

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 138467
Nº CONTRATO: 2013/000279
CONSULTORA: CRISTIANE FLORINDA MONTEIRO DE OLIVEIRA
PRODUTO V – COMPILAÇÃO RESUMIDA DOS PRODUTOS E
RECOMENDAÇÕES COM BASE NAS BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS

**BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO E UTILIZAÇÃO DA REDE
NACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM SEGURANÇA PÚBLICA DO
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**

1. INTRODUÇÃO

A Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP estimulada pela possibilidade de ampliar a formação continuada de seus profissionais compartilhando conhecimentos sem limites geográficos e rigidez de horários, vêm disponibilizando cursos na modalidade a distância, além dos ofertados na modalidade presencial, para servidores de segurança pública de todo o Brasil: policiais civis, policiais militares, bombeiros militares, profissionais de perícia, guardas municipais, policiais federais, policiais rodoviários federais, agentes penitenciários e servidores administrativos.

Os cursos na modalidade a distância ocorrem por meio da Rede Nacional de Educação a Distância em Segurança Pública do Ministério da Justiça - Rede EAD/SENASP/MJ, criada em 2005 e atualmente presente em 27 (vinte e sete) estados e 27 municípios, com 200 (duzentos) Telecentros distribuídos nas capitais e principais municípios do Brasil que facilitam o acesso aos cursos por meio de computadores conectados a internet. A Rede EAD/SENASP/MJ apresenta como objetivos: registrar o capital intelectual das instituições/profissionais; valorizar e contribuir para a melhoria do desempenho dos profissionais; disseminar e compartilhar conhecimentos e informações; estimular doutrinas e práticas unificadas; complementar as ações de formação e capacitação presencial; promover a integração entre os profissionais e as instituições.

Para viabilizar essa experiência, aproximadamente 4.200 (quatro mil e duzentos) profissionais da área de segurança pública são colaboradores e vivenciam esse mundo virtual de ensino-aprendizagem na Rede EAD, entre

eles destacam-se os Tutores Master, que realizam atividades de gestão operacional e pedagógica, os tutores dos cursos e profissionais que atuam na produção e validação dos cursos.

No período de existência da Rede EAD houve uma expansão na formação de profissionais de segurança pública. Com mais de 627.000 (seiscentos e vinte e sete mil) usuários cadastrados à Rede EAD já totaliza mais de dois milhões de aprovações em suas formações, o quadro a seguir apresenta a evolução de matrículas por ano.

Quadro 01 – Evolução de matrículas por Ano.

Ano	Matriculados	Desistentes	Aprovados	Reprovados	Evadidos
2005	2.057	19	404	2	1.632
2006	21.502	1.595	10.621	9	9.277
2007	54.108	6.970	34.720	37	12.381
2008	375.592	30.170	293.412	1.383	50.627
2009	508.634	25.550	440.919	2.259	39.906
2010	622.324	36.213	529.878	3.749	52.486
2011	534.974	51.765	422.081	4.725	56.406
2012	486.478	70.297	340.304	3.517	72.360
2013	264.964	29.192	100.821	2.193	22.740
TOTAIS	2.870.633	251.771	2.173.160	17.874	317.815

Fonte: Plataforma Rede EAD, 2013.

Atualmente a Rede EAD disponibiliza 3 (três) ciclos regulares de Cursos por ano com aproximadamente quatro meses de duração cada, ofertando em média de 60 cursos, de 40 (quarenta) ou 60 (sessenta) horas, com 150.000 (cento e cinquenta mil) matrículas em cada ciclo. As matrículas são realizadas pelos próprios alunos, ocorrendo depois a homologação, junto as Instituições de Segurança Pública pelos Tutores Master. Os quadros a seguir apresentam os cursos mais procurados.

Quadro 02 – Cursos mais procurados por números absolutos.

NÚMEROS ABSOLUTOS	
Direitos Humanos	220.476
Uso Diferenciado da Força	146.206
Gerenciamento de Crise	118.976
Crimes Ambientais	134.393
Identificação Veicular 1	117.247

Fonte: Plataforma Rede EAD, 2013.

Quadro 03 – Cursos mais procurados por ciclo.

MÉDIA POR CICLO	
Identificação de Armas de Fogo	10.525
Direitos Humanos	10.499
Inglês 1	8.311
Espanhol Básico 1	7.635
Crimes Ambientais	7.466

Fonte: Plataforma Rede EAD, 2013.

A rede também atende as demandas específicas das academias ou centros de formação, que tratam de temáticas selecionadas para turmas exclusivas solicitadas por uma instituição. O objetivo é complementar a capacitação presencial e atender às necessidades de cada instituição. Neste caso a oferta de cursos possuem prazos flexíveis de início e término dentro de um ciclo e o desempenho é acompanhado pela instituição, o que resulta na economia de tempo e recursos. Esta oferta de cursos é denominada de módulo “Academia”.

Neste contexto é importante considerar que a Rede EAD, por meio de seus atores, soma experiência acumulada e conhecimentos referentes aos processos pedagógicos e de gestão e, ao mesmo tempo, com a necessidade de atender cada vez mais profissionais, o que é visualizado no crescimento significativo de matriculados, demanda o acompanhamento continuado e aprimoramento de seus processos. Esse cenário provoca alguns

questionamentos inevitáveis, como: Quais as boas práticas pedagógicas e de gestão desenvolvidas em cada ente federativo? Qual o perfil dos Tutores Master? Quais os métodos eficientes de seleção de tutores e Tutores Master? Ocorre integração dos cursos da Rede EAD com as práticas de ensino presencial? Como? Os cursos da Rede são aproveitados nos critérios de promoção ou de concessão de bolsas, onde e quando?

Nesse sentido, esta pesquisa se propôs a apreender a percepção dos profissionais envolvidos com a Rede EAD quanto à experiência vivida e apontar elementos do processo de gestão e prática educacional que servirão de subsídios para nortear ações com vistas ao aprimoramento da Rede EAD, em função do compartilhamento de experiências desenvolvidas em diversos estados e municípios, que possibilitem a reflexão de melhores práticas.

Assim, com o intuito de investigar as práticas de gestão e utilização da Rede EAD nos estados e municípios, tendo em vista fornecer subsídios e à proposição de sugestões que possam contribuir para o aprimoramento qualitativo da realidade estudada, acompanhamento e ampliação das atividades, buscamos como objetivos de pesquisa:

- Identificar a respeito dos Tutores Masters – práticas e métodos de seleção, perfil (área de formação, instituição, cargo, função, tempo na rede, número de disciplinas cursadas, experiência prévia como tutor), principais atividades desenvolvidas e número de horas dedicadas a Rede EAD;
- Identificar e sistematizar práticas locais pedagógicas e de gestão desenvolvidas na Rede EAD – abrangendo: forma de seleção e gestão de tutores, estratégias de divulgação dos cursos, estratégias para homologação de matrículas, tamanho da equipe, organização das atividades, inovações e implementações, utilizações das dependências dos telecentros;
- Pesquisar, coletar e sistematizar junto às unidades de formação a integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais – contendo leis, regulamentos e portarias sobre aproveitamento dos cursos a distância nas atividades de ensino locais ou nos critérios de promoção na carreira, levantamento da frequência de utilização do módulo Academia;

- Apontar sugestões a partir dos dados obtidos, para o melhoramento contínuo e ampliação das atividades pedagógicas e de gestão da Rede EAD/SENASP.

1.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA E AS FONTES UTILIZADAS PARA O CASO EM ESTUDO

Em um nível abrangente, a pesquisa atendeu as condições de um estudo de caso, ao investigar a percepção dos atores envolvidos quanto a experiência vivida com a Rede EAD, ou seja, em um contexto real, e os resultados servem para redirecionar ações. Ainda que sem pretensão de generalizações, o estudo de caso pode contribuir com situações semelhantes da vida real, de experiências que trabalhem com práticas pedagógicas e de gestão da modalidade a distância, como no caso da própria Rede EAD por meio da troca de experiências entre os entes federativos, ou ainda para nortear novos projetos.

A pesquisa apresentou como público-alvo os Tutores Master da Rede EAD que atuam nas 27 unidades federativas desenvolvendo atividades pedagógicas e de gestão. No período de desenvolvimento da pesquisa, no segundo semestre de 2013 e primeiro semestre de 2014, a Rede EAD conta com 53 cinquenta e três Tutores Master.

Quanto ao tipo de abordagem, a pesquisa pode ser caracterizada como de métodos mistos, pois para a coleta e análise dos dados serão utilizados métodos qualitativos e quantitativos. Desta forma, por meio da pesquisa quantitativa os dados objetivos apresentados no questionário serão quantificáveis estatisticamente, e por meio da pesquisa qualitativa serão trabalhados dados subjetivos (compreensão das estruturas, significados, valores, crenças, atitudes etc.), não percebíveis e captáveis quantitativamente, resultantes das respostas abertas dos questionários.

A investigação do ponto de vista de seus objetivos é exploratório-descritiva, que visa proporcionar maior familiaridade acerca da realidade estudada e descrever suas características com lógica e precisão. Para Triviños “[...] estudos exploratórios permitem ao investigador aumentar sua experiência em torno de um determinado problema” e estudos descritivos, especificamente,

no campo da educação, possuem como foco “[...] conhecer a comunidade, seus traços característicos, suas gentes, seus problemas, suas escolas, seus professores, sua educação, sua preparação para o trabalho, seus valores [...] as reformas curriculares, os métodos de ensino [...]” (TRIVIÑOS, 1987, p.109-110).

Marconi e Lakatos afirmam que, para Tripodi (1975), os estudos exploratórios possuem como finalidade “desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos” (MARCONI; LAKATOS, 2002, p.85); Best (1972) entende por estudos descritivos a “[...] descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente” (MARCONI; LAKATOS, 2002, p.20).

As várias fases no desenvolvimento da pesquisa se entrelaçam. O primeiro momento correspondeu à fase exploratória, quando identificamos algumas questões iniciais específicas em torno da pesquisa, a partir do aprofundamento da literatura, possibilitando decisões mais seguras quanto aos caminhos a seguir.

Nessa fase, identificamos os sujeitos da pesquisa, as fontes de dados, questões aproximadas do problema e, a partir da visualização ampla do contexto, ocorreu uma progressiva delimitação da problemática, sendo formuladas algumas questões específicas para a sistematização da coleta de informações.

O segundo momento da pesquisa consistiu na coleta sistemática das informações que propiciou obter elementos necessários sobre a realidade e sobre o que as pessoas pensam ou acreditam a propósito da realidade investigada. Para esse fim, optamos pelo questionário que foi disponibilizado na Internet. O terceiro momento consistiu na análise dos dados e elaboração de relatórios.

A pesquisa teve como técnicas e instrumentos:

a) Análise da literatura técnica e não-técnica

A análise da literatura permeou todas as fases da pesquisa, trata-se de consultar a literatura técnica que envolve livros, artigos, periódicos etc. –

fornece material útil para formular perguntas, previamente ou durante a análise, para comparação e confirmação dos dados obtidos. Assim como, consultamos a literatura não técnica, que compreendeu os documentos institucionais solicitados aos entes federativos, como: documentos apresentando as finalidades, princípios e diretrizes da Rede EAD; manuais; relatórios; cardápio de cursos; pesquisas anteriores; comunicações de decisões estratégicas da Rede EAD; leis, regulamentos, portarias sobre aproveitamento dos cursos a distância nas atividades de ensino locais ou nos critérios de promoção na carreira etc.

b) Questionários

Os questionários foram aplicados junto aos Tutores Master, a partir dos objetivos de pesquisa, o primeiro questionário foi aplicado no segundo semestre de 2013 a fim de identificar: Parte I: Informações a respeito dos Tutores Master; Parte II: Práticas pedagógicas e de gestão locais; Parte III: A integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais e critérios de promoção de carreira. Contudo, para uma compreensão mais ampla de como ocorrem boas práticas de aproveitamento dos cursos da Rede EAD nas atividades de ensino locais por meio da integração de cursos a distância e cursos presenciais, da utilização do Módulo Academia e o aproveitamento dos cursos a distância nos critérios de promoção de carreira, aplicamos um segundo questionário no primeiro semestre de 2014.

Os dois questionários foram criados no Google Docs Formulários, os *links* de acesso foram disponibilizados aos tutores por meio da Rede EAD e por e-mails enviados pelo pesquisador, juntamente com a apresentação do pesquisador e dos objetivos de pesquisa. Os dados foram armazenados em uma planilha no Excel, que nos possibilitou tabular, gerar gráficos e, em seguida, analisá-los.

O levantamento de informações dos Tutores Master (Questionário I - Parte I) objetivou identificar seu perfil (área de formação, instituição, cargo, função, tempo de atuação na Rede EAD, número de disciplinas cursadas, experiência prévia como tutor, conhecimentos de informática), práticas e métodos de seleção, principais atividades desenvolvidas, tempo de dedicação às atividades da Rede EAD, dentre outros.

As perguntas referentes as práticas pedagógicas e de gestão locais desenvolvidas na Rede EAD (Questionário 1 - Parte II) objetivaram a reflexão acerca da forma de seleção e gestão de tutores, estratégias de divulgação dos cursos, estratégias para homologação de matrículas, tamanho da equipe, organização das atividades, utilizações das dependências dos telecentros, inovações e implementações. Ainda, referente às práticas pedagógicas e de gestão, as questões objetivam identificar as ações que melhor contribuíram para o desenvolvimento e gestão dos cursos.

O levantamento quanto a integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais (Questionário 1 - Parte III e Questionário 2) objetivou identificar leis, regulamentos e portarias sobre aproveitamento dos cursos a distância nas atividades de ensino locais ou nos critérios de promoção na carreira; assim como o levantamento da frequência de utilização do módulo Academia por curso, instituição, dentre outros.

c) Análise dos dados

A análise dos dados e a elaboração de relatórios permearam todas as fases da pesquisa.

A análise quantitativa foi realizada fundamentada no método de pesquisa Survey, analisando uma amostra da população (nesta pesquisa foi considerada amostra todos os Tutores Master que se apresentam receptivos a coleta respondendo ao questionário), foram calculados os valores absolutos e percentuais com base nos dados objetivos dos questionários.

Para melhor apresentação dos resultados e análise dos dados seguimos a sequência disposta dos campos do questionário, sendo que, alguns dados, ainda, são apresentados de forma combinada com outros. A análise das questões abertas dos questionários foi realizada a partir de leituras sucessivas do material coletado, de modo a organizá-los em categorias descritivas, que permitiram criar discussões e análises.

A análise qualitativa foi desenvolvida considerando o método de análise de conteúdo que “[...] aparece como uma ferramenta para compreensão e construção de significado que os atores sociais exteriorizam no discurso” (SILVA, C. R. et al, 2005, p.74). Desse modo, buscamos a descrição

e interpretação das mensagens, com o objetivo de compreensão do fenômeno estudado.

A partir da compreensão da dinâmica da investigação, apresentamos nos próximos capítulos os resultados da pesquisa.

2. TUTORES MASTER, QUEM SÃO?

Nesse capítulo buscamos conhecer quem são os Tutores Master, profissionais da segurança pública que atuam na Rede EAD, desenvolvendo atividades de gestão operacional e pedagógica. O objetivo foi identificar o perfil (área de formação, instituição, cargo, tempo na rede, número de cursos realizados na Rede EAD, experiência prévia como tutor, conhecimentos de informática), práticas e métodos de seleção, principais atividades desenvolvidas, dentre outros. O questionário ficou disponibilizado no período de 03 a 18 de setembro de 2013. Participaram da pesquisa respondendo ao Questionário 1, 48 Tutores Master. Esta amostra representa um percentual de 90,57%, ou seja, a Rede contou no período com um total de 53 Tutores Master.

A seguir apresentamos o levantamento e análise das informações dos Tutores Master da Rede EAD/SENASP. A apresentação foi dividida nas seguintes categorias: Informações pessoais; Atuação profissional e atitudes; Conhecimentos técnicos e acessibilidade.

2.1 INFORMAÇÕES PESSOAIS

Com o interesse de identificar o perfil dos Tutores Master da Rede EAD, estes foram questionados, inicialmente, quanto ao Sexo e Cor ou Raça. O resultado apresentado na Tabela 1 mostra que dos 48 Tutores Master que responderam ao questionário, 72,92% são do sexo Masculino e desse percentual 39,58% possuem Cor ou Raça Branca; 2,08% Preta e 31,25% Parda; 27,08% Tutores Master são do sexo Feminino e com relação a esse percentual 16,67% possuem Cor ou Raça Branca; 2,08% Preta; 8,33% Parda.

Tabela 1 – Distribuição dos Tutores Master segundo o Sexo e Cor ou Raça

Sexo	Cor ou Raça	Respostas	
		Frequência	Percentual
Masculino	Branca	19	39,58%
	Preta	1	2,08%
	Amarela	0	0,00%
	Parda	15	31,25%
	Indígena	0	0,00%
	Sem declaração	0	0,00%
	Soma	35	72,92%
Feminino	Branca	8	16,67%
	Preta	1	2,08%
	Amarela	0	0,00%
	Parda	4	8,33%
	Indígena	0	0,00%
	Sem declaração	0	0,00%
	Soma	13	27,08%
Total		48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Em relação ao Sexo (Gráfico 1), destaca-se a desigualdade entre os gêneros, o que não surpreende, pois os profissionais que atuam na Rede EAD como Tutores Master são os mesmos profissionais de segurança pública de todo o Brasil. Nesse sentido, podemos sugerir uma associação com a incorporação recente de mulheres na segurança pública, que ocorre há aproximadamente, 50 anos, e apesar do acesso de mulheres nas instituições este número ainda é pequeno. Assim,

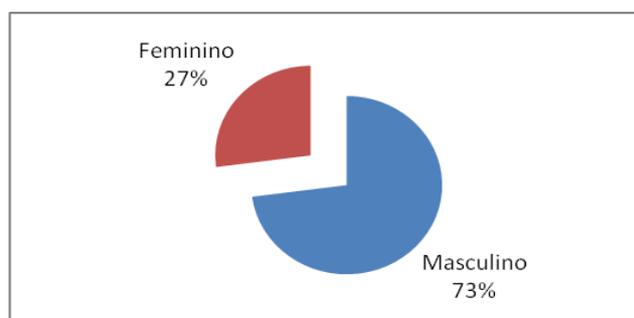
Um inventário dos obstáculos colocados às mulheres nas instituições de segurança pública mostra que estes são de diferentes tipos e naturezas. Alguns são formais – como a restrição para ingresso nas polícias militares que define o percentual de vagas que podem ser preenchidas por mulheres a cada novo concurso público (CALAZANS, 2003). Outros são informais, como o chamado ‘teto de vidro’ que inviabiliza o acesso das mulheres aos postos mais elevados da hierarquia policial (SILVEIRA, 2009), e aqueles obstáculos que se expressam nas relações cotidianas, como a rejeição de mulheres para o desempenho de determinadas atividades, a recusa de alguns policiais em trabalhar com mulheres (SOUZA, 2011), as ‘piadinhas’ e ‘gracejos’, o assédio sexual e moral, a inadequação da infraestrutura para acolher mulheres em delegacias e batalhões, entre outros que são relatados pelas pesquisas. (BRASIL, 2013, p. 18).

Contudo, cabe ressaltar que o ingresso de mulheres, como profissionais de segurança pública, depende de vários fatores, sejam eles da

esfera individual, familiar ou profissional, não estando somente associado à igualdade de oportunidades sugerida anteriormente. Ainda podemos citar a opção de não haver interesse pela função de Tutor.

Destacamos também que não foi nosso objetivo tratar de questões de gênero, o interesse foi apenas de apresentar as características da realidade estudada, entendendo que, independente do percentual de mulheres, é importante que essas encontrem condições e oportunidades para desenvolvimento de suas atividades e sejam bem recebidas na Rede EAD por meio, por exemplo, de um trabalho de equilíbrio nas trocas, respeito mútuo etc.

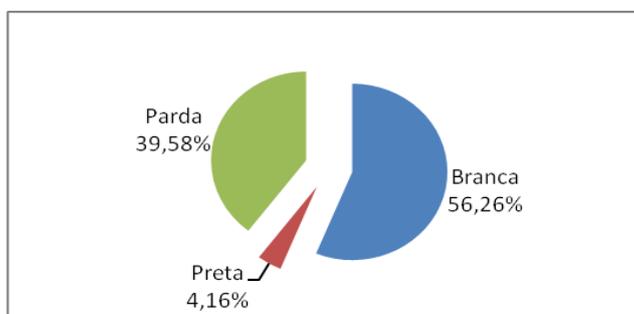
Gráfico 1 – Distribuição dos Tutores Master Segundo o Sexo



Fonte: Questionário Online, 2013.

A distribuição de Tutores Master, segundo Cor ou Raça, totaliza um percentual de 56,26% que possuem Cor ou Raça Branca; 4,16% Preta e 39,58% Parda (Gráfico 2).

Gráfico 2 – Distribuição dos Tutores Master segundo a Cor ou Raça



Fonte: Questionário Online, 2013.

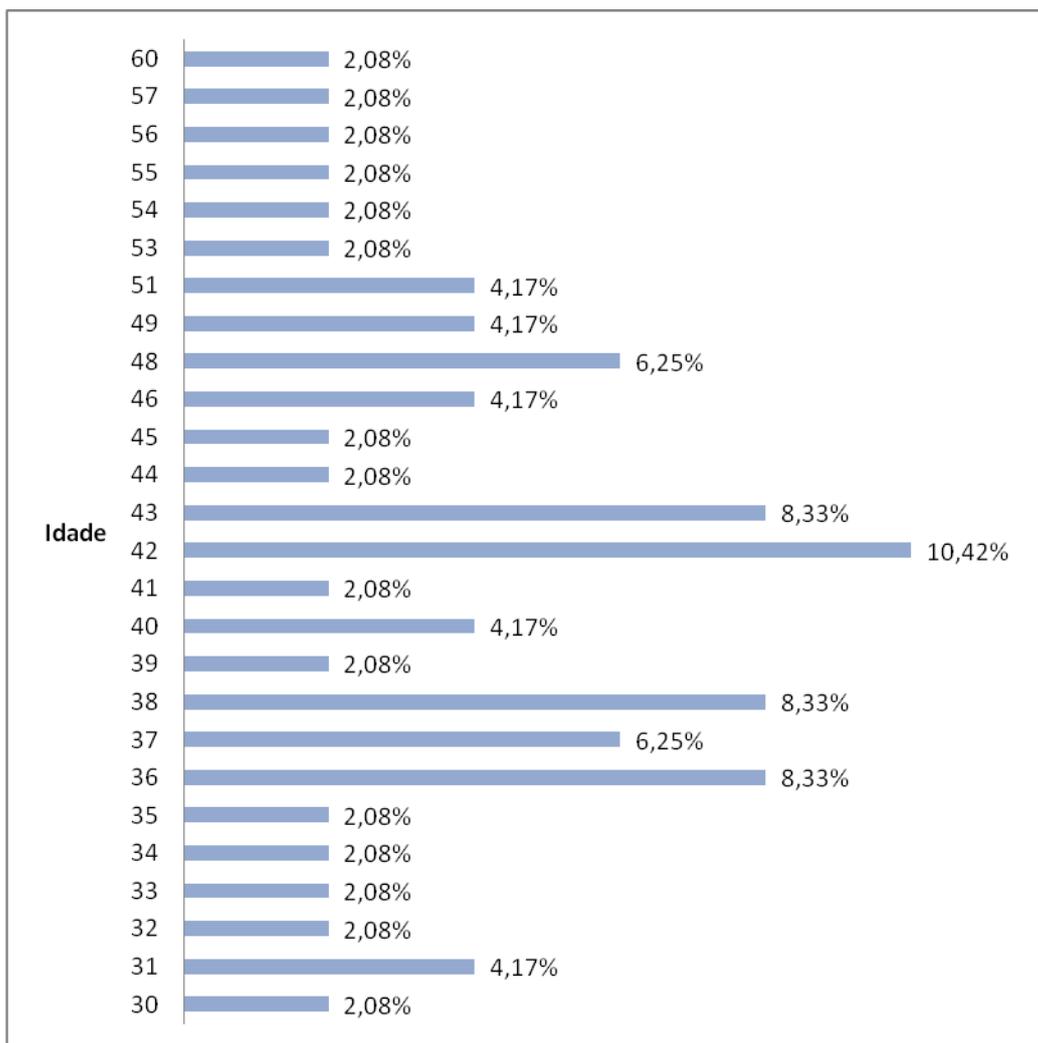
Ainda com o objetivo de compor o perfil dos Tutores Master, estes foram questionados com relação a sua idade. É possível observar na Tabela 2 e Gráfico 3 que os Tutores Master estão concentrados nas faixas etárias de 30 a 60 anos.

Tabela 2 – Distribuição dos Tutores Master segundo a idade

Idade	Respostas	
	Frequência	Percentual
30	1	2,08%
31	2	4,17%
32	1	2,08%
33	1	2,08%
34	1	2,08%
35	1	2,08%
36	4	8,33%
37	3	6,25%
38	4	8,33%
39	1	2,08%
40	2	4,17%
41	1	2,08%
42	5	10,42%
43	4	8,33%
44	1	2,08%
45	1	2,08%
46	2	4,17%
48	3	6,25%
49	2	4,17%
51	2	4,17%
53	1	2,08%
54	1	2,08%
55	1	2,08%
56	1	2,08%
57	1	2,08%
60	1	2,08%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 3 – Distribuição dos Tutores Master segundo a idade



Fonte: Questionário Online, 2013.

As variáveis: Sexo, Cor ou Raça e Idade ajudam a compor características demográficas do grupo de Tutores Master, apresentando um retrato da população.

Ainda com relação às características demográficas, foi possível identificar a forma em que a população pesquisada está distribuída, o estado e município e a região de vinculação dos Tutores Master na Rede EAD (Tabela 3), ou seja, se o local de sua gestão é estadual ou municipal. O que permite mapear a abrangência da pesquisa, assim como pode influenciar na identificação, por exemplo, de dificuldades de acesso à Internet, em regiões que possuem somente acesso discado, o que possibilitará associar resultados com a identificação de acesso à Internet (dados apresentados na Tabela 25). A

Rede EAD está distribuída nos 26 Estados e no Distrito Federal, nas principais capitais e municípios.

Tabela 3 – Identificação da região de vinculação dos Tutores Master a Rede EAD

Estado	Município	Amplitude da atuação
Acre	Rio Branco	Acre
Alagoas	Maceió	Alagoas
Amapá	Macapá	Amapá
Amazonas	Manaus	Amazonas
Bahia	Salvador	Bahia (exceto em relação ao efetivo da guarda municipal de Ilhéus)
Bahia	Ilhéus	Efetivo da Guarda Municipal de Ilhéus
Ceará	Fortaleza	Ceará
Distrito Federal	Brasília	Distrito Federal
Espírito Santo	Vitória	Efetivo da Guarda Municipal de Vitória
Espírito Santo	Vitória	Espírito Santo (exceto em relação ao efetivo da guarda municipal de Vitória)
Goiás	Goiânia	Goiás
Mato Grosso	Cuiabá	Mato Grosso
Minas Gerais	Belo Horizonte	Efetivo da Guarda Municipal de Belo Horizonte
Minas Gerais	Belo Horizonte	Minas Gerais (exceto em relação ao efetivo da Guarda Municipal de BH)
Pará	Marituba	Pará
Paraíba	João Pessoa	Paraíba
Paraná	Curitiba	Paraná (exceto em relação ao efetivo da Guarda Municipal de Foz do Iguaçu)
Paraná	Foz do Iguaçu	Efetivo da Guarda Municipal de Foz do Iguaçu
Pernambuco	Recife	Efetivo da Guarda Municipal de Recife
Pernambuco	Recife	Pernambuco (exceto em relação ao efetivo da Guarda Municipal de Recife)
Piauí	Teresina	Piauí
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	Efetivo da Guarda Municipal de Rio de Janeiro
Rio de Janeiro	Niterói	Efetivo da Guarda Municipal de Niterói
Rio de Janeiro	Teresópolis	Efetivo da Guarda Municipal de Teresópolis
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	Rio de Janeiro (exceto em relação ao efetivo das Guardas Municipais acima)
Rio Grande do Norte	Natal	Rio Grande do Norte
Rio Grande do Sul	Caxias do Sul	Efetivo da Guarda Municipal de Caxias do Sul
Rio Grande do Sul	São Leopoldo	Efetivo da Guarda Municipal de São Leopoldo
Rio Grande do Sul	Porto Alegre	Efetivo da Guarda Municipal de Porto Alegre
Rio Grande do Sul	Porto Alegre	Rio Grande do Sul (exceto em relação ao efetivo das Guardas Municipais acima e outras)
Roraima	Boa Vista	Roraima
Santa Catarina	Florianópolis	Efetivo da Guarda Municipal de Florianópolis
Santa Catarina	Florianópolis	Santa Catarina (exceto em relação ao efetivo da Guarda Municipal de Florianópolis)
São Paulo	Santos	Efetivo da Guarda Municipal de Santos
São Paulo	Bragança Paulista	Efetivo da Guarda Municipal de Bragança Paulista
São Paulo	Guarulhos	Efetivo da Guarda Municipal de Guarulhos
São Paulo	Santo André	Efetivo da Guarda Municipal de Santo André
São Paulo	Osasco	Efetivo da Guarda Municipal de Osasco
São Paulo	Amparo	Efetivo da Guarda Municipal de Amparo
São Paulo	Campinas	Efetivo da Guarda Municipal de Campinas
São Paulo	Indaiatuba	Efetivo da Guarda Municipal de Indaiatuba
São Paulo	São Bernardo do Campo	Efetivo da Guarda Municipal de São Bernardo do Campo
São Paulo	Piracicaba	Efetivo da Guarda Municipal de Piracicaba
São Paulo	São Paulo	São Paulo
Sergipe	Aracaju	Sergipe
Tocantins	Palmas	Tocantins
Sem declaração	Sem declaração	Sem declaração

Fonte: Questionário Online, 2013.

Referente à região de atuação dos Tutores Master é possível observar que os participantes da pesquisa estão vinculados a Rede EAD em 23 Estados e no Distrito Federal, e a 40 municípios diferentes. Ainda observamos que os estados de São Paulo, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro possuem maior número de Tutores Master, fato que é esclarecido a seguir.

Com relação a amplitude da gestão da Rede EAD/SENASP, os Tutores Master pesquisados estão distribuídos entre estados e municípios. De modo geral cada estado possui um Tutor Master na Secretaria de Segurança Pública, que atua junto ao efetivo da Polícia Militar, Polícia Civil, Bombeiro Militar, órgãos de Perícia Forense, e Guardas Municipais. Excepcionalmente, algumas Secretarias Municipais de Segurança Pública, no total de 27 municípios, também possuem Tutores Master, que atuam junto as Guardas Municipais.

Por exemplo, o estado de São Paulo possui 11 Tutores Master sendo 01 responsável junto a Rede EAD/SENASP em todo estado e 10 Tutores Master que atuam cada, junto ao efetivo das guardas municipais (municípios de: Santos, Bragança Paulista, Guarulhos, Santo André, Osasco, Amparo, Campinas, Indaiatuba, São Bernardo do Campo e Piracicaba). Outro exemplo, o estado de Minas Gerais possui 02 Tutores Master, 01 atua em todo o estado com exceção do efetivo da Guarda Municipal de Vitória em que outro Tutor Master é responsável.

De modo geral, constata-se a abrangência da pesquisa, onde apenas em 03 (três) Estados dos 27 (vinte e sete) existentes no Brasil, os Tutores Master não participaram.

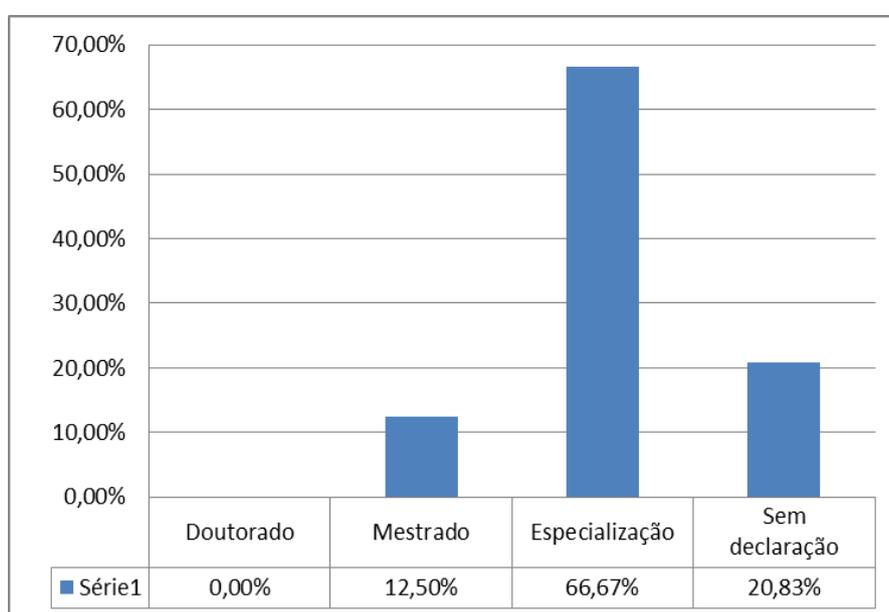
Buscamos também para o levantamento do perfil dos Tutores Master qual a sua formação acadêmica. Referente à formação de Pós-Graduação (Tabela 4 e Gráfico 4) é possível observarmos que os Tutores Master 12,50% cursaram Mestrado; 66,67% Especialização e 20,83% não declararam a formação.

Tabela 4 – Distribuição segundo a formação dos Tutores Master na Pós-Graduação

Pós-Graduação	Respostas	
	Frequência	Percentual
Doutorado	0	0,00%
Mestrado	6	12,50%
Especialização	32	66,67%
Sem declaração	10	20,83%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 4 – Distribuição segundo a formação dos Tutores Master na Pós-Graduação



Fonte: Questionário Online, 2013.

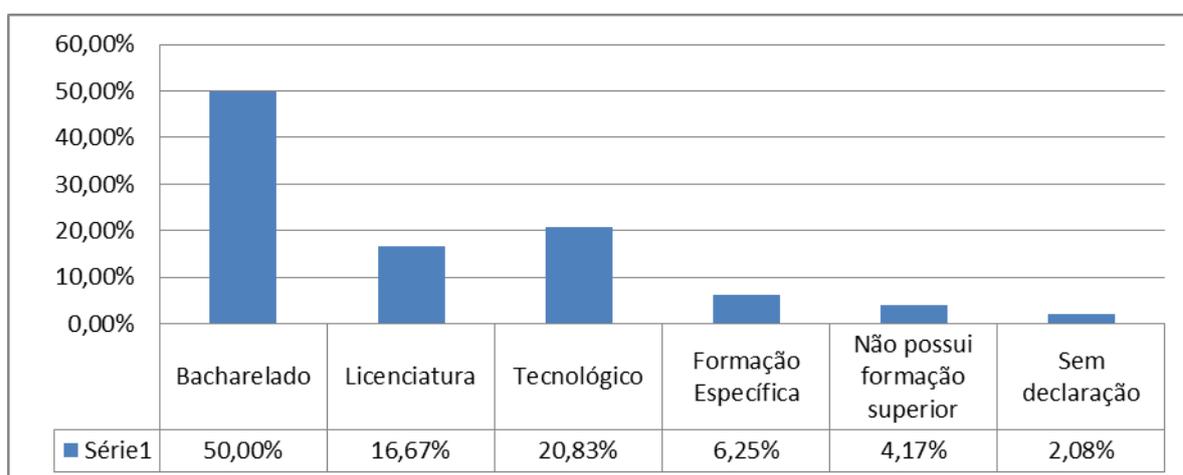
Com relação à Formação Superior, 50,00% dos Tutores Master concluíram cursos de Bacharelado; 16,67% cursos de Licenciatura; 20,83% cursos Tecnológicos; e 6,25% cursos de Formação Específica; 4,17% não possuem Formação Superior e 2,08% não declararam o curso de Formação Superior (Tabela 5 e Gráfico 5).

