

Percepções de Tutores sobre as Competências Comportamentais

André Tenório^{*1}, Cláudio Oliveira da Gama², Thaís Tenório³

¹ Pesquisador, Laboratório de Novas Tecnologias/Universidade Federal Fluminense. Professor/Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Professor/Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro. Rua Senador Furtado, 121-125, Maracanã - Rio de Janeiro - RJ - Brasil. tenoriocederj@gmail.com

² Professor, redes estadual e municipal do Rio de Janeiro. Rua Mário Santos Braga, s/n, Campus Valonguinho - Niterói - RJ - Brasil. claudiodagama@hotmail.com

³ Pesquisadora, Laboratório de Novas Tecnologias/ Universidade Federal Fluminense. Rua Mário Santos Braga, s/n, Campus Valonguinho - Niterói - RJ - Brasil. tenoriocalc@gmail.com

Resumo

Competências comportamentais podem auxiliar o tutor a criar um ambiente acolhedor propício à aprendizagem a distância e a lidar melhor com o perfil discente heterogêneo, próprio dessa modalidade de ensino. Um grupo de dez tutores de cursos superiores a distância de instituições públicas ou privadas do estado do Rio de Janeiro respondeu a um questionário sobre características de personalidade e atitudes desejáveis nas relações profissionais com os alunos. Foram identificadas múltiplas qualidades pessoais do tutor consideradas benéficas ao processo de ensino-aprendizagem. Para os pesquisados, ser comunicativo era o principal atributo de personalidade requerido de um tutor. Características ligadas à afetividade seriam secundárias. As atitudes profissionais dos tutores também foram perquiridas. A importância de ser organizado foi marcadamente enfatizada. O uso de uma linguagem escrita adequada na comunicação com alunos e a promoção de atividades para instigar a curiosidade e estimular a pesquisa configurariam também boas práticas a serem adotadas reiteradamente.

Palavras-chave: Tutoria; Competências comportamentais; Personalidade.

Perceptions of Tutors on Behavioral Skills

Abstract

Behavioral skills can help tutors to create an inviting virtual learning environment and to administrate heterogeneous student profile which is peculiar to the e-learning. Ten tutors of e-learning undergraduation degrees of public or private institutions of the Rio de Janeiro state answered a questionnaire about personality characteristics and desirable attitudes in professional relationships with students. Multiple tutor personal qualities considered beneficial to the teaching and learning process have been identified. Be communicative was pointed out by the interviewed as the main personal attribute required of a tutor. Socio-affective competences would be of less importance. Tutor professional attitudes were also investigated. The importance of being organized was emphasized. However, to use an adequate written language in messages for students and to promote activities to instigate curiosity and to stimulate research would be good professional strategies.

Keywords: Tutoring; Behavioral skills; Personality.

1. Introdução

Na última década, houve um crescimento acentuado da educação a distância (EaD) no Brasil. Em 2012, um em cada oitenta brasileiros já tinha experimentado um curso nessa modalidade (Ramos, 2013).

Na EaD contemporânea, o tutor desponta como um educador importante na condução do processo de ensino-aprendizagem (Moran, Masetto & Behrens, 2010; Palloff & Pratt, 2002). Ele ajuda os alunos na construção do conhecimento ao atuar como facilitador, conselheiro e orientador educacional (Belloni, 2009; Bezerra & Carvalho, 2011; Farias, 2010; Hackmayer & Bohadana, 2014; Machado & Machado, 2004), além de conectar instituição, disciplina, material didático e alunos.

O tutor deve acompanhar, motivar, orientar e estimular a aprendizagem autônoma do aluno, utilizando-se de metodologias e meios adequados para facilitar a aprendizagem. Através de diálogos, de confrontos, da discussão entre diferentes pontos de vista, das diversificações culturais e/ou regionais e do respeito entre formas próprias de se ver e de se portar frente aos conhecimentos, o tutor assume função estratégica (Souza, Spanhol, Limas & Cassol, 2004, p.115).

A atuação tutorial requer competências específicas associadas à prática didática nesse contexto educacional e à inserção de tecnologias para o ensino-aprendizagem (Belloni, 2009; Kenski, 2004; Moran et al., 2010; Ramos, 2013). Com a expansão da EaD, a demanda por tutores também cresce, o que desperta a necessidade de conhecer a influência de cada competência na prática profissional. Já foram destacadas diversas categorias – autoavaliativa, comportamental, didática, linguística, gerencial, pedagógica, pessoal, socioafetiva, técnica e tecnológica –, algumas abordadas de forma repetitiva e outras, entendidas como sinônimos (Belloni, 2009; Bernardino, 2011; Borges & Souza, 2012; Ramos, 2013; Techio, Moretto, Dalmau, Nunes & Melo, 2008; Tractenberg & Tractenberg, 2007; Villardi & Oliveira, 2005).

As competências comportamentais (Benetti et al., 2008; Souza et al., 2004; Techio et al., 2008; Tractenberg & Tractenberg, 2007) englobariam as socioafetivas (Borges & Souza, 2012; Ramos, 2013), pessoais (Villardi & Oliveira, 2005) e de facilitação (Kemshal-Bell, 2001).

De acordo com Benetti et al. (2008), Techio et al. (2008) e Tractenberg e Tractenberg (2007), as competências comportamentais do tutor seriam atributos

necessários para lidar com a heterogeneidade de alunos, tais como “maturidade emocional, capacidade de liderança, bom nível cultural, capacidade de empatia, cordialidade e ser um bom ouvinte” (Souza et al., 2004, p.1). De modo geral, elas estão relacionadas à forma como o tutor age com os alunos e atende suas necessidades durante a ação pedagógica, ao estreitar relacionamentos para promover a aprendizagem (Benetti et al., 2008; Souza et al., 2004; Techio et al., 2008; Tractenberg & Tractenberg, 2007).

