NA SALA DE AULA PRESENCIAL E NA VIRTUAL: SÃO NECESSÁRIAS COMPETÊNCIAS DISTINTAS PARA O PROFESSOR?

RIO DE JANEIRO/RJ Abril/2016

Cátia Regina França de Sousa Gaião e Silva - Fundação Cesgranrio - profa.catiareginafsgs@bol.com.br

Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)

Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA

Categoria: CONTEÚDOS E HABILIDADES

Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

É de suma importância para a qualidade e o sucesso do processo ensino-aprendizagem entender o papel do professor na Educação a Distância (EaD). Por isso, este trabalho tem por objetivo verificar como fatores críticos de sucesso na melhoria da qualidade do ensino a distância se as competências do professor-tutor e do professor presencial são as mesmas no ambiente de ensino-aprendizagem escolhido. A questão problema é: "visando a melhoria da qualidade do ensino a distância, quais as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) que deveriam ser apresentadas pelos docentes de um Curso Superior na modalidade a distância?". A suposição é de que há diferença de competências entre o professor-tutor e o professor presencial. A pesquisa empreendida utilizou-se do método qualitativo e procurou-se ordenar e analisar os dados em forma de ensaio teórico, embora a meta da pesquisa se concentre em descobrir o novo e desenvolver teorias empiricamente embasadas e a interpretação dos dados foi realizada por meio dos mapas de associação de ideias. Os itens de análise foram: Conhecimento: Formação e Qualificação e o Conhecimento Tecnológico; Habilidades: Comunicação e a Influência no contexto cultural do aluno; Atitudes: Relacionamento interpessoal e a afetividade e Atitude Profissional. A análise concluiu que quanto ao Conhecimento, a Formação e Qualificação há a necessidade de que os docentes tenham qualificação acadêmica e capacitação que lhes deem condições de desenvolver um trabalho pedagógico. Quanto às Habilidades, a Comunicação é fundamental que o docente tenha ciência de que seu papel não é de um mero transmissor de conhecimentos, mas um mediador entre o sujeito do conhecimento, o aluno e o objeto do conhecimento, o conteúdo a ser apreendido. Quanto às Atitudes, o Relacionamento interpessoal e a afetividade a emoção, sentimentos, desejos e manifestações da vida afetiva são fundamentais no processo de desenvolvimento humano.

Palavras-chave: Educação a distância Competências Professor-tutor

INTRODUÇÃO

Muitas discussões acadêmicas apontam maneiras eficazes de como a ação pedagógica precisa ocorrer no processo de ensino-aprendizagem, elencando as competências de que o docente necessita desenvolver para desempenhar sua profissão com eficiência e qualidade. De acordo com Le Boterf (2005), competência não se restringe apenas aos conhecimentos teóricos e empíricos apreendidos pelo sujeito, mas uma prática que apoia-se nos conhecimentos adquiridos e os transformam de acordo com a complexidade das situações, em um contexto profissional determinado. Verifica-se então, que adquirir competência está intimamente atrelado à aprendizagem, fenômeno extremamente complexo, porque envolve os aspectos cognitivos, emocionais, orgânicos, psicossociais e culturais. Percebe-se, à luz de Perrenoud (et al 2005), que competência coerente com a ação docente está na introdução de métodos ativos, cujos alunos estejam no centro da ação pedagógica de uma educação para cidadania – observação válida tanto para os professores presenciais, em sala de aula, como para os tutores, no espaço virtual.