Tabela 5 – Distribuição segundo a formação Superior de Tutores Master

Graduação	Respostas	
	Frequência	Percentual
Bacharelado	24	50,00%
Licenciatura	8	16,67%
Tecnológico	10	20,83%
Formação Específica	3	6,25%
Não possui formação superior	2	4,17%
Sem declaração	1	2,08%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 5 – Distribuição segundo a formação Superior dos Tutores Master



Fonte: Questionário Online, 2013.

Ainda referente à formação dos Tutores Master levantou-se que 95,84% concluíram o Ensino Superior; 2,08% Ensino Técnico; 2,08% concluíram o Ensino Médio e não houve ocorrências de tutores com formação máxima de Ensino Fundamental (Tabela 6 e Gráfico 6).

Outro dado referente à formação dos Tutores Master, embora 2,08% apresentem formação máxima de Ensino Técnico outros tutores também realizaram cursos técnicos, conforme por ser visualizado na Tabela 9.

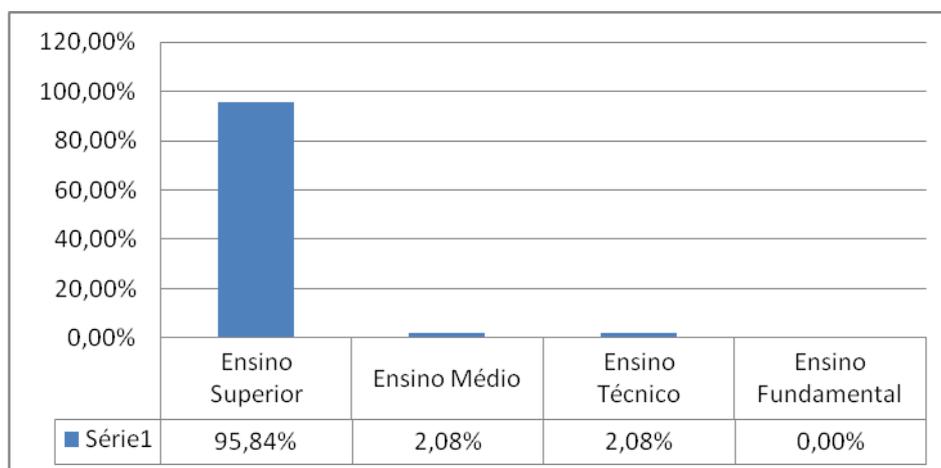
Tabela 6 – Distribuição segundo a formação máxima de Ensino Superior, Médio, Técnico e Fundamental de Tutores Master

Formação	Respostas	
	Frequência	Percentual
Ensino Superior	46	95,84%
Ensino Médio	1	2,08%
Ensino Técnico	1	2,08%
Ensino Fundamental	0	0,00%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

De modo geral, espera-se que profissionais com maior nível de formação apresentem maiores competências para o desenvolvimento de suas funções. O elevado percentual de Tutores Master com escolaridade de Ensino superior é coerente com a formação necessária ao desenvolvimento de algumas funções, como exemplo, de policiais rodoviários federais: técnico em assuntos educacionais, policial rodoviário federal; delegado de polícia federal; perito criminal federal; escrivão de polícia federal; papiloscopista; dentre outros. Apesar de algumas funções exigirem formação superior no processo de seleção de servidores de segurança pública, com base na formação de Pós-Graduação dos Tutores Master, observa-se o indicativo da busca pelo aperfeiçoamento além da formação mínima.

Gráfico 6 – Distribuição segundo a formação máxima de Ensino Superior, Médio, Técnico e Fundamental de Tutores Master



Fonte: Questionário Online, 2013.

As Tabelas e os Gráficos a seguir complementam informações sobre o perfil acadêmico dos Tutores Master, quais os cursos de Formação Superior (Tabela 7 e Gráfico 7), Pós-Graduação (Tabela 8 e Gráfico 8) e Técnicos (Tabela 9 e Gráfico 9) declarados pelos Tutores Master.

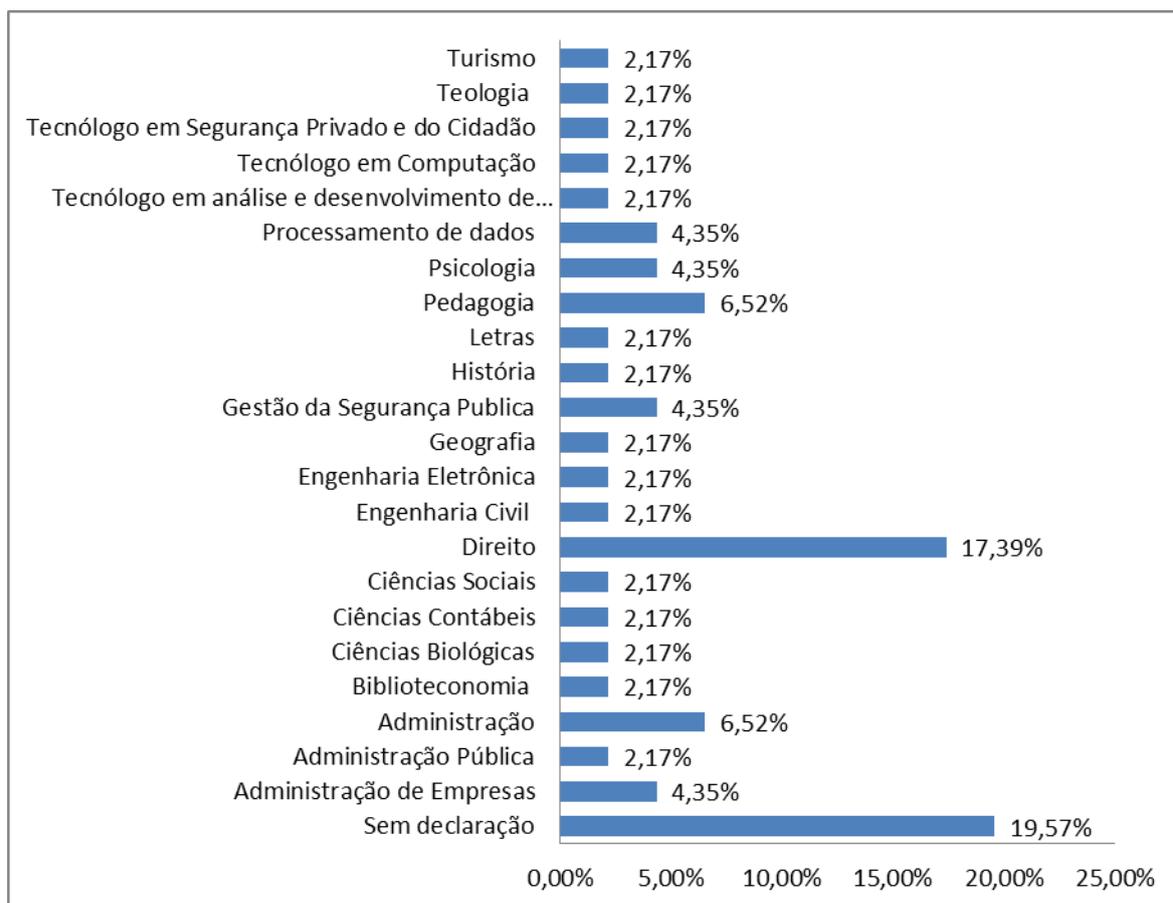
Tabela 7 – Identificação de Cursos de Formação Superior realizados pelos Tutores Master

Cursos de formação Superior	Respostas	
	Frequência	Percentual
Administração de Empresas	2	4,35%
Administração Pública	1	2,17%
Administração	3	6,52%
Biblioteconomia	1	2,17%
Ciências Biológicas	1	2,17%
Ciências Contábeis	1	2,17%
Ciências Sociais	1	2,17%
Direito	8	17,39%
Engenharia Civil	1	2,17%
Engenharia Eletrônica	1	2,17%
Geografia	1	2,17%
Gestão da Segurança Pública	2	4,35%
História	1	2,17%
Letras	1	2,17%
Pedagogia	3	6,52%
Psicologia	2	4,35%
Processamento de dados	2	4,35%
Tecnólogo em análise e desenvolvimento de sistemas	1	2,17%
Tecnólogo em Computação	1	2,17%
Tecnólogo em Segurança Privada e do Cidadão	1	2,17%
Teologia	1	2,17%
Turismo	1	2,17%
Sem Declaração	9	19,57%
Total	46	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Foram especificados 37 cursos de Formação Superior realizados do total de 46 Tutores Master com formação superior (Tabela 6), sendo que 17,39% dos Tutores Master estudaram o curso de Direito; 6,52% Administração; 6,52% Pedagogia; 4,35% Administração de Empresas; 4,35% Gestão de Segurança Pública; e 4,35% Processamento de Dados. Os demais cursos levantados foram cursados por um Tutor Master e 19,57% não declararam o curso de Formação Superior.

Gráfico 7 – Identificação de Cursos de Formação Superior realizados pelos Tutores Master



Fonte: Questionário Online, 2013.

Os participantes da pesquisa com formação de Pós-Graduação, também especificaram os cursos realizados. Na Tabela 8 e Gráfico 8 pode ser visualizada essa informação.

Tabela 8 – Identificação de Cursos de Formação Pós-Graduação realizados pelos Tutores Master

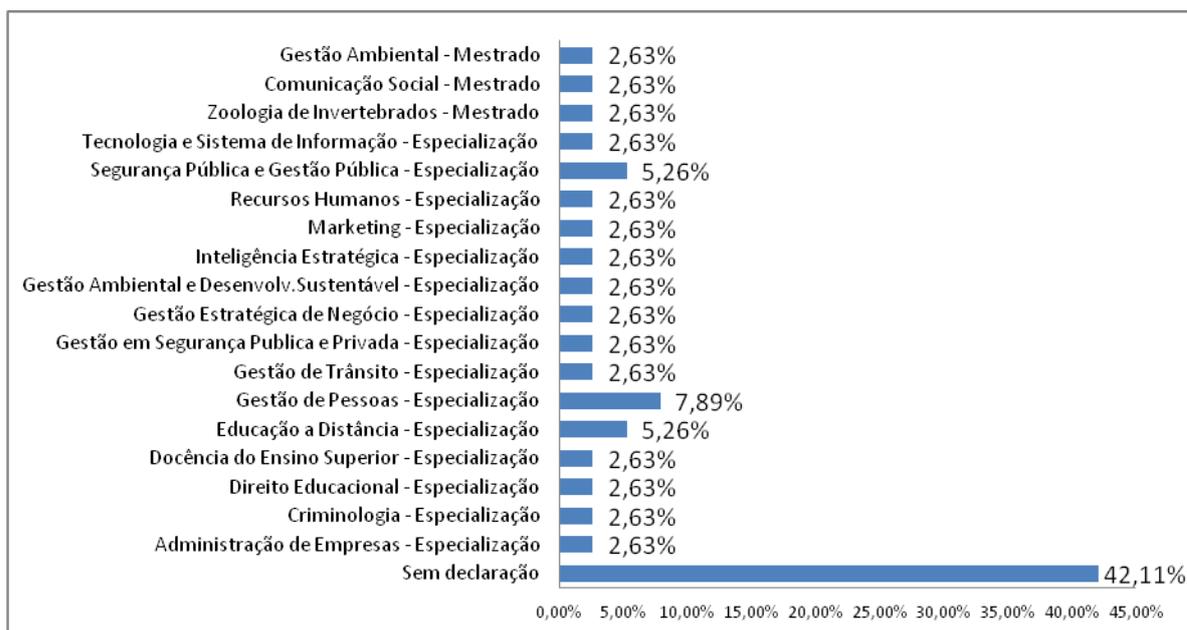
Cursos de Pós-graduação	Respostas	
	Frequência	Percentual
Administração de Empresas - Especialização	1	2,63%
Criminologia - Especialização	1	2,63%
Direito Educacional - Especialização	1	2,63%
Docência do Ensino Superior - Especialização	1	2,63%
Educação a Distância - Especialização	2	5,26%
Gestão de Pessoas - Especialização	3	7,89%
Gestão de Trânsito - Especialização	1	2,63%
Gestão em Segurança Pública e Privada - Especialização	1	2,63%
Gestão Estratégica de Negócio - Especialização	1	2,63%
Gestão Ambiental e Desenvolvimento Sustentável - Especialização	1	2,63%
Inteligência Estratégica - Especialização	1	2,63%
Marketing - Especialização	1	2,63%
Recursos Humanos - Especialização	1	2,63%
Segurança Pública e Gestão Pública - Especialização	2	5,26%
Tecnologia e Sistema de Informação - Especialização	1	2,63%
Zoologia de Invertebrados - Mestrado	1	2,63%
Comunicação Social - Mestrado	1	2,63%
Gestão Ambiental - Mestrado	1	2,63%
Sem declaração	16	42,11%
Total	38	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Foram levantadas 22 declarações de cursos do total de 38 Tutores Master com formação de Pós-Graduação (Tabela 4). São Especialistas em Gestão de Pessoas 7,89% dos Tutores Master; 5,26% em Educação a Distância; e 5,26% em Segurança Pública e Gestão Pública. Do total de seis cursos de Mestrado cursados foram declarados três: Zoologia de Invertebrados, Comunicação Social e Gestão Ambiental.

É importante destacar o interesse dos Tutores Master pelo curso de Especialização em Educação a Distância, que possivelmente foi motivado por sua atuação na Rede EAD, assim como o interesse em cursos na área de segurança, gestão pública e de pessoas que são fortemente relacionados à área de atuação enquanto profissionais de segurança pública.

Gráfico 8 – Identificação de Cursos de Formação Pós-Graduação realizados pelos Tutores Master



Fonte: Questionário Online, 2013.

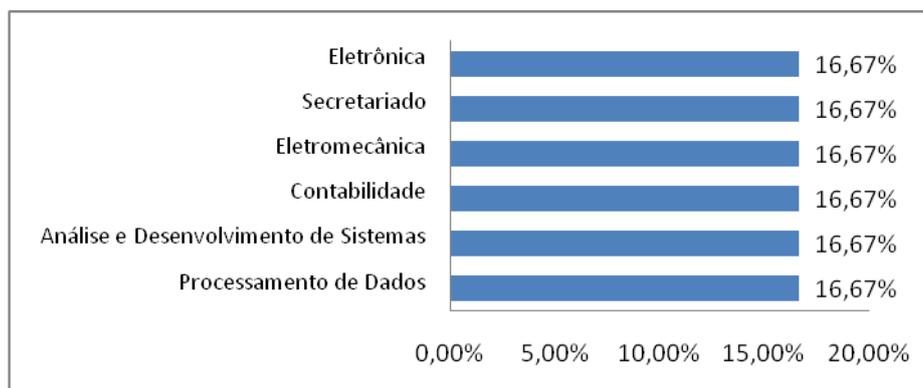
Ainda em relação aos cursos estudados pelos Tutores Master, levantou-se a identificação de cursos técnicos, foram especificados seis (Tabela 9 e Gráfico 9). Contudo, ressaltamos que apenas um Tutor Master tem formação máxima de nível técnico como foi observado na Tabela 6.

Tabela 9 – Identificação de Cursos realizados de Formação Técnica pelos Tutores Master

Cursos Técnicos	Respostas	
	Frequência	Percentual
Processamento de Dados	1	16,67%
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	1	16,67%
Contabilidade	1	16,67%
Eletromecânica	1	16,67%
Secretariado	1	16,67%
Eletrônica	1	16,67%
Total	6	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 9 – Identificação de Cursos realizados de Formação Técnica pelos Tutores Master



Fonte: Questionário Online, 2013.

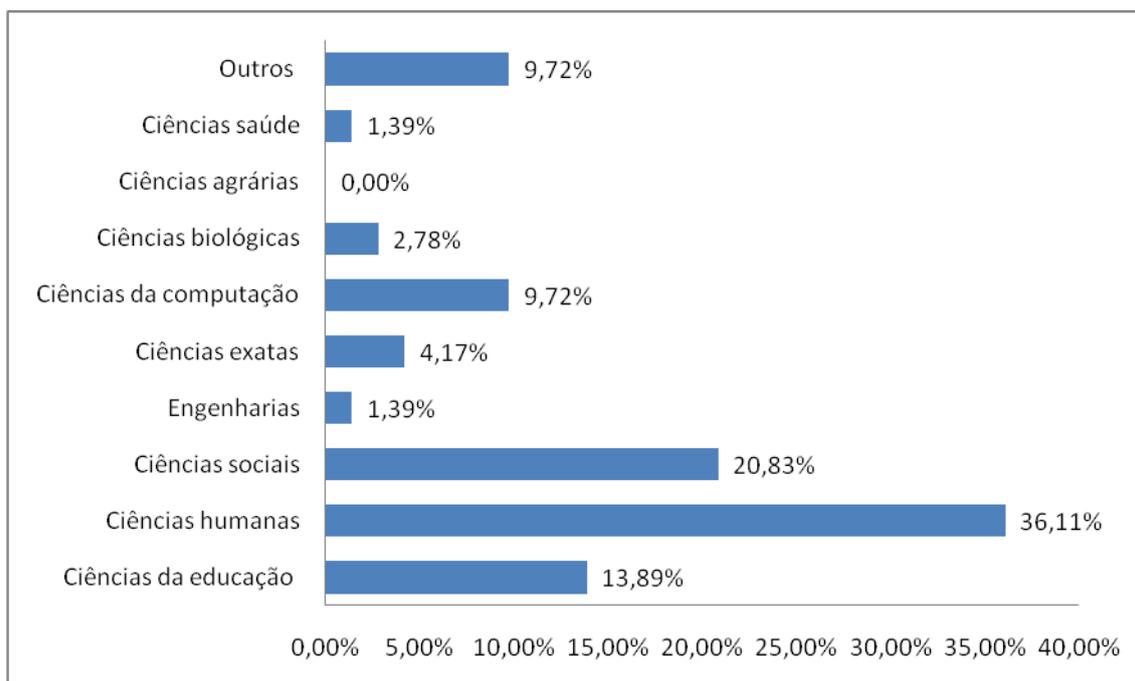
Com relação às áreas de formação dos Tutores Master foram evidenciados os seguintes dados, apresentados na Tabela 10 e Gráfico 10.

Tabela 10 – Identificação de áreas de formação dos Tutores Master

Áreas de formação	Respostas	
	Frequência	Percentual
Ciências da educação	10	13,89%
Ciências humanas	26	36,11%
Ciências sociais	15	20,83%
Engenharias	1	1,39%
Ciências exatas	3	4,17%
Ciências da computação	7	9,72%
Ciências biológicas	2	2,78%
Ciências agrárias	0	0,00%
Ciências saúde	1	1,39%
Outros	7	9,72%
Total	72	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 10 – Identificação de áreas de formação dos Tutores Master



Fonte: Questionário Online, 2013.

Dentre as possibilidades de áreas de formação os Tutores Master poderiam assinalar mais de uma opção. A área de Ciências Humanas corresponde a 36,11% das 72 áreas de formação declaradas pelos Tutores Master. A área de Ciências Sociais corresponde a 20,83% das áreas de formação; 13,89% Ciências da Educação; 9,72% Ciências da Computação; 4,17% Ciências Exatas; 2,78% Ciências Biológicas; 1,39% Engenharias; e 1,39% Ciências da Saúde. Também foram declaradas como outras (9,72%) áreas de formação: 5,56% Segurança Pública; 1,39% Formação de Oficiais; 1,39% Defesa Social; e 1,39% Gestão de Recursos Humanos.

2.2 ATUAÇÃO PROFISSIONAL E ATITUDES

Com o interesse de identificar o perfil profissional dos Tutores Master, estes foram questionados a respeito de sua atuação enquanto profissional de Segurança Pública. O Quadro 4 apresenta informações das instituições em que os Tutores Master trabalham e o Quadro 5 o cargo exercido.

Quadro 04 – Identificação das Instituições onde os Tutores Master atuam na segurança pública

Academia de Formação de Guarda Municipal	Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Guardas	Polícia Militar
Academia de Polícia e Academia de Polícia Judiciária	Escola Nacional de Serviços Penais	Secretaria de Segurança Pública
Academia Estadual de Segurança Pública	Guarda Civil Municipal	Secretaria Municipal de Segurança Pública
Brigada Militar	Instituto integrado de Ensino e Segurança Pública	Secretaria Municipal de Trânsito e Segurança
Centro de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal	Perícia Oficial e Identificação Técnica	
Corpo de Bombeiros Militar	Polícia Civil	

Fonte: Questionário Online, 2013.

Quadro 05 – Identificação do Cargo em que os Tutores Master atuam na segurança pública

Polícia Militar	Agente Penitenciário Federal	Técnico Administrativo	Agente Administrativo
Investigador de Polícia Civil	Escrivão de Polícia Civil	Agente de Polícia	Assistente Administrativo
Delegado de Polícia Civil	Papiloscopista	Perito Oficial Criminal	Analista de Sistemas
Gestora Pública	Oficial de Administração	Guarda Municipal	Agente de Segurança Municipal

Fonte: Questionário Online, 2013.

Dentro do universo da segurança pública, a amostra da população analisada encontra-se inserida em diversas instituições e ocupam diferentes cargos, postos e funções, desde os mais simples postos até os mais altos que envolvem progressão de carreira, por exemplo, foram citados postos de: 1º Sargento, Tenente-Coronel, Capitão, Major – Polícia Militar.

Dessa forma, podemos levantar a hipótese que o cargo, posto e função ocupados não seriam em tese o principal elemento para a seleção dos Tutores Master.

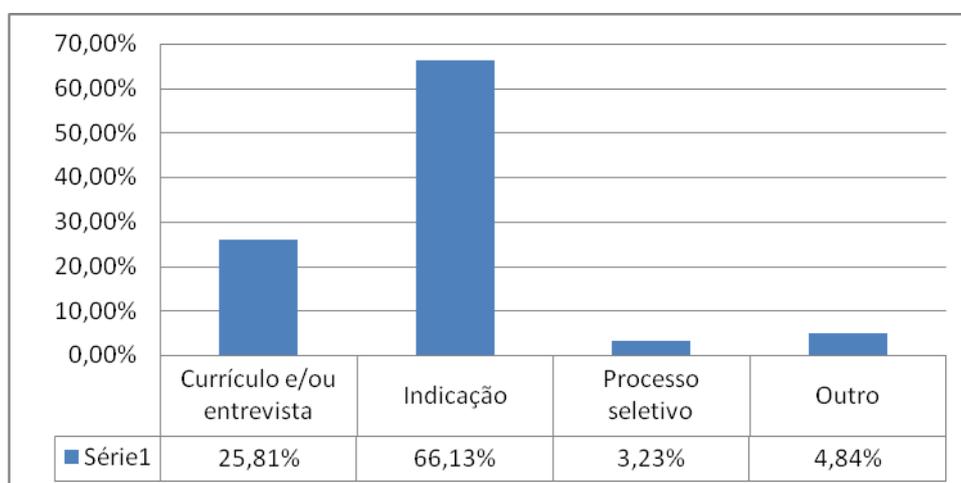
Nesse contexto, é importante esclarecer como ocorre o ingresso dos Tutores Master a Rede EAD, para tanto perguntamos como ocorreu a seleção e quais os principais critérios adotados. Essa informação pode ser visualizada na Tabela 11 e Gráfico 11.

Tabela 11 – Identificação de como os Tutores Master foram selecionados para a Rede EAD

Formas de seleção	Respostas	
	Frequência	Percentual
Currículo e/ou entrevista	16	25,81%
Indicação	41	66,13%
Processo seletivo	2	3,23%
Outro	3	4,84%
Total	62	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 11 – Identificação de como os Tutores Master foram selecionados para a Rede EAD



Fonte: Questionário Online, 2013.

Dentre as possibilidades de como os Tutores Master foram selecionados para atuar na Rede EAD, eles poderiam assinalar mais de uma opção. Constatamos que 25,81% da seleção ocorreu por meio de currículo e/ou entrevista; 66,13% por indicação; 3,23% processo seletivo. Ainda foram especificadas outras formas de seleção: por necessidade de um tutor ligado à Escola de Capacitação; nomeação pelo Secretário de Segurança; por ter auxiliado o tutor anterior no Telecentro.

Além das formas de seleção apresentadas, foram considerados os critérios levantados no Quadro 6.

**Quadro 06 – Identificação de critérios considerados para a
seleção dos Tutores Master**

Conhecimento: de educação a distância; de línguas estrangeiras; da Rede EAD; do ambiente virtual de aprendizagem.	Formação: acadêmica, capacitação continuada, participação em cursos a distância, participação em cursos realizados pela Rede EAD.
Experiência: na educação; como gestor; de atuação na Rede EAD, prestando auxílio ao Tutor Master, como tutor, no Telecentro; na área de segurança pública; em tecnologias.	Atuação na Instituição: tempo, conduta (competência, comprometimento, ética), cargo e função, facilidade de relacionamento com as instituições.
Interesse pela Rede EAD no período da implantação da rede.	Por força regimental estadual relacionada ao cargo.

Fonte: Questionário Online, 2013.

Os critérios apresentados, como conhecimento, formação e experiência são fortemente relevantes para a função de Tutor Master. Assim como a atuação na instituição compreende a identificação de um perfil de profissional que atua em determinado tempo na segurança pública ou em instituições de educação, com conduta adequada, com facilidade de relacionamento com outras instituições e que atuam em determinados cargos e funções. Nota-se também que o interesse pela Rede EAD, logo na sua implantação, foi um critério utilizado para a seleção de Tutores Master.

Um dado curioso apresentado é que no Estado de Tocantins, o critério para ser Tutor Master está regulamentado em regimento, estando relacionado ao cargo de Diretor da ACADEPOL, enquanto em Piracicaba/SP e São Bernardo Campo/SP ocorreram processos seletivos para a seleção do Tutor Master.

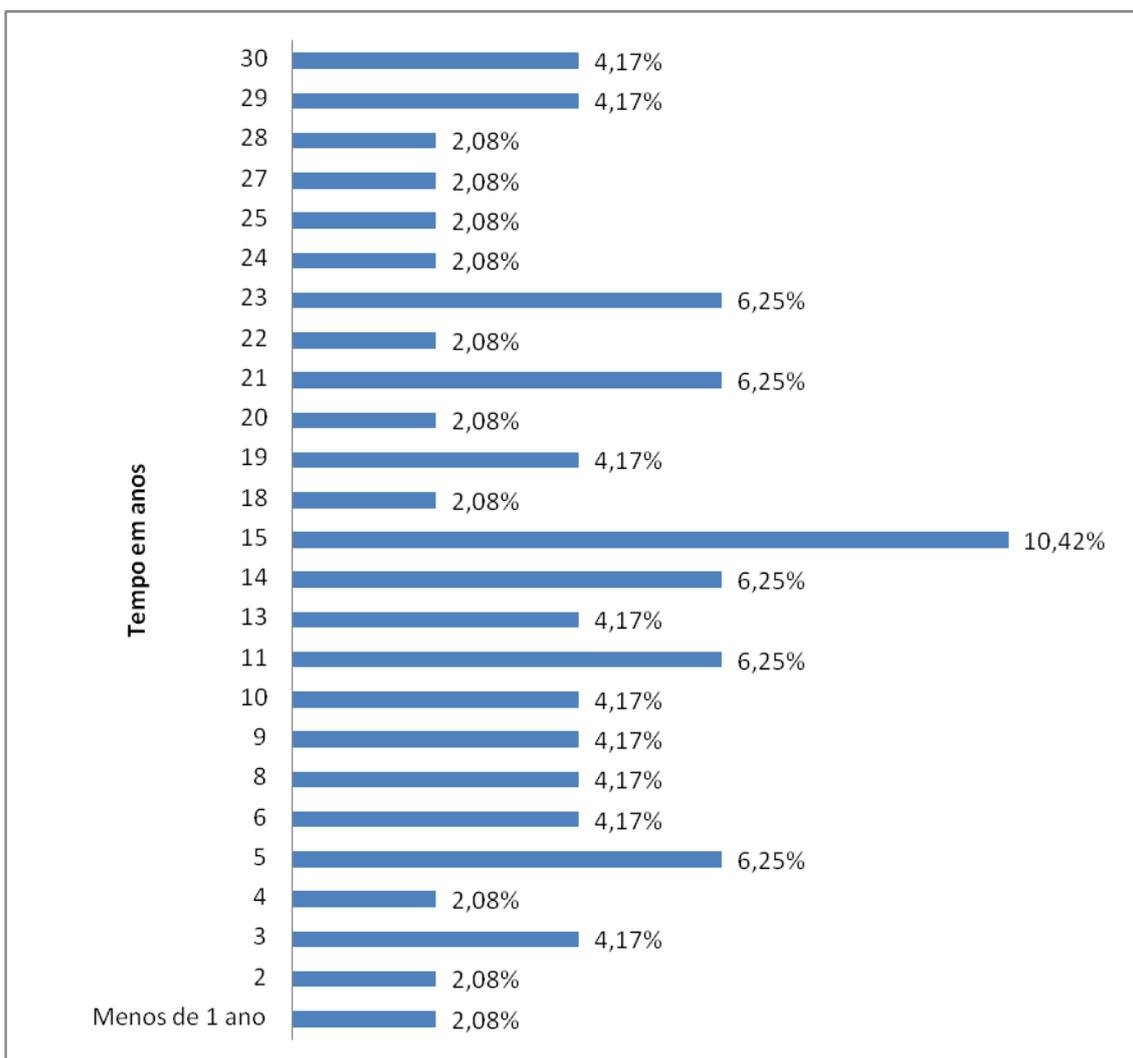
O Quadro 6 apresenta outro elemento considerado na seleção dos Tutores Master que é o tempo de atuação na instituição. A maioria dos Tutores Master pesquisados são profissionais de segurança pública e identificou-se, ainda, profissionais de instituições de educação. Para tanto, buscamos conhecer qual o tempo de atuação dos Tutores Master enquanto profissional de instituição de segurança pública ou de educação. A visualização dessa informação é apresentada na Tabela 12 e Gráfico 12.

**Tabela 12 – Identificação do tempo de atuação
dos Tutores Master enquanto profissional de
segurança pública ou de educação**

Cursos	Respostas	
	Frequência	Percentual
Menos de 1 ano	1	2,08%
2	1	2,08%
3	2	4,17%
4	1	2,08%
5	3	6,25%
6	2	4,17%
8	2	4,17%
9	2	4,17%
10	2	4,17%
11	3	6,25%
13	2	4,17%
14	3	6,25%
15	5	10,42%
18	1	2,08%
19	2	4,17%
20	1	2,08%
21	3	6,25%
22	1	2,08%
23	3	6,25%
24	1	2,08%
25	1	2,08%
27	1	2,08%
28	1	2,08%
29	2	4,17%
30	2	4,17%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 12 – Identificação do tempo de atuação dos Tutores Master enquanto profissional de segurança pública ou de educação



Fonte: Questionário Online, 2013.

É possível observar que os Tutores Master possuem atuação de menos de um ano até 30 anos de tempo de serviço, enquanto profissionais de segurança pública. Apenas 14,58% dos Tutores Master estão na faixa de 25 a 30 anos de serviço, período em que é possível solicitar aposentadoria (25 anos mulheres e 30 anos homens); 85,42% estão na faixa de menos de 1 ano de atuação até 24 anos de serviço na segurança pública.

Ainda, buscamos conhecer qual o tempo de atuação dos Tutores Master na Rede EAD. Conforme dados da Tabela 13, 16,67% dos Tutores Master atuam a menos de um ano na Rede EAD enquanto 18,75% atuam cinco

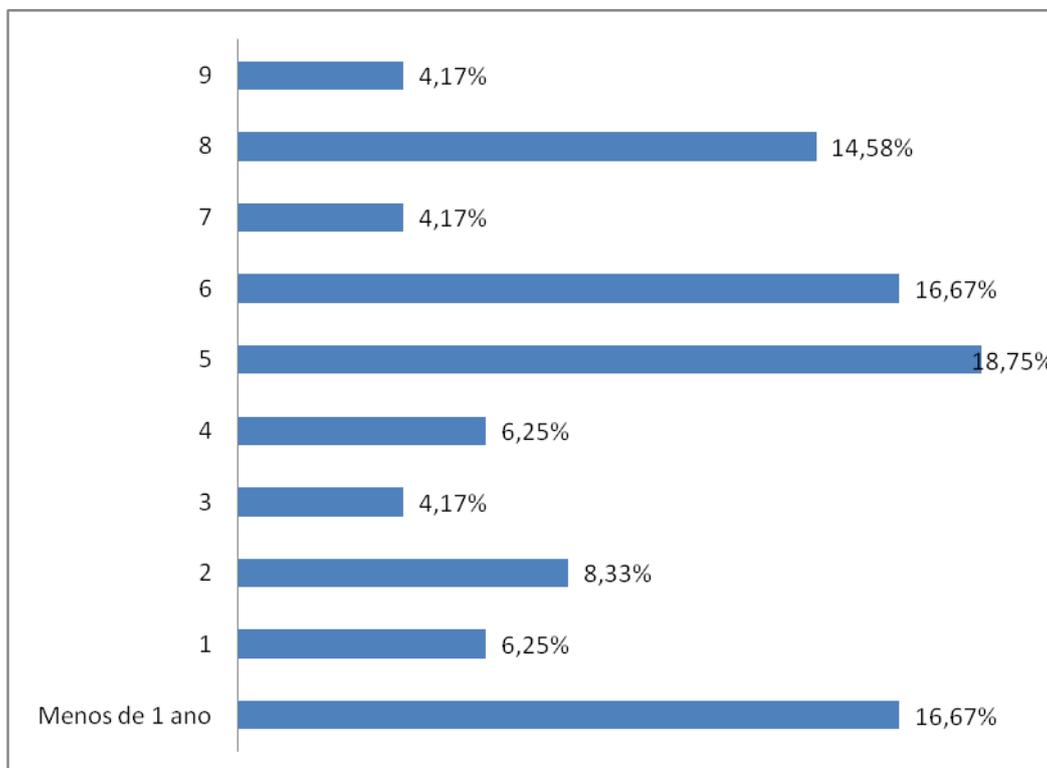
anos; 16,67% seis anos; 4,17% sete anos; 14,58% 8 anos, revelando um bom percentual de Tutores com experiência acumulada na Rede EAD.

Tabela 13 – Identificação do tempo de atuação dos Tutores Master na Rede EAD

Cursos	Respostas	
	Frequência	Percentual
Menos de 1 ano	8	16,67%
1	3	6,25%
2	4	8,33%
3	2	4,17%
4	3	6,25%
5	9	18,75%
6	8	16,67%
7	2	4,17%
8	7	14,58%
9	2	4,17%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 13 – Identificação do tempo de atuação dos Tutores Master na Rede EAD



Fonte: Questionário Online, 2013.

