



Revista Pensamento Contemporâneo em  
Administração

E-ISSN: 1982-2596

[jmoraes@id.uff.br](mailto:jmoraes@id.uff.br)

Universidade Federal Fluminense  
Brasil

de Oliveira Almeida, Neide Lúcia; Marroig, Rui; Ramos Pinto, Vera Regina  
COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA  
APRENDIZAGEM DOS ALUNOS  
Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, vol. 8, núm. 2, abril-junio, 2014,  
pp. 144-166  
Universidade Federal Fluminense  
Rio de Janeiro, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441742853011>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica  
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto



# COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS

COMPETENCIES AND SKILLS OF VIRTUAL TUTOR THAT INFLUENCE STUDENTS' LEARNING

Recebido em 19.05.2014. Aprovado em 26.05.2014

Avaliado pelo sistema *double blind review*

**Neide Lúcia de Oliveira Almeida**

[nl@brasilamerica.com.br](mailto:nl@brasilamerica.com.br)

Universidade Federal Fluminense (UFF) - Niterói - RJ - Brasil

**Rui Marroig**

[rmarroig@gmail.com](mailto:rmarroig@gmail.com)

Universidade Federal Fluminense (UFF) - Niterói - RJ - Brasil

**Vera Regina Ramos Pinto**

[verreg28@gmail.com](mailto:verreg28@gmail.com)

Fundação Getúlio Vargas (FGV) - Rio de Janeiro - RJ - Brasil

## Resumo

O crescimento exponencial do ensino a distância (EAD) no Brasil gerou uma enorme demanda por profissionais para atender aos seus milhões de alunos. Este artigo trata do papel de um desses profissionais, o tutor virtual. O caminho traçado pelos autores foi mapear na bibliografia um perfil de competências e habilidades do tutor, e buscar compreender quais mais influenciam a aprendizagem dos alunos, através de uma pesquisa quantitativa. Analisando o referencial teórico, foi construída uma lista com 13 competências e habilidades do tutor virtual. Submetida a 20 tutores e 153 alunos de um MBA semipresencial, os pesquisados selecionaram as 3 competências/habilidades que considerassem mais influentes, do 1º ao 3º lugares, escolhendo também a competência ou habilidade com menor grau de influência no aprendizado. O presente trabalho apresenta e discute a visão de tutores e alunos do MBA sobre a prioridade das competências para a aprendizagem, e faz uma análise comparativa entre essas visões.

**Palavras-chave:** Ensino a Distância, tutor virtual, competências e habilidades.

## Abstract

The exponential growth of distance education (ODL) in Brazil has brought about an enormous demand for professionals to meet the needs of millions of students. This article deals with the role of one of these professionals, the virtual tutor. The path followed by the authors was to map in existing literature a profile of the tutor encompassing skills and competencies and attempt to understand which of them most influenced students' learning through a quantitative survey. By analyzing the theoretical framework, a list of 13 competencies and skills of the virtual tutor was made. Submitted to 20 tutors and 153 students enrolled in a blended MBA, the participants chose the 3 competencies and/or skills they considered most important, from the first to the third spots. They also pointed out the competency or skill they perceived to be least influential to learning. This paper presents and discusses the MBA tutors and students' vision with regards to the priority of the competencies to learning and makes a comparative analysis of these visions.

**Keywords:** Distance Learning, virtual tutor, skills and abilities.

## **Introdução**

Devido à grande expansão da educação à distância (EAD) na última década, o interesse por ensino e aprendizagem nessa modalidade tem aumentado de forma notável em muitos países. No Brasil, não poderia ser diferente, pois a EAD responde a uma demanda por maior agilidade na obtenção do conhecimento, independente de tempo e distância, onde a pró-atividade e envolvimento do aluno é determinante, podendo utilizar o material didático na ordem que escolher, sendo o professor (tutor) concebido como um dirigente e facilitador de suas atividades. Além disso, há ainda a extensão continental do país que é superada pela utilização da EAD, que democratiza e simplifica o acesso ao conhecimento.

O crescimento exponencial da EAD no país traz também uma enorme demanda por profissionais que possam atender a esses milhões de alunos mantendo um padrão de qualidade. Dentre esses profissionais, diversos autores (ABBAD, CORRÊA e MENESES, 2010; DOTTA, 2006; LEAL, 2013; PRADO et al., 2012; SOUZA, 2004; TECCHIO, 2009) destacam a importância do tutor no sucesso dos cursos a distância, o que pode ser verificado a partir do desempenho, da baixa taxa de evasão e da satisfação dos alunos dos cursos de EAD.

No sítio da Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED há uma lista de perguntas mais frequentes em EAD, entre elas a pergunta: “Qual é o perfil do professor a distância?” cuja resposta é reproduzida abaixo:

Além do exigido de qualquer docente, quer presencial quer a distância, e dependendo dos meios adotados e usados no curso, este professor deve ser capaz de se comunicar bem através dos meios selecionados, funcionando mais como um facilitador da aprendizagem, orientador acadêmico e dinamizador da interação coletiva (no caso de cursos que se utilizem de meios que permitam tal interação) (ABED, 2013).

Nesse contexto, o tutor em EAD tem despontado como um dos maiores responsáveis pelo bom desempenho dos cursos a distância, interagindo, fortalecendo e estimulando a relação ensino-aprendizagem dos alunos que optam pelos cursos de educação a distância.

Explorando pesquisadores que têm publicado sobre essa abordagem (ABREU-E-LIMA e ALVES, 2011; ABREU-E-LIMA, 2012; BERNARDINO, 2012; CASSIN, 2008; GOMES, 2010; LEAL, 2005), foram mapeadas as competências e habilidades que mais influenciam na aprendizagem dos alunos de cursos em EAD, bem como qual o perfil mais adequado para o desempenho da tutoria.

O objetivo geral deste estudo é investigar as competências e habilidades do tutor de EAD que melhor influenciam a aprendizagem dos alunos.

Para atingir o objetivo geral, e a partir de pesquisa junto a tutores e alunos de um MBA oferecido na modalidade semipresencial, este trabalho teve como objetivos específicos analisar a bibliografia das principais competências necessárias a um tutor de EAD, identificar como os tutores pesquisados priorizam cada uma das competências levantadas na bibliografia, bem como identificar de que forma os alunos priorizam essas mesmas competências e, por fim, comparar as visões dos tutores e alunos sobre tais competências.

O tema central deste estudo é, portanto, o tutor virtual, ou tutor a distância. O caminho traçado pelos autores foi mapear na bibliografia um perfil de competências e habilidades desse profissional, e buscar compreender quais delas mais influenciam a aprendizagem dos alunos, levando em conta a visão tanto de tutores como de alunos EAD.

## **COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS**

---

Os autores têm a expectativa de que esta pesquisa contribuirá para o balizamento de processos de seleção e capacitação de tutores, auxiliando a atender a grande demanda atual por esse profissional.

### **Metodologia**

Para atingir os objetivos propostos, foi inicialmente utilizada pesquisa bibliográfica, realizada a partir do levantamento de artigos, dissertações e teses relacionados ao histórico sobre Educação a Distância (EAD) com foco no Brasil, aos sistemas de gestão e tutoria em EAD, e ao papel do tutor virtual nesse ambiente.

Assim, a partir da pesquisa bibliográfica, além da construção do perfil do tutor virtual, foi construído um questionário contendo questões relacionadas com as competências e habilidades do tutor, a ser aplicado em dois públicos distintos: tutores virtuais e alunos de EAD. A cada público foi aplicado um questionário similar, sobre as competências e habilidades que mais influenciam o aprendizado dos alunos.

Nesta etapa do projeto, foi utilizada a pesquisa descritiva que, de acordo com Malhotra (2001), tem como principal objetivo a descrição de determinado fenômeno.

Através da pesquisa descritiva é possível examinar relações entre os fatos e ocorrências observados, bem como trabalhar com amostras representativas da população em estudo. Este tipo de pesquisa também permite a análise quantitativa dos dados, pois uma das características mais significativas deste tipo de pesquisa é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados através de questionários.

Além da criação de questionários e da coleta de dados, os estudos descritivos envolvem, em geral, a codificação, o tratamento e a posterior análise dos dados coletados (HAIR JR. et al., 2005).

Assim, foi desenvolvido um questionário a ser aplicado aos tutores que atuam no MBA em Gestão Empreendedora na Educação. Esse curso, na modalidade semipresencial, é oferecido aos Gestores de Escolas Públicas dos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo, numa parceria da Universidade Federal Fluminense (UFF) com o Sistema SESI e as Secretarias de Educação dos dois Estados.

O mesmo questionário foi aplicado a alunos do mesmo MBA em Gestão Empreendedora. Nesse caso, devido ao grande número de alunos inscritos no curso – mais de mil matrículas – foi realizada uma pesquisa por amostra aleatória, selecionando quatro turmas com cerca de 40 alunos cada, duas de diretores escolares do Estado do Rio de Janeiro e duas do Estado de São Paulo.

A análise dos dados foi feita separadamente para as respostas de alunos e tutores, finalizando-se com um estudo comparativo dos resultados das duas pesquisas descritivas.

### **Educação: uma prioridade nacional**

Educação é um tema que está presente nas manchetes da mídia, nos debates no Congresso e nas recentes manifestações pelas cidades do país.

Recente pesquisa conduzida pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) aponta que “a mais alta prioridade dos jovens brasileiros é a educação de qualidade: 85,2% dos brasileiros de 15 a 29 anos elencaram esta opção entre as seis mais importantes”, entre 16 temas

apresentados, nas palavras de Marcelo Neri, presidente do órgão (NERI, 2013).

