito menos um modelo fixo e único utilizado para este ensino. Desta forma, cada IPES, por meio da experiência adquirida ao longo dos anos, constrói e se ajusta à modalidade, verificadas a cultura e a realidade locais.

Para isto, o documento do PPP sugere a estrutura administrativo-pedagógica do curso, tendo em vista os atores colaborativos indicados no Quadro 11.

Quadro 11. Estrutura Administrativo-Pedagógica do curso de Administração Pública EaD.

Profissional	Descrição
Estudante	estudante matriculado no curso e que irá estudar “a distância”
Professores autores	responsáveis pela produção dos materiais didáticos (impressos e/ou em Ambientes Virtuais de Aprendizagem)
Professores formadores	responsáveis pela oferta de determinada disciplina no curso
Professores pesquisadores	ligados ao programa de pós-graduação da IPES, ou com projeto específico, com a função de acompanhar o desenvolvimento do curso para monitorar e avaliar o sistema como um todo, ou alguns de seus subsistemas, para contribuir no processo de reconstrução da caminhada da Instituição na modalidade a distância
Tutores (presenciais, a distância)	bacharéis em Administração, ou em áreas afins, atuando no Polo de Apoio Presencial, ou na Instituição. Eles têm a função de acompanhar, apoiar e avaliar os estudantes em sua caminhada. Recebem formação em EaD, antes de iniciarem suas atividades e ao longo do curso, sob a supervisão de um coordenador de “tutoria”, função ocupada por um professor do curso de Administração Pública. Quanto às funções específicas dos “tutores presenciais” e dos “tutores a distância”, dependerá do sistema de tutoria adotado pela Instituição e da disponibilidade ou não de profissionais formados em Administração nos municípios Polos
Equipe de apoio tecnológico e de logística	com a função de viabilizar as ações planejadas pela equipe pedagógica e de produção de material didático.

Fonte: Adaptado de BRASIL (2009a, p. 11)

Especialmente a respeito do sistema de tutoria, descrito no Quadro 11, verifica-se a figura do tutor como um componente fundamental do sistema, no qual possui a precípua função de mediar a relação entre o estudante e o material didático.

Para isto, o tutor deve possuir a formação específica na área de administração, visto os aspectos políticos e pedagógicos da educação a distância e da proposta teórico metodológica do curso, no qual, para o atendimento ao aluno, são utilizadas as seguintes ferramentas:

- Ambiente Virtual, com recursos de fórum, chat, biblioteca virtual, agenda, repositório de tarefas, questionários, recursos de acompanhamento e controle de cada estudante, entre outros;
- Videoaulas;

- Telefone;
- e-mail.

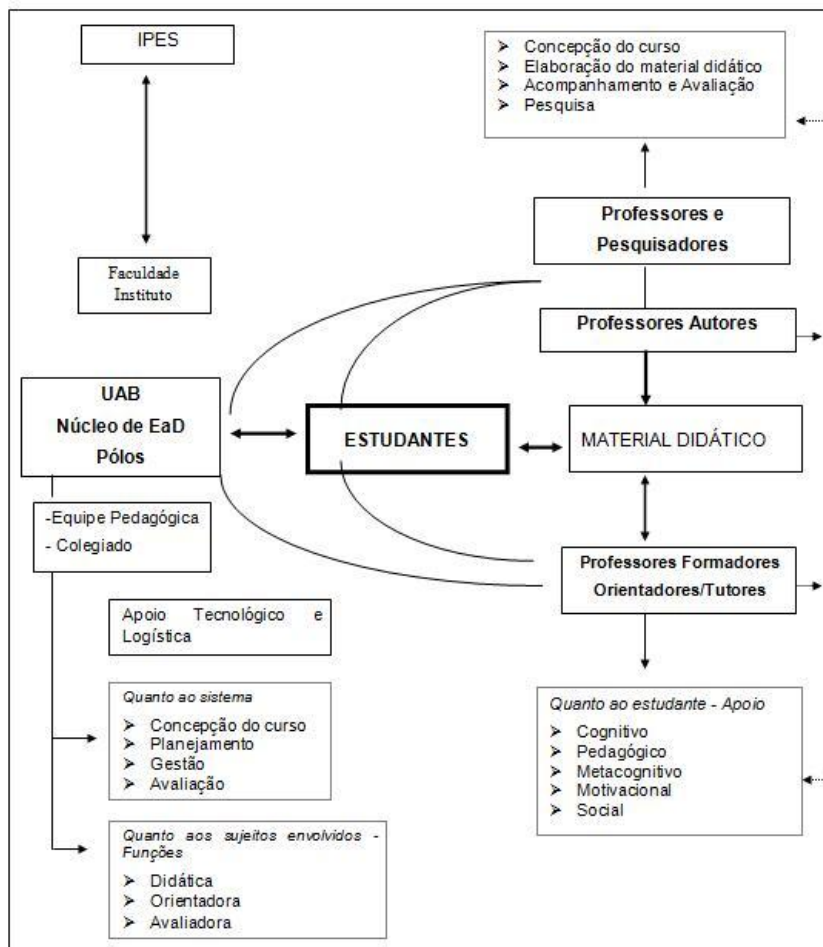
Dentre as ferramentas de mediação, especificamente para o tutor presencial, o contato presencial entre aluno e tutor é considerado primordial, tendo em vista que o polo deve ser o ponto de referência para o discente, onde são realizadas as provas presenciais, o atendimento de plantão do AVA presencial (por telefone, presencialmente ou email), os encontros de grupos de estudo, entre outras atividades.

1.4 A TUTORIA PRESENCIAL DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO POLO DE JUIZ DE FORA

A tutoria presencial do curso de Administração Pública, vinculada ao Programa Nacional de Formação em Administração Pública, no polo do município de Juiz de Fora, atualmente é composta por cinco tutores, os quais possuem a titulação mínima de formação em Administração, e atuam na mediação do ensino do curso, por meio do atendimento presencial exercido diretamente no polo de Juiz de Fora, seja no plantão diário ou por meio de marcação prévia, bem como nos dias de encontro presencial para a aplicação de provas.

Cortinhas (2008) afirma que, no processo de ensino-aprendizagem da educação a distância, o tutor presencial é parte importante, uma vez que promove a mediação da aprendizagem, utilizando ferramentas de interação síncronas e assíncronas, com o intuito de estabelecer uma relação com o professor, com o tutor a distância e com o material didático, fundamentais para o processo de aprendizagem do educando de EaD, seja por meio de ferramentas como um fórum, *chat*, *wiki*, ou até mesmo através de uma atividade individual.

E a respeito da interação entre os atores do processo, a instituição e as ferramentas utilizadas no ensino-aprendizagem, visualiza-se na Figura 4, o fluxograma contido no PPP do curso de Administração Pública.

Figura 4. Estrutura administrativo-pedagógica do curso

Fonte: Brasil (2012a, p. 27)

A Figura 4 demonstra o fluxo constante entre, os professores e tutores, estudantes e a instituição representada pelos polos e a UAB. Desta forma, observa-se a figura como uma ilustração da prática pedagógica desenvolvida no curso, no qual todos os recursos estão interligados, porém há um fluxo constante entre tutor/professor/aluno/instituição.

E a respeito da atuação da equipe de tutores, exposta sob a forma de uma definição para os profissionais no Projeto Político Pedagógico de curso, em Brasil (2012a), o documento refere-se aos tutores de uma forma generalizada, sem atribuir funções específicas, designando a especificação a critério de cada instituição, conforme o transcrito:

Tutores (presenciais, a distância): bacharéis em Administração, ou em áreas afins, atuando no Polo de Apoio Presencial, ou na Instituição. Eles têm a função de acompanhar, apoiar e avaliar os estudantes em sua caminhada. Recebem formação em EaD, antes de iniciarem suas atividades e ao longo do curso, sob a supervisão de um coordenador de “tutoria”, função ocupada por um professor do curso de Administração Pública. Quanto às funções específicas dos “tutores presenciais” e dos “tutores a distância”, dependerá do sistema de tutoria adotado pela Instituição e

da disponibilidade ou não de profissionais formados em Administração nos municípios Polos. (BRASIL, 2012a, p. 26)

No entanto, observa-se que o documento identifica que há a necessidade da formação profissional EaD direcionada aos tutores, no início da sua atuação e ao longo do seu exercício, e devem ser supervisionados pela figura do coordenador de tutoria, porém destaca-se que o PPC também deixa em aberto e não especifica as funções, tanto do tutor a distância, quanto do tutor presencial.

Pode-se observar que, ao longo do Projeto Pedagógico do Curso de Administração Pública, identifica-se uma seção a respeito do sistema de tutoria, na qual mais uma vez, demonstra-se de forma abrangente e genérica a função do tutor, como um componente fundamental do sistema, que possui a função precípua de realizar a mediação entre o estudante e o material didático de curso, ao manter um processo de diálogo com o estudante.

Para uma relação eficaz, o profissional de tutoria deve ser treinado, por meio de uma capacitação, conforme a previsão do PPP. Sobre isso, Cortinhas (2008) descreve que no universo da EaD praticamente inexistente a capacitação aplicada ao tutor presencial, e que a própria prática profissional configura o treinamento. Cortinhas (2008) observa relatos dos tutores presenciais coletados no estudo “Tutoria Presencial de Polo de Apoio em EaD: Um Diferencial para Educação a Distância”, no qual identifica que é comum a construção do papel de tutoria presencial a partir da própria prática profissional, pelo fato de não se possuir uma referência teórica como ponto de partida, utilizando-se a ideia de atuação do docente na modalidade de ensino presencial como ponto de partida.

Sob este prisma, na UFJF verifica-se uma situação similar sobre a inexistência da capacitação para a tutoria presencial, tendo em vista a prática verificada no curso de Administração Pública, bem como dos demais cursos conforme constatação no relatório da Comissão Própria de Avaliação da UFJF, constante em UFJF (2014d), que discorre sobre a inexistência de capacitação, no qual é prevista como uma das metas do Plano de Desenvolvimento Institucional da universidade.

A lacuna da ausência de articulação sobre a teoria e a prática da tutoria presencial é exposta a todo o momento, no qual são geradas indagações por parte destes profissionais, como demonstrado no estudo de Cortinhas (2008, p.07), que ilustra o assunto com trechos das entrevistas aplicadas aos tutores mais antigos, onde expõem que “[...] inicialmente achávamos que não tínhamos utilidade”. Bem como a fala de outros profissionais destacados no estudo, quando demonstram que outro ponto negativo da atividade de tutoria é a “[...] falta de

orientação do que seja ser tutor de sala em EaD, tivemos que descobrir com a própria prática” (CORTINHAS, 2008, p.07).

Sobretudo, como forma de contribuir para a identificação dos problemas atribuídos a atuação do tutor presencial, construiu-se um instrumento de pesquisa, no qual foi aplicado ao coordenador do curso de Administração Pública EaD da UFJF, bem como ao coordenador do polo de apoio presencial do município de Juiz de Fora. No questionário são abordadas perguntas sobre a visão geral e a respeito dos problemas identificados por eles no curso, o trabalho dos tutores presenciais no auxílio à resolução destes problemas, como também a visão sobre a relação do tutor presencial com o aluno.

Em análise às respostas obtidas, pode-se verificar que, sob o ponto de vista amplo, os problemas descritos envolvem questões de gestão política e pedagógica do modelo de ensino a distância. Sob o ponto de vista estrito, os problemas locais podem ser sanados pelos operadores diretos da modalidade, ou seja, os coordenadores e tutores envolvidos.

A respeito dos possíveis problemas e as prováveis soluções, no qual há o envolvimento dos tutores presenciais, observa o coordenador do curso, que é positiva a designação de mais funções a estes profissionais nos polos, no entanto deve ser precedido de uma capacitação técnica específica.

Sobre o ganho dos alunos com relação ao detalhamento das atribuições do tutor presencial, ambos convergem a uma resposta positiva, no qual o coordenador do polo especifica que a falta de normatização específica, como regra de parâmetro oficial para todas as instituições, diminui o alcance das funções do tutor presencial, que poderia ter um aproveitamento mais efetivo.

Ambos os dirigentes concordam que o tutor presencial figura como uma referência ao aluno do ensino a distância e que são significativas as ações com o intuito de desmistificar suas atribuições e com isso ampliar a atuação destes profissionais.

Busca-se entender a relação do tutor presencial em todo o processo de ensino-aprendizagem no curso de Administração Pública, quando comparado com modelos da própria universidade, visando a melhor forma de atuação deste profissional no curso. Por meio da identificação clara das demandas internas e externas ao curso, pretende-se a identificação dos melhores parâmetros de definição acerca da função do profissional a frente da tutoria presencial, para traçar o perfil de atuação no polo presencial.

Ao longo do capítulo foi possível identificar o processo de educação a distância, em seus diversos níveis de organização, abordando o profissional de tutoria, com o enfoque na figura do tutor presencial. A respeito da tutoria, verificou-se a atuação nos cursos da

Universidade Federal de Juiz de Fora, bem como especificamente no foco do trabalho, identificado pelo curso de Administração Pública, vinculado ao Programa Nacional de Formação em Administração Pública.

Desta forma, a pesquisa pretende refletir a respeito do papel do tutor presencial no curso de Administração Pública da UFJF, com vistas a identificar as reais atribuições que devem nortear o trabalho do profissional, quando comparado aos cursos de Licenciatura em Computação e Pedagogia EaD da universidade. Nesse sentido, busca-se levantar os dados a respeito do trabalho deste profissional no polo de Juiz de Fora, visto que ainda não estão claras as atribuições específicas de atuação do tutor, para o melhor desenvolvimento do exercício profissional.

Para isto, o próximo capítulo referencia os grandes eixos norteadores do trabalho, no qual estão o Desenho do curso e a Mediação. Bem como, para o alcance do resultado, apresenta-se a metodologia da pesquisa e a análise dos dados obtidos.

2 A POTENCIALIZAÇÃO DO PAPEL DO TUTOR PRESENCIAL

A EaD é identificada no capítulo anterior como a modalidade de ensino mediada por profissionais da educação, e que destacam-se os tutores presenciais e a distância, que são os profissionais que movem o processo de ensino-aprendizagem utilizando recursos tecnológicos, ultrapassando as barreiras físicas e temporais antes impostas pela educação presencial.

E estes atores do processo de ensino a distância, reconhecidamente mediadores do curso, exercem a função fundamental de manutenção do vínculo entre a instituição e o aluno. Contudo, no modelo atual da EaD, mais especificamente em Brasil (2010), presente na Resolução CAPES/FNDE nº 08/2010, está descrita a figura genérica do tutor, sem maiores detalhes a respeito de atribuições e especificidades, especialmente quando verificado na Universidade Aberta do Brasil. Contudo, o documento do MEC indica que a instituição educacional será a responsável pela determinação das atividades que serão executadas pelos tutores para os projetos, sempre de acordo com as especificidades das áreas e dos cursos.

Tendo em vista a relevância do papel desempenhado pelo profissional de tutoria, especialmente no caso em tela, de tutoria presencial da Universidade Federal de Juiz de Fora, verifica-se a problemática de como potencializar o papel do tutor presencial na mediação do processo de ensino-aprendizagem do curso de Administração Pública EaD da UFJF, visto que ainda não estão claras as atribuições específicas para a melhor atuação do tutor no exercício do cargo.

Como forma de obter alguns dados iniciais, realizou-se uma pesquisa prévia e exploratória, na qual foram averiguadas as opiniões dos coordenadores do curso de Administração Pública EaD e do polo de apoio presencial de Juiz de Fora, sobre a atribuição e a atuação dos tutores presenciais, que ratificaram a necessidade do estudo com o fim do estudo da potencialização do trabalho deste profissional.

Verifica-se que ainda que reste a dúvida sobre a definição concreta da função deste tutor, visto que não há um consenso entre a legislação e as instituições de ensino a respeito do trabalho específico desenvolvido pelo tutor presencial. Uma vez que, a Resolução CAPES/FNDE nº 08/2010 não distingue nem ao menos o tutor a distância do presencial, e a instituição de ensino representada pela UFJF, através do CEaD, limita-se a especificar de forma ampla e aberta o trabalho do tutor, sem que sejam observadas as especificidades que diferenciam os atores nos vários cursos da universidade, conforme visualiza-se no conceito de tutor presencial apresentado pelo CEaD aos alunos:

Tutor presencial: responsável por atender os estudantes nos polos, em horários pré-estabelecidos, auxiliando-os no desenvolvimento de sua autonomia mediante à apropriação eficiente das técnicas e ferramentas utilizadas no curso. Participa de momentos presenciais obrigatórios, como avaliações, aulas práticas em laboratórios, e estágios supervisionados, quando se aplicam. Também é responsável por dinamizar a socialização e desenvolver relações afetivas (UFJF, 2014b, p. 12).

A partir da recapitulação deste referencial, a dissertação prevê neste capítulo a pesquisa sobre como potencializar o papel do tutor presencial na mediação do processo de ensino-aprendizagem do curso de Administração Pública EaD da UFJF, centrado nos eixos norteadores definidos por: Desenho do curso e Mediação.

Assim visualiza-se que, para a potencialização da educação a distância se espera uma identificação precisa e eficaz da função do tutor presencial, entretanto conforme apontado por Bastos *et al.* (2013), através de alguns exemplos de atividades exercidas pelos tutores presenciais nos polos, não há uma definição concreta e específica.

Para isso, conforme mencionado, espera-se que as atribuições estabelecidas aos tutores devem ser previamente previstas por um documento, no qual se aponte o caminho e se estabeleça o resultado focado nos objetivos pretendidos pelo Projeto Político-Pedagógico do curso. Porém, as atribuições são distribuídas conforme a competência e habilidade de cada função, dentre elas a do tutor presencial.

Identifica-se como importante para o estudo do primeiro eixo, o Desenho do curso, no qual um dos principais instrumentos é o Projeto Político-Pedagógico, documento este que identifica, cria, propõe e mobiliza ações e estratégias para o direcionamento das atividades de desenvolvimento do curso, tanto no plano político quanto pedagógico. Nesse sentido, Moran (2006) afirma que:

O ensino de qualidade envolve muitas variáveis:
Uma organização inovadora, aberta, dinâmica, com um projeto pedagógico coerente, aberto, participativo; com infraestrutura adequada, atualizada, confortável; tecnologias acessíveis, rápidas e renovadas. (MORAN, 2006, p. 14)

O ajuste necessário à educação a distância é descrito por Preti (1996, p. 15) como o comprometimento da prática educativa, atenta aos processos de libertação do homem por uma sociedade “justa, solidária e igualitária”, com a prática mediatizada, que utiliza a tecnologia como instrumento de potencialização do ato educativo. E, para que isto aconteça, conforme afirma Preti (1996, p. 24), exige-se “[...] uma organização de apoio institucional e uma mediação pedagógica que garantam as condições necessárias à efetivação do ato educativo”.

Para o segundo eixo, propõe-se a mediação, instrumento fundamental à educação a distância, uma vez que pode ser identificado como a própria entrega do conhecimento aos alunos. Sobre isso, Campos *et. al.* (2007, p. 31) indicam que, “[...] Em um processo de ensino a distância, a tutoria, ao lado do material didático, se destaca como um dos principais elementos de mediação pedagógica”.

2.1 DESENHO DOS CURSOS ANALISADOS

Os cursos de Administração Pública, Pedagogia e Licenciatura em Computação, ofertados sob a modalidade de ensino a distância na Universidade Federal de Juiz de Fora, figuram-se sob a base legal pautada na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, regulamentada pelo Decreto n.º 5.622/2005, contido em Brasil (1996), que caracteriza a EaD como modalidade educacional que utiliza a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem com a utilização de formas tecnológicas para a transmissão de conhecimento, em locais ou tempos diversos.

