



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-
BRASILEIRA**

INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

CLÁUDIA SANTANA DOS SANTOS

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: MATRIZ DE COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E
COMPORTAMENTAIS DOS TUTORES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA
UNILAB.**

SÃO FRANCISCO DO CONDE-BAHIA

2021



CLÁUDIA SANTANA DOS SANTOS

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: MATRIZ DE COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E
COMPORTAMENTAIS DOS TUTORES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA
UNILAB.**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração Pública Municipal da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (UNILAB), como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientadora: Prof. Ma. Jacqueline R. F. Albuquerque

SÃO FRANCISCO DO CONDE - BAHIA

2021

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Santos, Cláudia Santana dos.

S233m

Matriz de competências técnicas e comportamentais dos tutores do curso de Administração Pública da Unilab / Cláudia Santana dos Santos. - Redenção, 2021.

58f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto de Educação à Distância, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2021.

Orientador: Profa. Jacqueline Rios Fonteles Albuquerque.

1. Educação à distancia. 2. Educação baseada em competência. 3. Administração pública. I. Título

CE/UF/BSP

CDD 371.350981 U



**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: MATRIZ DE COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E
COMPORTAMENTAIS DOS TUTORES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNILAB**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração Pública Municipal da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (UNILAB), como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Data de aprovação: ____/____/____

Conceito: _____

Jacqueline R. F. Albuquerque

Professor Examinador 01

Professor Examinador 02

Aos meus pais, Maria Luiza e José Carlos,

Dedico este trabalho de conclusão de curso aos meus pais Maria Luiza e Jose Carlos. Sua grande força foi a mola propulsora que permitiu o meu avanço, mesmo durante os momentos mais difíceis. Agradeço do fundo do meu coração.”

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela oportunidade de acordar todos os dias de manhã, pela saúde, disposição, pela vontade de viver, sorrir, por estar comigo, me guardar e me dar força, por estar presente em minha vida todas as vezes que mais precisei, pelas conquistas até aqui e pelo caminho que ainda vou percorrer.

Aos meus pais, Maria Luiza e José Carlos, por me ensinarem a ser um ser humano digno, pelo apoio, pelo incentivo, pelas orações, pelas muitas noites sem dormir e por acreditarem na minha capacidade. Pelo amor que dedicaram a mim, em cada momento da minha vida, por escrever junto comigo minha história, e desempenhar muito bem seus papéis de pai e mãe, e me ensinar a seguir sempre em frente, sem desistir. Amo vocês mais do que a mim mesmo!

A UNILAB quero deixar uma palavra de gratidão por ter me recebido de braços abertos e com todas as condições que me proporcionaram dias de aprendizagem muito ricos.

Ao meu esposo Jerfeson, pessoa importante em minha vida hoje, dedico a você, pois, sem a sua ajuda não conseguir terminar a minha monografia e agradeço a por ser a pessoa maravilhosa que é, quero pedir desculpas pelos dias que você parou sua vida para se dedicar em me ajudar, espero um dia poder retribuir pelo menos um pouquinho o que você tem feito por mim, amo você.

A minha orientadora professora Me. Jacqueline R. F. Albuquerque, pela dedicação e paciência durante o projeto. Seus conhecimentos fizeram grande diferença no resultado deste trabalho, que apesar da intensa rotina de sua vida acadêmica, aceitou me orientar nesta monografia. As suas valiosas indicações fizeram toda a diferença.

Aos meus professores, agradeço a todos por me proporcionar o conhecimento não apenas racional, mas a manifestação do caráter e afetividade da educação no processo de formação profissional, por tanto que se dedicaram a mim, não somente por terem me ensinado, mas por terem me feito aprender. A palavra mestre, nunca fará justiça aos professores dedicados aos quais sem nominar terão os meus eternos agradecimentos.

As minhas parceiras e amigas Claudia, Isabela, Fanny, Lu e Rosidete, quantos domingos e feriados dedicaram a livros e computador, quantos momentos de lazer deixamos de lado para nos dedicar a esse nosso objetivo e hoje olhando

para traz vejo que valeu a pena e espero que daqui para frente nossos objetivos sejam concretizados como esse, um grande abraço a vocês e boa sorte para o futuro.

Meu sincero, obrigada!

“Os rios não bebem sua própria água; as árvores não comem seus próprios frutos”. O sol não brilha para si mesmo; e as flores não espalham sua fragrância para si.

Viver para os outros é uma regra da natureza. (...) “A vida é boa quando você está feliz; mas a vida é muito melhor quando os outros estão felizes por sua causa”.

Papa Francisco

RESUMO

A modalidade a distância fez surgir na educação, uma nova gama de profissionais, entre eles o tutor a distância, que além de ensinar, assume outros papéis, necessitando portando, de novas competências. Diante do exposto pergunta-se: Como é feita a gestão das competências técnicas e comportamentais dos tutores do curso de administração da UNILAB? Portanto, o presente estudo tem como objetivo geral verificar quais as competências técnicas e comportamentais dos tutores do curso de administração pública da UNILAB. Como objetivos específicos pretendem-se (a) identificar o perfil dos tutores do Curso de Administração Pública da UNILAB (b) medir o impacto das competências técnicas e comportamentais. A fundamentação teórica do estudo sustenta-se nos cenários de expansão e desafios da EAD, defendidos por Sancho (2006) e Formiga (2009), competências técnicas e comportamentais, discutidas por Tecchio et al (2010) e Amaro (2012). Para cumprir com o proposto, adotou-se a metodologia que compreende a pesquisa de caráter qualitativo com análise exploratória e descritiva, baseada em estudo de caso e de campo, por meio da aplicação de um questionário aos tutores do curso de administração pública da UNILAB. Os resultados apontam que as competências técnicas predominantes para a sua atuação profissional são: comunicação técnica e escrita, conhecimento pleno da disciplina ministrada, conhecimento das rotinas de trabalho, conhecimento sobre educação a distância e sobre o curso. Quanto às competências comportamentais as mais representativas são: organização e planejamento, pró-atividade, criatividade, empatia, comprometimento e assiduidade.

Palavras-chave: Educação a Distância. Competências Técnicas. Competências Comportamentais.

ABSTRACT

The distance modality gave rise to a new range of professionals in education, including the distance tutor, who, in addition to teaching, takes on other roles, therefore needing new skills. Given the above, the question is: How is the management of technical and behavioral skills of tutors in the administration course at UNILAB done? Therefore, this study aims to verify the technical and behavioral skills of tutors in the public administration course at UNILAB. As specific objectives it is intended (a) to identify the profile of tutors in the Public Administration Course at UNILAB (b) to measure the impact of technical and behavioral skills. The theoretical foundation of the study is supported by the expansion scenarios and challenges of

DE, defended by Sancho (2006) and Formiga (2009), technical and behavioral competences, discussed by Tecchio et al (2010) and Amaro (2012). In order to comply with the proposal, a methodology was adopted, which comprises a qualitative research with exploratory and descriptive analysis, based on a case and field study, through the application of a questionnaire to tutors of the public administration course at UNILAB. The results show that the predominant technical skills for their professional performance are: technical and written communication, full knowledge of the subject taught, knowledge of work routines, knowledge of distance education and the course. As for the behavioral competences, the most representative ones are: organization and planning, proactivity, creativity, empathy, commitment and assiduity.

Keywords: Distance Education. Technical Skills. Behavioral Skills.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1-Educação a Distância no Brasil e no Mundo: Expansão e Desafios.....	15
2.2 O papel das tecnologias de informação e comunicação o (TIC) na EaD.....	20
2.3 Matriz de Competências dos Tutores EaD.....	22
3. METODOLOGIA.....	30
4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	30
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
REFERÊNCIAS.....	53
ANEXO – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....	56
APÊNDICE–QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO.....	58

1. INTRODUÇÃO

As formas de ensino estão mudando a cada dia, dentre os motivos desta evolução pode-se citar o aumento das pessoas no mundo e a procura das mesmas por qualificação. Contudo algumas dificuldades como localização, mobilidade e trabalho impedem que pessoas possam estudar.

A partir do século XIX, a educação a distância começou a ser utilizada como forma de solucionar tais dificuldades, no início os cursos tinham o propósito de levar aprimoramento profissional, somente depois migrou para formação universitária.

De acordo com a Associação Brasileira de Ensino a Distância (ABED, 1995), a história da Educação a Distância no Brasil começou em 1904, quando no Jornal do Brasil foi encontrado um anúncio nos classificados oferecendo curso de datilografia por correspondência. A partir desse relato, vários outros fatos aconteceram e em 1995, foi criado o Centro Nacional de Educação a Distância. De lá pra cá a história da Educação a Distância no Brasil só tem sido fortalecida por melhores estruturas, gestão e regulamentações.

Contudo, para ter uma educação de qualidade é necessário além de uma plataforma merecedora de crédito, um plano pedagógico e materiais didáticos, uma equipe com competência, principalmente por parte tutores, pois antes eles precisavam estar atualizados apenas na sua área de conhecimento, hoje em dia, eles precisam dominar todas as novas tecnologias e ainda auxiliar os alunos na sua utilização. Outra dificuldade é que além de transmitir as informações o professor a distância deve engajar os alunos para a construção do conhecimento.

Assim, os tutores devem ter a capacidade de desenvolver projetos para a educação a distância em que a sua presença não seja necessária, tanto antes quanto depois do início do processo de aprendizagem e também estarem preparados para sanar possíveis dúvidas, causadas pela falta de compreensão dos conteúdos da estrutura do ambiente, exercícios muito extensos e sistemas de avaliações inadequados.

Outro fator importante é que os tutores devem esclarecer como funciona o curso, como navegar na plataforma além de cuidar da socialização do grupo. Este

procedimento em conjunto com um roteiro de navegação, propicia ao aluno não somente conhecer o ambiente do curso, mas também explorar as diversas ferramentas e recursos disponíveis e se sentir acolhido.

Desta forma, a falta de interação com os tutores podem ser um dos elementos que provoca a desistência do aluno, devido às dificuldades de comunicação, falta de estímulo, demora do feedback dos exercícios enviados.

Portanto, é necessário que deste tutor, por vezes, competências transversais, sobretudo em virtude da natureza do ambiente em que o processo de aprendizagem se desenvolve. Observa-se assim, que é necessária uma boa gestão educacional de forma a criar mecanismo para medir a eficácia da vivência tutorial, que se inicia com a inserção do tutor no ambiente de aprendizagem institucional, com sua participação no curso de capacitação sobre as diretrizes e técnicas tutoriais, bem como com o acompanhamento contínuo e sistemático de seu desempenho nas tutorias realizadas no dia a dia da sala de aula.

Desta forma, torna-se uma condição, planejar, organizar, medir e corrigir as competências dos tutores na administração das aulas, visto que para ser competente é necessário ter a capacidade de mobilizar, integrar e orquestrar recursos como conhecimentos, habilidades e atitudes para lidar com situações.

Portanto, uma boa gestão pressupõe criar indicadores para medir desempenho em todas as suas esferas, índice de satisfação dos alunos, cumprimento dos prazos e objetivos pedagógicos. A partir de uma boa gestão, é possível obter informações relevantes para a tomada de decisão, uma vez que os dados permitirão uma avaliação abrangente do tutor, considerando tanto seu conhecimento específico na área de atuação quanto à operacionalidade dos processos e sua postura profissional. Diante do exposto quais as competências técnicas e comportamentais dos tutores do curso de administração da UNILAB?

O trabalho justifica-se pelo fato de explorar e apresentar os desafios do ensino a distância especificamente, no que se referem às competências que devem ter os tutores na condução das aulas e no acompanhamento do processo de ensino e aprendizagem. O estudo também possibilitará refletir sobre problemas recorrentes em tutorias, atuações deficitárias, pois é necessário reconhecer o real papel do tutor.

Outro ponto a ser destacado é que a investigação poderá expor problemas comuns encontrados nas tutorias e pontos críticos de sucesso para a qualidade do aprendizado do aluno.

Portanto, o objetivo geral do trabalho é verificar quais as competências técnicas e comportamentais dos tutores do curso de administração pública da UNILAB, para o exercício de sua profissão. Com os objetivos específicos pretende-se (a) identificar o perfil dos tutores do Curso de Administração Pública da UNILAB (b) medir o impacto das competências técnicas e comportamentais.

