

## PANORAMA NACIONAL DOS SISTEMAS DE GESTÃO DOS POLOS DE APOIO PRESENCIAL

### UMA EXPERIÊNCIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

Máximo E. Martins<sup>1</sup>, Germana Maria Martins<sup>2</sup>, Tânia Rossi Garbin<sup>3</sup>,

<sup>1</sup>Universidade Federal de Ouro Preto/ CEAD - Centro de Educação à Distância, [maximomartins@gmail.com](mailto:maximomartins@gmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Ouro Preto/ CEAD - Centro de Educação à Distância, [germanymar@gmail.com](mailto:germanymar@gmail.com)

<sup>3</sup>Universidade Federal de Ouro Preto/ CEAD - Centro de Educação à Distância [trgarbin@cead.ufop.br](mailto:trgarbin@cead.ufop.br)

**Resumo** - O polo de apoio presencial é uma ferramenta imprescindível de apoio para o sistema de educação a distância, cabe à ele dar todo o suporte para a o desenvolvimento pedagógico junto aos alunos. O polo de apoio presencial na EAD são estruturas organizacionais que oferecem apoio as universidade e alunos. Um polo de apoio presencial, assim como a faculdade, deve possuir um nível de organização que atenda as necessidades não apenas dos alunos, mas de toda a burocracia que envolve uma vida acadêmica. Com o objetivo de capacitar os gestores de Pólos de Apoio Presencial, foi oferecido um curso de Atualização em Gestão Administrativa para EAD. O objetivo do curso foi atualizar os gestores de pólos, propondo um debate sobre as diferentes formas que as atividades diárias do pólo são realizadas, confrontando de forma prática e dinâmica esses profissionais dentro da plataforma Moodle, utilizada como o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Dentro do ambiente foram realizadas pesquisas as quais se baseiam os argumentos desse artigo. Participaram do curso gestores de polo de apoio presencial de 36 polos dos estados do Acre, Bahia, Minas Gerais e São Paulo. O estudo mostrou que o maior problema encontrado na gestão do polo é a ausência ou insuficiência de espaço físico, grande partes dos polos não possuem sede própria e muitos ainda não possuem espaço suficiente para a realização de suas atividades. A comunicação também foi um fator de destaque na pesquisa, mostrando que os mecanismos de comunicação que entre a universidade, prefeitura e polos não são eficientes precisando urgentemente de políticas que incentivem a autonomia do polo.

**Palavras-chave:** Polo de apoio presencial, Educação a Distância, Gestão em EAD, Gestão de polo.

**PANORAMA OF NATIONAL SYSTEMS MANAGEMENT SUPPORT POLOS  
PRESENCIAL  
AN EXPERIENCE OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF OURO PRETO**

**Máximo E. Martins<sup>1</sup>, Germana Maria Martins<sup>2</sup>, Tânia Rossi Garbin<sup>3</sup>,**

<sup>1</sup>Universidade Federal de Ouro Preto/ CEAD - Centro de Educação à Distância, [maximomartins@gmail.com](mailto:maximomartins@gmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Ouro Preto/ CEAD - Centro de Educação à Distância, [germanymar@gmail.com](mailto:germanymar@gmail.com)

<sup>3</sup>Universidade Federal de Ouro Preto/ CEAD - Centro de Educação à Distância [trgarbin@cead.ufop.br](mailto:trgarbin@cead.ufop.br)

***Abstract** – The presence support pole is an essential tool to support the system of distance education, it is for him to give all support to the pedagogical development together with the students. The presence support pole in the ODL are organizational structures that provide support to the universities and students. A presence support pole, as well as college, must have a level of organization that meets the needs not only of students but of all the bureaucracy that surrounds an academic life. With the objective to empower managers of the presence support pole, was offered a course in Administrative Management Update for ODL. The course objective was to upgrade the management of centers, proposing a debate about the different ways that the center's daily activities are performed, comparing a practical and dynamic these professionals within the Moodle platform, used as the Virtual Learning Environment (VLE). Into the VLE were done researchs which are based on the arguments of this article. Participated of course the managers the presence support pole of 36 poles of the states of Acre, Bahia, Minas Gerais and Sao Paulo. The study showed that the major problem encountered in the management of the pole is the absence or lack of physical space, large parts of the poles does not have its own headquarters and many still do not have enough space to carry out their activities. Communication was also a prominent factor in the research, showing that the mechanisms of communication between the university, city hall and poles are not efficient, needing in urgent and effective policies to encourage the autonomy of the pole.*

*Keywords: The presence support pole, Distance Education, Distance Education in Management, Management of polo.*

## Introdução

Segundo Corrêa (2011) um curso a distância pode alcançar até 75% de desistência na modalidade a distância, esse elevado número de evasão nos leva a pensar se o modelo pedagógico utilizado nesses cursos atendem as necessidades requeridas pelo aluno. A motivação do aluno frente às dificuldades do curso pode ser efetivamente observadas e superadas se o aluno estiver presente não só nas disciplinas, mas também junto ao polo.