Ferreira e Carneiro (2015) identificam, especialmente a EaD em instituições de ensino público, como uma organização sob duas dimensões, que são caracterizadas pela dimensão sistêmica e a dimensão acadêmico-pedagógica e administrativa, na qual a primeira compreende os órgãos centrais do governo federal e que desenvolvem e executam as políticas públicas dos sistemas de ensino a distância, enquanto que a última refere-se propriamente às Instituições de Ensino Superior que ofertam os cursos EaD, e participam desde a elaboração da proposta institucional de curso a distância até o desenvolvimento de disciplinas e as demais atividades acadêmico-pedagógicas e administrativas.

Ao analisar especificamente a dimensão acadêmico-pedagógica e administrativa indicada por Ferreira e Carneiro (2015), propõe-se um olhar sobre o desenho do curso, visto que não há a possibilidade de sucesso sem que haja o planejamento de forma estratégica, pois conforme indica o Parecer CNE/CES 67, de 11 de março de 2003:

[...] As instituições de ensino superior deverão, na composição dos seus projetos pedagógicos, definir, com clareza, os elementos que lastreiam a própria concepção do curso, o seu currículo pleno e sua operacionalização. (BRASIL, 2003, p. 16)

Sobre isso, Veiga (2004, p.17) afirma que a instituição educacional dispõe de um instrumento fundamental para traçar a estratégia para os cursos, o Projeto Político-Pedagógico, uma vez que para o autor, “[...] Não existe um projeto de curso isolado. Ele é

parte de um projeto institucional, que é parte de uma universidade, que é parte de um sistema de educação, que é parte de um projeto de sociedade”.

Veiga (2004) ensina que o PPP é considerado uma coleção de objetivos e metas, devidamente traçados para um perfil desejado do egresso, e possui o intuito de definir um caminho, um rumo e percurso que são pensados para o curso. Veiga (2004, p. 16), ainda afirma que a finalidade do PPP pode ser entendida por um:

[...] instrumento de ação política [que] deve estar sintonizado com uma nova visão de mundo, expressa no paradigma emergente de ciência e de educação, a fim de garantir uma formação global e crítica para os envolvidos nesse processo, como forma de capacitá-los para o exercício da cidadania, a formação profissional e o pleno desenvolvimento pessoal. (VEIGA, 2004, p. 16)

No mesmo sentido, o INEP (2016) lastreia a importância do Projeto Pedagógico do Curso, no qual atribui que:

[...] deve contemplar o conjunto de diretrizes organizacionais e operacionais que expressam e orientam a prática pedagógica do curso, sua estrutura curricular, as ementas, a bibliografia, o perfil profissiográfico dos concluintes e tudo quanto se refira ao desenvolvimento do curso, obedecidas as diretrizes curriculares nacionais, estabelecidas pelo Ministério da Educação. (INEP, 2016, p. 01)

Bem como também identifica Nóbrega-Therrien *et. al.* (2010, p. 681), o PPP como um instrumento de base participativa e de construção coletiva, que serve de orientação tanto para os cursos de graduação, como também para toda a universidade:

O PPP surge como principal instrumento político e técnico de balizamento para o fazer universitário, que deve ser elaborado de forma coletiva no âmbito da instituição. Essa elaboração participativa proporciona ao PPP a particularidade de orientação para cada universidade, como um todo, e para cada um de seus cursos de graduação. O PPP é uma ação intencional que deve ser definida coletivamente, como consequente compromisso coletivo. (NÓBREGA-THERRIEN, 2010, p. 681)

Corroborando com isto, a Secretaria de Educação a Distância do MEC (2007) demonstra no documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância” a importância do PPP, tendo em vista a complexidade e a manutenção da qualidade dos projetos dos cursos EaD, uma vez que englobam questões essenciais das dimensões: pedagógica, de pessoal e infraestrutura. Para isto, o documento do MEC (2007, p. 08) demonstra que o Projeto Político Pedagógico de um curso na modalidade a distância deve expressar integralmente os tópicos principais:

- Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- Sistemas de Comunicação;
- Material didático;
- Avaliação;
- Equipe multidisciplinar;
- Infraestrutura de apoio;
- Gestão acadêmico-administrativa;
- Sustentabilidade financeira.

Nesse sentido, conforme afirma Preti (1996, p. 10), a educação a distância deve ser vista como “[...] uma prática educativa situada e mediatizada, uma modalidade de se fazer educação, de se democratizar o conhecimento”, ou seja, a EaD configura-se como uma “alternativa pedagógica” para a educação, que se utiliza dos meios tecnológicos disponíveis para o processo de ensino-aprendizagem. Sobre isto, Preti (2009, p. 50) afirma:

[...] EaD não deve ser confundida com seu aparato instrumental e tecnológico ou ser sinônimo de ensino eletrônico. Ela envolve muito mais do que administrar recursos humanos e tecnológicos. Ela precisa ser ancorada em projeto político-pedagógico, sobre bases epistemológicas claras e comungadas pela “instituição ensinante”.

E para a condução do ensino a distância, verifica-se a atuação da equipe multidisciplinar, a qual carece de definição no PPP, tendo em vista a composição de pessoal necessária à estrutura de funcionamento dos cursos desta modalidade.

Nesse sentido, o documento do MEC, contido em Brasil (2007c) define que, para qualquer configuração desenhada para o curso, deve-se indicar uma equipe de pessoas específicas para a equipe multidisciplinar, dotada com as funções de: planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância, devidamente qualificados. Desta forma são referenciados pelo Brasil (2007c, p. 19), as três categorias profissionais essenciais para a manutenção da qualidade dos cursos EaD:

- Docentes;
- Tutores;
- Pessoal técnico-administrativo.

Mill (2011) afirma que o trabalho da equipe multidisciplinar é fundamental para o alcance dos objetivos institucionais do curso EaD. O autor identifica ainda que em virtude da natureza da participação dos atores pedagógicos na construção do conhecimento, professores e tutores compartilham de uma parceria de colaboração que merece destaque.

Preti (1996) argumenta ainda que, para o sucesso da oferta de ensino, a instituição deve se organizar e prever através de um projeto pedagógico que ofereça o saber atual, ou seja, observada as mais recentes produções acadêmicas, com prioridade aos conhecimentos instrumentais, caracterizado por ele como “aprender a aprender”, visando a formação permanente do aluno, e que para isso torna-se necessária uma organização do curso da modalidade de educação a distância, na qual devem ser atendidos os fundamentais componentes:

O aluno: que é um adulto que irá aprender a distância;
 Os professores especialistas: cada um responsável por seu curso ou disciplina, à disposição de alunos e tutores;
 Os tutores: que poderão ser ou não especialistas daquela disciplina ou área de conhecimento, com a função de acompanhar e apoiar os estudantes em sua caminhada;
 O material didático: o elo de diálogo do estudante com o autor, com o professor, com suas experiências, com sua vida mediando seu processo de aprendizagem;
 O Centro de Educação a Distância \ CEAD: composto por uma equipe de especialistas em EAD, Tecnologia Educacional, Comunicação e Multimídia, para oferecer todos os suportes necessários ao funcionamento do sistema de EAD. (PRETI, 1996, p. 27)

Conforme aponta o documento “Referenciais de Qualidade para a EaD”, presente em Brasil (2007c), no qual destaca que no projeto político-pedagógico o corpo de tutores deve estar referenciado, tendo em vista a importância fundamental do profissional em todo o processo de educação a distância. O documento do MEC, contido em Brasil (2007c), ainda aponta o tutor como:

[...] um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico. (BRASIL, 2007c, p. 21)

Mill *et. al.* (2008, p. 114) indicam que os tutores são “elementos-chave” para o desenvolvimento cognitivo do aluno, nas tarefas desenvolvidas no AVA, sejam elas individuais ou coletivas. E o autor ainda divide a categoria, relatando especificamente a tutoria presencial, e a classifica como:

[...] grupo de educadores que acompanha os alunos presencialmente, com encontros frequentes ou esporádicos”, e a outra categoria, que identifica como tutoria virtual ou tutoria a distância, classificada por “[...] acompanhamento dos educandos virtualmente (a distância), por meio de tecnologias de informação e comunicação. (MILL, 2008, p. 114)

No desenho do curso de educação a distância, concernente ao tema de tutoria, especialmente com relação à categoria de tutores presenciais, tendo em vista a relevância do tema, o documento do MEC, contido em Brasil (2007c, p. 16), reafirma a importância de constar no PPP a definição dos objetivos esperados para a atuação destes profissionais, bem como a previsão do quadro de tutores para a mediação pedagógica, o qual deve especificar o coeficiente da relação entre estudantes e tutores, possibilitando a interação com tranquilidade no processo de ensino-aprendizagem. Além disso, destaca-se que o documento classifica como “indispensável” a previsão de planos de capacitação para o seu corpo de tutores.

Contudo, Veiga (2004) identifica que o PPP pode ser visto como uma reflexão do todo, conforme demonstra o trecho:

O projeto político-pedagógico é mais do que uma formalidade instituída: é uma reflexão sobre a educação superior, sobre o ensino, a pesquisa e a extensão, a produção e a socialização dos conhecimentos, sobre o aluno e o professor e a prática pedagógica que se realiza na universidade. O projeto político-pedagógico é uma aproximação maior entre o que se institui e o que se transforma em instituinte. Assim, a articulação do instituído com o instituinte possibilita a ampliação dos saberes. (VEIGA, 2004, p. 25)

Nesse sentido, pode-se inferir que o desenho do curso perpassa por estratégias, nas quais se tratando do suporte e apoio aos atores do processo de ensino a distância, não há possibilidades de se obter sucesso sem que haja um planejamento traçado e ajustado à dinâmica da mediação de um curso EaD, visto a principal relação pretendida, entre o aluno e o ensino.

2.2 MEDIAÇÃO

A educação a distância deve ser entendida como uma ação pedagógica identificada por meio de um processo de ensino-aprendizagem com a utilização da mediação e de recursos didáticos que são organizados de forma sistemática. Conforme afirma Campos (2007, p. 07) estes materiais didáticos são ofertados aos alunos em diferentes formatos tecnológicos de informação e comunicação, os quais podem ser utilizados de duas formas, seja isoladamente

ou combinadamente, sem que haja, necessariamente, a presença física e temporal obrigatória para os tutores, professores e alunos.

Desta forma Preti (1996, p. 25) ensina que, a EaD pode ser vista sob o prisma da “prática educativa”, no qual considera o comprometimento com os “[...] processos de libertação do homem em direção a uma sociedade mais justa, solidária e igualitária”, ao mesmo tempo que também visualiza a modalidade de ensino como “prática mediatizada”, que utiliza os recursos da NTIC, e pode ser vista como uma forma de organizar os métodos e procedimentos, a avaliação e os meios para viabilizar o processo de ensino-aprendizagem. Assim, segundo o autor, para o sucesso do processo EaD, há a necessidade “[...] da organização de apoio institucional e uma mediação pedagógica que garantam as condições necessárias à efetivação do ato educativo”.

Sobre a mediação na EaD, Preti (1996, p. 25) indica dentre os elementos constitutivos da educação a distância o “processo de ensino-aprendizagem mediatizado”, no qual destaca:

[...] a EAD deve oferecer suportes e estruturar um sistema que viabilizem e incentivem a autonomia dos estudantes nos processos de aprendizagem. E isso acontece “predominantemente através do tratamento dado aos conteúdos e formas de expressão mediatizados pelos materiais didáticos, meios tecnológicos, sistema de tutoria e de avaliação”. (PRETI, 1996, p. 25)

Preti (1996) cita ainda que, a “essência” da EaD pode ser verificada por meio da relação educativa existente entre o discente e o docente, que por sua vez nesta modalidade não é direta, mas “mediada e mediata”, visto que utiliza vários instrumentos e intermediários para estabelecer o elo entre estes atores. Deve-se resguardar a diferença física entre o ensino tradicional presencial e o ensino a distância, pois são realizados em momentos e lugares diversos, mas que comungam de um mesmo objetivo final de aprendizado.

Nesse sentido Preti (1996, p. 25) afirma que a EaD não pode ser vista somente pelo meio utilizado para o processo educacional, identificada pelo instrumental aliado às tecnologias, mas sim pela “[...] prática educativa situada e mediatizada, uma modalidade de se fazer educação, de se democratizar o conhecimento”, ou seja, a EaD conforme explica o autor, constitui “[...] uma alternativa pedagógica que se coloca hoje ao educador que tem uma prática fundamentada em uma racionalidade ética, solidária e compromissada com as mudanças sociais”.

Sobre isso, pode-se verificar no Decreto 2.494/98, que regulamenta o art. 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9.394/96, contido em Brasil (1998, p. 01), onde encontra-se a seguinte definição:

Educação a Distância é uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados e veiculados pelos diversos meios de comunicação. (BRASIL, 1998, p. 01)

De acordo com Mill (2011, p. 18), a EaD, terminologia utilizada para a “educação a distância”, é a mais adequada para referir-se ao modelo de ensino por identificar o discente como centro da ação, rodeado por docentes, tutores e as tecnologias que compõem todo o processo. Sobre este raciocínio, Mill (2011, p.18) alerta para o uso inadequado do termo “aprendizagem a distância ou *e-learning*”, que induz ao pensamento de que o educando é um sujeito “[...] auto-didata ou capaz de aprender somente com o apoio de materiais didáticos e sem a mediação dos docentes”. Com base nessa premissa, pode-se verificar a importância que o Mill (2011) destaca para a mediação realizada por docentes e sobretudo por tutores nos cursos a distância.

A respeito da tutoria, Campos *et. al.* (2007) identifica que há uma dificuldade em conceituar a EaD pelo motivo da rápida e crescente evolução neste modelo de ensino, devido principalmente ao uso das tecnologias na mediação da comunicação entre os discentes e os tutores e professores, e que ocasionam mudanças no uso destas tecnologias, afetando a relação entre os atores, consequentemente a mediação, técnicas e metodologias verificadas nos cursos desta modalidade. Nesse sentido, Campos *et. al.* (2007) afirma que, “Em um processo de ensino a distância, a tutoria, ao lado do material didático, se destaca como um dos principais elementos de mediação pedagógica”.

Bem como ensina Moran (2000, p. 144), no qual identifica a mediação pedagógica como uma “atitude” ou um “comportamento” realizado pelo professor ou tutor, que disponibiliza-se como um “facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem”, ou seja, um sujeito que se coloca como um instrumento de ligação o educando e o conhecimento, e destaca que o tutor não pode ser visto como uma ponte “estática”, mas deve ser visto como uma “ponte rolante”, visto que proporciona ao discente um impulso ou condução para que alcance os seus objetivos. Desta forma, Moran (2000) também identifica a mediação como:

É a forma de se apresentar e tratar um conteúdo ou tema que ajuda o aprendiz a coletar informações, relacioná-las, organizá-las, manipulá-las, discuti-las e debatê-

las com seus colegas, com o professor e com outras pessoas (inter aprendizagem), até chegar a produzir um conhecimento que seja significativo para ele, conhecimento que se incorpore ao seu mundo intelectual e vivencial, e que o ajude a compreender sua realidade humana e social, e mesmo a interferir nela. (MORAN, 2000, p. 145)

Para Mill (2008, p. 03), o tutor constitui a peça fundamental no processo de ensino a distância, visto o desenvolvimento proporcionado no processo de mediação, quando afirma que “[...] o tutor é um elemento-chave para o desenvolvimento cognitivo do estudante nas atividades individuais e coletivas ao longo da disciplina”. Ainda configura o processo de mediação, como inerente ao tutor, visto que o identifica como o responsável pelo acompanhamento, orientação, estímulo e incentivo a reflexão do discente na construção do saber a partir dos instrumentos tecnológicos disponíveis na EaD.

De acordo com Soares *et. al.* (2014), a perspectiva tradicionalista da EaD, de uma forma geral, caracterizava o tutor como um agente do processo com as funções de dirigir, orientar e apoiar a aprendizagem dos discentes, porém, não a de ensinar, na qual existia a noção que o conteúdo dos materiais é que ensinavam, e que o tutor atuava como um mero auxiliar do processo. Segundo os autores, os materiais didáticos figuravam como “auto-suficientes” na condução do ensino.

No entanto, esta perspectiva não tem base atual, como visto em Soares *et. al.* (2014), que afirmam o tutor como sujeito ativo no processo de ensino-aprendizagem, promotor das atividades, que auxilia a resolução, que oferta novos caminhos para o conhecimento e estimula a compreensão do aluno. Sobre isso, Soares *et. al.* (2014, p. 385) identificam que “[...] Guiar, orientar, apoiar devem se referir à promoção de uma compreensão profunda, e que estes atos são de responsabilidade tanto do docente no ambiente presencial como do tutor na modalidade a distância”.

Preti *et. al.* (2003) verifica o papel de tutor como mais do que um mediador do processo de ensino-aprendizagem, considerando-o como orientador da ação educacional, e minimiza a concepção do papel do tutor como mero sujeito passivo. Ao contrário, o autor coloca o profissional como quem orienta, ou seja, quem estabelece uma relação de apoio, acompanhamento e estímulo, à aprendizagem do estudante, como uma equipe rumo à construção de um conhecimento.

Mill *et. al.* (2008) destaca que na mediação do processo de ensino a distância há uma distinção entre “tutor” e “mentor”, mesmo que na literatura alguns autores utilizem as nomenclaturas como sinônimos. Segundo o autor, mentor realiza a mediação do processo educacional a distância em um formato “autônomo”, que se identifica como um condutor do

processo, responsável por “promover aprendizagens”. De acordo com ele, por vezes, “o tutor pode assumir o papel de mentor”, porém isto nem sempre é necessário ou obrigatório acontecer.

Sobre isso, conforme afirma Mill *et. al.*(2008), são habilidades e competências necessárias ao tutor na mediação do processo de ensino-aprendizagem:

[...] diferentes habilidades e competências necessárias ao docente/tutor podem ser divididas em:

- Competência tecnológica – domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente virtual do curso.
- Competências sociais e profissionais – capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade para criar e manter o interesse dos estudantes pelo tema, ser motivador e empenhado; gerenciar pessoas com vivências e culturas diferentes; dominar os conteúdos da disciplina; deixar claras as regras e a netiqueta do curso; ser capaz de comunicar-se textualmente com clareza. (MILL, 2008, p. 119)

Assis (2007, p. 21), ao identificar que no processo de tutoria, a mediação pedagógica com o auxílio das NTICs, proporciona ao estudante um ciclo de construção do conhecimento, no qual o próprio discente se vê como parte desta engrenagem. E, para o bom andamento desta engrenagem, ou seja, para que o ciclo da mediação pedagógica alcance os resultados esperados, o autor afirma a necessidade da formação e da sensibilidade dos tutores, como: “[...] é necessário que os tutores tenham formação e sensibilidade para que sejam mediadores e aglutinadores do processo de aprendizagem”.

Sobre a participação dos tutores na mediação, Soares *et. al.* (2014, p. 387), consideram que a mediação realizada pelos tutores são essenciais à orientação acadêmica dos discentes dos programas de formação superior de professores da modalidade de ensino a distância, e criam possibilidades na proposta pedagógica do curso, conforme afirmam: “[...] transformações da proposta pedagógica do curso em que atuam.

A discussão sobre a mediação pedagógica na EaD, traz a tona o tema da estrutura educacional aliada ao uso da tecnologia como instrumento no processo de ensino-aprendizagem, utilizado como meio facilitador da educação, seja pelo alcance ou pelo acesso, que, segundo Soares (2014), torna todo o processo do ensino mais eficaz. Ainda conforme o autor, dentro deste prisma é necessário refletir sobre o formato visando o “sucesso do aluno”:

[...] faz-se necessário repensar a prática e refletir no processo de mediação pedagógica e os mecanismos utilizados para garantir o “sucesso” do aluno, focando a sua atuação na motivação do processo ensino aprendizagem. Portanto, é preciso criar estratégias e ações para desenvolvê-las, dia após dia ressignificando-a, de

forma a atender as expectativas e necessidades dos sujeitos dessa ação. (SOARES, 2014, p. 238)

Entretanto, os desafios verificados na mediação pedagógica, quando realizado pela tutoria na modalidade a distância, são grandiosos, contudo, o tutor é a peça indispensável neste processo, que deve ajustar-se ao programa para contribuir como um facilitador e orientador das ações neste rico ambiente educacional.