Por isso, este artigo tem como objetivo geral investigar as competências distintivas relacionadas aos *Conhecimentos*, às *Habilidades* e às *Atitudes* dos professores-tutores de um Curso Superior na modalidade a distância em comparação com o professor presencial, como fatores críticos de sucesso na melhoria da qualidade do processo ensino-aprendizagem no ensino a distância. A indagação que gerou a realização desse estudo é a seguinte: "visando a melhoria da qualidade do ensino a distância, quais as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) que deveriam ser apresentadas pelos docentes de um Curso Superior na modalidade a distância?". Supõe-se que há diferença no somatório de conhecimentos, habilidades e atitudes dos docentes em questão, pois, "do ponto de vista acadêmico, a responsabilidade principal do professor presencial é desenvolver conteúdos enquanto a do professor-tutor é provocar e orientar os alunos para o maior ganho educacional possível e a de ambos provocarem desafios no sentido de proporcionar a melhoria crescente da aprendizagem" (ARETIO, 2002, p. 25). Como objetivos específicos, este estudo busca: verificar como se desenrola o papel do professor-tutor no processo ensino-aprendizagem; averiguar quais as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) dos professores-tutores na sua ação pedagógica; e compreender as diferenças entre os professores-tutores e os professores presenciais no exercício docente.

Nos procedimentos metodológicos, a pesquisa empreendida utilizou-se do método quantitativo e procurou-se ordenar e analisar os dados em forma de ensaio teórico, embora a meta da pesquisa se concentre em descobrir o novo e desenvolver teorias empiricamente embasadas (FLICK, 2004).

A interpretação dos dados foi realizada por meio dos mapas de associação de ideias. A escolha por essa técnica deu-se devido a sua finalidade estar de acordo com a afirmação de Vergara (2006) de que os mapas foram concebidos com a finalidade de entender "*sentido*" como uma construção dialógica, pois a produção de *sentido* é uma prática discursiva e que os mesmos são construídos pelas pessoas, em processos de interação. Os mapas foram construídos com as seguintes categorias para análise das respostas dos professores presenciais e professores-tutores em relação às competências: a) Conhecimentos: a Formação e Qualificação e Conhecimento Tecnológico; b) Habilidades: a Comunicação e a Influência no contexto cultural do aluno; c) Atitudes: o Relacionamento interpessoal e a afetividade e a Atitude profissional.

Os sujeitos investigados foram oito (8) professores presenciais e oito (8) professores-tutores, objetos dessa pesquisa, que atuam tanto no ensino presencial quanto no ensino a distância, em uma IES da rede privada na cidade do Rio de Janeiro no Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos. Para a investigação sobre os sujeitos utilizou-se como instrumento metodológico uma entrevista semiestruturada conduzida pela pesquisadora e aplicada por meio de um questionário com sete (7) perguntas, sendo seis (6) perguntas relacionadas ao perfil do entrevistado e a sétima e última pergunta relacionada à percepção dos professores sobre "o que é ser um bom professor". Triviños (1986) julga *entrevista* como os instrumentos mais decisivos para estudar os processos e produtos nos quais está interessado o investigador qualitativo.

A coleta dos dados foi dividida em duas partes para melhor entendimento da análise. A primeira parte objetivou identificar o perfil dos entrevistados, tanto para o professor presencial quanto para o professor-tutor. As perguntas foram relacionadas aos dados categóricos: *Idade; Sexo; Formação; Tempo de magistério dentro da IES ou fora dela; Se fez curso para formação de professor, tanto presencial quanto para EaD; Se fez atualizações nos últimos 5 anos*. A segunda parte objetivou realizar um levantamento da percepção dos professores presenciais e professores-tutores, relacionado ao papel do docente através da seguinte pergunta: "O que é ser um bom professor?".

DO PRESENCIAL AO TUTOR, SEM DEIXAR DE SER PROFESSOR

Ao se discorrer sobre o processo ensino-aprendizagem na modalidade a distância, faz-se necessário apontar o papel do docente e as novas designações dadas a ele, frente às novas tecnologias da informação e de comunicação. O docente passou a ser designado de “monitor”, “facilitador”, “tutor”, etc, em múltiplos sentidos. Compreender a aprendizagem é ter consciência de novos padrões e novas formas de entender, ser, pensar e agir dentro do processo de aquisição e assimilação. Como se pode afirmar que alguém já aprendeu?