O polo de apoio presencial na EAD são estruturas organizacionais que oferecem apoio as universidades e alunos. Um polo de apoio presencial, assim como a faculdade, deve possuir um nível de organização que atenda as necessidades não apenas dos alunos, mas de toda a burocracia que envolve uma vida acadêmica.

De acordo com o portal da Universidade Aberta do Brasil UAB-CAPES podemos definir o polo como:

“Os polos de apoio presencial são as unidades operacionais para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância pelas instituições públicas de ensino superior no âmbito do Sistema UAB. Mantidos por Municípios ou Governos de Estado, os polos oferecem a infraestrutura física, tecnológica e pedagógica para que os alunos possam acompanhar os cursos a distância.”

O polo de apoio presencial é o local de encontro para realização e gestão das atividades dentro de um curso a Distância. De acordo com Rossi 2012 determina-se as atividades do polo como:

- Oferecer encontros presenciais entre alunos, tutores e professores;
- Aplicação de provas e trabalhos das disciplinas, como seminários;
- Hospedar a biblioteca do curso e os arquivos acadêmicos dos alunos;
- Hospedar o suporte técnico necessário para oferecimento dos encontros online, como web conferências e vídeos conferências;
- Oferecer um laboratório de informática adequado para os alunos e tutores;

Hoje, a tecnologia é instrumento diário da EaD, inovações tecnológicas tomam conta do debate nacional e internacional para inclusão da modalidade no sistema educacional. Esse fator, segundo Preti (2005), carrega uma grande complexidade que caracteriza a educação à distância, tais como os vários sujeitos e ferramentas tecnológicas, a velocidade em que um determinado meio pode se tornar obsoleto, a resistência da sociedade a esse tipo de ensino e a peculiaridade do distanciamento geográfico entre os sujeitos envolvidos no processo. Porém, mesmo sendo a inovação parceira da EaD, seu processo de ensino e aprendizado não pode abrir mão totalmente de todas as ferramentas utilizadas pela educação formal, um exemplo é a funcionalidade do polo de apoio presencial, uma instituição física e burocrática a cargo de receber alunos, promovendo interatividade, coordenando toda a parte de logística que é exigida em curso a distância, além de ser instrumento obrigatório para que a Universidade Aberta do Brasil (UAB) que é a instituição que aprova o oferecimento de um curso por uma determinada cidade.

- A universidade atua sobre o polo justamente cobrando as condições necessárias, prometidas no momento da proposta de oferta do curso, e as condições básicas para que seus tutores possam atuar dentro do polo, tutorias, aplicação de provas e trabalhos finais das disciplinas, cabe também ao polo apoio técnico necessário para a realização das atividades, como laboratórios de informática, redes sistemas de vídeos e web conferências.

Os municípios e alguns estados são mantenedores do polo, ele oferecerá a logística e o financeiro para implementação das ferramentas e mão de obra, com exceção dos tutores, para o bom funcionamento do polo, as parcerias de ofertas de cursos ocorrerão entre as universidades e os municípios com a aprovação da UAB. A contratação de coordenadores de polo e agentes administrativos também cabem ao município.

Segundo Borba (2011), a educação a distância baseada apenas no contato online pode ter passado por um processo de massificação, não promovendo a interação necessária para o ensino da matemática, o que podemos deduzir que educação mesmo a distância necessita de uma interatividade direta, que pode e em muitos casos deve ser sanada pelo polo de apoio presencial. Sendo assim, é imprescindível que o polo presencial se adeque gerencialmente para receber um curso de Matemática visto que, as necessidades apontadas para atender esse curso são inúmeras.

## Materiais e métodos

Para a realização desse estudo foi avaliada a participação dos gestores de polo de apoio presencial de 36 polos pelo Brasil, a localização desses polos podem ser vista na figura 1. O estudo utilizou como fonte de dados disciplinas cursadas por coordenadores de polo e secretariado que participaram do curso de Atualização em Gestão Administrativa para EAD, oferecido pela Universidade Federal de Ouro Preto, durante o período de Outubro a dezembro de 2012.