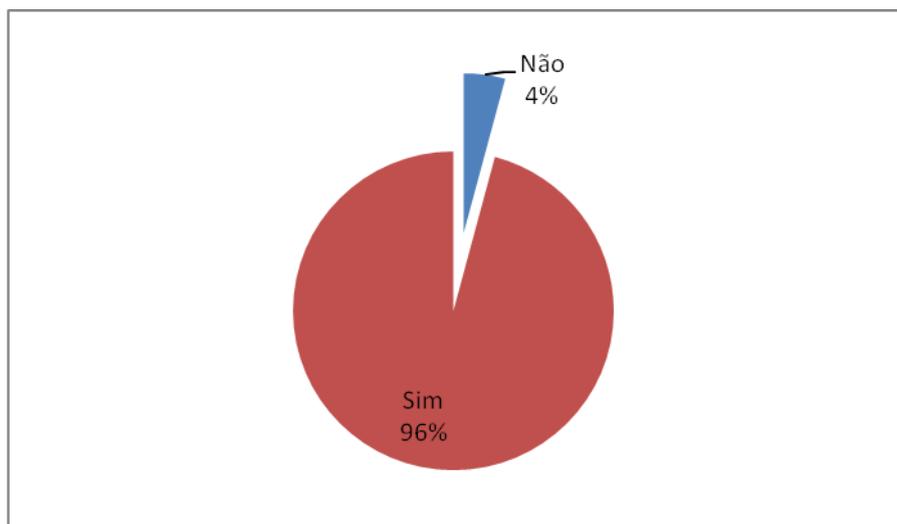
Outro ponto de bastante relevância é identificar se os Tutores Master participam da Rede EAD como alunos, realizando os cursos ofertados pela Rede. A Tabela 14 e Gráfico 14 mostram quantos Tutores realizaram os cursos e quantos ainda não participaram como alunos.

Tabela 14 – Identificação de Cursos realizados na Rede EAD pelos Tutores Master

Cursos realizados Rede EAD	Respostas	
	Frequência	Percentual
Não	2	4,17%
Sim	46	95,83%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 14 – Identificação de Cursos realizados na Rede EAD pelos Tutores Master



Fonte: Questionário Online, 2013.

Do total de 48 Tutores Master que participaram da pesquisa, 4,17% ainda não realizaram os cursos ofertados pela Rede EAD e 95,83% já participaram.

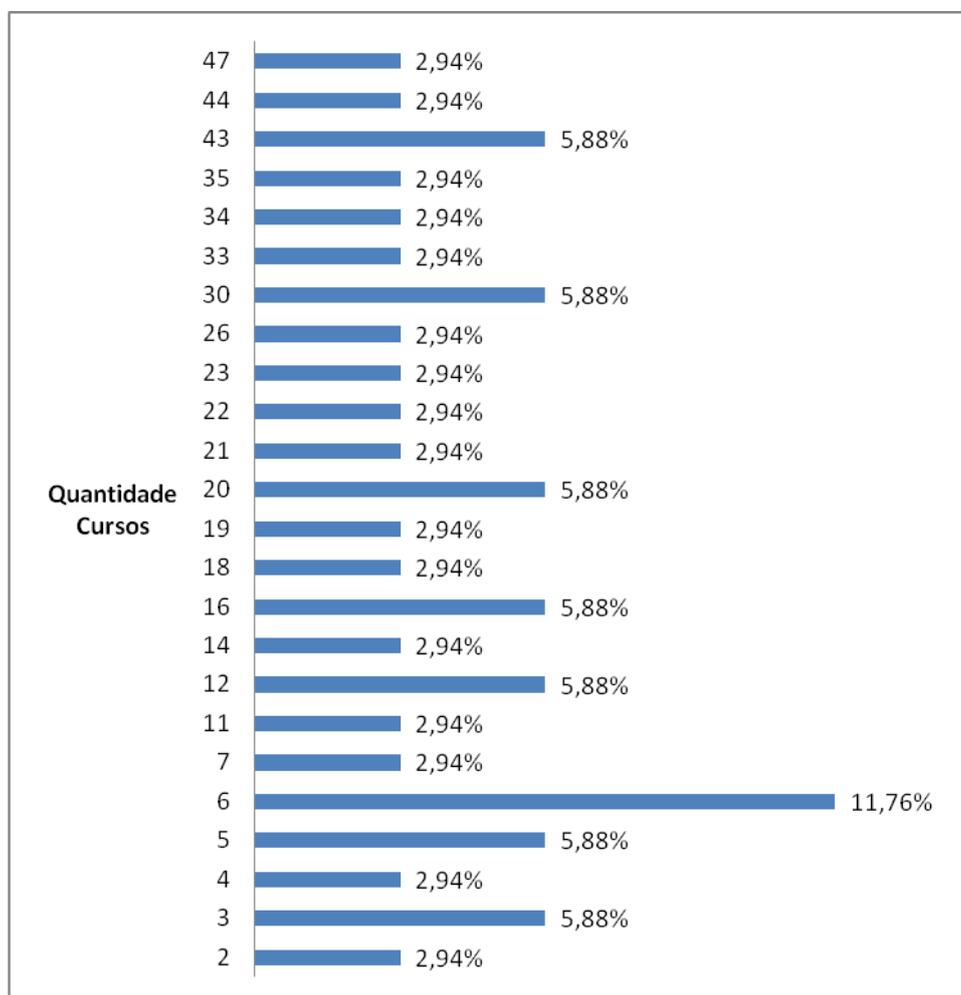
A Tabela 15 e o Gráfico 15 apresentam a quantidade de cursos realizados pelos Tutores Master.

**Tabela 15 – Identificação de quantidade de
cursos realizados na Rede EAD pelos Tutores
Master**

Quantidade de Cursos	Respostas	
	Frequência	Percentual
2	1	2,94%
3	2	5,88%
4	1	2,94%
5	2	5,88%
6	4	11,76%
7	1	2,94%
11	1	2,94%
12	2	5,88%
14	1	2,94%
16	2	5,88%
18	1	2,94%
19	1	2,94%
20	2	5,88%
21	1	2,94%
22	1	2,94%
23	1	2,94%
26	1	2,94%
30	2	5,88%
33	1	2,94%
34	1	2,94%
35	1	2,94%
43	2	5,88%
44	1	2,94%
47	1	2,94%
Total	34	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 15 – Identificação de quantidade de cursos realizados na Rede EAD pelos Tutores Master



Fonte: Questionário Online, 2013.

Conforme visualizado na Tabela 15 e o Gráfico 15 identificamos que os Tutores Master realizaram entre 2 (dois) e 47 cursos ofertados pela Rede EAD, o que evidencia que os Tutores buscaram formação continuada por meio da Rede, vivenciando as transformações nas práticas pedagógicas também enquanto aprendizes.

Os Tutores Master também foram questionados com relação as suas principais características que contribuem para a eficácia das atividades desenvolvidas na Rede EAD. Várias características foram identificadas, são apresentadas no Quadro 7.

Quadro 07 – Identificação das principais características que contribuem para a eficácia das atividades dos Tutores Master na Rede EAD

Agilidade	Cordialidade	Experiência	Motivação
Atenção	Credibilidade	Firmeza	Organização
Bom humor	Criatividade	Fluidez	Persistência
Bom relacionamento interpessoal	Dedicação	Gostar do que faz, Realização	Proatividade
Capacidade de ouvir	Disponibilidade	Humildade	Profissionalismo
Capacitação, aprendizagem contínua, atualização.	Educado	Interatividade	Responsabilidade
Companheirismo	Eficiência	Interesse	Trabalho em equipe
Conhecimento da rede EAD, do sistema, da tecnologia, do público alvo.	Ética	Liderança	Voluntariado

Fonte: Questionário Online, 2013.

Todas as características destacadas estão relacionadas a características de pessoas de sucesso, o que resulta profissionalmente em excelente desenvolvimento de suas atividades. Por exemplo: a persistência é um forte indicador para a superação de dificuldades; o aprendizado contínuo é uma característica de quem não se acomoda, deseja superar-se e fazer melhor seu trabalho; a comunicação (o falar e o ouvir) é uma habilidade necessária para o desenvolvimento de qualquer atividade.

Ainda buscamos conhecer qual a disponibilidade de tempo semanal dos Tutores Master para dedicação as atividades da Rede EAD conforme visualizado na Tabela 16 e o Gráfico 16.

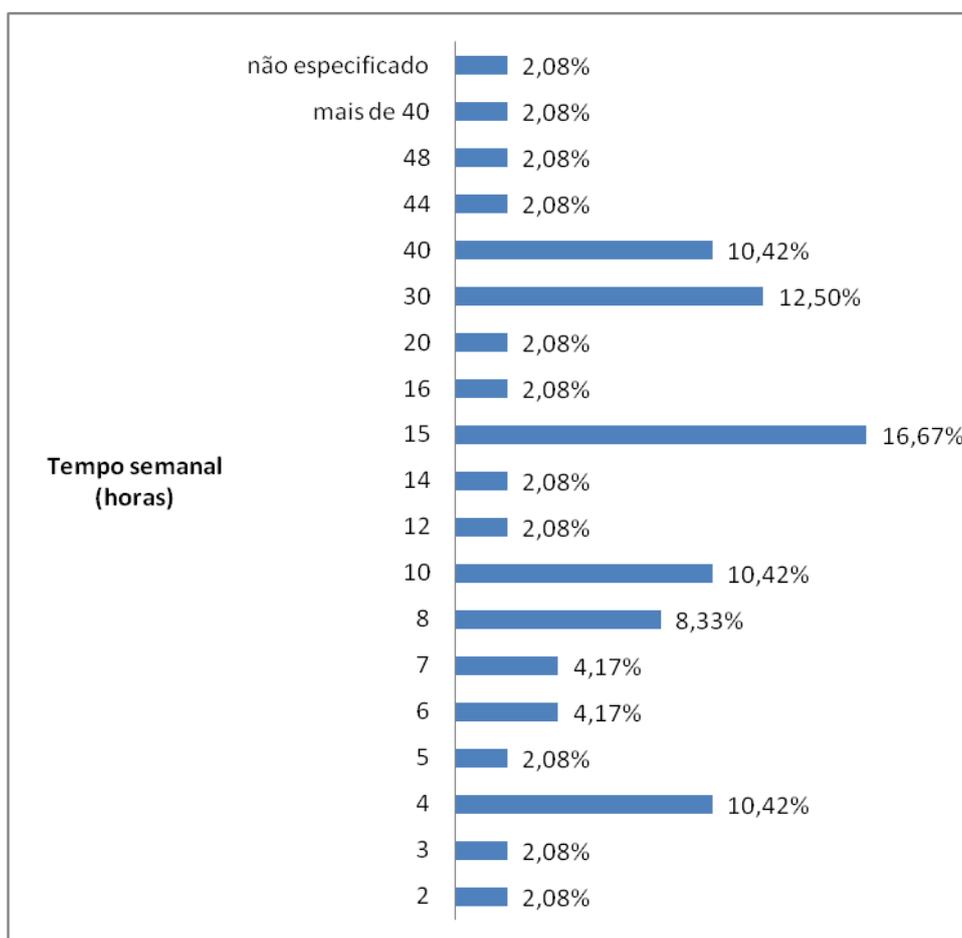
Tabela 16 – Identificação do tempo de dedicação semanal dos Tutores Master nas atividades da Rede EAD

Tempo semanal (horas)	Respostas	
	Frequência	Percentual
2	1	2,08%
3	1	2,08%
4	5	10,42%

5	1	2,08%
6	2	4,17%
7	2	4,17%
8	4	8,33%
10	5	10,42%
12	1	2,08%
14	1	2,08%
15	8	16,67%
16	1	2,08%
20	1	2,08%
30	6	12,50%
40	5	10,42%
44	1	2,08%
48	1	2,08%
mais de 40	1	2,08%
não especificado	1	2,08%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 16 – Identificação do tempo de dedicação semanal dos Tutores Master nas atividades da Rede EAD



Fonte: Questionário Online, 2013.

Analisando a disponibilidade de tempo de dedicação semanal as atividades da Rede EAD do total de Tutores Master 16,67% consideram a dedicação de 15 horas; 12,50% a dedicação de 30 horas; 10,42% dedicam-se 40 horas; 10,42% 10 horas; e 10,42% 4 horas.

Um dado intrigante é o extremo de um pequeno número de horas de dedicação semanal de 02 horas e a dedicação de mais de 40 horas a Rede EAD, o que provoca questionamentos com relação às atividades desenvolvidas por esses tutores o que sugere atividades diferenciadas, proporcional ao tempo disponível de dedicação. Embora não façamos a combinação entre o tempo de dedicação a Rede EAD e as atividades desenvolvidas pelos Tutores Master foi objetivo da pesquisa levantar a identificação das principais atividades desenvolvidas pelos tutores, os dados são apresentados no Quadro 08, Capítulo 3.

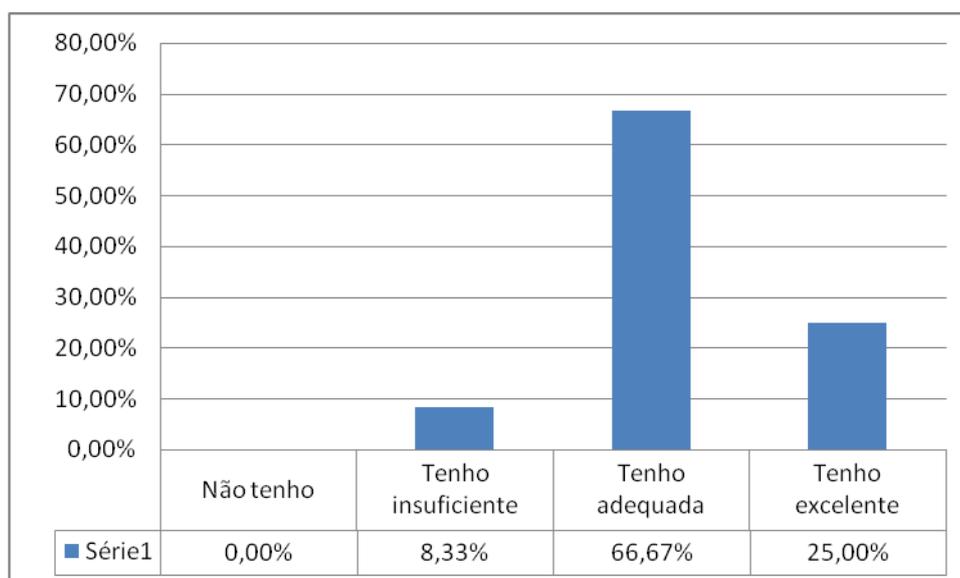
Também questionamos os Tutores Master com relação a sua presença social na Rede EAD, ou seja, o seu grau de disponibilidade e interação com outras pessoas para a Rede (Tabela 17 e Gráfico 17) e as formas utilizadas para a presença social (Tabela 18 e Gráfico 18).

Tabela 17 – Identificação da presença social dos Tutores Master na Rede EAD

Presença social	Respostas	
	Frequência	Percentual
Não tenho	0	0,00%
Tenho insuficiente	4	8,33%
Tenho adequada	32	66,67%
Tenho excelente	12	25,00%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 17 – Identificação da presença social dos Tutores Master na Rede EAD



Fonte: Questionário Online, 2013.

Os Tutores Master, 66,67% consideram adequada a sua presença social na Rede EAD; 25,00% consideram que possuem excelente presença; e 8,33% insuficiente.

Constatamos que os Tutores Master para a sua presença social, dentre as possibilidades assinaladas (poderiam assinalar mais de uma opção), 28,93% se comunicam utilizando o e-mail; 26,42% o telefone; 23,27% o ambiente virtual de aprendizagem; 9,43% Facebook e Twiter; e 5,66% Skype e Msn. Apenas 1,26% se comunicam por site próprio, contudo verificamos em outras opções que os Tutores Master utilizam sites conhecidos como Blogs (2,52%) e o site da secretaria de segurança (0,63%) para a sua presença social, ainda em outras opções foi declarada a participação em fórum de tutores (1,25%) e o próprio contato pessoal (0,63%).

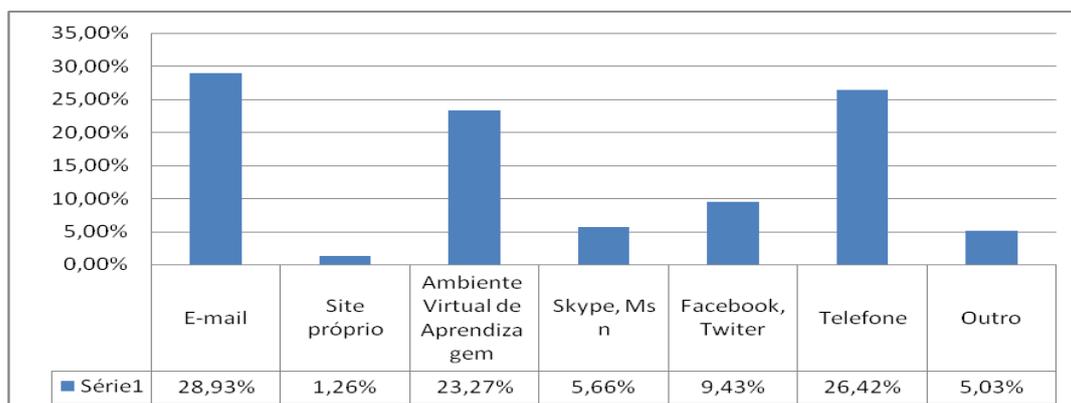
Tabela 18 – Identificação das formas de interação dos Tutores Master

Formas de interação	Respostas	
	Frequência	Percentual
E-mail	46	28,93%
Site próprio	2	1,26%
Ambiente Virtual de Aprendizagem	37	23,27%
Skype, Msn	9	5,66%

Facebook, Twiter	15	9,43%
Telefone	42	26,42%
Outro	8	5,03%
Total	159	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 18 – Identificação das formas de interação dos Tutores Master



Fonte: Questionário Online, 2013.

2.3 CONHECIMENTOS TÉCNICOS E ACESSIBILIDADE

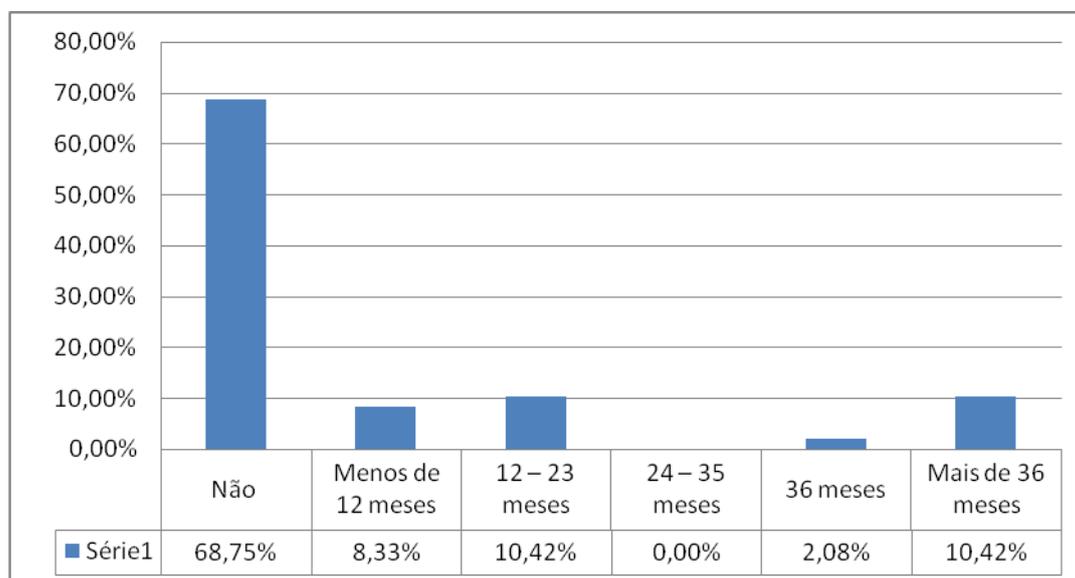
Buscamos conhecer se os Tutores Master possuíam experiência anterior a Rede EAD como tutor. A Tabela 19 e Gráfico 19 evidenciam que, de modo geral, 68,75% dos Tutores Master não possuíam experiência; 8,33% apresentavam experiência de menos de 12 meses; 10,42% experiência de 12 a 23 meses; 2,08% experiência de 36 meses; e 10,42% mais de 36 meses. É significativo o número de Tutores Master que não possuíam experiência anterior como tutores.

Tabela 19 – Identificação de experiência anterior como Tutor

Experiência anterior como tutor	Respostas	
	Frequência	Percentual
Não	33	68,75%
Menos de 12 meses	4	8,33%
12 – 23 meses	5	10,42%
24 – 35 meses	0	0,00%
36 meses	1	2,08%
Mais de 36 meses	5	10,42%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 19 – Identificação de experiência anterior como Tutor



Fonte: Questionário Online, 2013.

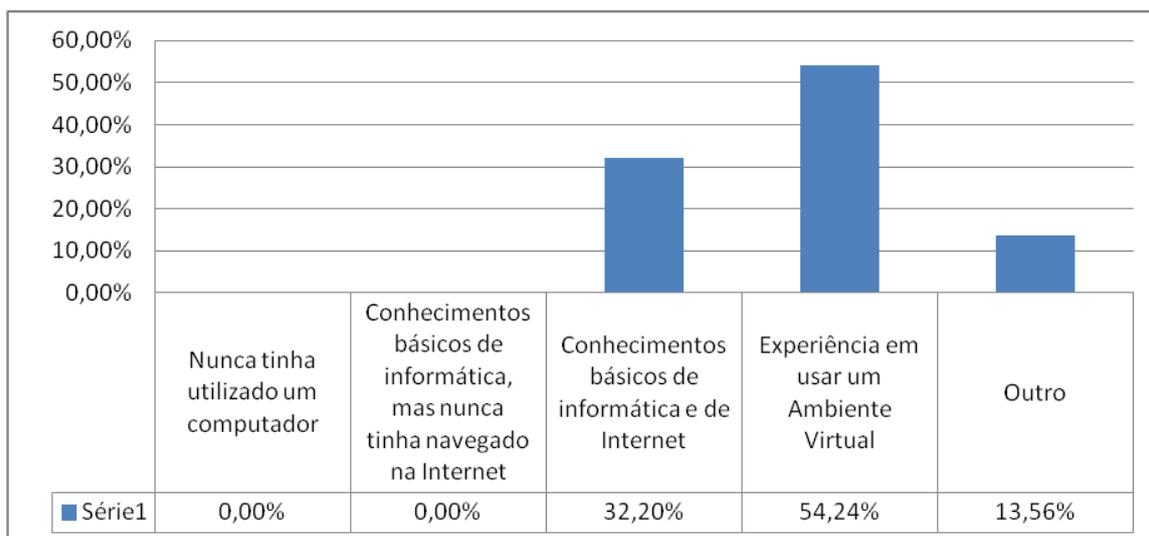
Também buscamos identificar qual a experiência técnica dos Tutores Master anterior à participação na Rede EAD (Tabela 20 e Gráfico 20).

Tabela 20 – Identificação de experiência técnica anterior a participação na Rede EAD

Experiência técnica anterior	Respostas	
	Frequência	Percentual
Nunca tinha utilizado um computador	0	0,00%
Conhecimentos básicos de informática, mas nunca tinha navegado na Internet	0	0,00%
Conhecimentos básicos de informática e de Internet	19	32,20%
Experiência em usar um Ambiente Virtual	32	54,24%
Outro	8	13,56%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 20 – Identificação de experiência técnica anterior a participação na Rede EAD



Fonte: Questionário Online, 2013.

Foi possível identificar que 32,20% apresentavam conhecimentos básicos de informática e de Internet e 54,24% apresentavam experiência em utilizar ambiente virtual de aprendizagem. Ainda com relação à experiência técnica dos Tutores Master anterior a participação na Rede EAD foram declaradas outras experiências relacionadas à atuação profissional e formação técnica: 01 (um) Tutor Master foi encarregado de CPD da Academia de Polícia, 4 (quatro) Tutores Master possuem formação em tecnologia da informação e 2 (dois) apontaram conhecimentos avançados na área tecnológica.

Esses dados revelam que os Tutores Master, antes mesmo de atuarem na Rede EAD, já estavam inseridos no mundo digital, todos já tinham utilizado computador e Internet.

É importante destacarmos que 68,75% dos Tutores Master não tinham experiência prévia como tutores, contudo 54,24% apresentavam experiência na utilização de ambiente virtual de aprendizagem, possivelmente enquanto alunos de cursos a distância, confirmando a inserção dos Tutores Master no mundo digital e, ainda, na educação online.

Além do perfil de experiência anterior identificada, buscamos conhecer qual o conhecimento atual de informática (Tabela 21 e Gráfico 21) e de educação a distância (Tabela 22 e Gráfico 22) dos Tutores Master e se apresentavam facilidade ou dificuldade de acesso ao computador e a Internet

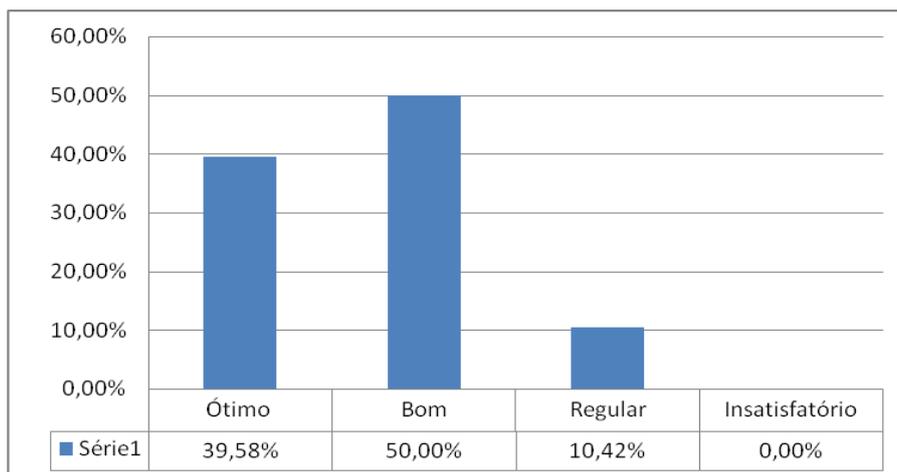
para realizar suas atividades na Rede EAD, tendo em vista que são as necessidades básicas dos Tutores Master que atuam na Rede EAD.

Tabela 21 – Identificação do conhecimento atual de informática

Conhecimento Informática	Respostas	
	Frequência	Percentual
Ótimo	19	39,58%
Bom	24	50,00%
Regular	5	10,42%
Insatisfatório	0	0,00%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 21 – Identificação do conhecimento atual de informática



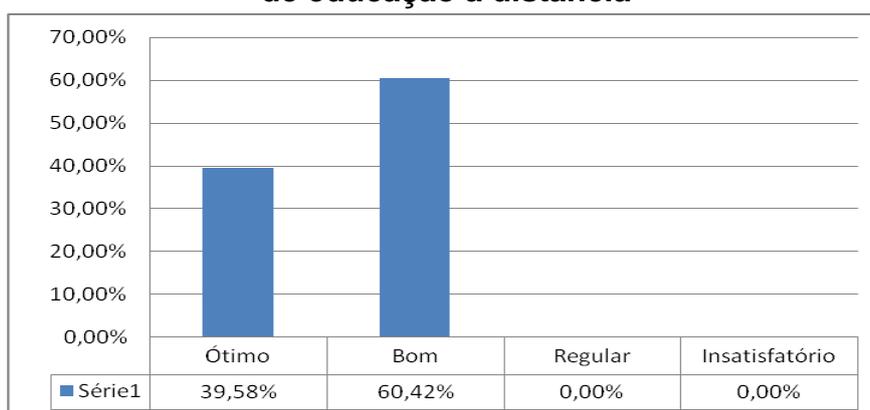
Fonte: Questionário Online, 2013.

Tabela 22 – Identificação do conhecimento atual de educação a distância

Conhecimento EAD	Respostas	
	Frequência	Percentual
Ótimo	19	39,58%
Bom	29	60,42%
Regular	0	0,00%
Insatisfatório	0	0,00%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 22 – Identificação do conhecimento atual de educação a distância



Fonte: Questionário Online, 2013.

Os Tutores Master quando questionados quanto ao seu conhecimento atual de informática apresentaram que 39,58% possuem um Ótimo conhecimento; 50,00% Bom conhecimento; e 10,42% conhecimento Regular.

Com relação ao conhecimento atual em educação a distância, os Tutores Master declararam que 39,58% apresentam Ótimo conhecimento; 60,42% Bom conhecimento. Apesar de somente 31,25% dos Tutores Master apresentarem alguma experiência prévia na área de tutoria (Tabela 19), atualmente consideraram seu conhecimento de educação a distância Bom e Ótimo, o que sugere que buscaram ampliar seus conhecimentos a respeito da modalidade de educação a distância para o desenvolvimento de suas atividades.

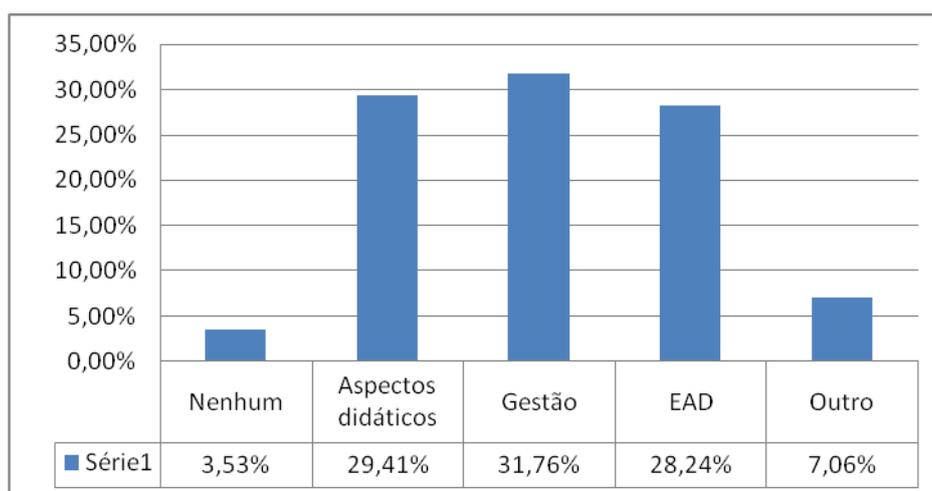
Apesar disso, consideramos importante conhecer quais as principais necessidades de capacitação dos Tutores Master, para isso, os Tutores Master poderiam assinalar mais de uma opção, a Tabela 23 e Gráfico 23 permitem a visualização dessa informação.

Tabela 23 – Identificação de necessidade de capacitação

Necessidade de Capacitação	Respostas	
	Frequência	Percentual
Nenhum	3	3,53%
Aspectos didáticos	25	29,41%
Gestão	27	31,76%
EAD	24	28,24%
Outros	6	7,06%
Total	85	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 23 – Identificação de necessidade de capacitação



Fonte: Questionário Online, 2013.

O percentual foi calculado em cima do número de respostas, possibilitando identificar que apenas 3,53% de Tutores Master consideram que não precisam de capacitação, fato que evidencia a necessidade da instituição pesquisada realizar formação continuada para seus Tutores Master relacionadas a função desenvolvida na Rede EAD, esta formação pode ser ofertada por meio de cursos a distância, como já ocorre nas áreas específicas de segurança pública.

Dentre as opções sugeridas quanto à necessidade de capacitação os Tutores Master comunicaram: 29,41% necessidade de capacitação em aspectos didáticos; 31,76% na área de gestão; 28,24% em educação a distância; e 7,06% outros. Foram especificadas como outras necessidades de capacitação: informática, desenvolvimento de sites, outras plataformas, diversos conhecimentos, curso de Mestrado e curso de Mestrado específico em educação a distância.

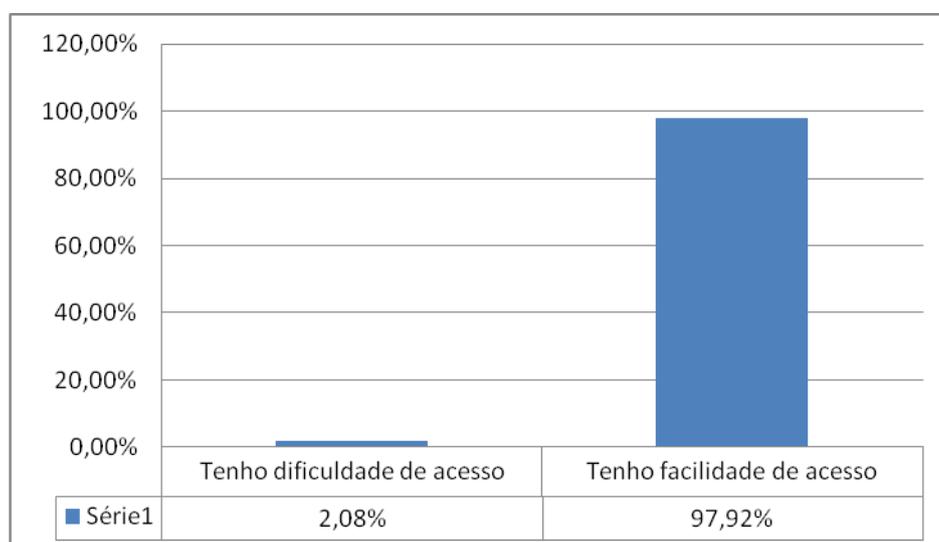
Outro ponto de grande relevância para o desenvolvimento das atividades dos Tutores Master é como ocorre o acesso ao computador e à Internet: quais os principais locais de acesso e as dificuldades? A Tabela 24 e Gráfico 24 evidenciam que, de modo geral, apenas 2,08% dos Tutores Master possuem dificuldade de acesso ao computador; e 97,92% possuem facilidade de acesso ao computador.

Tabela 24 – Distribuição de Tutores Master segundo o acesso ao computador para realizar atividades na Rede EAD

Acesso a computador	Respostas	
	Frequência	Percentual
Tenho dificuldade de acesso	01	2,08%
Tenho facilidade de acesso	47	97,92%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 24 – Distribuição de Tutores Master segundo o acesso ao computador para realizar atividades na Rede EAD



Fonte: Questionário Online, 2013.

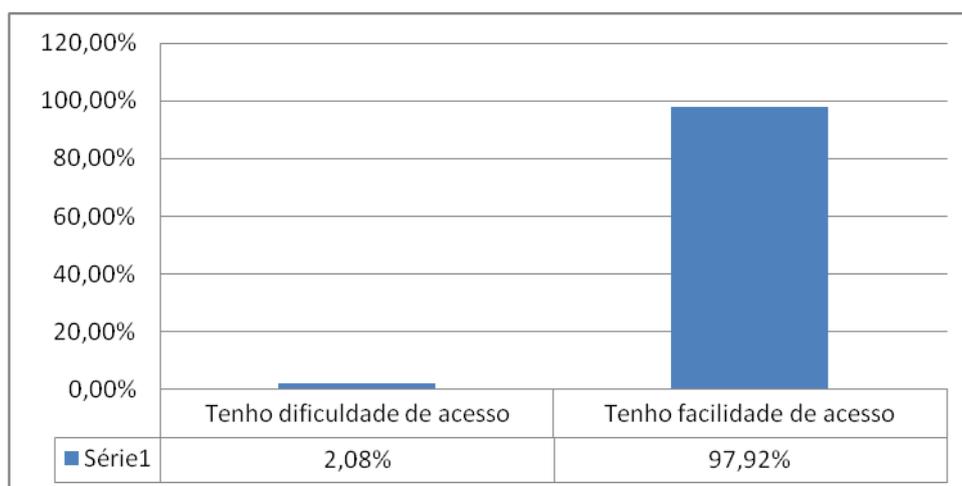
Constatou-se ainda que 2,08% dos Tutores Master possuem dificuldade de acesso à Internet; e 97,92% possuem facilidade de acesso à Internet (Tabela 25 e Gráfico 25).