Assim, considero que este trabalho é relevante, pois permitirá reflexões sobre as competências necessárias para que os tutores do curso de administração pública da UNILAB elevem o nível de satisfação do aluno e conseqüentemente o padrão de excelência da qualidade do ensino da instituição, uma vez que não se melhora o que não se conhece, assim, consideramos também que este estudo é relevante, pois deixará um legado para futuras pesquisas sobre o assunto.

A metodologia da pesquisa, que tem como característica o fato de ser um estudo com uma abordagem quanti-qualitativo. Quanto aos objetivos, o estudo é caracterizado como sendo descritivo e explicativo. Quanto aos procedimentos é um estudo de caso, e um estudo de campo. A aplicação do questionário contou com a participação de 12 tutores do total de 35 tutores, correspondendo (34,28%) da população do curso da instituição pesquisada pelo *Google Forms*, com dez (10) questões objetivas com alternativas de múltipla escolha, os dados foram discutidos e apresentados por meio de gráficos.

Este estudo está estruturado em 4 seções além da introdução e da conclusão. A seção 2, intitulada Referencial Teórico, está subdividida em subseções, em que a 2.1-Educação a Distância no Brasil e no Mundo: Expansão e Desafios. 2.2 O papel das tecnologias de informação e comunicação o (TIC) na EaD 2.3 - Matriz de Competências dos Tutores EaD. Competências Técnicas e Comportamentais dos Tutores de Educação a Distância. A seção 3 diz respeito aos procedimentos metodológicos. E a seção 4, a análise e a discussão dos dados.

2.REFERENCIAL TEÓRICO

2.EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL E NO MUNDO: EXPANSÃO E DESAFIOS.

A educação a distância (EaD) no Brasil é recente sob a ótica da oferta de cursos regulares. Em 1996 a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), que é responsável pela regularização e organização da educação brasileira, introduziu o processo, contudo ela somente se organizou efetivamente a partir do ano 2000. No início liderado pelas instituições públicas, em 2002 entra com elevada participação agressiva as instituições privadas que, rapidamente, fez com que a modalidade virasse alvo de competição no mercado educacional (GIOLO,2008).

Ao contrário do que a LDB pretendia as atividades se estabeleceram prioritariamente em: [...] ensino de graduação e, neste, nos cursos de fácil oferta: Pedagogia e Normal Superior, em primeiro lugar; Administração e cursos superiores de Tecnologia em Gestão, em segundo lugar. O poder público demorou a perceber a nova tendência, tanto é que, apenas em 2005, iniciou a montagem de um marco regulatório e avaliativo, destinado a organizar o setor. Entretanto, nada fez de concreto, até o momento, para proteger a formação presencial dos professores (GIOLO,2008 p.1). Segundo os estudos de Moore e Kearsley (1996), a Educação a Distância no Brasil se desenvolveu ao longo de cinco gerações, conforme ilustra a

Figura 1.

Gerações de EAD			
Característica	Formas de comunicação	Tutoria	Interatividade
1ª geração – 1880	Correios e correspondência.	Instrução por correspondência.	Aluno/material didático escrito.
2ª geração – 1921	Rádio, TV e outros recursos didáticos, como: caderno didático, apostilas, fita K-7.	Atendimento esporádico, dependendo de contatos telefônicos, quando possível.	Pouca ou nenhuma interação professor/aluno.
3ª geração – 1970	Integração áudio e vídeo e correspondência.	Suporte e orientação ao aluno. Discussão em grupo de estudo local e uso de laboratórios da universidade nas férias.	Guia de estudo impresso, orientação por correspondência, transmissão por rádio e TV, AUDIOTIPEES gravados, conferências por telefone, kits para experiências em casa e biblioteca local.
4ª geração – 1980	Recepção de lições veiculadas por rádio ou televisão e audioconferência	ATENDIMENTO SÍNCRONO e ASSÍNCRONO , dependendo de contatos eletrônicos.	Comunicação síncrona e assíncrona com o tutor, professor e colegas.
5ª geração – 2000	Síncrona e assíncrona.	Atendimento regular por um tutor, em determinado local e horário.	Interação em tempo real ou não, com o professor do curso e com os colegas de curso.

Fonte: Adaptado de MOORE, M.; KEARSLEY, G. 1996.

Devido às exigências do mercado de trabalho e aos incentivos governamentais é facilmente percebido o incentivo pela modalidade com o crescente aumento de vagas no Ensino Superior, contudo:

A modalidade do ensino presencial no Brasil ainda é o modelo tradicionalmente dominante na Educação Superior. Contudo, as estatísticas referentes aos números de alunos matriculados nas Instituições de Ensino Superior, atualmente, apontam de modo relevante para uma movimentação de matriculados na modalidade de Ensino a Distância, indicando assim o surgimento de um novo perfil de aluno. (SAVA et.al, 2018 p.5)

Assim, a educação a distância é uma modalidade de ensino que evoluiu com o aprimoramento do modelo educacional brasileiro e desde 1996 que segundo Mugnol(2009 p.1) “vem ganhando apoio do Governo Federal, que, por meio do Ministério da Educação, tem incentivado o seu crescimento, tanto na esfera pública quanto privada. Iniciativas como a criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB)” prova, dia a autora, o interesse do governo em democratizar a educação superior pela modalidade EAD.

Portanto, a Educação a Distância (EaD) é um meio de ensino que possibilita o aprendizado e formação dos alunos onde as atividades de ensino e aprendizagem ocorrem independentemente de alunos e professores estarem no mesmo tempo e espaço. Existem diversos conceitos que definem a EaD, conforme demonstrado no **Figura 2** abaixo.:

Autores	Conceitos
Ballalai (1991)	O termo Educação a Distância tem sido objeto de várias interpretações. Pode-se, de uma maneira geral, defini-la como um tipo de educação não formal que se realiza através dos mais varia dos instrumentos de aprendizagem: material impresso (módulos instrucionais e outros), rádio, televisão, telefone e outros recursos.
Moore (1993)	Define a Educação a Distância como um conceito pedagógico que descreve o universo de relações professor-aluno que se dão quando alunos e instrutores estão separados no espaço e/ou tempo. Este universo de relações pode ser ordenado em uma tipologia construída em torno dos componentes mais ele mentares deste campo – o saber, a estrutura dos programas educacionais, a interação entre alunos e professores, e a natureza e o grau de autonomia do aluno.
Moran (2002)	Define a Educação a Distância como um processo de ensino aprendizagem, mediado por tecnologias, no qual professores e alunos estão separados espacial e/ou temporariamente. Apesar de não estarem juntos, de maneira presencial, eles podem estar conectados, interligados por tecnologias, principalmente as telemáticas, como a Internet. Mas também podem ser utilizados o correio, o rádio, a televisão, o vídeo, o CD-ROM, o telefone, o fax e tecnologias semelhantes.

Silva (2003)	Pode-se definir educação online como o conjunto de ações de ensino-aprendizagem desenvolvidas por meio de meios telemáticos, como a Internet, a videoconferência e a teleconferência.
Barbosa (2005)	Consiste em utilizar as tecnologias da internet para propiciar um amplo conjunto de soluções que objetivam servir de suporte para que a aprendizagem ocorra.
Gonzáles (2005)	A Educação a Distância (EaD) é uma estratégia desenvolvida por sistemas educativos para oferecer educação a setores ou grupos da população que, por razões diversas, têm dificuldade de acesso a serviços educativos educacionais.
Litto (2009)	São utilizados vários termos para indicara 'educação a distância': aprendizagem a distância, aprendizagem aberta, aprendizagem flexível, aprendizagem autônoma, aprendizagem online, estudo por correspondência, estudos independentes, entre outros.
Santos (2010)	É uma modalidade educacional historicamente mediada por mídias de massa (impressos, áudio visuais em geral) que não liberam o pólo da emissão.
Trimer (2012)	É uma área em que se encontra uma conjunção rara de tecnologia, conhecimento e criatividade e alcançou êxitos formidáveis no desenvolvimento de estratégias e ferramentas de aprendizagem, utilizando todo o espectro de meios a sua disposição.
Dohmem(1967)	Que enfatiza a forma de estudo na Educação a Distância: Educação a Distância é uma forma sistematicamente organizada de auto estudo onde o aluno instrui-se a partir do material de estudo que lhe é apresentado, o acompanhamento e a supervisão do sucesso dos estudantes são levados a cabo por um grupo de professores. Isto é possível através da aplicação de meios de comunicação, capazes de vencer longas distâncias.
Peters (1973)	Que dá ênfase a metodologia da Educação a Distância e torna-a passível de calor os a discussão, quando finaliza afirmando que “a Educação a Distância é uma forma industrializada de ensinar e aprender”. Educação/ensino a distância é um método racional de partilhar conhecimento, habilidades e atitudes, através da aplicação da divisão do trabalho e de princípios organizacionais, tanto quanto pelo uso extensivo de meios de comunicação, especialmente para o propósito de reproduzir materiais técnicos de alta qualidade, os quais tornam possível instruir um grande número de estudantes ao mesmo tempo, enquanto esses materiais durarem. É uma forma industrializada de ensinar e aprender.
Moore (1973)	Queres salta que as ações do professor e a comunicação deste com os alunos devem ser facilitadas: Ensino a distância pode ser definido como a família de métodos instrucionais onde as ações dos professores são executadas à parte das ações dos alunos, incluindo aquelas situações continuadas que podem ser feitas na presença dos estudantes. Porém, a comunicação entre o professor e o aluno deve ser facilitada por meios impressos, eletrônicos, mecânicos ou outro.
Holmberg (1977)	Que enfatiza a diversidade das formas de estudo: O termo Educação a Distância esconde-se sob várias formas de estudo, nos vários níveis que não estão sob a contínua e imediata supervisão de tutores presentes com seus alunos nas salas de leitura ou no mesmo local. A Educação a Distância beneficia-se do planejamento, direção e instrução da organização do ensino.

Figura 2 - Conceitos de Educação a Distância (MENDONÇA,2014 adaptada).

Desta forma, centenas de cidadãos em diversos lugares do Brasil, que por motivos diversos, nunca tiveram a possibilidade se fazer um curso superior, encontraram esta oportunidade através da modalidade a distância. Pessoas que

gostariam de ser administradores, professores, engenheiros, contadores, pedagogos, cientistas da computação, entre tantas outras profissões, tiveram esta oportunidade através da educação a distância. Seja pelo fato de não terem uma faculdade perto de sua casa, seja por não conseguir ir a uma sala de aula todos os dias ou por qualquer outro motivo, a educação a distância formou profissionais e tirou sonhos do papel (SOUZA, et. Al 2012).

Contudo, a educação a distância, ao longo de sua história, traçou uma trajetória de avanços e retrocessos. No início do século XX, tornou-se uma modalidade de ensino capaz de atender a todos os níveis, incluindo programas formais de ensino, aqueles que oferecem diplomas ou certificados e programas de caráter não formais, cujo objetivo é oferecer capacitação para a melhoria no desenvolvimento das atividades profissionais, portanto, é natural entender que as organizações passaram a exigir maior qualificação de sua mão de obra para que pudessem alcançar os objetivos e desempenhos financeiros (QUEIROZ et.al 2019).

Ainda segundo os autores, pode-se caracterizar com um dos motivos para a expansão da Educação a distância ao avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e assim, apesar de não ser o único fator determinante, o seu desenvolvimento está fortemente associado à evolução da educação a distância.

Desta forma, a sociedade evidencia um amplo processo de transformação no que diz respeito à intensificação do acesso à comunicação e informação. Trata-se da sociedade do conhecimento, na qual os saberes são transitórios e há necessidade de estarmos constantemente aprendendo, buscando novos conhecimentos. Assim, o espaço educacional, não é diferente de outros espaços, mas de um modo particular, tem sido cada vez mais inquirido na perspectiva de se experimentar novas formas de construção e difusão do conhecimento (VIEIRA, 2011).

Ainda segundo (VIEIRA, 2011), o desafio posto para o espaço educativo não se reduz simplesmente à introdução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no espaço educacional a qualquer custo por entender que estas são interativas. Pelo contrário, a interatividade é um conceito que vai em encontro à cultura escolar, vivenciada pela nossa sociedade atual, cujas raízes são bastante antigas. A interatividade pressupõe a troca, o diálogo, o fazer junto. Enquanto isso

estamos acostumados com uma educação centrada na transmissão de informação e conhecimento pelo professor.