Neste contexto, Freire (1993) aponta que ensinar é organizar situações de aprendizagem, planejar, propor atividades e identificar as representações do pensamento do aluno. Para ele, a construção de uma verdadeira concepção do ato de educar é adotar como principais fundamentos para a prática educativa a valorização do cotidiano do aluno e a construção de uma práxis educativa que estimule à leitura crítica do mundo.

Piaget (1996) defende a idéia de que a construção da aprendizagem é eminentemente epistemológica, científica, livre das influências filosóficas ou ideológicas. De acordo com o autor, o sujeito constrói conhecimento interagindo com o meio social e natural, ou seja, pela interação sujeito e objeto do conhecimento. Como o sujeito é fundamentalmente epistêmico, portanto cognitivo, é necessário que o docente permita ao aluno desenvolver a criatividade e a autonomia, a fim de que ele possa resolver situações problemas e construir conceitos.

Vygotsky (1996), no entanto, aponta a necessidade de se compreender os aspectos da dinâmica da sociedade e da cultura, por acreditar que o meio histórico social interfere no curso do desenvolvimento do sujeito. Ele acredita que o reflexo do mundo externo sobre o mundo interno é a constante variável imprescindível ao desenvolvimento do indivíduo. Sendo assim, para o autor, a natureza social e cultural se torna indispensável à natureza psicológica das pessoas.

EXERCÍCIO DOCENTE EM EAD

Ao lado do avanço tecnológico e da qualidade como fatores imprescindíveis de confiabilidade e credibilidade, impõe-se também de forma relevante, o papel e as novas dimensões que a docência pode assumir como fatores críticos de sucesso na melhoria da qualidade do processo ensino-aprendizagem no ensino a distância. Portanto, deve-se compreender e revisar as competências que o professor precisa desenvolver para construir uma prática pedagógica que incorpore estes recursos para atuar na educação a distância. Em uma visão mais tecnicista e pragmática, é comum haver a associação entre o desempenho do indivíduo em um posto de trabalho e o conjunto de suas características individuais. Essa associação tem sido definida como o “CHA” que significa conhecimentos, habilidades e atitudes. Feuerschütte (2006) define conhecimentos com *saber*, habilidades como *saber-fazer* e atitudes como *saber-ser*.

Segundo Campos (2011) os diferentes aspectos do “CHA” são explicados da seguinte forma: os *saberes* dizem respeito aos conhecimentos, ao saber teórico, formalizado e prático, que podem ser transmitidos e que são adquiridos tanto na educação formal quanto na informal. Os saberes teóricos podem ser representados pelo saber técnico, que traduz *o que* deve ser feito e o saber metodológico traduzido em *como* deve ser feito. O *saber ser* diz respeito às atitudes, referindo-se aos valores de um indivíduo, suas características pessoais e culturais, sua capacidade de se comunicar, interagir, adaptar-se a novas situações, entre outras. As capacidades de ordem psicológica, como saber agir e reagir com pertinência, combinar os recursos e mobilizá-los em um contexto, transportar, se engajar, aprender. O *saber fazer* diz respeito às habilidades relacionada à aplicação dos conhecimentos, ou seja, as habilidades refletem o resultado das competências adquiridas. Segundo Campos (2011) isso aproximaria o conceito do “CHA” ao paradigma tecnicista, por dar um valor maior aos resultados observados em detrimento dos saberes subjetivos. Para um melhor entendimento dessas competências, verifica-se abaixo especificidades do CHA.