Essa demanda, confirmada nos cartazes da juventude nas ruas, pressionou os políticos a votarem projetos que garantam verbas do pré-sal para a Educação, enquanto a mídia repercute estudo, de técnicos do Tesouro Nacional, que demonstra a ineficiência, Brasil afora, no uso dos recursos destinados a essa área (O GLOBO, 20 jul. 2013).

Os desafios para chegar a uma educação de qualidade são uma preocupação não só da juventude, mas da sociedade civil como um todo. O movimento “Todos pela Educação”, criado em 2006, tem como missão “contribuir para que até 2022, ano do bicentenário da Independência do Brasil, o país assegure a todas as crianças e jovens o direito a Educação Básica de qualidade” (TODOS PELA EDUCAÇÃO, 2013).

Também a indústria reconhece a importância da Educação para o Brasil, conforme indica o mapa estratégico elaborado pela Confederação Nacional da Indústria para 2007 a 2015, que colocou o fortalecimento da educação como uma de suas prioridades.

Outra prova desse engajamento é a parceria entre a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan) com a Universidade Federal Fluminense (UFF) e a Secretaria Estadual de Educação do Rio de Janeiro (SEEDUC-RJ), que oferece um MBA semipresencial em Gestão Empreendedora na Educação aos diretores de escolas públicas estaduais, que pretende atingir mais de 1000 gestores escolares até 2015. Esse projeto, que é objeto de pesquisa deste artigo, foi também acolhido pela Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP), junto com a UFF e a Secretaria de Educação daquele Estado.

Nesse cenário sensível, a modalidade de Ensino a Distância surge como uma importante alternativa para alcançar os padrões desejados de qualidade, tanto para levar a educação diretamente às crianças e jovens, mas principalmente para capacitar e atualizar os diferentes profissionais - professores, gestores e outros, nas novas metodologias e tecnologias educacionais.

### **Educação a distância: a tecnologia da esperança**

Em sua obra já clássica, cujo título é aproveitado para este tópico, o professor Arnaldo Niskier enfatiza que “os sistemas tecnológicos orientados para a educação devem servir para a educação do nosso trabalhador, ampliando suas oportunidades de emprego”. Considera ele, entretanto, que é “na formação específica do magistério, a nosso ver a prioridade mais relevante desse processo” (NISKIER, 1999, p. 20).

A história da Educação a Distância (EAD) no Brasil começa nos primeiros anos do século XX, com os cursos por correspondência, e segue com o uso do rádio, a partir da década de 1920, a criação das TVs Educativas em 1965 e os Telecursos da Fundação Roberto Marinho, na década de 1970 (MAIA e MATTAR, 2007).

Mas é a chegada das novas tecnologias de informação e comunicação (nTIC's), na década de 1990, que a EAD realmente começa a ganhar corpo no país. Com a crescente informatização das instituições, a chegada dos computadores pessoais e da internet, as instituições de ensino superior passam a oferecer cursos a distância com base nessas novas tecnologias.

Em 1996, a nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394 de dezembro de 1996), em seu artigo 80, inclui oficialmente a EAD na legislação brasileira. Com a criação, logo a seguir, da Secretaria de Educação a Distância do Ministério de Educação, várias iniciativas foram tomadas para a normatização e difusão dessa modalidade. Assim, em 1998, o artigo 80 da LDB

## **COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS**

---

foi regulamentado pelos Decretos 2.494 e 2.561, que posteriormente seriam ambos revogados pelo Decreto 5.622 de 2005, em vigência desde sua publicação.

Deve-se dar destaque à criação, no início do ano 2000, do Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro - CEDERJ, e, em 2006, da Universidade Aberta do Brasil - UAB.

O CEDERJ é um consórcio formado pelas seis universidades públicas do Estado do Rio de Janeiro (Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ; Universidade Federal Fluminense - UFF; Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO; Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ; Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ; e Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro- UENF), com o objetivo de oferecer cursos de graduação a distância, na modalidade semipresencial, “contribuindo para a interiorização do ensino superior público, gratuito e de qualidade no Estado do Rio de Janeiro” (CECIERJ, 2013). Em parceria com o Governo do Estado do Rio de Janeiro e com governos municipais, foram instaladas unidades de apoio e de infraestrutura, os chamados polos regionais, hoje mais de 30 por todo o Estado, que recebem os alunos para atividades presenciais.

O consórcio inicialmente deu ênfase a cursos de licenciatura, visando a formação de professores de ensino fundamental e médio, credenciados pelo MEC (MAIA e MATTAR, 2007). Mais recentemente, além de cursos na área de administração, foi lançado um Programa de Formação Continuada de Professores, em parceria com a Secretaria de Estado de Educação do Rio de Janeiro - SEEDUC.

A Universidade Aberta do Brasil integra um grupo de universidades públicas, oferecendo formação superior, através de EAD, a camadas da população com dificuldade de acesso aos cursos universitários presenciais. Embora aberta ao público em geral, dá prioridade aos professores, seguidos dos gestores e trabalhadores, que atuam na educação básica dos estados, municípios e do Distrito Federal (CAPES-UAB, 2013).

Em 2007, a Secretaria de Educação a Distância - SEED-MEC publicou os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância. Esse documento passa a nortear os processos de planejamento, credenciamento, supervisão e avaliação de cursos e instituições de ensino superior na modalidade a distância. O texto recomenda que “projetos de cursos na modalidade a distância devem compreender categorias que envolvem, fundamentalmente, aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura” (MEC/SEED, 2007, p. 7).

A partir desse cenário, o crescimento do número de matrículas na modalidade EAD no país é impactante. De modestos 5000 estudantes no ano 2000, houve um salto para 528 mil em 2009 e 3,589 milhões de matrículas ao fim de 2011 (CENSO EAD BR, 2012).

Isso foi possível com o aumento também considerável das instituições que oferecem cursos a distância, cada uma adotando sistemas de gestão que apresentam diferentes peculiaridades.

O crescimento exponencial da EAD no país traz também uma enorme demanda por profissionais que possam atender a esses milhões de alunos mantendo um padrão de qualidade. Dentre esses profissionais, diversos autores (ABBAD, CORRÊA e MENESES, 2010; DOTTA, 2006; LEAL, 2013; PRADO *et al.*, 2012; SOUZA, 2004; TECCHIO, 2009) destacam a importância do tutor no sucesso dos cursos a distância, o que pode ser verificado a partir do desempenho, da baixa taxa de evasão e da satisfação dos alunos dos cursos de EAD.

## **O papel do tutor: um novo ator em um novo sistema educacional**

Maia e Mattar notam que uma característica geralmente associada à EAD é:

o fato de o professor ter deixado de ser uma entidade individual para se tornar uma entidade coletiva ... uma equipe, que incluiria o autor, um técnico, um artista gráfico, o tutor, o monitor, etc. Muito mais que um professor, é uma instituição que ensina a distância (MATTAR e MAIA, 2007, p. 90).

Apesar disso, é o tutor a distância que tem o contato direto com o aluno, que afinal representa essa equipe, essa instituição, junto aos estudantes. Ele cuida geralmente da troca de informações e da comunicação. Como lembra Niskier, o aspecto afetivo é também muito importante. Assim, “a ligação aluno-professor ainda é, no imaginário pedagógico, uma dominante, o que torna a tutoria um ponto chave em um sistema de ensino à distância” (MAIA apud NISKIER, 1999, p. 391).

No sítio da Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED há uma lista de perguntas mais frequentes em EAD, entre elas a pergunta: “Qual é o perfil do professor a distância?” cuja resposta é reproduzida abaixo:

Além do exigido de qualquer docente, quer presencial quer a distância, e dependendo dos meios adotados e usados no curso, este professor deve ser capaz de se comunicar bem através dos meios selecionados, funcionando mais como um facilitador da aprendizagem, orientador acadêmico e dinamizador da interação coletiva (no caso de cursos que se utilizem de meios que permitam tal interação). (ABED, 2013)

“Exige-se mais do tutor de que de cem professores convencionais” (Sá, 1998, apud Machado e Machado, 2004, p. 5). A frase parece exagerada, mas quando se observa, na literatura consultada, a lista de competências, características e funções esperadas desse profissional, entende-se a afirmação da prof.<sup>a</sup> Iranita Sá.

Dotta (2006), a partir das contribuições de Lev Vygotsky (1996, 2000) para a psicologia e de Mikhail Bakhtin (1978) para a linguagem sob uma perspectiva sociocultural, levanta a hipótese de que um processo de tutoria via internet pode ampliar a qualidade e a quantidade de comunicação entre professores e alunos.

A partir da análise de uma situação real, que foi a interação entre um tutor e um aluno, no atendimento on-line, Dotta (2006) examinou as “características dialógicas na construção discursiva” do tal tutor, apenas intitulado de “tutor A”, e explorou suas características e sua importância da formação de professores para a prática da tutoria pela internet. A autora discorreu sobre o processo de aprendizagem e da linguagem, a partir da palavra escrita e falada, sob o ponto de vista de Vygotsky (2000), e abordou o tema “construção de sentido” na comunicação, segundo Bakhtin.

No processo de aprendizagem, ressaltou haver hoje, citando Vygotsky (1996), “novas formas, novos conteúdos de pensamento, que são acompanhados pela emergência de novas funções mentais, novos modos de atividade e novos mecanismos de conduta”. Para o psicólogo, entre aprendizagem e desenvolvimento há uma relação complexa e interdependente.