**Figura 1 Mapa de distribuição dos polos estudado**

O curso de Atualização em Gestão Administrativa para EAD contou com três disciplinas, cada uma com carga horária de 30 horas, totalizando assim 90 horas de curso. O Curso teve como objetivo a promoção da qualificação de coordenadores e secretários de polos de apoio presencial visando a apropriação de conhecimentos, competências e habilidades necessários ao planejamento, organização e gestão de um sistema em EAD. As disciplinas oferecidas pelo curso foram:

- Comunicação e Logística de Polos;
- Gestão Administrativa para EAD;

- Tecnologia para Gestão para a EAD.

Dentro dos conteúdos e atividades desenvolvidas dentro do curso questões foram levantadas e debatidas pelos cursistas. A turma contava com 97 alunos, que desenvolveram e debateram assuntos direcionados à gestão de polo e a condição atual dos sistemas educacional da EAD.

Como podemos acompanhar na tabela 1, o curso abrangeu 4 estados Brasileiros, Minas Gerais, Acre, São Paulo e Bahia, sendo que, foram 21 polos de Minas Gerais, 5 polos do estado de São Paulo, 7 do estado da Bahia e 3 do estado do Acre.

**Tabela 1 Pólos analisados**

	Cidade	Estado
1	Águas formosas	Minas Gerais
2	Alterosa	Minas Gerais
3	Araguari	Minas Gerais
4	Barão de Cocais	Minas Gerais
5	Bálsamo	São Paulo
6	Camaçari	Bahia
7	Conselheiro Lafaiete	Minas Gerais
8	Coromandel	Minas Gerais
9	Diamantina	Minas Gerais
10	Divinolândia de Minas	Minas Gerais
11	Esplanada	Bahia
12	Governador Valadares	Minas Gerais
13	Ipatinga	Minas Gerais
14	Itanhém	Bahia

ESUD 2012 – IX Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância  
Recife/PE, 19 – 21 de agosto de 2012 - UNIREDE

15	Itapevi	São Paulo
16	Jales	São Paulo
17	Jandira	São Paulo
18	João Molevade	Minas Gerais
19	Lagamar	Minas Gerais
20	Lagoa Santa	Minas Gerais
21	Mata de São João	Bahia
22	Nanuque	Minas Gerais
23	Ouro Preto	Minas Gerais
24	Padre Paraíso	Minas Gerais
25	Rio Branco	Acre
26	Salinas	Minas Gerais
27	Salvador	Bahia
28	São José dos Campos	São Paulo
29	São Sebastião do Passé	Bahia
30	Sena Madureira	Acre
31	Sete Lagoas	Minas Gerais
32	Simões Filho	Bahia
33	Taiobeiras	Minas Gerais
34	Teófilo Otoni	Minas Gerais
35	Timóteo	Minas Gerais

36	Xapuri	Acre

Para título de levantamentos de dados, foram realizadas 4 questões de múltipla escolha, são elas:

- a. Quais os problemas que mais afetam o bom desenvolvimento de seu polo?
  - i. Falta de mão de obra e gestores capacitados
  - ii. Falta de mobiliário e equipamentos adequados para o pólo
  - iii. Espaço físico insuficiente
  - iv. Equipamentos tecnológicos insuficiente
  - v. Equipamentos tecnológicos obsoletos
  - vi. Falha na comunicação entre o pólo e as universidades
  - vii. Falha na comunicação entre o pólo e a prefeitura
  - viii. Falha na comunicação entre o pólo e os alunos
  - ix. Falha na comunicação entre o pólo e os tutores
  - x. Falta de uma sede própria
  
- b. Como é o sistema de arquivamento em seu polo?
  - i. Não há um sistema específico de arquivos, os documentos são guardados aleatoriamente.
  - ii. Há um sistema de arquivo apenas por pasta de aluno, para documentos referente à eles, porém não há um sistema de arquivo para os trabalhos no pólo.
  - iii. Há um sistema de arquivo eficiente, tanto para a documentação dos alunos quanto para qualquer documento referente ao pólo.
  
- c. Como é feito gestão dos documentos em seu polo?
  - i. Não há nenhum sistema de protocolos de documentos.
  - ii. Não há nenhum sistema de protocolos, os envios e pedidos de documentos são feitos assim que possível e a correspondência verificada por telefone.
  - iii. Há um sistema de protocolos eficiente, onde os documentos são registrados quando dão entrada no pólo, com cadastro no livro de protocolo e arquivado de forma eficiente para futuras observações e conferências.
  
- d. Como são organizadas as atividades do polo?
  - i. A solicitação de utilização dos ambientes do pólo é feito na secretaria, onde é feito o agendamento e divulgado no quadro de horários disponível para alunos, tutores e técnicos;
  - ii. A solicitação de utilização dos ambientes do pólo é feito na secretaria, mas sem divulgação dos agendamentos.

iii. Não há agendamento, o uso é feito por ordem de chegada

A partir do resultado dessa pesquisa e do debate que se realizou dentro do ambiente virtual, é que se baseia o presente trabalho.