2.3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A metodologia visa o auxílio ao pesquisador, que por meio de perguntas, fornece informações para subsidiar o caminho da pesquisa. Entre as diversas classificações para a pesquisa científica, estão relacionadas as quantitativas e as qualitativas, na qual esta última é o tipo de pesquisa utilizado neste estudo.

Identifica-se que a metodologia utilizada na pesquisa de campo do estudo tem foco qualitativo, uma vez que se fundamenta em entrevistas individuais realizadas aos coordenadores, por meio de perguntas semiestruturadas, bem como em questionários aplicados aos tutores presenciais.

Sobre isso, Malhotra (2006) afirma que a pesquisa qualitativa caracteriza-se como um modelo de pesquisa não-estruturada e exploratória, com base em pequenas amostras que possibilitam ao pesquisador obter percepções e entendimento a respeito do contexto do problema.

No caso em questão, no primeiro capítulo, foi possível descrever o problema no cenário educacional e para isto, utilizou-se o recurso de um instrumento de pesquisa semiestruturado, aplicado por meio de um questionário direcionado ao coordenador do curso de Administração Pública EaD, bem como ao coordenador do polo de apoio presencial do município de Juiz de Fora, com o intuito de confirmar a proposta inicial. O questionário aborda perguntas acerca da visão geral e dos problemas do curso, o envolvimento dos profissionais de tutoria presencial na resolução destes problemas, e a questão da relação tutor presencial/aluno, que possibilitou verificar algumas questões importantes para o caso.

Esta pesquisa inicial com os coordenadores, a respeito da contribuição dos tutores presenciais no processo de ensino-aprendizagem, cujo instrumento da pesquisa está presente no Apêndice A, demonstra que existem falhas na especificação sobre a conduta do tutor presencial, visto que a legislação existente não torna claras as funções que devem ser

desenvolvidas pelos profissionais. A partir daí, constata-se verdadeiramente o problema, possibilitando uma análise mais aprofundada sobre o assunto.

No segundo momento, também utiliza-se a pesquisa descritiva qualitativa exploratória, composta pelo estudo de campo, agora aplicada por meio de uma entrevista individual aos coordenadores dos cursos de Licenciatura em Computação e Pedagogia EaD, bem como também através de um questionário, aplicado a todos os tutores presenciais dos cursos de Administração Pública, Licenciatura da Computação e Pedagogia, em seus respectivos polos. Observa-se também que o estudo lança mão da pesquisa bibliográfica, presente em livros, artigos e documentos oficiais, com o objetivo de fundamentar o objeto do trabalho.

Sobre a pesquisa qualitativa, Lima (2001) afirma que deve ser entendida como um viés investigativo, que preocupa-se primordialmente com o entendimento sobre o fenômeno, a descrição do objeto da pesquisa, interpretação dos valores e as suas relações, sem se desviar da realidade dos atores do processo, visto que o pesquisador e o sujeito pesquisado são ativos no desenrolar da pesquisa científica.

Com relação à pesquisa descritiva, especificamente sobre o estudo de caso, Manzato e Santos (2012) descrevem que:

[...] A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas, e cujo registro não consta de documentos.
 [...] A pesquisa descritiva pode assumir diversas formas, entre as quais se destacam:
 [...] Estudo de caso: é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida. (MANZATO E SANTOS, 2012, p. 04)

Em suma, segundo Manzato e Santos (2012), a pesquisa descritiva procura observar dados ou fatos visualizados na própria realidade, na qual é imprescindível a coleta de dados, cuja obtenção se dá, principalmente, por meio dos instrumentos da observação, da entrevista, do questionário e do formulário, que são aplicados aos sujeitos envolvidos no caso.

Contudo, neste estudo de caso, para a aplicação dos instrumentos de pesquisa, consideram-se sujeitos envolvidos no processo, os coordenadores e tutores presenciais dos cursos de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia, ambos da modalidade EaD da UFJF, no qual são identificados no Quadro 12.

Quadro 12. Identificação dos entrevistados.

Coordenador do curso de Administração Pública	Coordenador A1
Coordenador de Tutoria do curso de Administração Pública	Coordenador A2
Coordenador do curso de Licenciatura em Computação	Coordenador B
Coordenador do curso de Pedagogia	Coordenador C
Tutores presenciais do curso de Administração Pública	Tutores A
Tutores presenciais do curso de Licenciatura em Computação	Tutores B
Tutores presenciais do curso de Pedagogia	Tutores C

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Com relação ao trabalho de investigação, a execução das entrevistas semiestruturadas realizadas com os Coordenadores A1, A2, B e C, foram previstas para acontecer durante o mês de abril de 2016, sendo gravadas e posteriormente transcritas, sempre obedecendo ao roteiro contido no Apêndice B, compostas por 11 perguntas, divididas entre 4 blocos: Perguntas iniciais, Desenho do curso, Mediação e Finalização.

Sobre entrevista semiestruturada, Manzini (2004) explica que:

[...] a entrevista semiestruturada está focalizada em um assunto sobre o qual confeccionamos um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. [...] esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas. (MANZINI, 2004, p. 02)

E para a investigação relacionada aos tutores presenciais, foram utilizados questionários, aplicados em formato online através da ferramenta Google Form a todos os tutores presenciais, em todos os polos dos cursos, com perguntas do tipo semiestruturado para questões abertas e estruturado para questões de múltipla escolha, com previsão para acontecer também durante o mês de abril de 2016, os quais obedecem ao roteiro contido no Apêndice C, e são compostas por 12 questões fechadas e 2 abertas, divididas entre 4 blocos, cuja divisão não foi visível aos respondentes: Perguntas iniciais, Desenho do curso, Mediação e Finalização.

Por se tratar de cursos EaD com muitos polos de apoio presencial, devido à localização geográfica e às condições laborais do pesquisador, a pesquisa utilizou o recurso do Google Form e foi aplicado por meio de um questionário disponibilizado por um *link* na internet aos tutores presenciais, conforme demonstra a Figura 5.

Figura 5. Tela do *link* na internet da pesquisa aplicada aos tutores presenciais.

The image shows a Google Form titled "Instrumento de pesquisa aos tutores presenciais EaD/UFJF". The form is displayed in a web browser window with the URL <https://docs.google.com/forms/d/1jeX8osjOEVI0nr58yichjo9/9LVPk0-Uwab9QkKeUS/viewform?c=0&w=1>. The form content includes a greeting "Prezado Tutor," followed by a paragraph explaining the research purpose: "Este questionário faz parte da pesquisa para a dissertação, sob o título 'O Tutor Presencial e a Mediação na EaD: Papéis e Atribuições', que desenvolve no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública, do Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação, vinculado à Universidade Federal de Juiz de Fora (CAED/UFJF). Ressalto que é muito importante a sua participação, pois certamente essas informações contribuirão fundamentalmente para o desenvolvimento deste trabalho. Agradeço a colaboração." The researcher's name, "Rodrigo Gonçalves Ribeiro, Mestrando CAED/UFJF," is listed. A note states "*Obrigatório". The first question is "O(A) Sr.(a) desempenha a tutoria presencial no curso de: *" with three radio button options: "Administração Pública", "Licenciatura em Computação", and "Pedagogia". The second question is "Há quanto tempo desenvolve a função de tutor presencial neste curso? *" with three radio button options: "Menos de 1 ano", "Entre 1 e 3 anos", and "Mais de 3 anos".

Fonte: <http://goo.gl/forms/IaR0TR3StV>

A pesquisa procurou abranger a totalidade da população de tutores presenciais dos três cursos, ou seja, dos cursos de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia, de todos os polos de apoio presencial relacionados a eles, e demonstrados no Quadro 13.

Quadro 13. Descrição dos polos pesquisados.

Curso	Local do polo
Bacharelado em Administração Pública	Polo Juiz de Fora
Bacharelado em Administração Pública	Polo Ubá
Bacharelado em Administração Pública	Polo Bicas
Licenciatura em Computação	Araxá
Licenciatura em Computação	Barroso
Licenciatura em Computação	Bicas
Licenciatura em Computação	Boa Esperança
Licenciatura em Computação	Cataguases
Licenciatura em Computação	Conselheiro Lafaiete
Licenciatura em Computação	Ilícínea
Licenciatura em Computação	Ipatinga
Licenciatura em Computação	Juiz de Fora
Licenciatura em Computação	Salinas
Licenciatura em Computação	Timóteo
Licenciatura em Computação	Tiradentes
Licenciatura em Computação	Ubá
Pedagogia EaD	Barroso
Pedagogia EaD	Bicas
Pedagogia EaD	Boa Esperança
Pedagogia EaD	Ilícínea
Pedagogia EaD	Ipanema
Pedagogia EaD	Salinas
Pedagogia EaD	Timóteo
Pedagogia EaD	Tiradentes

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Para empreender essa proposta contamos com a colaboração dos coordenadores de tutoria e do curso de Administração Pública, bem como os coordenadores do curso de Licenciatura em Computação e Pedagogia. Os dirigentes tornaram possível esta pesquisa respondendo a entrevista semiestruturada realizada durante o mês de abril de 2016, por meio da gravação das pesquisas semiestruturadas, que tiveram data e hora marcada previamente por *e-mail* e foram realizadas nos gabinetes dos próprios professores.

A pesquisa semiestruturada foi realizada por meio de questionamentos divididos em quatro seções, como forma de organização para posterior análise, coincidentes com os eixos de análise, e foram dispostas em: Perguntas iniciais, Desenho do curso, Mediação e Finalização.

Foram atingidos 100% dos coordenadores previstos, totalizando 4 participações, representadas pelo Coordenador A1 (Coordenador do curso de Administração Pública), Coordenador A2 (Coordenador de tutoria do curso de Administração Pública), Coordenador B (Coordenador do curso de Licenciatura em Computação) e Coordenador C (Coordenador do curso de Pedagogia).

Além disso, os dirigentes dos cursos prestaram auxílio na pesquisa direcionada aos tutores, ao divulgar o *link* da ferramenta do Google Form, contendo o questionário destinado aos tutores presenciais dos respectivos cursos e polos.

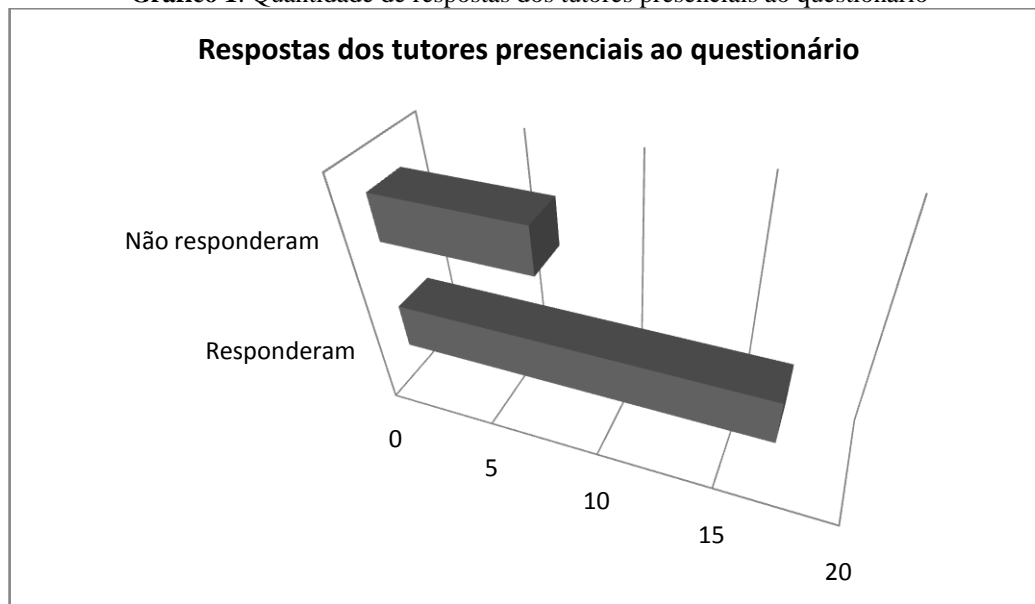
Foram propostas algumas perguntas iniciais, com o intuito de conhecer mais sobre o trabalho dos coordenadores. Com isso, verificou-se que com relação à experiência enquanto coordenador do curso, a maioria dos coordenadores possui larga experiência na função, que é anterior a criação do Sistema da UAB. Os coordenadores de curso, de forma geral ressaltaram um grande volume de tarefas e problemas, agravados pela constante falta de recursos financeiros, ao passo que o trabalho é gratificante pelos resultados alcançados.

A outra vertente da pesquisa foi o questionário aplicado aos tutores presenciais, dos cursos de Administração Pública e Licenciatura em Computação, que possibilitou averiguar a opinião desta categoria sobre as enquetes aqui relacionadas, no entanto, não foi possível a participação dos profissionais do curso de Pedagogia, uma vez que, conforme afirmou o Coordenador C, estes tutores foram dispensados em fevereiro.

Os tutores participantes tornaram possível esta pesquisa respondendo ao questionário aplicado também durante o mês de abril de 2016, no formato online, por meio da ferramenta do Google Form, que destina um *link* na internet com o questionário, no qual foram atingidos 71% dos tutores previstos, dos cursos de Administração Pública e Licenciatura em

Computação, com retorno de 17 dos 24 questionários aos tutores presenciais, conforme demonstra o Gráfico 1.

Gráfico 1. Quantidade de respostas dos tutores presenciais ao questionário

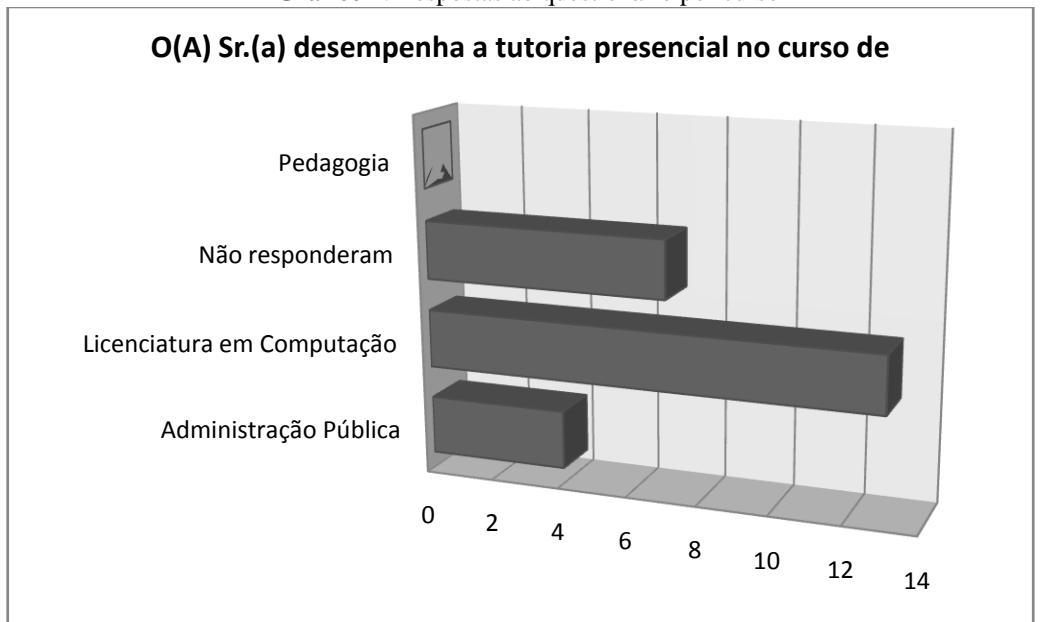


Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Ainda relativo aos tutores presenciais, a pesquisa foi realizada por meio de um questionário, que coincide com os eixos de análise, e foi formulado em quatro seções, quais sejam: Perguntas iniciais, Desenho do curso, Mediação e Finalização.

A primeira seção visou obter informações gerais sobre os tutores, como tempo de experiência, titulação acadêmica e o grau de correlação com o curso. Verificou-se que foram 4 tutores da Administração Pública e 13 tutores da Licenciatura em Computação que responderam a enquête, conforme pode ser verificado no perfil contido no Gráfico 2.

Visualiza-se também que 7 tutores não responderam o questionário disponibilizado, e no entanto, destaca-se que nenhum tutor presencial do curso de Pedagogia respondeu, uma vez que, conforme explicitado pelo Coordenador C, eles foram dispensados recentemente, e que atualmente não há mais este tipo de profissional atuando no curso, devido à diminuição de recursos e bolsas pelo Ministério da Educação, representado pela CAPES.

Gráfico 2. Respostas ao questionário por curso

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Nesse sentido, as informações obtidas a partir das pesquisas realizadas com os tutores e coordenadores dos três cursos verificados, permitiu uma análise aprofundada sobre o ponto de vista do papel do tutor presencial conforme o desenho do curso, bem como, sobre o papel do tutor presencial tendo em vista a mediação do ensino-aprendizagem, possibilitando visualizar os pontos divergentes e convergentes na análise.

A próxima seção visa apresentar os dados relativos às informações obtidas por meio das entrevistas aos coordenadores e questionários aos tutores.

2.4. A ANÁLISE DOS DADOS

O presente item da pesquisa demonstra as análises e interpretações a respeito do trabalho de campo realizado, com vistas a verificar o caso estudado. Inicialmente será descrito o ponto de vista sobre o papel do tutor presencial conforme o desenho do curso, e posteriormente o ponto de vista sobre o papel do tutor presencial tendo em vista a mediação do ensino-aprendizagem.

2.4.1. O ponto de vista sobre o papel do tutor presencial conforme o desenho do curso

O desenho do curso, aqui pode ser visto como o planejamento específico para um determinado curso, o qual pode ser verificado em documentos, diretrizes e normatizações, sejam elas específicas ou gerais, criadas para a sua organização e funcionamento.

Contudo, a seção visa obter o entendimento dos coordenadores e tutores presenciais acerca da importância dos modelos (organizacionais, pedagógicos e administrativos) utilizados na organização e funcionamento dos cursos, previstos nos Projetos Político-Pedagógicos, que correlacionam-se fundamentalmente com o desenvolvimento do trabalho do profissional de tutoria presencial.

Objetiva-se na seção analisar o desenho do curso em dois momentos, no primeiro momento, a importância do PPP, e no segundo momento, o desenho do tutor presencial com base no Projeto Político Pedagógico dos cursos.