Quanto à contribuição de Bakhtin, está a constatação de que “o dialogismo pode ser observado no fato de que um enunciado sempre se relaciona com enunciados anteriormente produzidos” (1978, apud DOTTA, 2006, p. 4). Para o sociólogo,

## COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS

---

Todo discurso é constituído ou permeado pelo discurso do outro, que não necessariamente seja igual, pois podem ser discursos contrários, conflituosos, portanto, polifônicos, múltiplos. Isso significa que a apropriação do discurso do outro se dá na medida em que o sujeito recria, reinterpreta, reconstrói a ideia alheia, para torná-la própria e significativa (Apud DOTTA, 2006, p. 4).

Num cenário em que o computador surge como o novo mediador, o aluno é aquele que provoca a interação através de perguntas formais e estruturadas.

E é aí que se dá a importância do papel do tutor enquanto ator que promove um discurso interativo e dialógico, comunicando-se através de uma linguagem diferenciada.

É através da réplica do tutor que se dá a “sequência interativa” que pode transformar a comunicação em uma troca mais informal, mais descontraída, admitindo, inclusive um novo gênero discursivo que permite a repetição de sinais e de pontuação (como acontece em inserções do tipo “rsrsrsrs” ou “!!!!”).

O resultado de uma comunicação assim, segundo o autor, é a ampliação da qualidade e da quantidade de trocas entre os tutores e os alunos.

Para Machado e Machado, “o professor de EAD deve ser valorizado, pois sua responsabilidade, além de ser maior por atingir um número infinitamente mais elevado de alunos, torna-o mais vulnerável a críticas e a contestações em face dos materiais e atividades que elabora” (2004, p. 8).

Segundo Niskier (1999, p. 393), o papel do tutor é:

- comentar os trabalhos realizados pelos alunos;
- corrigir as avaliações dos estudantes;
- ajudá-los a compreender os materiais do curso através das discussões e explicações;
- responder às questões sobre a instituição;
- ajudar os alunos a planejarem seus trabalhos;
- organizar círculos de estudo;
- fornecer informações por telefone, fac-símile e *e-mail*;
- supervisionar trabalhos práticos e projetos;
- atualizar informações sobre o progresso dos estudantes;
- fornecer *feedback* aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes; e
- servir de intermediário entre a instituição e os alunos.

### Competências e habilidades do tutor: influência na aprendizagem dos alunos

Conforme Fleury e Fleury, “competência é uma palavra do senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa”. Os mesmos autores chamam a atenção que o seu oposto, incompetência, não somente nega essa capacidade, “mas guarda um sentimento pejorativo, depreciativo” (2001, p. 2).

Para o Dicionário Novo Aurélio, competência é “a qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto, fazer determinada coisa; capacidade, habilidade, aptidão, idoneidade” (FERREIRA, 1999, p. 512). Já habilidade é a qualidade de hábil: “que tem aptidão para alguma coisa; competente, apto, capaz” (p. 1024).



Verifica-se que, para o mestre Aurélio, os conceitos de competência e habilidade se confundem. Já o Documento Básico 2002 do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) define:

Competências são as modalidades estruturais da inteligência, ou melhor, ações e operações que utilizamos para estabelecer relações com e entre objetos, situações, fenômenos e pessoas que desejamos conhecer. As habilidades decorrem das competências adquiridas e referem-se ao plano imediato do “saber fazer”. Por meio das ações e operações, as habilidades aperfeiçoam-se e articulam-se, possibilitando nova reorganização das competências (MEC/Inep, 2002, p. 11).

Fleury e Fleury trazem a conceituação feita em 1973 por McClelland, no artigo *Testing for Competence rather than Intelligence*:

A competência, segundo este autor, é uma característica subjacente a uma pessoa que é casualmente relacionada com desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação. Diferenciava assim competência de aptidões: talento natural da pessoa, o qual pode vir a ser aprimorado, de habilidades, demonstração de um talento particular na prática e conhecimentos: o que as pessoas precisam saber para desempenhar uma tarefa (Fleury e Fleury, 2001, p. 2).

Alguns autores consideram que as competências do tutor EAD podem ser distribuídas em três dimensões: gerenciais, técnicas, ou tecnológicas, e pedagógicas (UFBA, 2007; Bernardino, 2011).

A competência gerencial, para Bernardino, engloba “a habilidade de planejamento a curto e médio prazo; prontidão na reformulação de estratégias para a solução de problemas; autonomia na tomada de decisões” (2011, p. 4). O’Rourke (2003) enfatiza também o gerenciamento da participação e entrega de atividades, e a intermediação no contato institucional.

A competência técnica ou tecnológica, também listada por Nobre e Melo, embora seja cada vez mais demandada nas aulas presenciais, com a utilização de novas mídias, é mandatória para o tutor em EAD. Para Machado e Machado (2004, p. 9) o tutor deve ter “domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente que está utilizando”. Deve ainda possuir equipamento e recursos tecnológicos atualizados, “inclusive com *plug-ins* de áudio e vídeo instalados, além de uma boa conexão com a *Web*”. Maia e Mattar (2007, p.92) incluem nessa competência o auxílio aos alunos no uso e interpretação do material visual e multimídia.

A dimensão pedagógica das competências do tutor pode ser sintetizada em duas das elencadas por Nobre e Melo: a competência formadora e a competência avaliadora.

No caso da avaliação, Maia e Mattar (2007, p. 91) afirmam que “uma das funções mais importantes do tutor é justamente dar *feedback* constante a seus alunos”. Bernardino (2011, p. 4) considera fundamental que o mediador EAD tenha “domínio dos critérios e da perspectiva de avaliação embutidos no curso”.

Sobre a competência formadora, ela engloba habilidades diversas. Nobre e Melo (2011) citam, em seu artigo, a sugestão de bibliografias, a elaboração de hipóteses, o estímulo à participação e o impulso à cocriação, que são atitudes pedagógicas do tutor no caminho da aprendizagem. Maia e Mattar (2007, p. 91-92) citam ainda “incentivar a pesquisa, fazer perguntas, avaliar respostas, relacionar comentários discrepantes, coordenar as discussões”, como ações pedagógicas do tutor na construção do conhecimento do grupo.

Mas, além das dimensões gerencial, técnica e pedagógica, há uma função social do mediador no

## COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS

---

Ensino a Distância que deve ser destacada. “O professor é responsável por facilitar e dar espaço aos aspectos pessoais e sociais da comunidade *online*” (MACHADO e MACHADO, p.7). Essa é uma dimensão não muito relevante para o professor no ensino presencial, embora sempre ocorra uma interação social na turma. Mas em EAD ela é essencial, pois é o caminho para a criação das comunidades virtuais de aprendizagem.

Essa dimensão social exige o que Nobre e Melo (2011) chamam de competências de ordem afetiva. Maia e Mattar concordam, afirmando que “o tutor é responsável por gerar um senso de comunidade na turma que conduz, e por isso deve ter elevado grau de inteligência interpessoal” (2007, p.91).

A partir dessa constatação de Maia e Mattar, sobre a importância da inteligência interpessoal para o tutor de EAD, é importante destacar a pesquisa feita com 153 tutores da Universidade de São Carlos, mapeando as habilidades e inteligências a partir da teoria das múltiplas inteligências de Howard Gardner (Abreu-e-Lima, 2010). A autora conclui que há “necessidade de se investir na inteligência interpessoal nos cursos de tutoria virtual da UFSCar, para a melhoria da interlocução entre os diferentes atores” (p. 9).

Niskier (1999, p. 388) afirma que “o educador a distância reúne as qualidades de um planejador, pedagogo, comunicador, e técnico de Informática”.

De acordo com Iranita Sá (1998, apud MACHADO e MACHADO, 2004), o tutor em EAD exerce duas funções importantes. Uma delas é a informativa, provocada pelo esclarecimento das dúvidas levantadas pelos alunos. A outra função é a orientadora, que se expressa quando o tutor ajuda seus alunos em suas dificuldades e na promoção do estudo e aprendizagem autônoma.

Sabe-se que a função do tutor vai além da orientação. É o tutor quem esclarece as dúvidas dos alunos e, segundo Machado e Machado, é ele quem “acompanha-lhes a aprendizagem, corrige trabalhos e disponibiliza as informações necessárias, terminando por avaliar-lhes o desempenho” (2004, p. 8).

Machado e Machado (2004, p. 9), citando Carmem Maia em seu Guia Brasileiro de Educação a Distância, relatam algumas habilidades e competências sociais e profissionais necessárias aos tutores. Para a autora, o tutor...

deve ter capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade de criar e manter o interesse do grupo pelo tema, ser motivador e empenhado. É provável que o grupo seja bastante heterogêneo, formado por pessoas de regiões distintas, com vivências bastante diferenciadas, com culturas e interesses diversos, o que exigirá do tutor uma habilidade gerencial de pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto, a fim de ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor, conhecer os sites internos e externos, a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto. A tutoria deve agregar valor ao curso.

Aretio (apud NOBRE e MELO, 2011) aponta as quatro principais qualidades do tutor enquanto orientador de aprendizagem na modalidade EAD. Ele considera que sem estas qualidades, as demais tenderiam ao fracasso. São elas a **cordialidade** – que é a capacidade de o tutor fazer com que “os alunos se sintam “bem-vindos”, respeitados e confortáveis”; a **aceitação** – que é a capacidade de “aceitar e/ou compreender a realidade do aluno que, em seus contatos com o tutor/orientador, deve se sentir participante ativo do processo”; a **honradez** – que é a capacidade de o tutor ser verdadeiro e autêntico, não deixando que o aluno crie “expectativas

falsas sobre o que se pode oferecer; manifestar honestidade, não assumindo uma postura de professor dono da verdade”; e a **empatia** – que é a capacidade de o tutor colocar-se no lugar do outro, envolvendo-se “com os sentimentos dos alunos, aproximando as relações” (ARETIO, apud NOBRE e MELO, p. 4).