Em "Conhecimentos", Santos et al (2005) definem as competências da seguinte forma: *Técnicas e pedagógicas: (1) Indicar esquemas e estratégias que facilitem a aprendizagem; (2) Estabelecer ligações entre teoria e prática, relacionando os trabalhos dos alunos à literatura específica, às vivências, aos casos, contextualizando os saberes; (3) Sugerir possibilidades de aprofundamento dos conteúdos e indicar bibliografias; (4) Avaliar trabalhos, provas e a participação dos alunos, atribuindo conceitos. *Tecnológicas: (1) Utilizar com desenvoltura as tecnologias de informação e comunicação requeridas para a organização e condução das atividades docentes no ambiente *online*; (2) Orientar os alunos sobre os procedimentos básicos do curso – a forma de submeter trabalhos, acessar conteúdos, enviar mensagens, participar de reuniões *online* (*chats*); (3) Esclarecer questões sobre os materiais recebidos, sobre o uso da plataforma e das ferramentas de aprendizagem ou encaminhá-las para a equipe de suporte técnico.

Já os Referenciais de Qualidade do MEC para Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007, p. 21) informa cinco premissas relacionadas aos conhecimentos necessários ao tutor, claramente ligados à instrumentalidade do seu trabalho: (1) a necessidade de estabelecerem fundamentos teóricos; (2) selecionar e preparar todo o conteúdo curricular na articulação de procedimentos e atividades pedagógicas; (3) identificar objetivos referentes a competências cognitivas, habilidades e atitudes; (4) definir bibliografia, videografia, iconografia, audiografia, tanto básicas quanto complementares; e (5) elaborar o material didático para programas a distância.

Em "Habilidades", Santos et al (2005) definem as competências da seguinte forma: *Gerenciais: (1) Estabelecer ou clarificar os objetivos e dinâmica das discussões; (2) Agendar ou solicitar ao suporte técnico o agendamento de atividades; (3) Flexibilizar prazos e modos de organização dos trabalhos, conforme as necessidades; (4) Encaminhar dúvidas, críticas, sugestões e problemas acadêmicos e/ou administrativos para as instâncias competentes; (5) Identificar e lidar com as instâncias administrativas típicas da educação *online* (professores, equipe de suporte, secretaria, designers instrucionais).

Os Referenciais de Qualidade do MEC (BRASIL, 2007, p. 21), inferem sobre as habilidades informando que o tutor tem a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem junto ao corpo docente. Também deve realizar a gestão acadêmica do processo ensino-aprendizagem, motivando, orientando, acompanhando e avaliando os estudantes e avaliando-se continuamente, como profissional participante do coletivo de um projeto de ensino superior a distância.

Em "Atitudes", Santos et al (2005) definem as competências da seguinte forma: Esclarecer prontamente as dúvidas dos alunos sobre conteúdo e atividades; Mediar as discussões, questionando e solicitando aos alunos o esclarecimento e aprofundamento de ideias; Fornecer *feedbacks* claros e detalhados das atividades e das contribuições dos alunos. Estabelecer um *contrato psicológico* com os alunos trabalhando suas expectativas em relação ao curso e ao processo de aprendizagem; Manter-se afetivamente próximo e comunicacionalmente presente no espaço virtual por meio de mensagens frequentes, de preferência em tom informal, pessoal e bem-humorado; Apoiar e estimular a aprendizagem, por meio de mensagens de suporte que valorizem e encorajem a participação individual e grupal, elucidando os desafios da educação on-line; Respeitar as especificidades culturais, o estilo pessoal e as disponibilidades de cada um; Contribuir para a criação de um ambiente amigável, dirimindo conflitos e promovendo a interação e colaboração entre os alunos.

Os Referenciais de Qualidade do MEC para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007, p. 21), argumentam que a principal atribuição do professor-tutor é o esclarecimento de dúvidas através fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico.