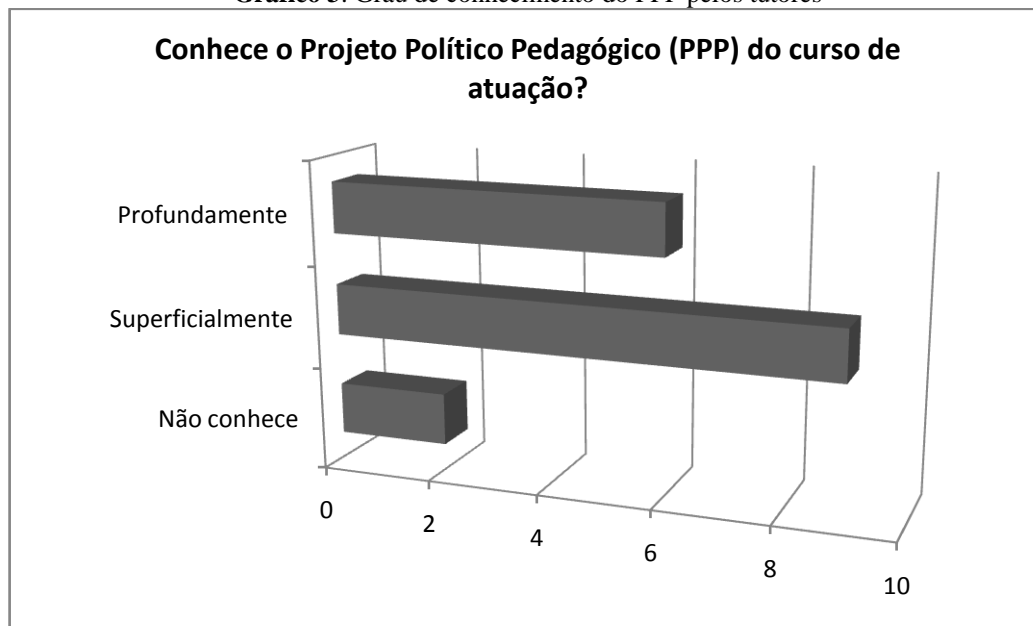
A respeito do Projeto Político Pedagógico, o documento referencial do MEC, contido em Brasil (2007c, p. 16), indica a importância da presença no PPP nos objetivos previstos para a atividade dos tutores, bem como o respectivo quadro de profissionais elencados para a mediação pedagógica. Corroborando com isto, Veiga (2004) demonstra o PPP como uma reflexão da educação:

[...] O Projeto Político Pedagógico é mais do que uma formalidade instituída: é uma reflexão sobre a educação superior, sobre o ensino, a pesquisa e a extensão, a produção e a socialização dos conhecimentos, sobre o aluno e o professor e a prática pedagógica que se realiza na universidade. (VEIGA, 2004, p. 25)

A respeito dos documentos referenciais, os quatro coordenadores são unânimes em afirmar que, o Projeto Político Pedagógico é o principal documento para os cursos, pois descreve a organização e a previsão do projeto, o que confirma a afirmação de Veiga (1998):

O projeto político pedagógico, ao se constituir em processo democrático, preocupa-se em instaurar uma forma de organização do trabalho pedagógico que supere os conflitos, buscando eliminar as relações competitivas, corporativas e autoritárias, rompendo com a rotina do mando pessoal e racionalizado da burocracia que permeia as relações no interior da escola, diminuindo os efeitos fragmentários da divisão do trabalho que reforça as diferenças e hierarquiza os poderes de decisão. (VEIGA, 1998, p.13)

Já os tutores presenciais demonstraram que possuem certo conhecimento sobre o PPP, uma vez que, conforme demonstra o Gráfico 3, seis tutores afirmaram que o conhecem profundamente, nove superficialmente e somente dois desconhecem o conteúdo do documento.

Gráfico 3. Grau de conhecimento do PPP pelos tutores

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Verifica-se que para a maioria dos atores do processo de ensino-aprendizagem, seja ele coordenador ou tutor, há o conhecimento a respeito do PPP, no entanto, a maior parte dos tutores conhece o documento apenas superficialmente.

Mill (2011) ressalta a importância desta equipe multiprofissional nos cursos a distância, especialmente o tutor presencial, uma vez que muitos polos são distantes da UFJF e os alunos necessitam de um suporte representativo da instituição, conforme descrito pela CAPES (2015):

[...] os polos oferecem a infraestrutura física, tecnológica e pedagógica para que os alunos possam acompanhar os cursos a distância.

O polo de apoio presencial também pode ser entendido como "local de encontro" onde acontecem os momentos presenciais, o acompanhamento e a orientação para os estudos, as práticas laboratoriais e as avaliações presenciais.

O objetivo dos polos é oferecer o espaço físico de apoio presencial aos alunos da sua região, mantendo as instalações físicas necessárias para atender aos alunos em questões tecnológicas, de laboratório, de biblioteca, entre outras.

Daí a importância do desenho da tutoria presencial descrito no PPP, no qual os Coordenadores A1, A2 e B, respectivamente dos cursos de Administração Pública e Licenciatura em Computação, opinaram no sentido da existência de um elenco de atribuições descritos no PPP, como também há instruções de trabalho discriminadas em manuais, que

objetiva detalhar a rotina de cada atividade, como por exemplo, a aplicação de uma prova no polo, como acontece nos moldes de um fluxograma.

No mesmo sentido o Coordenador B, afirma que o PPP descreve como o tutor deve trabalhar, e ressalta que o profissional não é somente um orientador educacional, e sua atuação é mais ampla. Segundo ele, são exigidas várias competências dos tutores presenciais em Computação, visto que além de aplicar provas e figurar em laboratórios, acompanham o aluno nas atividades presenciais.

A respeito dos cursos de Administração Pública e Licenciatura em Computação, constata-se uma estabilidade com relação a continuidade dos trabalhos relativos a função do tutor presencial, conforme definido no projeto pedagógico, mesmo enfrentando o contingenciamento de despesas, de acordo com a afirmação dos coordenadores A1 e B.

Entretanto, sobre o desenho da atuação do tutor presencial no curso, verifica-se a mudança de perfil dos alunos e consequentemente dos polos presenciais, quando o Coordenador A1 relata que no PPP da Administração Pública original, historicamente previa-se a função de tutor presencial para a recepção dos alunos, que mantinham presença constante no polo, o que se diluiu com o tempo, conforme a evolução tecnológica e a possibilidade de compra de computadores pelos alunos, o que acarretou um distanciamento dos discentes ao polo pela comodidade de acesso ao AVA nas suas próprias casas.

Em relação a isso, o Coordenador B, do curso de Licenciatura em Computação, identifica uma diferença dos demais, visto que as atribuições dos tutores descritos no PPP são independentes da mudança de perfil dos estudantes, pois o curso de Computação prevê aulas presenciais obrigatórias de laboratório nos polos. E, neste caso, demonstrou total aderência à importância da manutenção dos tutores presenciais na Licenciatura em Computação, devidamente alocados em suas funções discriminadas no projeto pedagógico.

Mill (2011) ensina que o trabalho da equipe multidisciplinar é fundamental para o alcance dos objetivos institucionais do curso EaD. Daniel Mill (2011) demonstra que o conjunto da participação de todos os profissionais na construção do conhecimento, dentre eles os tutores a distância e presenciais, compartilham uma parceria de colaboração para o alcance do resultado, que é o ensino-aprendizagem.

No entanto, apesar da clara previsão do tutor presencial no Projeto Político-Pedagógico do curso de Pedagogia, este demonstra um distanciamento dos demais, quando o Coordenador C afirma que atualmente o tutor presencial não atua mais no desenho do curso, e ao mesmo tempo estabelece somente o tutor a distância como mediador do processo de ensino aprendizagem.

Outra realidade foi colocada à equipe de tutores presenciais pelo Coordenador C, divergente dos demais coordenadores, uma vez que identifica os profissionais de tutoria presencial como irrelevantes ao curso, conforme demonstra em sua fala:

[...] A tutoria presencial no nosso curso nunca foi muito relevante, uma vez que os nossos tutores a distância são especialistas. Não sei as especificidades dos outros cursos, mas na Pedagogia, os nossos tutores devem ter aderência àquela disciplina. Justamente pelo nosso curso ser online, não temos quase nada presencial. Ainda mantínhamos algumas oficinas presenciais, mas que devido à falta de recursos não temos mais. (COORDENADOR C - Coordenador do curso de Pedagogia EaD)

Ao justificar, o Coordenador C ainda identifica que há aproximadamente dois meses, devido a cortes de recursos e bolsas promovidas pela CAPES, a coordenação do curso de Pedagogia optou por dispensar todos os tutores presenciais do trabalho dos polos, mantendo somente os tutores a distância.

Sobre as opiniões de necessidade ou desnecessidade dos tutores, identificados pelos coordenadores, pode-se ver no documento referencial do MEC, presente em Brasil (2007c), o profissional de tutoria presencial como necessário ao projeto UAB, tendo em vista a capilaridade do sistema nos municípios mais longínquos do Brasil, o que exige a instalação de polos de apoio presencial em parceria com prefeituras e governos estaduais.

Corroborando com isso, Mill (2008) também demonstra a necessidade ao afirmar que, os tutores são como “elementos-chave” para o desenvolvimento cognitivo do aluno, sejam eles atuando de maneira individual ou coletiva, que bem caracteriza a equipe profissional como “[...] grupo de educadores que acompanha os alunos presencialmente, com encontros frequentes ou esporádicos”. (MILL, 2008, p. 03)

Diante do reconhecimento da importância da tutoria, especialmente a presencial, demonstra-se a relevância do trabalho no Quadro 14, o qual identifica no PPP dos cursos a correlação entre as atribuições dos tutores presenciais e o desenho previsto para os momentos presenciais.

Quadro 14. O tutor presencial e os momentos presenciais segundo o PPP

PROJETO POLÍTICO-PEDAGÓGICO		
CURSO	Atribuições do tutor presencial	Desenho dos momentos presenciais
Administração Pública	Participa do processo de acompanhamento de aprendizagem dos recursos da plataforma <i>Moodle</i> , estimula, motiva e contribui para o desenvolvimento da organização das atividades acadêmicas e de aprendizagem no polo de apoio presencial.	Encontros presenciais bimestrais, conduzidos pelos Professores das disciplinas para as explanações gerais sobre os conteúdos. Paralelamente os encontros também preveem a aplicação de provas presenciais e apresentações de trabalhos dos discentes.
Licenciatura em Computação	Mediador entre o aluno e o material didático e as atividades presenciais; Realiza os encontros presenciais com os alunos, em grupo para orientação, troca de experiências, confronto de ideias e busca de soluções; Avalia o processo de aprendizagem do aluno, realizando sistematicamente exercícios de autoavaliação, discussão de resultados de avaliações propostas nos polos.	<ul style="list-style-type: none"> - Interatividade dos alunos no Polo por meio de momentos presenciais de atividades e de avaliação, através de encontros com o Tutor presencial e com Técnico de laboratório. - Nos momentos presenciais serão utilizadas metodologias que promovam a discussão e reflexão conceitual, bem como, ações práticas de aplicação através dos laboratórios equipados com computadores e programas específicos por conteúdo, conforme o plano pedagógico de cada disciplina.
Pedagogia	Seu papel é de estar presencialmente junto aos alunos, sanando dúvidas sobre o uso dos instrumentos tecnológicos, orientando-os quanto à organização e gestão de seus processos de estudo e estabelecendo um elo entre os polos e a coordenação do curso. Cabe também o acompanhamento dos estagiários nos polos.	Acompanhamento dos estagiários nos polos, estabelecendo contatos com as instituições que os recebem e, nelas, com os docentes que os orientam na escola de educação básica. O tutor presencial deve se reportar ao tutor a distância e/ou ao professor da disciplina sempre que houver qualquer demanda da escola quanto aos estagiários ou dificuldades deste último na realização do estágio.

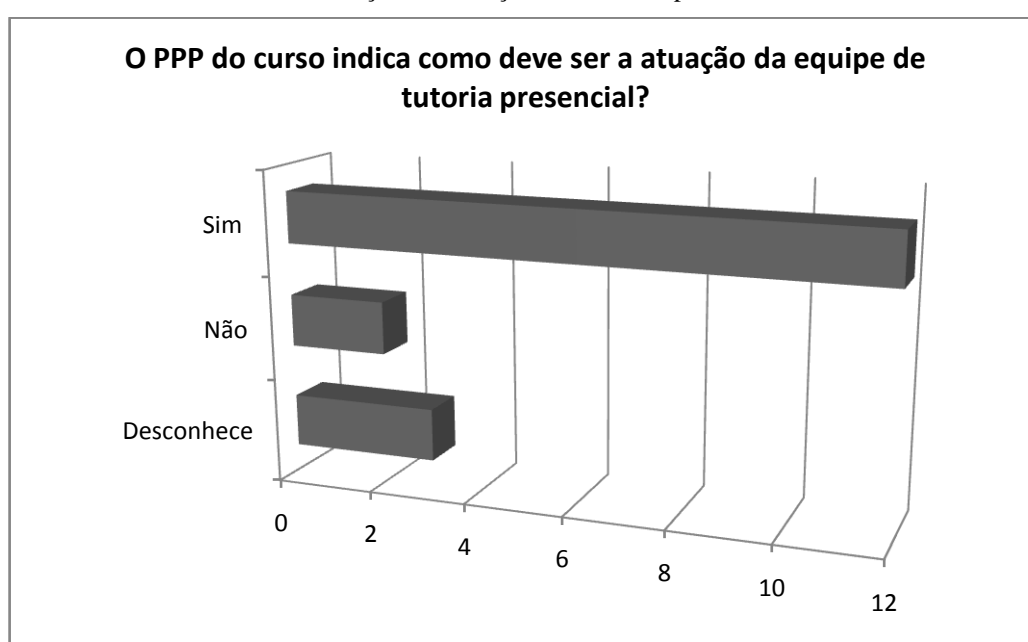
Fonte: Adaptação de UFJF (2014c); UFJF (2012b) e UFJF (2012c)

O esquema demonstrado no Quadro 14 é importante, pois demonstra a função exercida somente no ambiente do polo, tendo em vista que a Resolução CAPES/FNDE nº 08/2010, contida em Brasil (2010), não distingue e abre a possibilidade de atuação também no

ambiente a distância, mas desde que esteja previsto nos Projetos Político Pedagógicos, uma vez que conforme afirma Veiga (1998) o PPP relaciona-se à organização do trabalho pedagógico, apontando uma direção, os fundamentos, os objetivos, e as formas de implementação da instituição.

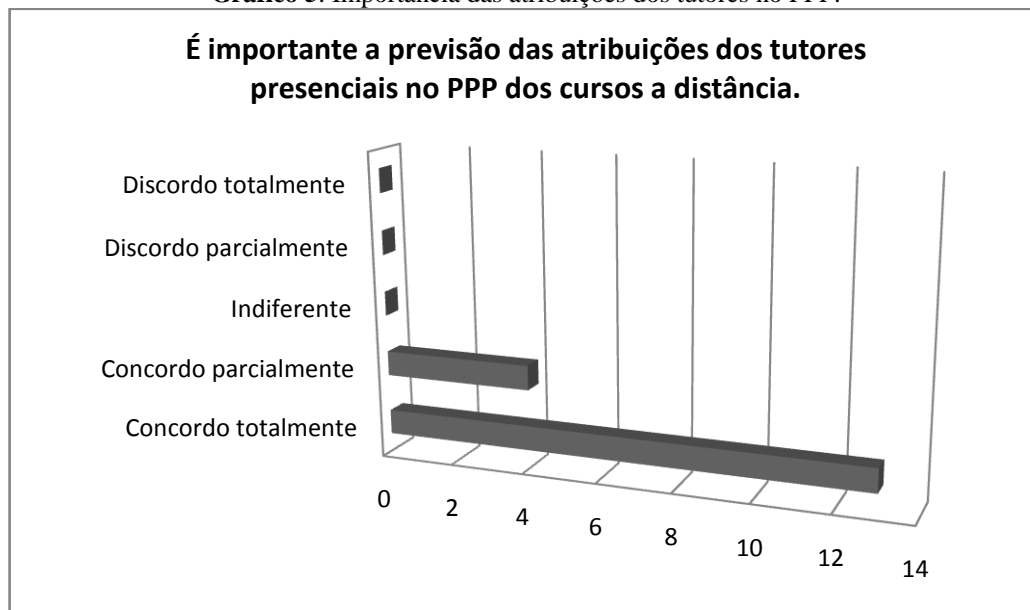
Especificamente a respeito do papel do tutor presencial, estes são perguntados se possuem o conhecimento sobre a descrição da própria função no PPP, e 70% afirmam que sim, 12% que não, enquanto que 18% desconhecem, conforme demonstrado no Gráfico 4.

Gráfico 4. Presença de atribuições dos tutores presenciais no PPP



Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Como os tutores também foram questionados a respeito da importância desta previsão de atribuições no Projeto Político Pedagógico, verificou-se que 13 tutores afirmaram concordar totalmente com a devida previsão das atribuições no PPP, enquanto 4 deles concordaram parcialmente, conforme visualiza-se no Gráfico 5.

Gráfico 5. Importância das atribuições dos tutores no PPP.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Ao analisar os Gráficos 4 e 5, observa-se que a maioria dos tutores presenciais, identificam nos Projetos Político Pedagógicos a presença das atividades de tutoria presencial e a importância das suas atribuições para o desenvolvimento dos cursos a distância, conforme bem identifica Mill (2008).

Contudo, o MEC através da CAPES não determina especificamente as atribuições de trabalho dos tutores, muito menos diferencia o tutor presencial do tutor a distância, uma vez que o único documento específico encontrado, contido na Resolução CAPES/FNDE nº 08/2010, presente em Brasil (2010), não torna clara a função desempenhada pelos tutores presenciais. Com isso, verifica-se a ausência da influência no trabalho do coordenador, pela falta de referencial específico do MEC sobre a figura do tutor.

Sobre isso, os coordenadores consideraram como positiva a questão, pois tem-se a liberdade de decidir sobre o trabalho do profissional, com vistas ao melhor aproveitamento para o objetivo final do ensino-aprendizagem do aluno.

O Coordenador A1 descreveu que, atualmente o MEC não distingue entre o tutor a distância e o presencial, portanto nada impede ou determina que o tutor exerça a função de forma mais ou menos presencial, deixando esta questão a cargo da prática didático-pedagógica definida no PPP, para manter o curso em pauta.

Ainda sobre isso, o coordenador B afirma que é um problema interno da UFJF, no qual exige um consenso para a atuação do profissional nos polos, pois existem cursos que tem

exigência de tutores presenciais, enquanto que para outros cursos não há esta exigência, como pode ser visto no curso de Licenciatura em Computação, que utiliza laboratórios de atividades práticas. Desta forma, no caso particular do curso de Licenciatura em Computação, ressalta o coordenador, existe uma atuação necessária e forte do tutor presencial, tanto no AVA para todas as disciplinas, quanto nos polos.

A constatação sobre a diferença de atuação do tutor, seja ele a distância ou presencial, reforça a afirmação de Nóbrega-Therrien *et. al.* (2010, p. 681), que demonstra o PPP como um instrumento de base participativa e de construção coletiva, uma vez que orienta o desenvolvimento dos cursos e até mesmo da Universidade. Desta forma, entende-se que o PPP deve ser constantemente atualizado conforme a vontade do coletivo, repensando a todo o momento o desenho do curso, e consequentemente da atuação do tutor presencial.

Enfim, seguindo a constatação, conclui-se que conforme indicaram os tutores no Gráfico 5, a atuação deve ser parametrizada nos Projetos Político-Pedagógicos, de acordo com a necessidade dos cursos, como forma de especificar o trabalho desenvolvido pela tutoria presencial, seja atuando mais ou menos nos polos ou AVAs.

A potencialização da função, devidamente descrita no PPP, visa a medida da atuação do tutor presencial para a adequação ao perfil do novo aluno da modalidade de ensino a distância, ao mesmo tempo que preenche a lacuna deixada pelo MEC.

A seguir são descritas as considerações a respeito da potencialização do trabalho do tutor presencial sob o prisma do eixo da mediação do ensino aprendizagem, tendo em vista as análises da pesquisa obtidas entre os coordenadores e tutores presenciais.

2.4.2 O ponto de vista sobre o papel do tutor presencial tendo em vista a mediação do ensino-aprendizagem

A potencialização da função do tutor presencial, perpassa o eixo da mediação do estudante da modalidade de ensino a distância, verificado sob o olhar de um novo perfil discente, devidamente especificado nos Projetos Político-Pedagógicos.