### Construção e aplicação da pesquisa

A partir da pesquisa bibliográfica inicial, foi selecionado um conjunto de referências, já citadas nos pressupostos teóricos, que descrevem funções, competências e habilidades do tutor virtual.

Num total de doze publicações, foram elencadas 186 características do tutor virtual. O **Quadro 1** enumera os autores das referências usadas, e o número de competências e habilidades encontradas em cada uma.

| Referência bibliográfica            | Nº de habilidades |
|-------------------------------------|-------------------|
| Abreu-e-Lima, 2010                  | 26                |
| Cassin et al, 2008                  | 4                 |
| Gelatti, Preamor e Araújo, 2010     | 11                |
| Machado e Machado, 2004             | 20                |
| Maia e Mattar, 2007                 | 14                |
| MEC/SEED, 2007                      | 5                 |
| Niskier, 1999                       | 9                 |
| Nobre e Melo, 2011                  | 60                |
| O'Rourke, 2003                      | 7                 |
| Oliveira, Santos e Encarnação, 2006 | 3                 |
| Souza, 2004                         | 10                |
| Tecchio, 2009                       | 17                |
| <b>Total</b>                        | <b>186</b>        |

**Quadro 1:** Lista das referências bibliográficas relacionadas às competências/habilidades por área

**Fonte:** Os autores

Mais uma vez se faz referência à professora Iranita Sá: “Exige-se mais do tutor de que de cem professores convencionais” (SÁ, 1998, apud MACHADO e MACHADO, 2004, p. 5).

Entende-se a lista excessiva de Nobre e Melo (2011), pois fizeram um levantamento das competências citadas nas publicações de dois eventos acadêmicos, é o XV Endipe – Encontro Nacional de Didática e Prática de Ensino, realizado em Belo Horizonte em 2010, e o I Seminário Web Currículo PUC-SP, ocorrido em 2008 em São Paulo. Abreu-e-Lima (2010) também realizou pesquisa bibliográfica para produzir uma lista de habilidades do tutor, relacionando-as com as inteligências de Gardner. Já Machado e Machado (2004) incluem a opinião de outros autores por elas citados, a saber, Collins e Berge, Iranita Sá e Shulman.

O desafio apresentado no presente trabalho consistiu em reduzir essa extensa lista para um número consideravelmente mais reduzido. Os autores tiveram como objetivo inicial obter o máximo de 15 afirmações, que pudessem englobar o maior espectro possível de habilidades e competências.

Num primeiro passo, buscou-se eliminar redundâncias dentro da lista. Empatia, por exemplo, aparecia três vezes, nomeada por Nobre e Melo (2011), Souza (2004) e Tecchio (2009).

## COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS

Em seguida, foram agrupadas as diversas características em cinco áreas ou funções: conhecimento, capacidade de resposta, gerenciamento acadêmico, relacionamento e atuação pedagógica.

Assim, em conhecimento foram incluídas frases como “conhecimento do conteúdo da disciplina” e “lida com novas tecnologias”. Capacidade de resposta englobou “disponibilidade para contato”, “linguagem clara e amigável” e “feedback rápido”. O gerenciamento acadêmico compreende “criar regras”, “esclarecer expectativas”, “participar da avaliação” e “gerir conflitos e crises”.

As duas áreas com mais concentração de habilidades foram relacionamento - que incluiu empatia, desenvolvimento de senso de comunidade e relação interpessoal, e atuação pedagógica, com o estímulo à participação e debate, o incentivo à troca de experiências e informação e a sugestão de material adicional.

Finalmente, a partir desses cinco grupos de habilidades, foi construída uma lista de 13 habilidades/competências, que foram apresentadas ao público alvo da pesquisa (tutores e alunos). O **Quadro 2** apresenta essa lista e sua correspondência com os cinco grupos.

| Área                   | Habilidade / Competência  |
|------------------------|---|
| Conhecimento           | Conhecer o conteúdo da disciplina                                   |
|                        | Ter fluência no uso da tecnologia e do ambiente virtual             |
| Capacidade de resposta | Usar linguagem clara e amigável na comunicação                      |
|                        | Responder de forma completa e rápida aos alunos                     |
|                        | Dar retorno sobre atividades feitas, em tempo adequado              |
| Gestão acadêmica       | Estabelecer regras e esclarecer expectativas, no início do processo |
|                        | Gerenciar conflitos e crises  |
|                        | Avaliar atividades de forma justa e criteriosa                      |
| Relacionamento         | Incentivar interação e socialização                                 |
|                        | Acolher e administrar os problemas [pessoais] dos alunos            |
| Atuação pedagógica     | Selecionar e oferecer material adicional sobre o conteúdo           |
|                        | Instigar ideias diferenciadas nos debates                           |
|                        | Estimular perguntas, troca de experiências e de informações         |

**Quadro 2:** Lista das competências/habilidades por área

**Fonte:** Os autores

A partir dessa lista, foram desenvolvidos dois formulários, no Google Drive - Formulário, um a ser submetido aos tutores do MBA Gestão Empreendedora em Educação e outro a um grupo de alunos do mesmo MBA.

Para cada grupo, foram feitas quatro perguntas, listadas abaixo, todas referenciando a lista de habilidades acima. A única diferença no texto das questões, para tutores e alunos, está no final de cada frase. Para os alunos, o texto falava na influência “na sua aprendizagem”, enquanto para os tutores, explicitava “na aprendizagem dos alunos”.

1. Dentre as competências e habilidades de um tutor, apresentadas na lista abaixo, selecione qual você considera a **MAIS INFLUENTE** na [sua] aprendizagem [dos alunos].

2. Na mesma lista de competências e habilidades de um tutor, selecione a que você considera a **SEGUNDA MAIS INFLUENTE** na [sua] aprendizagem [dos alunos].
3. Ainda na mesma lista de competências e habilidades de um tutor, selecione a que você considera a **TERCEIRA MAIS INFLUENTE** na [sua] aprendizagem [dos alunos].

Finalmente, na mesma lista de competências e habilidades, selecione qual você considera a **MENOS INFLUENTE** na [sua] aprendizagem [dos alunos].

### **Aplicando a pesquisa a alunos e tutores do Mba em Gestão Empreendedora**

O MBA em Gestão Empreendedora na Educação foi criado em 2010, numa parceria do Sistema SESI com a Universidade Federal Fluminense (UFF), inicialmente com uma turma de 160 alunos, entre diretores escolares do Rio de Janeiro e gestores educacionais do Sistema SESI.

Posteriormente, essa parceria se ampliou, incluindo as Secretarias de Educação dos Estados do Rio de Janeiro e de São Paulo, com o propósito de oferecer capacitação em Gestão Empreendedora, com foco em Educação, a todos os diretores das redes públicas de Educação dos dois Estados (COSTA E SILVA, MARIANO e CERQUEIRA, 2013).

Em agosto de 2013, quando da realização dessa pesquisa, o MBA contava com 1336 alunos, sendo 486 no Rio de Janeiro e 850 em São Paulo. Desses, a maioria iniciou o curso em 2013. Apenas um grupo 294 alunos, sendo 120 de São Paulo e 178 do Rio de Janeiro, estavam na fase final do curso, que foi concluído em novembro de 2013.

Com o objetivo de compreender quais as competências/habilidade que contribuem para a aprendizagem dos alunos, foi aplicado um questionário, a partir da ferramenta Google Drive, contendo 4 (quatro) perguntas relacionadas com as três competência/habilidades que mais influenciam na aprendizagem e qual a menos influente.

Os sujeitos da pesquisa foram alunos e tutores do referido MBA. Foi selecionada uma amostra dos alunos prestes a concluir o curso, por esses terem tido mais tempo de relacionamento com a tutoria na modalidade EAD. Dos 153 alunos convidados a participar da pesquisa, obteve-se 99 respostas válidas, o que representa um total de 65% de retorno. Além dos alunos, a totalidade dos tutores, 20 profissionais, foi convidada a participar da pesquisa e obteve-se 14 respostas válidas, resultando em 70% de retorno.

Dessa forma, a pesquisa contou com as respostas de 99 alunos e de 14 tutores. A análise de suas respostas e as comparações entre elas são apresentadas no próximo tópico.

### **Apresentação dos resultados**

O questionário utilizado na pesquisa contém uma lista com treze competências/habilidades, sendo os alunos e tutores solicitados a marcar as três mais influentes para a aprendizagem, e também a menos influente.