O aluno é agente passivo, que no máximo responde a questões propostas pelo professor. Assim:

A educação a distância independente do formato que venha ter, já que cada projeto educacional é estruturado, conforme suas finalidades e objetivos, ocorre sem que haja a necessidade da presença física de alunos e professores ao mesmo tempo e num mesmo lugar. O conceito de espaço e tempo é modificado, e em função desta especificidade, as TIC configuram-se como elementos norteadores da aprendizagem, potencializando a integração entre os sujeitos envolvidos e o conhecimento desejado (VIEIRA, 2011, p.10)

Desta forma, as tecnologias da informação aplicadas à educação a distância- EAD proporcionam maior flexibilidade e acessibilidade à oferta educativa, fazendo-as avançar na direção de redes de distribuição de conhecimentos e de métodos de aprendizagem inovadores, revolucionando conceitos tradicionais e contribuindo para a criação dos sistemas educacionais do futuro.

Nesse sentido Meister(1999), os estudos realizados, demonstram que a educação a distância é um sistema dinâmico e eficiente, usado largamente para atender às novas exigências de qualificação profissional: uma vez que os indivíduos e suas organizações já estão sempre atualizando informações, pesquisando, gerando novos conhecimentos, produzindo novos produtos e serviços e a educação a distância responde muito bem ao conseguir conjugar uma multiplicidade de recursos pedagógicos e tecnológicos, facilitando e flexibilizando o acesso, sem rigidez de horário e local, para construção do conhecimento.

O ensino a distância tem desafios a serem superados, especificamente a respeito de questões relacionadas à gestão dos recursos. No estudo abordado na Teoria da Visão Baseada em Recursos (VBR –*ResourceBasedView*), trabalhado por Andrews (1971) ressalta-se que a VBR apresenta, claramente, fatores a ser observados e gerenciados que permitem às organizações a elaboração de estratégias que visam à obtenção de vantagens competitivas.

Pode-se verificar que em ambiente virtual de aprendizagem envolve um contexto mais amplo que a simples utilização da tecnologia; tem-se, primordialmente, facilidade na construção do conhecimento, através da interação

dos participantes, sejam eles tutores ou os próprios alunos, o que permite discussões e troca de idéias, além da disponibilização e publicação de materiais instrucionais.

Embora as formas de educação à distância tenham sido registradas desde 1840, e tentativas de explicações para essa prática pedagógica tenham sido feitas por especialistas na área, uma teoria de base para esta modalidade de ensino ainda era bastante escassa na década de 1970.

Holmberg (1986), afirma que maiores considerações teóricas no campo da educação à distância contribuirão com resultados que fornecerão aos educadores a distância uma teoria de base firme, além de um critério para que decisões possam ser tomadas com confiança.

Para Moore & Kearsley (1996, p.211), a teoria da distância transacional serviu como instrumento para descrever cursos de educação à distância e programas para “localizar alguém em relação ao outro, no universo desses eventos. “Ao mesmo tempo fornece um enquadramento em que os investigadores podem localizar numerosas variáveis de estrutura, diálogo, e autonomia dos alunos, e depois colocar questões sobre as relações entre essas variáveis” (MOORE&KEARSLEY, 1996, p.211).

Esta seção mostrou conceitos da Educação a Distância, um pouco da sua história e a importância do uso dos meios de comunicação no processo de democratização do ensino, criando soluções para a inclusão social, fatores de expansão e desafios. Na próxima seção pretende-se apresentar os desafios da gestão de competências na modalidade EaD.

2.1 O PAPEL DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO O (TIC)NA EAD.

Esta seção tem a intenção de apresentar, com maiores detalhes, o papel do TIC no avanço exponencial da EaD. Entretanto, necessitamos da compreensão docente de que a tecnologia é o caminho fundamental para que essa transformação se efetive (ROSA, 2020).

Para vencer os desafios da educação a distância no ensino superior e apoiar a construção de novas habilidades dos alunos, os professores e tutores os gestores devem ter uma atuação ativa. Para isso, devem organizar e dirigir situações de aprendizagem, trabalhar em equipe e usar ferramentas de diferenciação.

A sociedade atual vivencia hoje o surgimento de novas formas de estabelecimento de contato e circulação de informações. Neste sentido:

Seguramente, o professor/tutor tem uma função extremamente relevante nos espaços de educação a distância, necessitando assim de conhecimentos relativos ao uso das TIC, bem como relativos à utilização do ciberespaço de forma dinâmica e cooperativa de modo a contribuir para a construção do conhecimento pelos alunos (ALMEIDA, SANTOS, 2018).

Contudo, a realidade apresentada não é realidade de todos, uma vez que os alunos nem mesmo sabem utilizar o computador. Segundo Chaquime, (2014), muitos alunos se formam sem saberem usar as ferramentas tecnológicas, inclusive para realizar pequenas tarefas. Ainda segundo o autor, é necessário uma melhor capacitação dos alunos no que se refere ao uso dos recursos tecnológicos.

O fator dificultado é que como a educação a distância, independente, de como sua proposta é estruturada, acontece sem que haja a necessidade da presença física de alunos e professores ao mesmo tempo em um mesmo lugar. Desta forma, o significado de espaço e tempo é transformado, e em função desta especificidade, as TIC configuram-se como elementos norteadores da aprendizagem, potencializando a integração entre os sujeitos envolvidos e o conhecimento desejado. (CHAQUIME, 2014).

Desta forma, e ainda segundo o autor Chaquime (2014, p. 120) “é importante considerar que a utilização adequada das ferramentas das TIC, fazem parte do cotidiano das atividades educacionais vividas pelos alunos”. Desta forma, fica evidenciada a necessidade de incorporar as TIC nas atividades cotidianas da instituição. Sancho (2006, apud VIEIRA 2011, p 64.) ao afirmar que:

A iniciativa das tutoras é notoriamente relevante para o aprimoramento do uso das TIC, em sala de aula. Não resta dúvida, que especialmente a EAD tem muito mais espaço para aproveitar no âmbito destas tecnologias. Contudo, por menores que pareçam ser as experiências obtidas no processo de formação, certamente coadunam para uma melhoria da prática educacional.

Fortalecendo as idéias de Sancho, (2006), Formiga (2009 apud VIEIRA 2011, p 67), afirma que:

[...] a aquisição do conhecimento por meio de uma aprendizagem de conteúdos significativos tem relação determinante com o processo cognitivo de exercitar a imaginação, a memória, a criatividade e a capacidade de transferência para aplicar os conhecimentos na vida profissional e no mundo.

Assim, é provável que estes professores levem esta experiência de comunicação online para suas vidas profissionais e possam exercitar a criatividade para o uso das TIC, desenvolvendo experiências educativas inovadoras e interdisciplinares, contribuindo, assim, para a efetivação de uma aprendizagem significativa(OLIVEIRA e KIRNER, 2016).

De acordo com os relatos anteriores é importante considerar que devem existir nas instituições uma estrutura com laboratórios equipados com computadores e conectados à Internet, para que os alunos da EAD tenham livre acesso para aprofundar seus estudos bem como tutores que por estarem diretamente em contato com os alunos, mediar o ensino-aprendizagem de forma que o conteúdo seja aplicado e devidamente compreendido.

Assim é fundamental entender quais os desafios para os gestores na gestão das competências dos tutores em EaD, assunto da próxima seção.

2.3- Matriz de Competências dos Tutores EaD

O papel da tutoria em EaD atualmente é muito mais complexo do que a atuação do professor presencial, e, também exige uma série de Competências, Habilidades e Atitudes (CHA) que entrelaçam os campos pedagógico, tecnológico, social, pessoal e administrativo. O tutor além de orientador deve acompanhar todo o trabalho pedagógico no decorrer do curso, objetivando ampliar o conhecimento dos estudantes e mediar suas aprendizagens (VIEIRA, 2011).

Assim, ser nesta especificidade significa ter condições de julgar, avaliar e ponderar para solucionar problemas ou decidir entre opções. O sujeito precisa ter conhecimentos que permitam no resolver ou enfrentar com sucesso uma determinada situação, desta forma é preciso que o mesmo se utilize de seus

conhecimentos ou saiba como buscá-los para utilizá-los em momentos que estes sejam necessários (VIEIRA, 2011).

Desta forma para ser competente naquilo que faz implica que o sujeito aplique novos conhecimentos as estruturas dos conhecimentos já concebidos criando novas estruturas que facilitem a solução por ele de novos desafios. Ela é o conjunto de atitudes, aptidões, capacidades, habilidades e conhecimentos que habilitam o sujeito para vários desempenhos da vida. As competências pressupõem operações mentais, ou seja, capacidades para usar as habilidades adequadas à realização de tarefas e conhecimentos. (VIEIRA, 2011).

Logo, entende-se nesta abordagem que, para ser competente é preciso saber-conhecer, saber-fazer, saber-conviver e saber-se (FORMIGA, 2009, apud KONRATH, TAROUCO, BEHAR, 2019). Moretto (2002, s/p) conceitua habilidades como identificar variáveis, compreender fenômenos, relacionar informações, analisar situações-problema, sintetizar, julgar, correlacionar e manipular. Neste sentido, segundo o autor, “há competências mínimas necessárias, a partir da concepção da mediação pedagógica, para os atores envolvidos na modalidade EaD” (MORETTO, 2002).

Ainda conforme o autor, o resultado desta primeira etapa de pesquisa, que envolveu um primeiro estudo teórico, pode ser visto através de um mapa, composto pelas competências mínimas necessárias dadas em domínios para cada um destes papéis.

Conforme Konrath, Tarouco e Behar, (2019), o resultado desta primeira etapa de pesquisa, que envolveu um primeiro estudo teórico, pode ser visto através de um mapa, composto pelas competências mínimas necessárias dadas em domínios para cada um destes papéis conforme apresentado na **Figura 3** abaixo:

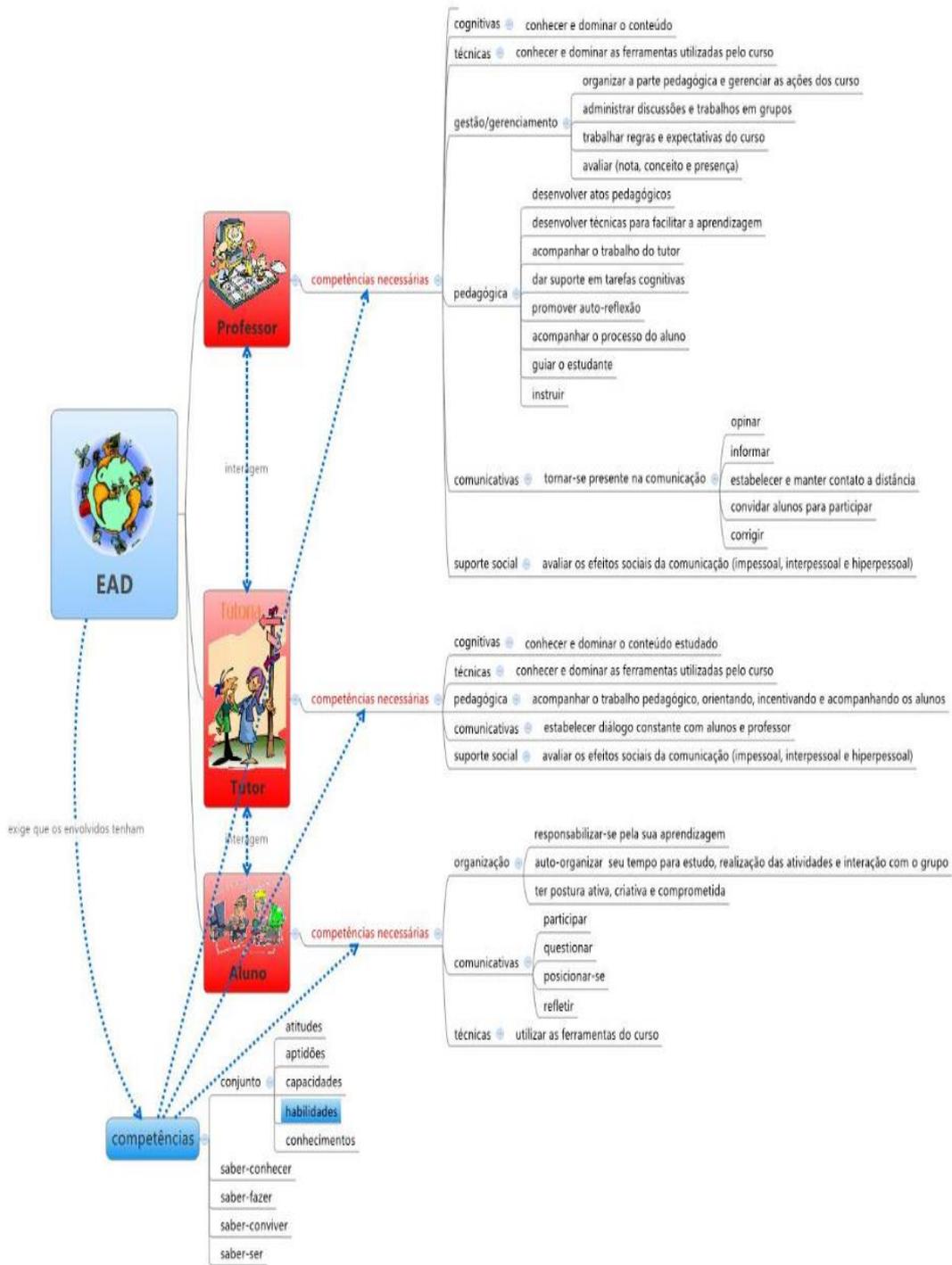


Figura 3 - Mapeamento das competências mínimas necessárias para os papéis de professor, tutor e aluno

Fonte: Konrath, Tarouco, Behar, *Novas Tecnologias na Educação*. Julho de 2019.