RESULTADOS

Na primeira parte da coleta de dados apurou-se o seguinte: * *Idade*: verificou-se que quatro (4) professores estão na faixa etária de 30 anos, três (3) professores estão na faixa etária de 50 e um (1) professores na faixa etária de 60 anos. Isto significa que 50% desse conjunto de professores são relativamente jovens. * *Sexo*, cinco (5) professores são homens e três (3) são mulheres, ou seja, 60% desse conjunto de professores são homens. * *Formação*, verificou-se que cinco (5) professores são graduados em Administração de empresas, um (1) professor é graduado em Direito, um (1) professor é graduado em Psicologia e um (1) é graduado em Engenharia, significando que mais de 50% desse conjunto de professores são administradores. Quanto à pós-graduação verificou-se que oito (8) professores têm pós-graduação Latu Senso e cinco (5) professores concluíram o Mestrado, o que demonstra que 100% desse conjunto de professores têm a titulação mínima e 60% tem a titulação ideal para o exercício da função de professor universitário. * *Tempo de magistério dentro ou fora da IES pesquisada*: verificou-se que sete (7) professores têm entre sete (7) a quarenta (40) anos atuando na profissão e apenas um (1) professor tem um (1) ano de magistério, isto significa que 90% desse conjunto de professores têm um período considerável de experiência na função professor presencial. * *Se fez curso para exercer a função de professor*, cinco (5) professores responderam que sim e três (3) responderam que não, o que indica que 60% desse conjunto de professores foram preparados para exercer a função de professor. * *Se fez atualizações nos últimos 5 anos dentro da sua área*, oito (8) professores informaram que fizeram cursos de atualização dentro de suas áreas de atuação para exercer a função de professor durante os últimos cinco (5) anos, perfazendo um total de 100% desse conjunto de professores.

Na segunda parte da coleta de dados que teve como objetivo levantar a percepção dos professores relacionada ao papel do docente, tanto para o professor presencial quanto para o professor-tutor, através da pergunta "O que é ser um bom professor?", foram considerados como pontos necessários para o desempenho do papel do professor os seguintes itens: 1) Conhecimentos – a Formação e Qualificação e Conhecimento Tecnológico; 2) Habilidades – a Comunicação e a Influência no contexto cultural do aluno; e 3) Atitudes – o Relacionamento interpessoal e a Afetividade e a Atitude profissional. Para os três itens a análise foi dividida em duas etapas.

Conhecimentos:

Na "Formação e Qualificação" os aspectos comuns ao professor presencial e ao professor-tutor: quatro (4) professores presenciais e seis (6) professores-tutores comentaram que é necessário que o professor tenha formação para ao curso que está participando, ou seja, para ser professor em cursos superiores é necessário que além da graduação, tenha especialização ou mestrado dentro da área de atuação. Verifica-se que a formação requerida para os docentes, tanto presenciais quanto tutores, têm grande importância para que os mesmos desenvolvam um trabalho de qualidade. Já nos aspectos específicos sobre o professor-tutor: seis (6) professores-tutores entrevistados comentaram que é necessário que o professor tenha conhecimento sobre educação a distância. Pelas respostas dos docentes tutores, a formação e qualificação do professor na modalidade a distância são necessárias ao desempenho de sua função.

No "Conhecimento Tecnológico" os aspectos comuns ao professor presencial e ao professor-tutor: um (1) professor presencial entrevistado comentou que o professor deve ter o domínio do uso das novas tecnologias de comunicação e informação e oito (8) professores-tutores entrevistados comentaram que é necessário ter o domínio do uso das novas tecnologias de comunicação e informação em ambiente de aprendizagem online para Educação a Distância. O comentário do professor presencial nos remete às palavras de Gadotti (2000, p. 12) de que "a nossa cultura atual dominante é impregnada de uma nova linguagem, a da televisão e da informática, particularmente a linguagem da Internet". Já nos aspectos específicos sobre o professor-tutor: um (1) professor-tutor entrevistado comentou que o professor precisa saber utilizar sempre meios variados de comunicação, como fóruns, vídeos, chats, desenhos, filmes, etc. a fim de enriquecer seu trabalho. Essa modalidade de educação, por acontecer em um lugar diferente do local de ensino, exige novas técnicas de aprendizagem, sendo necessário o uso de várias tecnologias de comunicação, não somente por parte do docente, mas também por parte do aluno, requerendo do professor atuar de forma a influenciar e ensinar ao aluno.