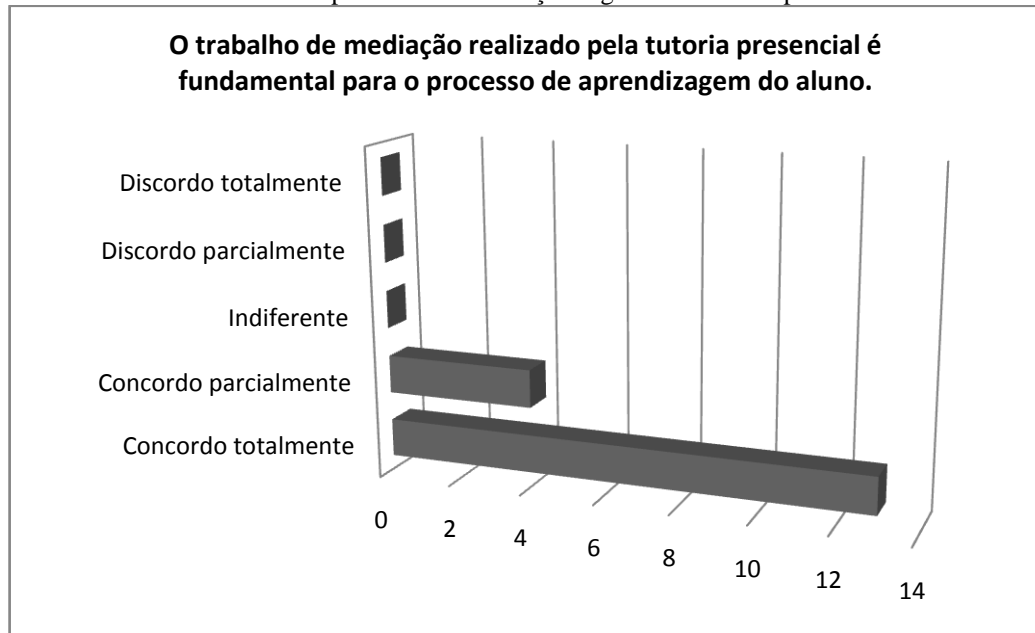
Especificamente a mediação no processo de ensino a distância dos cursos da UFJF, como também em todas as outras instituições de ensino, caracteriza-se como necessária e fundamental à execução do ensino a distância, visto o próprio conceito de EaD, definido oficialmente por meio do Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005, contido em Brasil (2005):

Art.1º - Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a **mediação didático-pedagógica** nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005, p.1).

E, um dos principais pontos de reflexão desse trabalho visa o debate acerca da potencialização da atuação do tutor na mediação no ensino a distância, mais especificamente entre o tutor e o aluno, pois conforme afirma Campos (2007, p. 31), “[...] Em um processo de ensino a distância, a tutoria, ao lado do material didático, se destaca como um dos principais elementos de mediação pedagógica”.

Desta forma, a tutoria possibilita a garantia do processo de interlocução fundamental ao processo educativo, sendo que para isto, são necessários dois momentos, que são descritos para a distância e presencial. E para colocar como os atores entrevistados percebem a mediação da tutoria presencial, demonstra-se através do Gráfico 6 que os tutores entrevistados consideraram fundamental o papel do tutor presencial para o processo de aprendizagem dos discentes na modalidade EaD.

Gráfico 6. A importância da mediação segundo os tutores presenciais



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Com o intuito de compreender o que os coordenadores dos cursos e os profissionais de tutoria pensam sobre os aspectos da mediação, que possui correlação direta com o desenvolvimento do trabalho do tutor presencial, busca-se nesta seção verificar o entendimento acerca dos atores do processo para a potencialização da função. O entendimento

torna-se necessário, para que seja possível o raciocínio acerca da adaptação sugerida à função do tutor presencial, com vistas a potencialização do processo de ensino a distância.

Inicia-se o entendimento sobre a mediação, com a questão da adaptação de função da atuação do tutor presencial ao novo perfil dos alunos de EaD, tendo em vista a mudança do perfil dos polos de apoio presencial, como pode-se confirmar na afirmação de Cruz *et al.* (2009), na qual indica que atualmente devido à facilidade de acesso ao AVA fora dos laboratórios do polo, percebeu-se uma mudança de perfil do polo de apoio presencial promovida pela alteração do comportamento dos alunos com relação a este local. No entanto, segundo o autor, o polo ainda continua sendo para o aluno, o elo entre o ambiente virtual e o presencial, uma vez que é o único local físico de encontro entre os atores do processo.

Corroborando com a afirmativa de Cruz *et al.* (2009), o Coordenador A1, do curso de Administração pública, menciona que o projeto da UAB do curso originalmente possuía um caráter “romântico”, quando o tutor presencial tinha uma aproximação maior com os alunos no polo presencial, mas que isso se perdeu com o tempo, conforme o coordenador de tutoria do curso de Administração Pública (Coordenador A1) mesmo afirma, “[...] O que acontece hoje, diante da vida corrida e da facilidade de acesso aos computadores e a internet, faz com que o aluno não frequente mais o polo para realizar as atividades do AVA”.

No entanto, o Coordenador B identifica que, para o curso de Licenciatura em Computação os tutores presenciais não perderam a sua função, visto que atuam como representantes da instituição, uma vez que aplicam as atividades didáticas nos laboratórios, especificamente para o coordenador do curso de Licenciatura em Computação, “[...] são 15 polos que precisam de aplicadores de atividades de interação, socialização e avaliação de aprendizagem de conhecimento. E o curso precisa desta representatividade especializada nos polos, que são muito são distantes”.

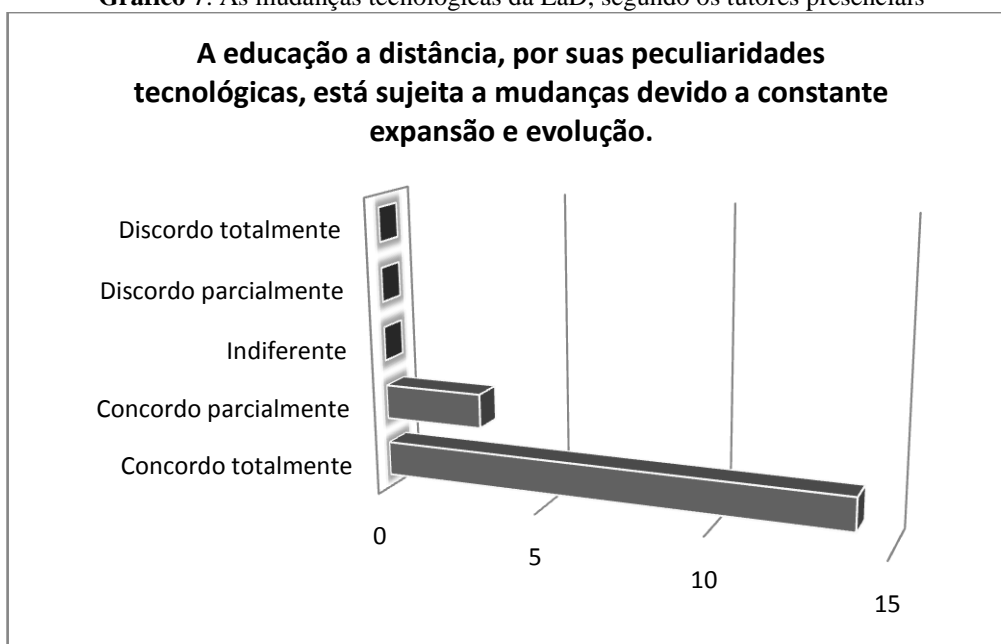
Sobre o processo de ensino-aprendizagem, especificamente a mediação na EaD, Preti (1996) afirma que educação a distância deve ofertar suportes e estrutura para a viabilidade de todo o processo, ou seja, um sistema que viabilize e incentive a aprendizagem dos estudantes. E para que isto aconteça, o autor menciona os materiais didáticos, os meios tecnológicos, o sistema de tutoria e de avaliação.

Pode-se depreender que aconteceram mudanças a respeito do comportamento dos alunos ao acesso à plataforma do Ambiente Virtual de Aprendizagem, a partir da popularização da tecnologia, que possibilitou um maior acesso dos alunos aos equipamentos de informática. Porém, conforme afirma Preti (1996) entende-se que a representatividade física da instituição acadêmica não foi extinta, pelo contrário, foi reafirmada como núcleo

presencial de apoio aos estudantes, visto que não é mais um local estritamente de acesso ao AVA, mas de uma forma geral de apoio e encontro físico de estudantes. O que leva a crer que o sistema deve ser adaptado ao novo perfil, sem extinguir as estruturas existentes.

Este entendimento pode ser visualizado no Gráfico 7, que identifica a percepção da totalidade dos profissionais de tutoria presencial sobre a variável das mudanças tecnológicas que atuam sobre a EaD, e que estão em constante expansão e evolução.

Gráfico 7. As mudanças tecnológicas da EaD, segundo os tutores presenciais



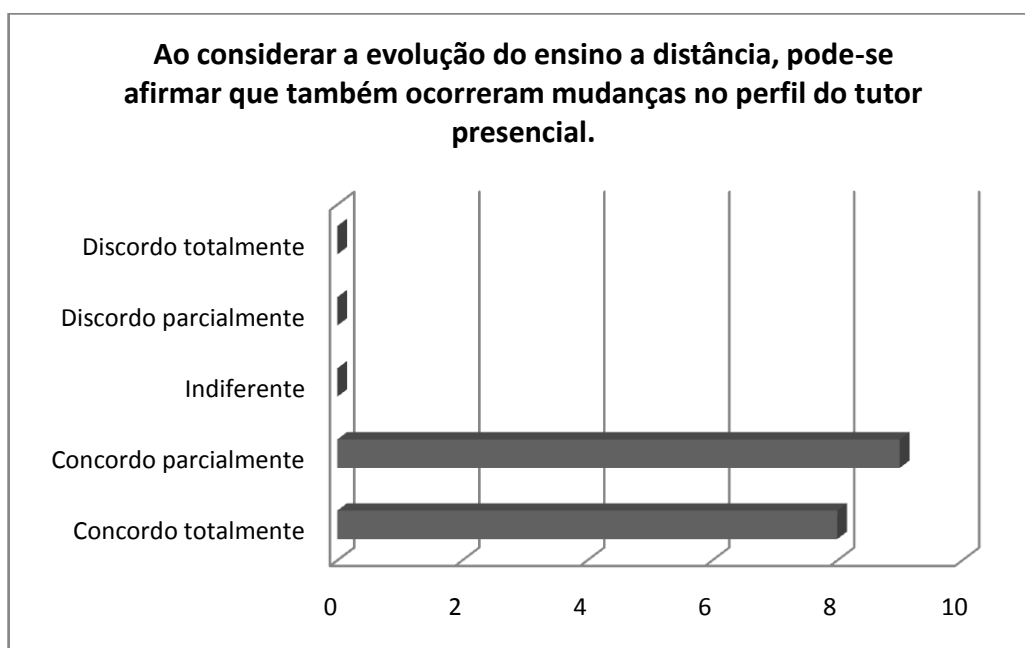
Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Contudo, o profissional da tutoria presencial, diante da evolução tecnológica e de hábitos dos alunos, continua atuando nos polos de apoio presencial como um representante da instituição de ensino, seja no início do curso, acompanhando o aluno nas dúvidas sobre a plataforma, quanto ao longo do processo em momentos presenciais, que dependendo do modelo demanda a supervisão em aulas de laboratório, como no caso da Licenciatura em Computação, ou somente a aplicação de provas e plantão de dúvidas da plataforma, no caso da Administração Pública.

Para que ocorra a potencialização do processo de mediação da tutoria presencial, não se pode desprezar a evolução ocorrida nos hábitos dos discentes, que gerou a mudança de perfil dos polos. Nesse sentido, o movimento iniciado deve ser acompanhado por toda a modalidade de educação a distância, em especial pela categoria de profissionais da tutoria presencial.

A visão sobre a mudança de perfil dos discentes, também pode ser vista no Gráfico 8, que demonstra que os tutores concordam com a afirmação que a evolução do ensino a distância gerou mudanças do perfil do tutor presencial. Identifica-se que o movimento de popularização de computadores, *tablets e smartphones*, proporcionou o acesso do aluno ao AVA, principalmente no conforto das suas casas, levando à mudança do perfil da tutoria presencial, o que conduz a discussão sobre a necessidade da potencialização da função.

Gráfico 8. Perfil do tutor presencial e a evolução tecnológica.



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

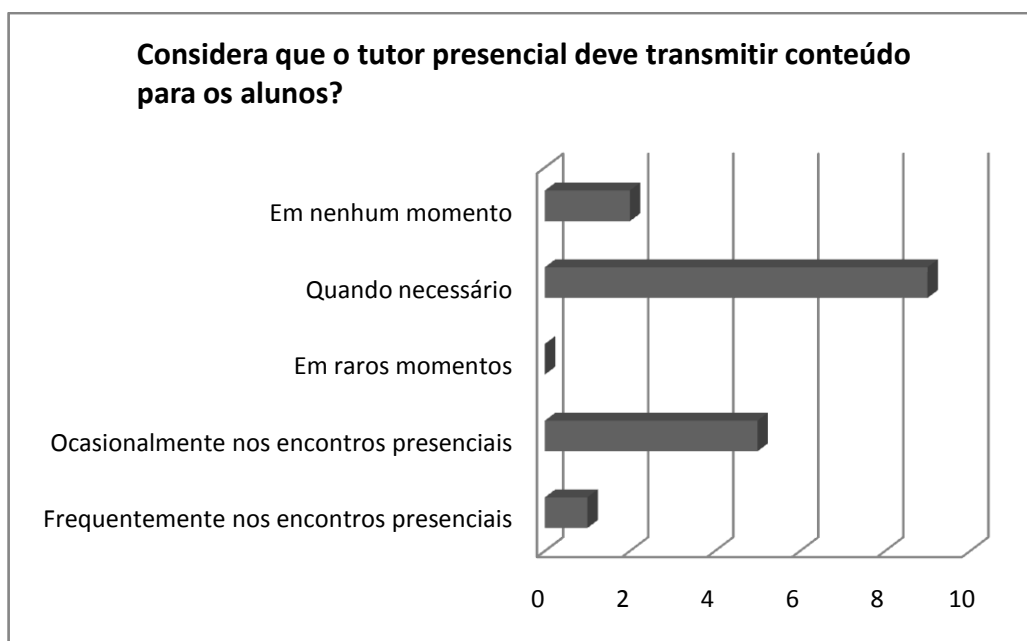
Sobre isso visualizou-se uma divergência entre os coordenadores, no qual por um lado os Coordenadores A1, A2 e B convergem para o entendimento da permanência dos tutores presenciais nos polos, com algumas mudanças e adaptações que visem a maior atração dos discentes. Por outro lado, o Coordenador C visualizou a tendência de extinção deste modelo de função desenvolvida pelo tutor presencial, permanecendo somente o tutor especialista a distância, ressalvados os cursos que sejam exigidas as aulas práticas em laboratório.

Já alguns tutores entrevistados, acreditam em uma remodelação da função com a inserção de novas atribuições, com vistas justamente à atração dos alunos, tendo em vista a forte evasão verificada na modalidade de ensino a distância. Corroborando com isto, destaca-se o trecho de um tutor presencial que sintetiza o que foi verificado ao longo da análise: “[...] O Tutor Presencial deve atuar, devido às transformações tecnológicas, cada vez mais pelas ferramentas virtuais.” (Tutor Presencial do curso de Administração Pública)

Relativo à questão da atuação efetiva da tutoria presencial nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem, esbarra-se na alegação da coordenação dos cursos, que sob o prisma pedagógico, não há a previsão da transmissão do conteúdo destes profissionais aos alunos. A negativa surge sob o argumento que o tutor presencial não é capaz de transmitir o conteúdo de todas as disciplinas de um curso superior, tendo em vista a diversificação das áreas.

Por outro lado, ao questionar os tutores presenciais sobre o assunto, a questão foi vista de outra forma, uma vez que as respostas à indagação ficaram divididas, pois a maioria concorda que o conteúdo pode ser sim transmitido aos discentes, quando necessário for, conforme demonstra o Gráfico 9.

Gráfico 9. A transmissão de conteúdo pelos tutores presenciais.



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

A respeito disso, entende-se que, por um lado, os coordenadores não identificam como viável a transmissão de conteúdo pelos tutores presenciais, pela variedade de disciplinas ofertadas nos cursos, mas por outro lado, verifica-se outra interpretação pelos tutores sobre a questão, no qual somente 11% concordam com os coordenadores.

Moran (2011) ao mesmo tempo identifica uma necessidade, como também propõe uma possível alternativa por meio de cursos mais equilibrados, entre o presencial e a distância, como forma de minimizar a evasão nesta modalidade, conforme descreve:

Diante da dificuldade de muitos alunos, [...] em adaptar-se ao processo de aprendizagem a distância, poderiam ter um processo de entrada mais suave na EAD.

Começar com uma ambientação tecno-pedagógica mais forte, feita presencialmente em parte, em laboratórios, com bastante mediação tutorial. O período inicial desses cursos teria uma carga horária presencial um pouco maior do que a habitual e as atividades digitais mais supervisionadas. Com essa transição mais suave entre o modelo presencial - a que os alunos estão habituados - para o a distância, eles não desistiriam tanto nessa primeira etapa nem estranhariam tanto todas as mudanças. (MORAN, 2011, p. 02)

Enfim, após a análise das entrevistas e questionários aplicados aos atores dos cursos , pode-se verificar a real demanda da potencialização da atuação do tutor presencial na modalidade de ensino a distância, verificada aqui por meio de um acompanhamento da tendência visualizada na mudança de perfil dos aluno, que pode ser caracterizada na aproximação do tutor presencial do ambiente virtual, sem que seja perdido o elo da representatividade presencial nos polos presenciais. Desta forma, apresenta-se uma proposta de potencialização da atuação deste profissional que será apresentada no próximo capítulo.

3. UMA PROPOSTA PARA A POTENCIALIZAÇÃO DO TRABALHO DO TUTOR PRESENCIAL NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

Com base no entendimento de Gadelha e Quental (2006), ao levantar os desafios atuais impostos à educação a distância, especialmente abarcados neste trabalho, sob a questão da tutoria presencial, são colocados aos profissionais atuantes nas instituições a necessidade de gerar e propor mudanças, motivados e instrumentalizados pelo entendimento da potencialização para melhores resultados. Pretende-se, assim, identificar as virtudes, bem como os desvios profissionais, para construir um potencial de mudança em seus espaços de trabalho, mediante a adoção de novos conceitos laborais e de gestão, ao integrar as questões da prática produtiva e eficiente ao processo de ensino e aprendizagem.

Para tanto, o trabalho prevê neste capítulo o resultado da análise obtida, após a pesquisa entre os atores do processo de ensino-aprendizagem, com vistas a juntar informações e formular o entendimento centrado nos eixos norteadores do desenho do curso e da mediação, para então disponibilizar as proposições pertinentes à potencialização do papel da tutoria no âmbito do curso de Administração Pública EaD da Universidade Federal de Juiz de Fora.

3.1 A JUSTIFICATIVA PARA A PROPOSTA DE POTENCIALIZAÇÃO

Conforme é demonstrado ao longo do primeiro capítulo, os tutores dos cursos a distância são mediadores do processo de ensino-aprendizagem, que caracteriza-se pela proximidade com os alunos, e inicialmente são divididos entre tutores presenciais e a distância.

De acordo com o documento referencial do MEC, contido em Brasil (2007c), as funções dos tutores a distância e dos tutores presenciais são inter-relacionadas, identificando a possibilidade de mobilidade entre a atuação dos tutores no programa. Neste sentido, a legislação descreve o tutor como um profissional do ensino a distância, sem dividi-lo em categorias, bem como também não define a atribuição específica deste ator no processo de ensino-aprendizagem, conforme verifica-se na Resolução CAPES/FNDE nº 08/2010 e no Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005.

Especificamente relativo ao tutor presencial do curso Administração Pública, no momento, o local de trabalho deste ator situa-se no polo de apoio presencial, no entanto, verifica-se na prática que atua, basicamente na maior parte do tempo, em plantões de

atendimento aos alunos no polo sobre dúvidas relativas à plataforma *Moodle*. Porém, apesar da disposição dos tutores para o atendimento dos discentes, são poucos casos de alunos que frequentam o polo para ter acesso ao AVA ou sanar dúvidas a respeito da plataforma e suas ferramentas.

Nesse sentido, busca-se entender a importância da potencialização do papel do tutor presencial no âmbito dos cursos de educação a distância da Universidade Federal de Juiz de Fora, mais especificamente do curso de Administração Pública, para assim propor soluções.