Tabela 25 – Distribuição de Tutores Master segundo acesso à Internet para realizar atividades na Rede EAD

Acesso a Internet	Respostas	
	Frequência	Percentual
Tenho dificuldade de acesso	01	2,08%
Tenho facilidade de acesso	47	97,92%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 25 – Distribuição de Tutores Master segundo acesso à Internet para realizar atividades na Rede EAD



Fonte: Questionário Online, 2013.

Com base na dificuldade de acesso ao computador apresentada por um Tutor Master, foi apontada a necessidade de atualização de equipamentos do telecentro, e referente a dificuldade de acesso à Internet foi identificada que ocorre de forma discada ou por via rádio no Telecentro de Macapá: “[...] Não possuímos internet através de fibras óticas, nossa internet é lenta e dificulta abrir mensagens, conteúdos de cursos, e isso leva alunos a pedirem desistências ou a evadirem-se dos cursos” (Tutor X).

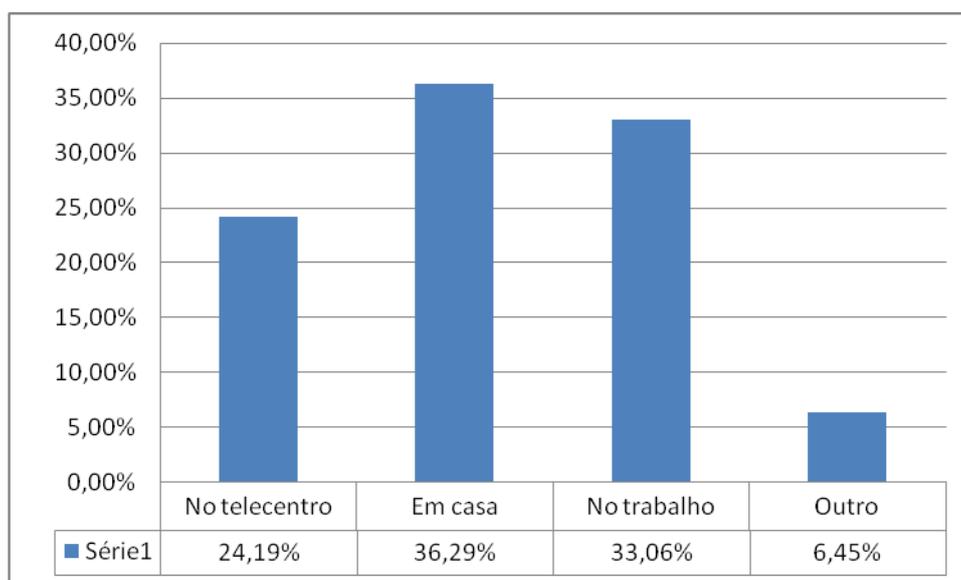
Os Tutores Master apontaram os locais em que acessam computador e Internet para realizar atividades da Rede EAD, as informações são visualizadas na Tabela 26 e Gráfico 26.

Tabela 26 – Identificação de locais de acesso ao computador e à Internet

Locais de acesso a computador e Internet	Respostas	
	Frequência	Percentual
No telecentro	30	24,19%
Em casa	45	36,29%
No trabalho	41	33,06%
Outro	8	6,45%
Total	124	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

**Gráfico 26 – Identificação de locais de acesso
ao computador e à Internet**



Fonte: Questionário Online, 2013.

Em nível de esclarecimento, referente a identificação de locais de acesso, os Tutores Master poderiam assinalar mais de uma opção. O percentual foi calculado em cima do número de respostas assinaladas, possibilitando identificar que 24,19% dos acessos ao computador e à Internet ocorrem no Telecentro; 36,29% em casa; 33,06% no trabalho; e 6,45% outro local.

É importante destacarmos que um significativo percentual de acessos para desenvolvimento de atividades da Rede EAD é realizado na residência dos Tutores Master. Esse dado está em consonância com a flexibilidade de tempo e espaço viabilizada pela modalidade de educação a distância, mostrando a possibilidade dos Tutores Master desenvolverem suas atividades de diversos locais, de acordo com sua conveniência e disponibilidade.

Mas não é somente em casa, no trabalho ou no telecentro que ocorre o desenvolvimento das atividades dos Tutores Master na Rede EAD, ainda foram especificadas outras opções (6,45%) de acesso, relacionadas aos recursos tecnológicos utilizados e a flexibilidade do local: 0,80% uso de *smartfone* e *tablet*; 1,62% uso do celular; 0,80% uso de modem 3G e de qualquer lugar; 2,43% em viagens; 0,80% no clube de férias. O Tutor Master Y que especificou

o acesso até no clube estando de férias justificou “[...] A Rede EAD é cativante...” (Tutor Y).

Atualmente, além da facilidade de acesso ao computador e à Internet nas residências, é comum o uso de diversas tecnologias que possibilitam a conexão à Internet de qualquer lugar, como as levantadas na pesquisa, inclusive algumas dessas tecnologias encontram-se a disposição de servidores envolvidos com atividades operacionais de segurança. Fato que contribui para viabilizar a atuação dos Tutores Master na Rede EAD, possibilitando o desenvolvimento de atividades e sua presença virtual.

Para concluir a análise, no que se refere às informações dos Tutores Master: informações pessoais, atuação profissional e atitudes, conhecimento técnicos e acessibilidade, observamos, de modo geral, que os Tutores Master demonstram ter condições necessárias para realizar suas atividades.

No perfil existe a predominância de Tutores Master do gênero masculino, raças branca e parda; apresentam idade de 30 a 60 anos; atuam principalmente em instituições, como: academias de formação, centro de treinamento, escolas de formação, corpo de bombeiros, guarda civil e militar, polícia civil e militar, secretarias de segurança e defesa social; assim como exercem cargos diferenciados, como: delegado de polícia civil, polícia militar, agente administrativo, agente penitenciário, inspetor de carreira entre outros; atuando na segurança pública no período de menos de 1 ano e até 30 anos.

Foram selecionados principalmente por indicação e os principais critérios considerados foram: conhecimento, formação, experiência, atuação na de segurança pública, interesse pela Rede EAD e o cargo.

Os Tutores Master possuem atuação recente de menos de 1 (um) ano até 9 (nove) anos de atuação na Rede EAD. Possuem experiência e conhecimentos básicos, e alguns avançados, de informática e Internet, facilidade de acesso às tecnologias necessárias para a realização de suas atividades. Assim como possuem formação adequada, grande percentual com nível Superior e Pós-Graduação, ainda estão continuamente se aperfeiçoando por meio da própria Rede EAD, realizaram de 2 a 47 cursos. Contudo, ainda percebem a necessidade de formações específicas relacionadas às atividades desenvolvidas, nas áreas pedagógicas, de gestão, educação a distância, dentre outras relacionadas as tecnologias e a formação em nível de Mestrado.

Os Tutores Master apresentam de modo geral um bom conhecimento de educação a distância e apontam uma forte presença social na Rede EAD. Também apontaram características pessoais que contribuem para boas práticas na Rede EAD.

3. PRÁTICAS PEDAGÓGICAS E DE GESTÃO

Neste capítulo foi essencial identificar elementos do processo de gestão e de ações pedagógicas desenvolvidas na Rede EAD/SENASP/MJ que garantem o seu funcionamento com eficiência e eficácia. Nesse sentido, a pesquisa considerou a percepção dos Tutores Master que representa um exercício de reflexão acerca de como a instituição se organiza para os cursos na modalidade a distância e a identificação de ações que melhor contribuíram para o desenvolvimento e gestão dos cursos.

A intenção foi buscar o retrato de ações que se caracterizam como boas práticas, contribuindo para a percepção quanto ao potencial da experiência e de estratégias que podem ampliar o sucesso da Rede EAD. A partir deste retrato, os membros "[...] podem dialogar e contribuir para tecer a rede, seja na constituição de cada nó ou nas interligações existentes entre eles, possibilitando a atribuição de significados, por atuarem ativamente [...]" na Rede (ALMEIDA, 2003, p. 2).

Para tanto interpretamos algumas 'falas' transcritas obtidas por meio do Questionário 1 de pesquisa. Analisamos os depoimentos de 48 Tutores Master de acordo com o método de análise de conteúdo. Nesse sentido, o procedimento inicial que adotamos para a análise foi a definição da unidade de análise. Em seguida desenvolvemos um cuidadoso processo de leitura das mensagens coletadas, a fim de definir categorias que emergiram das 'falas'. Portanto, as 'falas' possibilitaram discursar por meio de aportes teóricos sobre alguns elementos que melhor contribuíram para o desenvolvimento e gestão dos Cursos da Rede EAD, a partir das categorias e subcategorias apresentadas a seguir.

3.1 A ORGANIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DAS ATIVIDADES LOCAIS

Os Tutores Master na Rede EAD são os responsáveis locais, estaduais ou municipais, pela gestão dos cursos a distância, nesse sentido

A gestão é um processo que permite o desenvolvimento de atividades com eficiência e eficácia, a tomada de decisões com respeito às ações que se fizerem necessárias, a escolha e verificação da melhor forma de executá-las. Os gestores [...] são responsáveis por certo número de funções, entre as quais quatro são citadas pelos modernos manuais: planejamento, organização, direção e controle. (RUMBLE, 2003, p.15).

Ao discorrermos sobre a gestão de cursos a distância, estamos nos referindo a forma como é planejado, organizado e controlado cada subsistema de educação a distância, considerando as especificidades e complexidades da modalidade dada as inúmeras variáveis a ela associadas que precisam funcionar de forma integrada, garantindo o perfeito funcionamento do sistema. Isto envolve, por exemplo, desde a definição, implementação e operacionalização de cursos, até a avaliação de todos os processos necessários para alcance dos objetivos institucionais. Como afirma Moore:

[...] fazer com que todas as peças da engrenagem operem em um sistema de educação a distância exige um grau considerável de sofisticação gerencial, quase certamente mais do que em qualquer outro campo educacional. Os gerentes são responsáveis por todos os subsistemas que conduzem à criação, veiculação e implementação do programa [...]. (MOORE, 2011, p.19)

As variáveis de um sistema de educação a distância dependem de cada instituição de acordo com sua área de atuação, objetivos e natureza dos cursos ofertados. Na Rede EAD os Tutores Master não se envolvem, por exemplo, com o planejamento e preparação de materiais educacionais, este sistema é gerenciado pela coordenação geral da Rede EAD. Contudo desenvolvem funções de modo a garantir o funcionamento da Rede EAD com eficiência e eficácia, sendo de grande relevância identificar as principais atividades desenvolvidas pelos Tutores Master na Rede EAD, conforme apresentado a seguir no Quadro 8.

Quadro 08 – Identificação das principais atividades dos Tutores Master desenvolvidas na Rede EAD

Funções	Principais atividades desenvolvidas pelos Tutores Master
Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar e acompanhar alunos e tutores. • Promover reuniões pedagógicas com tutores e gestores das Instituições de Ensino e de Segurança Pública. • Promover a capacitação de tutores e equipe de apoio.
Gerenciamento	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o período de matrícula, os ciclos, os cursos, a Rede EAD. • Promover reuniões em instituições para divulgação da Rede EAD. • Inserção da grade mista. • Homologar: inscrições por meio da análise dos dados dos inscritos, desistências, certificados de participação. • Administrar, visitar, controlar materiais dos Telecentros estadual/municipal. • Cadastrar alunos, tutores, Academia. • Monitorar e acompanhar a qualidade dos cursos, o desempenho dos tutores e da equipe de apoio. • Coordenar, selecionar, acompanhar, inativar tutores. • Gerir, administrar, coordenar ações: da Rede EAD no Estado/Município, do Telecentro, do ambiente físico, do ambiente virtual de aprendizagem, da utilização do módulo academia. • Traçar objetivos, diretrizes e metas. • Participar de reuniões ou teleconferências com a Coordenação da Rede EAD. • Emitir relatórios às instituições acerca dos profissionais capacitados, do desempenho dos tutores – mensais, por ciclo. • Analisar estatísticas para aperfeiçoar o serviço prestado aos profissionais de segurança. • Analisar relatórios disponibilizados pela Rede EAD.
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Interagir com os tutores e alunos. • Incentivar e motivar aos alunos e tutores. • Interagir com diversas instituições e corporações para a inserção do Módulo Academia. • Representar: o Estado junto à SENASP, a rede EAD junto às instituições parceiras no estado/município e das demais áreas de treinamento das corporações vinculadas à segurança.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Atender/Suporte aos usuários tutores e alunos, por exemplo, recuperação de senhas de acesso ao AVA, correção de dados, solução de problemas e esclarecimento de dúvidas. • Atender/Suporte as instituições com relação às Academias. • Atender/Suporte em <i>Call Center</i>.

Fonte: Questionário Online, 2013.

A gestão de um programa de educação a distância envolve a gestão de elementos pedagógicos e elementos do sistema, ou seja, dos outros componentes essenciais ao funcionamento de um sistema de educação a distância, garantindo a continuidade dos processos. Estes componentes do processo de gestão interagem em uma visão sistêmica.

Nesse sentido, visualizamos que os Tutores Master desenvolvem a gestão de elementos pedagógicos, como:

- Orientar e acompanhar alunos e tutores, por exemplo, no acompanhamento das atividades que viabilizam a proposta pedagógica dos cursos, como os procedimentos de avaliação.

Gerenciam também outros processos componentes de um sistema de educação a distância, que incluem:

- Realizar o processo de divulgação dos cursos e orientação aos potenciais alunos;
- Administrar o processo de homologação das matrículas e o cadastro de alunos;
- Administrar os Telecentros, em especial horários de funcionamento, disponibilidade de colaboradores e controlar equipamentos;
- Acompanhar a qualidade dos cursos, o desempenho das equipes de tutores e de equipe de apoio.

Nas subcategorias a seguir, abordamos os elementos do sistema, gerenciados pelos Tutores Master.

3.1.1 A Equipe de Apoio

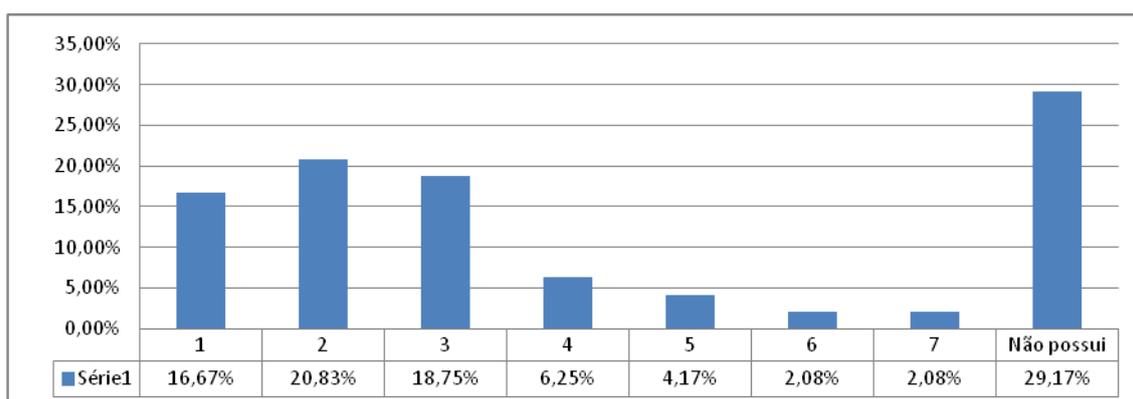
Embora os Tutores Master desempenhem inúmeras funções, 70,83% dos Tutores atuam juntamente com equipes de apoio (34 equipes) que oferecem suporte em suas atividades, conforme pode ser visualizado na Tabela 27 e Gráfico 27.

Tabela 27 – Quantidade de pessoas envolvidas na equipe de apoio

Quantidade de Pessoas	Respostas	
	Frequência	Percentual
1	8	16,67%
2	10	20,83%
3	9	18,75%
4	3	6,25%
5	2	4,18%
6	1	2,08%
7	1	2,08%
Não possui	14	29,17%
Total	48	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 27 – Quantidade de pessoas envolvidas na equipe de apoio



Fonte: Questionário Online, 2013.

Da apreciação dos resultados, foi possível observarmos que 16,67% dos Tutores Master possuem uma pessoa na equipe de apoio, 20,83% contam com dois colaboradores, 18,75% com três e 6,25% com quatro colaboradores, 2,08% com seis e sete colaboradores. Não possuem equipe de apoio 29,17% dos Tutores Master.

Assim, do total de 48 Tutores Master que participaram da pesquisa, 14 não possuem equipe de apoio e 34 contam com uma equipe. Com interesse em identificar as características das 34 equipes de apoio, os Tutores Master poderiam assinalar mais de uma opção: equipe técnica, equipe administrativa e operacional e especificar outras características.

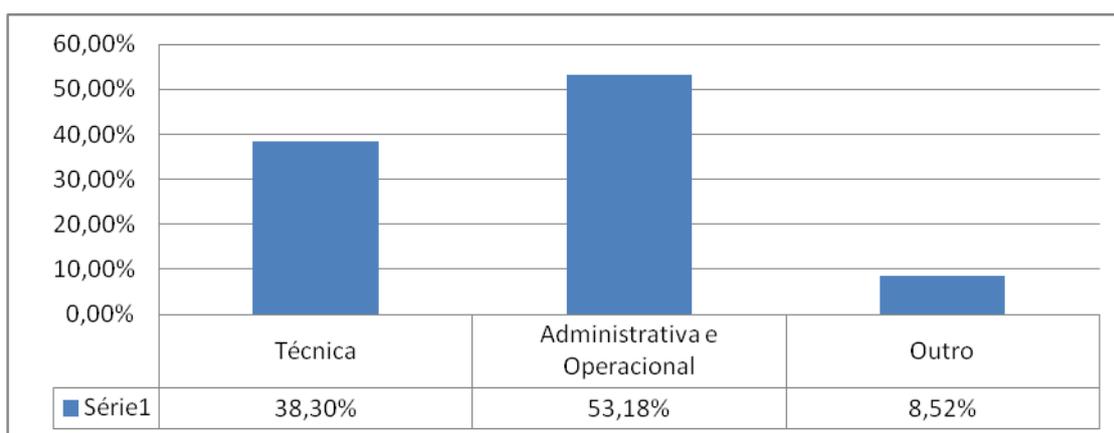
O resultado, apresentado na Tabela 28 e Gráfico 28, mostra que 38,30% dos Tutores Master possuem equipe técnica, 53,18% equipe administrativa e operacional; ainda foram apontados outros profissionais que compõem a equipe de apoio 8,52% (estagiários 4,26% e profissionais da área pedagógica 4,26%).

Tabela 28 – Características da equipe de apoio

Equipe	Respostas	
	Frequência	Percentual
Técnica	18	38,30%
Administrativa e Operacional	25	53,18%
Outro	4	8,52%
Total	47	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2013.

Gráfico 28 – Características da equipe de apoio



Fonte: Questionário Online, 2013.

Os Tutores Master informaram atividades desenvolvidas pela equipe de apoio, que envolvem:

- Divulgar os ciclos, validar as inscrições, autenticar certificados, caso seja necessário, registrar e controlar informações;
- Suporte às atividades executadas nos telecentros de modo a garantir seu funcionamento;
- Levantar a usabilidade de equipamentos e bens dos telecentros;
- Suporte técnico;
- Assistência e feedback a alunos e tutores, por exemplo, com relação a resolução de problemas quanto a senha de acesso a Rede EAD e utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem;
- Acompanhar e verificar as atividades dos tutores, bem como seu desempenho;
- Auxiliar o Tutor Master na elaboração de relatórios.

Soma-se à equipe de apoio os tutores dos cursos, que atuam como mediadores do processo de ensino e aprendizagem, são responsáveis por orientar os alunos com relação aos conteúdos dos cursos e acompanhar o desenvolvimento das atividades, promover a interação, oferecer feedback, motivar a participação dos alunos etc. Como os Tutores Master também gerenciam as atividades dos tutores, foi intenção desta pesquisa conhecer ações que melhor contribuíram neste acompanhamento, não foi objetivo

identificar a quantidade de tutores pois esta informação é variável em função dos cursos ofertados e das turmas constituídas.

Como essas atribuições de acompanhamento dos tutores são essenciais ao funcionamento e à qualidade dos cursos, e como tutores e alunos comumente encontram-se distantes fisicamente, segundo Moore:

[...] devem ser elaborados e mantidos procedimentos especiais para o recrutamento, o acompanhamento e supervisão destes profissionais. Mecanismos de feedback e avaliação são vitais, porque, se alguma parte do sistema tiver uma falha, todo o sistema ficará prejudicado [...] (MOORE, 2011, p. 19)

Uma ação utilizada muito positiva foi a formação destes profissionais (palestras, oficinas, criação de manuais/diretrizes) e o acompanhamento da sua prática por meio, por exemplo, da realização de reuniões periódicas de orientação, de troca de experiências entre os tutores, formulação de plano de tutoria e avaliação dos Tutores. Como podemos perceber nas 'falas' dos Tutores Master:

O diálogo e as reuniões.
(TUTOR MASTER 30)

As reuniões realizadas no início de cada ciclo tornou mais clara e eficiente a comunicação e interação entre Tutor Master e Tutores, facilitando, assim, a agilidade e o comprometimento com seus trabalhos.
(TUTOR MASTER 31)

Através das reuniões com os tutores, procuramos novas estratégias para em conjunto com a trilha de tutoria, proporcionar um melhor aprendizado para os alunos.
(TUTOR MASTER 8)

Reuniões frequentes com os tutores, oficinas de alinhamentos promovidas aos tutores ingressos, acompanhamento minucioso das ações de tutoria, elaboração de relatórios individuais e por tutores.
(TUTOR MASTER 09)

- Implantamos em 2010 o processo de monitoramento das atividades dos tutores - Manual de Monitoramento e Avaliação da Atuação dos Tutores da Rede EAD-MT;
- Realizamos curso sobre práticas pedagógicas para os tutores;
- Realizamos cadastramento dos tutores em conjunto com a realização do curso FDT2, com reunião sobre práticas de tutoria e criação de fóruns, e uma avaliação do conhecimento de informática dos tutores.
(TUTOR MASTER 15)

Após o encontro de Tutores Masters ocorrido de 23 a 26/08/2013 na cidade de Brasília, estamos tomando como exemplo o Estado do Mato Grosso e estamos iniciando o trabalho buscando regulamentar a atividade com a Publicação de Diretrizes para desenvolvimento da

rede EAD no nosso Estado, diretrizes para o monitoramento e avaliação da atuação dos tutores vinculados à Rede EAD/BA e o Manual de monitoramento e avaliação da atuação dos Tutores da Rede EAD-BA.

(TUTOR MASTER 17)

A prática pedagógica reflexiva, dialogada, entre os demais tutores, para encontrar alternativas de produção de saberes, inclusive em ações relativas ao plano de ensino e disponibilização de ferramentas alternativa a assimilar e adaptar conhecimentos.

(TUTOR MASTER 19)

Planejamento didático pedagógico e oficina de elaboração de plano de tutoria.

(TUTOR MASTER 23)

Uma das ações pedagógicas utilizadas foi aos tutores novos que receberam orientação presencial antes do início de suas tutorias de acordo com o Manual do Aluno e do Tutor.

A ação pedagógica utilizada pela SENASP no Curso de Formação de Tutores 2 surtiu efeito quando foi orientado maior feedback dos tutores com relação a participação dos alunos nos fóruns e chats, principalmente quando este é realizado individualmente, onde o aluno encontra maior motivação para compartilhar suas experiências com o próprio tutor. Nossa orientação é que o tutor buscasse dentro dos fóruns trazer temas que estivessem de acordo com o objetivo do curso e que expressasse a realidade dos profissionais de segurança para que eles se sentissem parte integrante do tema ao qual estava sendo discutido.

As reuniões de alinhamento e as mensagens periódicas enviadas aos tutores têm alcançado bons resultados: no mês de julho foi realizada reunião com os tutores com a apresentação de Power Point com o fito de relembrar alguns ações predominantes e os itens básicos de acompanhamento dos tutores em suas tutorias.

(TUTOR MASTER 29)

A exigência do plano de tutoria e orientação aos tutores na formulação dos fóruns. [...] as palestras com os tutores.

(TUTOR MASTER 46)

[...] por parte da equipe de tutores, onde todo ciclo realizamos reuniões específicas e pelo menos uma vez por ano, realizamos um Encontro Pedagógico de Tutores EAD no Amazonas.

(TUTOR MASTER 18)

Conforme foi apresentado, nas 'falas' dos Tutores Master, as boas práticas de formação e acompanhamento aos tutores envolveram:

- Reuniões sobre práticas de tutoria, por exemplo, o planejamento/utilização de fóruns;
- Aumento no número de reuniões de orientação e de avaliação com os tutores;
- Reuniões de planejamento e organização das atividades e trocas de experiências;

- Mensagens periódicas aos tutores;
- Planejamento didático adaptado a modalidade de educação a distância;
- Oficina de elaboração de plano de tutoria;
- Orientação presencial aos tutores;
- Atualização do manual do tutor;
- Apresentação do plano de atividades do tutor que orienta as atividades de tutoria e possibilita o acompanhamento do cumprimento das mesmas.

No que faz referência ao acompanhamento, segundo Moore (2011, p. 208) “deve-se criar uma maneira de colher dados regularmente e avaliá-los, de modo que permita intervenções visando o treinamento adicional [...]”. Com base nas atividades atribuídas aos tutores e em relatórios do Ambiente Virtual de Aprendizagem, o Tutor Master 29 acompanha as atividades dos tutores.

Dedicação exclusiva do Tutor Master e sua equipe no monitoramento e acompanhamento dos trabalhos de tutoria. Orientação pontual das atividades a serem desempenhadas pelos tutores durante o ciclo de acordo com o Manual do Tutor.
Acompanhamento semanal das atividades através do relatório status x turmas.
(TUTOR MASTER 29)

Outra estratégia utilizada foi o cuidado na seleção destes profissionais, uma inovação adotada na Rede EAD foi o processo de seleção de tutores, o que resultou na transparência e maior credibilidade do processo, como apontado pelo Tutor 3.

Não tivemos nenhum tutor indicado. O que possibilitou credibilidade, imparcialidade e transparência na referida seleção. Pois esse procedimento foi realizado desde a primeira indicação dos tutores para a Rede SENASP EAD.
(TUTOR MASTER 3)

Neste contexto, foram desenvolvidas ações de seleção, formação, acompanhamento e supervisão dos tutores. Para Moore “após serem nomeados e treinados, os colaboradores acadêmicos e os demais auxiliares devem ser monitorados e avaliados para assegurar a qualidade e eficácia de seu trabalho” (MOORE, 2011, p.207).

Ainda no sentido de gerenciamento da equipe de apoio foi possível observar práticas exitosas de definição: de atribuições, competências e deveres da equipe; do processo de seleção e monitoramento de tutores; bem como a implementação de portarias que regulamentam as atividades.

- Normatizando as atribuições da equipe;
 - Normatizando o processo de seleção de tutores;
 - Normatizando o processo de monitoramento da atividade dos tutores;
- (TUTOR MASTER 15)

Com a criação da Equipe Técnica (Administrativa e Pedagógica), bem como com a Parte da Equipe de Tecnologia da Informação ligada diretamente ao Telecentro Master temos um regimento interno publicado junto a Direção Geral do IESP, com as respectivas atribuições, competências e deveres (atividades a serem desenvolvidas).

(TUTOR MASTER 18)

A implementação de Portaria específica regulamentando as atividades de tutoria a distância.

(TUTOR MASTER 43)

Ainda outras ações foram destacadas de modo a aprimorar a organização e gerenciamento das atividades locais: o planejamento estratégico e a distribuição de atividades de modo que as atividades estejam coordenadas entre a equipe.

Via planejamento estratégico.

(TUTOR MASTER 21)

Através de reuniões e nos intervalos dos ciclos, é realizado planejamento e são distribuídas tarefas para a equipe de gestão.

(TUTOR MASTER 23)

Discriminando as tarefas de cada um dos assistentes. A divisão do trabalho de equipe auxilia pontualmente na evolução das atividades a serem desempenhadas.

(TUTOR MASTER 29)

Antes de cada inicio de ciclo, são realizadas reuniões pelo Tutor Master Estadual, onde também participa a gestão do Tutor Master Municipal, e seus tutores e juntos debatemos para encontrar melhorias para implementação na rede [...]

(TUTOR MASTER 42)

A seguir discutiremos a estrutura de apoio constituída na Rede EAD.

3.1.2 Estrutura de Apoio

Na educação a distância muitos cursos não exigem a presença física dos alunos sendo ofertados totalmente online, como ocorre nos cursos ofertados pela Rede EAD. Apesar disso, a Rede EAD de modo a facilitar o acesso a computadores e internet aos seus usuários oferece centros de apoio a aprendizagem. Para Moore (2011, p. 208):

Criar e manter centros de aprendizado requer muitas decisões administrativas, incluindo:

- Onde os centros de aprendizado devem ser localizados;
- Quantos devem ser abertos;
- Que instalações e equipamentos são necessários;
- Quais colaboradores (administrativos e acadêmicos) deve haver;
- Como devem se relacionar ao *campus principal*;
- Como devem ser financiados.

Nesse sentido, sobre a realidade estudada, foi possível perceber a instalação de alguns centros de apoio a aprendizagem, denominados na Rede EAD de Telecentros.

Com relação as decisões de onde os Telecentros devem ser localizados e quantos devem ser abertos, foi identificada a estratégia da realização de uma pesquisa antes da instalação para conhecer o quantitativo de profissionais com acesso a computador e internet, assim como buscou-se a identificação de Telecentros necessários em regiões estratégicas dos estados, para facilitar o acesso aos usuários, além disso foi considerado o interesse local.

Realizamos pesquisa interna antes da instalação do telecentro, a fim de sabermos o quantitativo de profissionais que possuíam computador, bem como acesso à internet.

(TUTOR MASTER 44)

Desde o início da Rede ficou definida a instalação de cinco Telecentros na Paraíba. A escolha das localidades foi de acordo com a área geográfica para facilitar o acesso dos policiais, a definição da Instituição para favorecer todas e de acordo com as condições de físicas de instalação de um bom ambiente.

(TUTOR MASTER 16)

Os Telecentros de apoio (municipais) foram devidamente instalados em regiões estratégicas do Estado, ou seja, nas cidades de Gurupi, Dianópolis, Araguaína e Tocantinópolis.

(TUTOR MASTER 31)

Possuímos no nosso Estado 12 Telecentros.

Estes ambientes são mantidos pela Instituição onde estão Instalados.
(TUTOR MASTER 17)

Como relatado temos 6 Telecentros no Amazonas

Capital:

- Master- Campus de Ensino II (Antiga ACADEPOL)
- Campus de Ensino IV (Antiga ESCOLA DE BOMBEIROS)

Interior

- Parintins
- Coari
- Tefé

No interior, os telecentros estão instalados na Polícia Militar - PM.

Possuímos tutores que desenvolvem suas atividades laborais (policiais e militares) e que cumulativamente desenvolvem atividades dentro dos telecentros no interior.

(TUTOR MASTER 18)

[...] apenas um telecentro, que é municipal, que está instalado nas dependências físicas da Escola de Formação e Aperfeiçoamento de guardas da GM Guarulhos.

(TUTOR MASTER 8)

De modo geral os telecentros estão instalados em diversos órgãos de segurança pública e de ensino: no Corpo de Bombeiros, na Polícia Militar, na Polícia Civil, em dependência da Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Guardas, no Campus de Ensino II (antiga Acadepol), no Campus de Ensino IV (antiga Escola de Bombeiros).

Outra decisão gerencial de grande relevância refere-se as instalações e equipamentos para criar e manter telecentros, para isso alguns Tutores Master realizaram uma boa estratégia de parcerias junto a suas instituições, permitindo alocar os Telecentros e possibilitando acesso a internet por meio da contrapartida com as instituições parceiras.

Foram instalados os telecentros necessários à época e a Secretarias Estaduais e Prefeituras Municipais realiza as trocas periódicas dos equipamentos necessários para a manutenção.

(TUTOR MASTER 1)

O Telecentro foi doado em 2009 para a Secretaria de Segurança, a manutenção é realizada pela própria Prefeitura, os equipamentos são patrimoniados e a utilização do Telecentro é permitida no período dos ciclos.

(TUTOR MASTER 2)

Contamos com o apoio do corpo de bombeiros, já que os telecentros do interior foram implantados em suas instalações. A SEDS também dispõe de uma equipe de T.I. que dá todo o suporte necessário junto aos equipamentos.

(TUTOR MASTER 9)

Buscamos a colaboração da SSP/SE, e de seus órgãos especialmente da Polícia Civil, como os técnicos da DTI e alocação de suprimento de fundos da SSP, em nome do coordenador operacional, para suprir eventuais necessidades do cotidiano.
(TUTOR MASTER 19)

Realizamos uma parceria com a equipe técnica da prefeitura municipal de Amparo-SP [...].
(TUTOR MASTER 30)

O telecentro é mantido e supervisionado pela tutoria máster. A empresa de assistência técnica e suporte realiza a instalação da infraestrutura e cabeamento.
(TUTOR MASTER 47)

Os telecentros são mantidos pela Academia Estadual de Segurança Pública.
(TUTOR MASTER 48)

Como visualizamos as parcerias facilitam a manutenção de equipamentos e a disponibilidade de uma equipe de colaboradores para o seu funcionamento. Dentre as instituições parceiras dos Telecentros e suas equipes para realização da manutenção, viabilizando o bom funcionamento de equipamentos, foram citados a Secretaria de Segurança, a Prefeitura, o Corpo de Bombeiros, equipe de TI da SEDS, a Academia Estadual de Segurança Pública.

Com relação a estrutura física dos Telecentros, foram levantadas diferentes configurações: computadores (de 9 a 25) interligados em rede, telefone, internet, data show e tela de projeção. Os Telecentros possuem dois ou mais ambientes, entre eles: sala de tutoria, sala de estudo e reuniões, sala com computadores, tele-sala de vídeo e/ou videoconferência, biblioteca, sala do gestor, secretaria de apoio, sala de TI.

O município mantém o telecentro com a estrutura de telefone, internet, rede elétrica e assistência técnica. Os equipamentos são todos os recebidos através do convênio e estão todos em funcionamento. Desde o início da implantação.
(TUTOR MASTER 7)

O telecentro está disponível aos alunos no período compreendido das 07h às 21h de 2ª à 6ª feira. Dispomos de 10 (dez) computadores, todos operantes e sala de vídeo.
(TUTOR MASTER 8)

Instalações: sala do gestor, telecentro (com 10 computadores com acesso a internet), tele sala (TV disponível para vídeo aulas), biblioteca e secretaria para apoio.
(TUTOR MASTER 25)

O telecentro conta com um servidor, uma linha telefônica com internet, e outros 12 computadores completos devidamente distribuídos nos padrões da SENASP para o telecentro municipal, propiciando um espaço de estudos tranquilo e acessível. O telecentro funciona de segunda à sexta-feira no horário das 08 às 19 horas.

(TUTOR MASTER 27)

Tem como instalação uma telesala, sala web, sala de tutoria e sala do tutor Master.