A partir do redimensionamento da sala de aula como um espaço de construção de conhecimentos reconfiguram-se também os papéis dos envolvidos neste processo. Na EaD, além do papel do professor e aluno, há também o do tutor o qual auxilia o professor no exercício de seu trabalho como docente. O professor a partir da mediação pedagógica é aquele que organiza, planeja e aglutina questões que apareceram ao longo de sua prática pedagógica sistematizando-a de forma a garantir o domínio de novos conhecimentos pelo grupo de alunos.

Este domínio aparece no mapa como fazendo parte tanto da função do professor como do tutor. Para o tutor este domínio refere-se à competência de acompanhar o trabalho pedagógico, orientando, incentivando e acompanhando os alunos. Já para o professor este domínio refere-se ao uso de atos pedagógicos, técnicas para facilitar a aprendizagem, acompanhamento do trabalho do tutor e do processo do aluno, suporte em tarefas cognitivas, promoção de auto-reflexão, responsabilidade por instruir e guiar o aluno.

Este domínio está relacionado diretamente ao papel do professor e compreende as competências relacionadas a organização pedagógica do curso e gerenciamento das ações dos cursos, administração de discussões e trabalhos em grupo, regras e expectativas do curso e avaliação (nota, conceito e presença).

Desta forma pode-se inferir que o problema do crescimento da procura de cursos na Ead a distância impõe uma gestão adequada de seus recursos: estruturais tecnológicos e principalmente educacionais como forma de garantir a qualidade destes cursos, visto que não há se trata de transferir do presencial para a modalidade virtualidade (KONRATH, TAROUÇO, BEHAR, 2019).

Portanto, uma das alternativas para resolver este problema pode ser encontrada no desenvolvimento de competências nas dimensões técnica, humana, política, econômica e de conhecimentos relacionados as área trabalhada pelos atores envolvidos nesse processo (OLIVEIRA e KIRNER, 2016).

Muito se tem falado sobre as competências necessárias para o educador do século XXI, em especial, as competências essenciais para atuar na EAD. Por isso, é necessário entendermos o verdadeiro significado da palavra competência que integra diversas dimensões, podendo se referir ao âmbito profissional, judicial,

administrativo, entre outros. Do latim *competentia*, a palavra pode significar aptidão, qualidade de quem é capaz de solucionar determinados problemas ou idoneidade, quando estamos diante de um sujeito capaz de avaliar alguém ou algo (MORETTO, 2002).

Ainda segundo o autor, os estudos mais modernos, trazem a definição da palavra competência em três dimensões: conhecimento, habilidade e atitude (CHA). O conhecimento é o saber, envolvendo toda a teoria, os estudos e aprofundamentos. As habilidades envolvem o saber fazer, como vou desempenhar determinada atividade utilizando meus conhecimentos e por fim, a atitude é o diferencial de cada um, envolvendo valores, conceitos e a capacidade de inovar e propor soluções.

Desta forma, percebe-se que a palavra competência nos remete a várias vertentes, mas em todos os pontos envolve conhecimentos, habilidades, ações e o modo como será desenvolvida determinada atividade. Além disso, com o surgimento das TICs, aparecem várias discussões e novos conceitos para o termo competência, exigindo dos profissionais aprofundamentos, reciclagens e aprimoramentos contínuos para que possam acompanhar essas novas mudanças. (MORETTO, 2002).

Segundo Konrath, Tarouco, Behar, (2019), tendo em vista a grande discussão em torno do termo competência, as empresas mais do que nunca, buscam profissionais capacitados e com habilidades essenciais para atuarem em determinadas áreas. Na EaD, essa busca é ainda mais complexa, pois exige profissionais com competências comportamentais as quais envolvem atitudes e competências técnicas, ou seja, conhecimentos e habilidades específicas.

Assim, surge a pergunta: quais competências são necessárias ao tutor EaD? As funções do professor tutor são inúmeras integrando as habilidades técnicas e atitudinais, mas a função primordial é o elo entre a instituição e o aluno, é ele a referência para o estudante, o suporte. A função do tutor é orientar, retirar possíveis dúvidas, preparar e indicar materiais e o mais importante, diminuir a sensação de abandono que o aluno sente quando realiza um curso a distância, afinal mesmo com as tecnologias cada vez mais inerentes ao nosso cotidiano. (OLIVEIRA e KIRNER, 2016)

Desta forma, e ainda segundo o autor, percebe-se a necessidade do ser humano como principal elemento para que a aprendizagem ocorra. Desse modo, o tutor deve exceder a função de mero orientador e também ser um motivador durante todo o processo de aprendizagem.

Assim, a atuação na EaD requer dos tutores e professores novas posturas profissionais portanto, a tutoria em EaD exige do tutor competências complexas e habilidades múltiplas, diante da necessidade de “criar, aprender e estabelecer novos formatos de aula, de linguagem e de atividades avaliativas, além de propor uma nova didática, uma vez que o tutor e aluno estão em espaços e tempos diferentes e mesmo assim precisa ocorrer o aprendizado” (ALMEIDA, 2013, s/p). Para tanto, como a interação acontece mediada pelos eletrônicos, é também exigido de alunos, tutores e gestores educacionais, “novos comportamentos e conhecimentos na construção do aprendizado” (ALMEIDA, 2013, s/p).

Assim, o tutor na EaD é tão essencial quanto o professor na educação presencial, e as competências exigidas na EaD excedem as competências de um professor presencial, tais como: motivação, criatividade, capacidade de organização, planejamento, empatia, organização, comprometimento, atualização contínua e habilidades tecnológicas para lidar com materiais diversificados e os novos recursos presentes no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), (ALMEIDA, 2013, s/p).

Enfatiza Belloni (2006, p.81) que:

[...] essas múltiplas competências tutoriais na EaD ao descrever que o tutor será “parceiro dos estudantes no processo de construção do conhecimento, isto é, em atividades de pesquisa e na busca da inovação pedagógica” fazendo uso intenso das NTIC's. Percebemos assim, o grande desafio da formação dos tutores, pois dentre as inúmeras competências pedagógicas inerentes a tutoria na sua formação, também é necessário focar o projeto pedagógico do curso, o material didático e treinamento com um conjunto de mídias compatíveis com a proposta e com o contexto socioeconômico do público-alvo da EaD.

Portanto, dentre as competências dos tutores online, destacam-se: “gerenciais, saberes disciplinares, saberes pedagógicos, habilidade de comunicação, competências sócio afetivas e habilidades tecnológicas” (MATTAR et al, 2020, s/p) Assim, segundo o autor, a proposta relaciona as competências com as

funções, anteriormente relacionadas e nesse sentido, guiar a formação de tutores, “contrapondo-se à tendência de precarização do trabalho docente online” (MATTAR et al, 2020, s/p).

No Brasil a educação a distância (EaD), atuam basicamente com os dois tipos de tutores: os tutores presenciais, que trabalham nos pólos presenciais, e os tutores a distância (ou online), que trabalham nas plataformas por meio dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA). Contudo, apesar de vários problemas enfrentados para o exercício do seu trabalho, “esses profissionais introduzem um componente humano em um ambiente dominado pelas tecnologias e marcado pela padronização, mecanização e rigidez” (ALMEIDA, 2013, s/p).

Assim, segundo Tecchio (et al, 2010) e Amaro (2012), as competências técnicas e comportamentais que devem ter os tutores na modalidade EaD estão apresentadas nas Figuras 4 e 5 abaixo:

Figura 4: Competências técnicas e comportamentais que devem ter os tutores na modalidade

1.1.1 Competências Técnicas
1.1.1.1 Conhecimento das rotinas de trabalho
1.1.1.2 Conhecimento em informática básica/ambiente virtual de ensino-aprendizagem
1.1.1.3 Conhecimento pleno da disciplina ministrada
1.1.1.4 Conhecimento sobre educação a distância/sobre o curso
1.1.1.5 Relacionamentos interpessoais
1.1.1.6 Comunicação (oral/escrita)
1.1.1.7 Trabalho em equipe

Fonte: Tecchio et al, 2010 e Amaro 2012

Figura 5: Competências técnicas e comportamentais que devem ter os tutores na modalidade EaDTecchio et al, 2010 e Amaro 2012

1.1.2 Competências Comportamentais
1.1.2.1 Organização e Planejamento
1.1.2.2 Pró-atividade
1.1.2.3 Automotivação
1.1.2.4 Capacidade de síntese e análise
1.1.2.5 Empatia
1.1.2.6 Equilíbrio emocional
1.1.2.7 Flexibilidade
1.1.2.8 Comprometimento e Assiduidade
1.1.2.9 Liderança
1.1.2.10 Criatividade

Fonte: EaDTecchio et al, 2010 e Amaro 2012

Assim, Tecchio et al (2010) observa que as competências técnicas se relacionam com os conhecimentos e as habilidades e as competências comportamentais investem nas atitudes. Assim, as competências técnicas estariam voltadas ao exercício da profissão e as competências comportamentais a forma de agir (COELHO JUNIOR et al, 2013).

Por outro lado, Bonk e Dennen (2003) reforça que o tutor também desenvolve, além do papel pedagógico, outras funções como: administrativas, tecnológicas e sociais pois, gerencia e organiza a sala de aula, acompanha e evolução dos alunos (administrativas), cuida das interações virtuais construindo um senso de unidade (sociais). O tutor deve ajudar os alunos utilização dos materiais virtuais como uso das multimídias, chat, fórum, dentre outros recursos (tecnológicas).

Cabe destacar que o marco teórico para o questionamento das competências técnicas e comportamentais que devem ter um tutor para o exercício de sua profissão foi elaborado a partir dos pensamentos de Tecchio (et al, 2010) e Amaro (2012).

3. Metodologia

Com o intuito de atingir os objetivos, este trabalho possui abordagem qualitativa. Para Richardson (1999, apud CARVALHO, 2015, p. 81), “os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinando problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais”.

Quanto aos objetivos, a pesquisa é caracterizada como sendo descritiva e exploratória.

Quanto a origem dos dados, para a realização desta pesquisa, foi apresentados aos tutores o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), ao qual todos aceitaram participar e realizaram o aceite on-line.

A pesquisa foi realizada entre no mês de abril e maio de 2021 e aplicada por meio de envio de link aos professores. Quanto aos procedimentos, a pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, realizada na UNILAB e uma pesquisa de campo por meio de um questionário estruturado pelo Google Forms, utilizando como marco teórico os conceitos de competências (técnicas e comportamentais) dos autores Tecchio et al (2010) e Amaro (2012).

A aplicação do questionário contou com a participação de 12 tutores do total de 35 tutores, correspondendo (34.28%) da população.

Os dados foram tabulados utilizando o *excel* e apresentados por meio de gráficos o procedimento de análise foi orientado em identificar o perfil dos tutores do Curso de Administração Pública da UNILAB e (b) medir o impacto das competências técnicas e comportamentais para chegar ao objetivo geral da pesquisa que era de verificar quais as competências técnicas e comportamentais dos tutores do curso de administração pública da UNILAB, para o exercício de sua profissão.