A análise está centrada nas atribuições do profissional de tutoria presencial dos cursos de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia, na qual procura-se identificar as reais atribuições que devem nortear o trabalho deste profissional, com vistas à potencialização do trabalho, observadas as demandas desta modalidade, para compreender suas relações.

Objetiva-se demonstrar o potencial do tutor baseado na atual demanda da modalidade de ensino a distância, onde será possível determinar o adequado papel a ser desempenhado pela tutoria, levando em conta a atualidade, com vistas ao desempenho das atribuições que privilegiem, sobretudo, a aprendizagem do aluno do curso de Administração Pública da UFJF.

Para isso, foram propostos objetivos específicos, como identificar e comparar as atribuições desempenhadas pelos tutores presenciais do curso de Administração Pública com outros cursos; analisar a atuação e as novas possibilidades de potencialização do trabalho dos tutores presenciais, com base no instrumento de pesquisa; e propor a definição acerca do desempenho específico do trabalho deste profissional em um documento, que servirá de instrumento para capacitação com vistas ao bom andamento dos trabalhos dos tutores presenciais.

Com o fim de obter as respostas acerca da pesquisa sobre a potencialização do papel do tutor presencial, o trabalho em um segundo momento prevê a pesquisa de campo do estudo com foco qualitativo, uma vez que se fundamenta em entrevistas individuais realizadas aos coordenadores, por meio de entrevistas com perguntas semiestruturadas, bem como em questionário aplicado aos tutores presenciais, cujos eixos norteadores estão definidos pelo desenho do curso e a mediação.

Tendo em vista toda a pesquisa realizada, na próxima seção serão demonstradas as principais constatações, que são os alvos de propostas neste capítulo.

3.2 AS PRINCIPAIS CONSTATAÇÕES DA PESQUISA

As principais constatações observadas nesta pesquisa, que serão utilizadas como subsídio para a proposta das ações são descritas a seguir:

- As reuniões para a potencialização do trabalho dos tutores acontecem somente entre a coordenação, professores e tutoria a distância, ficando os tutores presenciais excluídos deste processo. Os tutores presenciais reúnem-se em poucos momentos nos polos presenciais com os coordenadores de polo;
- O Projeto Político Pedagógico foi reconhecido por todos os atores como o principal documento de organização e planejamento administrativo e pedagógico dos cursos;
- A maior parte dos tutores presenciais (65%) desconhece profundamente o Projeto Político Pedagógico do curso;
- De forma geral, os Projetos Político Pedagógicos dos três cursos se mantiveram sem grandes modificações desde a sua criação, apesar da evolução nos hábitos dos estudantes e a constante falta de recursos financeiros;
- O desenho da tutoria descrito no PPP é frágil, uma vez que na maior parte dos casos, não detalha as atribuições próprias dos tutores presenciais, especialmente na Administração Pública, sendo complementados por Manuais de Instrução para o Trabalho (MIT);
- Mudança no perfil do aluno e consequentemente do polo presencial, tendo em vista as mudanças a respeito do comportamento dos alunos com relação ao acesso à plataforma do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), a partir da popularização da tecnologia, que possibilitou um maior acesso dos alunos aos equipamentos de informática;
- A função do tutor presencial ao longo do tempo perdeu a importância, para alguns cursos mais do que em outros, visto a mudança de perfil dos alunos com relação a utilização dos polos presenciais. Essa mudança de comportamento ocorreu quando os discentes passaram a acessar o Ambiente Virtual de Aprendizagem a partir de casa ou do trabalho, e consequentemente não frequentam mais o polo para realizar suas atividades na plataforma;
- Sob o ponto de vista da atuação dos tutores presenciais na plataforma AVA, os dirigentes demonstram certa resistência diante do fato de existirem muitas disciplinas com conteúdo especializado previstas na grade dos cursos. Ao passo que a maioria dos

tutores presenciais discorda do argumento, devido também à existência de disciplinas de caráter geral não especializado na grade dos cursos.

- Observa-se uma ausência de referencial específico do MEC sobre a figura do tutor, visto que, atualmente não há distinção entre o tutor a distância e o presencial, o que não impede que o tutor exerça a sua função de forma mais ou menos presencial, questão considerada confortável pelos coordenadores que moldam essa função de acordo com as demandas do curso.

A seguir o Quadro 15 relaciona as constatações observadas na aplicação da pesquisa com os coordenadores e tutores às propostas de intervenção formuladas para o curso de Administração Pública da UFJF.

Quadro 15. Relação de constatações e as propostas de intervenção

Constatações		Propostas de intervenção
Projeto Político Pedagógico	É reconhecido como o principal documento de organização e planejamento administrativo e pedagógico dos cursos. No entanto, estão desatualizados, com relação aos tutores, frente à mudança de perfil dos alunos.	<p><u>1ª Proposta:</u></p> <p>Revisão do Projeto Político Pedagógico do curso de Administração Pública da UFJF, definindo as atribuições dos tutores presenciais, com vistas à adequação do formato atual de tutor, mesclando funções tanto presenciais quanto a distância.</p>
	Especialmente o PPP da Administração Pública, não detalha as atribuições específicas dos tutores presenciais.	
	Ausência de referencial específico da CAPES/MEC sobre a figura tutor, que permite à coordenação definir as atribuições do tutor.	
Mediação	Mudança no perfil do aluno e do polo com relação ao acesso ao AVA: Acessa a plataforma em casa ou no trabalho.	<p><u>2ª Proposta:</u></p> <p>Designar os tutores presenciais para a tutoria das disciplinas consideradas como caráter geral ao curso e com carga horária menor, como no caso dos Seminários e Estágio Curricular Supervisionado.</p>
	A função do tutor presencial ao longo do tempo perdeu a importância, tendo em vista a mudança de perfil dos alunos com relação à utilização dos polos presenciais.	
	Atuação dos tutores presenciais na plataforma AVA. Concordância dos tutores presenciais para as disciplinas de caráter geral não especializado. E resistência dos dirigentes devido às disciplinas especializadas.	
	A maior parte dos tutores (65%) desconhece profundamente o Projeto Político-Pedagógico do curso	<p><u>3ª Proposta:</u></p> <p>Confecção de um manual online de trabalho para o tutor presencial do curso de Administração Pública, contendo as principais informações do PPP.</p>
	As reuniões para a potencialização do trabalho dos tutores acontecem somente entre a coordenação, professores e tutoria a distância, ficando os tutores presenciais excluídos deste processo.	<p><u>4ª Proposta:</u></p> <p>Criação de um ambiente virtual para a troca de experiências e comunicação entre os atores do processo de ensino-aprendizagem: Coordenação, Professores, Tutores a distância e Presenciais.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

A partir dos dados disponibilizados serão apresentados os encaminhamentos de propostas detalhadas na próxima seção.

3.3 AS PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO

A proposta apresentada a seguir, objetiva um melhor direcionamento dos trabalhos com relação a educação a distância, especialmente sobre a categoria de tutor presencial no âmbito do curso de Administração Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora, que tem como foco o início previsto para a execução dessa proposta no primeiro semestre do ano de 2017. A perspectiva de ação está construída e dirigida para uma ação direta dos gestores do curso no âmbito local da instituição federal de ensino. Parte-se do pressuposto sobre o conhecimento do trabalho do profissional, para então definir propostas de mudanças de atitudes que resultem em ações concretas de otimização para a efetiva potencialização da tutoria presencial.

As estratégias e ações que serão apresentadas foram formuladas a partir da ferramenta 5W2H, que possibilitou definir com mais clareza as propostas. Desta forma, as proposições apresentadas a seguir buscam atender ao objetivo de: potencializar o papel do tutor presencial no âmbito dos cursos de educação a distância da Universidade Federal de Juiz de Fora, especialmente do curso de Administração Pública. A proposta tem como alvo de atuação, o Projeto Político Pedagógico e o Ambiente Virtual de Aprendizagem do curso.

3.3.1 A revisão do Projeto Político Pedagógico

A primeira proposta, disponibilizada no Quadro 16, demonstra a revisão do Projeto Político Pedagógico do curso de Administração Pública da UFJF:

Quadro 16. A primeira proposta de intervenção

ESTRATÉGIAS		AÇÕES	JUSTIFICATIVA	PRAZO	LOCAL	RESPONSÁVEL	CUSTO
1ª PROPOSTA	Revisão do Projeto Político Pedagógico do curso de Administração Pública da UFJF, definindo as atribuições dos tutores presenciais, com vistas a adequação do formato atual de tutor, mesclando funções tanto presenciais quanto a distância.	Definir especificamente as atribuições do tutor presencial no PPP, ao incluir novas atribuições e ratificar com adaptações as já exercidas, sejam:	Tornar visível e detalhado no PPP todas as atribuições dos tutores presenciais do curso.	Conforme cronograma (Quadro 17), com data final em 06 de março de 2017 (início do 1º semestre letivo de 2017).	Projeto Político Pedagógico do curso de Administração Pública da UFJF	Coordenador do curso de Administração Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora	Custos relacionados a formulação e divulgação do edital para a reunião de colegiado do curso.
		1) Definir detalhadamente as atribuições dos tutores presenciais, e definir a carga horária de 20h semanais, divididas entre 10h semanais para atendimento às atividades presenciais e 10h semanais para as atividades a distância;	Definição da distribuição da carga horária.				
		2) Tutoria das disciplinas de Seminários e Estágio Curricular Supervisionado;	Inclusão do tutor presencial nas atividades a distância, destinando a esta atribuição 10h semanais. Para as disciplinas elencadas não são exigidos conhecimentos especializados.				
		3) Atendimento às dúvidas da plataforma, com horários restritos de atendimento ou com hora marcada no polo;	Previsão da atuação no polo.				
		4) O Acompanhamento de atividades presenciais no polo de aplicação das provas presenciais..					

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

As proposições sugeridas no Quadro 16 pretendem definir as atribuições dos tutores presenciais, com vistas à adequação do formato atual de tutor, conforme verifica-se na Resolução CAPES/FNDE nº 08/2010 e no Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, mesclando funções tanto presenciais quanto a distância. Nesse sentido, o modelo da primeira proposta apresentada, comunga do mesmo pensamento descrito por Moran (2011):

A educação a distância está modificando todas as formas de ensinar e aprender, inclusive as presenciais, que começam a utilizar cada vez mais metodologias semipresenciais, flexibilizando a necessidade de presença física, reorganizando os espaços e tempos, as mídias, as linguagens e os processos. (MORAN, 2011, p.52)

Ressalta-se que a proposta faz parte de um desenho inicial formulado para a otimização da função do tutor presencial, o qual deve ser debatido por todos os atores do curso, por meio de representações no colegiado do curso de Administração Pública. Corroborar com o entendimento, Nóbrega-Therrien *et. al.* (2010, p. 681), que demonstra o PPP como um instrumento de base participativa e de construção coletiva.

Conforme apresenta-se no Quadro 16, a proposta está dividida em quatro etapas, quais sejam:

- 1) Definir a carga horária de 20h semanais, divididas entre 10h semanais para atendimento às atividades presenciais e 10h semanais para as atividades a distância;
- 2) Incluir a tutoria das disciplinas de Seminários e Estágio Curricular Supervisionado;
- 3) Atendimento às dúvidas da plataforma, com horários restritos de atendimento ou com hora marcada no polo;
- 4) O acompanhamento de atividades presenciais no polo, para aplicação das provas presenciais.

A primeira etapa prevê a divisão da carga horária de 20 horas, entre as atividades a distância e presenciais, sendo 10 horas semanais para as atividades a distância e 10 horas para as atividades presenciais, como forma de atender tanto aos alunos no polo, por meio de agendamentos realizados pela secretaria, quanto a estes discentes na plataforma AVA nas disciplinas de Seminários e Estágio. Nesta etapa também está previsto o detalhamento das atribuições dos tutores presenciais, no qual deverão constar, minimamente, as seguintes funções:

- Conhecer o Projeto Político Pedagógico do Curso;
- No polo presencial:
 - Estabelecer os horários de atendimento ao aluno, com a secretaria do polo presencial, para esclarecimento de dúvidas sobre a plataforma;
 - Realizar os encontros presenciais com os alunos, com o fim de realização de provas regulares, de recuperação e de dependência.
- No AVA:
 - Acompanhar as interações dos alunos por meio da lista de discussões, fóruns e sala de bate-papo;
 - Estimular, motivar e orientar os alunos a desenvolver as atividades acadêmicas presenciais e a distância;
 - Planejar e organizar as ações de orientação para aprendizagem das disciplinas a distância;
- Participar das reuniões com a coordenação, professores das disciplinas e tutores a distância, presencialmente e no fórum próprio da plataforma;
- Participar das atividades de capacitação promovidas pela coordenação e pelo CEaD;
- Realizar as atividades conforme estão previstos no manual de tutoria presencial.

Já a segunda etapa prevê o estabelecimento do exercício da tutoria nas disciplinas a distância de Seminários e Estágio Curricular Supervisionado, que possuem carga horária menor, bem como não exigem especialização na área.

Para a terceira etapa, visualiza-se o exercício da tutoria presencial no polo, visando à realização de atendimentos aos alunos marcados previamente pela secretaria, para esclarecer dúvidas relativas a plataforma AVA.

E na quarta etapa prevê-se também, dentro do atendimento presencial, a aplicação de provas presenciais obrigatórias, que incluem as provas regulares, recuperações e dependências.

O prazo final para a aplicação da medida está previsto para o início do primeiro semestre letivo do exercício de 2017, que conforme o calendário acadêmico da UFJF acontece em 06 de março de 2017. No entanto, para garantir que sejam realizadas as reuniões necessárias, propõe-se o início do processo de submissão ao colegiado do curso, pelo menos com quatro meses de antecedência.

Para a execução do projeto da primeira proposta estão previstos os seguintes eventos programados no cronograma abaixo disposto no Quadro 17:

Quadro 17. Cronograma para a execução da primeira proposta

06/12/2016	Reunião extraordinária de Colegiado do curso, onde serão colocadas as propostas e discutidas as viabilidades;
12/12/2016	Em caso positivo, encaminhamento das alterações previstas à Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos da UFJF – CDARA;
13/12/2016	Reunião com os tutores presenciais para informação, distribuição das disciplinas e treinamento no AVA;
06/03/2016	Início das aulas no AVA e atendimento nos polos presenciais.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

A próxima seção visa descrever a segunda proposta para intervenção no curso, que consiste na inclusão dos tutores presenciais propriamente nas atividades a distância, tendo em vista as observações verificadas no capítulo anterior.

3.3.2 A inclusão dos tutores presenciais nas atividades a distância

A segunda proposição, disposta no Quadro 18, pretende incluir os tutores presenciais também nas atividades a distância, tendo em vista a mudança de perfil dos polos e a nova visão de tutor pelo MEC. O entendimento aplicado nesta proposição vai ao encontro da fala de Moran (2011), a respeito dos processos desenvolvidos para a execução do modelo de educação a distância, na qual se verificam mudanças perceptíveis:

Maior flexibilidade de processos, comunicação quando necessário, equilíbrio entre o percurso pessoal e a interação grupal. Integração de ambientes formais digitais, que permitem o controle acadêmico, com ferramentas abertas, redes sociais. (MORAN, 2011, p.54)

Desta forma, observa-se a seguir a 2ª Proposta no Quadro 18, que designa os tutores presenciais para a execução das disciplinas dos Seminários e Estágio Curricular Supervisionado:

Quadro 18. A segunda proposta de intervenção

ESTRATÉGIAS		AÇÕES	JUSTIFICATIVA	PRAZO	LOCAL	RESPONSÁVEL	CUSTO
2ª PROPOSTA	Designar os tutores presenciais para a tutoria das disciplinas consideradas como caráter geral do curso e com carga horária menor, como no caso dos Seminários e Estágio Curricular Supervisionado.	<p>Designar aos tutores presenciais as seguintes disciplinas (30h - 2 créditos):</p> <ul style="list-style-type: none"> • UABADM006 SEMINÁRIO INTEGRADOR • UABADM012 SEMINÁRIO TEMÁTICO I • UABADM018 SEMINÁRIO TEMÁTICO II • UABADM024 SEMINÁRIO TEMÁTICO III • UABADM030 SEMINÁRIO TEMÁTICO DE FORMAÇÃO I • UABADM035 SEMINÁRIO TEMÁTICO DE FORMAÇÃO II • UABADM040 SEMINÁRIO TEMÁTICO DE FORMAÇÃO III • UABADM044 SEMINÁRIO TEMÁTICO DE FORMAÇÃO IV • ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO 	Incluir os tutores presenciais nas atividades a distância	Conforme cronograma (Quadro 20), com data final em 06 de março de 2017 (início do 1º semestre letivo de 2017).	No Ambiente Virtual de Aprendizagem (Plataforma <i>Moodle</i>)	Coordenador de tutoria do curso de Administração Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora	Custos relacionados a reunião da equipe multiprofissional.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

A sugestão reside na proposição de execução da tutoria a distância, das disciplinas dos Seminários e Estágio Curricular Supervisionado, consideradas como de caráter geral do curso e com carga horária menor (30 horas), pelos próprios tutores presenciais, conforme a divisão de carga horária observada na primeira proposta, considerada de 10 horas semanais.

A proposta baseia-se na ideia de aproximação do tutor presencial ao discente através das disciplinas relacionadas à construção do Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) e de Estágio Supervisionado, que relacionam-se estritamente à prática efetiva da profissão de Administrador Público. A aproximação visa a troca de experiências entre a tutoria e o aluno, tendo em vista que o tutor presencial é um profissional graduado na área da administração.

Além disso, a sugestão tem base na consideração afirmada pelos coordenadores dos cursos, quando mencionam, de forma unânime, que consideram positiva a questão da Resolução do MEC CAPES/FNDE nº 08/2010 não deixar clara a função específica para os tutores a distância e presenciais, permitindo a liberdade para decidir sobre o trabalho do profissional, como melhor entenderem, para obter o resultado final almejado, ou seja, a eficiência e eficácia no ensino-aprendizagem do aluno.

Para isso, são elencadas no Quadro 19 as disciplinas possíveis para o exercício do acompanhamento pela plataforma de ensino a distância pelos tutores presenciais, no qual identificam-se as ementas como condizentes à ação indicada para a inclusão no encargo aos tutores presenciais:

Quadro 19. Ementa das disciplinas de seminários do curso de Administração

<p>✓ SEMINÁRIO INTEGRADOR – 30 horas – 2 créditos Objetiva especificamente promover a inserção e a integração do estudante no curso na modalidade a distância.</p>
<p>✓ SEMINÁRIO TEMÁTICO I – 30 horas – 2 créditos Pesquisa e diagnóstico sobre o campo da LFE I, a partir de metodologia estabelecida e orientada em sub-áreas de conhecimento definidas pelo Colegiado do Curso.</p>
<p>✓ SEMINÁRIO TEMÁTICO II – 30 horas – 2 créditos Pesquisa e diagnóstico sobre o campo da LFE II, a partir de metodologia estabelecida e orientada em sub-áreas de conhecimento definidas pelo Colegiado do Curso.</p>
<p>✓ SEMINÁRIO TEMÁTICO III – 30 horas – 2 créditos Pesquisa e diagnóstico sobre o campo da LFE III, a partir de metodologia estabelecida e orientada em sub-áreas de conhecimento definidas pelo Colegiado do Curso.</p>
<p>✓ SEMINÁRIO TEMÁTICO I NA LFE I, LFE II ou LFE III – 30 horas – 2 créditos Seminário direcionador de formação específica contemplando atividades de Estágio Supervisionado e inserindo o discente em atividades reais de administração pública. Elaboração de um projeto de pesquisa, a partir de um problema identificado na fase de diagnóstico e fundamentado na literatura estudada nos seminários, a partir de metodologia e orientado em sub-áreas do conhecimento definidas pelo Colegiado do Curso. Assim, Pesquisa e Estágio caminham juntos, propiciando trocas de práticas e saberes, integrando prática e teoria. Apresentação do respectivo relatório em formato de TCC.</p>
<p>✓ SEMINÁRIO TEMÁTICO II NA LFE I, LFEII ou LFEIII – 30 horas – 2 créditos Seminário de formação específica contemplando atividades de Estágio Supervisionado e inserindo o discente em atividades reais de administração pública. Complementação do projeto de pesquisa previamente elaborado com desenvolvimento de referencial teórico, aspectos metodológicos e início de inserção em pesquisa de campo. A metodologia, formatação e orientação serão definidas pelo Colegiado do Curso. Integração de prática e teoria. Apresentação do respectivo relatório em formato de TCC.</p>
<p>✓ SEMINÁRIO TEMÁTICO III NA LFE I, LFE II ou LFE III – 30 horas – 2 créditos Seminário de formação específica contemplando atividades de Estágio Supervisionado e inserindo o discente em atividades reais de administração pública. Desenvolvimento da pesquisa previamente definida. Aprofundamento, a partir dos marcos teóricos e aspectos metodológicos, da pesquisa de campo. Metodologia, formatação e orientação serão definidas pelo Colegiado do Curso. Integração de prática e teoria. Apresentação do respectivo relatório em formato de TCC.</p>
<p>✓ SEMINÁRIO TEMÁTICO IV NA LFE I, LFE II ou LFE III – 30 horas – 2 créditos Seminário de formação específica contemplando atividades de Estágio Supervisionado e inserindo o discente em atividades reais de administração pública. Elaboração final da pesquisa desenvolvida. Metodologia, formatação e orientação serão definidas pelo Colegiado do Curso. Integração de prática e teoria. Apresentação do respectivo relatório em formato de TCC.</p>

Fonte: Adaptado de UFJF (2012c).