(TUTOR MASTER 29)

O Telecentro/TO é composto de sala web, espaço para tutoria, computadores adequados a rede, com uma boa infraestrutura para o acolhimento dos tutores e alunos.

(TUTOR MASTER 31)

- Em Goiânia, o telecentro funciona das 8h as 18h sem horário de almoço.

- Fica instalado na Academia da Polícia Militar, possui web sala, telesala, sala de tutoria, sala de TI e atendimento.

- Possui 25 computadores.

(TUTOR MASTER 32)

Temos a web sala com 09 micros em funcionamento e tele sala completa.

(TUTOR MASTER 36)

Nossas atividades estão ligadas a coordenação de ensino, o funcionamento é das 07h00 as 18h00, hoje possuímos 10 computadores para uso dos Agentes, uma Biblioteca, Data Show, uma sala de aula com 40 cadeiras para instrução e vídeo conferencia.

(TUTOR MASTER 42)

[...] o telecentro possui 3 salas (tutoria, tele sala e sala web), com 12 computadores, projetor multimídia e tela de projeção.

(TUTOR MASTER 44)

Possui dois ambientes sendo um de computadores para o acesso a internet e o outro ambiente de reuniões e estudos.

(TUTOR MASTER 48)

Uma boa prática destacada pelo Tutor Master 7 e Tutor Master 33 foi a ampliação do espaço e acervo da Biblioteca.

A ampliação da biblioteca e ampliação do espaço destinado a leitura melhorou o ambiente de ensino e a procura pelo Telecentro.

(TUTOR MASTER 7)

O acervo bibliográfico do Projeto Interagir (Ministério da Justiça) foi agregado ao espaço da sala Web, permitindo a divulgação do material sendo que o protocolo de acesso e empréstimo é monitorado pelos servidores do telecentro.

(TUTOR MASTER 33)

Alguns Telecentros funcionam com agendamento prévio e outros com livre acesso no período de funcionamento (de segunda a sexta-feira ou todos os dias), alguns funcionam somente durante os ciclos. Foram levantados horários de funcionamento: administrativos das instituições em que estão instalados, comercial, horários entre 6 horas e 22 horas, e até funcionamento 24 horas. Contudo foi perceptível para o Tutor Master 7:

A organização de horário de funcionamento criou uma rotina que auxiliou na organização dos trabalhos, organizamos desta forma desde o início das atividades.

(TUTOR MASTER 7)

De modo a viabilizar o funcionamento dos Telecentros, em alguns momentos o Tutor Master é o único responsável pelo acesso, contudo na maioria dos casos o tutor conta com o apoio de diferentes colaboradores. Os resultados assinalam de 2 a 4 colaboradores envolvidos nos Telecentros, entre estes: servidores de órgãos em que estão instalados os Telecentros, os tutores de cursos, técnicos de informática, assistentes, monitores, estagiários.

O horário de funcionamento é das 09h00 às 18h00, sou o responsável também por esse controle e liberação de acesso.

(TUTOR MASTER 1)

O horário é definido no período do ciclo, sempre acompanhado por um tutor.

(TUTOR MASTER 2)

O telecentro funciona das 08h00 as 17h00 com um assistente. O local é muito próximo a minha sala de trabalho e tenho acesso rápido quando há alguma necessidade da minha presença. Para a manutenção dos computadores tenho o apoio da Diretoria de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico.

(TUTOR MASTER 3)

[...] 3 colaboradores; horário 24 horas de funcionamento; 90% do total de equipamentos em funcionamento; instalações adequadas as necessidades.

(TUTOR MASTER 5)

Temos 03 Monitores (Guardas) que se revezam para a manutenção de nossa estrutura que esta disponível de segunda a sexta-feira das 06h00 as 22h00.

(TUTOR MASTER 11)

[...] funcionando das 08h00 as 20h00 todos os dias.

(TUTOR MASTER 14)

Os Telecentros funcionam em horário administrativo e estão sob a responsabilidade de um servidor o qual foi nomeado mediante Portaria da Instituição ao qual pertence.
(TUTOR MASTER 17)

Temos na secretaria o assistente do Master que no caso também é tutor, além de mais dois tutores presentes na secretaria que organizam esse conjunto de salas.
Para o Telecentro de Belo Horizonte, o agendamento é realizado através de prévio agendamento.
(TUTOR MASTER 26)

O telecentro Estadual do Rio de Janeiro possui 03 colaboradores: a Tutora Master (policia civil) e dois assistentes (dois policiais militares). Funciona diariamente de segunda a sexta-feira, no horário compreendido das 9h às 17h, com um Call Center que funciona de 8h às 20h.
(TUTOR MASTER 29)

[...] 24 horas por dia, todos os agentes desta unidade tem o compromisso de zelar e manter o bom funcionamento das máquinas.
(TUTOR MASTER 30)

Somente o Master e o coordenador técnico são responsáveis por toda a gestão do telecentro. Funcionamento em horário comercial.
(TUTOR MASTER 36)

Temos colaboradores locais, para constante avaliação dos equipamentos e funcionário qualificado para esclarecimentos de dúvidas aos alunos matriculados e que se interessam em ingressar na rede EAD. Horário de funcionamento de segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h00.
(TUTOR MASTER 37)

Possuímos 16 Telecentros que são administrador e operados por servidores dos órgãos cumulativamente com suas tarefas afins, não há servidores exclusivos para os telecentros.
(TUTOR MASTER 39)

Cada um dos telecentros possui um Supervisor, responsável pelo seu funcionamento, manutenção e melhorias, bem como agendamento dos horários para o seu funcionamento.
(TUTOR MASTER 43)

[...] 4 tutores; de segunda à sexta, das 10h00 às 16h00.
(TUTOR MASTER 44)

Possui três colaboradores: Tutora Master, Tutora e Técnico em Informática. Funciona de segunda a sexta-feira das 7h00 as 18h00.
(TUTOR MASTER 48)

Outra prática positiva desenvolvida no Telecentro segundo o Tutor Master 9 foi o “[...] aumento do número de servidores no setor. Estes colaboradores desenvolvem atividades pedagógicas e administrativas.

Alocação de Tutores junto aos Telecentros, para além de desenvolverem atividades pedagógicas (tutoria), desenvolvem atividades administrativas junto ao Telecentro [...].
(TUTOR MASTER 18)

Comumente os Telecentros são monitorados por meio de relatórios (de controle de acesso e de equipamentos) e o acompanhamento *in loco* as instalações dos Telecentros.

Primeiramente fixamos o horário de abertura do telecentro das 08h00 às 18h00, registrando o acesso de cada aluno e o uso das máquinas [...]
(TUTOR MASTER 7)

Visitas constantes e acompanhamento "in loco" das gestões municipais.
(TUTOR MASTER 9)

Controle de frequência e acesso ao Telecentro e Cursos.
(TUTOR MASTER 36)

Neste contexto, foi possível visualizar a qualidade da estrutura de apoio à aprendizagem e os processos oferecidos como essenciais para a qualidade do projeto.

Tratamos a seguir da divulgação dos cursos.

3.1.3 A divulgação dos Cursos

O ingresso dos alunos aos cursos oferecidos pela Rede EAD está diretamente relacionado à divulgação.

É o coordenador de local quem geralmente contata os canais de disseminação da informação na localidade, como, por exemplo, jornais, rádios e quadros de avisos na internet, para transmitir informações de um curso que será iniciado, sendo o coordenador a pessoa contada pelos alunos potenciais, formulando perguntas ao considerar se devem se matricular no curso. (MOORE, 2011, p.159)

Desta forma, outro ponto de bastante relevância para a pesquisa foi conhecer quais as estratégias desenvolvidas de divulgação dos cursos ofertados pela Rede EAD. De modo geral, foi possível constatar que para a divulgação são utilizados diversos recursos: ofícios, cartazes, banners, redes

sociais, e-mail, sites, intranet, rádio, telefone etc., além do contato *in loco* da equipe em instituições e a inserção de grades mistas¹.

Antes do início dos ciclos faço uma apresentação em PowerPoint com todas as informações e envio por e-mail as demais guardas municipais, internamente a divulgação é realizada em conjunto com o comandante da guarda municipal e Seção de formação e treinamento.

(TUTOR MASTER 2)

Ligar para as instituições das guardas municipais para convidar a participar da Rede EAD.

(TUTOR MASTER 5)

Divulgação nas aulas que ministro na Academia de Polícia e divulgação por parte dos tutores em suas instituições.

(TUTOR MASTER 6)

Realizei visita em todas as guardas municipais do norte e sul do Estado de Santa Catarina explicando sobre a Rede EAD/SENASP. Deixei material explicativo sobre os cursos, meu contato, o calendário dos cursos. Foram dois dias de visita (um para o norte e outro para o sul). Foram 08 guardas municipais visitadas (não temos muitas pelo nosso Estado). Percebi que houve aumento no número de inscritos em comparação com o ciclo passado. Aumentou também o número de alunos novos.

(TUTOR MASTER 10)

Todos os mecanismos internos de divulgação institucionais são utilizados por nós: Boletim Interno (quinzenal), e-mail Institucional (veículo institucional de mensagens, cuja gestão é do Comando). Com oportunidade (cerca de dez e dois dias antes dos períodos de inscrição) produzimos notas informativas que são publicadas nos meios já citados.

(TUTOR MASTER 11)

Divulgação em todas as unidades da Corporação em quadros. Sempre há retorno positivo, pois todos passam em determinado momento nestes locais.

(TUTOR MASTER 14)

A cada ciclo que se inicia colocamos no site da SSP nota fazendo um chamamento aos servidores para que se inscrevam e busquem as suas capacitações através dos cursos oferecidos. Igual procedimento é feito nos sites institucionais da PM, Guardas Municipais etc. Utilizamos também o facebook e vamos as Unidades de Ensino alertar aos alunos da importância dos cursos do EAD [...] A visitação as Unidades de Ensino com a preleção de pequenas palestras explicando o que é o EAD e quais são os seus benefícios para o profissional de segurança Pública tem contribuído significativamente para que haja um maior número de inscritos no EAD.

(TUTOR MASTER 17)

¹ As grades mistas referem-se a inserção de cursos a distância na grade de cursos presenciais, para atender demandas específicas das instituições. Neste caso os cursos a distância são ofertados exclusivamente para a instituição demandante, abordam temáticas selecionadas e ocorrem em prazo flexível.

Divulgação através de Cartazes e Folders nos Quartéis e Batalhões Militares e nas Unidades da Polícia Civil.

Divulgação através de Ofícios Circulares aos Gestores do Sistema de Segurança Pública, com intuito de publicarem junto aos Boletins de Comunicação das respectivas Instituições.

Realização de Palestras de Divulgação da Rede. Criação de um Blog Institucional da Rede EAD no Amazonas.

Visitas Periódicas aos Telecentros e Instituições.

(TUTOR MASTER 18)

Através da Intranet, e-mails etc.

(TUTOR MASTER 21)

As estratégias desenvolvidas são: divulgação via e-mail do telecentro, divulgação via rádio das corporações, divulgação nos blogs mais acessados pelas instituições, divulgação no blog do telecentro, divulgação nas redes sociais - facebook do telecentro.

(TUTOR MASTER 23)

Nossas atividades locais estão organizadas da seguinte forma: logo no início do ano divulgamos através de banners o calendário anual dos ciclos, fazendo com que o aluno já se programe quanto ao andamento das aulas.

A medida que cada ciclo se aproxima são confeccionados folders para divulgação, também e disponibilizado no site da instituição, no 1º dia de inscrição é montado um plantão em nosso telecentro, onde tutores ficam disponíveis para realizar inscrições dos alunos que por algum motivo não o faça em sua residência. E durante todo o curso (e fora do período de curso também) nosso telecentro fica disponível aos alunos.

(TUTOR MASTER 25)

O contato pessoal com os Comandos das Guardas Municipais dos municípios vizinhos para melhor difusão da Rede foi muito eficaz, pois alguns integrantes dessas Guardas desconheciam os cursos ofertados pela Rede EAD, bem como, a sua importância.

(TUTOR MASTER 8)

As academias especiais, além de promoverem a grade mista junto aos órgãos, também ampliaram a divulgação da rede junto aos alunos e gestores, e desencadeou relações mais amistosas entre os grupos.

(TUTOR MASTER 9)

Uma estratégia em evidência atualmente e visualizada como muito positiva foi a divulgação em sites e redes sociais.

Neste contexto, alguns Tutores Master apontaram a periodicidade e abrangência em que as ações de divulgação ocorrem, a criação de parcerias, a percepção de mudanças de procedimentos e resultados alcançados.

Banner na página principal da Secretaria (quinze dias antes).
Matérias divulgando o ciclo na mídia aberta e corporativa (cinco dias antes e dois dias anteriores ao encerramento do ciclo).
Contato com as instituições de ensino (quinze dias antes).

Distribuição de folders com os ciclos para as instituições (no início do ano). Tudo com abrangência Estadual.
(TUTOR MASTER 1)

No início a divulgação era através de ofício do Secretário encaminhado aos Comandantes de Batalhão, Delegados Regionais e demais responsáveis pelas Instituições de Segurança Pública, o que resultaria numa responsabilidade de todos; divulgação através do sistema de comunicação (rádio) dos policiais porque chegaria a todas as localidades centrais. Posteriormente fomos aprimorando com a divulgação em sites oficiais, e-mails, elaboração de folder, notícia em sites oficiais das entidades como associações, sindicatos, rádio local. Todas as formas tiveram bons resultados e assim continuamos, sem o envio dos ofícios.
(TUTOR MASTER 16)

Divulgação em mídia local; divulgação em folders com design gráfico específico para cada ciclo; divulgação corpo a corpo nas Instituições; Divulgação nos sites das Instituições e ultimamente, a divulgação nos sites, como chamada principal de acesso ao site, um banner indica o ciclo e o link do ambiente virtual do EAD, tem ocasionado um incremento na ordem de 40% a mais de inscrições.
(TUTOR MASTER 19)

A divulgação dos Cursos da Rede EAD é realizada através do encaminhamento de ofícios às instituições e corporações que publicam em seus Boletins Internos o calendário do referido ciclo quinze dias antes do início das inscrições. Na Polícia Militar, a divulgação é realizada, principalmente, via tutores que são professores atuantes nas Academias Militares; na Polícia Civil, também através de tutores que ministram aula na Acadepol. São enviados também ofícios ao Corpo de Bombeiros, a Secretaria de Administração Penitenciária e, via e-mail, às Guardas Municipais, principalmente aos gestores dos dez Telecentros subordinados ao nosso Telecentro Estadual.

O resultado é excelente, pois a maioria dos alunos novos da Polícia Militar, da Guarda Municipal e os Agentes e Inspetores Penitenciários se interessam pelo programa aumentando o número de inscritos. Constatamos que, atualmente, estão inscritos os profissionais de segurança que estão imbuídos de motivação para o aperfeiçoamento profissional.
(TUTOR MASTER 29)

Atualmente utilizo facebook, e-mail pessoal e da Rede EAD/SENASP, para divulgação, como minha região é interior de São Paulo, estou com alunos de varias cidade ao meu redor tais como (Pedreira-SP, Itapira-SP, Santo Antonio de Posse-SP, Serra Negra-SP, Socorro-SP, Sertãozinho-SP, Jaguariuna-SP, Mogi-Mirim-SP,) informo que o efetivo destas corporações são reduzidos mas é um pessoal muito dedicado.
(TUTOR MASTER 30)

Uma boa prática desenvolvida no Estado refere-se à Integração do ensino à distância com as demais instituições da Segurança Pública em Goiás. Acreditamos que esta integração é resultado de um esforço da própria política de segurança pública em Goiás que pretende gerenciar todo o processo de formação e aperfeiçoamento através de uma Superintendência, a SAESP (Superintendência da Academia Estadual de Segurança Pública).

Através desta estrutura integrada, onde as Gerências de Ensino trabalham de maneira harmônica, inserimos disciplinas EAD nos cursos de Formação de Servidores da Segurança Pública. Isso acontece desde 2008 e já capacitou mais de 13200 alunos desde o início desta parceria.

Esta inserção é conhecida como Turmas Especiais de Academias e acontecem na PM, PC, BM, GM de Goiânia, Senador Canedo e Aparecida de Goiânia. [...]

Firmamos ainda outra parceria com as Instituições da Segurança Pública garantindo que os cursos concluídos pelos alunos serão utilizados na Promoção e serão inseridos em suas fichas profissionais.

(TUTOR MASTER 32)

Outra estratégia considerada inovadora foi o cadastro de profissionais de segurança pública e a criação de um banco de e-mail destes profissionais.

Visita a sede das instituições de segurança estaduais e federais para divulgação da Rede.

Formação de um banco de e-mails dos profissionais de segurança.

Visita da todas as cidades do meio oeste paranaense que possuem guarda municipal, com a formação de um grupo de contato referencial dentro das instituições.

(TUTOR MASTER 33)

[...] um cadastro de todos os Agentes das Guardas Civis Municipais do Estado do ES, foi realizado contato com visitas técnica em cada município que possui GCM, onde foram apresentados todos os sistemas de ensino da rede e os cursos ofertados, foi feito um cronograma de visita, onde muitos Agentes conheceram a rede de ensino, iniciando sua capacitação nos cursos da Rede EAD.

(TUTOR MASTER 42)

Um dado interessante refere-se a criação de uma bolsa formação disponibilizada pela Rede EAD, que contribuiu para despertar a participação inicial dos alunos nos cursos ofertados.

Foi criada uma bolsa formação para os alunos que participam da rede.

(TUTOR MASTER 46)

A bolsa formação citada pelo Tutor Master 46, foi um benefício concedido ao profissional de segurança pública, uma vez ao ano, quando realizava a primeira capacitação. A Rede EAD como oferta três ciclos de cursos por ano possibilitou o acesso à formação de muitos profissionais, o que viabilizou o benefício.

A seguir conheceremos como ocorre o acesso aos cursos e aos Telecentros da Rede EAD.

3.1.4 O Acesso aos Cursos e aos Telecentros

Após a divulgação dos Cursos da Rede EAD e as inscrições dos candidatos, é necessário analisar cada cadastro para efetivar ou não as matrículas. Foi possível constatar que as práticas utilizadas são eficazes para atendimento ao público alvo da Rede EAD.

As inscrições são analisadas por meio da consulta a informações em sistemas informatizados de dados dos servidores e junto aos departamentos de recursos humanos, a fim de identificar vínculo institucional e se o servidor está ativo ou inativo. Outro procedimento adotado por alguns Tutores Master é a consulta a coordenadores institucionais para comprovar as informações apresentadas ou encaminhamento da relação de candidatos a instituições/órgãos para validação das informações.

Tenho acesso ao sistema de controle de funcionários do Governo Estadual.

Faço a consulta aos coordenadores institucionais, via e-mail dos alunos novos, mas confiro pessoalmente nesse sistema.

Nesse ciclo consegui realizar a consulta completa dos alunos já cadastrados [...] Vários profissionais que não tinham vínculo com a Administração foram recusados [...]

(TUTOR MASTER 1)

Confirmação do efetivo com os departamentos de recursos humanos.

(TUTOR MASTER 2)

Todas as matrículas, desde o primeiro ciclo, são analisadas no INFOGM (programa da GMRio) para verificar se os solicitantes são guardas municipais desta autarquia.

Anteriormente, ao atender as outras guardas municipais, então era solicitado um documento oficial (ofício, e-mail do responsável) com as devidas informações.

(TUTOR MASTER 3)

Através dos contatos com os Comandos das Guardas Municipais dos municípios vizinhos, conseguimos averiguar a veracidade das informações fornecidas pelos novos alunos. Os contatos são feitos por e-mail e contato telefônico, o retorno é bem rápido.

(TUTOR MASTER 8)

A cada ano solicitamos aos órgãos o envio da relação dos profissionais ativos e inativos e por meio desta comparamos os dados dos inscritos a fim de homologar ou não sua matrícula.

(TUTOR MASTER 9)

Passado período das inscrições realizamos um filtro por instituição e enviamos em arquivo Excel para que as instituições confirmem e validem se aquele servidor realmente é quem diz ser, além de trimestralmente solicitarmos ao RH que nos informe a relação dos servidores demitidos, falecidos, exonerados etc., para que possamos

manter o nosso cadastro atualizado, retirando do sistema aqueles que se enquadram nestas situações.
(TUTOR MASTER 17)

Consulta pessoal a cada uma das Instituições nos seus recursos humanos, possibilita a homologação e exclusão daquele que não pertencem a nossa clientela.
(TUTOR MASTER 19)

No Paraná temos o portal da transparência que facilita verificar se a pessoa matriculada faz parte do quadro dos profissionais da Segurança Pública.
(TUTOR MASTER 22)

Fechadas as solicitações de matrículas, sobretudo dos novos alunos, encaminhamos para a verificação de cada Instituição/Órgão.
Tal procedimento contempla a verificação quanto:
- Se tratam de servidores lotados nas Instituições informadas (no ato de inscrição);
- Status: ativos ou não;
- Condição na Instituição/Órgão. Ou seja, se são efetivos, contratados [...] Aqueles localizados, devidamente lotados e de forma ativa em seu Órgão/Instituição terão suas solicitações efetivadas, do contrário, terão as mesmas recusadas. Se recusadas, com a respectiva justificativa apresentada pelo Órgão/Instituição.
Quanto aos alunos já cadastrados é inviável a verificação por ciclo já que são cerca de 47.551 alunos e tal análise geralmente é feita ao final de cada ano após o encerramento do último ciclo.
(TUTOR MASTER 26)

No que tange à homologação de matrículas, por se tratar de um número muito grande de inscritos (cerca de 7 mil por ciclo), seguimos um procedimento simples que consiste de dividir as fichas de inscritos entre os profissionais que trabalham na GEAD e então analisarmos os dados inseridos. Em caso de dúvidas ou inconsistências, entramos em contato com o aluno para confirmar a veracidade das informações e o seu vínculo com a Segurança Pública em Goiás (SSP-GO). Sabemos que este processo pode apresentar falhas e, no intuito de reforçar esta questão nós delegamos a função de “fiscal” aos próprios tutores. Os tutores servem de auxiliares e acompanharão as apresentações dos alunos e terão um contato mais próximo. Sendo assim, eles nos encaminham os nomes que consideram “suspeitos” como alunos que não pertencem à SSP-GO.
(TUTOR MASTER 32)

Ainda, para a homologação de matrículas são considerados os casos de alunos com evasão frequentes em cursos anteriormente realizados. Existe o bloqueio automático destes alunos pelo sistema da Rede EAD e, antecipadamente ao bloqueio os alunos são orientados quanto as regras de participação nos cursos da Rede EAD.

As homologações são realizadas aluno por aluno, vendo especialmente os casos de alunos com evasão frequente, orientando o mesmo sobre as regras da SENASP.
(TUTOR MASTER 25)

As fichas dos alunos são revisadas no período das inscrições e é verificado se o aluno possui muitas evasões além das situações que o sistema boqueia o aluno, impedindo o mesmo de realizar matrícula.
(TUTOR MASTER 47)

Um Tutor Master também realiza a conferência de lotação do profissional para eventual transferência para outro Telecentro de maior facilidade de acesso ao candidato caso este precise utilizar computadores e internet, o que auxilia também no acompanhamento da equipe a este aluno, por exemplo, por meio do plantão pedagógico no Telecentro.

Verificação do cargo público e lotação do profissional, a fim de possibilitar eventual transferência de aluno para outro Telecentro.
(TUTOR MASTER 38)

O aluno com sua matrícula efetivada dispõe de uma sala de aula virtual e a estrutura presencial do Telecentro para acesso a computadores e internet, e em alguns casos, para orientações com os tutores por meio do plantão pedagógico, por exemplo, esclarecimentos de dúvidas com a equipe de apoio, grupos de estudos.

Na próxima seção discutiremos a gestão de elementos pedagógicos desenvolvida na Rede EAD.

3.1.5 Serviços de Apoio a Aprendizagem e Acompanhamento aos Alunos

Na educação a distância os serviços de apoio e acompanhamento são essenciais, pois apresentam relação direta com o sucesso do aluno e permanência no curso. Pois de acordo com Gutierrez e Prieto:

Não estamos diante de um ser que, isolado da instituição e de seus semelhantes, procura objetivos e os desenvolve. Estamos, sim, diante de um processo no qual participam autores, mediadores pedagógicos, programadores, assessores e estudantes. Tudo isso não contradiz em absoluto a possibilidade de auto-aprendizagem; pelo contrário, tudo isso é condição para essa possibilidade.
(GUTIERREZ; PRIETO, 1994, p.79-80).

Um caminho importante para viabilizar esses serviços é a interação entre os aprendizes, tutores e gestores. Como afirma Belloni:

Um primeiro caminho extremamente importante a operacionalizar em qualquer experiência em EAD é a ênfase na interação social entre estudantes e instituição, com o **uso das técnicas de comunicação mais adequadas**: criação de estruturas propiciadoras de interação entre estudantes e professores e dos estudantes entre eles; **a criação de estruturas de apoio pedagógico e didático ao estudante** (tutoria, aconselhamento, “plantão” de respostas a dúvidas, monitoria para o uso de tecnologias etc.). Estas estruturas são especialmente importantes em um país como o Brasil, onde os níveis de cultura geral e de escolaridade são, de modo geral, pouco elevados e a escola não instrumentaliza os jovens para o exercício da auto-aprendizagem. (BELLONI, 2003, p. 103, grifos do autor).

Nesse sentido, foi possível constatar na Rede EAD boas práticas nos serviços de apoio e acompanhamento aos alunos, por exemplo, os tutores dos cursos apresentam-se disponíveis e se empenham em motivar, orientar o estudo de conteúdos, estimular a interação, avaliar o acesso e a participação dos alunos, auxiliar sempre que necessário para o esclarecimento de dúvidas, entre outros. Para isso utiliza-se do Ambiente Virtual de Aprendizagem, e-mail, redes sociais, contato por telefone e presença nos Telecentros para realizar o plantão pedagógico. No Rio de Janeiro, especificamente, o apoio e acompanhamento aos alunos também ocorrem por meio de uma estrutura de Call Center.

[...] os tutores são orientados a acompanhar os alunos semanalmente, orientando, motivando e auxiliando sempre que necessário, com os recursos da própria rede os tutores avaliam o acesso dos alunos e participação dos mesmos durante o curso.
(TUTOR MASTER 2)

Por meio do sistema, telefone, e-mail e pessoalmente na administração da Rede EAD/RN.
(TUTOR MASTER 4)

Troca de mensagens no AVA, troca de e-mails e acesso via telefone.
(TUTOR MASTER 6)

Faço o acompanhamento pelo sistema, envio e-mails, telefone quando preciso; sempre me colocando a disposição para ajudar no que for necessário.
(TUTOR MASTER 10)

Dentro do ambiente "AVA" sempre acessamos nossa caixa postal e procuramos resolver o mais rápido possível as dúvidas que nos são apresentadas e também utilizamos as redes sociais como apoio as nossas atividades
(TUTOR MASTER 12)

O acompanhamento é feito mediante visualização dos fóruns, nas perguntas e respostas destes, bem como pessoalmente.
(TUTOR MASTER 28)

O apoio aos alunos é realizado através do nosso Call Center -(21) 2206-2206 que funciona das 8h às 20h, pela caixa postal do EAD e pelo e-mail institucional (Gmail).

Em casos pontuais, fazemos atendimento pelos telefones do Telecentro Estadual.

Ainda, pessoalmente, no nosso Telecentro no horário das 9h às 17h.
(TUTOR MASTER 29)

Palloff (2004), com base em Graham, Kursat, Byung-Ro, Craner e Duffy (2001), destaca a relevância da atenção do professor ao responder as mensagens dos alunos para que estes sintam a presença do professor auxiliando-o a prosseguir. Essa ação colabora para a satisfação do aluno. Sugerem que o professor estabeleça e informe ao aluno um tempo razoável em que fornecerá feedback. Segundo Moore (2011, p.135) “os alunos devem receber feedback constante de suas tarefas e do progresso geral no curso.”

Na Rede EAD, foi destacada como uma prática exitosa o estabelecimento de feedback aos alunos no mesmo dia ou no máximo em 48 horas e um plantão pedagógico no Telecentro.

Colocamos as orientações gerais da rede para que os Tutores sigam, de forma a atender o aluno em no máximo 48 horas.

(TUTOR MASTER 14)

Em média os esclarecimentos são prestados no mesmo dia de envio. Exceto aquelas mensagens encaminhadas após o horário de expediente da Tutoria Master. Estas são respondidas no dia seguinte ao envio.

(TUTOR MASTER 26)

Plantão Pedagógico junto ao Telecentro.

Abrangência - Capital (Telecentro Master), nos Municípios (temos Tutores EAD lotados nos Telecentros para dirimir quaisquer dúvidas por parte dos alunos, quando necessário).

(TUTOR MASTER 18)

A equipe do telecentro fica a disposição dos alunos de segunda a sexta-feira das 7h00 às 18h00 com o intuito de monitorar as atividades desenvolvidas e auxiliar no que for necessário. Esta prática tem sido realizada há três anos e trouxe novos alunos a Rede, principalmente aqueles que não tinham familiaridade na utilização de computadores, mas tinham uma grande vontade de ampliar seus conhecimentos profissionais.

(TUTOR MASTER 48)

Além disso, entre as boas práticas pedagógicas utilizadas no desenvolvimento dos cursos da Rede EAD destacam-se: aplicação de estudos de casos, questionários, trabalhos em grupos no Ambiente Virtual de

Aprendizagem; utilização da TV SENASP²; promoção da interação por meio de chat e fóruns; acompanhamento do dia a dia do Ambiente Virtual de Aprendizagem; o contato no Telecentro face a face aluno-tutor por meio do plantão pedagógico.

As atividades são planejadas e acompanhadas juntamente com os tutores do telecentro.
(TUTOR MASTER 38)

Avaliando e acompanhando dia a dia do Ambiente Virtual de Aprendizagem, em parceria com os nossos tutores e com o apoio do Administrador da rede. Com isso, alcançamos os resultados desejados à capacitação dos servidores públicos.
(TUTOR MASTER 31)

Interação pessoal do tutor com os alunos na aprendizagem; disponibilização de ferramentas como os chats, em dia específico.
(TUTOR MASTER 19)

A inovação foi o contato pessoal com parte dos alunos deste município e dos vizinhos, a fim de sanar dúvidas e como já dito anteriormente, mostrar a importância dos cursos da Rede.
(TUTOR MASTER 8)

A interação com o aluno, por meio de e-mail, fórum e telefone, referente a orientação do processo de ensino e aprendizagem.
(TUTOR MASTER 04)

A aplicação de estudos de caso, questionário de avaliação e trabalhos em grupo durante o ciclo de cursos.
(TUTOR MASTER 33)

Utilização da TV SENASP nos cursos de capacitação anual.
(TUTOR MASTER 37)

A criação de grupos de estudos.
(TUTOR MASTER 48)

Uma prática inovadora identificada em Uberaba, Minas Gerais, foi a criação de grupos de estudos no Telecentro:

[...] os grupos de estudos possibilitaram a fomentação de debates que agregaram valores e conhecimentos aos guardas municipais que deles participaram.
(TUTOR MASTER 48)

² É uma ferramenta que possibilita visualizar vídeos relacionados aos cursos em que os alunos estão matriculados. É disponibilizada na página inicial do Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Para Moore (2011, p. 195) “a maioria dos alunos gosta da interação com seu instrutor e colegas não somente por razões relacionadas à instrução, mas também pelo apoio emocional que surge desse contato social”. Nesse sentido percebe-se que o acompanhamento do tutor tem contribuído para que os alunos que não acessavam o Ambiente Virtual de Aprendizagem por algum tempo retornem ao curso e o finalizem com sucesso.

O acompanhamento é diário mais só atendemos aos pedidos de desistência ao final do curso. Durante o período de curso continuamos tentando resgatar estes alunos. Observamos que nestes casos o contato telefônico e uma boa conversa têm contribuído para que vários destes alunos retomem os seus cursos e o concluam com aprovação.
(TUTOR MASTER 17)

A utilização das redes sociais para ampliar o convívio dos atores e diminuir a sensação de isolamento está se apresentando como uma prática valiosa que estabelece uma “presença online”. De modo geral, o atendimento é realizado pelo tutor do curso, Tutor Master, coordenação pedagógica (quando existir), e quando necessário é consultada a administração da Rede EAD.

A principal forma de atendimento dos alunos é por e-mail, telefone e rede social (facebook). Temos atendimentos presenciais nos telecentros, mas é somente a servidores que atuam no local que esta o telecentro. Recebo e-mails e telefones até de alunos de outros Estados, dizem que encontraram o meu e-mail ou telefone no site na SENASP.
(TUTOR MASTER 15)

O apoio e o acompanhamento dos alunos é realizado pelo Tutor da Turma ao qual ele pertence. Quanto existe algum questionamento do aluno ao Tutor e este não se sente atendido plenamente estas demandas nos são enviadas para que possamos atendê-la na sua plenitude, juntamente com a Administração, quando o caso requer.
(TUTOR MASTER 17)

Um fato curioso é que o Tutor Master 15 atende por telefone alunos que estão vinculados a outros estados. Algumas vezes, o atendimento presencial do tutor por meio do plantão pedagógico também envolve alunos com facilidade de acesso aos Telecentros, por exemplo, servidores do local onde o Telecentro está localizado ou alunos vinculados a outros Telecentros que contudo residem próximo.

A equipe de tutores presta apoio presencial no telecentro, a fim de que os alunos que tenham alguma dificuldade recebam o apoio necessário para saná-la. Atendemos alunos deste telecentro, bem como, de outros telecentros, mas residam próximo, e também das forças de segurança estadual, que nos procuram pela proximidade.
(TUTOR MASTER 8)

O Tutor Master que possui uma equipe de apoio com a coordenação pedagógica, esta também acompanha os alunos, assim como acompanha o trabalho dos tutores juntamente com os Tutores Master.

A forma de apoio e acompanhamento dos alunos é através das coordenações de ensino e pedagógica que diariamente realizam o devido acompanhamento.
Relatórios diários quanto a participação dos tutores e suas respectivas turmas.
(TUTOR MASTER 23)

Foi apresentado pelo Tutor Master 30 a orientação e aconselhamento realizado antecipadamente a experiência de aprendizado à distância:

Meus alunos eu procuro auxilia-los de todas as formas indicando o melhor curso, auxiliando quando estão com problemas no sistema e quando sou solicitado por eles, procuro me aproximar e resolver.
(TUTOR MASTER 30)

Destaca-se o aconselhamento eficaz do tutor ao relacionar a importância dos cursos para a carreira profissional, pois isto aumenta a probabilidade de sucesso dos alunos ao inscreverem-se em um curso. Para Moore:

Para a maioria dos adultos, portanto, devem existir razões específicas e claras para iniciar um programa de aprendizado, e eles tendem a ser alunos altamente motivados e orientados à realização de tarefas. Ao contrário dos alunos mais jovens, a maioria dos adultos possui experiência de trabalho e muitos procuram aprender mais a respeito de áreas do trabalho nas quais já têm um grande conhecimento.
(MOORE, 2011, p. 174)

O Tutor Master 42 realizou o aconselhamento incentivando os alunos aprovados em um curso na continuidade dos seus estudos.

O aluno aprovado é sempre incentivado a continuidade nos cursos dos ciclos seguintes, onde buscamos orientá-lo sobre os cursos de maior importância na formação de uma grade curricular dentro das necessidades institucionais conforme a necessidade de cada Guarda Civil.
(TUTOR MASTER 42)

Outra excelente prática de apoio aos alunos é o acompanhamento do desempenho dos alunos em suas atividades e avaliações, assim como o monitoramento de acesso e da interação no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

O desempenho dos alunos é acompanhado por meio das participações nos fóruns dos cursos, e sua frequência no ambiente virtual de aprendizagem.
(TUTOR MASTER 38)

Estas informações são relevantes, pois envolvem a aprovação ou reprovação e evasão dos alunos.