Para Borges e Souza (2012, p.5-6), as competências socioafetivas “envolvem os aspectos interpessoais, a comunicação individual, a criatividade e a socialização contribuindo para um ambiente agradável” de modo a haver um “ambiente virtual pautado no acolhimento e no respeito ao próximo”. De acordo com Ramos (2013, p.2), elas capacitam o tutor “a manter uma interação positiva de incentivo ao aluno, mediando, assim, as atividades, de forma a torná-las interessantes e, dentro deste contexto, desenvolver um relacionamento de empatia com o aluno, que poderá facilitar o desempenho”.

Kemshal-Bell (2001) aponta competências de facilitação como necessárias para criar relações interpessoais amigáveis capazes de motivar a aprendizagem e a participação em discussões.

Techio et al. (2008) citaram dez competências comportamentais:

- ser organizado;
- ser comprometido;
- ter flexibilidade;
- ser assíduo;
- ser pró-ativo;
- ter uma postura de líder;
- manter-se motivado;
- ser criativo;
- ser empático; e
- ser equilibrado emocionalmente.

Benetti et al. (2008, p.8), por meio de entrevistas com profissionais a distância, elencaram um rol de dezessete competências comportamentais requeridas do educador a distância:

- planejar o tempo;
- ter disponibilidade para a mudança;
- ser disponível;
- ser acessível;
- ser pró-ativo;
- usar linguagem clara;
- motivar os alunos;
- ter iniciativa para participar do processo de ensino-aprendizagem;
- aproveitar as competências do aluno para a aprendizagem;
- identificar a capacidade de autoaprendizagem do aluno;
- identificar a familiaridade do aluno com a tecnologia;
- identificar as necessidades dos alunos;
- identificar as capacidades dos alunos;
- instigar a pesquisa;
- ter posicionamento aberto para discussão;
- construir relacionamentos e vínculos; e
- saber ouvir.

O tutor deve empregar as competências comportamentais para lidar com a subjetividade de cada aluno, estabelecer interações continuamente e romper com a padronização do ensino. Portanto, para exercer seu papel, ele deve “possuir um perfil profissional com certo número de capacidades, habilidades e competências inerentes à função.” (Souza et al., 2004, p.115).

As competências comportamentais foram investigadas com base nas percepções de tutores de instituições brasileiras de ensino superior com o intuito de mapear os atributos necessários para uma boa atuação profissional. A pesquisa ajudou a responder às seguintes perguntas no âmbito da amostra pesquisada:

- Qual seria a importância das competências comportamentais para a atuação tutorial?
- Quais características de personalidade um bom tutor deve possuir?
- Como as competências comportamentais são empregadas na condução do processo de ensino-aprendizagem?

Este artigo foi estruturado em quatro seções. A inserção das competências tutoriais na EaD contemporânea foi apresentada na introdução. O perfil dos pesquisados, o instrumento de coleta e a técnica de análise de dados foram descritos nos procedimentos metodológicos. Na seção de análise de resultados e discussões, os dados obtidos pelo questionário foram examinados com o objetivo de responder às perguntas norteadoras da pesquisa. Nas considerações finais, os resultados foram resumidos, as conclusões e as perspectivas, comentadas.

2. Procedimentos metodológicos

2.1 Perfil dos pesquisados

Dez tutores de cursos de graduação e pós-graduação de instituições de ensino, públicas e privadas, do estado do Rio de Janeiro, selecionados aleatoriamente, participaram da pesquisa. Eles tinham idades variadas, sete eram mulheres e três, homens (E, F e H).

Tabela 1: Formação acadêmica dos tutores.

Tutor	Curso de graduação	Curso de pós-graduação
A	Bacharelado em Turismo	Especialização em docência do ensino superior
B	Bacharelado em Pedagogia	Especialização em Psicopedagogia
C	Bacharelado em Turismo	Especialização em docência do ensino superior
D	Bacharelado e Licenciatura em Ciências Sociais	Mestrado em Sociologia
E	Bacharelado em Turismo e Hotelaria	Mestrado em Gestão do Conhecimento
F	Bacharelado em Informática	MBA em Gestão de Recursos Humanos
G	Bacharelado e Licenciatura em Letras	Mestrado
H	Licenciatura em Letras	Mestrado em Letras
I	Ciências Sociais	Mestrado
J	Pedagogia e História	Doutorado

Nove graduaram-se na área de Ciências Humanas e Sociais e um, na área de Ciências Exatas e da Natureza (Tabela 1). Todos tinham pós-graduação: três com especialização, um com MBA, cinco com mestrado e um com doutorado (Tabela 1).

Oito pesquisados fizeram cursos para atuar na tutoria, com cargas horárias variadas, de 15 a mais de 360 horas (Tabela 2). Seis (A, C, D, H, I e J) receberam treinamento para tutoria também de suas instituições de trabalho. Dois (E e F) buscaram qualificação por conta própria.

O participante B teve oportunidade de capacitar-se em sua instituição, mas preferiu não o fazer.

Tabela 2: Curso para atuar como tutor.