4. DISCUSSÃO DO RESULTADO

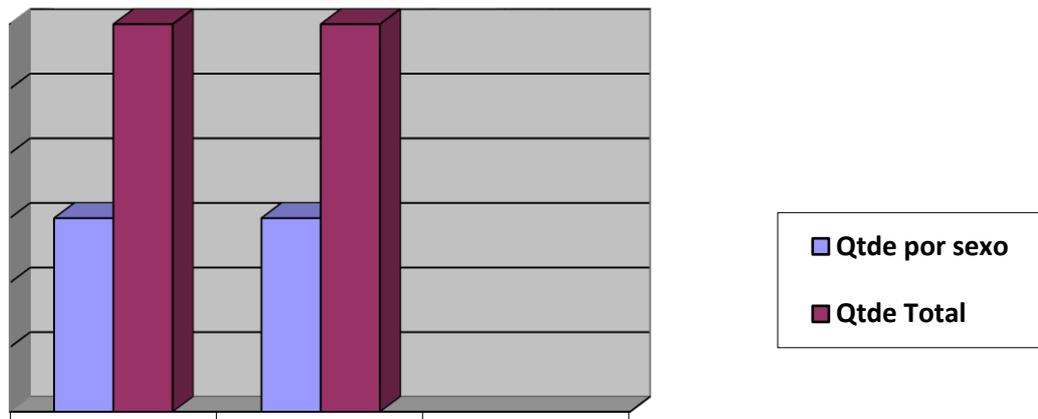
Após o questionário ter sido aplicado foi possível realizar a análise dos resultados referentes aos objetivos traçados. Dessa forma, foi analisado o perfil dos

tutores do curso e os impactos das competências técnicas e comportamentais para o exercício de sua atuação. Quanto ao grau de impacto, nas duas perspectivas, foi utilizada a seguinte escala: 1. Impacto muito baixo; 2. Impacto baixo; 3. Impacto médio; 4. Impacto alto; e 5. Impacto muito alto.

4.1 CARACTERIZAÇÕES DOS RESPONDENTES

4.1.1 GÊNERO

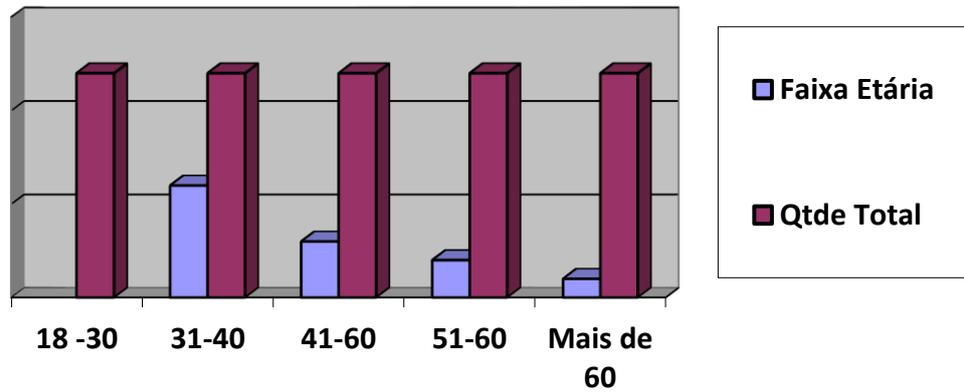
Figura 06 - Gênero



Fonte: Da autora (2021)

4.1.2 Faixa Etária

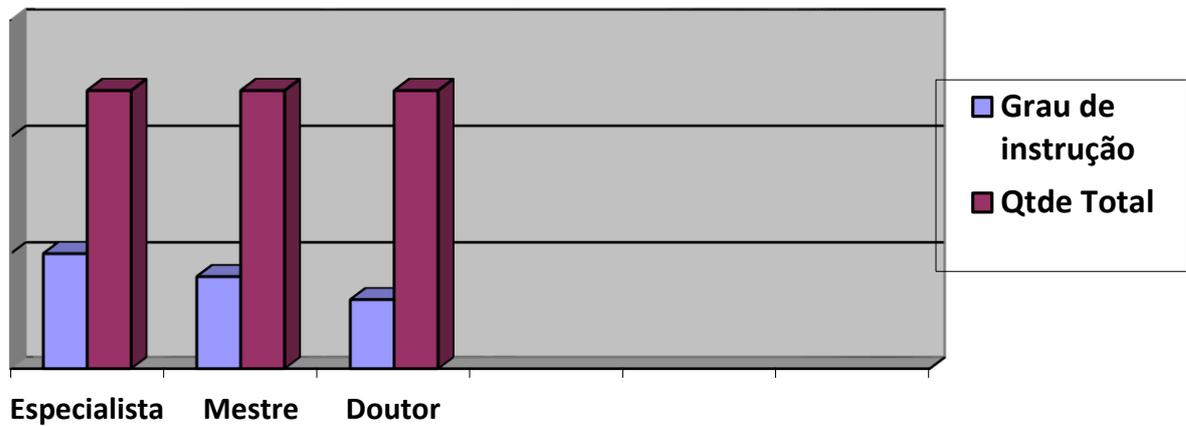
Figura 07- Faixa Etária



Fonte: Da autora (2021)

4.1.3 Grau de Instrução

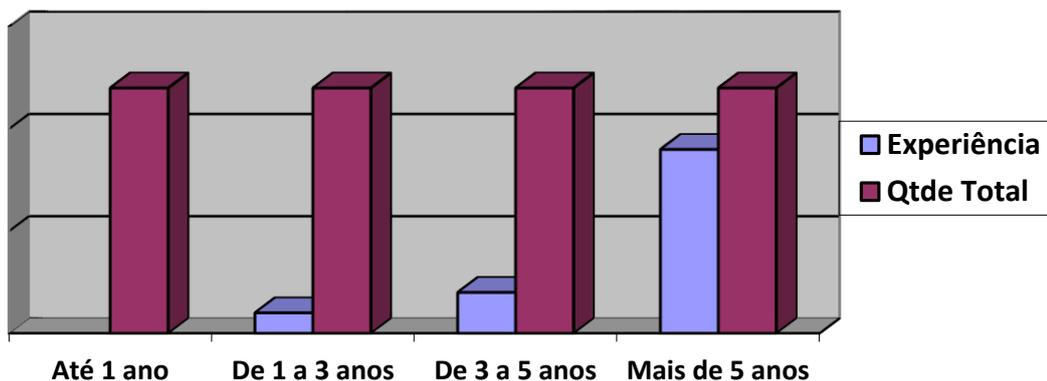
Figura 8- Grau de instrução



Fonte: Da autora (2021)

4.1.5 Tempo de Docência na Modalidade EaD

Figura 9- Tempo de docência na modalidade EAD



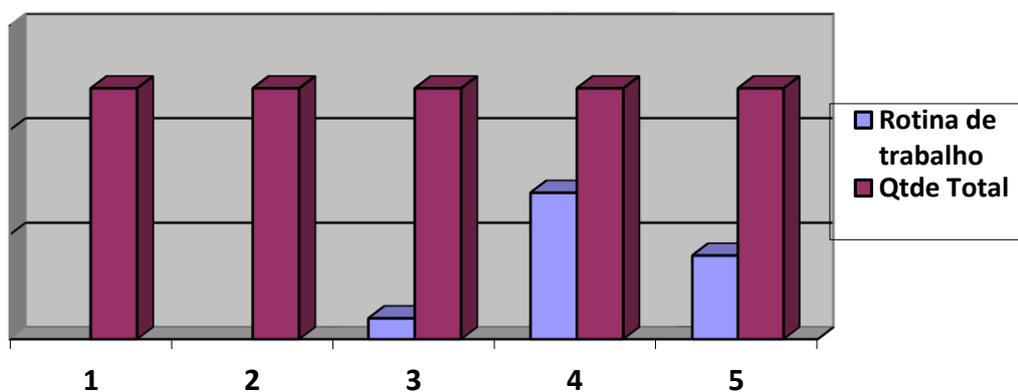
Fonte: Da autora (2021)

A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

4.2 ,PERSPECTIVA – IMPACTOS COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

4.2.1 Conhecimento das Rotinas de Trabalho

Figura 10- Conhecimento das rotinas de trabalho



Fonte: Da autora (2021)

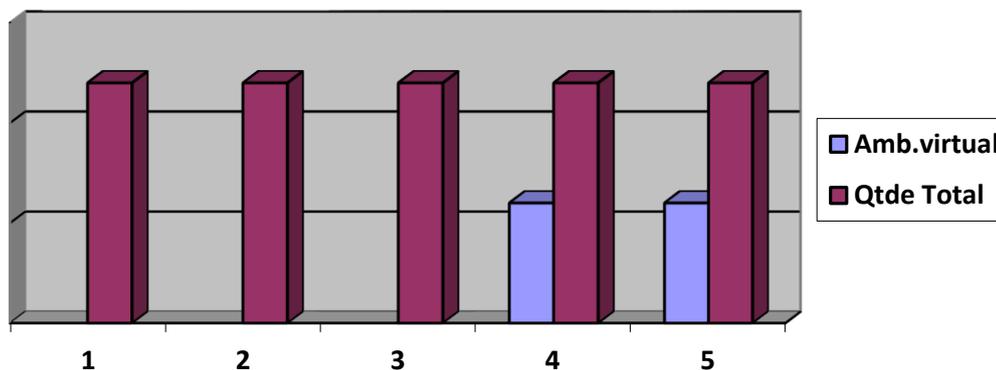
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação ao conhecimento das rotinas de trabalho a pesquisa apresentou maior percepção na faixa 4 (58,33%) alto impacto enquanto que (8,34%) dos participantes, consideram de médio impacto e (33,33%) colocaram impacto desconhecido, apresentando uma situação da rotina de trabalho com impacto entre alto e desconhecido.

4.2.2 - Conhecimentos em Informática Básica/Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem

Figura 11 - Conhecimentos em informática básica/ ambiente virtual de ensino-aprendizagem



Fonte: Da autora (2021)

A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40,

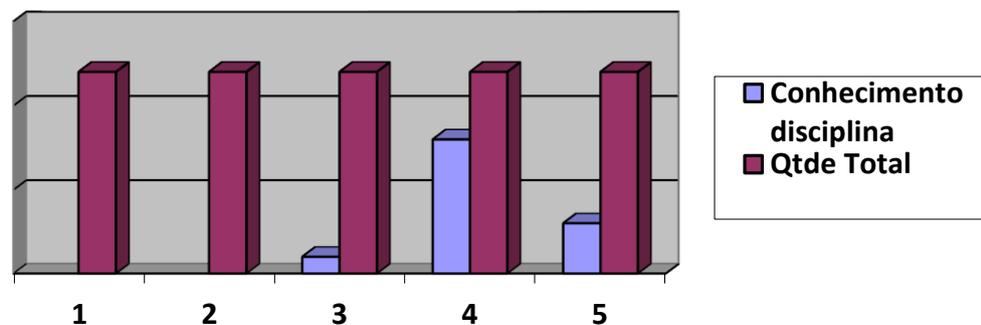
(25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação aos Conhecimentos em informática básica/ ambiente virtual de ensino-aprendizagem a pesquisa apresentou maior percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (50%) consideram alto impacto e (50%) impacto desconhecido o significa afirmar que alguns tutores não compreendem com exatidão a importância do conhecimento de informática básica e ambiente virtual de aprendizagem para sua atuação profissional.

4.2.3 - Conhecimento Pleno da Disciplina Ministrada

Figura 12- Conhecimento pleno da disciplina ministrada



Fonte: Da autora (2021)

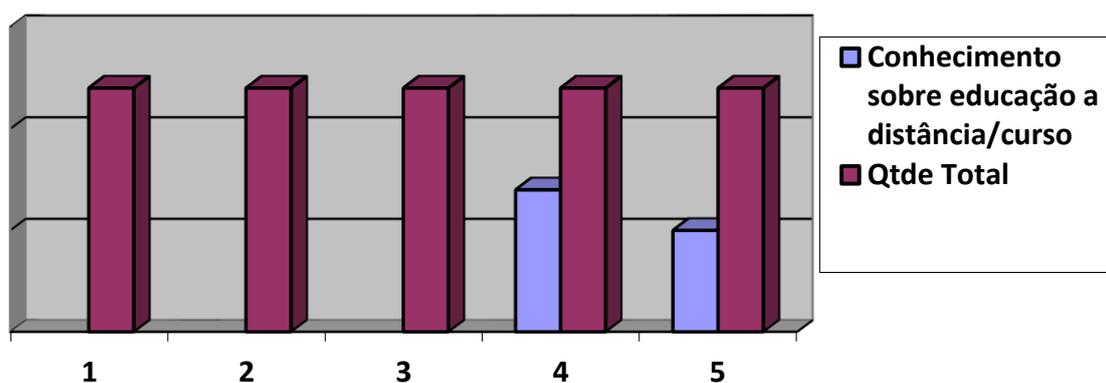
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação ao Conhecimento da disciplina a pesquisa apresentou maior percepção na faixa 4 ou seja, (67%) consideram alto impacto, (25%) impacto desconhecido e (8%) médio impacto, apresentando que o conhecimento da disciplina é relevante para a atuação como tutor.