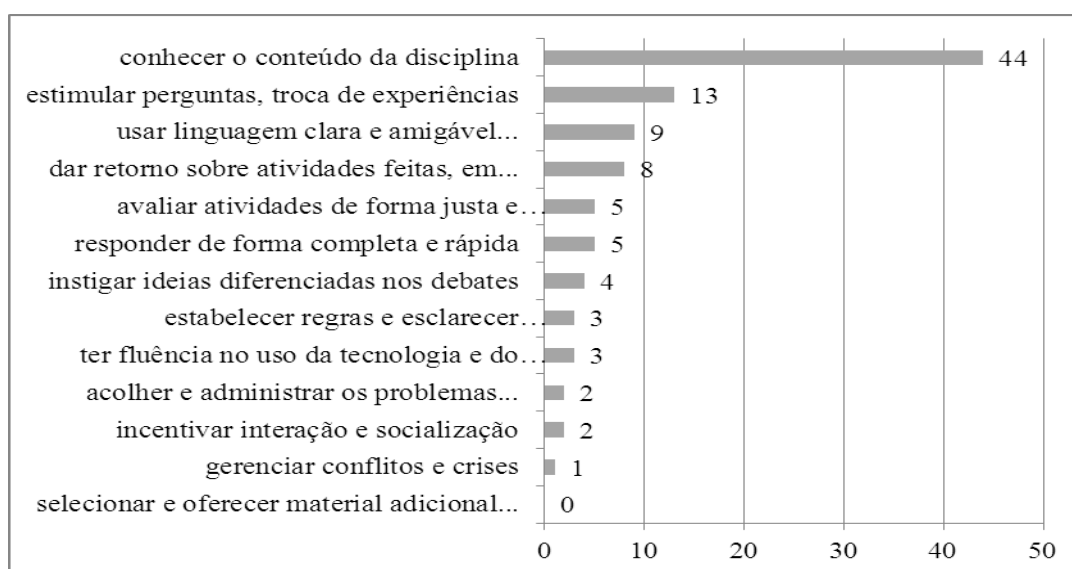
As análises foram realizadas utilizando-se planilhas em Excel a partir dos dados recebidos via Google Drive. Após a tabulação dos resultados de cada pergunta, com o objetivo de determinar quais as 3 (três) competências/habilidades mais importantes para os alunos, foi criada uma ponderação para cada pergunta, a saber: a primeira pergunta (qual a competência/habilidade mais importante?) recebeu peso 3 (três); a segunda (qual a segunda competência/habilidade mais importante?) recebeu peso 2; e, por último, a pergunta sobre a terceira mais importante recebeu peso 1.

## COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS

### Resultados dos alunos

Com relação às respostas dos alunos, são apresentados, a seguir, os gráficos que mostram as respostas consolidadas dos respondentes para cada uma das três perguntas sobre as competências/habilidades que mais influenciam na aprendizagem deles (dos alunos).

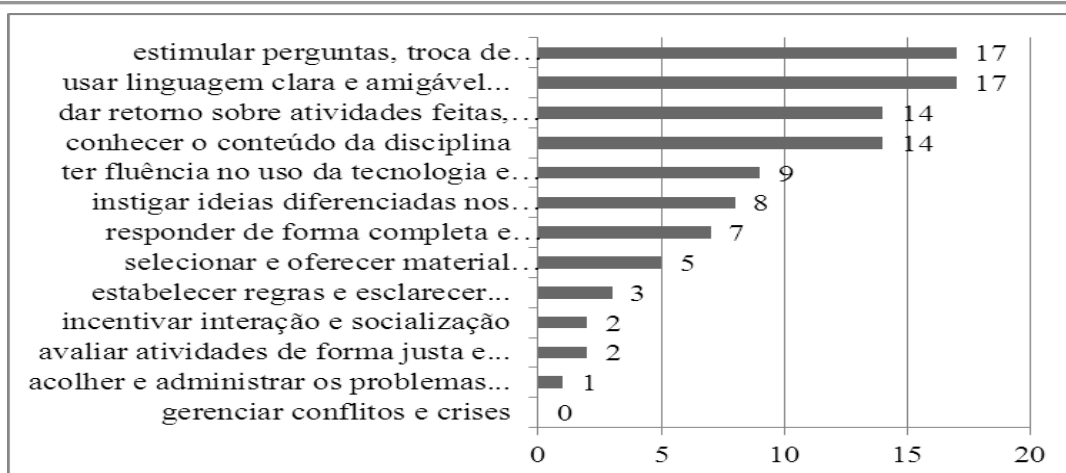
A pergunta 1 (um) feita para os alunos foi: “Dentre as competências e habilidades de um tutor, apresentadas na lista abaixo, selecione qual você considera a de MAIOR INFLUÊNCIA na sua aprendizagem, como aluno”. No Gráfico 1 verifica-se que a competência/habilidade mais importante para os alunos foi “Conhecer o conteúdo da disciplina” com 44 respostas em um total de 99, ou seja, 44,4% dos alunos a consideraram a mais importante, muito a frente da 2ª opção que foi “Estimular perguntas, troca de experiências e de informações”, que apresenta 13,1% da preferência dos alunos.



**Gráfico 1:** Respostas dos alunos sobre a competência/habilidade que mais influencia no seu aprendizado (pergunta 1)

**Fonte:** Dados da pesquisa

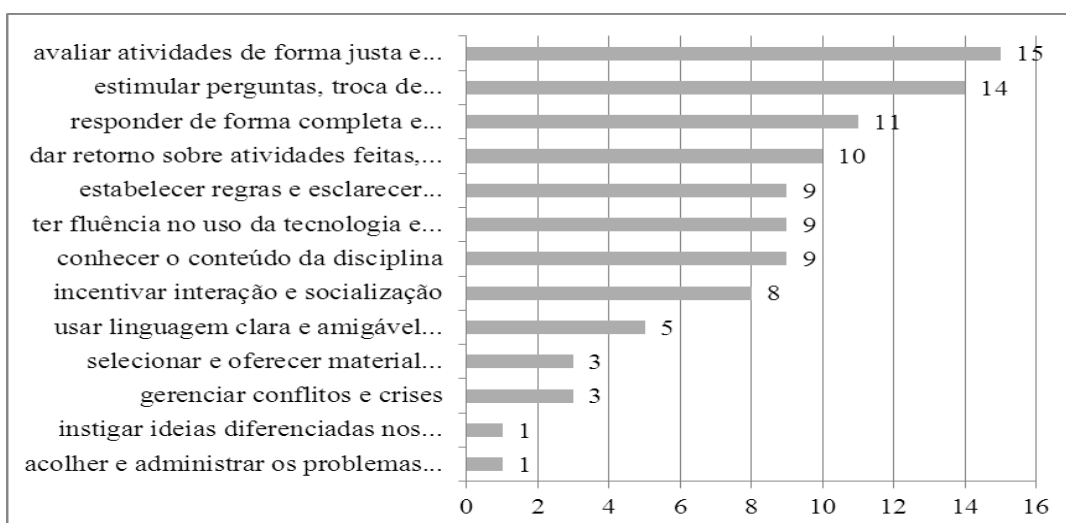
A pergunta 2 (dois) – “Na mesma lista de competências e habilidades de um tutor, selecione a que você considera a SEGUNDA MAIS INFLUENTE na sua aprendizagem” –, apresentou as respostas mostradas no **Gráfico 2**. Verifica-se que houve empate em duas competências/habilidades: “Estimular perguntas, troca de experiências e de informações” e “Usar linguagem clara e amigável na comunicação”, ambas com 17,3% das respostas dos alunos.



**Gráfico 2:** Respostas dos alunos sobre a segunda competência/habilidade que mais influencia no seu aprendizado (pergunta 2)

**Fonte:** Dados da pesquisa

Por fim, a pergunta 3 (três) – “Ainda na mesma lista de competências e habilidades de um tutor, selecione a que você considera a TERCEIRA MAIS INFLUENTE na sua aprendizagem como aluno” – apresentou as respostas apresentadas no **Gráfico 3**. A competência/habilidade mais escolhida foi “Avaliar atividades de forma justa e criteriosa”, contendo 15,2% da preferência dos alunos.



**Gráfico 3:** Respostas dos alunos sobre a terceira competência/habilidade que mais influencia no seu aprendizado (pergunta 3)

**Fonte:** Dados da pesquisa

Com relação à competência/habilidade que menos contribui, verifica-se no **Gráfico 4** que os alunos optaram por “Gerenciar conflitos e crises”, perfazendo um total de 35,4% do total de respostas.

## COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS



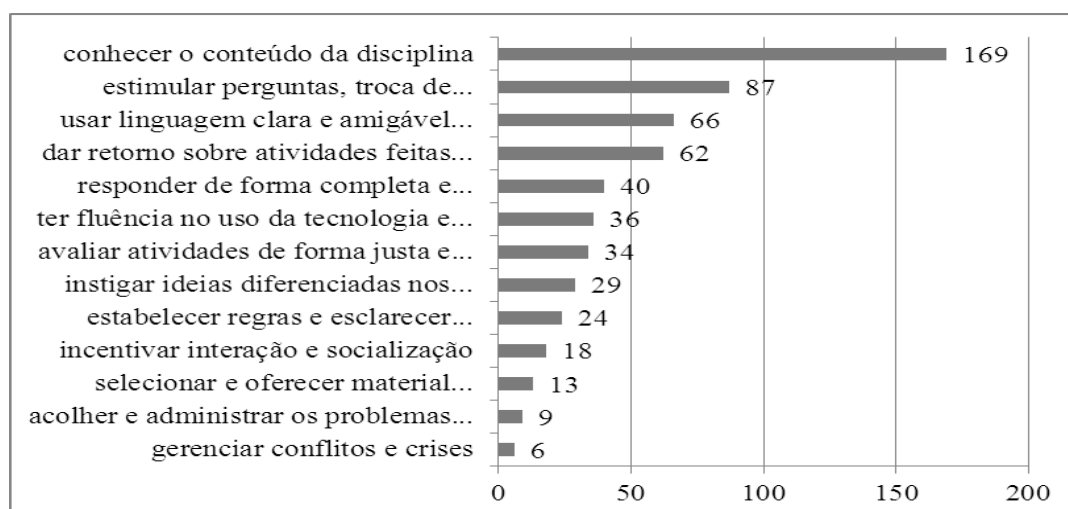
**Gráfico 4:** Respostas dos alunos sobre a competência/habilidade que menos influencia no seu aprendizado (pergunta 4)

**Fonte:** Dados da pesquisa

Em seguida, as competências tiveram seus pesos atribuídos às perguntas 1 (peso 3), 2 (peso 2) e 3 (peso 1) e a contabilização final é apresentada no **Gráfico 5**. A contabilização final contou com 593 pontos e verifica-se que as três competências/habilidades que mais influenciam na aprendizagem dos alunos, na visão deles, são:

1. Conhecer o conteúdo da disciplina, contendo 169 pontos o que representa 28,5% do total;
2. Estimular perguntas, troca de experiências e de informações, obteve 87 pontos, chegando a 14,7% do total;
3. Usar linguagem clara e amigável na comunicação, que somou 66 pontos, perfazendo um total de 11,1%.