Na educação a distância, pelo o fato do aluno estar distante do instrutor e de este normalmente estar longe da entidade administrativa, o sucesso de toda iniciativa depende de um sistema eficaz de monitoramento e avaliação. Para os instrutores, somente pelo uso de materiais de avaliação e pela adoção de procedimentos criados pela instituição de ensino é que podem saber se os alunos estão tendo dificuldades. (MOORE, 2011, p.130)

Para o acompanhamento com relação às dificuldades dos alunos em continuar o curso são utilizados os relatórios de acesso do Ambiente Virtual de Aprendizagem, os instrumentos de avaliação e a percepção dos tutores de cursos e dos Tutores Master por meio do acompanhamento nas salas virtuais. Sempre que necessário o tutor entra em contato com o aluno para verificar o que está ocorrendo e se disponibilizando a orientá-lo e se necessário com o superior imediato da instituição em que o aluno da Rede EAD atua enquanto profissional.

A maioria dos tutores da GMRio, preferem ligar pessoalmente para os alunos, inclusive quando são alunos de outro estado. Porém, recebo solicitação de tutores de outros telecentros com o intuito de ajuda-los nos resgate de vários alunos. Entramos em contato com os alunos e se necessário conversamos com o seu superior imediato, informando a necessidade de realização ou solicitação do desligamento do referido curso.
(TUTOR MASTER 3)

Acompanhamento realizado utilizando o sistema ead, verificando a participação individual, por meio dos tutores.
(TUTOR MASTER 4)

Através da verificação no próprio ambiente virtual e pelas informações dos tutores. Os que apresentam alguma dificuldade ou reprovação, procuramos fazer contato para verificar o que ocorre e como podemos oferecer suporte para a devida recuperação, a fim de

que o mesmo atinja a aprovação e continue a cursar novos cursos nos ciclos subsequentes.
(TUTOR MASTER 8)

Ação que só é possível com a ajuda dos nossos Tutores, poderia ser resumida em constante monitoramento através das ferramentas e filtros que o sistema oferece para o acompanhamento dos alunos. Na prática, acabam existindo várias listas de telefone que nossos monitores já possuem o hábito de manusear para contatos diretos com os envolvidos. É uma ação continua a medida que os dias de aula dentro dos ciclos vão se acumulando.
(TUTOR MASTER 11)

Através do ambiente virtual fazemos o monitoramento dos acessos dos alunos e suas participações durante o período do curso. Assim como auxilio os alunos deste e de outros telecentros que me telefonam e enviam e-mails sobre procedimentos e dúvidas.
(TUTOR MASTER 36)

Especificamente com relação aos instrumentos de avaliação e acompanhamento das salas virtuais os Tutores Master citaram:

[...] os Tutores verificam a qualidade das informações postadas nos fóruns, verificam os acessos feito no ambiente semanalmente, enfim através do Sistema passam a ter uma visão geral da atuação do aluno no curso e por fim lhes atribuem uma nota.
(TUTOR MASTER 17)

Avaliação virtual.
(TUTOR MASTER 21)

Primeiro é estabelecido em acordo com todos os tutores o método avaliativo, de posse do referido regulador, podemos acompanhar tanto o tutor como o aluno [...]
(TUTOR MASTER 23)

Mediante Plataforma EAD/SENASP verificando conclusão de suas atividades.
(TUTOR MASTER 35)

Acompanhamos e monitoramos os tutores durante o período dos cursos auxiliando nos critérios de avaliação (já predeterminados pela rede) e a importância da reprovação ou a realização de segunda avaliação quando o aluno não atinge os objetivos propostos.
(TUTOR MASTER 36)

Segundo Hoffmann (2000), a avaliação deve ser base para processos investigativos e de construção de conhecimentos. Nesta perspectiva a avaliação considera os:

[...] seres autônomos intelectualmente e moralmente (com capacidade e liberdade de tomar suas próprias decisões), críticos e criativos (inventivos, descobridores, observadores) e participativos (agindo com cooperação e reciprocidade) [...] os erros, as dúvidas dos alunos, são considerados como episódios altamente significativos

e impulsionadores da ação educativa. São eles que permitirão o professor observar e investigar como o aluno se posiciona diante do mundo ao construir suas verdades. (HOFFMANN, 2000, p. 19).

Para Haydt (1997), alguns princípios básicos permeiam as concepções de avaliação: deve ser um processo contínuo e planejado; estar integrado ao processo ensino-aprendizagem; deve proporcionar feedback e recuperação imediata; se realiza em função de objetivos; visa orientar o processo ensino-aprendizagem e não eliminar alunos; é integral, considera todas as dimensões do comportamento.

Assim, concordamos que a avaliação da aprendizagem é coerente com sua finalidade quando ocorre por meio de um acompanhamento contínuo e interativo com os alunos, possibilitando a dinamização do processo de construção e reconstrução do conhecimento, a ação-reflexão e o redimensionamento de ações dos educadores e educandos, como ocorre na experiência exitosa da Rede EAD.

Ao final dos cursos são gerados diferentes relatórios por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem, analisados pelos Tutores Master e disponibilizados aos respectivos órgãos dos alunos.

Ao final dos cursos, faço uma listagem dos aprovados, reprovados e evadidos.

(TUTOR MASTER 6)

Ao final de cada ciclo baixamos relatórios que indicam o número de matriculados e aprovados e em seguida os emitimos aos respectivos órgãos.

(TUTOR MASTER 9)

Montamos um acompanhamento estatístico anual das inscrições, aprovações, reprovações, evasões, desistências, por diversas formas: instituição, cargo, faixa de idade, faixa salarial, sexo, cidade [...]

(TUTOR MASTER 15)

Após cada ciclo tiramos um relatório de evasão total e também por instituição.

(TUTOR MASTER 45)

Dessa forma, relacionado ao acompanhamento dos alunos e a gestão dos cursos, ocorre o acompanhamento e levantamento da evasão. Esse acompanhamento é utilizado durante o desenvolvimento dos cursos para identificar alunos em situação de risco que precisam de apoio para concluir o curso e ao final dos cursos com a apresentação de relatórios e dados

estatísticos. Comumente a desistência do aluno no curso não é em função de uma única causa. Nesse sentido, segundo o Tutor Master 18, são diversos os motivos de evasão:

Posição Geográfica - Dificuldades de Acessibilidade de Internet no Interior

Bolsa Formação - Com o término do Programa, muitos alunos ficaram desestimulados por não mais terem o direito do benefício.

Períodos Sazonais de Festas Folclóricas coincidindo com o término das atividades educacionais, tendo aluno que se deslocar para municípios onde a comunicação com a internet é precária, ficando assim o aluno prejudicado ou tendo que solicitar desistência do curso. (TUTOR MASTER 18)

Na identificação da desistência ocorre que:

O tutor que realiza este acompanhamento. Como Tutora Master entro em contato através do AVA ou e-mail para tentar incentivar o aluno a não desistir.

(TUTOR MASTER 10)

Em relação a evasão, buscamos sempre entrar em contato com o aluno quando ficam sem acesso a mais de 07 dias, é feito contato por telefone ou por e-mail, até contatando o seu chefe imediato para auxiliá-lo e orientá-lo sobre a importância de conclusão do curso.

(TUTOR MASTER 42)

Quando se nota que o aluno está sem acessar a plataforma, sugiro ao tutor que faça contato imediatamente, no intuito de solucionar e incentivar o aluno a continuar no curso, caso não haja possibilidade lhe é orientado a pedir desistência.

(TUTOR MASTER 28)

Também é observado através do Ambiente Virtual, pela quantidade de vezes que entra no sistema, se os módulos são lidos ou não e, também, junto ao respectivo tutor do aluno, em conjunto, nos informa quais os alunos encontram em risco de evasão. É feito um trabalho de acompanhamento e ajuda a este aluno para o mesmo não venha a ser evadido.

(TUTOR MASTER 31)

Desta forma os tutores ao serem proativos e reativos desenvolvem uma excelente prática pedagógica.

Um serviço de apoio ao aluno tem de ser pró-ativo e reativo. Se ele reagir apenas os alunos que pedirem ajuda, muitos desistirão. Métodos precisam ser desenvolvidos para identificar problemas logo no início e intervir para oferecer ajuda, muito embora o aluno possa não se apresentar para solicitá-la. O método principal consiste em monitorar cuidadosamente a produtividade das tarefas escolares. (MOORE, 2011, p.194)

Investigar o desenvolvimento local da Rede EAD, a partir de práticas pedagógicas e de gestão, possibilitou conhecermos como os entes federativos se organizam para os cursos na modalidade a distância e a identificação de ações que melhor contribuíram para o desenvolvimento e gestão dos cursos.

Foi possível conhecermos a infraestrutura local utilizada para desenvolvimento das atividades administrativas e acadêmicas, o atendimento a alunos; como estão organizados os horários de funcionamento dos telecentros e a ampliação do acervo da biblioteca e do espaço destinado a leitura nos telecentros.

Também foi possível identificar práticas de: planejamento e distribuição de atividades da equipe de apoio e tutoria; normatização de atribuições e competências da equipe; transparência no modo de seleção de tutores; formação contínua de tutores; planejamento e acompanhamento do trabalho da tutoria; criações de manuais do trabalho de tutoria.

Apreciamos como ocorre a divulgação dos cursos e validação das inscrições. O uso das redes sociais e sites foram considerados para a divulgação da Rede EAD e criação de sentimento de pertencimento a um grupo.

De modo unânime, houve o apoio e acompanhamento contínuo aos alunos. Ainda, visualizamos a troca de experiência entre tutores da Rede EAD, o acompanhamento dos processos por meio de relatórios e acompanhamento do dia a dia do Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Por fim, os elementos pedagógicos e de gestão do sistema, evidenciados pelos autores, afetam positivamente a aprendizagem dos alunos e conseqüentemente o sucesso do programa da Rede EAD.

4. INTEGRAÇÃO DA REDE EAD COM AS PRÁTICAS DE ENSINO LOCAIS

Neste capítulo são apresentados os resultados da análise e sistematização do Questionário 2, aplicado no primeiro semestre de 2014, contém exemplos de como ocorrem boas práticas de integração da Rede EAD nas atividades de ensino locais, as legislações que versam sobre esta

integração e o aproveitamento na promoção da carreira. Ainda é disponibilizado o levantamento de frequência dos Ciclos: 28, 29 e 30, de cursos do Módulo Academia. Participaram desta pesquisa 42 Tutores Master.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DA INTEGRAÇÃO DA REDE EAD COM AS PRÁTICAS DE ENSINO LOCAIS, MÓDULO ACADEMIA E VANTAGENS NA CARREIRA

Forneceremos neste item, inicialmente, uma explicação de como as instituições de segurança pública podem participar dos cursos ofertados pela Rede EAD. Em seguida, apresentamos o resultado, por região de atuação dos Tutores Master, da ocorrência da integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais, da utilização do Módulo Academia e o aproveitamento dos cursos para a promoção na carreira.

A Rede EAD/SENASP/MJ, desde sua implementação, promove a articulação das instituições de segurança pública – Academias, Escolas e Centros de Formação e Aperfeiçoamento – convergindo ações de formação presencial e a distância, para servidores de segurança pública de todo o Brasil.

Ao considerar a integração de novos espaços de aprendizagem on-line com as atividades de ensino locais na formação de profissionais de segurança pública, é importante situarmos que estes ambientes on-line da Rede EAD se configuram legalmente como:

[...] cursos de capacitação, alinhados a orientação do Decreto nº 5.707/2006 que Institui a Política e as Diretrizes para o desenvolvimento de Pessoal da administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Academicamente, de acordo com cada instituição superior, podem ser considerados como atividades complementares para cursos de bacharelados e licenciaturas. (SENASP, 2014a, p.4).

Seguindo este direcionamento, as instituições de segurança pública podem participar de cursos ofertados pela Rede EAD. Essa oferta ocorre em ciclos regulares, ao longo do ano, ou quando as instituições solicitam a formação de turmas exclusivas.

Para melhor visualização dos cursos ofertados pela Rede EAD, uma relação dos cursos é apresentada no Quadro 09 – Cursos ofertados pela Rede EAD.

Quadro 09 – Cursos ofertados pela Rede EAD

<p>1- Análise Criminal - AC 2- Aspectos Jurídicos de Abordagem Policial – AJAP 3- Atendimento as Mulheres em Situação de Violência - AMSV 4- Atuação Policial Frente aos Grupos Vulneráveis - APGV 5- Balística Forense Aplicada - BFA 6- Bombeiro Educador - BOED 7- Busca e Apreensão 1 - BEA1 8- Busca e Apreensão 2 - BEA2 9- Busca e Resgate em Estruturas Colapsadas - BREC 10- Capacitação e Educação para o Trânsito CEPT 11- Cartéis - CART 12- Concepção e Aplicação do estatuto da Criança e do Adolescente - ECA 13- Condutores de Veículos de Emergência - CVE 14- Crimes Ambientais - CRA 15- Crimes Cibernéticos - Procedimentos Básicos - CCPB 16- Emergencista Pré-Hospitalar 1 VA - EPH1VA 17- Emergencista Pré-Hospitalar 2 VA - EPH2VA 18- Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - ETP 19- Enfrentamento da Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes - ESCA 20- Espanhol 1 – ESP1 21- Espanhol 2 - ESP2 22- Filosofia dos Direitos Humanos Aplicada a Atuação Policial - FDHAP 23- Fiscalização de Excesso de Peso VA - FEPVA 24- Fiscalização Interestadual de Transportes de Passageiros - FITP 25- Formação de Formadores – PF - FFPP 26- Formação de Formadores – SENASP - FFSP 27- Formação de Tutores 1 - FDT1 28- Formação de Tutores 2 - Acompanhamento de Fóruns - FDT2 29- Gerenciamento de Crise - GDC 30- Gestão de Projetos - GP 31- Identificação de Armas de Fogo - IDA 32- Identificação Veicular 1 - IDV1 33- Identificação Veicular 2 - IDV2 34- Inglês 1 - ING1 35- Inglês 2 - ING2</p>	<p>36- Intervenção em Emergências com Produtos Perigosos – VA - IEPPVA 37- Investigação Criminal 1 - IC1 38- Investigação Criminal 2 - IC2 39- Investigação de Estrupo - IDE 40- Investigação de Homicídios 1 - IH1 41- Investigação de Homicídios 2 - IH2 42- Libras - LBS 43- Mediação Comunitária - MCOM 44- Mediação de Conflitos 1 - MC1 45- Mediação de Conflitos 2 - MC2 46- Ocorrências Envolvendo Bombas e Explosivos - OBE 47- Papiloscopia 1 - PAPI 48- Papiloscopia 2 - PAP2 49- Planejamento Estratégico - PES 50- Polícia Comunitária - PCO 51- Policiamento Comunitário Escolar - PCE 52- Policiamento Orientado por Problema - POP 53- Português Instrumental VA - PTIVA 54- Preservação de Local de Crime – VA - PLCVA 55- Prevenção da Letalidade de Crianças e Adolescentes - PLCA 56- Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte - PPCAAM 57- Psicologia das Emergências - PDE 58- Redação Técnica VA - RDTVA 59- Relatório de Local de Crime - RLC 60- Resolução de Conflitos Agrários - RCA 61- Saúde ou Doença de qual lado Você Está? VA - SODVA 62- Segurança Contra Incêndio - SCIP 63- Segurança Pública Sem Homofobia - SPSH 64- Sistema de Comandos de Incidentes 1 - SCI1 65- Sistema de Comandos de Incidentes 2 - SCI2 66- Sistema e Gestão em Segurança Pública - SGSP 67- Técnicas e Tecnologias Não Letais de Atuação Policial - TNL 68- Tópicos em Psicologia Relacionados à Segurança Pública - TEP 69- Uso da Informação na Gestão de Segurança Pública - UIG 70- Uso Diferenciado da Força - UDF 71- Violência Criminalidade e Prevenção VN - VCP</p>
--	--

Por exemplo, o Curso “Atendimento as Mulheres em Situação de Violência – AMSV” possui carga horária de 40 horas/aula, e sua oferta faz parte das ações promovidas pelo Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Secretaria de Políticas para Mulheres da Presidência da República e a Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), pois, com os casos crescentes de violência contra a mulher, esta temática urge aprofundamento, conforme justificativa apresentada no documento Relação de Cursos da Rede EAD:

[...] a magnitude do problema (com números cada vez mais altos de denúncias de casos de violência contra a mulher) e as consequências da violência para a vida das mulheres justificam a necessidade de um

aprofundamento na temática pelos/pelas profissionais da segurança pública. Elaborado em cima de quatro questões importantes que possam ajudá-lo a compreender o tema e na apresentação dos aspectos legais e procedimentais que orientem a sua conduta como profissional da área de segurança pública, espera-se que o curso possa contribuir no sentido de garantir a essas mulheres um atendimento qualificado e humanizado, bem como a sua proteção nos casos de ameaça e risco de morte. O curso se destina aos profissionais da área de segurança pública e aos profissionais administrativos que atuam nessas instituições. (SENASP, 2014b, p.6).

Este Curso de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência e os outros citados no Quadro 09 são ofertados nos ciclos regulares, em que servidores de todas as Instituições de Segurança Pública podem participar das turmas. Sendo assim, a Rede EAD disponibiliza o calendário de ciclos regulares, com os cursos ofertados em cada ciclo e durante o período de inscrição os alunos podem realizar as suas inscrições que são homologadas pelos Tutores Master.

Contudo, as Instituições também podem solicitar turmas exclusivas que atendam suas necessidades de capacitação e/ou que complementem as formações presenciais. Para compreender a solicitação de turmas exclusivas para uma Instituição, esclarecemos que os Tutores Master encaminham as demandas específicas regionais das instituições para formação de turmas em determinados cursos, para a análise e aprovação da Rede EAD. Enviam a relação alunos para inscrição e um termo de compromisso de participação assinado pelos alunos. Comumente as turmas exclusivas tem a liberdade de funcionamento dentro do período dos ciclos regulares, podendo ocorrer cursos com no mínimo vinte dias de aula e com previsão de encerramento até um dia antes do fechamento do calendário dos ciclos regulares. Esta oferta de cursos para turmas exclusivas é denominada de “Módulo Academia”.

Como resultado dessa oferta de cursos da Rede EAD, tanto por meio de turmas regulares como da formação de turmas exclusivas para uma instituição, é possível a integração dos cursos com as práticas de ensino locais e, em algumas instituições os cursos são também aproveitados como critério de promoção na carreira.

Primeiramente, com o objetivo de identificar as práticas locais por região de atuação, os Tutores Master foram questionados se ocorre: a integração de cursos a distância da Rede EAD e cursos presenciais, a utilização do Módulo

Academia e aproveitamento dos cursos nos critérios de promoção de carreira. Os tutores poderiam assinalar mais de uma resposta, conforme observamos na Tabela 29 as declarações.

Tabela 29 – Identificação da Integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais, Módulo Academia e vantagens na carreira por região de vinculação dos Tutores Master

Estado	Município	Amplitude da atuação do Tutor Master	Integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais, Módulo Academia e vantagens na carreira			
			Integração dos cursos EAD e cursos presenciais	Utilização do Módulo Academia	Vantagens na carreira	Não ocorre
Acre	Rio Branco	Acre	X	X	X	
Alagoas	Maceió	Alagoas		X	X	
Bahia	Salvador	Bahia (exceto em relação ao efetivo da guarda municipal de Ilhéus)	X	X	X	
Bahia	Ilhéus	Efetivo da Guarda Municipal de Ilhéus				X
Ceará	Fortaleza	Efetivo da Guarda Municipal de Fortaleza				X
Ceará	Fortaleza	Ceará (exceto em relação ao efetivo da guarda municipal de Fortaleza)				X
Distrito Federal	Brasília	Distrito Federal	X	X	X	
Espírito Santo	Vitória	Espírito Santo (exceto em relação ao efetivo da guarda municipal de Vitória)			X	
Goiás	Goiânia	Goiás	X	X	X	
Mato Grosso do Sul	Campo Grande	Mato Grosso do Sul	X	X	X	
Minas Gerais	Uberaba	Efetivo da Guarda Municipal de Uberaba		X		
Minas Gerais	Belo Horizonte	Minas Gerais (exceto em relação ao efetivo da Guarda Municipal de BH)		X		
Minas Gerais	Belo Horizonte	Efetivo da Guarda Municipal de Belo Horizonte	X			
Paraíba	João Pessoa	Paraíba		X		
Paraná	Curitiba	Paraná (exceto em relação ao efetivo da Guarda Municipal de Foz do Iguaçu)	X	X	X	
Paraná	Foz do Iguaçu	Efetivo da Guarda Municipal de Foz do Iguaçu			X	
Pernambuco	Recife	Efetivo da Guarda Municipal de Recife				X
Piauí	Teresina	Piauí		X		
Rio de Janeiro	Niterói	Efetivo da Guarda Municipal de Niterói			X	

(continuação Tabela 29)

Estado	Município	Amplitude da atuação do Tutor Master	Integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais, Módulo Academia e vantagens na carreira			
			Integração dos cursos EAD e cursos presenciais	Utilização do Módulo Academia	Vantagens na carreira	Não ocorre
Rio de Janeiro	Teresópolis	Efetivo da Guarda Municipal de Teresópolis			X	
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	Rio de Janeiro (exceto em relação ao efetivo das Guardas Municipais acima)	X	X	X	
Rio Grande do Norte	Natal	Rio Grande do Norte		X	X	
Rio Grande do Sul	Caxias do Sul	Efetivo da Guarda Municipal de Caxias do Sul	X			
Rio Grande do Sul	São Leopoldo	Efetivo da Guarda Municipal de São Leopoldo			X	
Rio Grande do Sul	Porto Alegre	Efetivo da Guarda Municipal de Porto Alegre	X		X	
Rondônia	Rondônia	Rondonia	X	X		
Roraima	Boa Vista	Roraima			X	
Santa Catarina	Florianópolis	Efetivo da Guarda Municipal de Florianópolis			X	
Santa Catarina	Florianópolis	Santa Catarina (exceto em relação ao efetivo da Guarda Municipal de Florianópolis)	X	X	X	
São Paulo	Santos	Efetivo da Guarda Municipal de Santos				X
São Paulo	Bragança Paulista	Efetivo da Guarda Municipal de Bragança Paulista			X	
São Paulo	Guarulhos	Efetivo da Guarda Municipal de Guarulhos		X	X	
São Paulo	Santo André	Efetivo da Guarda Municipal de Santo André	X			
São Paulo	São Bernardo do Campo	Efetivo da Guarda Municipal de São Bernardo do Campo	X			
São Paulo	Amparo	Efetivo da Guarda Municipal de Amparo	X			
São Paulo	Campinas	Efetivo da Guarda Municipal de Campinas				X
São Paulo	Indaiatuba	Efetivo da Guarda Municipal de Indaiatuba	X			
São Paulo	São Paulo	Efetivo da Guarda Municipal de São Paulo	X	X	X	
São Paulo	Piracicaba	Efetivo da Guarda Municipal de Piracicaba	X	X	X	
São Paulo	São Paulo	São Paulo(exceto em relação ao efetivo das Guardas Municipais)			X	
São Paulo	Diadema	Efetivo da Guarda Municipal de Diadema	X			
Tocantins	Palmas	Tocantins		X		X
Total			19	19	23	7

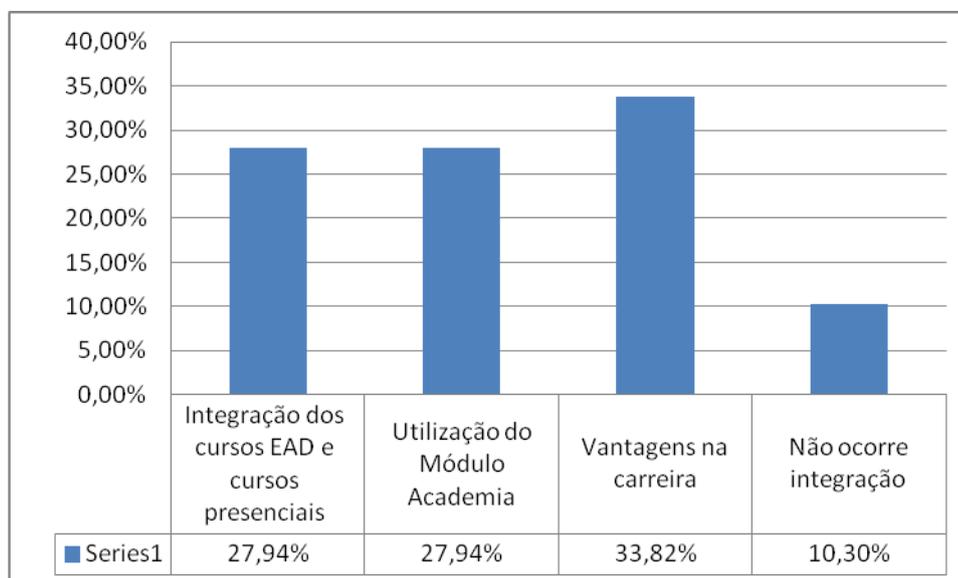
Outra possibilidade de visualização da ocorrência de integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais, utilização do Módulo Academia e vantagens na carreira é apresentada na Tabela 30 e no Gráfico 29.

Tabela 30 – Distribuição da integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais, Módulo Academia e vantagens na carreira

Integração	Respostas	
	Frequência	Percentual
Integração dos cursos EAD e cursos presenciais	19	27,94%
Utilização do Módulo Academia	19	27,94%
Vantagens na carreira	23	33,82%
Não ocorre integração	7	10,30%
Total	68	100,00%

Fonte: Questionário Online, 2014.

Gráfico 29 – Distribuição da Integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais, Módulo Academia e vantagens na carreira



Fonte: Questionário Online, 2014.

Da apreciação dos resultados foi possível observar que a integração dos cursos EAD e cursos presenciais ocorre em 19 regiões de vinculação dos Tutores Master, o que corresponde a ocorrência em 27,94% das 42 regiões de vinculação dos Tutores Master participantes. A utilização do Módulo Academia nas práticas de

ensino locais ocorre em 19 regiões e igualmente corresponde a 27,94% das respostas. Quanto ao aproveitamento dos cursos da Rede EAD para a promoção na carreira, 23 Tutores Master declararam que os cursos são aproveitados em sua região de vinculação, o que corresponde a 33,82% das declarações. Com relação às regiões em que não ocorrem a integração, houveram 7 declarações, corresponde a 10,30% das regiões de atuação dos Tutores Master participantes da pesquisa.

Após essa identificação buscamos conhecer como ocorrem as práticas de integração dos cursos da Rede EAD e cursos presenciais, a utilização do Módulo Academia e vantagens nos critérios de promoção de carreira.

4.2 PRÁTICAS DE INTEGRAÇÃO DE CURSOS DA REDE EAD E CURSOS PRESENCIAIS E UTILIZAÇÃO DO MÓDULO ACADEMIA

Solicitamos aos Tutores Master, caso em sua amplitude de atuação ocorra a integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais e utilização do Módulo Academia, explicar como estas ocorrem.

De modo geral, foi possível constatar que há integração dos cursos da Rede EAD e cursos presenciais em diferentes instituições e tipos de formações, por exemplo, em Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais e Curso Superior de Polícia, na Polícia Militar do Rio de Janeiro.

Ocorre na Polícia Militar através do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais - CAO e Curso Superior de Polícia - CSP.
CAO: Análise Criminal - AC e Policiamento orientado para o Problema - POP.
CSP: Gestão de Projetos - GP e Sistema de Comando de Incidentes - SCI.
(TUTOR MASTER 23)

Na Guarda Municipal de Porto Alegre/Rio Grande do Sul, o Tutor declarou que “a prática do EAD/SENASP com o ensino local está relacionada a cursos como CDC (Controle de Distúrbio Civil) [...]” (TUTOR MASTER 2).

O Tutor Master com amplitude de atuação em Santo André também promove a integração de capacitações presenciais e a distância na Guarda Municipal “procuramos direcionar as capacitações presenciais relacionando-as com cursos EAD” (TUTOR MASTER 8).

Constatamos nas “falas” a seguir que a integração, também ocorre por meio do Módulo Academia, no atendimento as especificidades de formação de cada instituição.

No Piauí a integração “[...] ocorre no Módulo Academia, usamos com alunos dos cursos da Polícia Civil” (TUTOR MASTER 3).

No Mato Grosso do Sul:

As práticas de ensino dessa coordenação estadual junto aos centros de formação de agentes de segurança pública ocorrem principalmente na modalidade de Academia, que tem por objetivo capacitar o servidor de segurança estadual ou municipal. Em relação ao processo de capacitação envolvendo os agentes estaduais, o referido processo de Módulo de Academia visa também a ascensão funcional do servidor.
(TUTOR MASTER 9)

Outro exemplo ocorre em Roraima, conforme declaração do Tutor “o Módulo Academia foi inserido por mim no projeto pedagógico do Curso de Formação de Soldados deste ano, na fase dois do referido curso” (TUTOR MASTER 7).

Um procedimento de relevância observado na declaração do Tutor Master 7, refere-se a inserção do curso da Rede EAD ofertado no Módulo Academia, no projeto pedagógico do curso de formação de soldados. Essa prática de integração de cursos presenciais e cursos da Rede EAD por meio da inserção na Matriz Curricular de cursos, também foi observada na composição, por exemplo, da formação da Polícia Militar, Bombeiro Militar e Polícia Civil de Goiás:

Ocorre integração da Rede EAD com as práticas locais nas Instituições da PM, BM, PC e GM. Ocorre que na Matriz curricular foi inserido os cursos a Distância da Rede EAD/SENASP para compor a grade de formação da PM, PC e BM.
Da Polícia Civil foi incluso o EAD através de Portaria. Da Guarda Municipal, apenas nos cursos de qualificação que são solicitadas Academias para compor os cursos presenciais.
(TUTOR MASTER 19)

Na Guarda Municipal de Caxias do Sul também “são acrescentados ao currículo dos cursos da Escola de Formação e Capacitação da GM, os cursos da Rede EAD [...]” (TUTOR MASTER 22).

Desta forma, ocorre que essa inserção de cursos da Rede EAD na grade curricular torna os cursos com grades mistas. Ainda, outros são ofertados totalmente na modalidade a distância, como ocorre no Distrito Federal, em instituições como Bombeiro Militar, Polícia Civil e Polícia Militar, conforme declaração do Tutor: “o

Corpo de Bombeiros Militar (CBMDF), a Polícia Civil (PCDF) e a Polícia Militar (PMDF) adotam os cursos da Rede EAD/SENASP na grade mista e totalmente a distância” (TUTOR MASTER 28).

Outra forma de integração dos cursos da Rede EAD e cursos presenciais é para compor a carga horária para o estágio de qualificação profissional da Guarda Civil da região metropolitana de São Paulo, que considera 40 horas de curso presencial e no mínimo um curso anual da Rede EAD.

Ocorre na validação de carga horária para o estágio de qualificação profissional da Guarda Civil Metropolitana de São Paulo. Anualmente o GCMSP deve realizar no mínimo 80 horas de curso, desta forma utilizamos parte no mínimo 40 presenciais com cursos interdisciplinares e no mínimo um curso do ciclo anual da rede EAD/SENASP.

(TUTOR MASTER 34)

Nesse sentido, conforme declaração a seguir do Tutor Master 32, considerando a legislação é necessária a qualificação anual do profissional da Guarda Municipal. Desta forma para atender a demanda de formação a Guarda Municipal de Piracicaba também realiza a integração dos cursos presenciais e cursos da Rede EAD.

No caso específico da Guarda Civil Municipal de Piracicaba, ocorre que por força da Lei 10.826/03 e do Decreto 5.123/04 no seu artigo Art. 42 Inciso 3º diz que as Guardas Municipais tem que realizar estágio de qualificação de 80 horas/ano, assim utilizamos os cursos EAD/SENASP/MJ para fazer parte desta carga, geralmente escolhemos um curso que todos os integrantes terão que realizar durante o ano. Deste modo temos uma carga horária EAD em conjunto com uma carga horária presencial.

(TUTOR MASTER 32)

Ainda com relação a ação positiva de integrar os cursos da Rede EAD em práticas de formação continuada, outra experiência em São Paulo ocorreu na Guarda Municipal de São Bernardo do Campo com a oferta do Curso de Polícia Comunitária.

A integração da Rede EAD/SENASP com as práticas de ensino local ocorrem nos Cursos de Formação Continuada (Curso de aperfeiçoamento profissional). Uma experiência recente e aprovada pelos participantes foi a inclusão do Curso de Polícia Comunitária (EAD/SENASP) dentro da estrutura curricular do Curso de Formação Continuada, onde todos os GCM's precisaram participar com êxito do Curso EAD para completar a carga horária do curso presencial. Os alunos tiveram aulas presenciais de

Tiro Prático, Técnicas Operacionais, Primeiros Socorros, Postura e Disciplina, entre outras matérias que se somaram ao curso de Polícia Comunitária ofertado pela SENASP. A ideia agora é incluímos um novo curso EAD para o próximo ciclo dos nossos cursos presenciais.
(TUTOR MASTER 38)

Objetivando essa atualização profissional, em Minas Gerais, na Guarda Municipal de Belo Horizonte, a formação ocorre com 25 horas de cursos presenciais e o mínimo de 55 horas de cursos da Rede EAD.

[...] cada agente é submetido a uma carga horária de 25 h/a presenciais que são acrescidas com a carga horária dos cursos do EAD, sendo que se exige do profissional um mínimo de 80 h/a anuais para que a Instituição o “reconheça” como um agente que tenha cumprido o programa de manutenção/atualização de padrão profissional/técnico.
(TUTOR MASTER 40)

Na Guarda Municipal de Indaiatuba já está sendo planejado para 2014, a integração dos cursos da Rede EAD aos cursos presenciais, para a atualização de seus profissionais.

Considerando a necessidade dos Guardas Municipais em realizarem no mínimo 80 horas durante o ano, na GM de Indaiatuba, estamos realizando projeto de curso para o ano de 2014, visando a integração dos cursos da rede EAD com aulas presenciais e práticas.
(TUTOR MASTER 10)

Essa ação demonstra que a integração da Rede EAD às práticas de ensino locais está em processo dinâmico, além dos exemplos aqui citados não serem únicos, outros cursos estão sendo planejados objetivando esta integração.

Uma ação muito positiva é o aproveitamento dos Cursos da Rede EAD para contabilização da promoção de carreira, conforme a previsão no plano de carreira de algumas instituições. Por exemplo, “na Guarda Municipal de Guarulhos, os cursos da Rede EAD contam pontos no processo de progressão horizontal, conforme previsão legal do Plano de Carreira” (TUTOR MASTER 1).

Outro exemplo ocorre na Guarda Municipal de Florianópolis, em Santa Catarina, em que os cursos da Rede EAD também são contabilizados para promoções “nosso plano de carreira prevê algumas promoções ao longo dos anos e para isso o Guarda precisa ter um número x de horas de cursos (e os da SENASP contam)” (TUTOR MASTER 6).

Na Guarda Municipal de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, “essas vantagens ocorrem durante a progressão funcional do servidor público municipal. Ele poderá apresentar certificados de cursos EAD e presenciais para fins de progressão funcional” (TUTOR MASTER 2).