4.2.4 - Conhecimento sobre Educação a Distância/Sobre o Curso

Figura 13 - Conhecimentos sobre educação a distância/sobre o curso



Fonte: Da autora (2021)

A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

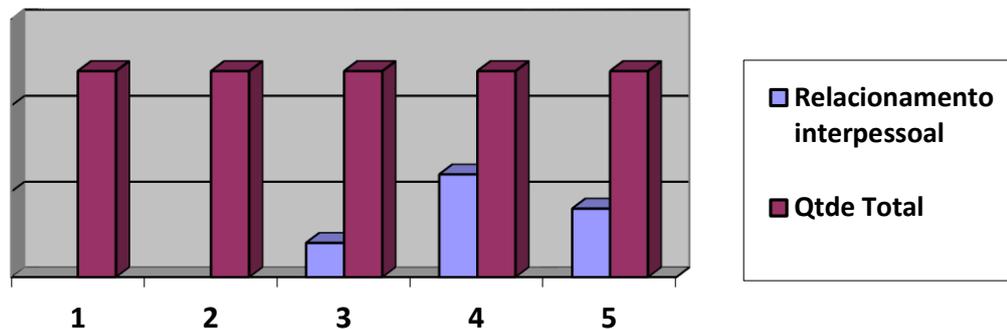
1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação ao Conhecimento sobre educação a distância/sobre o curso a distância a pesquisa apresentou percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (58%) considera alto

impacto e (47%) impacto desconhecido o que significa afirmar que alguns tutores não compreendem com exatidão a necessidade do conhecimento sobre educação a distância /sobre o curso para sua atuação profissional.

4.2.5 – Relacionamento Interpessoal

Figura 14- Relacionamento interpessoais



Fonte: Da autora (2021)

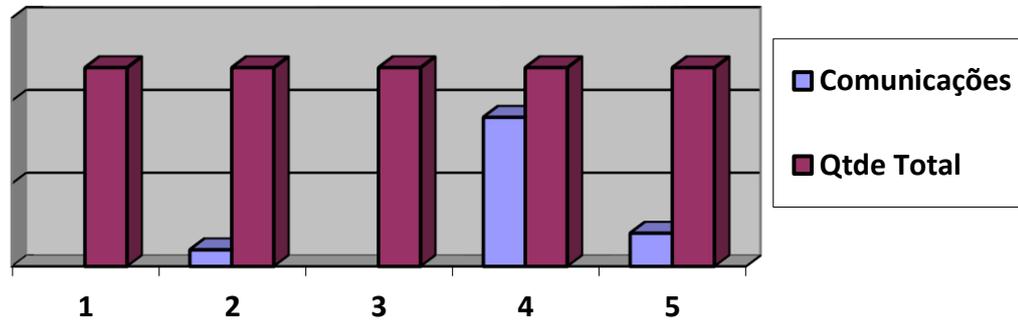
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação ao Relacionamento interpessoal a pesquisa apresentou maior percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (50%) considera alto impacto e (33%) impacto desconhecido e somente (17%) consideram de médio impacto o que significa afirmar que alguns tutores não compreendem a importância do relacionamento interpessoal para sua atuação profissional.

4.2.6 – Comunicações (Oral E Escrita)

Figura 15- Comunicações (oral /escrita)



Fonte: Da autora (2021)

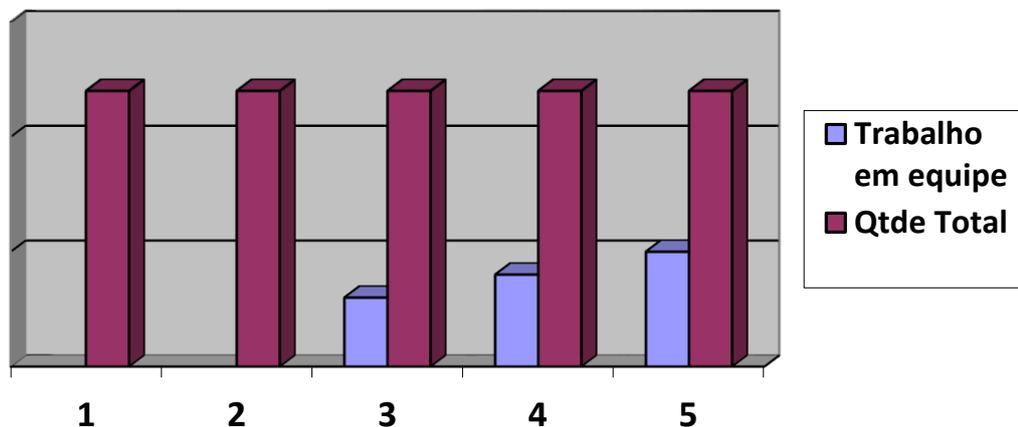
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação as Comunicações (oral e escrita) a pesquisa apresentou maior percepção na faixa 4, ou seja, (75%) alto impacto, (17%) marcaram impacto desconhecido e (8%) baixo impacto o que significa afirmar que as comunicações são importantes competências para o exercício da tutoria.

4.2.7 – Trabalho em Equipe

Figura 16- Trabalho em equipe



Fonte: Da autora (2021)

A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação ao trabalho em equipe da disciplina a pesquisa apresentou maior percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (33%) considera alto impacto e (42%) impacto desconhecido e (25%) médio impacto o que significa apresentando uma situação de trabalho em equipe, com impacto entre alto e desconhecido, o que significa afirmar que o trabalho em equipe, conforme (42%) dos participantes não compreendem a importância do trabalho em equipe para o exercício da tutoria.

TABULAÇÃO – IMPACTO DAS COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Quadro 1

Questionários respondidos:12 Tutores

1.1 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS	IMPACTO				
	1	2	3	4	5
1.1.1 Conhecimento das rotinas de trabalho	0%	33,34%	8,33%	58,33%	0%
1.1.2 Conhecimentos em informática básica/ ambiente virtual de ensino-aprendizagem	0%	0%	0%	50%	50%
1.1.3 Conhecimento pleno das disciplinas ministradas	0%	0%	8,33%	66%	25%
1.1.4 Conhecimentos sobre educação a distância/sobre o curso	0%	0%	0%	58,33%	41,66%
1.1.5 Relacionamentos interpessoais	0%	0%	16,66%	50%	33%
1.1.6 Comunicações (oral /escrita)	0%	0%	8,33%	75%	16,66%
1.1.7 Trabalhos em equipe	0%	0%	25%	33%	41,66%

Quadro 1 – Impacto das competências técnicas

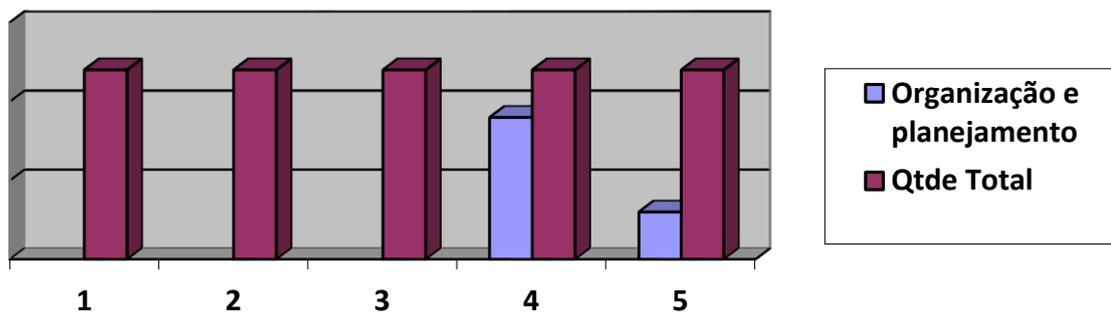
Fonte: **Tecchio et al (2010) e Amaro (2012) adaptado**

Segundo os respondentes as competências técnicas que são mais importantes para o exercício da tutoria são: Comunicações (oral /escrita) – 75%, Conhecimento pleno das disciplinas ministradas 66% e Conhecimento das rotinas de trabalho e Conhecimentos sobre educação a distância/sobre o curso com 58,33%.

4.3. PERSPECTIVA – COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

4.3.1 - Organização e Planejamento

Figura17- Organização e planejamento



Fonte: Da autora (2021)

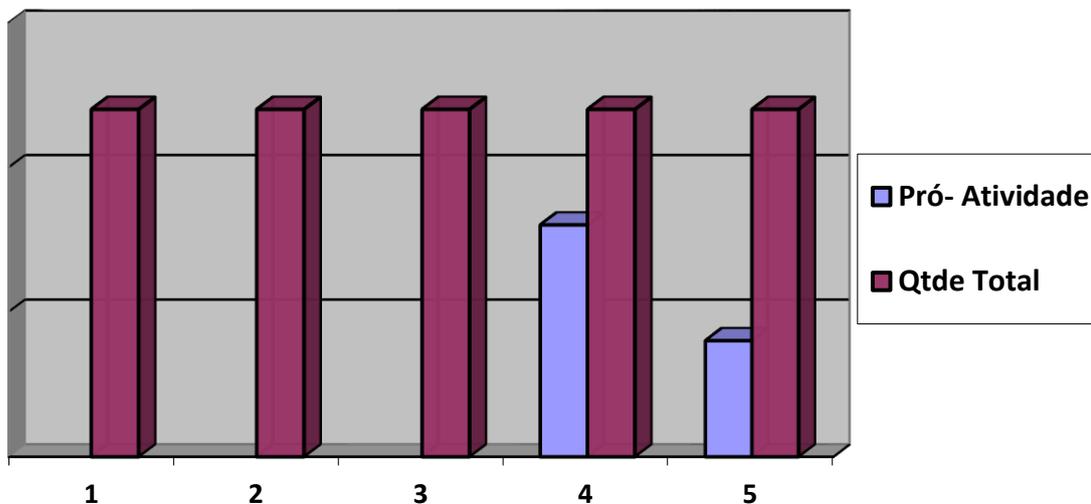
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação ao indicador organização e planejamento a pesquisa apresentou percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (75%) considera alto impacto e (25%) impacto desconhecido o que significa afirmar que os respondentes consideram relevante a competência do planejamento a organização para o desenvolvimento de sua atividade.

4.3.2 –PRÓ- ATIVIDADE

Figura 18- Pró- atividade



Fonte: Da autora (2021)

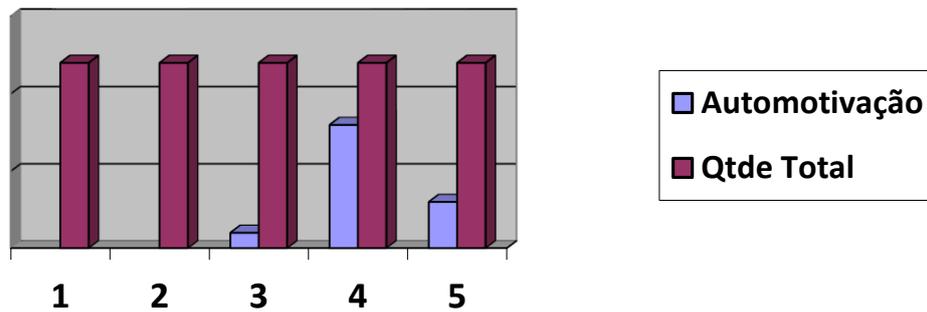
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação a pró-atividade a pesquisa apresentou percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (67%) considera alto impacto e (33%) impacto desconhecido, o que significa afirmar que os respondentes consideram relevante a competência pro atividade para o desenvolvimento de sua atividade.