Destaca-se que a competência/habilidade “Dar retorno sobre atividades feitas, em tempo adequado” ficou bastante próxima da terceira posição, recebendo um total de 10,5% do total de pontos.



**Gráfico 5:** Respostas ponderadas dos alunos sobre as três competência/habilidade que mais influenciam no seu aprendizado

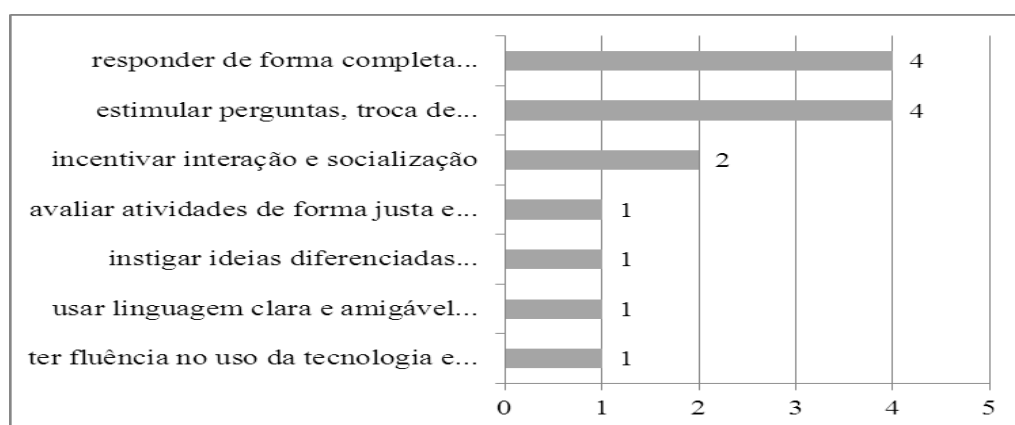
**Fonte:** Dados da pesquisa



## Resultados dos tutores

O procedimento adotado para os alunos foi também utilizado para as análises das respostas dos tutores do MBA. Além disso, com o objetivo de melhorar a visualização, os gráficos apresentados mostram apenas as competências/habilidades que tiveram alguma resposta dos tutores, ou seja, aquelas que não tiveram nenhuma escolha foram omitidas.

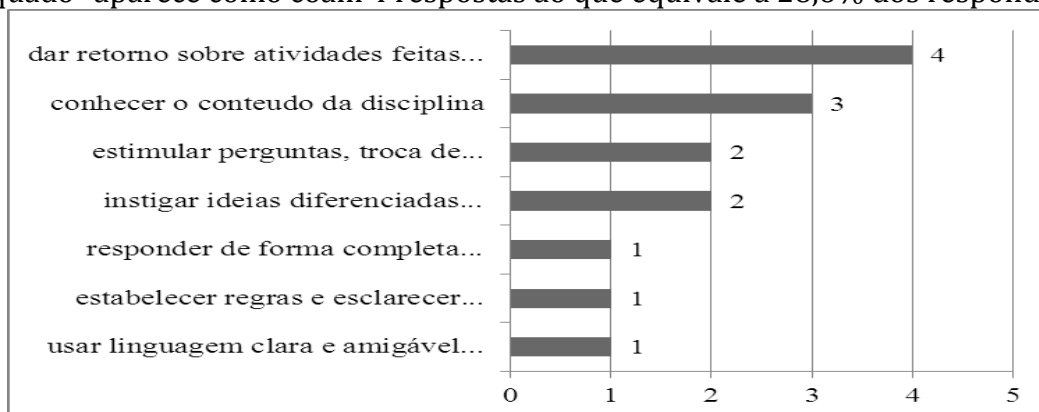
A pergunta 1 (um) feita para os tutores foi: “Dentre as competências e habilidades de um tutor, apresentadas na lista abaixo, selecione qual você considera a de **MAIOR INFLUÊNCIA** na aprendizagem dos alunos”. O Gráfico 6 mostra somente 7 (sete) das 13 competências/habilidades que obtiveram pelo menos uma resposta na preferência dos tutores. É possível verificar que houve empate em duas delas como sendo as mais influentes na aprendizagem do aluno. “Responder de forma completa e rápida aos alunos” e “Estimular perguntas, troca de experiências e de informações” receberam, cada uma, 4 respostas, obtendo 26,8% do total.



**Gráfico 6:** Respostas dos tutores sobre a competência/habilidade que mais influencia na aprendizagem do aluno (pergunta 1)

**Fonte:** Dados da pesquisa

A pergunta 2 (dois) – “Na mesma lista de competências e habilidades de um tutor, selecione a que você considera a **SEGUNDA MAIS INFLUENTE** na aprendizagem dos alunos” – apresentou as respostas mostradas no Gráfico 7, onde se constata que “Dar retorno sobre atividades feitas, em tempo adequado” aparece como com 4 respostas ao que equivale a 28,6% dos respondentes.

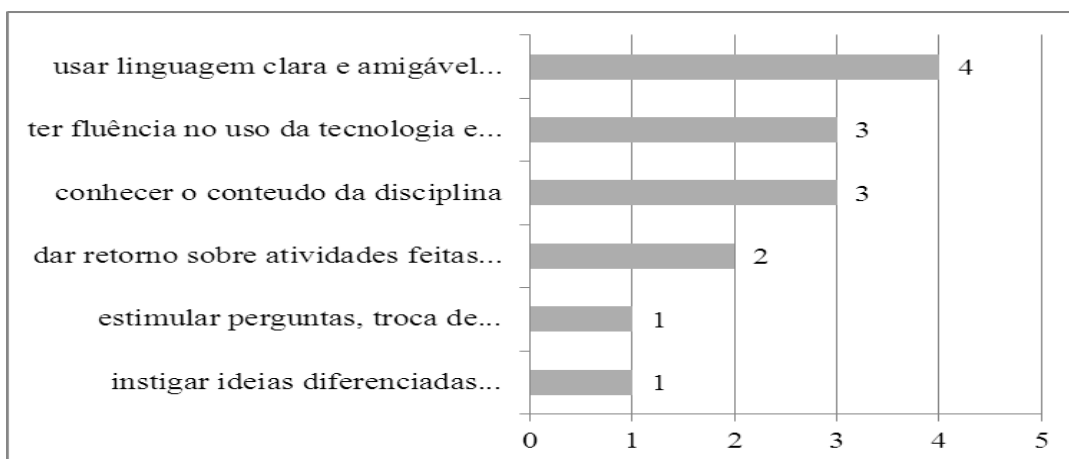


**Gráfico 7:** Respostas dos tutores sobre a segunda competência/habilidade que mais influencia na aprendizagem do aluno (pergunta 2)

**Fonte:** Dados da pesquisa

## COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS

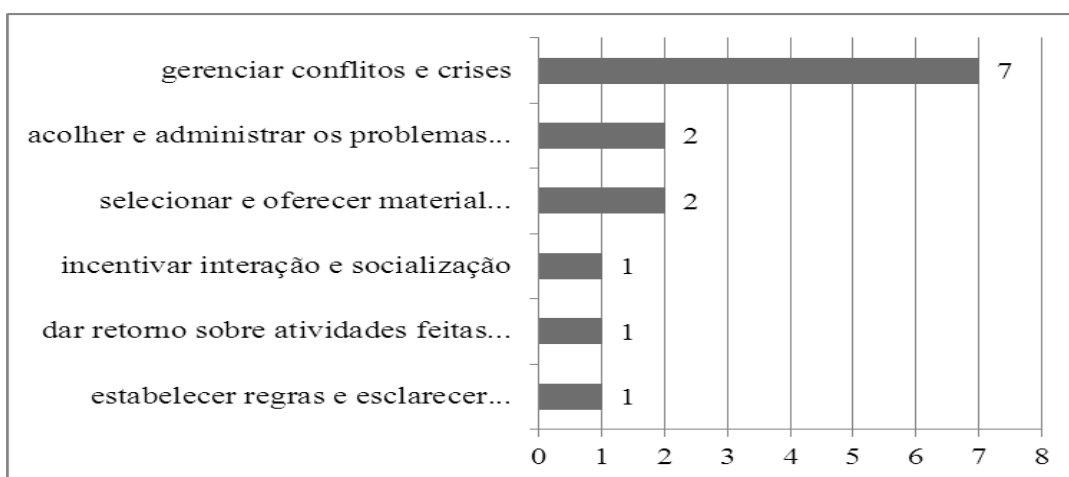
Por fim, a pergunta 3(três) – “Ainda na mesma lista de competências e habilidades de um tutor, selecione a que você considera a TERCEIRA MAIS INFLUENTE na aprendizagem dos alunos” – apresentou as respostas apresentadas no Gráfico 8. A competência/habilidade mais escolhida foi “Usar linguagem clara e amigável na comunicação”, contendo 28,6% da preferência dos alunos.



**Gráfico 8:** Respostas dos tutores sobre a segunda competência/habilidade que mais influencia na aprendizagem do aluno (pergunta 3)

**Fonte:** Dados da pesquisa

Com relação à competência/habilidade que menos contribui, verifica-se no **Gráfico 9** que os tutores optaram por “Gerenciar conflitos e crises”, com 50% do total de respostas.