Tutor	Curso de tutoria	Carga horária	Classificação da formação
A	Curso no CEDERJ	121 a 180h	Boa
B	Não realizou	-	-
C	Afirmou que realizou, mas não respondeu qual	15 a 30h	Boa
D	Formação de tutores da Unisul e da Anated	15 a 30h	Boa
E	Processos de tutoria do MEC e Sistemas de tutoria da Unisul Virtual	61 a 120h	Boa
F	Planejamento, Implementação e Gestão da EAD na UFF	mais de 360h	Ótima
G	Não realizou	-	-
H	Introdução ao EaD; Criação de questionários; Configuração do quadro de notas; Prezi como recurso pedagógico	31 a 60h	Boa
I	IBMEC/FGV	45 a 60h	Ótima
J	Tutoria a distância da UFSC e elaboração de materiais de EaD da UNIRIO	180 a 360h	Boa

Sete respondentes possuíam de um a cinco anos de experiência como tutor. Quatro não tinham qualquer experiência em cargos administrativos ou pedagógicos na EaD (Tabela 3).

Tabela 3: Tempo de experiência.

Tutor	Tempo de experiência	
	Tutoria	Cargos administrativos e pedagógicos na EaD
A	1 a 5 anos	Não tem experiência
B	1 a 5 anos	Não tem experiência
C	1 a 5 anos	menos de 1 ano
D	6 a 10 anos	1 a 5 anos
E	6 a 10 anos	6 a 10 anos
F	1 a 5 anos	mais de 20 anos
G	1 a 5 anos	menos de 1 ano
H	1 a 5 anos	Não tem experiência
I	1 a 5 anos	11 a 15 anos
J	menos de 1 ano	Não tem experiência

Seis atuavam em instituições privadas. Dois em graduações, três em especializações e um nos dois níveis. Quatro tutoravam cursos de graduação em instituições públicas (Tabela 4).

Tabela 4: Dados do curso em que atua como tutor.

Tutor	Tipo de instituição onde atua	Nível do curso tutorado	Tipo de tutoria
A	Pública	Graduação	Semipresencial
B	Privada	Graduação	Presencial
C	Pública	Graduação	Semipresencial
D	Privada	Graduação e especialização	A distância
E	Privada	Especialização	A distância
F	Privada	Especialização	A distância
G	Privada	Graduação	A distância
H	Pública	Graduação	A distância
I	Privada	Especialização	A distância
J	Pública	Graduação	A distância

Nove exerciam atividades a distância. Um (tutor B) trabalhava, sobretudo, presencialmente, mas acessava o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) institucional e podia manter contato com os alunos por fórum de discussão, correio de mensagens do AVA e *Facebook*.

Os sistemas de gerenciamento de AVAs usados pelos cursos tutorados eram o Epic (5) e o *Moodle* (4).

Os tutores a distância trabalhavam em menos disciplinas que os semipresenciais, mas tinham uma quantidade maior de alunos e dedicavam mais tempo às atividades (Tabela 5). Quatro tutoravam apenas uma disciplina. Seis deles tinham mais de 40 alunos em cada disciplina e cinco prestavam mais de 11 horas de serviço por semana.

Tabela 5: Dados da tutoria.

Tutor	Horas dedicadas à tutoria	Quantidade de disciplinas tutoradas	Número médio de alunos em cada disciplina tutorada
A	5 a 10 horas	mais de 3	16 a 20
B	menos de 5 horas	mais de 3	10 a 15
C	5 a 10 horas	3	16 a 20
D	16 a 20 horas	mais de 3	mais de 45
E	16 a 20 horas	1	40 a 45
F	5 a 10 horas	2	40 a 45
G	5 a 10 horas	2	mais de 45
H	11 a 15 horas	1	mais de 45
I	31 a 35 horas	1	20 a 25
J	16 a 20 horas	1	mais de 45

2.2 Instrumento de coleta de dados

A investigação seguiu uma abordagem qualitativa com dados colhidos por um questionário (Deus, 2010; Flick, 2005; Hill & Hill, 2005; Yin, 2005).

O instrumento de coleta de dados, elaborado pelos autores, foi organizado em duas partes com perguntas de respostas fechadas (de marcar opções) e semifechadas. Uma, com catorze perguntas, objetivou identificar o perfil do tutor e de sua atuação profissional. Outra, composta de vinte e cinco perguntas, perquiriu sobre as competências comportamentais.

2.3 Coleta e análise dos dados

O questionário foi disponibilizado pela rede social *Facebook* em agosto e setembro de 2014. Os indivíduos que anuíram participar da pesquisa assinaram um termo de consentimento.

Os dados obtidos foram quantificados de acordo com o padrão de respostas marcadas, tabuladas e interpretadas. Em questões com respostas semifechadas, a parte discursiva foi transcrita, sem necessidade de sistematização e categorização dos dados. Não foi necessário recorrer a técnicas de análise de conteúdo ou discurso.

3. Análise dos resultados e discussões

Dez tutores participaram da pesquisa, contudo, alguns não responderam a todas as questões.

Para os pesquisados, as competências comportamentais constituíam a terceira mais importante categoria em comparação às pedagógicas, técnicas, tecnológicas e gerenciais (Tabela 6). Três tutores assinalaram as competências comportamentais em primeiro lugar de relevância, dois, em segundo e um, em terceiro.

Tabela 6: Ordem de importância das competências da tutoria segundo os pesquisados.

Competências	Tutor										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Pedagógicas	3	2	3	1	2	3	2	2	1	1	20
Técnicas	1	1	1	5	3	2	5	1	2	3	24
Comportamentais	5	3	4	2	1	1	1	4	4	2	27
Tecnológicas	2	4	2	4	4	4	4	3	3	5	35
Gerenciais	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	44

Nota: À categoria mais importante foi atribuído 1 e à menos importante, 5.