Para a aplicação da inovação, destaca-se a importância da opinião da equipe multiprofissional do curso, constituída pela coordenação, os professores, tutores a distância e os tutores presenciais. Propõe-se um cronograma composto por reuniões entre os atores, que prevê desde a discussão no Colegiado do Curso até o treinamento dos profissionais para as atividades no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

O atendimento na plataforma tem a previsão de acontecer dentro do período destinado para as atividades a distância, de 10 horas semanais, que inclui, de acordo com a primeira proposta de atribuição dos tutores, as funções de acompanhar as interações dos alunos por meio da lista de discussões, fóruns e sala de bate-papo; estimular, motivar e orientar os alunos a desenvolver as atividades acadêmicas presenciais e a distância; e planejar e organizar as ações de orientação para aprendizagem das disciplinas a distância.

Ressalta-se que as disciplinas elencadas para a tutoria presencial, de Seminários e Estágio, possuem a carga horária de 30 horas, que corresponde a metade da carga horária de uma disciplina curricular especializada (60 horas), no qual um tutor a distância dispõe para cumprir dentro das 20 horas semanais determinada pela CAPES/MEC. Desta forma, conclui-se que as 10 horas semanais sugeridas para o tutor presencial na atividade no AVA, são suficientes para a demanda da disciplina de 30 horas.

O prazo final para a aplicação da medida está previsto para antes do início do primeiro semestre letivo do exercício de 2017, que conforme o calendário acadêmico da UFJF acontece em 06 de março de 2017. No entanto, para garantir que sejam realizadas as atividades necessárias, propõe-se o início do processo de reuniões para o treinamento com pelo menos dois meses de antecedência.

Para a execução do projeto da segunda proposta estão previstos os seguintes eventos programados no cronograma abaixo disposto no Quadro 20:

Quadro 20. Cronograma para a execução da segunda proposta

06/12/2016	Reunião extraordinária de Colegiado do curso, na qual serão colocadas as propostas e discutidas as viabilidades;
12/12/2016	Em caso positivo, encaminhamento das alterações previstas à Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos da UFJF – CDARA;
13/12/2016	Reunião com os tutores presenciais para informação, distribuição das disciplinas e treinamento no AVA;
01/03/2017	Início das aulas no AVA e atendimento nos polos presenciais.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

É importante frisar que para a consecução desta proposta, faz-se necessária a aprovação da sugestão que prevê a atuação do tutor presencial no âmbito do Ambiente Virtual de Aprendizagem pelo Colegiado do Curso, que foi sugerida na primeira proposta de intervenção.

Assim, sucessivamente, a próxima seção visa descrever a terceira proposta para intervenção no curso, que consiste na sugestão da confecção de um manual online de trabalho para o tutor presencial do curso de Administração Pública.

3.3.3 A confecção de um manual para os trabalhos da tutoria

A terceira proposta, disposta no Quadro 21, demonstra a confecção de um manual online de trabalho, apresentado sob o formato de um documento PDF, a ser disponibilizado por um *link* da internet, direcionado especificamente à capacitação do tutor presencial do curso de Administração Pública, tendo em vista as novas definições acerca das atribuições dos tutores nos ambientes presencial e a distância.

Os manuais são documentos formulados geralmente em um ambiente organizacional com o propósito de uniformizar os procedimentos dentro da atividade fim a que se destinam. Desta forma, podem ser considerados ótimos instrumentos para a racionalização do método de comunicação, pois possuem inúmeras vantagens, e dentre elas, o de ser um poderoso instrumento de capacitação permanente, uma vez que se constitui em uma fonte de consulta, orientação e treinamento.

Conforme afirma Rikard (2008), no artigo “Manuais organizacionais: instrumentos de gestão e competitividade”, o sucesso está relacionado à existência de adequadas ferramentas de gestão, capazes de embasar a tomada de decisão.

A eficiência organizacional, objetivo de um manual, está intimamente relacionada à existência de adequados instrumentos de gestão, capazes de subsidiar as decisões e ações administrativas. A boa elaboração e divulgação de objetivos, normas e rotinas de trabalho da empresa são indispensáveis para uma administração sólida, sadia e competitiva. (RIKARD, 2008, p. 03).

Especificamente para o manual da tutoria estão previstas as orientações sobre o trabalho a ser desenvolvido no decorrer da atuação na tutoria presencial. Por meio do documento planeja-se a normatização de um padrão institucional para o curso de Administração Pública da UFJF, visando o desenvolvimento do trabalho dos tutores.

O objetivo é tornar claro ao aluno, professor e ao próprio tutor as atribuições do profissional e a forma de atuação no dia a dia, seja nas tarefas de atendimento no polo, como também para o atendimento ao discente no ambiente da plataforma do AVA.

O Quadro 21 traz o resumo com os dados da proposta para a formulação do manual da tutoria presencial.

Quadro 21. A terceira proposta de intervenção

ESTRATÉGIAS		AÇÕES	JUSTIFICATIVA	PRAZO	LOCAL	RESPONSÁVEL	CUSTO
3ª PROPOSTA	Confecção de um manual online de trabalho para o tutor presencial do curso de Administração Pública, que contém as atribuições no polo presencial e ementas plano de trabalho das disciplinas de Seminários e Estágio Curricular Supervisionado.	Em formato digital (PDF) decreve-se as atribuições dos tutores presenciais, a carga horária para cada atividade, a hierarquia (organograma) e fluxograma de todos os processos inerentes.	A criação do manual concorre para a potencialização e uniformização dos procedimentos dos tutores presenciais.	Conforme cronograma (Quadro 23), com data final em 06 de março de 2017 (início do 1º semestre letivo de 2017).	No Ambiente Virtual de Aprendizagem (Plataforma <i>Moodle</i>)	Coordenador De tutoria do curso de Administração Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora	Custos relacionados às reuniões da equipe para a elaboração do manual.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Dessa forma, a proposição sugerida no Quadro 21 busca disseminar as atribuições dos tutores presenciais, para regulamentar a atividade, de forma a servir como guia para os tutores presenciais, na condição de executores, bem como para os demais agentes do processo, na condição de usuários ou integrantes da equipe multiprofissional.

Para a construção do manual, está prevista a orientação baseada em um sumário preliminar, contido no Quadro 22, que engloba os principais assuntos que devem ser abordados no manual, como forma de garantir desde a apresentação das atribuições dos tutores, contidas no Projeto Político-Pedagógico, até a prática do profissional no dia a dia dos atendimentos presenciais e a distância na plataforma.

Quadro 22. Modelo do sumário para o manual de tutoria

SUMÁRIO PARA O MANUAL DA TUTORIA PRESENCIAL
<p>1. INTRODUÇÃO Neste capítulo deve-se abordar as atribuições do tutor presencial contidas no Projeto Político Pedagógico.</p> <p>2. O TUTOR Neste capítulo, descreve-se as funções gerais dos tutores presenciais a partir das atribuições contidas no PPP.</p> <p>2.1. As atividades da tutoria na função presencial Esta seção é dividida em subseções que visam informar as atribuições, funções específicas, carga horária e, principalmente, a prática do atendimento ao discente no polo: Para dúvidas sobre a plataforma e na aplicação de provas presenciais.</p> <p>2.2. As atividades da tutoria no AVA Esta seção é dividida em subseções que visam informar as atribuições, funções específicas, carga horária, ementário de disciplinas, e, principalmente, a prática do atendimento ao discente no Ambiente Virtual de Aprendizagem: As ferramentas, prazos e procedimentos necessários para o trabalho na plataforma.</p> <p>3. A ORGANIZAÇÃO Este capítulo subdivide-se nas seções de organograma e fluxograma, na qual a primeira tem o objetivo de informar sobre relações hierárquicas e o fluxo de informações. Já a última, sobre o fluxograma, tem o objetivo de demonstrar o fluxo dos principais processos dos quais o tutor faz parte, facilitando o seu entendimento e a execução.</p> <p>4. PRINCIPAIS DÚVIDAS O capítulo demonstra, em um formato de questionário com perguntas e respostas, as principais dúvidas dos tutores e as possíveis soluções.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Contudo, verifica-se que o modelo demonstrado propõe somente o caminho, cujo conteúdo deve ser discutido por todos os integrantes do processo. Desta forma, o prazo final para a aplicação da medida está previsto para antes do início do primeiro semestre letivo do

exercício de 2017, que conforme o calendário acadêmico da UFJF acontece em 06 de março de 2017.

No entanto, para garantir que sejam realizadas as atividades necessárias, propõe-se o início do processo de reuniões para o desenvolvimento do conteúdo para o manual, com pelo menos quatro meses de antecedência. A disponibilização do documento deve ocorrer com dois meses de antecedência ao início oficial das aulas.

Para a execução do projeto da terceira proposta estão previstos os seguintes eventos programados no cronograma abaixo disposto no Quadro 23:

Quadro 23. Cronograma para a execução da terceira proposta

06/11/2016	Reunião com a equipe multiprofissional para discutir a viabilidade da proposta, e em caso positivo, planejar o conteúdo a ser inserido no manual;
07/11/2016	Início da escrita para o conteúdo no manual;
06/01/2017	Disponibilização e divulgação, em link próprio, do manual aos tutores;
06/03/2017	Início das aulas no AVA e atendimento nos polos presenciais.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Assim, sucessivamente, a próxima seção visa descrever a quarta proposta para intervenção no curso, que consiste na sugestão da criação de um ambiente virtual para a troca de experiências e comunicação entre os atores do processo.

3.3.4 A criação de um ambiente virtual para a troca de experiências e informações

Para a quarta proposição, disposta no Quadro 24, pretende-se criar um ambiente virtual para a troca de experiências e comunicação entre os agentes da coordenação, os professores, os tutores a distância e os tutores presenciais, tendo em vista a fraca participação dos tutores presenciais nas reuniões dos atores multidisciplinares para a potencialização do trabalho.

Quadro 24. A quarta proposta de intervenção

ESTRATÉGIAS		AÇÕES	JUSTIFICATIVA	PRAZO	LOCAL	RESPONSÁVEL	CUSTO
4ª PROPOSTA							
	Criação de um ambiente virtual para a troca de experiências e comunicação entre os atores do processo de ensino-aprendizagem: Coordenação, Professores, Tutores a distância e Presenciais. Para cada categoria deve ser criado um fórum de discussão, dentro deste ambiente virtual, para a troca de experiências e informações entre os pares.	Através da solicitação ao responsável pela manutenção da plataforma <i>Moodle</i> da UFJF, para a inclusão de uma nova disciplina no AVA, compreendendo fóruns para as categorias: Coordenação, Professores, Tutores a distância e Presenciais.	A criação do ambiente virtual concorre para a potencialização dos procedimentos entre os atores da equipe multidisciplinar, tendo em vista o compartilhamento de informações e experiências.	Conforme cronograma (Quadro 25), com data final prevista para 06 de março de 2017, início do 1ª semestre do ano de 2017.	No Ambiente Virtual de Aprendizagem (Plataforma <i>Moodle</i>)	Coordenador do curso de Administração Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora	Os custos se resumem a formulação de um ofício de solicitação ao CEaD.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

A sugestão reside na proposição de criação de um ambiente virtual, na própria plataforma do AVA, para a troca de experiências, dúvidas, materiais, documentos e dicas voltadas para o bom andamento do curso. Neste ambiente virtual, prevê-se inicialmente a divisão em fóruns de discussão, para os seguintes atores: tutores presenciais, tutores a distância, professores e coordenação de polos.

Para isso, torna-se necessário uma solicitação formal do coordenador do curso de Administração Pública ao CEaD, setor da UFJF que presta administração e manutenção da plataforma *Moodle*, para a criação do ambiente voltado aos agentes pedagógicos dentro da plataforma virtual do curso.

A ferramenta do fórum é ideal para a troca de informações entre os atores, conforme afirma Campos *et al.* (2007):

Mecanismo propício aos debates, os assuntos são dispostos hierarquicamente, mantendo a relação entre o tópico lançado, respostas e contrarespostas. É usado para a realização de debates assíncronos, exposição de ideias e divulgação de informações diversas. (CAMPOS, 2007, p. 22)

Para a execução do projeto da quarta proposta estão previstos os seguintes eventos programados no cronograma abaixo disposto no Quadro 25:

Quadro 25. Cronograma para a execução da quarta proposta

06/12/2016	Solicitação formal do coordenador do curso ao CEaD;
06/01/2017	Disponibilização e divulgação da ferramenta aos agentes envolvidos;
06/03/2017	Início das aulas no AVA e atendimento nos polos presenciais.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

A próxima seção visa descrever o conjunto de proposições elencadas durante todo o capítulo, identificados pelas quatro propostas, quais sejam: a revisão do Projeto Político Pedagógico; a inclusão dos tutores presenciais nas atividades a distância; a confecção de um manual para os trabalhos da tutoria; e a criação de um ambiente virtual para a troca de experiências e informações.

3.3.5 O propósito do conjunto das intervenções

O conjunto das propostas sugeridas neste trabalho à coordenação do curso de Administração Pública visa ao rompimento do antigo modelo de tutoria presencial, no qual

neste momento, passa-se a corrigir a distorção ocasionada pela mudança de perfil do polo presencial, ao mesmo tempo que atende a visão do tutor demonstrada pelo MEC. A educação a distância está em constante mudança, o que nos obriga a acompanhá-la, pois conforme afirma Moran (2011), devemos repensar a educação e superar modelos convencionais:

Estamos diante de muitas mudanças, em uma fase em que temos que repensar a educação como um todo, em todos os níveis e a legislação da educação a distância é bastante detalhista e restritiva. Precisamos ter sensibilidade legal para evitar uma asfixia burocrática numa fase de grandes mudanças, e ao mesmo tempo sinalizar alguns limites para cada momento histórico. Estamos numa área onde conceitos como o de espaço, tempo, presença (física/virtual) são muito mais complexos e que exigem uma atenção redobrada para superar modelos convencionais, que costumam servir como parâmetro para avaliar situações novas. (MORAN, 2011, p. 53)

As propostas aqui apresentadas estão de acordo com a pesquisa realizada no âmbito curso de Administração Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora, visto que no modelo atual foram identificadas fragilidades, porém neste trabalho são apontadas as possíveis soluções. Nesse sentido, essa pesquisa identificou, principalmente, a mudança de perfil da categoria de tutores presenciais, pelos fatores relacionados ao polo presencial e a forma com que os discentes acessam ao Ambiente Virtual de Aprendizagem.

E, com isto, vislumbrou-se a possibilidade de adaptação do profissional da tutoria à demanda atual dos estudantes, tendo em vista a Resolução do MEC CAPES/FNDE nº 08/2010, que permite à coordenação traçar o melhor perfil para os tutores, de acordo com a necessidade do curso, desde que as atribuições dos profissionais de tutoria sejam descritas no Projeto Político Pedagógico. Desta forma, a coordenação do curso adquire um leque de possibilidades relacionadas às atribuições dos tutores, visto que, são os agentes de mediação mais próximos dos alunos na modalidade de ensino a distância.

Especialmente como forma de potencialização do trabalho do tutor presencial do curso de Administração Pública, foram propostas soluções relativas, tanto às adaptações de perfil para o novo contexto, quanto à ação do trabalho do profissional, por meio da potencialização da comunicação entre a equipe multiprofissional, bem como por um treinamento constante por meio de um manual. Contudo, ressalta-se a importância da apresentação do manual formulado, na seleção de novos tutores presenciais.

Enfim, o ideal das propostas apresentadas visa avançar na adaptação do atual modelo de tutoria, com vistas à evolução do público alvo e das instituições envolvidas. O produto das inovações, conforme afirma Moran (2011), serão vencedoras e avançarão muito mais rapidamente do que as que continuem repetindo o modelo convencional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho desenvolvido foi possível devido à crença do pesquisador na educação de qualidade, ao mesmo tempo que a continuidade da pesquisa foi motivada pela perspectiva da construção de caminhos para a excelência no ensino a distância.

A EaD, justamente por ser uma modalidade educacional que possui enorme potencial de disseminação e abrangência, em um país de dimensões continentais, necessita ser tratada por todos, seja a sociedade ou o governo, com relevância e importância ímpar.

Especialmente entre os atores desta modalidade, foi bem recepcionada a pesquisa, uma vez que são poucos os trabalhos que tratam especificamente a respeito do tutor presencial, profissional atuante e muito próximo aos alunos nos polos de apoio presencial. No entanto, este trabalho vem perdendo espaço, conforme foi verificado durante o trabalho de campo, pelo fato da evolução do acesso da população brasileira às tecnologias.

A busca por informações entre os coordenadores dos cursos de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia da UFJF, embasou fortemente a pesquisa sob a perspectiva dos gestores a respeito da importância e potencialização do trabalho dos tutores presenciais, desde a origem à atualidade, passando pela tendência observada em outros projetos no Brasil e no exterior.

A construção do primeiro capítulo exigiu a comparação entre os diversos autores e a legislação brasileira a respeito da EaD, com a prática profissional da atividade, para atingir o formato ideal de apresentação do problema.

Já o capítulo dois apresentou os dados coletados por meio da pesquisa, no qual foram analisados com base nos autores da área relacionados aos eixos, o que facilitou a compreensão da pesquisa e possibilitou a elaboração do capítulo três, que trata da proposta de intervenção no curso de Administração Pública.

A adesão ao preenchimento do questionário pelos tutores também foi receptiva, visto que a pesquisa possui um viés positivo para a categoria de profissionais, pois traz o foco para a tutoria presencial, o que transmite uma confiabilidade nos resultados obtidos.

Nesse sentido, a entrevista com os coordenadores e o questionário aplicado aos tutores presenciais, reafirmou os pontos levantados ao longo do primeiro capítulo, bem como observou os eixos, da mediação e do desenho do curso, traçados no segundo capítulo.

A questão da potencialização do trabalho dos tutores presenciais, a partir da mudança do formato atual de trabalho, divide opiniões entre os coordenadores e os próprios tutores. No

entanto, torna-se essencial para a garantia de consecução da categoria, repensar o formato atual, o que aqui é proposto no projeto de intervenção.

Por fim, é importante destacar que, devido aos limites da pesquisa, alguns aspectos interessantes do trabalho dos tutores presenciais não puderam ser investigados, como a influência do nível de titulação, o tempo de experiência e a área de formação dos tutores presenciais, no processo de ensino-aprendizagem dos alunos da modalidade de ensino a distância. Essa questão, portanto, pode ser tratada pelo pesquisador em outros trabalhos ou por outros pesquisadores interessados no tema em questão.