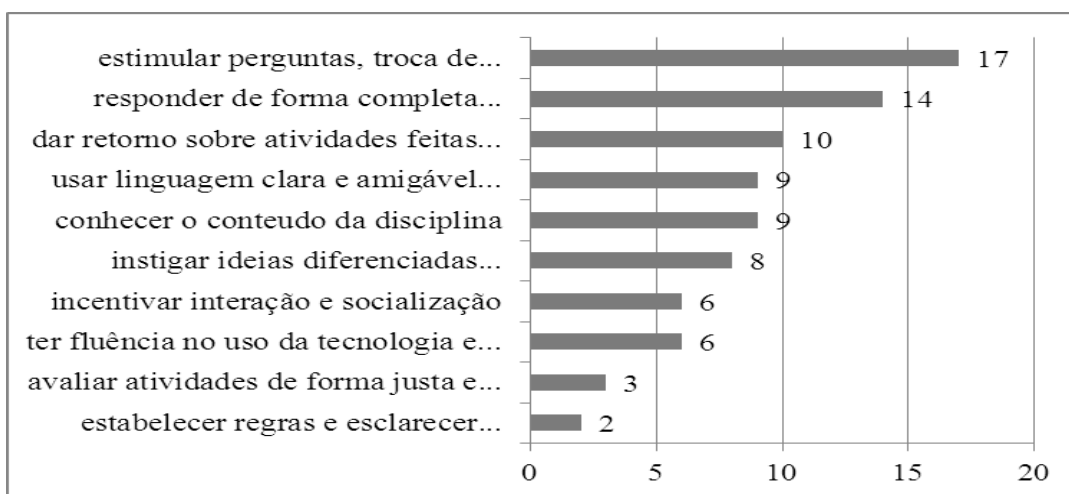
**Gráfico 9:** Respostas dos tutores sobre a competência/habilidade que menos influencia no aprendizado do aluno (pergunta 4)

**Fonte:** Dados da pesquisa

Em seguida, as competências tiveram seus pesos atribuídos às perguntas 1 (peso 3), 2 (peso 2) e 3 (peso 1) e a contabilização final é apresentada no Gráfico 10. A contabilização final contou com 84 pontos e verifica-se que as três competências/habilidades que mais influenciam na aprendizagem dos alunos, na percepção dos tutores, são:

1. “Estimular perguntas, troca de experiências e de informações”, contendo 17 pontos, o que representa 20,2% do total;
2. “Responder de forma completa e rápida aos alunos”, obteve 14 pontos, chegando a 16,7% do total;
3. “Dar retorno sobre atividades feitas, em tempo adequado”, que somou 10 pontos, perfazendo um total de 11,9%.

Destaca-se que as competências/habilidades “Dar retorno sobre atividades feitas, em tempo adequado” e “Conhecer o conteúdo da disciplina” ficaram bem próximas da terceira posição e empatadas entre si, recebendo 10,7% do total de pontos.



**Gráfico 10:** Respostas ponderadas dos tutores sobre as três competência/habilidade que mais influenciam no aprendizado dos alunos

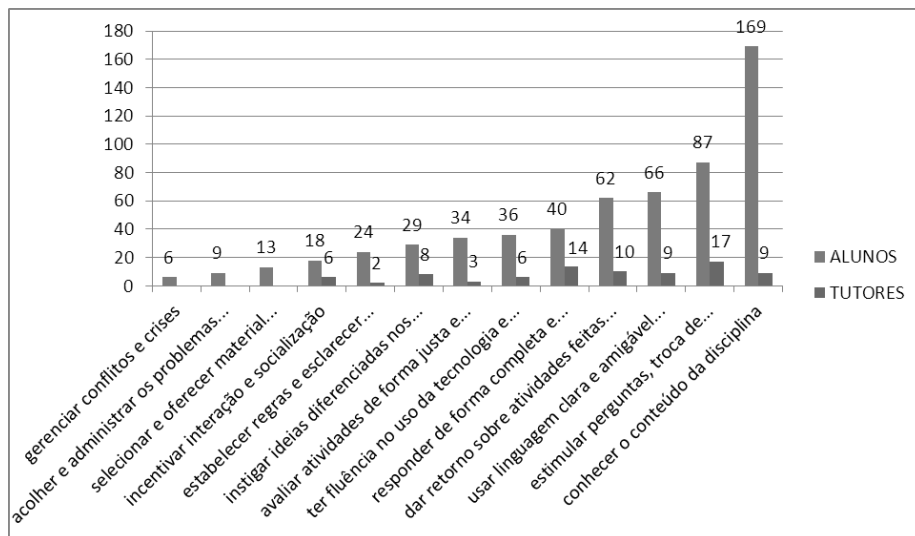
**Fonte:** Dados da pesquisa

### Resultados comparados: alunos e tutores

No **Gráfico 11** são apresentadas as competências/habilidades definidas pelos alunos e pelos tutores, tendo como valores, a ponderação anteriormente citada – pergunta 1, com peso 3; pergunta 2, com 2 e pergunta 3, com peso 1. Observa-se que, das 3 (três) competências/habilidades que mais contribuem para a aprendizagem do aluno, na visão deles mesmos, quando comparadas à visão dos tutores, apenas 1 (uma) é comum aos dois grupos, a saber: “Estimular perguntas, troca de experiências e de informações”. Essa competência/habilidade ficou na primeira posição junto aos tutores e na segunda posição junto aos alunos.

No entanto, se forem consideradas as 4 primeiras competências de cada grupo de respondentes, 3 (três) delas são comuns aos dois grupos, embora em ordens distintas.

## COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS



**Gráfico 11:** Respostas ponderadas dos alunos e dos tutores sobre as três competência/habilidade que mais influenciam na aprendizagem

**Fonte:** Dados da pesquisa

Com relação à competência que menos influencia na aprendizagem do aluno, os dois grupos fizeram a mesma escolha, que foi “Gerenciar conflitos e crises”.

### Conclusão

Verifica-se que os tutores pesquisados nesse trabalho, quando definem a competência/habilidade de “estimular perguntas, troca de experiências e de informações” como sendo a de maior influência no aprendizado do aluno, estão cientes de suas atribuições e corroboram autores que entendem que o principal papel do tutor não é o de transmitir conhecimento e sim, facilitar a construção do conhecimento do estudante (ABBAD, CORRÊA e MENESES, 2010; BARBOSA e REZENDE, 2006; MORAES, PLATZER e STESSE, 2010; MAIA e MATTAR, 2007; NISKIER, 1999).

Destaca-se que os tutores valorizaram muito as competências/habilidades relacionadas com a área “capacidade de resposta”, pois julgaram as 3 (três) competência/habilidades que juntas compõem a referida área, a saber: “Responder de forma completa e rápida aos alunos”, “Dar retorno sobre atividades feitas, em tempo adequado” e “Usar linguagem clara e amigável na comunicação”, na 2ª, 3ª e 4ª posições, respectivamente.

Esse resultado pode estar relacionado com a gestão de tutoria do MBA que, a partir de treinamentos e procedimentos, mostra a importância de uma comunicação célere com os alunos e determina prazos para suas respostas e retornos em um prazo máximo de 24hs.

Os tutores não deram importância para as capacidades/habilidades relacionadas com as áreas “gestão acadêmica” e “relacionamento”, áreas que são consideradas importantes para a aprendizagem do aluno de acordo com vários autores (ABREU-E-LIMA, 2010; GELATTI, PREMAOR e ARAÚJO, 2010; MACHADO e MACHADO, 2004; MAIA e MATTAR, 2007; NOBRE e MELO, 2011; NISKIER, 1999; TECCHIO, 2009).

É interessante observar que a relação dialógica, que também é um dos princípios mais importantes da EAD no processo de ensino e aprendizagem, está presente e valorizada nas relações entre o tutor e o aluno (educador-educando) do MBA, uma vez que ambos os grupos

definiram a competência/habilidade “estimular perguntas, troca de experiências e de informações” entre as 3 (três) que mais influenciam na aprendizagem do aluno.

Já os alunos, afirmaram que a competência/habilidade do tutor que mais influencia em seu aprendizado é o conhecimento que este tem do conteúdo da disciplina. Dessa forma, parecem ir na contramão de estudiosos do tema, uma vez que não corroboram a máxima de que a função do docente é a do “ator que incentiva o aprender a pensar”.

Os alunos pesquisados, embora tenham valorizado mais a área “capacidade de resposta”, salientaram a importância de capacidades/habilidades relacionadas com as áreas de “conhecimento” e “atuação pedagógica”, estando mais alinhados com a importância das áreas listadas nesse trabalho em consonância aos autores supracitados.

A opinião dos alunos ouvidos nessa pesquisa, embora não confronte as afirmações dos autores, mostra que eles valorizam mais o conhecimento do sábio do que a instigação e estímulo do tutor, do *guide on the side*. Consideram mais importante a difusão do conhecimento do que a animação da inteligência coletiva, citada por Lévy (1998, p. 9).

Como contraponto, o estímulo à perguntas e à troca de experiências foi a competência que recebeu o segundo maior número de votos dos alunos. Mas, enquanto as áreas de conhecimento e capacidade de resposta foram escolhidas por 63% dos alunos, a atuação pedagógica obteve pouco mais de 20%, e as habilidades de relacionamento obtiveram apenas 4%.

Esse resultado torna-se curioso quando se sabe que esses alunos são educadores, na verdade gestores educacionais.

Deve-se considerar, é verdade, que tais alunos são gestores que lidam majoritariamente com ensino presencial tradicional, do ensino público fundamental e médio. E nesse contexto, a prioridade demandada ao professor é realmente o conhecimento dos conteúdos curriculares, diferentemente do que é recomendado pela doutrina ao tutor virtual.