4. 3.3 - Automotivação

Figura- 19 Automotivação



Fonte: Da autora (2021)

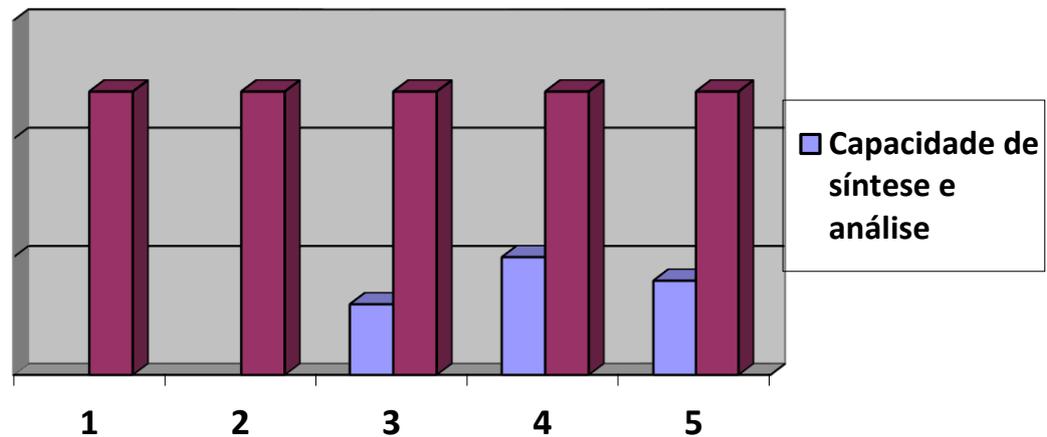
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação a Automotivação a pesquisa apresentou maior percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (67%) considera alto impacto e (25%) impacto desconhecido e (8%) médio impacto o significa afirmar que os respondentes consideram relevante a competência automotivação relevante para o desenvolvimento de sua atividade.

4. 3.4 – Capacidades de Síntese E Análise

Figura 20-Capacidades de síntese e análise



Fonte: Da autora (2021)

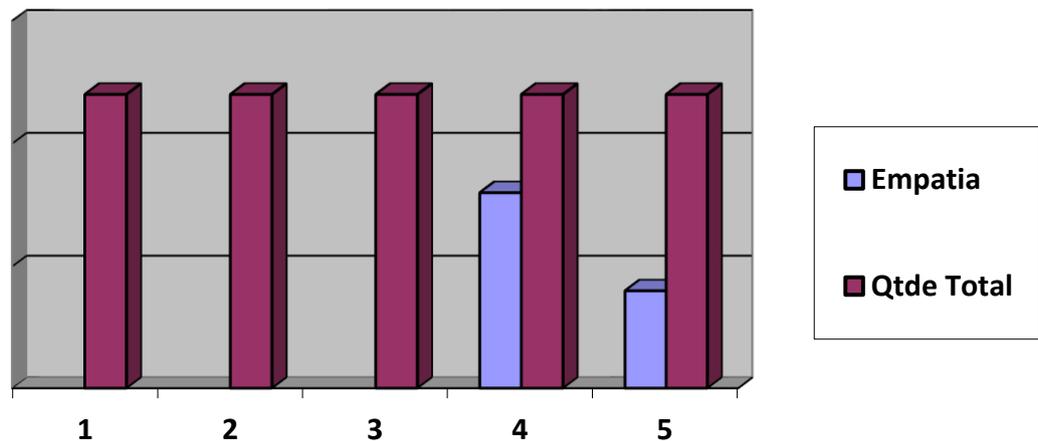
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação a Capacidade de síntese e análise a pesquisa apresentou maior percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (42%) considera alto impacto e (33%) impacto desconhecido e (25%) médio impacto o que significa que apresentando uma situação da capacidade de síntese e análise com impacto entre médio, alto e desconhecido. o significa afirmar que alguns tutores não compreendem com exatidão a importância da capacidade de síntese e análise para sua atuação profissional.

4. 3.5 – Empatia

Figura 21- Empatia



Fonte: Da autora (2021)

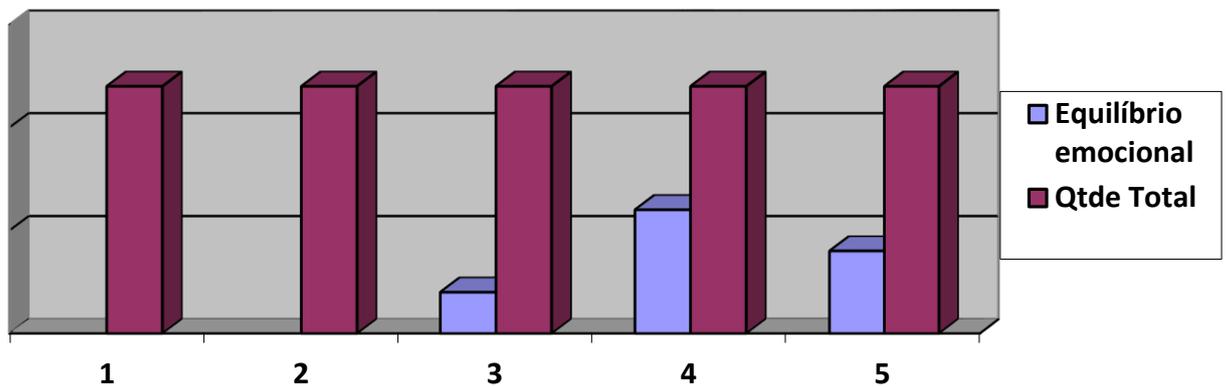
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação a empatia a pesquisa apresentou percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (67%) considera alto impacto e (33%) impacto desconhecido o que significa afirmar que apresentando uma situação de empatia com impacto entre alto e desconhecido. o significa afirmar que os respondentes consideram relevante a empatia para o desenvolvimento de sua atividade.

4.3.6 – Equilíbrio Emocional

Figura 22- Equilíbrio emocional



Fonte: Da autora (2021)

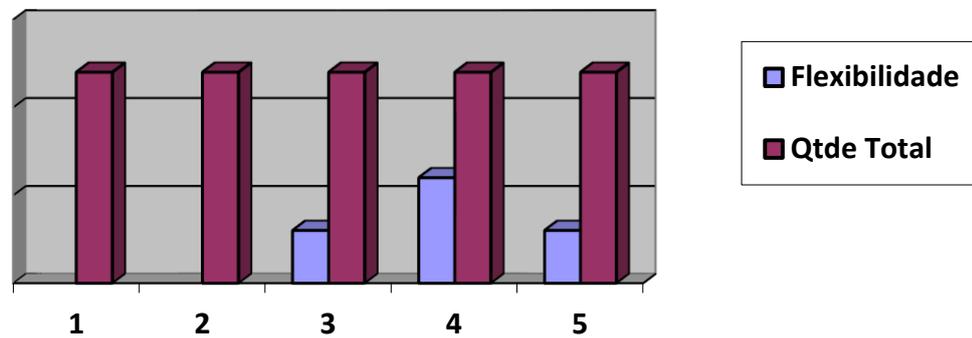
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação ao Equilíbrio emocional a pesquisa apresentou maior percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (50%) considera alto impacto e (33%) impacto desconhecido e (17%) médio impacto o que significa que apresentando uma situação de equilíbrio emocional com impacto entre alto e desconhecido, o significa afirmar que alguns tutores não compreendem com exatidão a importância do equilíbrio emocional para sua atuação profissional.

4. 3.7 – Flexibilidade

Figura 23- Flexibilidade



Fonte: Da autora (2021)

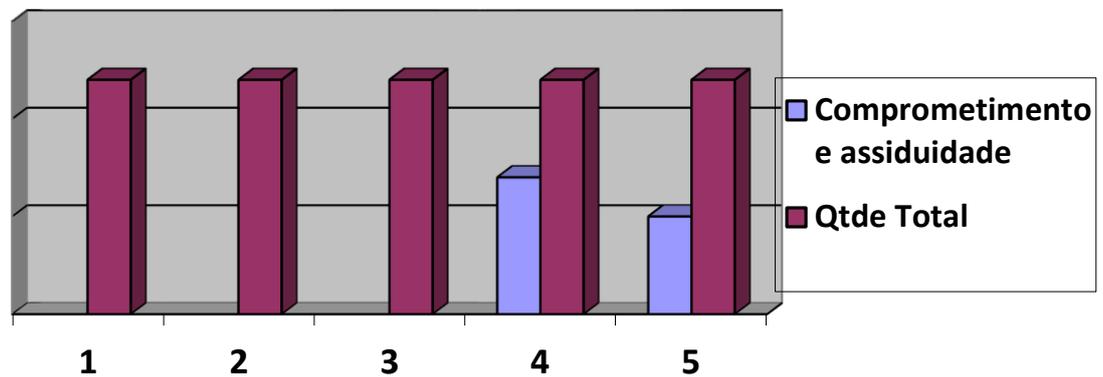
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação a Flexibilidade a pesquisa apresentou maior percepção na faixa 4 (50%) considera alto impacto, (25%) responderam impacto desconhecido e (25%) médio impacto, o significa afirmar que alguns tutores não compreendem com exatidão a importância da flexibilidade e outros de médio impacto para sua atuação profissional.

4.3.8 – Comprometimento e Assiduidade

Figura 24- Comprometimento e assiduidade



Fonte: Da autora (2021)

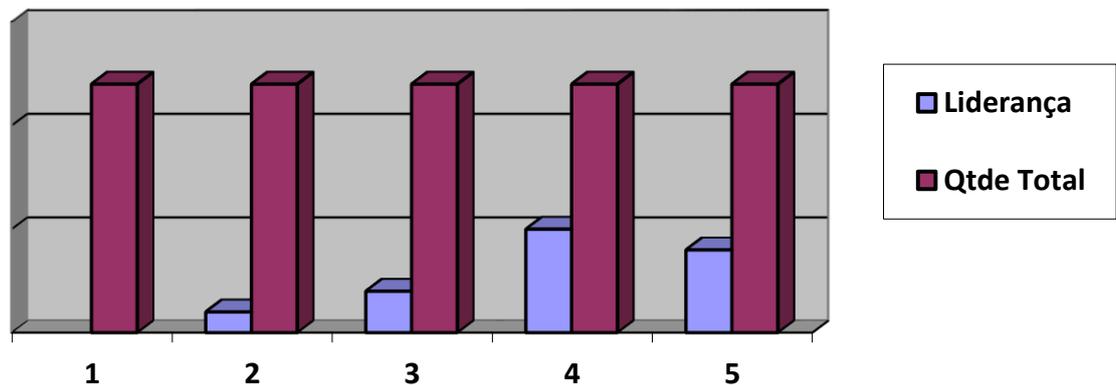
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação ao comprometimento e assiduidade a pesquisa apresentou percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (58%) considera alto impacto e (42%) impacto desconhecido o que significa afirmar que apresentando uma situação de comprometimento e assiduidade com impacto entre alto e desconhecido.

4. 3.9 – Liderança

Figura 25- Liderança



Fonte: Da autora (2021)

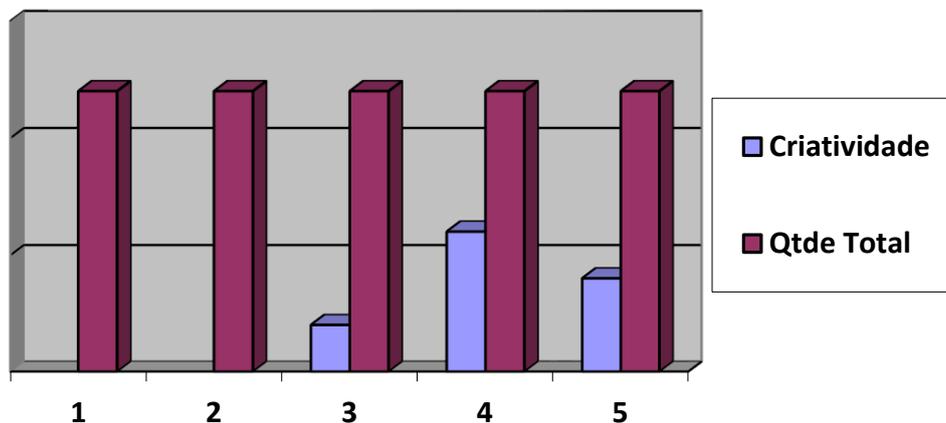
A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação a liderança a pesquisa apresentou maior percepção entre as faixas 4 e 5 ou seja, (42%) considera alto impacto (33%) responderam impacto desconhecido, (17%) apontaram médio impacto e (8%) baixo impacto o que significa afirmar que a competência liderança gerou um impasse entre os respondentes.