Habilidades:

Na “Comunicação” os aspectos comuns ao professor presencial e ao professor tutor: seis (6) professores comentaram que o professor precisa ter boa comunicação para conseguir transmitir seu conhecimento e informações para os alunos de forma clara em sala de aula, pois só assim o aluno aprenderá a disciplina, fazendo com que os mesmos sintam-se motivados e tenham interesse sobre a formação que estão buscando com oportunidades no mercado e um (1) professor-tutor comentou que o professor deve buscar comunicar-se da melhor forma possível, pela troca de conhecimentos, para o avanço enquanto educadores. Reconhece-se que é necessário haver diálogo para auxiliar o aluno a avançar e adquirir conhecimento. Já nos aspectos específicos sobre o professor-tutor: três (3) professores-tutores comentaram que o professor deve manter contato com todos os envolvidos no processo de educação a distância, a fim de oferecer vias de contato entre aluno e instituição; incentivar a comunicação entre alunos através dos fóruns de discussão e chats do curso, promovendo a organização de círculos de estudo e utilizar novas concepções acerca do saber, envolvendo diálogos afetivos constantes, intercâmbios singulares e disponibilidade para dialogar sempre com o aluno quando for necessário e solicitado. Aqui percebe-se a defesa de uma Educação a Distância pautada em uma comunicação bilateral, que vai além da troca de mensagens e recepção de alunos, pois dessa forma transmite uma real ação educativa.

Na “Influência no contexto cultural do aluno” os aspectos comuns ao professor presencial e ao professor-tutor: dois (2) professores presenciais comentaram que o professor deve ser um agente de mudança para que possa tornar seu aluno agente de mudança e apontam também que o professor ensina e aprende, logo, é influenciado pelas experiências de vida dos alunos e vice-versa. Cinco (5) professores presenciais informaram que o professor deve saber lidar com alunos de diferentes camadas sociais e tipos de personalidade, influenciando positivamente o comportamento do aluno, devendo estar atento às diferenças entre os alunos. Entender as diferenças de educação e cultura é tentar estabelecer um diálogo comum com todos os alunos, além de tentar influenciá-los em seu contexto de vida e de educação. Verifica-se pelas palavras desses professores que a educação, como prática social, deve considerar o docente e o discente, sujeitos ativos do processo de aprendizagem. Já nos aspectos específicos sobre o professor-tutor: três (3) professores-tutores comentaram que o professor deve integrar o grupo de forma que todos se sintam livres, mas ao mesmo tempo focados naquilo que os interessa, sem nunca perder os traços de cada um deles, trabalhar valores e procurar manter um clima que envolva participação e respeito à diversidade e tentar compreender a necessidade e as características dos alunos a distância. Verifica-se que o tutor precisa estar consciente de que a relação e interação entre educador e educando não pode ser substituída por instrumentos pedagógicos como os meios de informação e de comunicação.

Atitudes:

No “Relacionamento interpessoal e afetividade” os aspectos comuns ao professor presencial e ao professor-tutor: quatro (4) professores presenciais comentaram que o professor deve ter bom relacionamento interpessoal, precisa criar um ambiente de afetividade e motivação e ter equilíbrio emocional. Um (1) professor-tutor comentou que o professor tem que saber trabalhar em equipe; ter cumplicidade, amizade, parceria, felicidade e alegria. Esses comentários corroboram com as palavras de Antunes (2002), informando que o professor deve buscar envolver alunos e colegas professores, em projetos que haja a cooperação e uma linguagem em comum, por serem tão importantes para a construção de uma obra educativa mais ampla. Já nos aspectos específicos sobre o professor-tutor: oito (8) professores-tutores comentaram que o professor deve ter sensibilidade para *enxergar* o outro individuo através das palavras que escreve para assim trazer o aluno para perto de si, acolhendo-o com as palavras, ter sensibilidade e respeito pelas suas experiências, pela sua uma bagagem de educação e tentar explorar e despertar o seu potencial, fomentando um sentimento de autorresponsabilidade. Verifica-se nas palavras desses professores que é fundamental a criação de métodos intrinsecamente motivadores de ensino, tornando-se assunto urgente nesse novo contexto escolar, encontrando assim, respaldo nas palavras de Maia (2010) que afirma ser a motivação do aluno o foco principal no novo modelo de ensino e aprendizagem, cuja motivação acontece de duas maneiras: extrínseca, partindo do contexto, em que o indivíduo está inserido; e intrínseca, a partir do interior do indivíduo, de seu pensamento ou desejo.