Enquanto que em algumas regiões as instituições consideram tanto os cursos presenciais como os cursos da Rede EAD, sem diferenciação, para promoção na carreira, identificamos que a Guarda Municipal de Bragança Paulista “tem em seu plano de carreira a previsão no critério desempate para o servidor que possuir em seu curriculum o maior número de cursos da Rede EAD” (TUTOR MASTER 5).

Esse desempate para promoção funcional também ocorre na Guarda Municipal de Foz do Iguaçu, no estado do Paraná, conforme declaração do Tutor: “os cursos da Rede EAD são utilizados como um dos requisitos de desempate para promoção funcional, quando há maior número de servidores habilitados do que o número de vagas disponíveis” (TUTOR MASTER 42).

Na Bahia, “na Polícia Militar os cursos do EAD são pontuados na ficha e contam para a promoção” (TUTOR MASTER 31).

A promoção no Rio Grande do Norte ocorre da seguinte forma: “na Polícia Militar os sargentos percebem pontuação e habilitação para as suas promoções; na Polícia Civil os agentes percebem pontuação para as mudanças de níveis” (TUTOR MASTER 21).

No Rio de Janeiro, “para os Policiais Civis, os cursos da Rede EAD pontuam para promoção na carreira, 0,5 cada curso [...]” e “na SEAP, um curso de 60h vale 06 pontos para a promoção dos inspetores de Segurança e Administração Penitenciária” (TUTOR MASTER 23).

Ainda, ocorre no Rio de Janeiro, a integração de cursos presenciais com os da Rede EAD, como parte da formação de servidores públicos, a aprovação nestes cursos é considerada para a promoção:

Na PMERJ: Cursos Presenciais em que o aluno deve obrigatoriamente realizar concomitantemente dois cursos da Rede EAD (Módulo Academia) e ser aprovado para receber a promoção na carreira: Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais – CAO e Curso Superior de Polícia – CSP. Em algumas Guardas Municipais, os cursos EAD fazem parte integrante do Curso Regular de Formação da Guarda Municipal. Exemplo: Itaboraí. (TUTOR MASTER 23)

Em Santa Catarina, identificamos duas formas de vantagens na pontuação de promoção na carreira. Na Polícia Militar é estabelecida a delimitação de um curso por modalidade para pontuação, enquanto que na Polícia Civil não existem limites de cursos a serem realizados para pontuação para promoção, considera apenas como delimitação uma carga horária mínima para os cursos:

No caso da Polícia Militar, a legislação oferece a vantagem de pontuação para a promoção em caso de realização de cursos. Entretanto, os critérios estabelecidos na corporação permitem que apenas um curso por tipo e modalidade possa ser pontuado. Dessa forma, mesmo que o aluno realize três ou trinta cursos EAD, apenas um deles poderá ser computado para fins de promoção.

No caso da polícia civil, a legislação de promoção oferece a vantagem de pontuação para qualquer curso realizado a partir de uma determinada carga horária. Segundo esse critério, quaisquer cursos EAD (de 40 ou 60 h/a) podem ser computados para fins de pontuação para a promoção.
(TUTOR MASTER 11)

Em Goiás, foi possível identificarmos o percentual de aumento salarial que determinada carga horária de realização de curso, não importando a modalidade, quando computada como vantagem na carreira, garante ao servidor:

São computadas as vantagens através da publicação de cada curso no dossiê individual do Policial Militar, cada 60 horas vale 0,20 pontos. Para o Policial Civil também conta vantagem pecuniária. Para Guarda Municipal a lei garante aumento de 9% para 360 horas e de 12% para 720 horas de curso, não importando a modalidade.
(TUTOR MASTER 19)

Outra estratégia adotada em São Paulo, para a Secretaria da Administração Penitenciária, foi a publicação referente a promoção que especifica a pontuação para Cursos realizados pela Rede EAD:

Na Secretaria da Administração Penitenciária, os critérios ocorrem por força de um projeto que provocou o ingresso da SAP nos cursos da SENASP/EAD, a utilização dos certificados para fins de promoção funcional e o ganho da bolsa formação aos agentes de escolta - Segue um trecho do Diário Oficial.

Conforme publicação no D.O de 05/10/2013

"O órgão sub-setorial de recursos humanos da unidade prisional deverá certificar, por meio do Anexo I, que integra esta Portaria, que o Agente de Segurança Penitenciária preenche os pré-requisitos para concorrer ao Concurso de Promoção.
2 – Da Avaliação do Merecimento A avaliação do merecimento será efetuada mediante a atribuição de até 100 pontos, assim distribuídos:
2.1 – Até 30 pontos para os fatores aperfeiçoamento de conhecimentos e participação em comissões e grupos de trabalho,

conforme transcrito: até o máximo de 24,0 pontos, quando portador de Certificados de conclusão dos cursos à distância, expedidos pela Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP no período de 01-07-2011 a 30-06-2013, com a atribuição de 8,0 pontos para cada certificado apresentado (podendo pontuar no máximo 3 cursos); e 6,0 pontos, quando formalmente designado para constituir a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, no período de 01-07-2011 a 30-06-2013, desde que tenha participado de pelo menos 6 reuniões da Comissão, a ser comprovada por meio de Ata.

2.1.1 – Para fazer jus aos pontos por conclusão dos cursos especificados, o servidor deverá apresentar o certificado original e uma cópia do mesmo ao Diretor do Núcleo de Pessoal da Unidade em que se encontra classificado, que deverá observar a utilização de tal documento para o presente concurso de promoção. As cópias dos certificados, com a devida observação, deverão constar do prontuário funcional do servidor.

2.1.2 – Os certificados do servidor que venha a ser promovido não poderão ser novamente utilizados em outros Concursos de Promoção por Merecimento
(TUTOR MASTER 24)

Em Alagoas, os cursos da Rede EAD também são considerados para promoção na carreira, de modo que “na Polícia Civil, todos os certificados são considerados para todos os níveis da carreira [...]”, enquanto que “no Corpo de Bombeiros e Polícia Militar, somente os certificados oriundos de cursos indicados pelo Comando é que são válidos para pontuação”. Ainda, ocorre que “na Secretaria de Ressocialização-SERIS os certificados são considerados para recebimento de Bolsa Qualificação, o que já ocorreu também com a Perícia Oficial” (TUTOR MASTER 33).

Alguns Tutores, ao declararem que os cursos da Rede EAD não são considerados para a promoção na carreira, apresentaram uma justificativa que consideramos importante destacar para melhor compreensão das práticas locais. Por exemplo, na Guarda Municipal de Amparo/SP o Tutor Master declarou que “no momento não existe nenhum tipo de promoção em nossa unidade, fazendo referencias aos cursos da Rede” (TUTOR MASTER 14).

Na Guarda Municipal de São Bernardo do Campo/SP o Tutor declarou que “ainda não há em nossa instituição critérios de vantagens na carreira” (TUTOR MASTER 38).

Nesse sentido, outro exemplo ocorre na Guarda Municipal de Caxias do Sul/RS o Tutor declarou que “não existe ainda plano de carreira definido para a Guarda Municipal. Atualmente em estudo” (TUTOR MASTER 22).

Percebemos que o aproveitamento dos cursos da Rede EAD para a promoção na carreira, são considerados de variadas formas. Comumente os cursos

da Rede EAD são aproveitados como critérios para a promoção na carreira, independente da modalidade de curso são aplicadas as mesmas regras de promoção. Por outro lado, outras instituições apresentam critérios específicos para os cursos da Rede EAD. O não aproveitamento ocorre em função de determinadas instituições ainda não possuírem plano de carreira, ou devido não existir, na instituição, referências peculiares aos cursos da Rede EAD.

4.3 LEGISLAÇÕES CONSIDERADAS NA INTEGRAÇÃO DA REDE EAD COM AS PRÁTICAS DE ENSINO LOCAIS E NOS CRITÉRIOS DE PROMOÇÃO DE CARREIRA

Já mencionamos no tópico anterior que, de modo geral, o aproveitamento dos cursos da Rede EAD nas atividades de ensino locais e vantagens na carreira ocorre de duas formas.

Uma forma é quando a região considera os mesmos critérios estabelecidos para a promoção de carreira em Leis, Regulamentos e Portarias que tratam dos cursos de modo geral, ou seja, não especificam a modalidade. Podemos observar esta ocorrência em Santa Catarina que aproveita os cursos da Rede EAD para a promoção na carreira, contudo o Tutor declara que: “ainda não existem leis específicas que relacionem o aproveitamento dos cursos a distância com atividades locais” (TUTOR MASTER 11).

Também observamos esta prática no Rio de Janeiro, no tópico 2 e 3 da declaração do Tutor Master:

- 1) Na Polícia Militar, o Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais - CAO - Decreto Estadual nº 927 de 13/09/1967 e o Curso Superior de Polícia - CSP - Decreto Estadual nº 1.023 de 28/02/1968, dão ascensão na Carreira (Módulo Academia). Não existe norma que rege especificamente sobre o aproveitamento dos cursos a distância, porém no ciclo 28 foi publicado no Boletim Interno nº 078 de 02 de maio de 2013 que existiria o módulo presencial e o módulo EAD com os cursos SCI e GP para o Curso Superior de Polícia e os cursos de AC e POP para o Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais no qual se o aluno for aprovado ocorrerá a promoção;
- 2) Na Polícia Civil, o Decreto nº 43.428 de 17/01/2014 publicado no DO de 18.01.2012 em seu artigo 18 reza que: "Art.211, II, a) 0,5 (meio) ponto por curso, com duração mínima de 40 (quarenta) horas, até o limite de 03 (três) pontos." Sendo assim, o policial civil poderá realizar em um ano, dois cursos por ciclo;
- 3) Na SEAP, a promoção dos inspetores de Segurança e Administração Penitenciária é regida pelo Decreto nº 42.373 de 25 de março de 2010 e o

art. 10, inciso V não fala especificamente dos cursos da Rede EAD, mas reza que são títulos de reconhecimento institucional, com a respectiva pontuação, cursos relacionados com a administração penitenciária, com carga horária mínima de 50horas/aulas: 06 pontos;

4) Nos Municípios cada Guarda Municipal rege suas próprias normas. Como exemplo, informamos que no caso da GM de Itaboraí, o Decreto nº 57 de 22 de setembro de 2011 em seu art. 74, equiparam-se os cursos “EAD” concluídos pelos atuais integrantes da GM e os cursos de Formação de Guarda Municipal concluídos por estes em outras GMs no âmbito do Estado do Rio de Janeiro ao Curso Regular de Formação de GM previsto em lei. Ressalte-se que o Curso Regular de Formação de GM vale 04 pontos.
(TUTOR MASTER 23)

Outra forma ocorre quando a instituição em uma região estabelece legislação específica que versa sobre o aproveitamento dos Cursos da Rede EAD nas práticas de ensino locais e critérios de promoção de carreira.

Ainda, observando a declaração do Tutor Master 23, item 1, citado anteriormente, na Polícia Militar do Rio de Janeiro ocorreu em 2013 uma publicação no Boletim Interno com a informação da existência de dois módulos, um presencial e um a distância, para o Curso Superior de Policia e para o Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais.

Na Guarda de Itaboraí/RJ, conforme declaração do Tutor Master 23, item 4, citado anteriormente, no Decreto n. 57 de 22 de setembro de 2011, que Regula a Lei Complementar nº 112 de 28 de dezembro de 2010, que institui o Plano de Cargos de Carreira e Vencimentos da Guarda Municipal de Itaboraí, percebemos a referencia aos cursos da Rede EAD:

Art.74 – Equiparam-se os Cursos “EAD” concluídos pelos atuais integrantes da Guarda Municipal de Itaboraí e os “Cursos de Formação de Guarda Municipal” concluídos por estes em outras Guardas Municipais no âmbito do Estado do Rio de Janeiro ao Curso Regular de Formação de Guarda Municipal previsto em lei.

Outro exemplo considerando publicações que fazem referência a Rede EAD ocorre no estado de Goiás, a Portaria nº263/2009 – CAF normatiza os cursos da Rede EAD que obedeçam aos critérios já estabelecidos pela Portaria n. 130/2006, que tenham relação com as atividades profissionais do Bombeiro Militar. Informa também a relação de cursos válidos para a pontuação desde o 1º Ciclo ao anterior a publicação da portaria. A Portaria também especifica que a gerência do Bombeiro Militar é responsável em apresentar a informação por escrito, em cada ciclo de cursos da Rede EAD, a serem considerados com sua respectiva carga horária, ao Comando de Administração de Finanças - CAF, assim como apresentar a relação

dos matriculados e dos que concluíram com aproveitamento os cursos. Deste modo não sendo aceita a solicitação individual do militar para a CAF somente com a apresentação do certificado.

Em 2011, também no Estado de Goiás, foram publicadas as Portarias nº. 50 e nº 51, pela Gerência de Ensino da Polícia Civil. A Portaria nº. 50, resolve:

I – AUTORIZAR a realização do Curso de Aperfeiçoamento de Polícia, para os ocupantes do cargo de Agente de Polícia de 1ª Classe, com duração de 180 h/a, destinado ao aprimoramento técnico-científico dos Agentes de Polícia de 1ª Classe, a fim de concorrerem à promoção para Classe Especial.

II – FIXAR o seguinte currículo, carga horária e professores/instrutores para o mencionado curso.

Nº de ordem	Disciplina	Professores	Carga Horária (h/a)
1.	Abordagem e Imobilização	Emival Alves de Oliveira Irineu de Assis Hiroshi Gondo Lima	15
2.	Armamento e Tiro	Leandro Luz e Silva Pedro Kasumi Gondo	20
3.	Atendimento ao Público	Cláudia Resende Alves Venturini	05
4.	Atualidade Jurídica I	Cláudia Rocha	09
5.	Atualidade Jurídica II	Adriano Souza Costa	02
6.	Crimes Contra a Criança e o Adolescente	Adriana Sauthier Accorsi	03
7.	Direitos Humanos	Lindonor Ribeiro dos Santos	09
8.	Ética Policial	Aliciana Oliveira de Freitas	05
9.	Investigação em Rede *	Marco Aurélio de Carvalho	05
10.	Isolamento e Preservação de Local de Crime	José Francisco de Souza Júnior	10
11.	Língua Portuguesa	Márcio Antônio da Costa Santos	14
12.	Polícia Comunitária	Vilmar Aris	05
13.	Primeiros Socorros	Renato da Silva Lima	05
14.	Psicologia das Emergências	EAD - SENASP	60
15.	Relações Interpessoais	Cláudia Resende Alves Venturini	05
16.	Terapia Laboral	Fabrizio José Santos de Carvalho	05
17.	Violência Contra a Mulher	Karla Fernandes Guimarães	03
	Total		180

* Turma dividida em 03 (três)

O Curso 14, Psicologia das Emergências, com carga horária de 60 horas faz parte da grade do Curso de Aperfeiçoamento de Polícia, para os ocupantes do cargo de Agente de Polícia de 1ª Classe. Nesse sentido a Portaria nº. 51, resolve:

I – AUTORIZAR a realização do Curso de Aperfeiçoamento de Polícia, para os ocupantes do cargo de Escrivão de Polícia de 1ª Classe, com duração de 175h/a, destinado ao aprimoramento técnico-científico dos Escrivães de Polícia de 1ª Classe, a fim de concorrerem à promoção para Classe Especial.

II – FIXAR o seguinte currículo, carga horária e professores/instrutores para o mencionado curso.

Nº de ordem	Disciplina	Professores	Carga Horária (h/a)
1.	Armamento e Tiro	Ricardo Fernandes da Silva Flávia Siqueira de Castro Marcos Cesar Silva Valverde	15
2.	Atendimento ao Público	Cláudia Resende Alves Venturini	05
3.	Atualidade Jurídica I	Cláudia Rocha	09
4.	Atualidade Jurídica II	Adriano Souza Costa	02
5.	Auto de Prisão em Flagrante On-line *	Márcia Moraes Lobo Xavier	05
6.	Crimes Contra a Criança e o Adolescente	Adriana Sauthier Accorsi	03
7.	Direitos Humanos	Alexandre Pinto Lourenço	05
8.	Ética Policial	Aliciana Oliveira de Freitas	05
9.	Instrução Normativa	Kleyton de Oliveira Alencar	19
10.	Língua Portuguesa	Márcio Antônio da Costa Santos	17
11.	Polícia Comunitária	Hiroshi Gondo Lima	07
12.	Primeiros Socorros	Renato da Silva Lima	05
13.	Procedimentos Policiais Informatizados e Sistema PROJUD*1	Ricardo Vilaverde de Oliveira Rodrigo de Souza Ataídes	10
14.	Psicologia das Emergências	EAD-SENASP	60
15.	Relações Interpessoais	Cláudia Resende Alves Venturini	05
16.	Violência Contra a Mulher	Karla Fernandes Guimarães	03
	Total		175h/a

* Turma dividida

Como observado, houve a inserção do curso promovido pela Rede EAD na grade do Curso de Aperfeiçoamento de Polícia, para os ocupantes do cargo de Escrivão de Polícia de 1ª Classe.

Ainda no Estado de Goiás, a Portaria nº 3336 de 23 de abril de 2013, que normatiza a publicação de diplomas, certificados e certidões de conclusão de cursos e atividades pedagógicas, no Diário Oficial Eletrônico da Polícia Militar do Estado de Goiás – versa sobre os cursos da Rede EAD:

Art. 5º Os Diplomas ou Certificados dos concluintes de Cursos de Ensino a Distância (EAD) da Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça (SENASP/MJ), serão publicados pelo CEPM após a conclusão do respectivo ciclo, mediante o encaminhamento de relação nominal dos concluintes pelo TELECENTRO, dispensando solicitação ou qualquer providência do concluinte ou de seu comandante de unidade.

No Rio Grande do Sul, referente a Guarda Municipal de São Leopoldo a Lei Nº 6570, de 24 de março de 2008 estabelece o plano de cargos carreiras e vencimentos do Poder Executivo de São Leopoldo e o Decreto Nº 5732, de 04 de julho de 2008 regulamenta a promoção de nível de desenvolvimento instituído pela lei municipal Nº 6.570/08, ambos não especificam os cursos desenvolvidos pela Rede EAD. Contudo a Lei Nº 7446, de 22 de junho de 2011 – que revoga artigos e dispõe sobre o plano de desenvolvimento funcional da lei Nº 6.570/2008 – aborda

que os cursos que já oferecem vantagem pecuniária não pontuarão para a promoção, como os cursos da Rede EAD quando proporcionam bolsa auxílio:

Art. 15 Os certificados que já oferecem outra vantagem pecuniária não pontuarão nesta Promoção

Parágrafo Único - Os cursos de qualificação que recebem bolsa auxílio do SENASP (Secretaria Nacional de Segurança Pública), não pontuarão nas avaliações.

Em São Paulo, a Portaria Nº 74/06 – SMG, estabelece critérios e procedimentos relativos a promoção por merecimento dos servidores públicos municipais e, contempla os cursos a distância em seu Artigo 2º:

Art. 2º - Para fins de promoção por merecimento consideram-se:

I - capacitação: conjunto de conhecimentos e capacidades, adquiridos pelo servidor em cursos e eventos, que propiciem um processo permanente e deliberado de aprendizagem para o desenvolvimento de competências institucionais e individuais, respeitando-se os limites e valores fixados nesta portaria, de acordo com o nível de escolaridade exigido para o cargo titularizado, desde que sejam correlacionados com sua área de atuação e realizados ou referendados pela Prefeitura do Município de São Paulo;

II - curso: evento de capacitação, realizado com carga horária, programa, cronograma e critérios de avaliação, condizente com a área de atuação do servidor e que não constitua pré-requisito para o provimento do cargo titularizado, nas modalidades:

a) presencial: ministrado em sala de aula para um número limitado de participantes;

b) à distância: via Internet. [...]

Em 2013, em São Paulo a Comissão de Promoção expede a Portaria CP-1, de 4 de outubro de 2013, para instaurar o concurso de promoção por merecimento, para os integrantes da carreira de Agente de Segurança Penitenciária:

2 – Da Avaliação do Merecimento

A avaliação do merecimento será efetuada mediante a atribuição de até 100 pontos, assim distribuídos:

2.1 – Até 30 pontos para os fatores aperfeiçoamento de conhecimentos e participação em comissões e grupos de trabalho, conforme transcrito:

- até o máximo de 24,0 pontos, quando portador de Certificados de conclusão dos cursos à distância, expedidos pela Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP no período de 01-07-2011 a 30-06-2013, com a atribuição de 8,0 pontos para cada certificado apresentado (podendo pontuar no máximo 3 cursos); e - 6,0 pontos, quando formalmente designado para constituir a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, no período de 01-07-2011 a 30-06-2013, desde que tenha participado de pelo menos 6 reuniões da Comissão, a ser comprovada por meio de Ata.

2.1.1 – Para fazer jus aos pontos por conclusão dos cursos especificados, o servidor deverá apresentar o certificado original e em que se encontra classificado, que deverá observar a utilização de tal documento para o presente concurso de promoção. As cópias dos certificados, com a devida observação, deverão constar do prontuário funcional do servidor.

2.1.2 – Os certificados do servidor que venha a ser promovido não poderão ser novamente utilizados em outros Concursos de Promoção por Merecimento.

Do total de 30 pontos atribuídos para aperfeiçoamento, de conhecimentos e participação em grupos de trabalho, os cursos da Rede EAD podem pontuar o limite de até 24 pontos, sendo 8 pontos para cada certificado.

Em Bragança Paulista, a Lei Complementar Nº 709, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o plano de cargos, carreiras e salários da Guarda Civil Municipal:

SEÇÃO III DA PROGRESSÃO

Art. 23. A progressão é a passagem de um grau para outro imediatamente superior, mantido o nível,

mediante classificação no processo de avaliação de desempenho.

Art. 24. Está habilitado à progressão o Guarda Civil Municipal que:

I - não estiver em estágio probatório;

II - tiver exercido as atribuições do cargo pelo interstício de 2 (dois) anos no grau em que se encontra,

salvo no caso do estágio probatório, em que o interstício será de 3 (três) anos, nos termos do artigo 41 da Constituição Federal;

III - não tiver sofrido pena disciplinar de suspensão no interstício;

IV - não tiver sido beneficiado pela promoção no exercício;

V - que tiver obtido 2 (dois) desempenhos superiores à média, consideradas as 3 (três) últimas avaliações de desempenho;

VI - não tiver, durante o interstício, mais de:

a) 2 (duas) ausências injustificadas; ou

b) 6 (seis) atrasos, sendo no máximo 3 (três) por ano;

VII - ter sido aprovado em pelo menos 2 (dois) cursos, anuais, oferecidos pela rede EAD-SENASP – Ensino à Distância da Secretaria Nacional de Segurança Pública.

Parágrafo Único - A média a que se refere o inciso V do caput deste artigo é obtida a partir da soma das notas obtidas na Avaliação Periódica de Desempenho e/ou na Avaliação Especial de Desempenho, considerando todo o efetivo da Guarda Civil Municipal, não podendo ser inferior a 70 (setenta) pontos.

Art. 25. O processo de progressão é anual e encerra-se com a alteração de grau dos Guardas Municipais que obtiveram melhor desempenho no interstício, considerado o recurso orçamentário e financeiro disponível.

Parágrafo Único - Em caso de empate, será considerado aprovado o Guarda Civil Municipal que tiver, sucessivamente:

I - obtido a maior nota na avaliação de desempenho mais recente;

II - maior tempo de serviço no cargo;

III - ter maior número de cursos oferecidos pela rede EAD-SENASP dentro do ano de avaliação para a progressão;

IV - ter maior número de cursos extracurriculares dentro das áreas tipificadas no inciso VI do artigo 19.

considera habilitado a progressão o Guarda Civil Municipal, que entre outros critérios, foi aprovado em pelo menos 2 (dois) cursos, anuais, da Rede EAD, ainda

estabelece como terceiro critério de desempate ter participado do maior número de cursos da Rede EAD dentro do ano de avaliação para a progressão.

Em Guarulhos o Decreto Nº 31303 de 14 de outubro de 2013, regulamenta o Curso de Formação de Guarda Civil Municipal, considera os cursos da Rede EAD:

ANEXO ÚNICO

MANUAL DO ALUNO GCM CAPÍTULO I DA ESTRUTURA DO CURSO

1. O curso de formação de Guarda Civil Municipal terá a seguinte estrutura:
 - 1.1 .1 1.030 (mil e trinta) horas de aulas presenciais divididas em 02 (dois) módulos: 1.1.2 Módulo Básico - que terá 578 (quinhentas e setenta e oito) horas-aula; e 1.1.3 Módulo Complementar - que terá 452 (quatrocentas e cinquenta e duas) horas-aula.
 2. 240 (duzentas e quarenta) horas-aula à Distância pela Rede Nacional de Ensino à Distância EAD/SENASP - Secretaria Nacional de Segurança Pública.
 3. 16 (dezesesseis) horas-aula de palestras.
 4. 80 (oitenta) horas-aula de estágio supervisionado.
 5. O Módulo Básico previsto no item 1 será realizado no prazo máximo de 6 (seis) meses tendo o caráter eliminatório do curso e o Módulo Complementar previsto no item 2 imediatamente ao ingresso na corporação, ensejando sua avaliação sumária no curso dentre outros critérios para fins de permanência no serviço público municipal.
 6. O curso de Formação de Guarda Civil Municipal será Coordenado pela Secretaria para Assuntos de Segurança Pública, sendo ministrado na seguinte conformidade:
 - 6.1 Módulo Básico: será ministrado de 2ª a 6ª feira, com duração de 06 (seis) horas diárias; e 6.2 Módulo Complementar: será ministrado de 2ª a 6ª feira, com 08 (oito) horas diárias, podendo estender-se aos sábados, domingos, feriados e horários noturnos, caso se faça necessário.

Conforme o Decreto Nº 31303 o Curso de Formação de Guarda Civil Municipal, envolve 240 (duzentas e quarenta) horas-aula à Distância pela Rede EAD, nesse sentido o decreto também especifica a Divisão de disciplinas por tipo e quantidade de avaliações.

No Mato Grosso do Sul, o aproveitamento dos cursos da Rede EAD na promoção de carreira ocorre conforme publicação no Diário Oficial do Estado

[...] fixando as condicionalidades para a ascensão do servidor junto ao curso de formação ou especialização. Com as Guardas Municipais estabelecemos Termos de Cooperação e com as forças estaduais participamos mais ativamente dentro do edital do curso.
(TUTOR MASTER 9)

Desta forma, podemos observar por meio do EDITAL/ACADEPOL/DGPC/SEJUSP/MS/Nº004/2014, que torna público a abertura das matrículas dos cursos exigíveis para fins de promoção nas carreiras do grupo Polícia Civil, conforme disposições:

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

1.1 O presente Edital visa convocar os Policiais Civis constantes da relação em anexo, para realizarem as inscrições nos cursos à distância pela Rede EAD/SENASP, para habilitarem-se às promoções de 2014, entre os dias 28/01 a 03/02 do ano em curso, por intermédio do site www.mj.gov.br/ead;

1.2 Aplica-se aos policiais civis que concluíram com êxito o curso de Pós Graduação lato sensu em Gestão de Segurança Pública, ministrado pelo Centro Universitário de Lins . UNILINS, a Deliberação n°. 23/2011 do Conselho Superior da Polícia Civil que reconheceu como requisito para a promoção à Classe Especial das carreiras da Polícia Civil, curso similar ministrado pela Sociedade de Ensino Superior Toledo - UNITOLEDO, a todos os integrantes da Instituição que se encontravam na 1ª Classe das respectivas carreiras.

1.3 Serão oferecidos os seguintes cursos:

a) Curso Superior de Polícia com ênfase em Gestão Pública para promoção à classe especial, destinado aos Delegados de Polícia, Peritos Oficiais Forenses e Peritos Papiloscopistas de 1ª Classe, com carga horária de 176 horas aulas, distribuídas entre dois cursos à distância pela rede EAD/SENASP que perfazem 120 horas aulas e 56 horas aulas presenciais na ACADEPOL;

b) Curso de Especialização para promoção à classe especial destinado aos Agentes de Polícia Judiciária de 1ª Classe, com carga horária de 160 horas aulas, distribuídas entre dois cursos à distância pela rede EAD/SENASP que perfazem 120 horas aulas e 40 horas aulas presenciais na ACADEPOL;

c) Curso de Especialização para promoção à 1ª Classe destinado aos Delegados de Polícia e Peritos Oficiais Forenses, com carga horária de 160 horas aulas, distribuídas entre dois cursos à distância pela rede EAD/SENASP que perfazem 120 horas aulas e 40 horas aulas presenciais na ACADEPOL;

d) Curso de Atualização para promoção à 1ª Classe destinado aos Agentes de Polícia Judiciária e Agentes de Polícia Científica de 2ª Classe com carga horária de 160 horas aulas, distribuídas entre dois cursos à distância pela rede EAD/SENASP que perfazem 120 horas aulas e 40 horas aulas presenciais na ACADEPOL, e

e) Curso de Atualização para promoção à 2ª Classe destinado aos Delegados de Polícia de 3ª Classe, com carga horária de 160 horas aulas, distribuídas entre dois cursos à distância pela rede EAD/SENASP que perfazem 120 horas aulas e 40 horas aulas presenciais na ACADEPOL.

1.4. Os cursos da Rede EAD/SENASP para Delegados de Polícia, Peritos Oficiais e Peritos Papiloscopistas serão: Planejamento Estratégico (60h/a) e Sistema e Gestão em Segurança Pública (60h/a); para Agente de Polícia Judiciária, na função de Escrivão de Polícia Judiciária e Agente de Polícia Científica serão: Mediação de Conflitos 1 (60h/a) e Uso das Informações na Gestão de Segurança Pública (60h/a); para Agentes de Polícia Judiciária, na função de Investigador de Polícia Judiciária, serão: Aspectos Jurídicos da Abordagem Policial (60h/a) e Gerenciamento de Crises (60h/a);

1.5 O cronograma do módulo I obedecerá ao calendário para os cursos da Rede EAD/SENASP (Ciclo 30) com as inscrições definidas para 28/01 a 03/02/2014. Quanto ao módulo II, com execução presencial na ACADEPOL, as datas serão informadas por esta Casa de Ensino através do endereço eletrônico www.acadepol.ms.gov.br;

1.6 A participação anterior do Policial nos cursos da Rede EAD/SENASP destinados a sua categoria funcional, elencados acima, o dispensa da obrigatoriedade de nova execução do curso concluído.

1.7 O aluno que não concluir qualquer curso, previsto no módulo I para sua categoria funcional, será considerado reprovado.

2. DA MATRÍCULA NO MÓDULO II:

2.1 Os Policiais Civis, aprovados no Módulo I realizado à distância através da Rede EAD/SENASP, serão convocados através de edital para a realização do módulo II que será presencial na Acadepol;

2.2 No ato da matrícula do Módulo II, o Policial deverá entregar Parecer Cardiológico expedido por médico especialista, em que conste a aptidão ou não para a prática de exercícios físicos durante as aulas de Condicionamento Físico, Defesa Pessoal Policial e Técnicas, Procedimentos e Prática Operacional Policial.

2.3 A não entrega do documento na data estipulada impossibilitará o aluno de participar das aulas sendo, conseqüentemente, eliminado do curso.

3. DA FREQUÊNCIA:

3.1. A frequência em todas as atividades presenciais será obrigatória e controlada através de folhas de frequência. O aluno que não obtiver 90 % de frequência em cada disciplina será considerado reprovado no curso.

4. DAS AVALIAÇÕES:

4.1 As avaliações serão realizadas em dois momentos, ou seja, no módulo I serão aquelas avaliações disponibilizadas pelo sistema virtual da rede EAD/SENASP e, no módulo II, uma única avaliação na ACADEPOL contendo questões das disciplinas presenciais podendo haver, questionamentos referentes às disciplinas ministradas no Módulo I;

4.2 A aprovação no Módulo I dar-se-á mediante a obtenção de, no mínimo, 70 pontos em avaliação de cada curso da Rede EAD/SENASP e no Módulo II será a obtenção de 70 pontos na avaliação presencial na Acadepol. A média final será a média aritmética apurada nas avaliações do Módulo I e Módulo II. [...]

Observamos que os Policiais Civis são convocados para realizarem cursos da Rede EAD de modo a habilitarem-se às promoções, são oferecidos cursos de acordo com os cargos, e todos estes cursos integram os cursos on-line da Rede EAD com a formação presencial na Acadepol.

Em 2013, também ocorreu um outro edital referente ao processo seletivo interno para ingresso no Curso de Formação de Cabos – CFC da Polícia Militar do Mato Grosso do Sul, Edital Nº 1/2013, que apresentou: entre os requisitos, item III, a necessidade de “i) possuir conta de e-mail, bem como domínio para utilizar a ferramenta do ambiente virtual EaD da SENASP/MJ”; para a inscrição “4.6 O candidato deverá informar no ato da inscrição se há ou não restrição à inscrição nos cursos do EaD/SENASP/MJ”; na fase de Matrícula no CFC, item 5.4.2.3, é solicitado caso o aluno já tenha realizado cursos da Rede EaD “m) apresentar cópias dos certificados de conclusão dos cursos realizados pelo Sistema Virtual EaD da SENASP/MJ que fazem parte da grade de disciplinas do CFC”; com relação a metodologia do curso:

9.2.1 Será utilizada a Metodologia de Aprendizagem Híbrida ou blended learning, combinando diferentes meios de aprendizagem. Nessa metodologia, o curso contemplará: aulas virtuais de conhecimento, aulas presenciais sobre saberes específicos e aulas práticas operacionais.

9.2.2 O CFC contemplará três momentos de aprendizagem: a realização de estudos na modalidade virtual por meio do ambiente de aprendizagem do Sistema de Ensino a Distância (EaD) da SENASP/MJ, aulas de conhecimento sobre saberes específicos e instrução prática de nivelamento

de técnicas policiais a ser realizada no CFAP, obedecendo à seguinte programação:

- a. Matrícula no CFAP: a ser divulgado em Edital específico
- b. Apresentação no CFAP para início de curso: a ser divulgado em Edital específico
- c. Início das aulas virtuais (EaD) do primeiro ciclo: 14 de junho de 2013;
- d. Término das aulas virtuais (EaD) do primeiro ciclo: 02 de agosto de 2013;
- e. Início das aulas virtuais (EaD) do segundo ciclo: 27 de setembro de 2013;
- f. Término das aulas virtuais (EaD) do segundo ciclo: 15 de novembro de 2013;
- g. Atividades práticas de nivelamento: conforme QTS a ser divulgado pelo CFAP, durante o período de curso;
- h. Aulas de conhecimentos específicos: conforme QTS a ser divulgado pelo CFAP, durante o período de curso;
- i. Prova de proficiência profissional: conforme QTS a ser divulgado pelo CFAP;
- j. Término do curso e formatura: conforme agendamento pelo Cmt do CFAP.