4. 3.10 – CRIATIVIDADE

Figura 26- Criatividade



Fonte: Da autora (2021)

A pesquisa obteve retorno de 12 tutores do curso de administração pública. Do total de entrevistados (50%) são do sexo feminino e (50%) são do sexo masculino, a maioria (75%), (0%) se localiza na faixa etária de 18 a 30 anos, (50%) de 31 a 40, (25%) de 41 a 60, (17%) de 51 a 60 e (8%) com mais de 60 anos. Em relação ao grau de instrução, (42%) são especialistas (33%) são mestres e (25%) são doutores. E quanto ao tempo de docência (0%) até 1 ano, (8%) de 1 a 3 anos, (17%) de 3 a 5 anos e (75%) com mais de 5 anos de experiência.

1- Impacto inexistente 2- Baixo impacto 3- Médio Impacto 4- Alto impacto
5- Impacto desconhecido

Em relação a Criatividade a pesquisa apresentou maior percepção na faixa 4 e 5 ou seja, (50%) considera alto impacto (33%) responderam impacto desconhecido é (17%) médio impacto o que significa que parte dos tutores não compreendem com exatidão da criatividade para a sua atuação profissional.

TABULAÇÃO – COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

Quadro 2

Questionários respondidos :12

1.2 COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	IMPACTO				
	1	2	3	4	5
1.2.1 Organização e planejamento	0%	0%	0%	75%	25%
1.2.2 Proatividade	0%	0%	0%	67%	33%
1.2.3 Automotivação	0%	0%	8%	67%	25%
1.2.4 Capacidade de síntese e análise	0%	0%	25%	42%	33%
1.2.5 Empatia	0%	0%	0%	67%	33%
1.2.6 Equilíbrio emocional	0%	0%	17%	50%	33%
1.2.7 Flexibilidade	0%	0%	25%	50%	25%
1.2.8 Comprometimento e assiduidade	0%	0%	0%	58%	42%
1.2.9 Liderança	0%	8%	17%	42%	33%
1.2.10 Criatividade	0%	0%	17%	50%	33%

Quadro 2 – Impacto competências comportamentais

Fonte: **Tecchio et al, (2010) e Amaro(2012) adaptado**

Segundo os respondentes as competências comportamentais que são mais importantes para o exercício da tutoria são: Organização e planejamento com 75%, proatividade, automotivação, empatia com 67% e comprometimento e assiduidade com 58%.

Segundo os respondentes as competências comportamentais que são mais importantes para o exercício da tutoria são: Organização e planejamento com 75%, proatividade, automotivação, empatia com 67% e comprometimento e assiduidade com 58%.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo geral de verificar quais as competências técnicas e comportamentais dos tutores do curso de administração pública da UNILAB, para o exercício de sua profissão e como objetivos específicos identificar o perfil dos tutores do Curso de Administração Pública da UNILAB, medir os impactos das competências técnicas e comportamentais para exercer com mestria na sua função.

Quanto ao perfil dos tutores educacionais, a pesquisa obteve retorno de 12 tutores do total de 35 tutores do curso de administração pública do total de entrevistados caracterizando-se por (50%) são do gênero feminino e (50%) são do gênero masculino, a maioria (75%), se localiza na faixa etária de 31 a 42 anos, em relação ao grau de instrução, (42%) são especialista (33%) são mestres e (25%) são doutores. A pesquisa ainda identificou, que a maior parte (75%) possui mais de 5 anos de experiência.

Quanto às competências técnicas foi possível concluir que comunicação técnica e escrita foi a que teve maior impacto (75%), seguidos de conhecimento pleno da disciplina ministrada (66%) e conhecimento das rotinas de trabalho, sobre educação a distância e sobre o curso com (58,33%).

Quanto às competências comportamentais foi possível concluir que organização e planejamento foram a que teve maior impacto (75%), seguidos de proatividade, criatividade e empatia (67%) e comprometimento e assiduidade com (58%).

Algumas limitações podem ser apontadas sobre este estudo como o tempo para elaboração da pesquisa, as restrições por conta do isolamento social e pelo % de devolutivas, pois muitos tutores não retornaram com os resultados.

Como estudos futuros recomendam-se que se estude de forma mais ampla a base de tutores, se possível (100%) da população para que se possa efetivamente verificar quais as competências que devem ter um tutor para o exercício de sua função na UNILAB como forma de contribuir com reflexões sobre esta temática.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de; **Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem.** Educação e Tecnologias • Educ. Pesqui. 29 (2) • dez 2003. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1517>> Acesso em: 01 de jun. de 2021.

ALMEIDA, Ricardo Santos de. **A Educação a Distância e as perspectivas para a aprendizagem mediada pelas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC's): uma análise a partir do curso de Geografia Licenciatura EaD.** Alagoas, 2018.

BONK, C. J.; DENNEN, V. Frameworks for research, design, benchmarks, training, and pedagogy in web-based distance education. In: MOORE, M. G.; ANDERSON, W. G. (ed.). *Handbook of distance education* Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2003. p. 331-348.

BRASIL, **Decreto nº 5.622**, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União de 20/12/2005.

CHAMIQUE, Luciane Penteadó. **A prática pedagógica na Educação a Distância transformando a docência: uma análise sobre saberes e desenvolvimento dos tutores virtuais.** Universidade Federal de São Carlos. Pós-Graduação. São Carlos – SP, fevereiro de 2014. Disponível em: <<https://C:/Users/pc/Pictures/6219.pdf>>. Acesso em: 01 de jun. de 2021.

COELHO JUNIOR, F. A.; FAIAD, C.; BORGES, J. P. F.; ROCHA, N. F. da. **Mapeamento de competências profissionais de tutores de cursos na modalidade à distância.** *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, v. 13, n. 3, p. 878-896, 2013.

DIAS, Ana Cecília Machado, SAVA, Pedro Pascoal, SAVA, Helena Portes. FARIAS, Bruno Matos de **A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO ENSINO DE GRADUAÇÃO NO BRASIL TÍTULO EM INGLÊS DISTANCE EDUCATION IN UNDERGRADUATE EDUCATION IN BRAZIL**, Rio de Janeiro, 2018.

FLEMMING, Diva Maríli, LUZ, Elisa Flemming, LUZ, Renato André. **Monitorias e Tutorias: Um Trabalho Cooperativo na Educação a Distância.** Santa Catarina, 2005. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?hl=ptBR&as_sdt=0%2C5&q=gest%C3%A3o+por+compet%C3%A2ncias+ead&btnG=>> Acesso em: 25 de abr. de 2021.

KIRNER. Cláudio; OLIVEIRA. DESSANO, Plum de; **RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE O PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE MOOC: uma proposta desafiadora de ensino enfrentada por um professor de anatomia.** São João do Del Rei – MG, 12-15 de setembro de 2016. Disponível em: <https://neoa.unifei.edu.br/images/conteudo/Artigos/Anais-SJDR-092016.pdf>

KONRATH. Mary Lúcia Pedroso; TAROUCO. Liane Margarida R.; BEHAR. Patrícia Alejandra. **Competências: desafios para alunos, tutores e professores da EaD.** CINTED-UFRGS Novas Tecnologias na Educação. V. 7 N° 1, julho, 2009.

LIMA FILHO, Guilherme Pereira. **Educação a distância: Noções conceituais e a formação docente.** Disponível em: http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos_teses/EAD/NOC_OESEAD.PDF. Acesso em: 05 jun. 2014.

MATTAR. João; RODRIGUES. Lucilene Martins Marques; CZESZAK. Wanderlucy; GRACIANI. JULIANA. **COMPETÊNCIAS E FUNÇÕES DOS TUTORES ONLINE EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.** Educ. rev. 36 • 2020, Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-4698217439>. Acesso em: 05 jun. 2014.

MOORE, M; KEARSLEY, G. **Educação a distância: sistemas de aprendizagem on-line.** 3ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

MORETTO, Vasco. **Construtivismo, a produção do conhecimento em aula.** Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

MINAYO, M.C.S. GOMES, S.F.D.R. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade.** 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010. P. 108

MUGNOL, Márcio. **A educação a distância no Brasil: conceitos e fundamentos.** Ver. Diálogo Educ., Curitiba, 2009

OLIVEIRA, Aldimária, Francisca P. de; QUEIROZ, Aurinês de Sousa; SOUZA JÚNIOR, Francisco de Assis de; SILVA, Maria da Conceição Tavares da; MELO, Máximo Luiz Veríssimo de; OLIVEIRA, Paulo Roberto Frutuoso de. **Educação a Distância no mundo e no Brasil.** Revista Educação Pública, v. 19, nº 17, 20 de agosto de 2019. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/19/17/ead-educacao-a-distancia-no-mundo-e-no-brasil>. Acesso em: 05 jun. 2014

RICHARDSON, R. J. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Editora Atlas, 1999

SOUZA, Wanderson Gomes de; GOMES, Celso Augusto dos S., MOREIRA, Simone de Paula Teodoro. **Educação a Distância como possibilidade de democratização**

do ensino superior: uma discussão à luz do pensamento de Democracia e Educação de John Dewey Piracicaba, 2014.

SUNDE, Rosário Martinho. **O ENSINO REMOTO EM TEMPOS DA PANDEMIA DA COVID-19: DESAFIOS E PERSPECTIVAS**. Revista Epistemologia e Práxis Educativa Teresina, 2020

VIEIRA. Rosângela Souza; **O Papel das tecnologias da informação e comunicação na educação a distância: um estudo sobre a percepção do professor/tutor**. Volume 10. Bahia, 2011.

ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)



EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: MATRIZ DAS COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS DOS TUTORES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNILAB

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	
Título do trabalho: Educação a distância: Matriz das Competências Técnicas e Comportamentais dos Tutores do Curso de Administração Pública da UNILAB.	
Pesquisador:	Claudia Santana dos Santos
Orientadora:	Jacqueline R. F. Albuquerque
Nome do participante	
Número da identidade	

Você está sendo convidado (a) para participar, como voluntário do trabalho de conclusão de curso intitulado **“EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: MATRIZ DAS COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS DE TUTORES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNILAB,”** de responsabilidade da acadêmica Claudia Santana dos Santos, orientada pela professora Jacqueline R. F. Albuquerque, como requisito parcial á obtenção do título de Bacharel em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), Campus dos Malês, em São Francisco do Conde(BA).

Leia cuidadosamente o que segue e me pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso aceitar fazer parte do estudo, assine via *Google forms*.

Declaro ter sido esclarecido sobre os seguintes pontos:

1. O trabalho tem por finalidade mostrar os impactos das competências técnicas e comportamentais na percepção dos tutores do Curso de Administração Pública da UNILAB;
2. A minha participação nesta pesquisa consistirá em consistem em responder o questionário estruturado de forma impressa;
3. Não terei nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderei deixar de participar ou retirar meu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar, e não sofrerei qualquer prejuízo;
4. Meu nome será mantido em sigilo, assegurando assim a minha privacidade, e se eu desejar terei livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas conseqüências, enfim, tudo o que eu queira saber antes, durante e depois da minha participação;
5. Fui informado que os dados coletados serão utilizados, única e exclusivamente, para fins desta pesquisa, e que os resultados poderão ser publicados;
6. Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, poderei entrar em contato com claudia102santana@hotmail.com.

Declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa acima descrito.

() Concordo () Não concordo

Cidade, _____ de _____ 2021

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: MATRIZ DAS COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS DOS TUTORES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNILAB

1.1 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS	IMPACTO				
	1	2	3	4	5
1.1.1 Conhecimento das rotinas de trabalho					
1.1.2 Conhecimentos em informática básica/ ambiente virtual de ensino-aprendizagem					
1.1.3 Conhecimento pleno da disciplina ministrada					
1.1.4 Conhecimentos sobre educação a distância/sobre o curso					
1.1.5 Relacionamentos interpessoais					
1.1.6 Comunicações (oral /escrita)					
1.1.7 Trabalhos em equipe					

1.2 COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	IMPACTO				
	1	2	3	4	5
1.2.1 Organização e planejamento					
1.2.2 Pró- atividade					
1.2.3 Automotivação					
1.2.4 Capacidade de síntese e análise					
1.2.5 Empatia					
1.2.6 Equilíbrio emocional					
1.2.7 Flexibilidade					
1.2.8 Comprometimento e assiduidade					
1.2.9 Liderança					
1.2.10 Criatividade					

Fonte: Tecchio et al, (2010) e Amaro(2012) adaptado.