Na “Atitude profissional” os aspectos comuns ao professor presencial e ao professor-tutor: dois (2) professores presenciais comentaram que o professor deve dedicar-se ao trabalho, ser comprometido e ter assiduidade. Um (1) professor comentou que o professor deve preservar a imagem dele e um (1) professor comentou que o

professor deve estar com o planejamento de estudo pronto, com a aula na ponta da língua e ter autoridade em sala de aula.Dois (2) professores-tutores comentaram que o professor deve ser empático e flexível com o aluno. Dois (2) professores-tutores comentaram que o professor deve ser responsável e manter uma postura ética em seu trabalho e com a instituição que atua. Dois (2) professores presenciais comentaram que o professor deve ser c*oaching* e facilitador. Já os aspectos específicos sobre o professor-tutor: um (1) professor-tutor e um (1) professor presencial comentaram que o professor deve ser paciente, resiliente, responsável e ter boa vontade para esclarecer as dúvidas dos alunos. Um (1) professor comentou que o professor deve ter humildade, ser simples e fomentar o interesse do aluno em ler e adquirir conhecimento e boa cultura. Um (1) professor comentou que o professor precisa ter competência, vontade e disciplina. Verifica-se nos comentários desses professores que o desenvolvimento dessas atitudes consiste em um *como fazer* na sua profissão, que ultrapassa *o que se pode fazer*. Seis (6) professores-tutores comentaram que o professor deve ser comprometido com a qualidade do ensino, capaz de adaptar estratégias que levem em conta as expectativas dos alunos, a fim de que os mesmos construam sua própria aprendizagem, trabalhem pela criatividade, pela solicitação de trabalhos que realmente comprovem o aprendizado do aluno e pela autodeterminação, no sentido de deixá-lo livre para aprender a aprender e fazer com que ele seja o sujeito ativo no seu processo de conhecimento, em que o professor tutor seja mais do que nunca um educador na educação a distância.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada concluiu que, nas competências distintivas relacionadas aos Conhecimentos, a questão da *Formação e Qualificação*, verificou-se que tanto para o professor presencial quanto para o professor-tutor esse aspecto é indistinto, pois é imprescindível a necessidade de que os docentes tenham qualificação acadêmica e capacitação que lhes deem condições de desenvolver um trabalho pedagógico de qualidade, possibilitando maior aprendizagem e desenvolvimento do aluno. No que tange ao *Conhecimento tecnológico* para os professores presenciais e professores-tutores a questão toma contornos diferentes, visto que é desejável que o professor presencial adquira essa capacitação, pois execução do seu papel ele deve ser um estimulador do processo de aprender a aprender, pois se as tecnologias não substituem o professor, elas permitem que algumas de suas tarefas e funções possam ser modificadas. Entretanto, para o professor-tutor é indispensável o conhecimento tecnológico, visto que seu trabalho dá-se em ambiente virtuais de aprendizagem.