À luz dessas percepções, no entanto, muitos outros estudos mostram-se necessários, a fim de melhor se conhecer quais as capacidades/habilidades que, na prática, podem efetivamente contribuir com a aprendizagem do aluno e também alinhar os olhares entre educador-educando.

Será que a percepção dos alunos pesquisados não foi influenciada pelas experiências que lidam majoritariamente e cotidianamente com o ensino presencial tradicional? Será que conhecer o conteúdo da disciplina é realmente a habilidade que melhor contribui para o aprendizado do aluno, diferentemente do que é recomendado pela doutrina ao tutor virtual, ou essa resposta está intrinsicamente ligada ao fato de os alunos pesquisados serem gestores educacionais da rede pública, do ensino fundamental e médio? Que estratégias poderiam ser utilizadas para se obter uma convergência entre as percepções dos alunos e tutores quanto a essas competências/habilidades?

Estas são questões que precisam ser investigadas em estudos complementares a este. Como possibilidade para novos trabalhos, sugere-se que uma pesquisa de conteúdo semelhante a aqui apresentada seja aplicada a alunos de EAD com perfil diferente do público alvo desta pesquisa, que, preferencialmente, não sejam educadores ou gestores educacionais.

**Referências bibliográficas**

ABBAD, Gardênia da S., CORRÊA, Vinícius P. e MENESES, Pedro P. M. Avaliação de treinamentos a distância: relações entre estratégias de aprendizagem e satisfação com o treinamento. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 11, n. 2, São Paulo, p. 43-67, mar./abr., 2010.

ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Disponível em: [http://www2.abed.org.br/faq.asp?Faq\\_ID=17](http://www2.abed.org.br/faq.asp?Faq_ID=17). Acesso em: 19 mar. 2013.

ABREU-E-LIMA, Denise M e ALVES, Mario N. O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância. **Pró-posições**, Campinas, v. 22, n. 2 (65), p. 189-205, mai./ago., 2011.

ABREU-E-LIMA, Denise Martins de. **As habilidades e as inteligências do tutor virtual no trabalho em EAD**. UFScar, Araraquara, SP, 2010. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010193836.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2012.

AZEVEDO, Nair R. e NASCIMENTO, Ana T. B. Modelo de tutoria: construção dialógica de sentido(s). **Interações**, n. 7, p. 97-115, 2007.

BARBOSA, Maria de Fátima S. O. e REZENDE, Flavia. A prática dos tutores em um programa de formação pedagógica a distância: avanços e desafios. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, v. 10, n. 20, p. 473-86, jul./dez., 2006.

BERNARDINO, Herbert Soares. **A Tutoria na EAD: Os Papéis, as Competências e a Relevância do Tutor**. Revista Paidéi@, UNIMES VIRTUAL, Volume 2, número 4, julho de 2011. Disponível em: <http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br>. Acesso em: 19 nov. 2012.

BOFF, Leonardo. Desafios Humanísticos e éticos da educação a distância. In: BAYMA, Fátima. (Org.). **Educação Corporativa: desenvolvendo e gerenciando competências**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CASSIN, Flávia H. et al. Competências do profissional da informação no processo de tutoria em cursos online. **XV Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**, São Paulo/SP, 2008.

CENSO EAD Br 2011. Disponível em <http://www.abed.org.br/censoEaD/censo2012.pdf>. Acesso em 24 mar. 2013.

COSTA E SILVA, Fabiane; MARIANO, Sandra R.H.; CERQUEIRA, Joana D'Arc. **Formação Empreendedora de Diretores de Escola**. Anais do XXXVII do EnANPAD. Rio de Janeiro. 2013.

DOTTA, Sílvia. Elementos constitutivos do diálogo virtual em interações discursivas mediadas por um serviço de tutoria pela internet. **VI ENINED – Encontro Paranaense de Informática Educacional**. Foz do Iguaçu/PR, 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI: o Dicionário da Língua Portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FLEURY, Maria Tereza Leme, FLEURY, Afonso. Construindo o Conceito de Competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Edição Especial 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf>. Acesso em: 07 ago.2013.

GELATTI, Lilian S., PREMAOR, Vânia B. e ARAÚJO, Alexandre R. Tutoria na educação a distância: proposta do curso de licenciatura em pedagogia a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. **Educar em revista**, Curitiba, Brasil, nº especial 2, p. 153-172. Editora

UFPR, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Ednaldo F. Perfil e identidade do tutor em cursos na modalidade a distância do IFAL vinculados ao Sistema Universidade Aberta do Brasil: definições e prática docente. **Revista Eletrônica Multidisciplinar Pindorama**, n. 1, ano 1, Ago. 2010.

HAIR JR., Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

JAEGER, Fernanda P. e ACCORSSI, Aline. **Tutoria em Educação a Distância**. Disponível em: [http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=86](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=86) Acesso em: 10 mar. 2013.

LEAL, Regina Barros. **A importância do tutor no processo de aprendizagem a distância**. Revista Iberoamericana de Educação (ISSN 1681-5653), nº 36-3, junho de 2005. Disponível em: <http://www.rieoei.org/deloslectores/947Barros.PDF>. Acesso em: 11 mar. 2013.

LÉVY, Pierre. **Educação e cibercultura**: a nova relação com o saber. Publicado em 15 mai.1998. Disponível em: <http://www.caosmose.net/pierrelevy/educaecyber.html>. Acesso em: 12 nov. 2012.

MACHADO, Liliana D. e MACHADO, Elian de Castro. **O papel da tutoria em ambientes de EAD**. Universidade Federal do Ceará. 2004.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da EaD: A educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MEC/Inep, Ministério da Educação, Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais. **Exame Nacional do Ensino Médio**: Documento Básico. Brasília, 2002. Disponível em: [http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7BE57A3D8A-B535-470E-AD0C-1089028BA212%7D\\_documento\\_basico\\_enem\\_2002\\_353.pdf](http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7BE57A3D8A-B535-470E-AD0C-1089028BA212%7D_documento_basico_enem_2002_353.pdf). Acesso em: 15 jul. 2013.

MEC/SEED, Ministério da Educação, Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância**. Agosto de 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 18 set. 2012.

MENDES, Valdelaine. O trabalho do tutor em uma instituição pública de ensino superior. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 28, n. 2, p. 103-132, jun. 2012.

MORAES, Regiane Sedenho de; PLATZER, Maria Betanea; STESSE, Fabiana Cristina de Souza. **O uso das tecnologias de informação e comunicação em cursos de pós-graduação a distância (lato sensu)**: ênfase nos aspectos didático-pedagógicos. XVI ENDIPE - Encontro Nacional de Didática e Práticas de Ensino - UNICAMP - Campinas - 2012. Disponível em: <http://www2.unimep.br/endiipe/2409p.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2013.

NERI, Marcelo. Juventude Que Conta. **Revista Cidadania & Meio Ambiente**. Publicado em 23 jul.2013. Disponível em: <http://www.ecodebate.com.br/2013/07/23/juventude-que-conta-artigo-de-marcelo-Neri/>. Acesso em: 05 ago. 2013.

## **COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR VIRTUAL QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS**

---

- NISKIER, Arnaldo. **Educação à Distância: A Tecnologia da Esperança**. São Paulo: Loyola, 1999.
- NOBRE, C. V. & MELO, K. S. **Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EaD**. ESUD 2011 – VIII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância Ouro Preto, 3 – 5 de outubro de 2011 - UNIREDE 2011.
- O'ROURKE, Jennifer. **Tutoria no EaD: Um manual para tutores**. Canada, The Commonwealth of Learning, 2003. Disponível em: [www.abed.org.br/col/tutoriaEaD.pdf](http://www.abed.org.br/col/tutoriaEaD.pdf). Acesso em: 12 nov. 2012.
- OLIVEIRA, Eloiza S.G., SANTOS, Lázaro e ENCARNANÇA, Aline P. **Didática e competências docentes: um estudo sobre a tutoria na educação a distância**. 8ª Biennale de L'éducation et de la formation. Lyon, 2006. Disponível em: <http://www.inrp.fr/biennale/8biennale/contrib/longue/429.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2013.
- PRADO, Cláudia et al. Espaço virtual de um grupo de pesquisa: o olhar dos tutores. **Revista da Escola de Enfermagem**, USP, v. 46, p. 246-251, 2012.
- PRETI, Oreste. **O estado da arte sobre “tutoria”: Modelos e teorias em construção**. Universidade Aberta do Brasil, Universidade Federal de Mato Grosso. Disponível em: [http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos\\_site\\_uab/tutoria\\_estado\\_arte.pdf](http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/tutoria_estado_arte.pdf). Acesso em: 27 nov. 2012.
- SOUZA, Carlos A. et al. Tutoria como espaço de interação em educação a distância. **Revista Diálogo Educacional**, v. 4, n. 13, p. 1-11, set./dez., 2004.
- SOUZA, Matias Gonzalez. **A arte da sedução pedagógica na tutoria em Educação a Distância**. Ministério da Educação e Cultura – SEED – Proinfo, abril de 2004. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/001-TC-A1.htm>. Acesso em: 18 nov. 2012.
- TECCHIO, Edivandro L. et al. Competências fundamentais ao tutor de ensino a distância. **Colabor@ - Revista Digital da CVA – Ricesu**, v. 6, n. 21, out. 2009.
- TODOS PELA EDUCAÇÃO. **Institucional**. Disponível em: <http://www.todospelaeducacao.org.br/institucional/quem-somos/>. Acesso em: 14 ago.2013.
- TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- UFBA – Universidade Federal da Bahia. **Tutoria em EAD e tutoria online**. Curso Moodle para professores, 2007. Disponível em: <http://www.moodle.ufba.br/mod/book/view.php?id=12576&chapterid=10463>. Acesso em: 20 nov.2012.