Os dados obtidos sobre as competências comportamentais foram analisados em três subseções: características pessoais do tutor, características profissionais do tutor e características relacionadas a alunos.

3.1 Características pessoais do tutor

Segundo a metade dos pesquisados (5), ser organizado constituiria a característica mais importante de um tutor (Tabela 7). Outras citadas foram: ser capaz de motivar os outros (3), ser comprometido (2), ser assíduo (2), ser acessível (2), construir relacionamentos e vínculos (2), instigar a pesquisa (2), identificar as necessidades dos alunos (2), entre outras. Benetti et al. (2008) e Techio et al. (2008) aduzem tais atributos entre as competências comportamentais do tutor. As percepções dos pesquisados concordam com os autores. O participante A não marcou nenhuma opção.

A Tabela 8 apresenta os atributos menos importantes para a tutoria. O pesquisado A não marcou nenhuma opção. Para os tutores, ser equilibrado emocionalmente (4) e construir relacionamentos e vínculos (4) teriam menor relevância, seguidos por identificar a familiaridade do aluno com a tecnologia (3), ser empático (2), ter postura de líder (2) e identificar a capacidade de autoaprendizagem do aluno (2). Sete tutores consideraram de menor relevância os atributos pertinentes à afetividade, apesar de muitos autores sugerir-los para motivar a aprendizagem (Aretio, 2002; Dorjó, 2011; Veras & Ferreira, 2010).

Tabela 7: Características mais importantes para a tutoria.

Características consideradas mais importantes para a tutoria	Tutor										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Ser organizado				x	x		x	x		x	5
Ser flexível									x		1
Ser comprometido					x					x	2
Ser assíduo						x			x		2
Ser disponível					x						1
Ser acessível						x			x		2
Ser proativo											0
Ser capaz de motivar outros		x	x				x				3
Ser criativo											0
Ser empático											0
Ser cordial											0
Ser ético											0
Ser equilibrado emocionalmente										x	1
Construir relacionamentos e vínculos			x					x			2
Saber ouvir											0
Ter uma postura de líder											0
Manter-se motivado				x							1
Planejar o tempo											0
Usar linguagem clara											0
Instigar a pesquisa		x						x			2
Ter um posicionamento aberto para discussão		x									1
Ter iniciativa para participar do processo de ensino-aprendizagem ativamente											0
Aproveitar as competências do aluno para a aprendizagem											0
Identificar a capacidade de autoaprendizagem do aluno			x								1
Identificar a familiaridade do aluno com a tecnologia											0
Identificar as necessidades dos alunos						x	x				2
Identificar as capacidades dos alunos				x							1

Nota: Cada pesquisado podia marcar, no máximo, três opções.

Tabela 8: Características menos importantes para a tutoria.

Características consideradas menos importantes para a tutoria	Tutor										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Ser organizado											0
Ser flexível		x									1
Ser comprometido											0
Ser assíduo											0
Ser disponível											0
Ser acessível											0
Ser proativo											0
Ser capaz de motivar outros					x						1
Ser criativo		x									1
Ser empático				x				x			2
Ser cordial					x						1
Ser ético											0
Ser equilibrado emocionalmente		x	x				x	x			4
Construir relacionamentos e vínculos				x		x	x		x		4
Saber ouvir											0
Ter uma postura de líder		x					x				2
Manter-se motivado								x			1
Planejar o tempo									x		1
Usar linguagem clara					x						1
Instigar a pesquisa											0
Ter um posicionamento aberto para discussão						x					1
Ter iniciativa para participar do processo de ensino-aprendizagem ativamente										x	1
Aproveitar as competências do aluno para a aprendizagem											0
Identificar a capacidade de autoaprendizagem do aluno		x				x					2
Identificar a familiaridade do aluno com a tecnologia				x					x	x	3
Identificar as necessidades dos alunos											0
Identificar as capacidades dos alunos										x	1

Nota: Cada pesquisado podia marcar, no máximo, três opções.

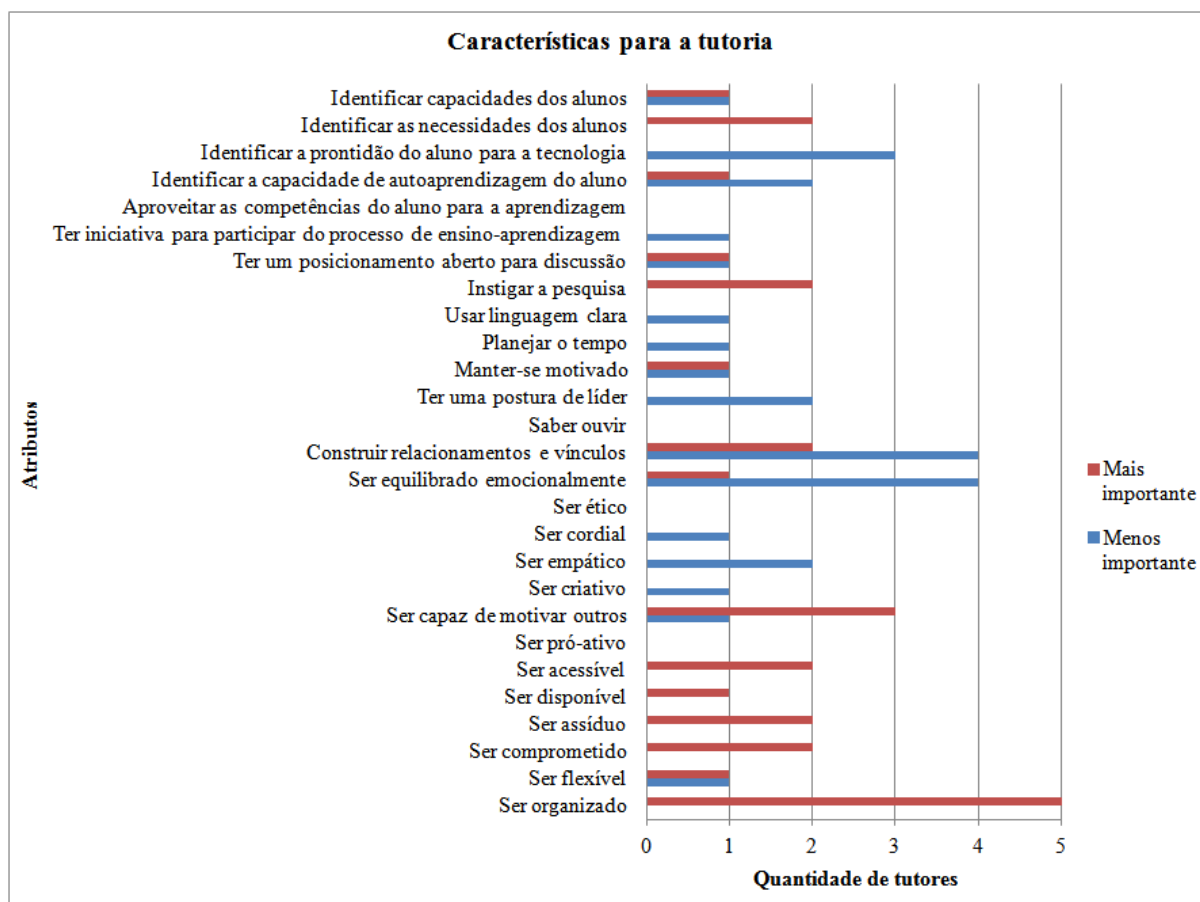


Gráfico 1: Comparação entre características mais e menos importantes para a tutoria.

Nenhum tutor reputou ser organizado, ser comprometido, ser assíduo, ser disponível, ser acessível, instigar a pesquisa e identificar as necessidades dos alunos como atributos prescindíveis (Gráfico 1).

Ser criativo, ser empático, ser cordial, ter liderança, ter planejamento, usar linguagem clara, ter iniciativa para participar do processo de ensino-aprendizagem ativamente e identificar a familiaridade do aluno com a tecnologia foram considerados atributos pouco pertinentes.

As percepções variaram sobre os atributos construir vínculos, ser equilibrado emocionalmente, ser flexível, ser capaz de motivar outros, manter-se motivado, ter um posicionamento aberto para discussão, identificar a capacidade de autoaprendizagem do aluno e identificar as capacidades dos alunos. Alguns os julgavam importantes, enquanto outros discordavam diametralmente.

Tabela 9: Características principais da personalidade de um tutor.

Principais características de personalidade de um tutor	Tutor										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Extrovertido											0
Empático		x				x					2
Cordial						x	x		x		3
Amigo											0
Bem-humorado											0
Sonhador											0
Sério											0
Comunicativo	x	x	x	x	x	x		x			7
Rigoroso											0
Ético							x		x	x	3
Perfeccionista											0
Organizado	x		x	x	x					x	5
Improvisador											0
Flexível								x	x	x	3
Instigador		x	x		x		x	x			5
Líder				x							1
Criativo	x										1
Tímido											0
Passivo											0

Nota: Cada pesquisado podia marcar, no máximo, três opções.

Em relação às principais características de personalidade requeridas de um tutor (Tabela 9), as escolhas dos pesquisados foram mais uniformes. A principal foi ser comunicativo (7), seguido de instigante (5), organizado (5), cordial (3), ético (3), flexível (3), empático (2), líder (1) e criativo (1).

Algumas dessas características também foram encontradas por Possa, Comin e Oliveira (2013), ao investigar as percepções de 86 alunos de cursos de graduação ou especialização do polo Concórdia da Universidade Aberta do Brasil.

3.2 Características do tutor em seu trabalho

Todos os pesquisados relataram gostar de ser tutor. Entretanto três (C, D e H) reputaram a atividade como estressante. Seis consideraram ser professor mais difícil que ser tutor. Dois julgaram o contrário e dois não opinaram. Seis responderam sempre apresentar equilíbrio emocional durante as mediações e as interações, enquanto quatro (tutores A, C, D, H) declararam “frequentemente” nessas situações.

Para metade (5), ser flexível era frequentemente exigido na atuação tutorial (Tabela 10). O resultado está em concordância com as conclusões de Techio et al. (2008). Todavia, para o participante B raramente era preciso ser flexível, provavelmente por atuar presencialmente.

Tabela 10: Frequência com que o tutor precisa ser flexível.

Frequência com que o tutor precisa ser flexível (capaz de se adaptar a situações inesperadas)	Tutor										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre					x						1
Frequentemente	x		x			x	x			x	5
Às vezes				x				x			2
Raramente		x									1

Na EaD, muitas das atividades ocorrem por meio das tecnologias de informação e comunicação (TICs) e requerem o emprego de linguagem escrita (Machado, 2009; Tenório, Ferreira, Almeida, Zucon & Tenório, 2014). Os tutores devem redigir de modo claro e objetivo para facilitar o entendimento do aluno (Benetti et al., 2008). Muitos (6) afirmaram manter uma preocupação com a linguagem escrita empregada com os alunos (Tabela 11), a despeito de nenhum ter assinalado “usar linguagem clara” dentre as

principais características de um tutor a distância (Tabela 7). O participante I raramente se preocupava com sua escrita.

Tabela 11: Frequência com que o tutor preocupa-se em escrever com linguagem clara.

Frequência com que o tutor se preocupa conscientemente em escrever com linguagem clara aos alunos	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre					x		x			x	3
Frequentemente	x	x	x	x		x		x			6
Às vezes											0
Raramente									x		1

Tabela 12: Frequência com que o tutor promove atividades que instiguem a curiosidade e a pesquisa.

Frequência com que o tutor promove atividades que instiguem a curiosidade e a pesquisa	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre	x					x			x		3
Frequentemente								x		x	2
Às vezes			x	x	x		x				4
Raramente		x									1

Grande parte declarou promover atividades ocasionais para instigar a curiosidade e a pesquisa (Tabela 12). Para Kenski (2004), o incentivo à pesquisa seria uma forma de estimular a autonomia de aprendizagem na EaD contemporânea. O participante B (tutor presencial e sem treinamento específico) era o único que só raramente incitava os alunos a pesquisar.

Tabela 13: Frequência com que o tutor se acha cordial.

Frequência com que o tutor se acha cordial	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre	x	x				x	x				4
Frequentemente			x		x			x		x	4
Às vezes				x							1

Quase todos (8) declararam ser comumente cordiais com seus alunos (Tabela 13). Tenório, Souto e Tenório (2014), ao pesquisarem as percepções de tutores de cursos de graduação de uma universidade particular do Rio de Janeiro, ressaltaram a cordialidade como uma competência socioafetiva necessária à condução do processo de ensino-aprendizagem.

Aretio (2002) e Possa et al. (2013) destacaram a empatia como uma competência socioafetiva do tutor. A maioria dos pesquisados relatou ser empático às dificuldades manifestadas pelos alunos (Tabela 14).

Tabela 14: Frequência com que o tutor se acha empático.

Frequência com que o tutor se acha empático (entende as posturas e dificuldades alheias)	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre						x	x				2
Frequentemente	x	x	x						x	x	5
Às vezes				x				x			2

Tabela 15: Frequência com que o tutor precisa apresentar liderança.

Frequência com que o tutor precisa apresentar liderança	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre			x								1
Frequentemente	x						x	x		x	4
Às vezes		x		x		x					3
Raramente									x		1

De acordo com Souza et al. (2004), o tutor precisa ter capacidade de liderança por atuar como educador a distância. Grande parte dos pesquisados assumia, frequentemente (4), ou às vezes (3), uma postura de líder para conduzir a aprendizagem (Tabela 15).

Techio et al. (2008) e Borges e Souza (2012) citaram a criatividade como necessária para construir um AVA agradável. Metade dos tutores relatou ser criativa às vezes (Tabela 16). Apenas o participante B, tutor presencial, raramente encontrava espaço para criatividade ou inovação.

Tabela 16: Frequência com que o tutor encontra espaço para ser criativo ou inovador.

Frequência com que o tutor encontra espaço para ser criativo ou inovador	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Frequentemente	x								x	x	3
Às vezes			x	x		x	x	x			5
Raramente		x									1

Para Benetti et al. (2008), ser acessível seria uma competência comportamental requerida do docente a distância. Segundo Possa et al. (2013), alunos a distância também esperam essa qualidade do tutor. Grande parte dos pesquisados declaram-se acessíveis (Tabela 17). O participante D alegou raramente estar acessível, talvez por tutorar mais de três disciplinas a distância (Tabela 5).

Tabela 17: Frequência com que o tutor é acessível.

Frequência com que o tutor é acessível	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre	x					x	x			x	4
Frequentemente		x	x								2
Às vezes								x			1
Raramente				x							1

3.3 Características relacionadas aos alunos

Seis tutores (A, B, D, G, I e J) relataram sempre estar disponíveis para ouvir e aconselhar, enquanto dois (C e F) responderam “frequentemente”. Tal conduta é coerente com a qualidade de bom ouvinte, mencionada por Souza et al. (2004) e Benetti et al. (2008) como um dos predicados requeridos de um tutor.

Seis (A, B, C, F, G e J) frequentemente se julgavam capazes de reconhecer a falta de motivação em alunos. Três (D, H, I), apenas às vezes. Esses dados concordam com as posturas empáticas assumidas habitualmente pelos tutores (Tabela 14).

Muitos buscavam incentivar os alunos pouco assíduos (Tabela 18) e motivar os desestimulados (Tabela 19). Essas ações do tutor são defendidas por Kenski (2004) e Souza et al. (2004).

Tabela 18: Frequência com que o tutor incentiva a participação de alunos pouco presentes.

Frequência com que o tutor incentiva a participação de alunos pouco presentes	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Frequentemente	x	x	x			x		x		x	6
Às vezes				x			x				2
Raramente									x		1

Tabela 19: Frequência com que o tutor toma iniciativa de motivar alunos desestimulados.

Frequência com que o tutor toma iniciativa de motivar alunos desestimulados	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre	x										1
Frequentemente		x				x				x	3
Às vezes			x	x			x	x	x		5

De acordo com Possa et al. (2013), muitos alunos sentem-se mais confiantes ao construir vínculos com os tutores a distância. Entretanto, alguns pesquisados (5) preferiam refrear relacionamentos com alunos (Tabela 20).

Oito pesquisados relataram apresentar um posicionamento aberto para discussão sempre ou frequentemente (Tabela 21). Essa atitude permite conciliar a grande diversidade entre os alunos a distância e promover uma aprendizagem colaborativa, em que todos participam para a construção do conhecimento (Kenski, 2004).

Tabela 20: Frequência com que o tutor consegue construir vínculos com seus alunos.

Frequência com que o tutor constrói vínculos com seus alunos	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre	x										1
Frequentemente		x				x				x	3
Às vezes			x	x				x			3
Raramente							x		x		2

Tabela 21: Frequência com que o tutor apresenta um posicionamento aberto para discussão.

Frequência com que o tutor apresenta um posicionamento aberto para discussão	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre	x	x					x		x		4
Frequentemente			x	x		x				x	4
Às vezes								x			1

Os pesquisados conseguiam identificar alunos com necessidade de mais atenção pedagógica (Tabela 22). Talvez essa capacidade do tutor ajude os cursistas a permanecerem na EaD como indicado por Possa et al. (2013). Afinal, ao perceber dificuldades, em geral, ocorre a busca por outros recursos para alcançar o conhecimento, o que fornece mais chances de facilitar a aprendizagem.

Para Bernardino (2011), o tutor deve conseguir lidar com a heterogeneidade de alunos, comum na EaD. Borges e Souza (2012) afirmam ainda ser necessário criar um ambiente acolhedor para propiciar a aprendizagem a distância. Segundo Possa et al. (2013), alunos a distância citaram ser acolhedor como uma característica essencial de um bom tutor. Os respondentes afirmaram aceitar as peculiaridades dos estudantes (Tabela 23).

Tabela 22: Frequência com que o tutor identifica alunos com necessidade de mais atenção pedagógica.

Frequência com que o tutor identifica alunos com necessidade de mais atenção	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre		x									1
Frequentemente	x					x			x	x	4
Às vezes			x	x			x				3

Tabela 23: Frequência com que o tutor consegue aceitar as peculiaridades de seus alunos.

Frequência com que o tutor consegue aceitar as peculiaridades de seus alunos	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre	x	x							x		3
Frequentemente			x			x	x			x	4
Às vezes				x							1

Sete pesquisados identificavam nos alunos dependência da participação do tutor nos debates (Tabela 24). A mediação do tutor é comumente necessária para estimular

a comunicação entre alunos (Moran et al., 2010). O participante G era uma exceção, por raramente notar tal dependência, talvez por indiferença ou por sempre trabalhar com alunos mais autônomos.

Tabela 24: Frequência com que o tutor percebe necessidade e dependência de sua presença nos debates.

Frequência com que o tutor percebe nos alunos necessidade e dependência de sua presença nos debates	Tutores										Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Sempre	x								x	x	3
Frequentemente		x									1
Às vezes			x	x		x					3
Raramente							x				1

4. Considerações Finais

O exercício das competências comportamentais foi estudado na atuação de um grupo de dez tutores de cursos de ensino superior de instituições públicas ou privadas do estado do Rio de Janeiro. As percepções dos tutores foram captadas por intermédio de um questionário. Foram analisados os traços de personalidade, as atitudes e as relações profissionais com os alunos.

Para os pesquisados, ser comunicativo seria a principal característica de personalidade requerida de um tutor. Já ser cordial e empático, atributos ligados à afetividade, seriam secundários. Contudo, a maioria dos tutores relatou ser cordial e empático frente a dificuldades manifestadas por seus alunos. Muitos buscavam estar disponíveis para ouvi-los e aconselhá-los.

Ser organizado foi reputado o atributo mais relevante para um tutor em sua prática, enquanto ser equilibrado emocionalmente e construir relacionamentos e vínculos teriam menor importância.

As competências comportamentais foram julgadas importantes para a atuação tutorial. A flexibilidade, a acessibilidade, a criatividade e a liderança foram reportadas como geralmente empregadas na prática profissional. Os participantes acreditavam ser

necessário preocupar-se com a linguagem escrita utilizada com os alunos e promover atividades ocasionais para instigar a curiosidade e estimular a pesquisa.

Para muitos, o tutor deveria ser capaz de aceitar as peculiaridades dos estudantes, identificar aqueles com necessidade de mais atenção pedagógica, reconhecer a falta de motivação, buscar incentivar os alunos pouco assíduos e motivar os desestimulados.

O estudo abordou diversas qualidades pessoais do tutor consideradas benéficas ao processo de ensino-aprendizagem. Diferentes posturas e atitudes durante a tutoria também foram investigadas. Auscultar um número maior de tutores, a nível estadual ou nacional, permitiria mapear de forma mais ampla as características comportamentais requeridas desses profissionais, com o intuito de criar estratégias para a melhoria do processo de ensino-aprendizagem na EaD.

Agradecimentos

Ao Laboratório de Novas Tecnologias da Universidade Federal Fluminense (LANTE/UFF) e à Universidade Aberta do Brasil (UAB).

Referências Bibliográficas

Aretio, L. G. (2002). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.

Belloni, M. L. (2009). *Educação a distância* (5ª ed.). Campinas: Autores Associados.

Benetti, K. C., Pacheco, A. S. V., Melo, P. A., Nakayama, M. K., Dalmau, M. L. B., Spanhol, F. J., Tosta, H. T., & Girardi, D. M. (2008). Atuação docente na educação a distância: uma análise das competências requeridas. *RENOTE: Revista Novas Tecnologias na Educação*, 6(2). Disponível em <http://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/14527/8469>

Bernardino, H. S. (2011). A tutoria na EaD: os papéis, as competências e a relevância do tutor. *Revista Paidéi@: Revista Científica de Educação a Distância da Universidade Metropolitana de Santos*, 2(4). Disponível em [http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path\[\]=166&path\[\]=171](http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path[]=166&path[]=171)

- Bezerra, M. A., & Carvalho, A. B. G. (2011). *Tutoria: concepções e práticas na educação a distância*. In R. P. Sousa, F. M. C. S. C. Moita, & A. B. G. Carvalho (Eds.). *Tecnologias digitais na educação* (pp. 233 – 259). Campina Grande: Ed. da Universidade Estadual da Paraíba.
- Borges, F. V. A., & Souza, E. R. (2012). *Competências essenciais ao trabalho tutorial: estudo bibliográfico*. In I Simpósio Internacional de Educação a Distância. São Carlos, SP. Disponível em <http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs1/index.php/sied/article/view/178/85>
- Deus, A. M. (2010). *Estudo de caso na pesquisa qualitativa em educação: uma metodologia*. In VI Encontro de Pesquisa em Educação da UFPI. Teresina, PI. Disponível em <http://www.ufpi.br/subsiteFiles/ppged>
- Dorjó, D. S. (2011). Relações afetivas: reais possibilidades na educação a distância. *Texto livre: linguagem e tecnologia*, 4(2), 1-10.
- Farias, E. V. (2010). O tutor na Educação a Distância: a construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora. *Scientia FAER*, 2(2), 28-37. Disponível em <http://www.uniesp.edu.br/faer/revista/faer/artigos/educacao2/elisio.pdf>
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.
- Hackmayer, M. B., & Bohadana, E. (2014). Professor ou tutor: uma linha tênue na docência em EAD. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 17(2), 223-240. Disponível em <http://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/file/archivo/volumen17-2/ried17-2.pdf>
- Hill, M. M., & Hill, A. (2005). *Investigação por questionário* (6ª ed.). Lisboa: Silabo.
- Kemshal-Bell, G. (2001). *The online teacher*. Australia: Department of Education and Training (Final report prepared for the project steering committee of the VET Teachers and Online Learning).
- Kenski, V. M. (2004). *Tecnologias e ensino presencial e a distância* (4ª ed.). Campinas: Papirus.

- Machado, S. A. (2009). *As ferramentas de comunicação em educação a distância: estudo de caso do portal educação*. Dissertação de mestrado. FAE Centro Universitário.
- Machado, L., & Machado, E. C. (2004). *O papel da tutoria em ambientes de EAD*. In XI Congresso Internacional de Educação a Distância. Salvador, BA. Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/pdf/022-TC-A2.pdf>
- Moran, J. M., Masetto, M. T., & Behrens, M. A. (2010). *Novas tecnologias e mediação pedagógica* (17ª ed.). São Paulo: Papirus.
- Palloff, R. M., & Pratt, K. (2002). *Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço: estratégias eficientes para a sala de aula on-line*. Porto Alegre: Artmed.
- Possa, A. D., Comin, L. G. M., & Oliveira, F. M. G. (2013). *O tutor e os aspectos afetivos da aprendizagem em educação a distância*. In I Seminário de Educação a Distância. Florianópolis. Disponível em http://seminarioead.ifsc.edu.br/files/2013/03/Artigo_Andr%C3%A9_Dala_Possa.pdf
- Ramos, M. S. (2013). *Qualidade da tutoria e a formação do tutor: os efeitos desses aspectos em cursos a distância*. In Congresso de Ensino Superior a Distância. Belém, PA. Disponível em <http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/poster/AT1/112988.pdf>
- Souza, C. A., Spanhol, F. J., Limas, J. C. O., & Cassol, M. P. (2004). Tutoria na educação a distância. In XI Congresso Internacional de Educação a Distância (pp. 115 – 145). Salvador, BA. Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>
- Tecchio, E. L., Moretto, S. M., Dalmau, M. B. L., Nunes, T. S., & Melo, P. A. (2008). Competências fundamentais ao tutor. In Congresso da Associação Brasileira de Educação a Distância. Santos, SP. 2008. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/5112008102029pm.pdf>
- Tenório, A., Ferreira, R. S. L., Almeida, M. C. R., Zucon, L. H., & Tenório, T. (2014). Ferramentas da educação a distância: a visão do tutor. *EAD em foco: Revista Científica em Educação a Distância*, 4(1), 48-60.

- Tenório, A., Souto, E. V., & Tenório, T. (2014). Percepções sobre a competência socioafetiva de cordialidade e a humanização da tutoria a distância. *EAD em foco: Revista Científica em Educação a Distância*, 4(1), 36-47.
- Tractenberg, L., & Tractenberg, R. (2007). Seis competências essenciais da docência online independente. In XXII Congresso Internacional de Educação a Distância. Rio de Janeiro, RJ. Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/552007113218pm.pdf>
- Veras, R. S., & Ferreira, S. P. A. (2010). A afetividade na relação professor-aluno e suas implicações na aprendizagem, em contexto universitário. *Educar em Revista*, 38, 219-235.
- Villardi, R., & Oliveira, E. G. (2005). *Tecnologia na Educação. Uma perspectiva sócio-interacionista*. Rio de Janeiro: Dunya.
- Yin, R. K. (2005). *Estudos de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.