Nas competências distintivas relacionadas às Habilidades, a questão da *Comunicação*, verificou-se que há distinção para professor presencial e professor-tutor. Para o professor presencial é mais fácil tratar desse aspecto devido a presença física em sala de aula, visto que a comunicação acontece também através das expressões corporais, tom de voz, audição, entre outros. Já para o professor-tutor a comunicação exige um esforço maior por parte dele em ser claro e explícito ao interagir com o aluno no espaço virtual através do conhecimento escrito, pois é através dele que a maior parte do conhecimento adquirido na educação a distância acontece. Na questão da *Influência no contexto cultural do aluno* verificou-se que é unânime, tanto para o professor presencial quanto para o professor-tutor, que ele esteja atento às diferenças entre os alunos, porque entender as diferenças de educação e cultura é tentar estabelecer um diálogo comum com todos os alunos. Mas o professor-tutor necessita ser mais cuidadoso nesse aspecto, porque ele lida com pessoas de diversas regiões e culturas, com uma diversidade que muitas vezes atravessa o país.

Nas competências distintivas relacionadas às Atitudes, na questão do *Relacionamento Interpessoal e a Afetividade*, verificou-se que há duas situações diferentes para o professor presencial e professor-tutor: uma refere-se ao fato de que tanto os professores presenciais quanto os professores-tutores necessitam ter bom relacionamento interpessoal. A outra refere-se ao aspecto *afetivo*, que pode ser trabalhado com mais facilidade pelo professor na aula presencial. Contudo, na aula virtual há diversas dificuldades para estabelecer esta relação, sendo imprescindível a sensibilidade para *enxergar* o outro individuo a distância, devido ao contexto em que o aprendizado acontece em grande dispersão geográfica. Já na questão das *Atitudes profissionais*, verificou-se que não há distinção para professores presenciais e professores-tutores, pois é relevante para ambos o papel de ser dedicado no trabalho e incentivar a autodeterminação dos estudantes no sentido de deixá-los livres para aprender a aprender e fazer com que eles sejam sujeitos ativos no seu processo de conhecimento.

A conclusão principal encontrada nesta investigação sobre as competências do professor como fatores críticos de sucesso na melhoria da qualidade do processo ensino-aprendizagem na Educação a Distância (EaD) é que há diferenças entre o papel do professor-tutor e o do professor no ensino presencial. Em síntese, cabe aos

professores-tutores considerarem todos os aspectos cognitivos e compreenderem a forma de como se dá o processo da aprendizagem na modalidade a distância e as competências para tal, a fim de desempenharem suas funções como docentes pautados na qualidade, na criatividade, na interação e na construção de conhecimentos como eixo central onde a tecnologia é um ponto em comum.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, C**.** *Novas maneiras de ensinar, novas formas de aprender*. Porto alegre: Artmed, 2002.

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

BRASIL. (2007) Ministério da Educação e Cultura. *"Referenciais de qualidade para educação superior a distância"*. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf. Acesso: 23, Set, 2010.

CAMPOS, G. H. B. de. *A EAD e o modelo de competências*. Disponível em http://www.timaster.com.br/revista/artigos/main_artigo.asp?codigo=766. Acesso: 29, out, 2011.

FEUERSCHÜTTE, S. *Competências do empreendedor no setor hoteleiro:* caracterização e análise baseadas na metodologia da história oral. Tese de doutorado. Florianópolis: UFSC, 2006.

FREIRE, P. *Professor sim x tia não*: cartas a ousar. Rio de Janeiro: Gota D'Água, 1993.

FLICK, U. *Uma introdução à pesquisa qualitativa.* São Paulo: Bookman, 2004.

GADOTTI, M. *Perspectivas atuais da educação.* Porto Alegre: Cortez, 2000.

LE BOTERF, Guy. *Construir as competências individuais e coletivas.* Respostas a 80 Questões. Lisboa: Edições Asa, 2005.

MAIA, M. de C. *Entendendo a necessidade de renovação no processo de ensino e aprendizagem.* RAE-eletrônica, v. 9, n. 1, