



'http://images.google.com.br/imgres?imgurl=h...br/images/stories/convenios/faculdades/logo_ugf.jpg&imgrefurl=http://www.diref.org.br/index.php%3Foption%3Dcom_content%26task%3Dview%26id%3D371%26Itemid%3D157&usg=__9y-AtzuUny4-gtN_kN6JPPr7B9Q=&h=583&w=600&sz=40&hl=pt-BR&start=1&tbnid=SrdxcOx2t_thSM:&tbnh=131&tbnw=135&prev=/images%3Fq%3Duniversidade%2Bgama%2Bfilho%2Blogotipo%26gbv%3D2%26hl%3Dpt-BR%26sa%3DG

Universidade Gama Filho

Especialização em Gestão da Educação Corporativa

José Ronaldo Carvalho Vasconcelos

**PROPOSTA PARA O EXERCÍCIO DE TUTORIA EM
CURSOS A DISTÂNCIA NO ÂMBITO
DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO - TCU**

Brasília – DF

2009

José Ronaldo Carvalho Vasconcelos

**PROPOSTA PARA O EXERCÍCIO DE TUTORIA EM CURSOS A
DISTÂNCIA NO ÂMBITO
DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO - TCU**

Trabalho de monografia, como quesito necessário à obtenção do
título de especialista em Gestão da Educação Corporativa.,
Orientador: Rafael de Alencar Lacerda

Brasília – DF

2009

Autor: José Ronaldo Carvalho Vasconcelos

Título da monografia: Proposta para o exercício de tutoria em cursos a distância no âmbito do Tribunal de Contas Da União - TCU

Este trabalho de monografia, quesito para obtenção do título de especialista na Universidade Gama Filho, será apreciado por uma Banca Examinadora constituída pelos professores:

Mestre Rafael de Alencar Lacerda – INSIGHT

Mestre Emmily Slügel Matias - INSIGHT

Mestre Vinícius Pinto Corrêa - UDF

Brasília, dezembro de 2009.

AGRADECIMENTOS

Ao Senhor Jesus Cristo pelo dom da vida e amor aos perdidos.

Ao Tribunal de Contas da União por promover e possibilitar o meu desenvolvimento
profissional.

À minha esposa Mírian e aos meus queridos filhos, Isaque e Isabella, pela compreensão e
renúncia à nossa presença durante elaboração deste estudo.

À memória de meu saudoso pai, Sebastião Rodrigues Vasconcelos, e em gratidão à minha
guerreira mãe, Nilta Pereira Carvalho Vasconcelos, pela dedicação e empenho oferecidos à
minha formação humana.

RESUMO

A Educação a distância tem sido considerada como uma das mais importantes alternativas ao ensino presencial. Começa a se consolidar como uma nova modalidade de ensino, devido às suas vantagens, área de atuação e flexibilização, suprimindo lacunas existentes na educação, principalmente para pessoas que trabalham e estudam concomitantemente. Apesar de sua crescente importância, ela tem sido na prática e conceitualmente, desafiada a apresentar resultados similares ou melhores que a educação convencional. A preocupação da sociedade com a qualidade de ensino, o crescimento da demanda por educação continuada e a constante evolução das tecnologias de informação e comunicação, colocam o ensino a distância no centro das atenções. Contudo, é sabido que esta modalidade de ensino-aprendizagem exige muito mais dos profissionais responsáveis pela elaboração, oferta e manutenção de cursos on line, tendo em vista o desafio constante de estimular os aprendizes a concluírem a capacitação profissional, e, assim, evitar a frustrante evasão. Nesse sentido, o presente trabalho trata de uma pesquisa teórica exploratória sobre o exercício e o papel do tutor em comparação com a prática de tutoria exercida no Tribunal de Contas da União. Para tanto, fundamenta-se na avaliação de reação dos participantes de cursos a distância já realizados. Apresenta-se o referencial teórico e a evolução histórica da EAD no Brasil. A apresentação e discussão dos resultados são feitas através de análise da avaliação de reação dos participantes quanto à atuação dos tutores e a respectiva verificação de relevância no Ambiente Virtual da Educação Corporativa (AVEC/TCU), de como foi realizada o exercício da tutoria, caso a caso. É apresentado também o roteiro básico padrão para a realização desta atividade no TCU. Constatou-se que o modelo idealizado por Salmon (2006) é concernente às atividades de tutor no TCU.

Palavras-chave: Educação a distância, Tutoria, Avaliação de reação, Treinamento.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Dinâmica do Profissional do Futuro	31
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Um novo papel no processo de educação para a cidadania.....	30
Quadro 2 - Definição diferenciada do conceito de tutor	35
Quadro 3 - Registros dos cursos pesquisados.....	46
Quadro 4 – Curso Redação em Língua Portuguesa (REDW04)	49
Quadro 5 - Itens de avaliação de reação dos participantes ao desempenho do tutor A...	49
Quadro 6 - Itens de avaliação de reação dos participantes ao desempenho do tutor B	51
Quadro 7 - Itens de avaliação de reação dos participantes ao desempenho do tutor C	52
Quadro 8 - Itens de avaliação de reação dos participantes ao desempenho do tutor D.....	53
Quadro 9 - Comparação do Modelo Proposto às Ações dos Tutores do TCU.....	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Indicadores de Avaliação, Tutor A.....	50
Tabela 2 - Indicadores de Avaliação, Tutor B.....	51

LISTA DE ABREVIACOES

AVA/Moodle – Sistema de Gerenciamento de Aprendizagem
AVEC-TCU – Ambiente Virtual de Educação Corporativa do TCU
Cefets – centros federais de educação tecnológica
Didecs – Diretorias de Desenvolvimento de Competências
Diplad – Diretoria Técnica de Planejamento e Desenvolvimentos de Produtos
EAD – educação  distância
Enicef – Escola Nacional e Internacional de Controle e Fiscalização
FEOW04 – Sistema Fiscalis Execução para Auditoria em Obras
ISC – Instituto Serzedello Corrêa
IUB – Instituto Universal Brasileiro
LGCTE01 – Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização
LMS – *Learning Management System*
REDW04 – Redação em Língua Portuguesa
Seduc – Serviço de Planejamento e Projetos Educacionais
SEED/ MEC – Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação
Seges – Serviço de Gestão de Competências
Seges – Serviço de Seleção, Integração e Gestão de Competências
Seplan – Secretaria de Planejamento e Gestão
Sepog – Serviço de Pós-Graduação e Pesquisa
Sesed – Serviço de Secretaria e de Apoio  Educação Continuada
Sesel – Serviço de Seleção e Integração
SIAFIW01 – Execução Financeira e Orçamentária no Ambiente Siafi
TIC – tecnologias de informação e comunicação
UAB – Universidade Aberta do Brasil
VD – Variável Dependente
VI – Variável Independente

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	Justificativa.....	11
1.2	Objetivo Geral.....	12
1.3	Problema a ser estudado.....	12
1.4	Objetivos Específicos.....	12
1.5	Hipótese.....	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1	Relato sobre a Educação a Distância - EAD.....	13
2.2	Conceito de EAD.....	16
2.3	Desafios e barreiras a EAD.....	17
2.3.1	Desafios psico-sócio-culturais.....	18
2.3.2	Desafios Culturais.....	19
2.3.3	Desafios Sociais.....	22
2.3.4	Desafios operacionais.....	22
2.3.5	Desafios Tecnológicos.....	23
2.3.6	Desafios Metodológicos.....	24
2.4	O Papel do Tutor na EAD.....	25
2.5	Requisitos para a Tutoria.....	30
3	METODOLOGIA.....	36
3.1	Contexto da Pesquisa.....	37
3.2	Tipo da Pesquisa.....	45
3.3	Coleta de Dados.....	46
3.4	Análise dos Dados.....	47
4	Resultados e Análise dos Dados.....	48
4.1	Avaliação de Reação.....	48
4.2	Análise do Modelo Proposto.....	54
4.2.1	Curso: Redação em Língua Portuguesa.....	56
4.2.2	Curso: Execução Financeira e Orçamentária no Ambiente Siafi.....	58
4.2.3	Curso Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização.....	59
4.2.4	Curso: Sistema Fiscalis - Execução para Auditoria em Obras.....	61
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	68

6	REFERÊNCIAS	70
---	-------------------	----

1 INTRODUÇÃO

Preparando-se para enfrentar desafios mais complexos devido às exigências requeridas pelas mudanças sociais, políticas e econômicas instauradas pelo advento da globalização, o Tribunal de Contas da União, bastião do controle externo das contas públicas, no biênio de 2007/2008, instituiu política de aperfeiçoamento de resultados através do alcance de metas nas áreas fim e meio. Para tanto, autorizou a realização de Projetos que racionalizassem e inovassem os processos de trabalho da instituição levando à conscientização e total engajamento da força de trabalho, bem como à aquisição da visão sistêmica da cadeia de valor organizacional.

Neste interesse, institui a política de gestão de pessoas por competência e autoriza a realização de concurso público nacional para seleção dos melhores talentos nas áreas de Recursos Humanos e Educação Corporativa que apoiassem a implementação dessa política.

Dando prosseguimento e buscando o incremento das ações estratégicas já implementadas, na gestão 2009/2010, o Tribunal requer do Instituto Serzedello Corrêa, responsável pela área educacional e de desenvolvimento de competências pessoais, técnicas e gerenciais de sua força de trabalho, a capacitação profissional dos gestores públicos nacionais, objetivando a correta aplicação dos recursos públicos e posterior prestação de contas. Ainda com a intenção de bem servir à sociedade e auxiliar às demais instituições incumbidas no combate ao desvio de dinheiro público, promove a instituição da rede de controle externo buscando o esforço unificado dos órgãos responsáveis pela fiscalização dos recursos públicos, tais como: Ministério Público Federal, Receita Federal, Controladoria Geral da União, Polícia Federal, Advocacia Geral da União, dentre outros órgãos.

Contudo, com a impossibilidade de estar presente simultaneamente em todos os municípios nacionais para realizar capacitação aos agentes públicos, tem adotado a modalidade de ensino-aprendizagem à distância na intenção de dotá-los da melhor qualificação no exercício da função, e, assim, diminuir ou até mesmo eliminar a incidência de erros provenientes do desconhecimento técnico na prestação de contas dos recursos utilizados.

Assim, este trabalho propõe-se a realizar uma pesquisa bibliográfica sobre o exercício da educação à distância focada na atividade dos tutores educacionais, confrontando

com a prática adotada nos treinamentos oferecidos pelo TCU, tomando-se por base as avaliações de reações dos aprendizes, e, daí propor uma forma alternativa de atuação de tutores para o Tribunal de Contas da União.

Portanto, a seguir apresenta-se a justificativa, objetivos e a hipótese que se pretende testar na comparação entre o modelo sugerido e a prática de tutoria do TCU, acompanhados do texto da pesquisa bibliográfica, composto dos seguintes temas: 2.1 Relato sobre a Educação a Distância; 2.2 Conceito de EAD; 2.3 Desafios e Barreiras à implementação da EAD; 2.4 O papel do Tutor; e 2.5 Requisitos para a Tutoria. No capítulo 3 comenta-se sobre a metodologia aplicada para o alcance dos objetivos e qual o meio utilizado para alcançá-los. Por fim, nos capítulos quatro e cinco, respectivamente, apresentam-se os resultados deste estudo e as considerações finais sugeridas.

1.1 Justificativa

A urgência necessária e o potencial que está se abrindo para a implementação de Programas de EaD, aliados a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação, apresenta-se como uma resposta às necessidades de constante especialização e reciclagem do conhecimento, permitindo, assim, uma ampliação na oferta de cursos a distância.

A Educação a distância é uma modalidade de ensino com mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados (BELONI 2003). O uso da internet com todos os seus mecanismos de informação, comunicação e cooperação, proporciona grandes oportunidades para a EaD, possibilitando a construção do conhecimento de um modo mais rápido e com objetivos mais amplos do que qualquer outro recurso tecnológico.

É consenso entre os profissionais da área de educação a constatação de que atualmente a tecnologia está mais presente, porém houve um aumento da complexidade, e que se precisa trabalhar no sentido de aumentar o preparo dos tutores/professores em relação ao uso da tecnologia no ensino (MORAN, 1998, p.2).

Com o desenvolvimento tecnológico e conseqüente inserção da Internet como ferramenta de comunicação, houve um maior incremento em EAD possibilitando interação imediata síncrona ou assíncrona entre os agentes do processo de ensino-aprendizagem,

eliminando as barreiras de espaço e tempo e inserindo um maior contingente de aprendizes ao conhecimento científico. Portanto, constatada a novidade tecnológica no processo educativo formal e que não há no Tribunal um modelo padrão que possa orientar a atividade de tutoria em EaD, busca-se com este trabalho, oferecer solução alternativa para a atividade dos tutores.

1.2 Objetivo Geral

Propor um modelo de atividades essenciais para o desempenho da tutoria no âmbito do TCU.

1.3 Problema a ser estudado

Como a atuação dos tutores pode estimular a participação conclusiva dos participantes em cursos à distância?

1.4 Objetivos Específicos

- Identificar as atividades essenciais em tutoria segundo a literatura científica.
- Definir um modelo de atividades essenciais para o exercício da tutoria no âmbito do TCU.
- Comparar o modelo proposto à prática de tutoria realizada no TCU.
- Verificar o desempenho da tutoria no TCU, por meio da avaliação de reação, comparando-o com os registros do ambiente virtual de Educação Corporativa – AVEC/TCU.

1.5 Hipótese

Presume-se, pelos estudos empreendidos na literatura científica sobre tutoria em EAD, que quanto mais próxima for a atuação dos tutores do TCU com o modelo proposto, melhor serão avaliados. Em contrapartida, quanto mais divergir do modelo, pior serão avaliados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Num cenário mundial onde a velocidade das informações, a globalização, a competitividade, faz com que as organizações fiquem cada vez mais apercebidas às transformações econômicas, sociais e políticas, sempre em busca de alternativas que lhes propiciem resultados compensatórios, é crescente a busca de opções de sobrevivência, evitando a inércia, optando pela modernização e pelo contínuo aprendizado.

Como resultado dessa busca a educação à distância (EAD), chega como uma das alternativas capazes de romper barreiras de espaço e tempo, bem como suprir demandas reprimidas.

A seguir veremos como se deu a sua implementação no Brasil.

2.1 Relato sobre a Educação a Distância - EAD

No Brasil, embora a Educação a Distância tenha surgido em 1904 em sua forma mais primitiva, com as Escolas Internacionais e representação no Brasil oferecendo cursos pagos por correspondência por meio de anúncios em jornais do Rio de Janeiro, temos ainda a sensação de sua adolescência nos dias atuais dadas a complexidade e as possibilidades de sua proposta. Haja vista o desenvolvimento acelerado das tecnologias de informação e comunicação (TIC), a virtualidade digital e o impacto dessa evolução sobre as possibilidades educacionais decorrentes.

Mesmo tímida, naquela época ela dava sinais dos seus desafios e convidava os mais incrédulos a experimentar uma nova forma de ensinar e aprender sem a presença física do professor. Surgem, em 1941, os primeiros cursos profissionalizantes oferecidos pelo Instituto Universal Brasileiro, o pioneiro, na modalidade de ensino por correspondência. Foi um espanto: como acreditar que alguém seria capaz de se profissionalizar, sem o professor e a sala de aula, na modalidade à distância e recebendo pelos correios o material necessário para estudar? O IUB experimentava, assim, os primeiros passos na quebra dos paradigmas educacionais brasileiros, demonstrando de certa forma uma nova possibilidade e a competência do brasileiro em lidar com essa proposta. Foi a partir deste pioneirismo que

demais centros e universidades foram verificando o sucesso do curso, bem como suas contribuições e facilidades tanto para o professor, como para o educando.

O surgimento do rádio, da televisão e, mais recentemente, o uso do computador como meio de comunicação vieram dar nova dinâmica ao ensino à distância. Cada um desses meios introduziu um novo elemento ao EAD. Porém, a grande revolução internacional em comunicação de massa, e conseqüentemente, na área educacional, originou-se com a utilização da rede mundial de computadores – a internet. Nos centros acadêmicos é comum se ouvir, do corpo docente, que a história da EaD pode ser dividida em antes e depois da Internet, enfatizando-se a eficácia que esta trouxe ao estudo a distância. Enquanto, antes da Internet, a comunicação educativa a distância dava-se através de correspondências, rádio, TV – o que se diz de “um-para-um” e “um-para-muitos” – depois da Internet, o estudo a distância tomou novos moldes e ganhou novos rumos.

No Brasil, a EAD foi reconhecida como modalidade de ensino, em 11 de fevereiro de 1998. O então, Diário Oficial da União publicou o decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, regulamentando o Art. 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. A presente lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996, atualmente parte do art. 80 da LDB, está exposta no capítulo VIII e tem por finalidade, evidenciar para todas as disposições gerais e suas determinações a respeito do ensino ou como também é conhecida "Educação a Distância".

Para que a EAD seja realizada e possa funcionar, é fundamental planejar de forma cautelosa e minuciosa, como o ensino será ministrado, ou seja, desde os seus simples objetivos; público-alvo; o reconhecimento do MEC; desenvolvimento funcional; infraestrutura; organização; representação; tutores capacitados; análise e levantamento contínuo da qualidade de ensino; calendário atualizado; organização e gestão da equipe pedagógica; programas e eventos que serão realizados; organização e controle de turmas; presenças e mais uma infinita gama de responsabilidades.

Nunes (1992), afirma que no Brasil, os entraves que impediram o progresso da modalidade de educação à distância no atual contexto educacional brasileiro são:

- Organização de projeto piloto sem a adequada preparação de seu seguimento;

- Falta de critérios de avaliação dos programas;
- Inexistência de uma memória sistematizada dos programas desenvolvidos e das avaliações realizadas (quando essas existiram);
- Descontinuidade dos programas sem qualquer prestação de contas à sociedade e mesmo aos governos e às entidades financiadoras;
- Inexistência de estruturas institucionalizadas para a gerência dos projetos e a prestação de contas de seus objetivos;
- Programas pouco vinculados às necessidades reais do país e organizado sem qualquer vinculação exata com programas de governo;
- Permanência de uma visão administrativa e política que desconhece os potenciais e as exigências da educação à distância, fazendo com que essa área sempre seja administrada por pessoal sem a necessária qualificação técnica e profissional;
- Pouca divulgação dos projetos, inexistência de canais de interferência social nos mesmos;
- Organização de projetos-piloto somente com finalidade de testagem de metodologias.

Em face dos fatores citados, acima, o próprio termo EAD ainda não é muito conhecido, a não ser, quando chamado de curso ou educação à distância, sendo para a maioria das pessoas, referência para os programas nos quais estudantes e professores não estão no mesmo espaço físico e existem tecnologias fazendo esta intermediação com a finalidade de oferecer meios de comunicação, tais como as salas de videoconferências, chats, ambientes virtuais pela Internet e outros recursos fundamentais para o funcionamento do mesmo.

Apesar da crescente utilização da EAD nos meios educacionais, ainda existe uma grande desconfiança quanto à eficácia de sua adoção. Contudo, Há um esforço muito grande dos educadores e pesquisadores da educação em mostrar que os problemas da educação brasileira não se concentram somente no interior do sistema educacional e não serão resolvidos apenas com EAD, mas, antes de tudo, refletem uma situação de desigualdade e polaridade social, produto de um sistema econômico e político perverso e desequilibrado. "Certamente que a educação, nas suas mais diversas modalidades, não tem condições de sanar nossos múltiplos problemas nem satisfazer nossas mais variadas necessidades. Ela não salva a sociedade, porém, ao lado de outras instâncias sociais, ela tem um papel fundamental

no processo de distanciamento da incultura, da criticidade e na construção de um processo civilizatório mais digno do que este que vivemos". (LUCKESI: 1989, 10).

2.2 Conceito de EAD

A maioria dos conceitos de Educação a Distância fala de uma prática educativa que ocorre por meio de alguma mediação tecnológica, sem a presença do professor e do aluno em um mesmo espaço físico e no mesmo tempo. Há vários conceitos de EaD, com diferentes focos: uns a entendem como modalidade de educação; outros, como estratégia educativa, outros como método de instrução, vejamos.

Segundo Farias (2001), a educação à distância pode ser caracterizada como um ensino no qual professor e aluno, separados no espaço / tempo, interagem através de uma comunicação mediada por textos impressos ou por algum tipo de tecnologia. Sendo assim, a comunicação é relevante para a EAD.

O Ministério da Educação (2005) define a educação à 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.

A característica básica do ensino a distancia é o estabelecimento de uma comunicação de dupla via, na medida em que o professor e aluno não se encontram juntos na mesma sala requisitando assim, meios que possibilitem a comunicação entre ambos, como correspondência postal, eletrônica, rádio, modem, controlado por computador,(PERRY&RUMBLE,1987,p1-2).

Litwin (2002) ressalta que a EAD não se configura mais pela distância, pois a virtualidade possibilita encontros cada vez mais próximos e efetivos que promovem a educação. Para ela, a característica que diferencia essa modalidade é a mediação das relações entre docentes e alunos.

Santos (2001, p. 147) nos diz que "... estamos saindo da idéia da separação física entre o aluno e o professor (...) para um conceito de aproximação ou mesmo integração virtual entre os agentes do processo de ensino - aprendizagem (...)".

Diante de uma variedade de conceitos, podemos dizer que a Educação a Distância é uma modalidade sistêmica que possibilita o ensino e a aprendizagem, por meio de materiais didáticos, alguma tecnologia, estratégias de aprendizagem e da interação entre os diversos atores do processo.

Belloni (2002) afirma que a EAD já não é mais um paliativo, ou emergencial, mas se apresenta como mais um modo regular de oferta de ensino, cuja demanda tende a crescer exponencialmente. Hoje com o avanço dos cursos à distância, este modelo de ensino é uma realidade, e ao mesmo tempo um desafio.

Pensar novas formas de educação exige que ultrapassemos a idéia de que ela não seja apenas um meio ou uma modalidade, mas uma possibilidade de resignificação da educação em face das necessidades do mundo global observa Neder (1999). Estas inovações estão exigindo assim uma mudança importante no papel do professor e uma formação específica nesse sentido.

Conforme Azevedo (2004), as instituições de ensino, no mundo inteiro, estão procurando se informar sobre esta verdadeira revolução educacional que está acontecendo e estão tentando acompanhá-la. A chamada educação *on-line* está desafiando as instituições a repensarem seus modelos pedagógicos ao mesmo tempo em que oferece soluções para problemas com que estas mesmas instituições vêm se confrontando, à medida que passamos de uma sociedade industrial para uma sociedade da informação. A educação a distância começa a ser vista então como uma alternativa para reduzir custos e permitir a rápida atualização de conteúdos.

2.3 Desafios e barreiras a EAD

Vargas (2004) esclarece que nos últimos anos, o termo barreiras tem sido usado na literatura para indicar diferentes fatores que dificultam a implantação de programas de EAD. Tanto no contexto acadêmico, quanto do corporativo, para a autora essa é uma terminologia cujo uso se tornou comum na literatura sobre EAD.

Neste sentido, desafios e obstáculos para implementação da educação à distância (EAD) devem ser compreendidos como estímulo à busca de novos caminhos, superação de

modelos e rotinas já consolidados no ensino presencial e exigem criatividade, maturidade na condução política, seriedade, paciência, persistência, além da habilidade para trabalhar em equipe interdisciplinar. Vencer esses desafios significa trabalhar a dimensão de um todo, que é um sistema complexo, composto por um conjunto de peças interconectadas entre si.

Esses desafios podem ser agrupados, para melhor compreensão, em categorias que têm importância na medida em que precisam estar presentes nos momentos do planejamento e da implementação das ações necessárias ao desenvolvimento dos cursos. Elas sinalizam algumas dificuldades a ser trabalhado com muita determinação para tornar realidade um ideal que deve estar acima de interesses pessoais. Alguns desses desafios são de ordem mais subjetiva e comportamental: os psico-sócio-culturais, que influenciam de maneira geral e muitas vezes são determinantes como facilitadores ou dificultadores do processo de implementação de EAD. Outros desafios são mais operacionais, como os metodológicos, tecnológicos, legais, formação de equipe técnica e logística. Além desses, não podemos deixar de lado os desafios enfrentados pelas organizações de governo. Cada um deles será abordado a seguir.

2.3.1 Desafios psico-sócio-culturais

O aparecimento de um novo paradigma provoca rejeições, desconfianças incômodas, desinstala rotinas de sistemas consolidados porque questiona “verdades” e desmonta conceitos, ameaçando estruturas administrativas conservadoras e impondo mudanças que são muitas vezes vistas com reserva e temor. Planejar com antecedência e ter agilidade nas decisões e no encaminhamento das ações são exigências de quem trabalha com um grande número de pessoas que vão estudar em locais distantes da sede da organização. Essas pessoas precisam receber materiais didáticos preparados com muita antecedência e conhecer, logo no primeiro dia de orientação, o planejamento de todo o curso que deve estar num guia didático.

Essa cultura de planejar com antecedência é nova e exige organização, logística eficiente, rigor na execução do calendário e um trabalho de equipe bastante articulado. Nesse contexto, há aqueles que não conseguem assimilar a importância do trabalho em equipe porque estão acostumados ao trabalho individual e ao imprevisto.

2.3.2 Desafios Culturais

Um desafio permanente em EAD é o tempo relacionado à produção dos materiais didáticos. É bastante freqüente observar que os responsáveis pela produção dos conteúdos não conseguem absorver a cultura da pontualidade na entrega dos trabalhos. Eles têm dificuldade de compreender que os textos, uma vez liberados, dependem ainda de revisão técnica e de um projeto gráfico, antes de se transformarem em material didático disponível para utilização, atividades estas que envolvem prazos específicos.

A garantia de um cronograma que antecede o início do curso tem influência direta na sua qualidade, com reflexos na confiabilidade dos participantes. As diferentes equipes que trabalham na organização e implementação dos cursos devem ter uma visão de conjunto e compreender a importância de cada trabalho, pois nenhum é menos relevante do que o outro.

Os desafios de natureza tecnológica também refletem na vertente cultural, pois ainda existem muitos professores que rejeitam incorporar no seu dia-a-dia o uso de computadores em rede, ou que não se comunicam bem na forma escrita, que sentem inibição diante das câmeras de vídeoconferência ou não conseguem trabalhar com agilidade respondendo a e-mails. O fato de não haver o contato face-a-face não significa que a relação seja impessoal ou fria. As pessoas que estão atrás de um computador, por não estarem diretamente no convívio de uma turma de colegas e de professores, precisam ser acompanhadas com dedicação para que não se sintam isoladas ou perdidas no seu percurso de aprendizagem. Cada vez mais, as tecnologias avançam no sentido de superar essa sensação de isolamento e impessoalidade. Um cuidado extremamente necessário, entretanto, é o de não reduzir a EAD aos meios tecnológicos, como se eles pudessem responder pela qualidade da educação. Esse é um equívoco comum, principalmente em relação à rede de computadores e aos programas de *softwares* cheios de novidades. Desenvolver EAD exige muito mais do que conhecimento da mídia a ser utilizada. Exige pensar a educação com todos os seus conceitos pedagógicos, e as pessoas como agentes do seu processo de aprendizagem, cada vez mais criativas e ativas na busca de novos conhecimentos.

O preconceito em relação a cursos a distância é, também, um desafio cultural que vem mudando na medida em que os cursos vão sendo implantados, e que deles participam

professores e pesquisadores com muita respeitabilidade na comunidade educacional. Os resultados das pesquisas sobre EAD vêm contribuindo muito nesse sentido, pois sinalizam a seriedade e a boa qualidade na produção dos materiais e no acompanhamento dos alunos que, por sua vez, revelam satisfação com o nível de exigência dos cursos.

Entretanto, não se pode desconhecer que ainda existem pessoas que vêem essa modalidade de educação com reservas e questionam a estratégia de aumentar a inclusão, visando à redução de custos com a educação. A indução das políticas públicas, fomentando programas nacionais de cursos de graduação e de pós-graduação, tem sido determinante na superação desse desafio. Basta observar os dados da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação (SEED/ MEC) em relação à adesão da grande maioria das universidades federais e dos centros federais de educação tecnológica (Cefets), ao Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) e ao Programa de Formação Inicial para Professores de Ensino Médio e Fundamental (Pró- Licenciatura), dos quais participam universidades públicas e organizações interessadas. Nesse contexto se inserem os projetos pedagógicos, cuja concepção precisa contar com elementos de criatividade e competência, considerando um aluno adulto com experiências de vida, turmas heterogêneas e utilização de recursos didáticos variados. A utilização de diferentes mídias deve ser prevista no projeto, desde que tratadas de forma integrada como facilitadoras da comunicação e da aprendizagem, levando em consideração a sua disponibilidade para o público-alvo, de modo a não excluir aqueles que não têm possibilidade de acesso a um determinado tipo de mídia. Os conteudistas, responsáveis pela produção dos materiais didáticos, também precisam preparar-se para realizar um trabalho diferenciado, produzindo textos que dialoguem com as pessoas, que sejam facilmente compreendidos e assimilados, de forma a eliminar a distância existente entre o aluno e o tutor/orientador.

Os tutores ou orientadores precisam ser capacitados e avaliados quanto ao uso da linguagem escrita que influencia na comunicação, bem como na abordagem individualizada de pessoas que são sujeitos ativos do seu processo de aprendizagem. Eles costumam ser cobrados para fazerem aulas expositivas, segundo o modelo presencial. Como o objetivo é a busca da autonomia, o estímulo deve centrar na mudança de comportamento de um aluno leitor, muito mais ativo e independente no seu processo de aprendizagem. As experiências têm indicado que esse é um grande desafio cultural que tutores e alunos enfrentam durante os momentos presenciais.

Um dos maiores desafios para a EAD está, portanto, no acompanhamento individualizado das pessoas em uma modalidade de educação que tem como proposta a expansão do sistema. As avaliações, como processo contínuo que expõe os professores pela transparência dos materiais produzidos e amplamente distribuídos, também criam barreiras e rejeições por parte do corpo docente que culturalmente não se submete à avaliação do conteúdo das aulas por ele ministradas.

Na esfera empresarial, é grande o número de organizações ou empresas que investem na EAD como forma de suprir as necessidades de formação e atualização continuadas do seu corpo funcional e da cadeia de valor. Embora todos os desafios anteriormente citados estejam presentes também no ambiente organizacional, as instituições contam com a vantagem de trabalhar com um universo mais restrito, no qual é possível identificar as necessidades reais e os estilos de aprendizagem do público-alvo, de forma a permitir o desenvolvimento de soluções direcionadas ao atendimento dessas necessidades e condições.

As organizações enfrentam, entretanto, outros desafios, como o de garantir espaços integrados de convivência entre trabalho e aprendizagem. Os profissionais dessas instituições trabalham e estudam no mesmo ambiente, e se por um lado essa condição favorece a aprendizagem aplicada e a sua reflexão crítica, por outro é percebida como uma dificuldade pela falta de privacidade daquele que está estudando e compartilhando com outros colegas um mesmo ambiente ou até uma mesma “ilha”.

Não se pode perder de vista, no entanto, que a relação teórica-prática é importante para que o trabalhador possa responder, com eficiência e eficácia, às mudanças de uma sociedade que tem exigido conhecimentos e habilidades novas, numa dinâmica nunca vista antes. Por essa razão, a EAD vem sendo vista como uma boa alternativa de capacitação para o posto de trabalho ou de orientação para o processo de crescimento e encarceramento profissional.

Como decorrência, pode-se apontar como um desafio para as organizações, a transposição dos seus tradicionais programas de formação e treinamento para material didático compatível com a modalidade de EAD. O fato de simplesmente alimentar a rede com textos, sugerindo que se está em um programa de EAD, é profundamente equivocado e pode levar a uma grande evasão de alunos. É preciso absorver tanto os conceitos básicos para aprendizagem à distância quanto o conceito de comunidades de aprendizagem, que é uma

ferramenta de apoio bastante significativa para o processo. Como meta, devem-se adotar ações que favoreçam a reorganização do sistema de educação corporativa ou institucional. Mas como isso exige algum tempo e preparo, em paralelo, podem-se realizar alguns ajustes para EAD com ações de curto prazo.

2.3.3 Desafios Sociais

Por fim, é preciso considerar os desafios sociais da educação à distância, sob o enfoque da inclusão, da acessibilidade e da ética. Não se pode deixar que nesta nova modalidade sejam reproduzidas as exclusões que são feitas na modalidade presencial ou, ainda mais grave, que se criem novas categorias de excluídos. Seja nas organizações públicas ou na sociedade de modo geral, a educação a distância precisa ser pensada sob a ótica da inclusão social e do acesso democrático, sem perder de vista as condições reais das instituições de ensino público, sem autonomia, com forte controle fiscal e com déficit em seus quadros técnicos e docentes. Não se pode assegurar um aumento do número de alunos incompatível com a capacidade de acompanhamento por parte das organizações. Não obstante essas considerações, um desafio que se coloca às instituições públicas é o de buscar soluções criativas, aproveitando as redes de comunicação e de equipamentos já existentes e potencializando as competências e recursos disponíveis na grande rede nacional. Em lugar de competir no sentido de se criar “ilhas” de excelência, as instituições públicas devem pensar na criação de redes e conexões que agilizem, enriqueçam e democratizem as soluções produzidas.

2.3.4 Desafios operacionais

São desafios operacionais de uma gestão tudo o que se relaciona ao uso das tecnologias, conexões, integração de mídias, metodologias, legislação acadêmica e de direitos autorais, à logística, à estrutura e à formação das equipes interdisciplinares. Esses desafios são aspectos sobre os quais os responsáveis pelas políticas públicas de educação à distância

precisam refletir, bem como os gestores das organizações, públicas ou privadas, que se propõem a trabalhar com a modalidade de EAD.

2.3.5 Desafios Tecnológicos

Os desafios tecnológicos, por sua vez, compreendem problemas como falta ou obsolescência de computadores, conexões lentas e/ou insuficientes. A obsolescência de máquinas é uma realidade comum na maioria das organizações públicas brasileiras. Quanto mais os cursos avançam para o interior dos estados, mais ficam evidenciadas as carências. Embora esses desafios não sejam necessariamente os mais importantes para a área tecnológica, eles estão presentes porque a educação por meio da Internet ou CD-Rom depende de recursos que sejam compatíveis com o desenho do curso e com a metodologia adotada. Pode-se dizer que, sem uma base tecnológica mínima, que suporte os laboratórios de informática conectados, não é possível pensar a realização de cursos à distância em rede ou *on-line*, como se costuma dizer. A comunicação torna-se inviável se utiliza a linha telefônica ou *links* de baixa capacidade, o que é comum nas regiões mais interioranas dos estados do Norte e Nordeste. Não existe uma política de estado para que as companhias telefônicas pratiquem preços subsidiados para educação pública no Brasil.

Lamentavelmente, essa não tem sido uma prioridade para o governo e é complicado para o setor público arcar com os custos de comunicação aos preços que estão sendo praticados pelo setor privado. Embora a EAD tenha prescindido da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para se iniciar, essa se tornou a grande novidade pelo potencial de inclusão que oferece. Com a inclusão digital e as redes, a educação a distância tornou-se altamente sintonizada com um mundo globalizado que rompeu com as dimensões de tempo e espaço. Não há dúvidas que as TICs têm aberto grandes possibilidades à EAD, principalmente no que concerne à interação, cuja ausência enfraquece e reduz a qualidade do processo de aprendizagem. A tecnologia trouxe à EAD a possibilidade de se estabelecer processos de comunicação bidirecionais, nos quais as mensagens são transmitidas em forma de espiral.

A título de ilustração, o formato espiral significa um movimento no sentido do emissor-receptor-emissor-receptor e cria um processo de interatividade que permite

participação, continuidade e retorno constantes aos integrantes da comunidade virtual. Tal interatividade em EAD diz respeito, portanto, às presenças e interações entre os diferentes agentes, ambientes e mídias envolvidos no processo de aprendizagem e que abrangem: aluno-docente, aluno-aluno, aluno-conteúdo, aluno-gestão acadêmica e assim por diante. Não resta dúvida, então, que sem o suporte dos recursos tecnológicos, torna-se difícil o processo de interatividade, porque inviabiliza a implementação de processos de aprendizagem com qualidade nos cursos *on-line*.

A multiplicidade de mídias também tem sido colocada como um desafio tecnológico na construção de modelos *blended* – modelos mistos e bem integrados – adequados e ajustados às necessidades dos alunos. A integração de mídias exige a formação de profissionais competentes, que conheçam bem a educação para dosar os conteúdos, imagens, textos e que pensem nos recursos disponíveis para utilização pelo público-alvo. Torna-se muito caro, quando se pensa, por exemplo, na produção de vídeos, CD-Rom, áudio e nos meios como: televisão, rádio e internet, funcionando de modo integrado.

2.3.6 Desafios Metodológicos

Os desafios não param por aí. É preciso repensar a metodologia. A educação a distância não está ancorada nos mesmos moldes metodológicos dos cursos presenciais. Na metodologia de cursos à distância, o foco não está no conhecimento do professor – como em muitos casos no ensino presencial – mas na própria pessoa do aluno, que não pode esperar o dia da tutoria presencial para ler e aprender todo o conteúdo de um módulo. Além disso, a metodologia também precisa considerar a avaliação de processo ou formativa, que é feita pelo tutor e discutido com o professor da disciplina ou módulo; o professor elabora as avaliações somativas quando se trata de cursos de graduação ou de especialização, atendendo às exigências da legislação nacional para cursos à distância.

Essa é, sem dúvida, uma questão bastante complexa, especialmente quando se trabalha com grande número de alunos dispersos em vários municípios distantes da sede do curso. Por isso, é necessário prever, já no projeto pedagógico, como será viabilizada a avaliação e qual o formato que ela terá. Não é possível, pelas experiências já implantadas,

trabalhar com as avaliações dos modelos presenciais ou com pequenas adaptações em ambientes virtuais que, muitas vezes, as tratam de forma simplória ou lúdica e pouco criativa. O desafio é ousar, desconstruir modelos tradicionais, inovar e intensificar os meios que garantam processos de interatividade em espiral mais intensos no sentido de estimular a participação da comunidade virtual (docentes, tutores e aluno).

É preciso refletir a respeito do projeto pedagógico a ser construído e adotado, pois as características dos cursos à distância exigem projetos de natureza distinta dos cursos presenciais. Nesses projetos pedagógicos precisam estar contempladas questões diversas de gestão e controle do processo de aprendizagem, incluindo-se formas de equacionar definições relativas ao binômio quantidade-qualidade, para que uma das maiores vantagens da educação à distância – o ensino simultâneo de um número grande de pessoas – não venha a se tornar exatamente a sua maior fragilidade.

Frente a esse contexto de expansão da EAD, considero de fundamental importância investigar a tutoria, por entender ser esse profissional o mediador entre a realidade dos cursos e a realidade em que o sujeito está inserido.

2.4 O Papel do Tutor na EAD

A etimologia da palavra tutor traz implícito o termo tutela, proteção, tão comum no campo jurídico. A defesa de uma pessoa menor ou necessitada. Apropriada pelo sistema de Educação a Distância, (SÁ, 1998), tutor passou a ser visto como um orientador da aprendizagem do aluno solitário e isolado que, freqüentemente, necessita do docente ou de um orientador para indicar o que mais lhe convém em cada circunstância. Pode-se admitir plenamente que o Professor-Tutor seja denominado no sistema educacional como orientador acadêmico ou até mesmo um facilitador de aprendizagem.

Litwin (2001) tem como definição a figura do guia e se destaca com força na definição da tarefa do tutor, podendo-se definir tutor como o “guia, protetor ou defensor de

alguém em qualquer aspecto”, enquanto o professor é alguém que “ensina qualquer coisa”. No processo tutorial, o aluno tende a focar no tutor todos os seus anseios e necessidades para que o mesmo proveja a solução. A diferença entre o docente e o tutor é semântica e é estabelecida pela instituição.

Ainda para Litwin (2001), as ações do tutor na educação à distância, são demarcadas em um quadro institucional diferente e distinguem-se em função de três dimensões de análise: o tempo, a oportunidade e o risco, conforme descritos a seguir:

- Tempo – o tutor deve ter a habilidade de controlar seu tempo, uma vez que é impraticável sua disponibilização em tempo integral para os alunos. O tutor não sabe se o aluno assistirá à próxima tutoria ou se voltará a entrar em contato para consultá-lo; assim, aumentam a responsabilidade e o risco da sua ação;
- Oportunidade – O tutor deve aproveitar a oportunidade do encontro, uma vez que não tem a certeza do retorno do aluno para complementação de suas dúvidas ou outras informações;
- Risco – O tutor corre o risco de, em detrimento do tempo, não aproveitar a oportunidade de esclarecer totalmente as dúvidas originadas do aluno. Deve, também, aprofundar o tema em discussão até o nível em que satisfaça as necessidades de ensino-aprendizagem. “O tutor deve aproveitar a oportunidade para o aprofundamento do tema e promover processos de reconstrução, começando por assinalar uma contradição”.

Gutierrez & Prieto (1994) consideram algumas qualidades que o tutor deve possuir para o desempenho das ações tutoriais:

- Possuir clara concepção de aprendizagem;
- Estabelecer relações empáticas com os seus interlocutores;
- Sentir o alternativo;
- Partilhar sentidos;
- Construir uma forte instância de personalização, embora à distância;
- Facilitar a construção do conhecimento.

Para Cechinel (2000), o tutor deve compreender a função de ser “facilitador” e mediador da aprendizagem, motivador, orientador e avaliador. A consideração pressupõe a necessidade de tutores com conhecimentos gerais profundos para o desempenho da função.

Belloni (2001) fala de um novo papel do professor na educação à distância, o de constituir-se em um parceiro dos estudantes no processo de construção de conhecimento, isto é, em atividades de pesquisa e na busca da inovação pedagógica. Apresenta três dimensões dos saberes docentes:

- Pedagógica – orientação, aconselhamento e tutoria (conhecimentos do campo específico da Pedagogia);
- Tecnológica – relação entre as tecnologias e a educação (produção, avaliação, seleção e definição de estratégias de uso de materiais pedagógicos);
- Didática – formação específica do professor em determinados campos científicos, com necessidade constante de atualização.

Para Ferreira e Rezende (2004), o tutor deve acompanhar, orientar e estimular a aprendizagem autônoma do aluno, utilizando-se de metodologias e meios adequados para facilitar a aprendizagem. Através de diálogos, de confrontos, da discussão entre diferentes pontos de vista, das diversificações culturais e/ou regionais e do respeito entre formas próprias de se ver e de se postar frente aos conhecimentos, o tutor assume função estratégica. Para tanto, o tutor deve possuir habilidades de comunicação, competência interpessoal, liderança, dinamismo, iniciativa, entusiasmo, criatividade, capacidade para trabalhar em equipes etc.

Os projetos que se propõem a desenvolver em EaD com base metodológica consistente precisam assegurar um fluxo de comunicação interativa e bidirecional, mediada pela ação tutorial com acompanhamento pedagógico e avaliação sistemática da aprendizagem. Não se concebe mais a idéia de educação como processo de vinculação ou de modelagens de comportamentos, mas, sobretudo, uma ação consciente e co-participativa que possibilite ao aluno a construção de um projeto profissional político e inovador.

E nesta perspectiva se situa a ação tutorial, cujo propósito é o de propiciar ao estudante a distância um ambiente de aprendizagem personalizado, capaz de satisfazer suas

necessidades educativas. Como mediador, neste processo, o professor tutor assume papel relevante, atuando como intérprete do curso junto ao aluno, esclarecendo suas dúvidas, estimulando-o a prosseguir e, ao mesmo tempo, participando da avaliação da aprendizagem.

Ramal (2002) concebe que o professor é um “estrategista do conhecimento”, “um professor arquiteto cognitivo”. É o estudioso dos processos mentais, que sabe elaborar e testar hipóteses sobre as melhores formas de construção da árvore de competências, conteúdos e habilidades de cada aluno e de cada grupo de estudantes. Identificando as inúmeras possibilidades do mapa dos percursos, indica caminhos, propõe desafios e metas, desenha os mapas de navegação da mente. Fazendo uma analogia com o mapa conceitual que os grupos de construção de sites elaboram, prevendo as possibilidades de navegação de seus usuários, nesse sentido, com relação ao estudante, o professor seria equivalente a um instructional designer.

A tutoria é o método mais utilizado para efetivar a interação pedagógica, e é de grande importância na avaliação do sistema de ensino a distância. Os tutores comunicam-se com seus alunos por meio de encontros programados durante o planejamento do curso. O contato com o aluno começa pelo conhecimento da estrutura do curso, e é preciso que seja realizado com frequência, de forma rápida e eficaz. É fundamental que o tutor deixe claras as regras do curso; ser capaz de comunicar-se textualmente, com clareza, não deixando margem para questões e colocações dúbias que venham a prejudicar a aprendizagem. A eficiência de suas orientações pode resolver o problema de evasão no decorrer do processo.

Vale ressaltar que ao estabelecer o contato com o aluno, o tutor complementa sua tarefa docente transmitida através do material didático, dos grupos de discussão, listas, correio-eletrônico, *chats* e de outros mecanismos de comunicação. Assim, torna-se possível traçar um perfil completo do aluno: por via do trabalho que ele desenvolve, do seu interesse pelo curso e da aplicação do conhecimento pós-curso. O apoio tutorial realiza, portanto, a intercomunicação dos elementos (professor - tutor - aluno) que intervêm no sistema e os reúne em uma função tríplice: orientação, docência e avaliação.

O professor tutor deve diferenciar e dar seqüência as diversas informações que proporciona aos estudantes, sistematizando as seguintes ações:

- No primeiro encontro com o aluno, o tutor deve expressar uma atitude de excelente receptividade para assegurar um clima motivacional de entendimento pleno;
- Em seguida, informar o estudante sobre a estrutura e o funcionamento do sistema de EaD, dos meios didáticos utilizados e sistema de avaliação. Comentar, ainda, o sentido e o papel da tutoria no processo de ensino e aprendizagem em EaD;
- Analisar, com o estudante, os níveis de responsabilidade dos professores da sede central, dos professores-tutores e de suas contribuições em diferentes atividades para garantir um processo de aprendizagem individual consistente;
- Diferenciar para o estudante as funções de tutoria e de presencialização dos professores, já que o sistema de EaD foi planejado para promover auxílio aos alunos em dificuldades de aprendizagem e não sistematizar encontros semanais de tutoria.

Litwin (2001) afirma que os programas de EAD contém uma proposta didática com maior conteúdo que as situações presenciais, mas crítica as definições que se basearam na elaboração de materiais auto-suficientes capazes de gerar a proposta de aprendizagem. Neste sentido, o papel do tutor é fundamental para a construção dos processos de ensino/aprendizagem.

Para que esta interatividade se concretize, a utilização das tecnologias e os modos de “como” usar são fundamentais, sendo assim, faz-se importante situar esta realidade no contexto atual. Belloni (2001) tece considerações a respeito do professor de EAD e que possibilitaram a elaboração do quadro abaixo que indica as modificações de papéis que devem ser realizadas pelo professor presencial que se dedica a EAD. Diante do Quadro 1 apresentado, podemos perceber um novo papel para este professor, que antes era o “formador”, o “mestre” e agora, diante das novas tecnologias, surge o “pesquisador”, o “parceiro”.

PROFESSOR PRESENCIAL	PROFESSOR DA EAD
De mestre (que controla e administra as aulas);	Para parceiro (orientador, guia e estimulador de aprendizagem);
Só se atualiza em sua área específica;	Atualização constante, não só de sua disciplina;
Passar do monólogo sábio de sala de aula;	Para o diálogo dinâmico dos laboratórios, nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem - AVAs, e-mails, telefone, etc;
Do monopólio do saber;	À construção coletiva do conhecimento, através da pesquisa;
Do isolamento individual;	Aos trabalhos em equipes interdisciplinares e complexas;
Da autoridade;	À parceria;
Formador – orienta o estudo e a aprendizagem, ensina a processar a informação e a aprender;	Pesquisador – reflete sobre sua prática pedagógica, orienta e participa da pesquisa de seus alunos.

Quadro 1 - Um novo papel no processo de educação para a cidadania
(Belloni, 2001 p: 83).

Diante do referido quadro, podemos perceber um novo papel para este professor, que antes era o “formador”, o “mestre” e agora, diante das novas tecnologias, surge o “pesquisador”, o “parceiro”, que poderá estar contribuindo com este aluno, no estudo presencial e a distância.

2.5 Requisitos para a Tutoria

Os tutores, além de graduados e habilitados para o planejamento e exercício de funções pedagógicas ou da compreensão geral da estrutura de funcionamento do curso em que

trabalham, devem também compreender o conceito de EAD, seu modo de operação, suas funcionalidades, a cultura relativa ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação e saber como operacionalizar seu curso dentro desta diferente realidade. É preciso que o tutor tenha, no caso, “horas de vôo” ou de “navegação” em Internet para que consiga atuar em EAD. Conhecimentos básicos não resolvem o problema, ou seja, não dá para trabalhar neste segmento apenas conhecendo superficialmente o navegador Internet Explorer e os aplicativos do pacote Office da Microsoft. A utilização da Internet apenas de forma rasteira e básica, com o uso de e-mails, comunicadores instantâneos ou de páginas de pesquisa como o Google também são insuficientes neste caso.

O perfil esperado dos tutores em EAD compõe: conhecimento e formação em área pedagógica; Participação ou conhecimento do processo de estruturação dos cursos em EAD em que irá atuar; Competência técnica em Tecnologias de Informação e Comunicação; Conhecimento e preparo para o trabalho com plataformas educacionais para EAD e todas as suas ferramentas, devem ter disponibilidade de tempo e o necessário ensejo e satisfação pelo trabalho com tecnologias. Além disso, tem que ser organizado e, de antemão, ter previamente definidas as estruturas e caminhos que pretende seguir na consecução de um curso em EAD.

A figura 1 abaixo representa a nova realidade a ser enfrentada pelo profissional do futuro, nada distante, que inclui o mundo globalizado, vivenciando a era do conhecimento, o que demanda uma formação permanente, que pode ser alcançada através da Educação a Distância.

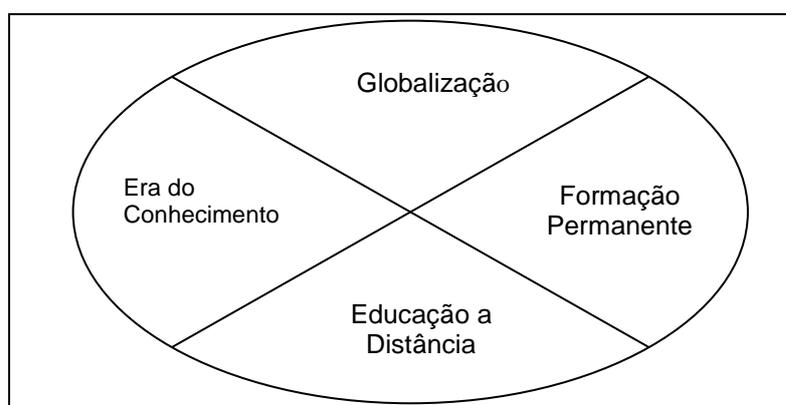


Figura 1 - Dinâmica do Profissional do Futuro
Fonte: Elaborado pelo autor

O compromisso de trabalhar em colaboração para estabelecer formas organizacionais voltadas a socializar o conhecimento entre diferentes grupos populacionais permite identificar uma valiosa característica da Educação a Distância em determinados contextos sociais: a potencialidade projetiva que esta modalidade possui (LITWIN, 2001).

Maia, 2002. Aponta uma série de habilidades e competências necessárias ao tutor, conforme delineado a seguir.

- Competência tecnológica - domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente que está utilizando. É preciso ser um usuário dos recursos de rede, conhecer *sites* de busca e pesquisa, usar *e-mails*, participar de listas e fóruns de discussão, ter sido mediador em algum grupo (*e-group*). O tutor deve ter um bom equipamento e recursos tecnológicos atualizados, inclusive com *plug-ins* de áudio e vídeo instalados, além de uma boa conexão com a *Web*. O tutor deve ter participado de pelo menos um curso de capacitação para tutoria ou de um curso *online*; preferencialmente, utilizando o mesmo ambiente em que estará desenvolvendo sua tutoria.
- Competências sociais e profissionais - deve ter capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade de criar e manter o interesse do grupo pelo tema, ser motivador e empenhado. É provável que o grupo seja bastante heterogêneo, formado por pessoas de regiões distintas, com vivências bastante diferenciadas, com culturas e interesses diversos, o que exigirá do tutor uma habilidade gerencial de pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto, a fim de ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor, conhecer os *sites* internos e externos, a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto. A tutoria deve agregar valor ao curso.

Portanto, o grande desafio do processo de tutoria é construir e manter uma interação que realmente suporte a aprendizagem, pois, as grandes questões com as quais as instituições de educação à distância se deparam no que se refere às estruturas de suporte e tutoria, estão relacionadas com a construção de um ambiente adequado, tempo de dedicação dos tutores, promoção de uma relação empática e informal entre alunos e tutores.

Medeiros (2003) ratifica dizendo que o grande desafio na incorporação das tecnologias no meio educacional tem sido o de desenvolver ações cooperativas que facilitem o crescimento individual/coletivo e ainda ações que busquem a iniciativa, a flexibilidade e a autonomia do sujeito. “O professor e o grupo como um todo passa a ser solicitado a interagir com diferentes meios e sujeitos e a compartilhar o conhecimento, para construir novas relações, fazendo e desfazendo as informações dadas, reconstruindo-a em novos espaços, em diferenciados significados e novas formas de organização” (Medeiros et al. , 2002).

Diante de todos estes aspectos, pode-se perceber que o professor é o agente fundamental de mudanças e interações, que precisam ser articuladas e entendidas, possibilitando que o conhecimento seja uma constante nesta relação de EAD.

Um sistema de tutoria eficaz permite aproximar todos os sujeitos envolvidos na ação educativa, desde o coordenador do curso até o aluno no pólo. Assim, para termos a garantia de que haja comunicação entre todos os agentes envolvidos no curso, o papel do tutor é imprescindível (PHILIPSEN et al., 2007) pois é ele que está entre os alunos e os professores e coordenação. O estudo da tutoria na EAD se impõe por dois motivos.

- O primeiro repousa na constatação de que a atuação do tutor tem sido considerada decisiva para o sucesso da iniciativa e a permanência do aluno até o final do curso.

- O segundo é o fato de que ainda não há um modelo, como referencial e paradigma de formação e de atuação nessa direção.

O que se vê, em algumas iniciativas, ainda é uma tutoria alinhada aos modelos de treinamento e instrução programada. O papel do tutor, nesse modelo, tem sido basicamente, o de “tirador de dúvidas” e de “inspetor” da aprendizagem dos alunos. Nos modelos onde a tutoria apresenta uma atuação mais próxima do aluno e alinhada com a perspectiva de mediação da aprendizagem, os níveis de envolvimento com o curso aumentam e, conseqüentemente, os de evasão, tendem a se minimizar.

Segundo Gutierrez & Prieto (1994), a chave do sucesso da tutoria é a certeza de que sempre há alguma coisa que pode ser aprendida com o outro. Afirma o autor que focar na qualificação de um tutor é um investimento necessário a qualquer instituição que busca

desenvolver EaD, a criação de sistemas tutoriais realmente eficazes, apropriados a apoiar e promover o crescimento do aluno em cada uma das etapas do processo de ensino. O tutor é a figura de destaque, responsável pelo bom andamento das atividades, profissional que assume a missão de articulação de todo o sistema de ensino-aprendizagem, quer na modalidade semipresencial ou à distância.

Belloni (2001) analisa as funções dos professores na modalidade EAD, em:

- Professor formador: orienta o estudo e a aprendizagem, sendo correspondente a função pedagógica do professor no ensino presencial;
- Professor conceitor e realizador de cursos e materiais: prepara os planos de estudo, currículos;
- Professor pesquisador: pesquisa e se atualiza em várias disciplinas e metodologias de ensino/aprendizagem, reflete sobre sua prática pedagógica.
- Professor tutor: orienta o aluno em seus estudos de acordo com as disciplinas de sua responsabilidade, em geral participa das atividades de avaliação;
- Professor tecnólogo educacional: especialista em novas tecnologias, função nova, é responsável pela organização pedagógica dos conteúdos, adequação aos suportes técnicos a serem utilizados na produção dos materiais, assegurar integração entre a equipe técnica e pedagógica;
- Professor recurso: esta função poderá ser exercida também pelo tutor, ele assegura uma espécie de “balcão” de respostas a dúvidas com relação aos conteúdos de uma disciplina ou questões relativas à organização dos estudos e das avaliações;
- Professor monitor: muito importante em certos tipos de EAD, especialmente em ações de educação popular com atividades presenciais de exploração de materiais em grupos de estudo. O monitor coordena e orienta esta exploração, é uma função de caráter mais social que pedagógico, sendo formada uma pessoa da própria comunidade para exercer esta função.

Diante do exposto, podemos perceber a complexidade da função docente em cursos de EAD. Não é concebível que ele perca sua identidade de professor e que ele possa também desenvolver suas dimensões na atuação docente, que será ao mesmo tempo: pedagógica, tecnológica e didática.

É importante ressaltar que, na educação à distância, a complexidade de funções é intensificada. Para Belonni (2002) e Litwin (2001), algumas funções do tutor são definidas a partir dos materiais instrucionais do curso e das necessidades dos alunos. Por exemplo, materiais mais auto-instrucionais demandam um tutor mediador, materiais menos auto-instrucionais demandam um tutor convencional ou conteudista. As necessidades dos alunos como: reaprender a estudar, gestão de conflitos, mudanças de atitudes e valores, implicam em que o tutor desenvolva novas estratégias.

A seguir, após a revisão da literatura, é apresentado um quadro onde são destacadas as principais qualidades do tutor, segundo autores consagrados no assunto:

Função Essencial do Tutor	Beloni (2001)	Litwin (2001)	Gutierrez & Prieto (1994)	Ferreira e Resende (2004)
Guia		X		X
Respeitar os diferentes (alternativos)			X	
Parceiro dos estudantes	X		X	
Comunicador	X			X
Elo entre a Instituição e participantes		X	X	

Quadro 2 - Definição diferenciada do conceito de tutor

Fonte: Elaborado pelo autor

3 METODOLOGIA

O treinamento e desenvolvimento de pessoas são caracterizados pelo esforço despendido pelas organizações para propiciar oportunidades de aprendizagem aos seus integrantes, visando constante melhoria no desempenho profissional do servidor.

A avaliação de reação, elaborada pelos gestores educacionais do ISC/TCU, tem o objetivo de aferir a opinião e/ou satisfação dos participantes sobre os diversos aspectos da ação educacional e ocorre ao final do treinamento. Tanto os alunos quanto os instrutores respondem o questionário de Avaliação de Reação ao treinamento, que são aplicados por um avaliador no último dia do curso.

A avaliação de impacto, ainda em processo de análise e em fase de estudo, terá como objetivo verificar a utilização, no trabalho, pelos participantes, das competências desenvolvidas na ação educacional. Para isso, a avaliação de impacto, geralmente, compreende duas etapas: 1) o pré-teste, aplicado antes da ação educacional, e 2) o pós-teste, aplicado alguns meses após a ação educacional.

Após coletados, os dados são inseridos no programa estatístico SPSS. As observações realizadas pelos servidores no instrumento são tratadas como dados qualitativos, que são de grande importância no tratamento e leitura dos dados de forma geral.

A avaliação quantitativa do questionário de Reação baseia-se na análise do resultado estatístico obtido mediante o cálculo da média e do desvio padrão de cada variável avaliada. Os conceitos são atribuídos segundo os intervalos das médias e ocorre da seguinte forma: “Ótimo” de 4,50 a 5,00; “Bom” de 3,70 a 4,49; “Regular” de 3,00 a 3,69; “Ruim” de 2,00 a 2,99; “Péssimo” de 1,00 a 1,99.

Entretanto, em meados de setembro de 2009 o ISC/TCU realizou a revisão dos critérios e conceitos a serem considerados na Avaliação de Reação, tendo em vista a constatação da necessidade de se instigar o participante a posicionar-se mais precisamente a favor ou contra o desempenho do tutor. Para tanto, acrescentou-se mais um item na escala, o conceito Muito Bom, para retirar o ponto neutro intermediário – Regular. Com uma escala de seis itens (Péssimo, Ruim, Regular, Bom, Muito Bom e Ótimo), tem-se, então, que os três primeiros são negativos e os três últimos positivos. Assim, pode-se aferir mais precisamente

se o tutor foi visto pelos participantes com a ótica positiva ou negativa, eliminando-se o ponto neutro.

Os conceitos "Ótimo", "Muito Bom" e "Bom", significam que a disciplina teve boa aceitação por parte da turma, não necessitando, no momento, de maiores aprimoramentos. Os conceitos "Regular", "Ruim" e "Péssimo" sinalizam que é imprescindível aprimorar aspectos do curso.

3.1 Contexto da Pesquisa

Esta seção apresenta a estrutura do Instituto Serzedello Corrêa (ISC) e suas principais mudanças relacionadas à educação corporativa com ênfase na educação à distância. O Instituto Serzedello Corrêa (ISC) foi criado em 1992, pela Lei nº 8.443, a Lei Orgânica do TCU. Suas atribuições, instituídas no artigo 88, eram:

I - a realização periódica de concursos públicos de provas ou de provas e títulos, para seleção dos candidatos a matrícula nos cursos de formação requeridos para ingresso nas carreiras do quadro de pessoal do Tribunal;

II - a organização e a administração de cursos de níveis superior e médio, para formação e aprovação final dos candidatos selecionados nos concursos referidos no inciso anterior;

III - a organização e a administração de cursos de treinamento e de aperfeiçoamento para os servidores do quadro de pessoal;

IV - a promoção e a organização de simpósios, seminários, trabalhos e pesquisas sobre questões relacionadas com as técnicas de controle da administração pública;

V - a organização e administração de biblioteca e de centro de documentação, nacional e internacional, sobre doutrina, técnicas e legislação pertinentes ao controle e questões correlatas. (BRASIL, 1995).

Observa-se, que desde sua criação, o Instituto Serzedello Corrêa (ISC) teve por principais atribuições a seleção, a capacitação de seus servidores, a pesquisa sobre a atividade fim do Tribunal e a organização e administração de biblioteca e de centro de documentação.

A Resolução-TCU nº 49, de 24 de abril de 1996, estabelece que o Instituto Serzedello Corrêa (ISC) é dirigido por um Diretor-Geral, e apresenta a sua estrutura:

- I – Assessoria;
- II – Divisão de Coordenação e Integração de Treinamento;
 - a) Serviço de Recrutamento e Seleção;
 - b) Serviço de Treinamento e Capacitação;
- III – Divisão de Apoio Operacional;
 - a) Serviço de Apoio a Cursos;
 - b) Serviço de Apoio Logístico;
- IV – Divisão de Pesquisa e Publicações:
 - a) Serviço de Pesquisa;
 - b) Serviço de Documentação;
 - c) Serviço de Editoração e Publicações. (BRASIL, 1996).

A Resolução-TCU nº 115, de 19 de agosto de 1998, alterou essa estrutura e criou a Escola Nacional e Internacional de Controle e Fiscalização (Enicef):

- I – Assessoria;
- II – Escola Nacional e Internacional de Controle e Fiscalização – ENICEF;
 - a) Serviço de Pós-Graduação;
 - b) Serviço de Treinamento;
- III) - Divisão de Seleção e Treinamento
 - a) Serviço de Seleção
 - b) Serviço de Treinamento e Pós-Graduação;
- IV) – Divisão de Apoio Operacional;
 - a) Serviço de Apoio Administrativo;
 - b) Serviço de Execução Orçamentária e Financeira;
 - c) Serviço de Apoio a Eventos Internos;
 - d) Serviço de Contratação e Acompanhamento de Eventos Externos;
- V) – Divisão de Pesquisa e Publicações;
 - a) Serviço de Desenvolvimento de Pesquisa;
 - b) Serviço de Administração de Pesquisa;
 - c) Serviço de Editoração e Publicações. (BRASIL, 1998).

A Portaria-ISC nº 4, de 1º de fevereiro de 2002, alterou essa estrutura e criou a Diretoria Técnica de Planejamento e Desenvolvimentos de Produtos (Diplad):

- I – Escola Nacional e Internacional de Controle e fiscalização (Enicef);
- II– Diretoria Técnica de Planejamento e desenvolvimento de Produtos (Diplad);
- III – Centro de Documentação (Cedoc):
 - a) Biblioteca Ministro Ruben Rosa;
- IV – Diretoria Técnica de Apoio Logístico (Dilog):
 - a) Serviço de Apoio a Eventos Internos (Serin);
 - b) Serviço de Administração (SA);
- V – Assessoria;
- VI – Serviço de Execução Orçamentária e Financeira. (BRASIL, 2002).

Em qualquer uma dessas composições, existia no ISC uma equipe responsável por todos os processos necessários à realização de ações educacionais meramente presenciais. Mas, almejava-se atender de forma efetiva e continuada as demandas por capacitação pessoal, técnica e gerencial. Assim, buscando o aprimoramento das ações educacionais com foco na

satisfação da clientela e a transformação de atitudes operacionais reativas em proativas, novos processos de trabalho e estrutura organizacional foram implementados.

A Diplad foi criada em 2002 com a finalidade de assegurar o alinhamento das ações do ISC com as estratégias do Tribunal, bem como a qualidade e a inovação dos produtos do Instituto. Esta diretoria, entre outras atribuições, foi responsável pela gestão de três projetos: Diálogo Público; Atena e Pégaso todos no âmbito do Projeto BID - Apoio à Modernização do TCU, cujo objetivo era apoiar a modernização do TCU com vistas a aumentar, direta ou indiretamente, a capacidade fiscalizatória e de controle de contas do Tribunal.

O Projeto Diálogo Público tinha por objetivos incentivar a participação ativa de representantes da sociedade na fiscalização de recursos públicos; desenvolver conhecimentos que favoreçam o bom desempenho dos gestores públicos; divulgar a forma de atuação do TCU na fiscalização dos recursos públicos em benefício da sociedade; fornecer informações sobre controle de recursos públicos e melhorar a comunicação entre os órgãos de controle, os gestores públicos e a sociedade.

O Projeto Atena tinha por objetivo implantar modelo de gestão do desenvolvimento de pessoas por competências capaz de estimular o autodesenvolvimento dos servidores e de propiciar o alinhamento das ações de seleção, alocação e integração, desenvolvimento, mobilidade e realocação, gestão do desempenho, reconhecimento e desligamento às estratégias institucionais.

O Projeto Pégaso, instituído em 2005, tinha por objetivo implementar o processo de educação a distância (EaD), suportado por um sistema de gerenciamento de aprendizagem (Learning Management System - LMS).

Antes do Projeto Pégaso, o TCU participou de algumas iniciativas em relação à educação a distância, como a realização dos cursos Controle de Gestão Ambiental; de Gramática; de Gestão de Projeto; Curso para usuário do SISAC e o desenvolvimento do curso de Auditoria de Natureza Operacional, que veio a ser ofertado pela primeira vez no âmbito do Projeto Pégaso. Além disso, o Instituto já tinha começado a elaborar a especificação de um ambiente de gerenciamento de educação à distância, chamado *Learning Management System* (LMS) e tinha firmado uma parceria com o Interlegis, instituição do Senado Federal, para a

oferta de cursos à distância, o que permitiu ao Instituto ter certa experiência na coordenação da execução de cursos à distância.

No âmbito do Projeto Pégaso, teve continuidade a atividade de especificação de um LMS com vistas a uma licitação, foi ofertado pela primeira vez o curso de Introdução à ANOp no ambiente e-Proinfo, disponibilizado pelo Ministério da Educação e Cultura, e foi contratada uma consultoria para o desenvolvimento e a transposição de novos cursos.

Como o ISC não havia terminado a especificação de um LMS e existia a necessidade de ofertar os cursos prontos, optou-se por firmar um contrato com o Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília (CEAD/UnB) para a hospedagem de cursos, tutoria motivacional e capacitação no uso do ambiente de curso a distância. Esta instituição utilizava o *Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment)*, um LMS gratuito, de código aberto. Ao verificar que este LMS atendia às suas necessidades, ao invés de buscar outra solução no mercado, o ISC decidiu por instalar este *software*, o que veio a acontecerem dezembro de 2007, com o apoio da Secretaria de Tecnologia da Informação (Setec).

O final do Projeto Pégaso, em dezembro de 2006, coincidiu com um período de mudança da estrutura do Instituto, regulamentada mediante a Portaria-ISC nº 2 de abril de 2007:

- I – 1ª e 2ª Diretorias de Desenvolvimento de Competências (1ª e 2ª Didec):
 - a) Serviço de Seleção, Integração e Gestão de Competências (Seges);
 - b) Serviço de Planejamento e Projetos Educacionais (Seduc);
 - c) Serviço de Coordenação Executiva de Ações Educacionais (Secor);
 - d) Serviço de Secretaria e de Apoio à Educação Continuada (Sesed);
- II – Centro de Documentação (Cedoc):
 - a) Biblioteca Ministro Ruben Rosa;
 - b) Editora do TCU;
- III – Serviço de Administração;
- IV – Assessoria. (BRASIL, 2006).

Observa-se que as atividades relativas às ações de treinamento e desenvolvimento foram organizadas em quatro novos Serviços: o Serviço de Seleção, Integração e Gestão de Competências (Seges) ficou responsável pelo diagnóstico das ações educacionais; o Serviço de Planejamento e Projetos Educacionais (Seduc), pelo planejamento e pela avaliação das ações educacionais; o Serviço de Coordenação Executiva de Ações Educacionais (Secor), pela execução das ações e o Serviço de Secretaria e de Apoio à Educação Continuada (Sesed), pelas atividades de matrícula e frequência, dentre outras atividades. Todos os serviços, dentro

de suas atribuições, trabalhavam com ações nas modalidades presencial e a distância. A partir deste momento, o Instituto começou a funcionar de forma matricial no que diz respeito aos processos de treinamento e desenvolvimento. Os quatro Serviços descritos acima se relacionavam a duas Diretorias de Desenvolvimento de Competências (Didecs), que tinham por finalidade gerenciar os Programas Educacionais do TCU e coordenar as atividades das subunidades relacionadas, e se orientavam por clientelas: a 1ª Didec voltada para a área meio do Tribunal e a 2ª Didec voltada para a área fim.

Esta mudança da estrutura do ISC foi embasada fundamentalmente nos processos de treinamento e desenvolvimento descritos na norma NBR ISO 10.015:2001, de forma que os Serviços contribuíssem com as etapas de uma ação educacional descritas no ciclo de T&D apresentado nesta norma: Diagnóstico (Seges); Planejamento (Seduc); Execução (Secor e Sese); Avaliação (Seduc).

Em relação à estrutura do ISC até este momento, observa-se uma ênfase nas atividades de diagnóstico e de planejamento, mas com equipes em que alguns tinham experiência com as atividades, mas não era o caso das equipes como um todo.

Desde o início desta reestruturação, toda a equipe do Projeto Pégaso integrou a equipe do Seduc, responsável pelo planejamento das ações educacionais, agora nas modalidades presencial e a distância.

Com vistas a buscar mais profissionalização a suas atividades, no segundo semestre de 2007, o Instituto realizou concurso público com vagas específicas para a área de Educação Corporativa, e selecionou 9 profissionais que foram lotados no ISC.

Dado que a nova estrutura era muito diferente da anterior e com a preocupação de orientar as atividades de cada Serviço, foi instituído o Projeto Apolo, que tinha por objetivo mapear, modelar e disponibilizar fluxos de processos e procedimento operacional padrão relativos à educação corporativa no TCU. Ao final, foram entregues fluxogramas e descrição dos procedimentos operacionais padrão (POPs) dos processos de diagnóstico das necessidades de desenvolvimento de competências; planejamento educacional; coordenação executiva de ação educacional; avaliação educacional; consultoria para autodesenvolvimento; incentivo à educação continuada; produção do conhecimento e inovação; seleção de participantes; serviço de secretaria. O Projeto foi apoiado pela Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplan), gerido

pelo autor deste trabalho e teve o auxílio em tempo integral de um servidor do ISC, os quais conduziram a explicitação dos procedimentos junto a outros servidores de diversos Serviços do ISC, pois, eram chamados à medida que os procedimentos de sua unidade eram mapeados.

No final de 2008 discutiu-se a possibilidade de algumas alterações na estrutura do ISC, o que veio a acontecer em janeiro de 2009 com a publicação da Portaria-ISC nº 1, de janeiro de 2009:

- I – 1ª, 2ª e 3ª Diretorias de Desenvolvimento de Competências (1ª, 2ª e 3ª Didec):
 - a) Serviço de Seleção e Integração (Sesel);
 - b) Serviço de Gestão de Competências (Seges);
 - c) Serviço de Planejamento e Projetos Educacionais (Seduc);
 - d) Serviço de Coordenação Executiva de Ações Educacionais (Secor);
 - e) Serviço de Secretaria e de Apoio à Educação Continuada (Sesed);
 - f) Serviço de Pós-Graduação e Pesquisa (Sepog);
- II – Centro de Documentação (Cedoc):
 - a) Biblioteca Ministro Ruben Rosa (BMRR);
 - b) Editora do TCU (Editora);
 - c) Serviço de Gestão Documental (Seged);
- III – Serviço de Administração;
- IV – Assessoria. (BRASIL, 2009).

Ressalta-se que na proposta de 2007, o Serviço de Seleção, Integração e Gestão de Competências (Seges) era responsável pelo diagnóstico de todas as ações educacionais do TCU, de modo que todas as solicitações de treinamento deveriam ser encaminhadas primeiramente àquela unidade. Além deste trabalho de diagnósticos pontuais, o Seges realizou diagnósticos setoriais, visando à implantação de um Programa de Desenvolvimento de Competências Técnicas de áreas específicas, como por exemplo, obras e finanças. Com a Portaria de janeiro de 2009, este Serviço de Seleção, Integração e Gestão de Competências foi desmembrado em dois Serviços: Serviço de Seleção e Integração (Sesel) e Serviço de Gestão de Competências (Seges). Atribuiu-se ao Serviço de Gestão de Competências a realização destes diagnósticos setoriais e ao Serviço de Planejamento e Projetos Educacionais (Seduc) a realização do diagnóstico de cada ação educacional bem como o seu planejamento. O processo de avaliação das ações educacionais migrou do Seduc para o Seges e foi criado o Serviço de Pós-Graduação e Pesquisa (Sepog).

Em 2009, foram estabelecidos novos desafios ao Instituto e requerem que o ISC ofereça ações educacionais à distância em um patamar superior, tanto em quantidade quanto em qualidade.

Com esta expansão da EaD no TCU, optou-se, em junho de 2009, por realizar mudança na forma de organização do Instituto Serzedello Corrêa (ISC). Está sendo discutida minuta de Portaria que formalize esta alteração, tornando o Seduc responsável apenas pelas ações de educação à distância e o Secor pelas ações presenciais. Desta forma, os dois setores atuarão nos processos de diagnóstico pontual, planejamento e execução das ações educacionais. Cada Serviço, na modalidade que lhe compete.

Como consequência desta alteração de estrutura, o Instituto promoveu realocação de servidores principalmente entre as duas equipes. Análise de necessidades de treinamento revelou que boa parte dos servidores lotados no Seduc possuíam lacunas de competências relativas à fase de planejamento instrucional de cursos a distância e ao uso do Ambiente Virtual de Educação Corporativa do TCU (AVEC-TCU), o *Moodle*. Além disso, verificou-se a necessidade de padronização de modelos e ferramentas de auxílio referentes ao planejamento de ações à distância, bem como a necessidade de migração deste ambiente virtual de aprendizagem para a sua última versão estável.

Para atender a estas necessidades, o Instituto contratou a empresa Insight – Instituto de Integração Homem-Trabalho para ministrar três oficinas:

- Definição e aplicação de padrões para o desenho instrucional de cursos a distância no ISC/TCU, realizada de 3 a 18 de agosto de 2009;
- Configuração e administração do AVEC-TCU, realizada de 30 de julho a 18 de agosto de 2009; e
- Criação de cursos no AVEC-TCU, realizada entre 21 a 25 de setembro de 2009.

No âmbito do Projeto Pégaso (2005/2006) o Instituto identificou um conjunto de cursos para serem desenvolvidos na modalidade de educação à distância, convidou conteudistas e contratou uma consultoria para o desenvolvimento e a transposição destes novos cursos simultaneamente. Findo o projeto, o desenvolvimento de novos cursos na modalidade de educação a distância era feito um-a-um, sendo para cada ação designado um coordenador e convidado um ou mais conteudistas, sob a orientação do chefe do Seduc.

Com o objetivo de ampliar a oferta de ações educacionais, principalmente a distância, o ISC lançou o Edital ISC nº 8, de 8 de junho de 2009, baseada nas disposições contidas na Resolução-TCU nº 212, de 2008, que previa a seleção, entre os servidores do TCU, de 23 conteudistas para o desenvolvimento de 11 novos cursos e 175 tutores para conduzirem 25 ações a distância, dentre elas, ações prontas, ações a serem desenvolvidas e ações a serem realizadas em parceria com a Escola de Administração Fazendária (Esaf). O Edital previa também a seleção de instrutores para atuarem em 12 ações presenciais.

De acordo com o Edital, a seleção ocorreria em duas etapas: a primeira de classificação dos candidatos segundo critérios objetivos e a segunda de avaliação prática a ser realizada em Oficinas de Formação de Facilitadores de Aprendizagem.

Na primeira etapa, foram considerados os mesmos critérios, porém com pesos diferentes, para a seleção dos três tipos de facilitadores de aprendizagem. Por exemplo, para a seleção de instrutor, foi mais pontuada a participação do candidato como instrutor ou palestrante nos últimos cinco anos; para a seleção de tutor, foi mais pontuada a participação do candidato como tutor de curso a distância e para a seleção de conteudista, foi mais pontuada a publicação, pelo candidato, de livro, monografia ou trabalho técnico ou científico na área de conhecimento do curso para o qual se candidatou.

A oficina “Formação de instrutores e desenvolvimento de conteúdo” ocorreu na modalidade presencial, no período de 29 de junho a 1º de julho de 2009 e foi conduzida por empresa externa; a oficina “Formação de facilitadores de aprendizagem para conteudistas de cursos a distância” ocorreu na modalidade semi-presencial, no período de 31 de agosto a 11 de setembro de 2009 e foi conduzida por servidores do Seduc e do Secor. A oficina “Formação de tutores” foi desenvolvida por servidores do Seduc na modalidade de educação a distância e ocorreu entre 3 a 27 de novembro de 2009.

As duas oficinas para formação de facilitadores de educação à distância foram construídas a partir de conhecimentos prévios da equipe e de conhecimentos e padrões apresentados e discutidos na oficina “Definição e aplicação de padrões para o desenho instrucional de cursos à distância no ISC/TCU e a oficina para formação de tutores.

3.2 Tipo da Pesquisa.

Considerando o alcance do objetivo geral deste trabalho a pesquisa pode ser classificada como exploratória, pois, realizou-se levantamento bibliográfico, visitou-se web sites na intenção de ampliar conhecimento e consultaram-se artigos relacionados com o tema da pesquisa.

Segundo Gil (1946, p. 45), a pesquisa exploratória se constitui a primeira etapa de um estudo que proporciona ao pesquisador intimidade com o assunto que se deseja investigar, haja vista, proporcionar familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses. Conforme o autor observa em seu estudo, na maioria dos casos a pesquisa exploratória assume a forma de pesquisa bibliográfica ou estudo de caso. É descritiva por que visou descrever, pela análise da avaliação de reação dos participantes registrada em Banco de Dados (ISCNet) do TCU e em Sistema de Gerenciamento de Aprendizagem (AVA/Moodle), o desempenho dos tutores em quatro cursos mais solicitados no ano de 2009, sendo dois da área meio e dois de área finalística do TCU. Segundo Köche (1997) a pesquisa descritiva estuda as relações de um dado fenômeno sem manipulá-los, pois, os fatos ocorrem espontaneamente, em situação e condições que já existem feita a constatação de sua manifestação posteriormente. Para Gil (1996, p.46), as pesquisas descritivas têm como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou, ainda o estabelecimento de relação entre variáveis (VI = Variável Independente caracterizada pelo Modelo verificado na literatura científica; e VD = Variável Dependente que retrata o desempenho dos tutores segundo a avaliação de reação dos participantes). Neste trabalho, a hipótese estabelecida para o estudo é a de que os tutores serão bem avaliados se praticarem as atividades descritas no modelo Salmon (2000); e mal avaliados se não as praticarem.

Quanto aos meios técnicos, pode ser classificada como bibliográfica e documental. Bibliográfica por que se buscou na literatura científica embasamento para análise que se realizou sobre o desempenho do profissional tutor no TCU. Documental, por que se partiu de documentos eletrônicos inscritos no Sistema Gerencial de Aprendizagem (AVEC-Moodle), bem, como, em Banco de Dados Corporativo (ISCNet), os quais registraram tanto a atuação quanto o desempenho dos tutores na percepção dos participantes.

3.3 Coleta de Dados

Os dados foram extraídos da base de dados que registra as avaliações de reação dos participantes de cursos à distância – ISCNet, bem como do Ambiente Virtual da Educação Corporativa – AVEC/Moodle, de quatro cursos mais solicitados pelos servidores do TCU no ano de 2009, quais sejam: Redação em Língua Portuguesa - (REDW04); Execução Financeira e Orçamentária no Ambiente Siafi (SIAFIW01), Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização (LGCTE01), Sistema Fiscalis Execução para Auditoria em Obras (FEOW04). Apresenta-se a seguir, quadro informativo sobre a composição dos cursos pesquisados.

Cursos	C. Horária	Participantes	Aprovados	Reprovados	Desistentes
Redação	30h/a	63	55	05	03
SIAFI	50h/a	41	41	-	-
LGCTE01	50h/a	59	39	10	10
FISCALIS	50h/a	60	60	-	-

Quadro 3 - Registros dos cursos pesquisados

Fonte: extraídos pelo autor na base de dados do ISCNet, e AVEC/Moodle

OBS: No TCU, compõem-se turmas de até 50 participantes. Quando a quantidade de participantes excede esse número, divide-se em duas ou quantas turmas se fizerem necessário, equitativamente.

Com a avaliação de reação dos participantes pode-se detectar a aprovação ou reprovação dos aprendizes ao desempenho dos tutores, medido numa escala que varia de Péssimo a Ótimo, para os seguintes itens: a) Clareza nas orientações para resolução das atividades, b) tempestividade das respostas, c) condução do fórum, d) respeito a opiniões divergentes, e, e) incentivo aos participantes para executarem as atividades. Comprovou-se a pertinência da aprovação ou reprovação dos participantes desses cursos aos seus respectivos tutores, verificando a veracidade das respostas dos participantes com o respectivo procedimento dos tutores registrado no Ambiente Virtual da Educação Corporativa – AVEC,

nos fóruns. Assim, a pesquisa focou nas atitudes dos tutores para cada um dos cinco itens avaliados (letras **a** a **e**).

Da mesma forma, pesquisou-se no AVEC/Moodle o procedimento dos tutores nos fóruns e chats para verificar se havia ou não semelhança com o modelo proposto, onde se recomenda a execução das seguintes ações: a) acesso e motivação aos participantes para realizarem as atividades no AVEC; b) Incentivo à socialização do grupo por meio de interação em espiral – tutor/aluno/aluno/tutor/aluno/conteúdo/tutor/aluno; c) partilha de informação; d) construção do conhecimento; e) desenvolvimento dos participantes. O pressuposto é de que quanto mais próxima for a atuação dos tutores a esse modelo, maior será o índice de aprovação dos tutores pelos participantes. Em contrapartida, quanto mais distante, maior será o percentual de reprovação dos tutores pelos participantes.

3.4 Análise dos Dados

No Tribunal de Contas da União, a pesquisa de satisfação dos cursos à distância é atribuição de sua Unidade Corporativa – ISC. Ao término de cada treinamento à distância é disponibilizado um questionário com perguntas fechadas e abertas, onde os participantes têm a oportunidade de registrar suas impressões sobre determinados indicadores, quais sejam: a) auto-avaliação do participante; b) estrutura e conteúdo do curso; c) atividades propostas; d) ambiente de aprendizagem; e) atuação do professor/tutor. Tais indicadores são conceituados em valores que variam de péssimo a ótimo. As respostas são documentadas e registradas em uma base de dados – ISNet, para posterior aprimoramento da capacitação em novas edições que se fizerem necessário.

Então, neste trabalho, procurou-se extrair do formulário de pesquisa respondido pelos participantes apenas o indicador que dizia respeito ao desempenho dos tutores pesquisados e respectivos conceitos, para análise e verificação de pertinência com as atividades realizadas no Ambiente Virtual da Educação Corporativa – AVEC/TCU. Assim, foi verificada a razão de cada tutor ter sido aprovado ou reprovado pelos participantes, consultando-se na plataforma o registro e a participação de cada um deles, tendo-se como critério: a) se o teor das mensagens atendia aos questionamentos; b) em que prazo o tutor respondia aos participantes c) se havia resposta dos participantes ao tutor informando se compreenderam ou não sua mensagem de esclarecimento e d) interação efetiva entre participantes facilitada pela ação do tutor.

Constatou-se, por conseguinte, que a ação dos tutores nos cursos pesquisados foi muito boa, sendo reprovado em apenas um dos cursos oferecidos. Comparando-se a atuação dos tutores pesquisados com o modelo proposto neste trabalho, verificou-se que há bastante semelhança entre as ações propostas pelo modelo de Salmon e a ação dos tutores. Conferiu-se ainda, que a hipótese foi comprovada, ou seja: os tutores bem avaliados tiveram sua atuação semelhante ao do modelo proposto. Já o que foi reprovado em nada se assemelhou ao modelo.

4 Resultados e Análise dos Dados

Neste capítulo, apresentam-se os resultados decorrentes das análises realizadas sobre o desempenho dos tutores em quatro cursos oferecidos no ano de 2009, tomando-se por base: 4.1) Avaliação de Reação; 4.2) Modelo proposto em confronto com as ações dos tutores registradas no AVEC; e 4.3) Avaliação de Reação comparando-a com os registros dos tutores no AVEC. Finalmente, no capítulo cinco, faz-se o fechamento deste trabalho enumerando, nas considerações finais, as conclusões encontradas, propostas para novos estudos e as limitações no contexto desta pesquisa.

4.1 Avaliação de Reação

Verifica-se neste item, o desempenho dos tutores em quatro cursos oferecidos ao longo do ano de 2009, quais sejam: Redação em Língua Portuguesa - (REDW04); Execução Financeira e Orçamentária no Ambiente Siafi (SIAFIW01), Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização (LGCTE01), Sistema Fiscalis - Execução para Auditoria em Obras (FEOW04), tomando-se por base a avaliação de satisfação dos aprendizes com os respectivos cursos.

Curso: Redação em Língua Portuguesa (REDW04)

Esta foi a quarta oferta do curso de Redação em Língua Portuguesa disponibilizada pelo ISC no ano de 2009. Um dos cursos mais bem avaliados pelos participantes em toda sua

extensão. Nesta edição, contou-se com 63 participantes e os resultados vêm a seguir no Quadro 4.

Cursos	C. Horária	Participantes	Aprovados	Reprovados	Desistententes
Redação	30h/a	63	55	05	03

Quadro 4 – Curso Redação em Língua Portuguesa (REDW04)

Fonte: extraídos pelo autor na base de dados do ISCNet, e AVEC/Moodle.

A seguir, demonstra-se o Quadro 5 com os itens de avaliação de reação dos participantes ao desempenho do tutor.

Tutor A

Professor - Tutor	Min.	Máx.	Média	D.Padrão	Conceito
01. Clareza nas orientações para a resolução das atividades.	3,00	5,00	4,38	0,59	Bom
02. Tempestividade das respostas.	3,00	5,00	4,38	0,59	Bom
03. Condução do fórum.	4,00	5,00	4,48	0,51	Bom
04. Respeito a opiniões divergentes.	3,00	5,00	4,33	0,58	Bom
05. Incentivo aos participantes para realizarem as atividades do curso.	3,00	5,00	4,38	0,59	Bom
06. Média Geral	3,2	5,00	4,39	0,57	Bom

Quadro 5 - Itens de avaliação de reação dos participantes ao desempenho do tutor A

Fonte: extraídos pelo autor na base de dados do ISCNet, e AVEC/Moodle.

Indicadores de avaliação

Indicador – Desempenho do Tutor.

Média – valor calculado a partir das respostas dos participantes, em um intervalo de 1,00 a 5,00.

Desvio padrão – valor calculado para verificar a concordância entre as respostas. A partir de 1,00 há discordância significativa.

Conceito – atribuição qualitativa ao valor da média, com base na escala utilizada no questionário.

Conceito	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Média	1,00 a	2,00 a	3,00 a	3,70 a	4,50 a
	1,99	2,99	3,69	4,49	5,00

Número de questionários válidos 38

Tabela 1 – Indicadores de Avaliação, Tutor A

Fonte: extraídos pelo autor na base de dados do ISCNet, e AVEC/Moodle.

Ao analisar os dados obtidos na avaliação de satisfação deste evento percebe-se que todos os indicadores alcançaram o conceito final “**bom**”. A média final do tutor (4,39) revela que os participantes ficaram satisfeitos com o desenvolvimento do curso, mas alguns aspectos ainda podem ser aprimorados. Os valores de desvio-padrão foram inferiores a 1,00 indicando homogeneidade nas respostas dos participantes.

Curso: Execução Financeira e Orçamentária no Ambiente Siafi (SIAFIW01)

Esta foi a primeira edição deste curso no ano de 2009, apesar de muito solicitado pelo público interno. Contou com a participação de 41 aprendizes, todos aprovados. A seguir, demonstra-se tabela com as informações do curso e posterior análise.

Tutor B

Professor - Tutor	Min.	Máx.	Média	D.Padrão	Conceito
1. Condução do fórum.	4,00	6,00	5,35	0,75	Ótimo
2. Tempestividade das respostas.	3,00	6,00	5,10	0,97	Muito bom
3. Uso de linguagem de fácil compreensão.	3,00	6,00	5,20	0,89	Ótimo
4. Respeito a opiniões divergentes.	4,00	6,00	5,42	0,69	Ótimo
5. 06. Média Geral	3,50	6,00	5,22	0,85	Ótimo

Quadro 6 - Itens de avaliação de reação dos participantes ao desempenho do tutor B

Fonte: extraídos pelo autor na base de dados do ISCNet, e AVEC/Moodle.

Indicadores de avaliação

Indicador – Desempenho do Tutor.

Média – valor calculado a partir das respostas dos participantes, em um intervalo de 1,00 a 6,00.

Desvio padrão – valor calculado para verificar a concordância entre as respostas. A partir de 1,00 há discordância significativa.

Conceito – atribuição qualitativa ao valor da média, com base na escala utilizada no questionário. Para fins didáticos, os resultados obtidos são apresentados nas cores preto, cinza, vermelho, amarelo, azul e verde conforme a tabela abaixo.

Conceito	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Ótimo
Média	1,00 a 1,83	1,84 a 2,66	2,67 a 3,49	3,50 a 4,32	4,33 a 5,15	5,16 a 6,00

Número de questionários válidos 33

Tabela 2 - Indicadores de Avaliação, Tutor B

Fonte: extraídos pelo autor na base de dados do ISCNet, e AVEC/Moodle.

Ao analisar os dados obtidos na avaliação de satisfação deste evento percebe-se que o indicador *Desempenho do tutor* alcançou o conceito “ótimo”. Os valores de desvio-padrão maiores que 1 (um) para alguns dos itens indica heterogeneidade nas respostas dos participantes, ou seja, alguns participantes se mostraram satisfeitos com os itens e outros insatisfeitos. Isso sugere que as pessoas tiveram percepções diferentes sobre o item avaliado.

Curso: Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização (LGCTE01)

Primeira edição oferecida pelo ISC no ano de 2009. Grande procura pelo público interno. Curso com 50h/a. Contou com a participação de 59 aprendizes, do quais se obteve o seguinte resultado: 39 aprovados, 10 reprovados e 10 desistentes.

A seguir, demonstra-se tabela da avaliação de reação dos participantes e respectiva análise dos dados.

Tutor C - Escala de 1 a 5

Professor-tutor	Min.	Máx.	Méd.	D.Pad.	Conceito
1. Contribuição do tutor para a resolução das atividades (fórum, tarefa, wiki).	2,00	5,00	3,29	1,14	*Regular
2. Tempestividade das respostas.	1,00	5,00	3,15	1,21	*Regular
3. Condução do fórum.	2,00	5,00	3,36	1,08	*Regular
4. Respeito a opiniões divergentes.	3,00	5,00	4,07	,73	Bom
5. Incentivo aos participantes para realizarem as atividades do curso.	2,00	5,00	3,50	1,09	*Regular
6. Média Geral	2,00	5,00	3,47	1,05	Regular

Quadro 7 - Itens de avaliação de reação dos participantes ao desempenho do tutor C

Fonte: extraídos pelo autor na base de dados do ISNet, e AVEC/Moodle.

Número de questionários válidos 21

Conceitos: Péssimo = 1 a 1,99; Ruim = 2 a 2,99; Regular = 3 a 3,69

Bom = 3,70 a 4,49 e Ótimo = 4,50 a 5,00

Ao analisar os dados obtidos na avaliação de satisfação deste evento percebe-se que o indicador *Desempenho do tutor* alcançou o conceito **Regular**. A maioria dos valores de desvio-padrão foi maior que 1 (um), demonstrando heterogeneidade nas respostas dos participantes. Isso sugere que as pessoas tiveram percepções diferentes sobre o item avaliado. Porém, pelos comentários nos fóruns ficou clara a insatisfação da maioria dos participantes com a ação do tutor.

Curso: Sistema Fiscalis Execução para Auditoria em Obras (FEOW04)

Oferta realizada no primeiro semestre de 2009. Curso com a participação efetiva de 60 aprendizes, todos lograram êxito. Carga horária 50h/a.

Tutor D Escala de 1 a 5

Professor-tutor	Min.	Máx.	Méd.	D.Pad.	Conceito
1. Clareza nas orientações para resolução das atividades.	2,00	5,00	4,00	0,76	Bom
2. Tempestividade das respostas.	1,00	5,00	4,00	0,89	Bom
3. Condução do fórum.	1,00	5,00	3,90	1,04	Bom
4. Respeito a opiniões divergentes.	3,00	5,00	4,05	0,74	Bom
5. Incentivo aos participantes para realizarem as atividades do curso.	3,00	5,00	3,91	0,68	Bom
6. Média Geral	2,00	5,00	3,80	0,82	Bom

Quadro 8 - Itens de avaliação de reação dos participantes ao desempenho do tutor D

Fonte: extraídos pelo autor na base de dados do ISNet, e AVEC/Moodle.

Número de questionários válidos 41

Ao analisar os dados obtidos na avaliação de satisfação deste evento percebe-se que o indicador *Desempenho do tutor* alcançou o conceito **bom**. A média geral do desvio-padrão abaixo de 1 sinaliza que houve homogeneidade nas respostas. Isso sugere que as pessoas tiveram percepções semelhantes sobre o item avaliado.

4.2 Análise do Modelo Proposto

Neste item, compara-se o modelo pesquisado e derivado dos estudos realizados por Salmon (2000), ao desempenho dos tutores nos quatro cursos estudados. Salmon, ao apresentar uma análise do papel do professor nos contextos online, tomou por base o estudo que fez sobre as interações entre estudantes e tutores ao longo de dois anos. Ela concluiu que a função do tutor vai se alterando conforme o curso acontece. A partir desta pesquisa, elaborou um modelo, com cinco (5) níveis que serve de paradigma à formação de professores/tutores de cursos online. Então, neste item, busca-se compará-lo ao desempenho dos tutores do Tribunal, intencionando verificar o grau de profissionalismo dos tutores nos quatro cursos pesquisados. Este modelo é composto dos seguintes níveis:

a) Acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem-AVA e motivação: ensino sobre o uso do sistema/plataforma, promovendo a segurança do aluno, encorajando-o a participar regularmente do curso. Estágio inicial, em que damos as boas vindas e oferecemos apoio. Quando o aluno posta a sua primeira mensagem, registramos que percebemos sua apresentação;

b) Socialização: equalização da cultura do grupo e dos modos de trabalhar online. Procuramos desenvolver a empatia que funciona como uma mola propulsora para as discussões relacionadas com o conhecimento interpessoal. Este estágio é concluído quando os participantes começam a partilhar um pouco de si próprios;

c) Partilha de informação: incentivo à participação da discussão dos conteúdos disponibilizados. O aluno se confronta com a informação; então, o tutor deverá estar atento às necessidades da turma, apoiar e orientar os estudantes na sua gestão e examinar se as estratégias são adequadas para trabalhar com o volume de informação. Nesta fase, o aluno faz

mais pedidos de ajuda ao tutor; por isso, precisamos dar freqüentes orientações e adotar ações de estímulos;

d) Construção do conhecimento: incentivar a interação, fazer pontes com a aprendizagem, dar feedback, administrar conflitos, e reduzir a “sua intervenção enquanto professor para permitir a interação dos estudantes com os seus pares, criando condições para a construção do conhecimento”;

e) Desenvolvimento: estágio em que os estudantes são responsáveis pela sua própria aprendizagem (autonomia), precisando de pouco apoio. A autora diz que é aqui que melhor se expressa o paradigma construtivista da aprendizagem.

No Quadro 9 há uma comparação do Modelo Proposto às Ações dos Tutores do TCU:

AÇÕES DO TUTOR	TUTOR A		TUTOR B		TUTOR C		TUTOR D	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
a) Orientou sobre o AVEC/Moodle, favoreceu a segurança e a participação do aluno?	X		X		X		X	
b) Promoveu a socialização e a empatia do grupo?	X		X			X	X	
c) Incentivou à participação na discussão sobre os conteúdos?	X		X			X	X	
d) Incentivou a interação e construção coletiva do conhecimento?	X		X			X	X	
e) Ao final do curso, teve participação discreta nos fóruns permitindo o desenvolvimento coletivo dos alunos?	X		X			X	X	

Quadro 9 - Comparação do Modelo Proposto às Ações dos Tutores do TCU

Fonte: Elaborado pelo autor

- Letras **a** e **b** – Início do curso;
- Letras **c** e **d** – Durante o curso
- Letra **e** – Final do Curso

4.2.1 Curso: Redação em Língua Portuguesa

Tutor A

1 Orientou sobre o AVEC/Moodle, favoreceu a segurança e a participação do aluno?

Este Tutor demonstrou inteiro domínio do conteúdo, da ferramenta de trabalho bem como das estratégias de estímulo ao aluno. Comprova-se tais fatos nas recomendações orientadas por ele nos fóruns que se transcreve abaixo.

Começa agora o curso de Redação em Língua Portuguesa à distância, em sua terceira realização no ano de 2009. A primeira atividade é participar do fórum "Apresente-se aqui", respondendo ao tópico "Minha apresentação". Não abra outro tópico. Depois, deve-se ler cuidadosamente o conteúdo dos guias de Apoio ao Participante e de Apoio ao AVEC-TCU, bem como do Cronograma de Atividades. As dúvidas podem ser esclarecidas no fórum "Fale com a Monitoria". Finalmente, inicie a leitura do conteúdo do curso, em que são descritos o programa e as demais características, e a bibliografia preliminar. O fórum "Clínica de Português" destina-se exclusivamente ao esclarecimento de dúvidas relativas ao conteúdo específico, respondendo ao tópico "Qual é a sua dúvida?". Não abra novos tópicos. "A tutoria e a monitoria esperam alcançar efetivamente a expectativa de todos os participantes.

2 Promoveu a socialização e a empatia do grupo?

Apesar de não ter respondido individualmente a cada participante na apresentação, genericamente, todos receberam resposta e foram orientados a construir coletivamente o conhecimento, conforme mensagem abaixo.

Este espaço é reservado para que **todos se apresentem**. Solicitamos que cada participante responda as seguintes questões:
Que dúvidas você tem a respeito da apresentação e do método de educação à distância?

Qual é a sua formação escolar? E profissional?

Depois de tantos anos de estudo da gramática do português e das técnicas de redação, por que quer fazer este curso?

OBS: Participe do Fórum específico de conteúdo no “Clínica de Português”. Ali, você poderá tirar suas dúvidas de conteúdo e interagir com seus colegas. Participe colaborativamente com seus colegas. Poste sua mensagem e responda aos colegas, ok?

3 Incentivou à participação na discussão sobre os conteúdos?

Em sua primeira mensagem já deixou claro o que queria com o curso e o que esperava dos alunos/aprendizes. Assim, foi orientando conforme mensagem abaixo.

Para cumprir com sucesso a proposta do curso, **sugerimos dedicação de cerca de duas horas por dia útil**. Se não puder cumprir a meta em algum dia, você deve separar um tempo a mais para se atualizar no curso ou usar os fins de semana. Caso precise se ausentar por mais dias, é necessário antecipar suas atividades e avisar à tutoria”.

– Você é o principal agente de seu aprendizado, mas estamos sempre prontos a ajudar nos fóruns correspondentes a cada tópico;

– Reserve tempo diário específico para ler o material do curso e textos complementares, resolver exercícios de fixação e participar de todas as atividades do curso.

– Caso necessite de ausentar-se do curso por alguns dias, avise ao tutor e informe como você pretende organizar-se para colocar em dia as atividades desse período.

4 Incentivou a interação e construção coletiva do conhecimento?

O Tutor esclareceu que a construção do conhecimento seria realizado pela participação efetiva de todos e que ele estava ali para colaborar, conforme mensagem abaixo.

Prezados participantes,

Visando dar maior autonomia e participação a todos na partilha de idéias, abri este fórum “Clínica de Português” com o intuito de conversarem sobre o conteúdo e mencionarem experiências profissionais sobre redação de textos. Estarei observando à distância. Farei poucas intervenções, e, quando o fizer, será apenas de correção de rumo. Quanto às idéias e discussões sobre forma e conteúdo dos textos escritos por vocês, são bem vindas e necessárias para construção coletiva do aprendizado. Participe e aproveitem a oportunidade!

5 Ao final do curso, teve participação discreta nos fóruns permitindo o desenvolvimento coletivo dos alunos?

Dos sessenta e três (63) participantes, cinquenta e nove (59) postaram mensagem de apresentação e quarenta e sete (47) participaram do fórum “Clínica de Português”, compartilhando conhecimento e tirando dúvidas de conteúdo.

4.2.2 Curso: Execução Financeira e Orçamentária no Ambiente Siafi

Tutor B

1 Orientou sobre o AVEC/Moodle, favoreceu a segurança e a participação do aluno?

Transcreve-se a mensagem abaixo que se adota como resposta efetiva para a pergunta.

Este espaço é dedicado a dúvidas referentes ao uso das ferramentas do ambiente de aprendizagem. Leia o Guia do AVEC e não se acanhe em perguntar, caso tenha alguma dúvida, pois, poderá solucionar as dúvidas de outros colegas. Vocês também podem dar sugestões de uso das ferramentas. Esperamos suas contribuições aqui, ok! Aguardo todos vocês!!!

2 Promoveu a socialização e a empatia do grupo?

Foi dinâmico e soube se posicionar durante todo o curso conforme as necessidades dos alunos. Comprovação feita pela mensagem abaixo.

Caros,

Ao cumprimentá-los, parableno-os pela iniciativa de participarem deste curso. Sei que a intenção de vocês é conhecerem o SIAFI e melhor executar as operações orçamentárias. Contudo, este facilitador - como o nome já diz, apenas facilita o processo de aprendizagem – nada pode fazer sem o entusiasmo e interesse de vocês de se articularem mutuamente e procurarem aprender com a experiência e o conhecimento do outro. O fórum “Tire suas dúvidas sobre conteúdo” é o espaço apropriado para perguntarem ou responderem sobre questões de conteúdo deste curso. Leiam o material disponível, dediquem pelo menos 2h por dia para realizarem as tarefas e conversem com seus colegas *on line* ou presencial sobre o que já aprenderam nas aulas. Lembrem-se: O entusiasmo é a força motriz da vitória – Provérbio chinês.

3 Incentivou à participação na discussão sobre os conteúdos?

A metodologia do curso respeita o ritmo de aprendizagem de cada participante, de forma que você pode se organizar para participar de todas as atividades propostas, principalmente, nas discussões sobre o conteúdo a ser apreendido. Saiba que a aprendizagem é construída com a participação de todos. Não deixe de comentar sobre o seu processo de aprendizagem e sobre novas práticas que aprenda ao longo do curso. Todos podem postar mensagens de boas práticas sobre o tema ou alguma dúvida, se houver.

Para cumprir com sucesso a proposta do curso, estima-se ser necessária a dedicação de **2 horas por dia**. Se não puder participar em algum dia, separe um tempo a mais para se atualizar no curso em outro momento. Você é gerente do seu tempo e de sua aprendizagem. Conte conosco para apoiá-lo nessa empreitada. Bom curso a todos!

4 Incentivou a interação e construção coletiva do conhecimento?

É requerido no TCU que o tutor dedique cinco horas diárias nos dias úteis para cumprimento de suas atividades. Entretanto, ele pode negociar com sua chefia imediata a dispensa da atividade de servidor para dedicar-se, exclusivamente à tutoria, desde que compense no momento oportuno. Este tutor soube conciliar as atividades de sua unidade com a tutoria e contribuiu efusivamente para a construção coletiva do conhecimento do alunado. Comprova-se pela mensagem transcrita abaixo.

Prezados participantes,

Sejam bem vindos ao curso SIAFI!

Se você já está logado parabéns, significa que já está participando do curso. Caso você ainda não tenha acessado e recebeu esta mensagem em sua caixa postal, não deixe de realizar o 1º acesso ao ambiente virtual TCU, clicando aqui. Lembre-se de colocar o seu login de acesso (Login e senha da rede TCU). Este acesso é fundamental para que possamos dar prosseguimento ao nosso curso. Contamos com a sua participação!" Para que haja maior interação entre todos, pedimos também que cada participante se apresente no fórum "Apresente-se aqui". Vamos trilhar juntos essa caminhada. Somos parceiros e conte com a tutoria para orientá-los na compreensão e realização das tarefas. Compartilhe com os demais colegas, nos fóruns apropriados para discussão de conteúdo, seu entendimento sobre a matéria.

5 Ao final do curso, teve participação discreta nos fóruns permitindo o desenvolvimento coletivo dos alunos?

Sim. Pois, dos quarenta e um participantes (41), todos foram aprovados. Quanto à participação nos fóruns, trinta e nove (39) postaram mensagens com conteúdos de qualidade sobre o assunto, donde podemos concluir que a participação foi efetiva.

4.2.3 Curso Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização

Tutor C

1 Orientou sobre o AVEC/Moodle, favoreceu a segurança e a participação do aluno?

Transcreve-se mensagem que indica o grau de comprometimento desse tutor. Desde o início, suas orientações não foram claras e resultou em dificuldades na execução das tarefas.

Prezado Participante,

Seja bem vindo ao curso Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização. O curso ocorrerá no ambiente colaborativo de aprendizagem Moodle. Para que você visualize o conteúdo, é necessário que seu computador não bloqueie os Pop-up. É importante desabilitar o bloqueador de Pop-up do Internet Explorer para o estudo do conteúdo. Para desabilitá-lo, clique em “Ferramentas_Opções da Intenet_Privacidade” e desmarque o campo “Ativar bloqueador de Pop-up”. Além do Internet Explorer, outros aplicativos, tais como as barras de navegação do Google, do Yahoo, também podem bloquear pop-ups. “Assim, assegure-se de desabilitar todos os bloqueadores.

2 Promoveu a socialização e a empatia do grupo?

Não. Ausentou-se do Ambiente Virtual em profundo silêncio. As dúvidas surgiram. Os alunos pediram esclarecimento ao tutor que não se manifestava. Conforme mensagem abaixo:

Caso concreto: CTIS contrata com o TCU pelo salário do sindicato de Brasília, mas obriga aos terceirizados das regionais a se filiarem ao sindicato das cidades em que trabalham. O sindicato de Cuiabá/MT paga quase o dobro do que foi contratado com a CTIS. E aí, como ficam esses terceirizados? Sindicalizados numa cidade e recebendo o salário de outra? Isso está correto?” O Tutor poderia se pronunciar a respeito? Nada... Silêncio em absoluto durante um, dois, três dias...

3 Incentivou à participação na discussão sobre os conteúdos?

Não. Conforme mencionado na resposta anterior, pouco participou dos fóruns e permitiu que as dúvidas dos alunos se acumulassem. Quando voltava dizia sempre que estava ainda se adaptando ao ambiente virtual de aprendizagem AVEC – TCU.

Pessoal, devagar com as perguntas que todos nós – pelo menos a maioria, como eu – ainda está em processo de adaptação e aprendizagem com o Moodle. Ainda estou me adaptando...

4 Incentivou a interação e a construção coletiva do conhecimento?

Não incentivou e manteve-se afastado ao longo do curso. Teve tímidas participações nos fóruns. Prosseguiu silencioso. Os alunos é que respondiam uns aos outros. Dos cinquenta e nove (59) inscritos, dez (10) evadiram-se e outros dez (10) foram reprovados. Somente trinta e nove (39) foram aprovados; dentre os aprovados, vinte e sete (27) conseguiram média mínima de 6 (seis).

5 Ao final do curso, teve participação discreta nos fóruns permitindo o desenvolvimento coletivo dos alunos?

Não. Os alunos desanimaram e alguns desistiram do curso. Os que continuaram no curso pediam ajuda dos outros. Entretanto, nem sempre eram atendidos, visto que estavam em treinamento e ainda não dispunham das competências requeridas.

4.2.4 Curso: Sistema Fiscalis - Execução para Auditoria em Obras

Tutor D

1 Orientou sobre o AVEC/Moodle, favoreceu a segurança e a participação do aluno?

Sim. Conforme mensagem posta no fórum de ambientação, transcrita abaixo.

Compõem as atividades do curso:

a) Fórum de Ambientação: tem por objetivo conhecer a modalidade de educação a distância e tirar dúvidas dos recursos do Moodle, o ambiente de aprendizagem que estamos usando neste curso.

b) Fórum de Apresentação: temos um fórum neste curso para nos conhecermos melhor. Apresente-se!

c) Estudo dos tutoriais: para esse curso, foram elaborados vários tutoriais, imulando a navegação e o registro de informações no sistema Fiscalis. Eles estão organizados em 3 módulos: Planejamento, Execução e Relatório. Estude-os e faça as atividades. Consulte-os sempre que necessário.

2 Promoveu a socialização e a empatia do grupo?

Sim. Conforme mensagem abaixo:

Olá, a todos! Posto esta mensagem para esclarecer que temos o fórum “Apresente-se aqui” para que você possa falar um pouco sobre você e suas preferências culturais, esportivas e sociais e responder a um ou mais colegas. Sabendo como você gosta de ser e aprender poderemos adaptar as estratégias de estudo neste curso, para melhor facilitar sua aprendizagem do conteúdo a ser explorado. Não se esqueça: poste sua mensagem de apresentação, responda pelo menos a um colega, e, após estudo do conteúdo, participe também do fórum de atividades para esclarecimento das dúvidas em interação com a tutoria e com os demais colegas.

3 Incentivou à participação na discussão sobre os conteúdos?

Sim. Segundo mensagem posta no fórum, transcrita abaixo:

Para cumprir com sucesso a proposta do curso, é necessária a dedicação de aproximadamente **2 horas por dia, totalizado 16 horas**. Se não puder participar algum dia, separe um tempo a mais para se atualizar no curso em outro momento. Evite acúmulo de matérias. A título de sugestão, foi elaborada uma **Agenda de Estudo** para orientá-lo na organização de seus estudos.

4 Incentivou a interação e construção coletiva do conhecimento?

Sim. Apoiou os participantes desde o início do curso e respondeu às perguntas em tempo hábil – entre 12 e 36 horas após postagem das perguntas. Apesar do modelo de EaD do TCU contar com a participação do monitor para auxiliar nos fóruns, este tutor foi presente nas atividades dos alunos e compartilhou suas experiência de estar aprendendo com os participantes. Postou mensagem incentivando a participação de todos.

As dúvidas que surgirem no estudo dos tutoriais e na resolução da atividade prática devem ser inseridas no fórum. Nós tutores acompanharemos este fórum para sanar as dúvidas, o que não impede que um colega auxilie o outro naquilo que souber. Isso é construção colaborativa do conhecimento!

5 Ao final do curso, teve participação discreta nos fóruns permitindo o desenvolvimento coletivo dos alunos?

Sim. A tutoria foi bem gerida e a participação dos alunos efetiva nos fóruns Apresente-se aqui, Ambientação da Plataforma e de Conteúdo. Deixou a turma mais participativa ao final do curso, onde todos puderam compartilhar experiências adquiridas.

4.3 – Avaliação de Reação X AVEC/TCU

4.3.1) Curso: Redação em Língua Portuguesa

Tutor A

1) Demonstrou clareza nas orientações para resolução das atividades?

A tutora foi convincente e esclarecedora em seus comentários postados no AVEC. Como constatação, transcreve-se abaixo, mensagem de participante agradecendo o esclarecimento de sua dúvida.

Obrigado, professora. Era esta a distinção que eu queria esclarecer: o que é norma (considerada culta) vs o que é linguagem erudita. Abraços

2) Houve tempestividade nas respostas?

Em geral, respondeu aos participantes tempestivamente e com qualidade. Apenas uma ou outra mensagem foi respondida com mais de vinte e quatro horas de prazo. Porém, mesmo assim, atendeu ao participante, conforme mensagem abaixo.

Outra dúvida: pré-requisito ou prerrequisito? Posso sumir com o acento assim, caso esta última esteja apropriada?

O adjetivo "disponível" (a flexão é nominal, não verbal) deve concordar com o único substantivo no enunciado "as inscrições", que está no plural. A flexão é obrigatória: **disponíveis**.

O vocábulo "requisito" já contém o sentido de "prévio", portanto "pré-requisito" é pleonasma. Mesmo assim, trata-se de forma consagrada, principalmente no meio acadêmico e deve grafar-se com o prefixo tônico, logo acentuado, e hífen.

3) Soube conduzir o fórum respondendo pontualmente a cada um ou a um grupo específico de participantes?

Sim. Foi dinâmica, interagiu bem e incentivou os participantes na interação entre si. Ver mensagem abaixo, onde um participante agradece a ação da tutora.

Denise,

Muito grato. Já repassei a orientação para os colegas da minha secretaria que compartilhavam a mesma dúvida.

4) Houve respeito a opiniões divergentes?

Por se tratar de Norma culta de nossa língua, quase não houve manifestação divergente do entendimento da tutora. Porém, aos divergentes ou com entendimento equivocado, soube esclarecer e conciliar entendimento, conforme mensagem abaixo.

No texto "*Fundamentos das normas de redação oficial*", registra-se que existem contradições entre as normas da ABNT, Manual de redação da PR e Resolução-TCU 164/2003...

A Resolução-TCU 164/2003 é a principal fonte para a redação oficial na esfera do TCU. Enquanto estiver em vigência, prevalecerão os preceitos nela definidos. As lacunas deverão ser preenchidas pelas normas da ABNT. O Manual de Redação da Presidência da República é a última das referências, por se destinar ao uso pelo poder executivo.

5) Incentivou os participantes para realizarem as atividades do curso?

Sim. Conforme mensagem abaixo.

A partir de agora, apresente sua dúvida e receba esclarecimentos por meio deste tópico. Formule sua pergunta ou comentário, clicando em "Responder". Não deixe de participar deste fórum, bem como de realizar as tarefas já publicadas no AVA. Você é centro do processo de aprendizagem, portanto, participe e construa com seus colegas o conhecimento que será de todos. No fim do curso, este material constituirá importante fonte de consulta sobre vários temas da redação em língua portuguesa.