Ainda, o anexo C do Edital N° 1/2013, apresentou os cursos da Rede EAD a serem considerados para o Curso de Formação de Cabos:

Fig.01 – Anexo C do Edital N°1/2013 da Polícia Militar do MS

1º CICLO: 14 Jun a 02 Ago 13			
Ordem	Áreas de Estudos	Disciplinas	C/H
1	Sistemas, Instituições e Gestão Integrada em Segurança Pública	Mediação de Conflitos – MC1	60
2	Violência, Crimes e Controle Social	Análise Criminal – AC1	60
3	Cultura e Conhecimentos Jurídicos	Aspectos Jurídicos da Abordagem Policial - AJAP	60
TOTAL			180
2º CICLO: 27 Set a 15 Nov 13			
Ordem	Áreas de Estudos	Disciplinas	C/H
1	Cultura e Conhecimentos Jurídicos	Concepção e Aplicação do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA	60
2	Comunicação e Informação	Português Instrumental – PTI	60
		Redação Técnica – RT	60
TOTAL			180

E conforme citado neste edital, era necessário no ato da inscrição que o candidato informasse se apresentava restrições a Rede EAD. Ocorre que para cada curso, são desenvolvidas atividades de inscrição realizadas pelos próprios alunos e validação das matrículas pelos Tutores Master, quando homologam as inscrições ou impedem as inscrições irregulares.

Comumente as inscrições seguem alguns critérios determinados pela Rede EAD: para os alunos que participam da primeira vez da Rede EAD é possível a inscrição em 01 (um) curso, para o alunos que já realizaram algum curso, se houver disponibilidade de vagas, podem se inscrever em até dois cursos. Contudo, no ato da inscrição é possível ao Tutor Master analisar situações de alunos que desistiram ou evadiram e aplicar restrições, por exemplo, os alunos com uma evasão em ciclo anterior deverão aguardar o intervalo de um ciclo para realizar nova inscrição, ou alunos com duas evasões deverão aguardar o intervalo de dois ciclos, e para realizar nova matrícula precisa justificar a evasão ao Tutor Master para ter sua matrícula liberada. Ainda, referente a essa prática local, buscamos conhecer quais são as penalidades aplicadas a alunos que desistem ou evadem dos cursos da Rede EAD.

Com relação as penalidades declaradas, além das penalidades estabelecidas pela Rede EAD, foram identificadas penalidade locais. Foram declaradas, como base para a aplicação de penalidades locais, a utilização de manuais, regulamentos ou legislações disciplinares referente a instituição e a região.

Na Guarda Municipal de São Paulo “[...] as punições podem ser de acordo com a lei 13530/95, regulamento disciplinar da guarda civil metropolitana de São Paulo” (TUTOR MASTER 34).

No Acre as penalidades locais têm “[...] consequências previstas no manual disciplinar do centro de ensino” (TUTOR MASTER 15).

Em Minas Gerais “[...] há aquelas previstas no Código de Ética dos Militares do Estado (lei Estadual 14310/02, art. 14, inciso II desídia)” (TUTOR MASTER 29).

Outra prática local é a advertência e o julgamento realizado pela instituição em que o aluno é vinculado, como ocorre em Porto Alegre:

[...] o aluno é advertido sobre a evasão ter causado impacto negativo no índice de aprovação. A evasão é encaminhada para o comando da Guarda Municipal, que julgará se o motivo alegado para a evasão procede ou não. Se não procede, podem determinar uma suspensão ou outra penalidade cabível.
(TUTOR MASTER 2)

O aluno que evade, além de perder a oportunidade de formação continuada por algum período pode receber penalidades locais, ainda considerando que em diversas instituições os cursos da Rede EAD são aproveitados para a promoção na carreira, observa-se mais uma razão para o aluno continuar no curso.

Pesquisar essas práticas de aproveitamento de cursos da Rede EAD nas atividades de ensino locais por meio da integração de cursos a distância e cursos presenciais, da utilização do Módulo Academia e o aproveitamento dos cursos nos critérios de promoção de carreira, a partir da identificação das regiões onde esta integração ocorre, possibilitou, além do mapeamento por região dessas práticas, conhecermos como ocorrem as práticas locais desenvolvidas, como por exemplo:

- as instituições e cursos em que ocorrem esta integração;
- as ações adotadas, como a incorporação dos cursos a distância na grade de formação de profissionais de segurança pública com respectiva reforma curricular (alterações nos projetos de cursos/matriz curricular);
- os benefícios, como as vantagens na carreira;
- as leis, regulamentos e portarias, que especificamente abordam os cursos ofertados pela Rede EAD, e que embasam os aproveitamento destes cursos nas atividades de ensino locais e vantagens na carreira.

Também foi possível o entendimento que a integração em algumas instituições pode ser desenvolvida considerando as legislações vigentes no que se referem a oferta de cursos e promoção na carreira, independente da modalidade, e que, no entanto outras instituições precisam de orientações específicas referentes a integração de cursos da Rede EAD e aproveitamento na promoção de carreira.

De modo geral, foi muito evidenciada a integração da Rede EAD com as práticas locais, em apenas 7 regiões de amplitude de atuação dos 42 Tutores Master participantes da pesquisa não ocorre essa integração. Um resultado positivo, o que evidencia a aceitação das instituições na integração de cursos presenciais e a distância. Os resultados da pesquisa mostram grandes possibilidades de utilização dos cursos on-line da Rede EAD nas instituições de Segurança Pública e integração com as práticas locais.

A seguir apresentamos o levantamento da frequência de solicitações do Módulo Academia.

4.4 LEVANTAMENTO DA FREQUÊNCIA DE SOLICITAÇÃO DO MÓDULO ACADEMIA

Conforme já apresentado na Tabela 28, item 4.1, 19 regiões de vinculação dos Tutores Master participantes da pesquisa utilizam o Módulo Academia.

Nesse sentido foi objetivo identificar a frequência de pedidos de turmas do Módulo Academia, para isso solicitamos aos Tutores Master destas 19 regiões o envio da frequência de solicitações dos três últimos ciclos anteriores a pesquisa (Ciclos 28, 29 e 30). O levantamento da frequência deveria apresentar: quantas vezes o Estado A, requisitou por meio de cada instituição de segurança pública, os Cursos X, Y e Z, para formação dos cargos A, B e C, nos três últimos Ciclos, seguindo o exemplo:

Fig.02 – Exemplo do Levantamento de Frequência do Módulo Academia

UF	INSTITUIÇÃO	CURSO	CARGO	Ciclo
RJ	PM	AC	SOLDADO	28
RJ	PC	AJAP	INVESTIGADOR	29
RJ	PM	CRA	SOLDADO	30
RJ	PM	CRA	CAPITÃO	30

Recebemos a frequência do total de 12 regiões de vinculação dos Tutores Master. O resultado será apresentado em diferentes formas, por: Curso, Instituição, Cargo, Estado, Ciclo. Ainda, dois Tutores justificaram que utilizaram o Módulo Academia em ciclos anteriores, e um Tutor declarou que será utilizado a partir do próximo módulo (Ciclo 31), desta forma em três regiões não houve frequência a ser enviada.

a) Frequência do Módulo Academia por Curso

Primeiramente apresentamos a frequência do Módulo Academia por Curso, conforme a Tabela 31.

Tabela 31 – Distribuição da solicitação do Módulo Academia por Curso

Curso	Respostas	
	Frequência	Percentual
AC	17	5,57%
AJAP	7	2,29%
AMSV	5	1,64%
APGV	20	6,56%
BEA 1	4	1,31%
CCPB	6	1,97%
CEPT	2	0,66%
CRA	12	3,93%
ECA	1	0,33%
EPH1VA	4	1,31%
EPH2VA	1	0,33%
ESCA	7	2,29%
ESP1	1	0,33%
ESP2	1	0,33%
ETP	4	1,31%
FDHAP	25	8,20%
GDC	20	6,56%
GP	12	3,93%
IC1	2	0,66%
IDA	10	3,28%
IDV1	4	1,31%
IDV2	2	0,66%
IEPPVA	3	0,98%
ING1	1	0,33%
ING2	1	0,33%
LBS	2	0,66%
MC1	7	2,29%
MC2	1	0,33%
MCOM	2	0,66%
PCO	9	2,95%
PDE	1	0,33%
PES	6	1,97%
PLCA	9	2,95%
PLCVA	10	3,28%
POP	3	0,98%
PTIVA	7	2,29%
RDTVA	5	1,64%
SCI1	6	1,97%
SGSP	8	2,62%
SPSH	12	3,93%
SODVA	2	0,66%
TEP	2	0,66%
TNL	6	1,97%
UDF	15	4,91%
UIG	17	5,57%
VCPVN	3	0,98%
Total	305	100,00%

Fonte: Envio de Frequência Ciclos 28 a 30, 2014.

Da apreciação dos resultados os cursos com maior frequência de solicitações de Módulo Academia foram: FDHAP que corresponde a 8,20%, GDC com 6,56%, e APGV com 6,56%. Os cursos ECA, EPH2VA, ESP1, ESP2, ING1, ING2, MC2 E PDE apresentaram menor frequência (0,33% cada) de solicitação de turmas no Módulo Academia.

b) Frequência do Módulo Academia por Instituição

Apresentamos a frequência de solicitações do Módulo Academia por Instituição, conforme a Tabela 32.

Tabela 32 – Distribuição da solicitação do Módulo Academia por Instituição

Instituição	Respostas	
	Frequência	Percentual
BM	17	5,57%
DETRAN	4	1,31%
GM	71	23,28%
PC	100	32,80%
PM	98	32,13%
PO	12	3,93%
SEDS	3	0,98%
Total	305	100,00%

Fonte: Envio de Frequência Ciclos 28 a 30, 2014.

Da apreciação dos resultados as Instituições com maior frequência de solicitações do Módulo Academia foram respectivamente: a Policia Civil com 32,80%, a Policia Militar com 32,13% e a Guarda Municipal correspondendo a 23,28% dos pedidos de Módulo Academia. A Instituição com menor frequência foi a Secretaria de Desenvolvimento Social (0,98%).

c) Frequência do Módulo Academia por Cargo

Referente a frequência de solicitações do Módulo Academia por Cargo, apresentamos o resultado na Tabela 33.

Tabela 33 – Distribuição da solicitação do Módulo Academia por Cargo

Cargo	Respostas	
	Frequência	Percentual
AGENTE	14	4,59
AGENTE DE PATIO DE VISTORIA	2	0,66
AUXILIAR DE NECROPSIA	9	2,95
BOMBEIRO MILITAR	1	0,33
CABO	9	2,95
CADETE	5	1,64
CAPITÃO	10	3,28
DELEGADO	24	7,87
ESCRIVÃO	15	4,92
GRADUADO	8	2,62
GUARDA MUNICIPAL	58	19,02
INSPETOR	8	2,62
INVESTIGADOR	8	2,62
MAJOR	4	1,31
MEDICO LEGISTA	9	2,95
PAPILOSCOPISTA	5	1,64
PERITO	12	3,93
POLICIA CIVIL	14	4,59
POLICIA MILITAR	1	0,33
PRAÇA	6	1,97
SARGENTO	32	10,49
SOLDADO	40	13,11
SUB TENENTE	1	0,33
TENENTE	8	2,62
VISTORIADOR	2	0,66
Total	305	100,00%

Fonte: Envio de Frequência Ciclos 28 a 30, 2014.

Da apreciação dos resultados, os Cargos de Guarda Municipal (19,02%), Soldado (13,11%) e Sargento (10,49%) foram os mais solicitados para formação. Os Cargos com menor frequência de solicitação do Módulo Academia são o de Bombeiro Militar, Policia Militar e Sub Tenente (0,33% cada).

d) Frequência do Módulo Academia por Estado

Apresentamos a seguir a frequência de solicitações do Módulo Academia por região, conforme Tabela 34.

**Tabela 34 – Distribuição da solicitação do Módulo
Academia por Estado**

Estado	Respostas	
	Frequência	Percentual
AC	27	8,85%
AL	35	11,48%
DF	31	10,17%
GO	57	18,69%
MG	75	24,59%
MS	37	12,13%
PB	5	1,64%
PI	3	0,98%
RJ	12	3,93%
SP	23	7,54%
Total	305	100,00%

Fonte: Envio de Frequência Ciclos 28 a 30, 2014.

Da apreciação dos resultados, os Estados que mais solicitaram o Módulo Academia: Minas Gerais (24,59%), Goiás (18,69%) e Mato Grosso do Sul (12,13%). Os Estados com menor frequência de solicitação do Módulo Academia são Piauí e Paraíba.

e) Frequência do Módulo Academia por Ciclo

Apresentamos na Tabela 35 a frequência de solicitações do Módulo Academia por Ciclo, da apreciação dos resultados percebemos que o Ciclo 2 apresentou o maior número de solicitações.

**Tabela 35 – Distribuição da solicitação do Módulo
academia por Ciclo**

Ciclo	Respostas	
	Frequência	Percentual
28	80	26,23%
29	128	41,97%
30	97	31,80%
Total	305	100,00%

Fonte: Envio de Frequência Ciclos 28 a 30, 2014.

Com os resultados apresentados, com base na frequência enviada por 12 regiões de vinculação dos Tutores Master, foi possível percebermos frequência de 305 solicitações de turmas do Módulo Academia, em três ciclos: Ciclo 28, Ciclo 29 e Ciclo 30. Observamos que faltou o envio da frequência de 4 Tutores Master que sinalizaram a utilização do Módulo Academia nestes ciclos.

No sentido de esclarecer as demandas da modalidade Academia, foi possível conhecer que o Curso com maior frequência de solicitações foi o de Filosofia dos Direitos Humanos Aplicada a Atuação Policial – FDHAP, com 25 pedidos. Assim como identificamos que a instituição Polícia Civil realizou 100 pedidos de turmas de Módulo Academia, a Polícia Militar solicitou 98 turmas, e a Guarda Municipal solicitou 71 turmas. Com relação ao Cargo, o de Guarda Municipal teve a maior frequência de solicitações de turmas de Módulo Academia, com 58 pedidos. O Estado de Minas Gerais foi identificado com a maior frequência de solicitações do Módulo Academia, ocorreram 75 pedidos.

De modo geral, ocorreu um equilíbrio nas solicitações de cada Ciclo: o Ciclo 28 apresentou 128 solicitações, o Ciclo 30 apresentou 97 pedidos e no Ciclo 29 houveram 80 solicitações.

5. RECOMENDAÇÕES COM BASE NAS BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS

Descrevemos neste capítulo algumas sugestões para aprimoramento da Rede Nacional de Educação a Distância para Segurança Pública do Ministério da Justiça – Rede EAD/SENASP/MJ, com base nas boas práticas de gestão e utilização da Rede EAD observadas.

Desta forma as sugestões apresentadas são marcos de referência que podem ser desenvolvidos em cada ente federativo, para isso identificamos um conjunto de fatores com base na importância e na presença destes fatores em algumas regiões de vinculação dos Tutores Master, por meio do compartilhamento das experiências evidenciadas na pesquisa. E por mais que cada experiência seja única foi possível juntar ideias e estratégias que podem ser utilizadas para o aprimoramento da Rede EAD, contribuindo para ampliar o sucesso da mesma.

Inicialmente, ao focarmos nos colaboradores da Rede EAD, algumas práticas são importantes evidenciar, como: **as boas práticas de seleção, formação e atuação dos colaboradores da Rede EAD**. Ou seja, a decisão de contratar Tutores Master, a qualificação e atuação profissional dos Tutores Master e da equipe de apoio.

Observamos que os Tutores Master demonstram condições necessárias para a realização de suas atividades. Constatamos que 66,13% dos tutores foram selecionados por meio de indicação, 25,81% através de análise de currículo/entrevistas e 3,23% por processo seletivo. Além disso, para a seleção foram considerados critérios importantes, que sugerimos como referência quando ocorrer a necessidade de escolher Tutores Master, como:

- Conhecimento: de educação a distância; de línguas estrangeiras; da Rede EAD; do Ambiente Virtual de Aprendizagem;
- Experiência: na educação; como gestor; de atuação na Rede EAD, prestando auxílio ao Tutor Master, como tutor, no Telecentro; na área de segurança pública; em tecnologias;
- Formação: acadêmica, capacitação continuada, participação em cursos a distância, participação em cursos realizados pela Rede EAD;
- Atuação na Instituição: tempo, conduta (competência, comprometimento, ética), cargo e função, facilidade de relacionamento com as instituições.

Estes critérios apresentados para as práticas de seleção são fortemente relevantes para a função de Tutor Master.

Relacionado ao perfil dos Tutores Master um marco de referência identificado pelos próprios Tutores é a formação continuada. Os Tutores Master possuem formação de ensino Superior (95,84%) e destes 66,67% cursaram Especialização e 12,50% Mestrado; 96% realizaram cursos ofertados pela Rede EAD (2 a 47 cursos). Além desta formação superior e intensa participação nos cursos da Rede, os tutores identificaram interesses de formação na área de gestão (31,76%), aspectos didáticos (29,41%) e específicos de educação a distância (28,24%), dentre outros interesses como a formação em nível de Mestrado.

Esta ação de formação continuada é fundamental para o aperfeiçoamento profissional, inclusive a Rede EAD oferta cursos para Tutores. Apresentamos como

sugestão a oferta pela própria Rede EAD de cursos que abordem aspectos didáticos, por exemplo, docência online, e aspectos de gestão de cursos online, que oportunamente contempla como público alvo os Tutores Master e podem ser estendidos a equipe de apoio, pois uma das tarefas importantes dos Tutores Master é treinar seus colaboradores, o que envolve os tutores especialistas em apoio aos alunos, assim como os colaboradores do apoio administrativo e operacional, técnicos etc. É fundamental que todos os colaboradores compreendam as características da aprendizagem a distância e como podem ser úteis para auxiliar os alunos.

Considerando a atuação profissional dos Tutores Master é muito apropriado apresentarmos as atividades desenvolvidas pelos Tutores Master evidenciadas na pesquisa, como sugestão a ser considerada no plano de trabalho destes tutores:

- Orientar e acompanhar alunos e tutores.
- Promover reuniões pedagógicas com tutores e gestores das Instituições de Ensino e de Segurança Pública.
- Promover capacitação de tutores e equipe de apoio.
- Divulgar o período de matrícula, os ciclos, os cursos, a Rede EAD.
- Promover reuniões com instituições para divulgação da Rede EAD.
- Inserção da grade mista.
- Homologar: inscrições por meio da análise dos dados dos inscritos, desistências, certificados de participação.
- Administrar, visitar, controlar materiais dos Telecentros estadual/municipal.
- Cadastrar alunos, tutores, Academia.
- Monitorar e acompanhar a qualidade dos cursos, o desempenho dos tutores e da equipe de apoio.
- Coordenar, selecionar, acompanhar, inativar tutores.
- Gerir, administrar, coordenar ações: da Rede EAD no estado/município, do Telecentro, do ambiente físico, do Ambiente Virtual de Aprendizagem, da utilização do Módulo Academia.
- Traçar objetivos, diretrizes e metas.
- Participar de reuniões ou teleconferências com a Coordenação da Rede EAD.

- Emitir relatórios às instituições acerca dos profissionais capacitados, do desempenho dos tutores – mensais, por ciclo.
- Analisar estatísticas para aperfeiçoar o serviço prestado aos profissionais de segurança.
- Analisar relatórios disponibilizados pela Rede EAD.
- Interagir com os tutores e alunos.
- Incentivo e motivação aos alunos e tutores.
- Interagir com diversas instituições e corporações para a inserção do Módulo Academia.
- Representar: o Estado junto à SENASP, a Rede EAD junto às instituições parceiras no estado/município e das demais áreas de treinamento das corporações vinculadas à segurança.
- Atender/Suporte aos usuários tutores e alunos, por exemplo, recuperação de senhas de acesso ao AVA, correção de dados, solução de problemas e esclarecimento de dúvidas.
- Suporte ao Call Center e as instituições com relação às academias.

A partir da identificação das principais atividades dos Tutores Master – que englobam a gestão de elementos pedagógicos e a gestão dos processos componentes do sistema de educação a distância da Rede EAD – observamos como boa prática o estabelecimento de um tempo de dedicação do Tutor Master a Rede EAD, assim como a composição de uma equipe de apoio.

Com relação a prática de estabelecer um tempo de dedicação do Tutor Master a Rede EAD, observamos que os tutores hoje atuam entre 2 horas a mais de 40 horas semanais, o que provoca questionamentos com relação às atividades desenvolvidas por esses tutores na Rede EAD e sugere atividades diferenciadas, proporcional ao tempo disponível de dedicação. Em nível de percentuais destaca-se que 16,67% dos Tutores Master consideram a dedicação de 15 horas semanais; 12,50% a dedicação de 30 horas semanais; 10,42% dedicam-se 40 horas semanais; 10,42% atuam 10 horas semanais; 10,42% atuam 4 horas semanais; e 2,08% dedicam-se 2 horas semanais, entre outros. Com base nestes percentuais de tempo de dedicação e na identificação das atividades levantadas desenvolvidas pelos Tutores Master, sugerimos a Coordenação da Rede EAD orçar um tempo mínimo de

dedicação dos Tutores Master, geralmente um plano de trabalho que relaciona as atividades e o tempo necessário para serem desenvolvidas. Na maioria das vezes, quanto maior o tempo de dedicação do gestor, um maior número de atividades é possível desenvolver com qualidade e em tempo hábil.

Um elemento do sistema de EAD gerenciado pelo Tutor Master é a equipe de apoio. Com base nas declarações dos Tutores Master quanto às equipes de apoio existentes, identificamos equipes com características administrativa e operacional (53,18%) e técnica (38,30%), também identificamos as principais atividades a serem desenvolvidas pelas equipes, que sugerimos considerar como base para constituição e organização de equipes de apoio:

- Divulgar os ciclos, validar as inscrições, autenticar certificados, caso seja necessário, registrar e controlar informações;
- Suporte às atividades pedagógicas, administrativas e operacionais executadas nos Telecentros de modo a garantir seu funcionamento;
- Levantar a usabilidade de equipamentos e bens dos Telecentros;
- Suporte técnico;
- Assistência e feedback a alunos e tutores, por exemplo, com relação a resolução de problemas quanto a senha de acesso a Rede EAD e utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem;
- Acompanhar e verificar as atividades dos tutores, bem como o seu desempenho;
- Auxiliar o Tutor Master na elaboração de relatórios.

Além disso, identificamos que 29,17% dos Tutores Master não possuem equipe, e conforme visualizamos as equipes de apoio oferecem importante suporte ao Tutor Master em suas atividades. Sugerimos constituir equipes de apoio para cada Tutor Master, o que envolve mudanças na estrutura organizacional destes entes federativos. Conforme identificado na presente pesquisa, o número de colaboradores quando existentes nos entes federativos situam-se entre 1 a 7 pessoas, sendo que 56,25% de Tutores Master possuem de 1 a 3 colaboradores, dado que pode ser considerado para a configuração mínima de colaboradores de uma equipe de apoio.

Soma-se a equipe de apoio os tutores dos cursos que são responsáveis por orientar os alunos com relação aos conteúdos, acompanhar o desenvolvimento das atividades, promover a interação, oferecer feedback, motivar a participação dos alunos etc. Essas atribuições são essenciais para o funcionamento e a qualidade dos cursos. Neste sentido, **as boas práticas de seleção, acompanhamento e supervisão de tutores de cursos** se mostram importantes. Ações muito positivas destacadas pelos Tutores Master e que sugerimos serem estabelecidas continuamente na Rede EAD são:

- Realizar processo de seleção de tutores de cursos, procedimento que foi identificado como gerador de maior credibilidade, imparcialidade e transparência no recrutamento;
- Promover formação por meio de oficinas e palestras, por exemplo, de elaboração de plano de tutoria que apresenta o plano de atividades do tutor orientando as atividades de tutoria e possibilitando o acompanhamento do cumprimento das mesmas;
- Criação e atualização de manuais e diretrizes, por exemplo, ocorreu em Mato Grosso a criação do Manual de Monitoramento e Avaliação dos Tutores na Rede EAD;
- Acompanhamento semanal dos tutores de cursos realizado pelo Tutor Master e equipe de apoio, e elaboração de relatórios das atividades de tutoria por turma;
- Reuniões sobre práticas de tutoria, por exemplo, o planejamento/utilização de fóruns;
- Aumento no número de reuniões de orientação e de avaliação com os tutores;
- Reuniões de planejamento e organização das atividades e trocas de experiências;
- Envio de mensagens periódicas aos tutores.

Ainda no sentido de gerenciamento da equipe de apoio e organização das atividades locais foi possível observar práticas exitosas que sugerimos serem utilizadas pelos entes federativos:

- Definição e normatização em portaria das atribuições, competências e deveres da equipe;
- Normatização do processo de seleção e monitoramento de tutores de cursos;
- Planejamento e distribuição de atividades de modo que as atividades estejam coordenadas entre a equipe.

Outras diretrizes de grande relevância para o desenvolvimento da Rede EAD são **as boas práticas de divulgação de cursos, homologação de matrículas, organização das atividades de apoio a aprendizagem e acompanhamento aos alunos.**

As estratégias de divulgação dos cursos envolve um trabalho de apresentar as características da modalidade a distância, a Rede EAD e os cursos oferecidos para o aprimoramento profissional, uma estratégia destacada como muito positiva e atual foi a divulgação nas redes sociais. Outra estratégia inovadora foi a criação de um banco de dados de profissionais de segurança pública com respectivos e-mails para contato. Outros recursos muito utilizados que viabilizam a divulgação são: ofícios, cartazes, banners – enviados aos gestores institucionais ou disponibilizados em locais de fácil acesso de servidores nas instituições; sites, intranet, rádio, jornais – que possibilitam a divulgação para além de uma instituição; assim como a visita *in loco* a instituições e a inserção de cursos a distância em cursos presenciais.

Após a divulgação dos cursos e as inscrições dos candidatos os Tutores Master realizam estratégias eficazes para efetivar as matrículas dos candidatos:

- Análise das informações em sistemas informatizados de dados dos servidores, ou junto aos departamentos de recursos humanos, ou consulta a coordenadores institucionais para comprovar as informações, ou encaminhar a relação de candidatos a instituições/órgãos para validação das informações;
- Análise de casos de alunos com evasão em cursos anteriores;
- Conferencia de lotação do profissional para eventual transferência para outro Telecentro de maior facilidade de acesso ao candidato.

Os serviços de apoio e acompanhamento aos alunos são essenciais para o sucesso da aprendizagem, na Rede EAD destacam-se boas práticas que podem ser adotadas como referências as atividades:

- Tutores disponíveis e empenhados em motivar, orientar o estudo de conteúdos, estimular a interação, avaliar o acesso e a participação dos alunos, esclarecer dúvidas – o tutor é um elemento fundamental para o desenvolvimento dos cursos e precisa estar fortemente comprometido com suas funções e dispor de tempo para desenvolvê-las;
- Interação por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (chat, fóruns), e-mail, redes sociais, contato por telefone, por exemplo, especificamente no Rio de Janeiro foi disponibilizada uma estrutura de Call Center – uma boa prática incentiva a interação por meio de diversos recursos;
- Feedback aos alunos no mesmo dia ou em no máximo em 48 horas – é importante a definição do tempo do feedback para que o aluno saiba quando terá resposta do professor, assim como é importantíssimo o esclarecimento de dúvidas ajudando o aluno a superar dificuldades em tempo hábil para prosseguir nos estudos.
- Plantão pedagógico – que compreende o contato face a face por meio da presença do tutor no Telecentro para orientação e esclarecimento de dúvidas de alunos;
- Desenvolvimento de trabalhos em grupo no Ambiente Virtual de Aprendizagem e criação de grupos de estudos no Telecentro – estratégia que promove o sentimento de pertencimento a turma aumentando a motivação e o interesse e ajuda a ampliar a aprendizagem por meio da troca de experiências e colaboração dos colegas;
- Aplicação de estudos de casos, questionários, utilização da TV SENASP – o uso de uma variedade de atividades colabora para que o aluno possa tirar proveito de seus estilos de aprendizagem favoritos sem deixar de usar outros.

Outra prática muito positiva e que pode ser aplicada pelos entes federativos é a orientação e aconselhamento antecipado a experiência de aprendizagem, por exemplo, o esclarecimento do candidato sobre os cursos ofertados pela Rede EAD e a importância para a carreira de modo a orientá-lo na escolha do curso que ele deseja seguir, assim como a orientação de como utilizar o Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Durante o curso um acompanhamento fundamental refere-se ao monitoramento cuidadoso do desempenho dos alunos em suas atividades e avaliações, deste modo, sempre que necessário o tutor entra em contato com o aluno para verificar o que está ocorrendo e orientá-lo, ou ainda entra em contato com o seu superior imediato. Essa identificação de alunos em situação de risco de evasão e a atitude dos Tutores de modo a realizarem o contato preciso e rápido e não somente ficarem esperando que os alunos solicitem ajuda, caracteriza-se como uma excelente prática para evitar que o aluno desista do curso.

Ainda, após a conclusão do curso uma prática importante citada é a orientação aos aprovados para a continuidade nos estudos, incentivando a realização de novos cursos.

Ao final dos cursos, são gerados diferentes relatórios por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem, que são analisados pelos Tutores Master e disponibilizados às instituições acerca dos profissionais capacitados e do desempenho dos tutores. Ainda, como **boas práticas para aferir a qualidade**, sugerimos a análise da quantidade de matrículas e homologações – índices de matrículas quando aumentam indicam que está sendo desenvolvido um bom trabalho, tanto de divulgação como de gestão dos cursos, pois os alunos quando satisfeitos divulgam e continuam a inscrever-se nos cursos – e a análise da quantidade de alunos que concluem os cursos e da evasão.

Além disso, sugerimos uma avaliação da satisfação dos envolvidos, que pode ser aplicada ao final dos cursos ou em processo possibilitando diretrizes novas durante a oferta do curso com base nas avaliações – referente ao conteúdo, a organização, aos tutores, ao Ambiente Virtual de Aprendizagem, as estratégias de ensino e aprendizagem, aos materiais de apoio, aos serviços de apoio, aos colaboradores etc. Esta auto-reflexão favorece o aperfeiçoamento da Rede EAD. Outra avaliação interessante é a análise do impacto do programa na aprendizagem

e na vida profissional do servidor público que também sugerimos como pesquisas futuras.

Destacamos também, **as boas práticas de integração dos cursos da Rede EAD e atividades de ensino locais e vantagens para a promoção na carreira**. Constatamos que de modo geral ocorre a integração dos cursos da Rede EAD com as práticas de ensino locais, tanto por meio de turmas regulares como por meio de turmas do Módulo Academia, em diferentes instituições e tipos de formações.

Uma estratégia de grande valor observada e que pode ser adotada pelos entes federativos é a inserção do Módulo Academia no projeto pedagógico de cursos de formação, por exemplo, como ocorreu no Curso de Formação de Soldados em Roraima. Assim como ocorreu em Goiás, na composição da matriz curricular da formação da Polícia Militar, Bombeiro Militar e Polícia Civil. E, igualmente os cursos da Rede EAD foram acrescentados no currículo dos cursos da Escola de Formação e Capacitação da Guarda Municipal de Caxias do Sul.

Outra interessante estratégia de integração dos cursos da Rede EAD e cursos presenciais é para compor a carga horária do estágio de qualificação profissional da Guarda, a Guarda da região metropolitana de São Paulo considera 40 horas de curso presencial e no mínimo um curso anual da Rede EAD. A Guarda Municipal de Piracicaba para atender esta formação também realiza a integração de comumente um curso da Rede EAD em conjunto com uma carga horária presencial. Igualmente, em Minas Gerais ocorre a integração de 25 horas de cursos presenciais e no mínimo 55 horas de cursos da Rede EAD.

Observamos que Indaiatuba considerando esta necessidade de atualização profissional anual da Guarda Municipal está planejando o projeto de curso visando esta integração, ação que demonstra o processo dinâmico de integração da Rede EAD as práticas de ensino locais, em que além dos exemplos citados não serem únicos outros estão em planejamento e podem utilizar como referência as experiências atuais.

Outra ação muito positiva é o aproveitamento dos cursos da Rede EAD nos critérios de promoção na carreira, o que ocorre de diferentes formas, em algumas regiões as instituições consideram tanto os cursos presenciais como os cursos da Rede EAD, sem diferenciação, para a promoção na carreira, ou ainda consideram os cursos a distância como critério para desempate na promoção funcional.

Outra estratégia adotada por algumas instituições e que sem dúvidas caracteriza um progresso com relação a políticas de integração e promoção na carreira, que pode ser referência para as demais instituições é a publicação de leis, regulamentos e portarias que já abordam a integração da Rede EAD e cursos presenciais, assim como os critérios de promoção na carreira.

Algumas decisões dos Tutores Master de considerar os cursos da Rede EAD para a promoção na carreira, que foram mencionadas, referem-se quando a promoção não está em embasada em documentos, leis institucionais ou estaduais, estas decisões ora são tomadas considerando os mesmo critérios para os cursos presenciais e ora não considera os cursos da Rede EAD. Nesse sentido, a Rede EAD em diferentes níveis pode estabelecer/orientar alguns princípios gerais que os Tutores Master adotem, independente do estado ou instituição, para favorecer a integração da Rede EAD com as práticas de ensino locais, assim como orientar para a publicação de documentos referentes a promoção na carreira considerando os cursos da Rede EAD.

Temos consciência da incompletude das descrições e análises expostas, considerando a ampla literatura existente e todas as percepções dos Tutores Master envolvidos, esta pesquisa não esgota novas interpretações com base nos dados apresentados ou em novas pesquisas. Contudo, entendemos esta análise como uma reflexão inicial que servirá de base para potencialização do trabalho realizado na Rede EAD.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. E. B. **Prática e formação de professores na integração de mídia**. Disponível em:

<<http://www.tvebrasil.com.br/salto/boletins2003/ppm/tetxt5.htm>>. Acesso em: 02 set. 2013.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2002. Título original: L'Analyse de Contenu. Presses Universitaires de France, 1977.

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

BEST, J. W. **Como investigar en educación**. 2. ed. Madri: Morata, 1972.

BRASIL. Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP). **Mulheres nas instituições de segurança pública**: estudo técnico nacional / Secretaria Nacional de Segurança Pública. Brasília: Ministério da Justiça, Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), 2013. ISBN :978-85-85820-29-9.

CHIZZOTTI, Antonio. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. **Revista Portuguesa de Educação**, Braga, Portugal, Universidade do Minho, ano/vol. 16, n.002, p. 221-236, 2003.

CRESWELL, John, W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2007.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. **Análise de conteúdo**. Brasília: Plano Editora, 2003.

GUITIÉRREZ, Francisco, PRIETO, Daniel. **A mediação pedagógica**. Campinas, SP: Papirus, 1994. Série Educação Internacional do Instituto Paulo Freire.

GRAHAM, C; KURSAT, C.; BYUNG-RO, L; CRANER, J.; DUFFY T. **Seven principles of effective teaching**: a practical lens for evaluating on-line courses. The Technology Source, Mar-Apr, 2001.

HAYDT, Regina Cazaux. **Avaliação do processo ensino-aprendizagem**. São Paulo: Ática, 1997.

HOFFMANN, Jussara Maria Lerch. **Avaliação**: mito e desafio - uma perspectiva construtivista. 28. ed. Porto Alegre: Mediação, 2000.

LUDKE, Menga; MARLI, André. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação dos dados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. Tradução de Roberto Galman. **A educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. **O aluno virtual**: um guia para trabalhar com estudantes on-line. Tradução de Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2004.

_____. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**. Tradução de Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2002.

RUMBLE, Greville. **A gestão dos sistemas de ensino a distância**. Brasília: Unesco, 2003.

SILVA, Cristiane Rocha; GOBBI, Beatriz Christo; SIMÃO, Ana Adalgisa. **O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa**: descrição e aplicação do método. Organ - Rurais agroind., Lavras, v.7, n.1, p.70-81, 2005.

SENASP. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Manual do Aluno**. Brasília: SENASP, 2014a.

SENASP. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Relação de cursos da Rede EAD**. Brasília: SENASP, 2014b.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.