## 2. Resultado e Discussão

Para a compreensão do desenvolvimento das atividades dentro do polo, a questão primeira que motivou as discussões foi “Quais os problemas que mais afetam o bom desenvolvimento de seu polo?”. Podemos perceber que a espaço insuficiente é a questão que mais afeta os polos pesquisados.

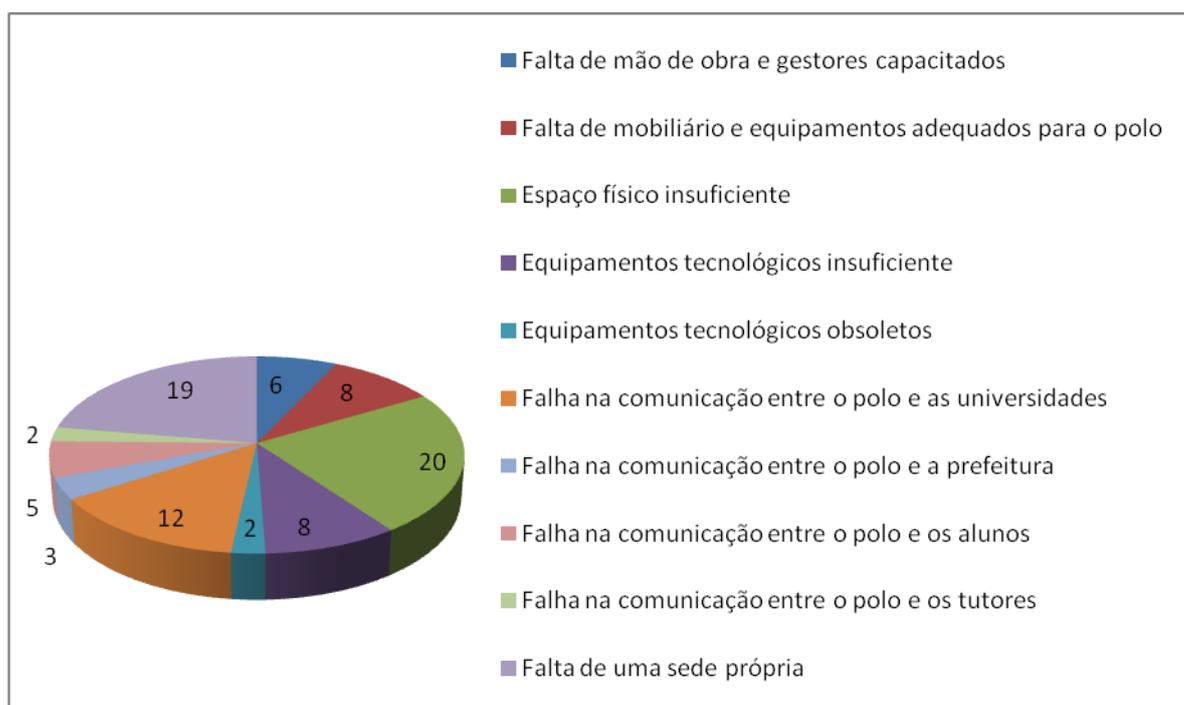


Figura 2 Apuração das respostas para a questão: “Quais os problemas que mais afetam o bom desenvolvimento de seu polo?”

Segundo Rossi 2012, o polo de apoio presencial são unidades previstas por lei destinada para a realização das atividades necessárias ao curso, auxiliando como desenvolvimento do curso e funcionando como ponto de referência para todos envolvidos na EAD. Esse dado mostra que os polos estudados, entendem a importância de terem uma sede para que esses princípios se concretizem e ao mesmo tempo sentem a necessidade de possuírem sua própria sede.

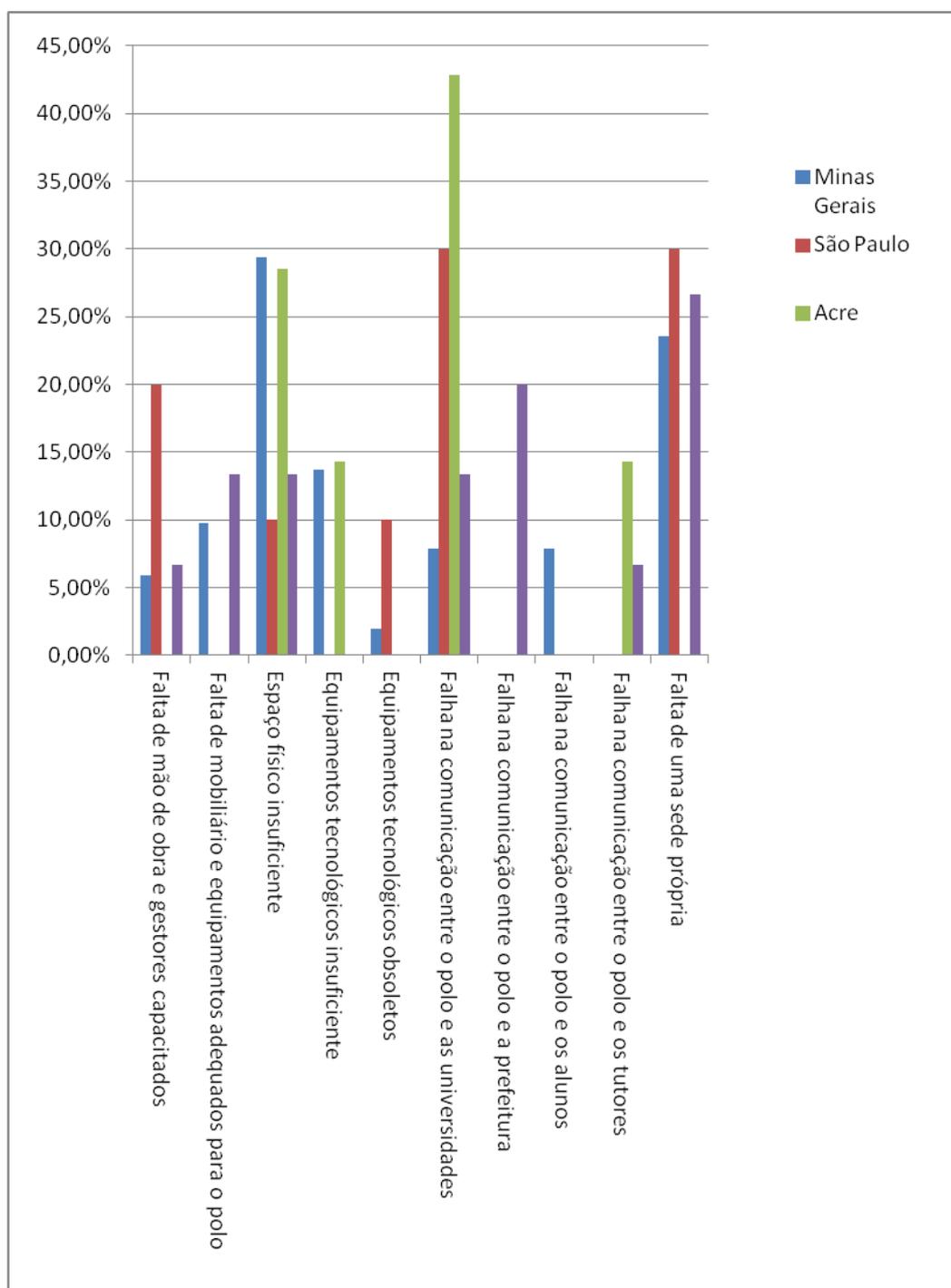


Figura 3 Distribuição das respostas por percentual de cada estado participante

Comparando a figura 2 com a figura 3 notamos que, mesmo o espaço físico sendo considerado pela maioria como um dos maiores problemas, seja pela falta de sede própria ou por espaço insuficiente para realização dos trabalhos, analisando a nível estadual, percebemos

que a comunicação também é um fator que atinge o bom desempenho de um polo.

Os pólos de São Paulo e Acre, revelam que a falha na comunicação entre o pólo e as Universidades são fatores que atrapalham no bom desenvolvimento do pólo, somando com os dados sobre comunicação entre prefeituras, universidades, tutores e alunos os pólos 57% dos pólos acreanos 40% dos pólos baianos e 30 % dos polos paulistas, tabela 2.

Notamos que, mesmo sendo a comunicação um dos fatores principais para a efetivação da EAD e para fomentar a mediação de seus agentes dentro da aprendizagem (Marins 2011), os referidos estados precisam repensar e articular idéias e políticas junto aos responsáveis de forma a aprimorar seus meios comunicativos permitindo assim melhoria e desenvolvimento.

**Tabela 2 Relação entre problemas encontrado em função por percentual de polos nos estados pesquisados**

Problemas encontrados	Minas Gerais	São Paulo	cre	ahia
Comunicação	16%	30%	7%	0%
Equipamentos	25%	10%	4%	3%
Espaço físico	53%	40%	9%	0%

Segundo Martins<sup>1</sup> 2011, na EAD as tecnologias devem ser utilizadas e aplicadas na educação principalmente na educação a distância, como instrumento que proporcione e estimule o estudante a interagir e desenvolver projetos coletivamente, de reconhecer e respeitar diferentes culturas e de construir o conhecimento de forma participativa e colaborativa, de acordo coma tabela 2, podemos ver que problemas relacionados à equipamentos, seja pela quantidade ou pela qualidade, afetam todos os polos, com destaque para Minas Gerais, onde se concentra a maior parte dos polos pesquisados.

Unanimemente, assim como mostrado na figura 1 e 2, vemos claramente que a questão do espaço físico é o maior impasse para os pólos, com destaque para Minas Gerais, onde mais de 50% de seus pólos sobre com problemas relacionados à espaço físico.

Um bom espaço físico, levando em consideração área destinadas às atividades pedagógicas e também às atividades de gestão, é fator principal para a avaliação de um polo, esse fator poderá influenciar em todo o sistema de logística , porém o que podemos notar é que, os polos de apoio presencial tem superado essa necessidade física com estratégias que

possibilita a eficiência na organização.

De acordo com a figura 4, a maior parte dos polos apresenta um sistema de arquivo eficiente, tanto para a documentação dos alunos quanto para qualquer documento referente ao pólo. Esse dado vai de encontro com a figura 2, onde a pesquisa aponta que apenas 7% dos entrevistados apontaram mão de obra e gestores capacitados como problemas do polo, sendo assim, a capacidade técnicas dos gestores tem superado as necessidades físicas do polos.

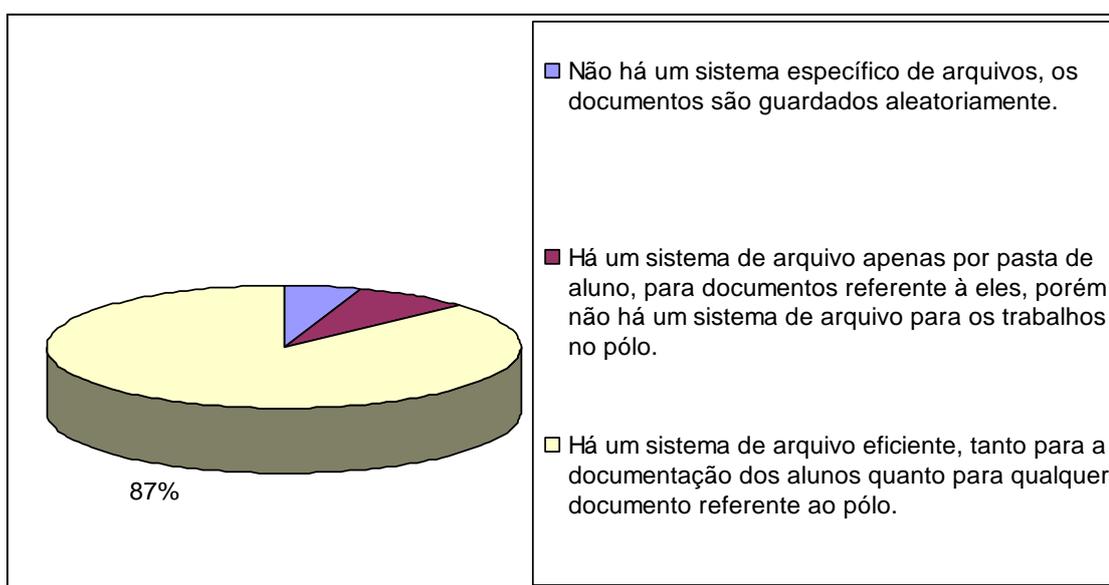
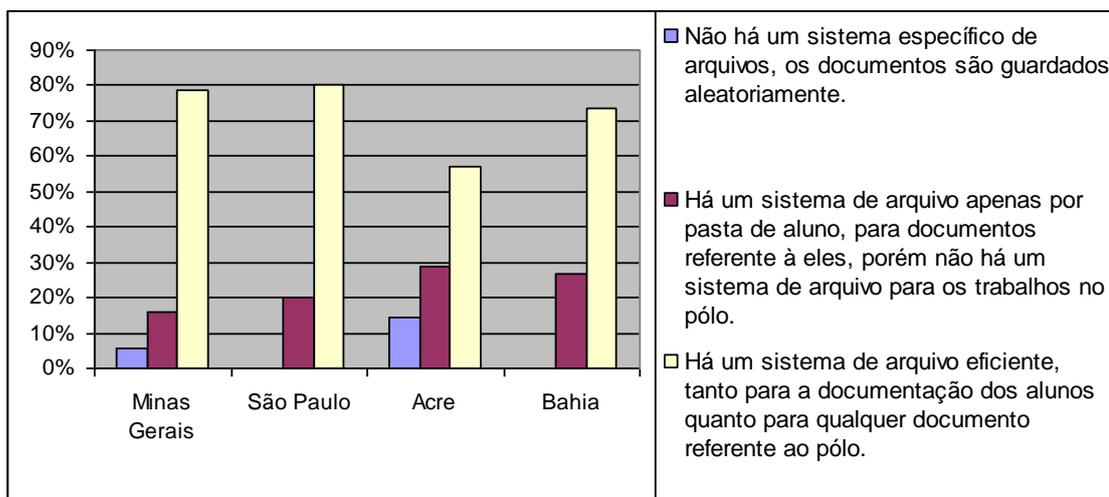


Figura 4 Sistemas de arquivos dos polos

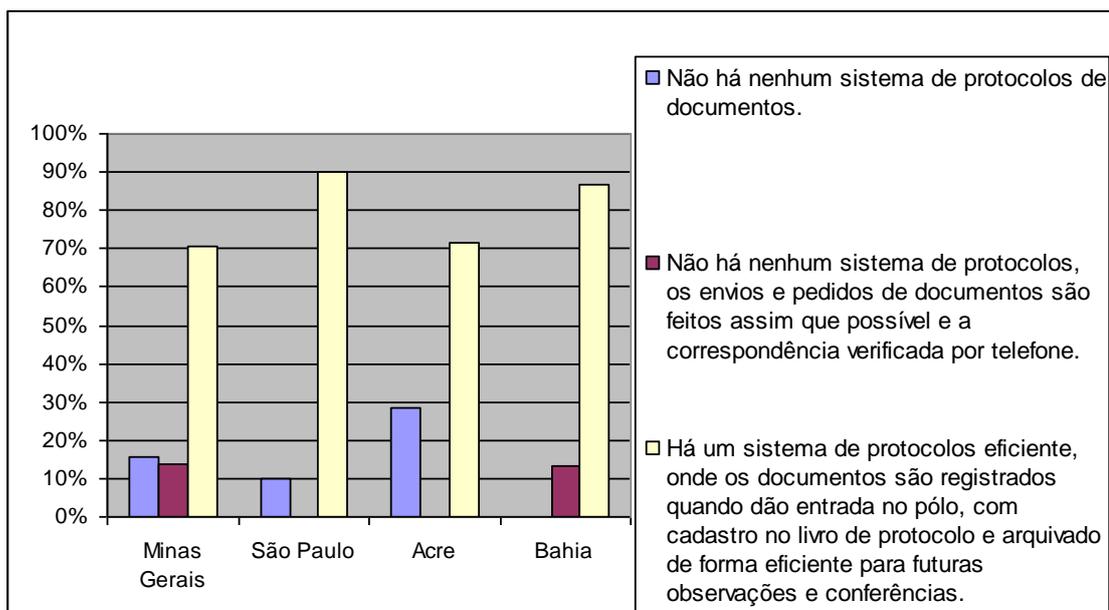
De acordo com a figura 5, todos os 5 estados que participaram da pesquisa, concordam que seu sistema de gestão de arquivo é eficiente, porém não podemos deixar de relatar que no estado do Acre e de Minas Gerais existem polos que não possui nenhum sistema de gestão de seus arquivos, enquanto que nos outros estados fica registrado que o sistema de gestão de arquivo é incompleto, não atendendo todas as necessidades do polo



**Figura 5 Relação estados e os sistemas de arquivo**

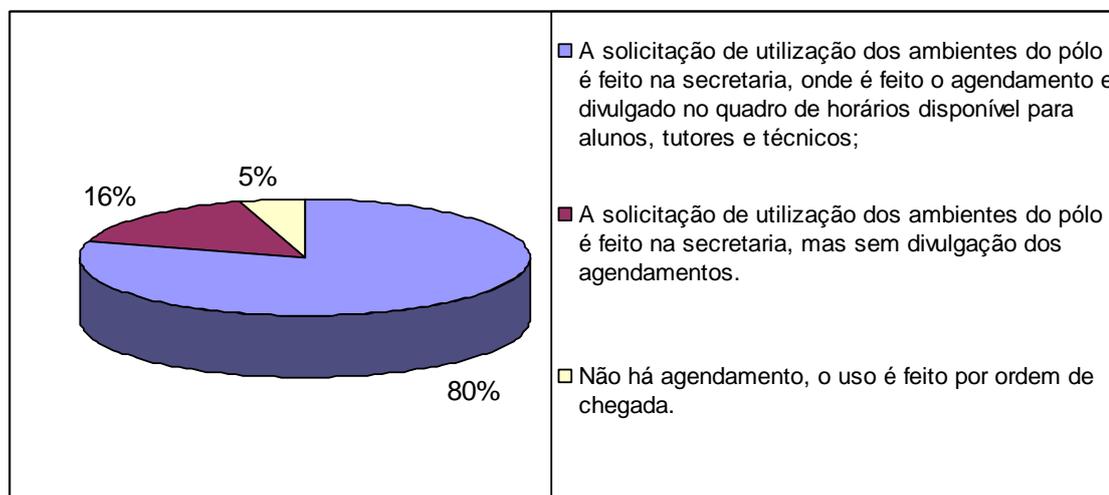
Considerando os extremos, podemos afirmar que dos polos analisados no Acre, 43% dos gestores não acreditam que seu polo tenha um sistema de gestão de arquivo eficiente.

Comparando com o sistema de protocolos de arquivos, notamos que os dados se assemelham, e também na figura 7, não podemos deixar de destacar que muitos polos não possuem nenhum sistema de protocolo de arquivos



**Figura 6 Avaliação dos sistemas de documentos por estado**

Relacionando a figura 5, 6 e 7 notamos que as ações dos gestores, principalmente a capacitação, estão determinando eficiência dos polos. Notamos que 80% dos entrevistados relatam que as atividades no polo são agendadas previamente, o que evita transtorno.



**Figura 7 Agendamento das atividades no polo**

Mesmo com muitos pontos positivos para a organização desses itens, não podemos abster do fato de que alguns polos ainda não possuem nenhum tipo de organização

### **Conclusão**

O pólo de apoio presencial, hoje dentro do sistema Universidade Aberta do Brasil, UAB, é de responsabilidade das prefeituras, isso deixa o pólo vulnerável à vontades políticas locais o que gera no polo grande instabilidade em suas atividades. Para suprir essa dificuldade, percebemos que a presença de gestores de polos preparados e capacitados faz toda a diferença para a realização das atividades no polo, é necessário investir na capacitação desses profissionais para garantirmos o acesso a educação por parte desses municípios.

O fator político podemos afirmar ser o fator principal para a determinação do bom trabalho no polo, a medida que percebemos que o espaço físico oferecido tem sido o maior problema detectado pelos participantes e sendo espaço de responsabilidade dos poderes políticos locais. É necessário estabelecer políticas locais e nacionais para alcançar a independência do polo garantir educação com qualidade.

Junto às universidades é necessário investimento em comunicação e capacitação para diminuir as dificuldades em comunicação entre os seus agentes, um dos problemas consideráveis apresentados pelos participantes.

O resultado final desse trabalho obteve-se um compilado de idéias e informações que

servirão como parâmetro para a implementação da gestão desses polos contribuindo assim para a oferta de seus cursos. A conclusão do curso se deu através de um encontro presencial na cidade de Ouro Preto, onde os coordenadores de polo puderam expor todas as modificações ocorridas em seu polo, que serão expostas na íntegra no decorrer desse trabalho.

### Referências

UAB. Universidade Aberta do Brasil. Disponível em: [http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16&Itemid=30](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=30)  
Acessado em 22/06/2012

MARTINS, Máximo E; ROSSI, Tânia Garbin. MEDIAÇÃO EM FÓRUM NA EAD, UMA POSTURA QUE EFETIVA A EDUCAÇÃO COLABORATIVA. 17º Congresso Internacional de Educação a Distância, ABED. Manaus, 2011. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/52.pdf> acessado em 27.06.2012.

MARTINS<sup>1</sup>, Germana Maria, MARTINS E; Educação Colaborativa, Fórum e Wiki, Mecanismo de Interação Efetivação do Processo de Aprendizagem Dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem. VIII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância Ouro Preto, 3 – 5 de outubro de 2011. Disponível em: [http://lite.dex.ufla.br/esud2011/images/abook\\_file/91230.pdf](http://lite.dex.ufla.br/esud2011/images/abook_file/91230.pdf)

ROSSI, Tânia Garbin. Gestão da EAD: O polo de Apoio Presencial. Ouro Preto: UFOP, 2012, 85p.

CORRÊA, Dainae dos Santos; SCHERER, Suely. Licenciatura em Matemática a Distância e a Formação de Professores para/com o uso das TIC. Disponível em: <http://www.ebrapem.com.br/meeting4web/congressista/modulos/trabalho/trabalho/gt6/eb02cc741905ef1cbcec5a8b0b9e8c7b.pdf> Acesso 10/03/2012