4.3.2 Curso: Execução Financeira e Orçamentária no Ambiente Siafi

Tutor B

1) Demonstrou clareza nas orientações para resolução das atividades?

Sim, com incentivo aos que já sabiam, conforme mensagem abaixo.

Caro aluno,

Parabéns! Você foi o único que observou este questão (pelo menos o único que postou). A despesa com aquisição de água e café é contabilizada na conta 333903007 (Gêneros de Alimentação). Saliento que a pessoa responsável por contabilizar a reclassificação da despesa no Siafi precisa avaliar a coerência da classificação indicada pelo suprido. Não pode simplesmente fazer papel de digitador. O momento da reclassificação da despesa de suprimento de fundos é análogo ao da liquidação. Tudo deve ser observado: a classificação da despesa, a validade da NF e do Recibo (este exigível quando for apresentado cupom fiscal), a NF em nome do TCU (Secex), presença do atesto nos documentos fiscais dado por pessoa diversa do suprido, data de emissão dos documentos compatíveis com prazos de aplicação. Pelo que me lembre é só. Alguém se lembra de mais algum detalhe?

2) Houve tempestividade nas respostas?

Sim. Em média menos de vinte e quatro horas para responder aos questionamentos dos participantes.

3) Soube conduzir o fórum respondendo pontualmente a cada um ou a um grupo específico de participantes?

Sim. Usou de empatia com o grupo e incentivou-os a continuar as atividades *on line*. Transcreve-se mensagem abaixo em comprovação à afirmativa.

Caro aluno,

você está absolutamente correto. Como já havíamos conversado a respeito, a emissão de um empenho do tipo Global, para os contratos que não possuem parcela mensal variável, não significa que todos os pagamentos deverão ser feitos sempre no valor contratado, haja vista a possibilidade de realização glosa, no caso de falta de algum funcionário, ou de multa, por inobservância contratual. Por esta razão, na atividade deste módulo, está sendo aceita tanto a emissão de empenho do tipo global como do tipo estimativo. Muito boa a sua participação. Obrigado

4) Houve respeito a opiniões divergentes?

Este tutor foi proativo e totalmente presente. Aos que - até em tom de brincadeira – divergiam de sua posição, soube se posicionar e explicar melhor, conforme mensagem transcrita abaixo.

Grande Igor,

Creio que sim. Você já tá mudando o nome da brincadeira. Não é o jogo dos 7 erros, nem dos 13 ou mais. hehehehe (não resisiti à deixa). À propósito, é brincadeira sua? ???Falandando sério, em princípio, podem existir 4 ou 5 erros ao todo. Nenhum, um ou dois em cada documento. O padrão é 1 erro em cada documento. Mas não descarto a possibilidade de existir mais que isto [muito pouco provável]. A atividade foi revisada e não chegamos àquele quantitativo. Os erros que você identificou são de insuficiência de informação no campo observação??!? Se for, convém citá-los no fórum, porque não era essa a intenção inicial. Por favor, refaça a análise e caso permaneçam os erros, poste-os aqui. Ninguém saberá dos 13 até agora identificados por você quais são os 4 ou 5 erros certos. Vixi, ficou confuso, né? Desculpe-me pela brincadeira, sei que é coisa séria.

Abração

5) Incentivou os participantes para realizarem as atividades do curso?

Sim. Conforme mensagem postada logo abaixo.

Vamos lá, pessoal!

Para alguns, o curso ainda não acabou. Estamos quase lá. Gente, é o "sprint" final! Poucas pessoas ainda não enviaram a atividade relativa a este módulo. O pior é que estavam indo muito bem. Não vale desistir agora. Olha, postei agora a pouco algumas explicações complementares a respeito desta atividade, num questionamento da Alina. Creio que será de grande ajuda para quem ainda não a fez. Peço que, caso você seja um destes poucos, tente fazer a atividade. Estarei amanhã durante o dia todo de plantão para atender a quem estiver tendo dificuldades e postar as questões no fórum. Por favor, não desista assim tão perto de concluir o curso.

4.3.3 Curso: Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização

Tutor C

1) Demonstrou clareza nas orientações para resolução das atividades?

Não. O tutor ausentou-se por tempo indeterminado alegando que ainda estava se adaptando ao ambiente virtual. Deixou os participantes sozinhos nos fóruns e não os orientou como deveriam usar a plataforma de suporte à aprendizagem/AVEC. Abaixo, mensagem que confirma essa afirmativa.

Caro Tutor,

Como será a avaliação do módulo 1? Somente pelo AUTO-AVALIAÇÃO? Percebi que a Matriz de Atividade Individual, que tem data limite 20/05/2008, não vislumbra os assuntos tratados na apostila do Módulo 1. Aguardo socorro orientador, por favor!

2) Houve tempestividade nas respostas?

Não houve. Transcreve-se abaixo, mensagem que comprova a passividade do tutor.

Prezado Tutor, gostaria de saber como se faz para imprimir o Módulo 2,3 e 4, pois não estou conseguindo. Pode me ajudar? Esta é a segunda vez que peço ajuda. Por favor, estou perdida e totalmente zozna. Ajude-me...

3) Soube conduzir o fórum respondendo pontualmente a cada um ou a um grupo específico de participantes?

Foi totalmente omissivo. Conforme mensagem anterior.

4) Houve respeito a opiniões divergentes?

Não se aplica.

5) Incentivou os participantes para realizarem as atividades do curso?

Não se aplica.

4.3.4 Curso: Sistema Fiscalis - Execução para Auditoria em Obras

Tutor D

1) Demonstrou clareza nas orientações para resolução das atividades?

Sim. Transcreve-se mensagem abaixo em comprovação a esta afirmativa.

Compõem as atividades do curso:

a) **Fórum de Ambientação:** tem por objetivo conhecer a modalidade de

educação a distância e tirar dúvidas dos recursos do *Moodle*, o ambiente de aprendizagem que estamos usando neste curso.

b) Fórum de Apresentação: temos um fórum neste curso para nos conhecermos melhor. Apresente-se!

c) Estudo dos tutoriais: para esse curso, foram elaborados vários tutoriais, simulando a navegação e o registro de informações no sistema Fiscalis. Eles estão organizados em 3 módulos: Planejamento, Execução e Relatório. Estude-os e faça as atividades. Consulte-os sempre que necessário.

2) Houve tempestividade nas respostas?

Sim. Em geral respondeu aos participantes em prazo tempestivo.

3) Soube conduzir o fórum respondendo pontualmente a cada um ou a um grupo específico de participantes?

Sim. Permitiu que os participantes trocassem idéias sobre o conteúdo entre si e, posteriormente, explicou as divergências que surgiam entre eles.

Caro participante,

Vamos fazer assim, você não precisa criar uma nova fiscalização para corrigir os dados colocados conforme o tutorial "criação da fiscalização fictícia". Deixe esses dados que você criou e utilize a fiscalização existente. Mas, para todas as demais informações do exercício (demais tutoriais e demais informações da "Atividade Prática") você preenche conforme a "Atividade Prática".

Sei que há outros colegas na mesma situação, peço que vocês listem seu nome abaixo, na hora de verificar a execução do exercício vou considerar como ok esta diferença de dados na criação da fiscalização.

4) Houve respeito a opiniões divergentes?

Não se aplica.

5) Incentivou os participantes para realizarem as atividades do curso?

Não se aplica.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as três dimensões constatadas por Litwin em seu artigo Educação à distância: temas para debate de uma nova agenda educativa, em que estão vinculadas as atividades de tutoria, quais sejam: tempo, oportunidade e risco, bem como as considerações de Belloni expressas em seu livro Educação à distância, em que elenca as três áreas de formação essenciais e desejadas para o exercício de uma boa tutoria – Pedagógica, Tecnológica e Didática, compreende-se que o modelo proposto pela pesquisadora Salmon em seu artigo Procedimento Operacional Padrão para o Exercício de uma Eficiente Tutoria, atende e responde integralmente às necessidades de trabalho dos tutores do Instituto Serzedello Corrêa/ISC-TCU, quando sugere os procedimentos que devem ser adotados pelo tutor no exercício de suas atividades profissionais, as quais citaremos a seguir: a) orientar os aprendizes sobre o ambiente virtual de aprendizagem, favorecer a segurança e a participação do aluno; b) promover a socialização e a empatia do grupo; c) incentivar à participação na discussão sobre os conteúdos; d) incentivar a interação e construção coletiva do conhecimento; e) ter participação discreta, ao final do curso, permitindo o desenvolvimento coletivo dos aprendizes.

Constatou-se, pela avaliação de reação dos participantes nos quatro cursos pesquisados, a eficácia desses procedimentos quando se comparou o modelo analisado ao desempenho dos tutores do ISC/TCU, obtendo-se a informação de que os tutores bem avaliados já praticam as atividades sugeridas no estudo empreendido por Salmon e os mal avaliados tem uma prática totalmente díspar quando se distanciam das atividades propostas.

Contudo, deseja-se aperfeiçoar o estudo em busca de melhores práticas e condições de se realizar EAD no TCU. Sendo assim, tendo em vista que o modelo de EAD empreendido pelo ISC/TCU compreende as ações simultâneas ou sucessivas de quatro agentes educacionais, quais sejam: coordenador, conteudista, tutor e monitor, além do participante, que é nosso cliente final, sugerem-se sejam realizados novos estudos com base em outros indicadores que possam evidenciar o contexto em que as ações educacionais à distância são realizadas, e afirmam novos resultados, tais como: a) a funcionalidade do AVEC/TCU para

cursos oferecidos ao público externo; b) se o atual efetivo da equipe de EAD é suficiente para atender às crescentes demandas; c) em que implica a alternância de membros da equipe na qualidade dos serviços online. São perguntas que serão respondidas com novas pesquisas em outros estudos efetivados posteriormente.

Ressalta-se ainda, as limitações nas condições em que se realizou este trabalho. Por compreensão parcial em idioma estrangeiro limitou-se a estudar a bibliografia nacional. Os dados da pesquisa são secundários e careceu de um estudo mais aprofundado junto a cada tutor pesquisado, o que não foi possível dado as ausências por licenças médicas e capacitação profissional no segundo semestre de 2009. As análises empreendidas são descritivas e não estatísticas e limitou-se a uma análise superficial dos dados coletados.

6 REFERÊNCIAS

BELLONI, M. L. **Educação à distância**. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. **O que é mídia-educação**. Campinas: Autores Associados, 2001.

_____. A espetacularização da política e a educação para a cidadania. **Perspectiva**, n. 24, 1995.

_____. **Ensaio sobre a educação a distancia no Brasil**. Educação e Sociedade-CEDES:Campinas, SP, Ano XXIII, n.78, abr. 2002.

BERGE. **Um estudo sobre as quatro áreas de formação do Tutor**, 1995

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto nº. 5.622**, de 19 de dezembro de 2005, regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf> Acesso em: 23 nov. 2009.

_____. Ministério da Educação. **Secretaria de Educação a Distância**. 2009. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/index.php>> Acesso em: 25 nov. 2009.

_____. Tribunal de Contas da União. Organiza as competências, o funcionamento, as atividades e a distribuição de funções de confiança no Instituto Serzedello Corrêa. **Portaria-TCU nº 1**, de 30 de jan. de 2009. Disponível em: <http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/isc/legislacao_isc/2009_portaria_ISC_01.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2009.

_____. Tribunal de Contas da União. Organiza as competências, o funcionamento, as atividades e a distribuição de funções de confiança no Instituto Serzedello Corrêa. **Portaria-TCU nº 1**, de 30 de jan. de 2009. Disponível em: <http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/isc/legislacao_isc/2009_portaria_ISC_01.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2009.

CECHINEL, J. C. **Manual do tutor**. Florianópolis: UDESC, 2000.

COELHO, M. L. **A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distancia**, 2002. Disponível em: <http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=10> Acesso em: 30 Nov. 2009.

DIAZ, M. D. M. **Permanência prolongada na graduação da USP:** custos e fatores associados. Tese (Doutorado em economia). Faculdade de Economia e Administração – Universidade de São Paulo, 1996.

DODGSON, Mark. Organizational learning: a review of some literatures. **Organization Studies**, v. 14, n. 3, p. 375-394, 1993.

FARIAS, G. O. **Educação à distância:** para uma aproximação da distância. Dissertação de mestrado. Programa de Mestrado em Design, PUC. Rio de Janeiro, 2001.

FERREIRA, M.M.S. e REZENDE. R.S.R. O trabalho de tutoria assumido pelo Programa de Educação a Distância da Universidade de Uberaba: um relato de experiência. 2003. Disponível em: < <http://www.abed.org.br/seminario2003/texto19.htm>>. Acesso em: 23 nov. 2009.

GONÇALVES, E. L. **Evasão no Ensino Universitário:** a escola médica em questão. São Paulo. NUPES/USP, documento de trabalho 3, 1997.

GUTIERREZ, F.; PRIETO, D. **A mediação pedagógica:** educação a distância alternativa. Campinas: Papirus, 1994.

KRAMER, E. A. W. C. **Educação a distância:** da teoria à prática. Porto Alegre: Alternativa, 1999.

LA ROSA, J. Motivação e aprendizagem. In: LA ROSA, J. (org.). **Psicologia e Educação:** o significado do aprender. 6 ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. p.169-190.

LITWIN, Edith (org). **Educação a distância: temas para debate de uma nova agenda educativa.** Porto Alegre: Artmed, 2001.

LUCHESE, C.C. **Democratização da educação:** ensino à distância como alternativa. Tecnologia Educacional n°. 89/90/91, jul./dez. Rio de Janeiro, ABT. 1989.

MAIA, C. **Guia Brasileiro de Educação a Distância.** São Paulo, Esfera, 2002.

MAIA, M.C.; MEIRELLES, F. S.; PELA, S. K. Análise dos Índices de Evasão nos Cursos Superiores a Distância do Brasil. Trabalho apresentado no **XI Congresso Internacional de EAD – ABED.** Salvador, 2004. Disponível no endereço URL: < <http://www.abed.org.br>>. Acesso em: 23 nov. 2009.

MORAN, J.M. **Mudanças da comunicação pessoal:** gerenciamento integrado de comunicação pessoal, social e tecnológico: São Paulo: Paulinas, 1998.

NEDER, M. L. C. **A formação do professor a distância: diversidade como base conceitual**. Tese (Doutorado) - Universidade federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

NEVIS E. C., DIBELLA, A. J., GOULD, J. M. Como Entender Organizações como Sistemas de Aprendizagem. In: KLEIN, D. A. **A gestão estratégica do capital intelectual**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1998.

NUNES, I. B. **Educação à Distância e o Mundo do Trabalho**: Tecnologia Educacional. v.2. Jul. Rio de Janeiro, ABT. 1992.

OLIVEIRA, E; FERREIRA, A; DIAS, A. Tutoria em Educação à Distância: Avaliação e Compromisso com a Qualidade. In **Anais do XI Congresso Internacional de Educação à Distância**. Salvador, BA, 2004.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **Construindo Comunidades de Aprendizagem**, Tradução de Vinícius Figueira, Porto Alegre: Editora ARTMED, 2004.

PERRY, W.; RUMBLE, G. A. **Sort Guide to distance education**. Cambridge: international Extension College, 1987.

PHILIPSEN, T.; AFONSO, R. F. S.; DANDOLINI, G. A; SOUZA, J. A., O sistema de Tutoria no CLMD. In: **RENOTE - Revista Novas Tecnologias na Educação**. v.4 n. 2, Dezembro, 2006. Disponível em: < <http://www.cinted.ufrgs.br/renote/dez2006/artigosrenote/25170.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2009.

POZO, J. I. **Aprendizes e mestres**: A nova cultura da aprendizagem. Porto Alegre: Artmed, 2002.

RAMAL, A. C. **Educação na cibercultura**: hipertextualidade, leitura, escrita e aprendizagem. Porto Alegre: Artmed, 2002.

RAMOS, A. A educação na era do lápis e papel. **Guia de Educação a distância** 2006. Ano 3. n.3. 2005. p.84-89.

SÁ, I. M. A. **A educação a distância**: processo contínuo de inclusão social. Fortaleza: CEC, 1998.

SANTOS, H. **Formação e prática do Tutor-Orientador na educação a distancia mediada pelas tecnologias da Informação e comunicação na perspectiva construtivista**. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2001.

TINTO, V. Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research. **Review of Educational Research**, Washington, vol. 45, n. 1, p. 89-125, 1975.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores.** São Paulo: Martins Fontes, 2002.

ZANELLA, L. Aprendizagem: uma introdução. In: LA ROSA, J. (org.). **Psicologia e Educação: o significado do aprender.** 6 ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003