REFERÊNCIAS

BASTOS, A. T.; VIDAL, E. M.; FREITAS, A. A. F.; NUNES, B. C. **Polos de Apoio Presencial: Requisitos e Desafios da Gestão**. Belém: ESUD, 2013.

BRASIL. Senado Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Diário Oficial da União, 1988.

_____. Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o Art. 80 da LDB. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 1998. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2016.

_____. Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2005.

_____. Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2006a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5707.htm. Acesso em: 13 mar. 2016.

_____. Decreto nº 5.800, de 08 de junho de 2006. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2006b. Disponível em: <http://www.uab.capes.gov.br/images/stories/downloads/legislacao/decreto5800.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2015.

_____. Decreto nº 6.094 de 24 de abril de 2007. Dispõe sobre a implementação do Plano de Metas do PDE. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2007a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6094.htm. Acesso em: 05 abr. 2015.

_____. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 1996. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/19394. Acesso em 05 mar. 2015.

_____. Lei nº 11.502, de 11 de julho de 2007. Modifica as competências e a estrutura organizacional da fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2007b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/L Lei/L11502.htm. Acesso em: 13 mar. 2016.

_____. Lei 13.005, de 25 de junho de 2014. Plano Nacional de Educação – PNE e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/113005.htm. Acesso em: 05 mar. 2015.

_____. Ministério da Educação. Edital Nº 19/2012 - Programa Nacional de Formação em Administração Pública – CAPES/PNAP. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2012a.

Disponível em: <https://www.capes.gov.br/images/stories/download/bolsas/Edital_019_PNAP-2012.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2016.

_____. Ministério da Educação. Parecer CNE/CES 67/2003, de 11 de março de 2003. Relata sobre o referencial para as diretrizes curriculares nacionais dos cursos de graduação. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2003. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0067.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

_____. Ministério da Educação. Parecer CNE/CES nº 197/2007. Instrumentos de avaliação para credenciamento de Instituições de Educação Superior para a oferta de cursos superiores na modalidade à distância. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2007c. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2007/pces197_07.pdf>. Acesso em: 29 ago. 2015.

_____. Ministério da Educação. Portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2004. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs_portaria4059.pdf. Acesso em: 20 jun. 2015.

_____. Ministério da Educação. Resolução CAPES/FNDE 26/2009 de 05 de junho de 2009. Estabelece orientações e diretrizes para o pagamento de bolsas de estudo e de pesquisa a participantes da preparação e execução dos cursos dos programas de formação superior, inicial e continuada no âmbito do Sistema UAB. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2009. Disponível em: <<http://www.uab.capes.gov.br/index.php/component/content/article?id=71:resol>> Acesso em: 11 abr. 2015.

_____. Ministério da Educação. Resolução MEC/FNDE nº 8, de 30 de abril de 2010. Altera os incisos I a V do art. 9º, o § 1º do art. 10 e o item 2.4 do Anexo I da Resolução CD/FNDE nº 26/2009, que estabelece orientações e diretrizes para o pagamento de bolsas de estudo e de pesquisa a participantes da preparação e execução dos cursos dos programas de formação superior, inicial e continuada no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB). **Diário Oficial da União**. Brasília, 2010. Acesso em: 01 ago. 2015.

_____. Ministério da Educação. Resolução CNE/MEC nº 04 de 13 de julho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração, bacharelado, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces004_05.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2015.

_____. Ministério da Educação. **O polo de apoio presencial**. Secretaria de Educação a Distância: Brasília, 2015c. Disponível em: <<http://uab.capes.gov.br/index.php/polos-841937/modelo-de-polo>>. Acesso em: 15 out. 2015.

_____. Ministério da Educação. **O que é um polo de educação a distância?** Secretaria de Educação a Distância: Brasília, 2015d. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=12824:o-que-e-um-polo-de-educacao-a-distancia>. Acesso em: 15 out. 2015.

_____. Ministério da Educação. **Projeto Pedagógico do Curso Bacharelado em Administração Pública**. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

2012: Brasília, 2012b. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/images/stories/download/bolsas/ANEXO-II_PPCBachareladoAdmPubPNAP.pdf>. Acesso em: 01 mar. 2015.

_____. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Secretaria de Educação a Distância: Brasília, 2007c. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 01 jul. 2015.

BRUNO, A. R.; TEIXEIRA, B. B. **Inclusão Social, Inclusão Digital: O Curso de Pedagogia a Distância da Faculdade de Educação, um Caso Brasileiro**, Juiz de Fora: Educ. Foco, 2012.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). **Mapa de Implementação**. Brasília, 2014. Disponível em: <http://www.uab.capes.gov.br/images/stories/downloads/uabimagens/mapauab_etapas_visaoe_x_terna.jpg>. Acesso em: 12 jul. 2015.

_____. **O que é um polo de apoio presencial**. Brasília, 2016. Disponível em: <<http://www.uab.capes.gov.br/index.php/polos-841937/o-que-e-um-polo-de-apoio-presencial>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

CAMPOS, F. C. A.; COSTA, R. M. E.; SANTOS, N. **Fundamentos da Educação a Distância, Mídias e Ambientes Virtuais**. Juiz de Fora: Editar, 2007.

CORTINHAS, M.S. **Tutoria Presencial de Polo de Apoio em EaD: um Diferencial para Educação a Distância**. Londrina: UNOPAR, 2008. Disponível em: <http://www.pucpr.edu.br/eventos/educere/educere2008/anais/pdf/326_180.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2015.

CRUZ, F. A.; LIMA, T. N. ; PADILHA, M. A. S. **Educação a Distância: Uma Visão dos Alunos sobre os Conceitos de EaD e Autonomia no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)**. Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2009.

DAMÁSIO, W. P.; SCHLEMMER, M. E. **Educação a Distância: As Causas da Evasão, os não Lugares e suas Manifestações**. Florianópolis: ESUD, 2014.

DIAS, R. A.; LEITE, L. S.; BATISTA, D. P. **A Compreensão dos Alunos sobre o Papel do Professor e do Tutor na Educação a Distância**. Juiz de Fora: UFJF, 2010.

FERREIRA, M.; CARNEIRO, T.C.J. **A institucionalização da Educação a Distância no Ensino Superior Público Brasileiro: análise do Sistema Universidade Aberta do Brasil**. São Leopoldo: Unisinos, 2015. 19v.

FILATRO, A. **Design instrucional na prática**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2008.

FORMIGA, M. A terminologia da EAD. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Ed. Pearson Education, 2009.

GADELHA, C.A.G.; QUENTAL, C. **Mestrado profissional em gestão de ciência e**

tecnologia em saúde: a experiência da FIOCRUZ. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2006.

INEP. **Censo da Educação Superior 2013.** Resumo Técnico. Brasília, 2014. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/apresentacao/2014/coletiva_censo_superior_2013.pdf>. Acesso em 20 ago. 2015.

_____. **O que deve conter o Projeto Pedagógico do Curso?** Brasília, 2016. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/superior/condicoesdeensino/perguntas_frequentes.htm>. Acesso em: 20 mar. 2016.

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

LIMA, P. G. **Tendências paradigmáticas na pesquisa educacional.** 2001. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2001.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** Porto Alegre: Ed. Bookman, 2006.

MANZATO, A. J.; SANTOS, A. B. **A Elaboração de Questionários na Pesquisa Quantitativa.** São Paulo: IBILCE–UNESP, 2012. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~verav/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2016.

MANZINI, E.J. **Entrevista Semi-Estruturada: Análise de Objetivos e de Roteiros.** Programa de Pós Graduação em Educação. Marília: Unesp, 2014. Disponível em: <<http://www.sepq.org.br/IIsipeq/anais/pdf/gt3/04.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2016.

MILL, D. **Educação a Distância formação do estudante virtual.** São Carlos: UFSCar, 2011.

MILL, D.; ABREU-E-LIMA, D.; LIMA, V.S.; TANCREDI, R. S. M. P. **Desafio de uma Interação de Qualidade na Educação a Distância: O Tutor e sua Importância nesse Processo.** Cadernos da Pedagogia. São Carlos: UFSCar, 2008. V. 02. Disponível em: <<http://www.cadernosdapedagogia.ufscar.br/index.php/cp/article/viewFile/106/63>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica.** Campinas: Ed. Papirus. 2000.

MORAN, J. M. Ensino e Aprendizagem Inovadores com Tecnologias Audiovisuais e Telemáticas. In: **Novas tecnologias e mediação pedagógica.** Campinas: Ed. Papirus, 2006.

_____. A educação a distância como opção estratégica. In: MORAN, J. M. **Educação a Distância: pontos e contrapontos.** Campinas: Summus Editorial, 2011.

NÓBREGA-THERRIEN, S. M.; GUERREIRO, M. G. S.; MOREIRA, T. M. M.; ALMEIDA, M. I. **Projeto Político Pedagógico: concepção, construção e avaliação na enfermagem.** São Paulo: EscsEnferm. USP, 2010.

NUNES, V. B. **O papel do tutor na educação a distância: como tem sido concebido pelas instituições de ensino?** In: 19º CIAED Congresso Internacional ABED de Educação a Distância, Salvador, 2013.

PREFEITURA DE JUIZ DE FORA. Escola de Governo Municipal. **Organização e campo de atuação.** Juiz de Fora, 2015. Disponível em: <http://www.pjf.mg.gov.br/secretarias/sarh/escola_governo_estrutura.php>. Acesso em: 05 dez. 2015.

PRETI, O. ; OLIVEIRA, G. M. S. **Sistema de Orientação Acadêmica no curso de Pedagogia a Distância da Universidade Federal de Mato Grosso: concepções e práticas.** Cuiabá: NEAD, EdUFMT, 2003.

_____. **Educação a Distância: Uma prática educativa mediadora e mediatizada.** Cuiabá: Cuiabá: NEAD, EdUFMT, 1996. Disponível em: <http://www.uab.ufmt.br/uploads/pcientifica/ead_pratica_educativa.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2016.

_____. **Educação a Distância: Fundamentos e Políticas.** Cuiabá: NEAD, EdUFMT, 2009.

POLO UAB DE SALINAS. **Organograma e Fluxograma.** Salinas, 2015. Disponível em:<<http://polouabdesalinas.blogspot.com.br/2011/12/fluxograma-do-polo-uab-de-salinas-envio.html>>. Acesso em: 05 dez. 2015.

RANKING Universitário Folha – RUF. **Folha de São Paulo.** São Paulo, 17 set. 2015.

RIKARD; F. V. **Manuais organizacionais: instrumentos de gestão e competitividade.** Administradores, 2008. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/manuais-organizacionais-instrumentos-de-gestao-e-competitividade/26070>. Acesso em: 25 mai. 2016.

SOARES, L. A.;MELLO, R. M. A. V.; FLORESTA, M. G. S.; FERREIRA, M. S. **Importância da Mediação do Tutor Presencial na Educação a Distância.** Florianópolis: ESUD, 2014.

TEIXEIRA, B. B. Educação a distância: política social e formação de professores. In: BRUNO, A. R. **Tem professor na rede.** Juiz de Fora: UFJF, 2010.

UFJF. Centro de Educação a Distância da Universidade Federal de Juiz de Fora. **Institucional.** Juiz de Fora: UFJF, 2015. Disponível em: <<http://www.cead.ufjf.br/?p=43>>. Acesso em: 05 dez. 2015.

_____. **Curso de Licenciatura em Computação: Documento de Referência para Alunos.** Juiz de Fora: CEaD/UFJF, 2012a.

_____. **Curso de Capacitação de Tutores UAB/UFJF**. Juiz de Fora: CEaD/UFJF, 2011.

_____. **Edital 10/2014**. Edital de seleção de tutor para polo de apoio presencial da UAB dos cursos de bacharelado em Administração Pública e licenciatura em Matemática, Juiz de Fora: CEaD/UFJF, 2014a.

_____. **Módulo de Acolhimento**. Juiz de Fora: CEaD/UFJF, 2014b.

_____. **Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2009-2013**. Juiz de Fora: UFJF, 2009. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/diavi/files/2011/10/Proposta-do-PDI-2009-2013.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

_____. Faculdade de Educação. **Projeto Político Pedagógico – Pedagogia UAB**. Juiz de Fora: UFJF, 2014c.

_____. Departamento de Ciência da Computação. **Projeto Político Pedagógico – Licenciatura em Computação UAB**. Juiz de Fora: UFJF, 2012b.

_____. Faculdade de Administração e Ciências Contábeis. **Projeto Político Pedagógico – Administração Pública UAB**. Juiz de Fora: UFJF, 2012c.

_____. **Relatório de Avaliação Trienal 2012-2014**. Comissão Própria de Avaliação da UFJF (CPA). Juiz de Fora, UFJF, 2014d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/cpa/files/2011/10/Relat-Final-CPA.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2015.

VALENTE, J. A. **Educação a distância no ensino superior: soluções e flexibilizações**. Botucatu: Ed. Interface, 2003.

VEIGA, I. P. A. **Educação Básica e Educação Superior: projeto político pedagógico**. Campinas: Ed. Papirus, 2004.

_____. **Escola: espaço do projeto político- pedagógico**. Campinas: Ed. Papirus, 1998.

YAHN DE ANDRADE, C. **Acesso ao ensino superior no Brasil: equidade e desigualdade social**. Campinas: NEPP/UNICAMP, 2012. Disponível em: <<https://www.revistaensinosuperior.gr.unicamp.br/artigos/acesso-ao-ensino-superior-no-brasil-equidade-e-desigualdade-social>>. Acesso em: 19 set. 2015.

APÊNDICE A - Questionário preliminar aplicado aos coordenadores

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E AVALIAÇÃO DA
EDUCAÇÃO PÚBLICA

DISSERTAÇÃO: “O TUTOR PRESENCIAL E A MEDIAÇÃO NA EAD: PAPÉIS E
ATRIBUIÇÕES”

**Roteiro de entrevista preliminar aplicado aos Coordenadores do curso De Administração
Pública e do Polo de Juiz de Fora**

Prezado Coordenador,

- 1) Como o você avalia o curso?**
- 2) Quais os problemas você enxerga no curso?**
- 3) Quem são os profissionais que na sua opinião contribuiriam para a solução desses problemas?**
- 4) Como você relaciona os possíveis problemas e as possíveis soluções com os tutores presenciais?**
- 5) Você acredita que um maior detalhamento sobre as atribuições do tutor presencial, traduziria um ganho para os alunos do curso?**
- 6) O que pode ser melhorado na relação tutor presencial/aluno?**

APÊNDICE B - Entrevista proposta para a aplicação aos coordenadores dos cursos de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E AVALIAÇÃO DA
EDUCAÇÃO PÚBLICA

DISSERTAÇÃO: “O TUTOR PRESENCIAL E A MEDIAÇÃO NA EAD: PAPÉIS E ATRIBUIÇÕES”

Roteiro da entrevista aplicada aos Coordenadores dos cursos de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia.

BLOCO 1 – PERGUNTAS INICIAIS
1.1) Fale-me um pouco sobre sua experiência enquanto coordenador do curso.
BLOCO 2 – DESENHO DO CURSO
2.1) Como foi o processo de criação do curso? O que mudou desde então?
2.2) Quais são os documentos referenciais do curso?
2.3) O Projeto Político Pedagógico (PPP) faz referência à equipe de profissionais? E à tutoria presencial?
2.4) O que você acha sobre o desenho da tutoria descrito no PPP? Há um organograma ou um fluxograma?
2.5) De que forma a ausência de referencial da Capes/MEC sobre o tutor tem influência no seu trabalho?
BLOCO 3 – MEDIAÇÃO
3.1) São realizadas reuniões com os profissionais que atuam no curso?
3.2) Qual a dinâmica de trabalho com os tutores a distância? E com os presenciais?
3.3) O que você acha da atuação dos tutores na mediação dos cursos a distância? E os presenciais?
3.4) Você acha que o tutor presencial deve transmitir conteúdo para os alunos? De que forma isso pode acontecer? Em que momento?
BLOCO 4 – FINALIZAÇÃO
4.1) Gostaria de acrescentar ou sugerir algum aspecto para melhoria e otimização da função de tutor presencial?
Certamente, essas informações contribuirão bastante para o desenvolvimento de minha pesquisa. Agradeço a colaboração

APÊNDICE C – Questionário proposto para a aplicação aos Tutores Presenciais dos cursos de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO PÚBLICA

DISSERTAÇÃO: “O TUTOR PRESENCIAL E A MEDIAÇÃO NA EAD: PAPÉIS E ATRIBUIÇÕES”

Roteiro do questionário aplicado aos Tutores presenciais dos cursos de Administração Pública, Licenciatura em Computação e Pedagogia.

Prezado Tutor,

Este questionário faz parte de uma pesquisa para a dissertação que estou desenvolvendo no curso de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública no CAEd/UFJF. E certamente, essas informações contribuirão bastante para o sucesso deste meu trabalho.

Agradeço a colaboração.

BLOCO 1 – PERGUNTAS INICIAIS

1.1) O(A) Sr.(a) desempenha a tutoria presencial no curso de:

☐ Administração Pública ☐ Licenciatura em Computação ☐ Pedagogia

1.2) Há quanto tempo desenvolve a função de tutor presencial neste curso?

☐ Menos de 1 ano ☐ Entre 1 e 3 anos ☐ Mais de 3 anos

1.3) Quanto à sua formação acadêmica, qual a maior titulação (em curso ou concluído)?

☐ Graduação ☐ Especialização ☐ Mestrado ☐ Doutorado

1.4) Considera que a sua formação acadêmica possui qual grau de correlação com a área do curso de atuação?

☐ Direta ☐ Indireta ☐ Sem correlação

BLOCO 2 – DESENHO DO CURSO

2.1) Conhece o Projeto Político Pedagógico (PPP) do curso de atuação?

☐ Profundamente ☐ Superficialmente ☐ Não conhece

2.2) O PPP do curso indica como deve ser a atuação da equipe de tutoria presencial?

☐ Sim ☐ Não ☐ Desconhece

2.3) É importante a previsão das atribuições dos tutores presenciais no PPP dos cursos a distância.

☐
**Concordo
totalmente**

☐
**Concordo
parcialmente**

☐
Indiferente

☐
**Discordo
parcialmente**

☐
**Discordo
totalmente**

BLOCO 3 – MEDIAÇÃO

3.1) O trabalho de mediação realizado pela tutoria presencial é fundamental para o processo de aprendizagem do aluno.

☐
**Concordo
totalmente**

☐
**Concordo
parcialmente**

☐
Indiferente

☐
**Discordo
parcialmente**

☐
**Discordo
totalmente**

3.2) A coordenação reúne-se com os tutores para discussão sobre as formas de otimização do trabalho?

☐ Constantemente ☐ Ocasionalmente ☐ Raramente ☐ Uma vez ☐ Nunca

3.3) A educação a distância, por suas peculiaridades tecnológicas, está sujeita a mudanças devido a constante expansão e evolução.

☐
**Concordo
totalmente**

☐
**Concordo
parcialmente**

☐
Indiferente

☐
**Discordo
parcialmente**

☐
**Discordo
totalmente**

3.4) Ao considerar a evolução do ensino a distância, pode-se afirmar que também ocorreram mudanças no perfil do tutor presencial.

☐
**Concordo
totalmente**

☐
**Concordo
parcialmente**

☐
Indiferente

☐
**Discordo
parcialmente**

☐
**Discordo
totalmente**

3.5) Considera que o tutor presencial deve transmitir conteúdo para os alunos?

☐
**Frequentemente
nos encontros
presenciais**

☐
**Ocasionalmente
nos encontros
presenciais**

☐
**Em raros
momentos**

☐
**Quando
necessário**

☐
**Em nenhum
momento**

Em caso positivo, como sugere que possa ser realizado?

BLOCO 4 - FINALIZAÇÃO

4.1) Gostaria de acrescentar ou sugerir algum aspecto para melhoria e otimização da função de tutor presencial?
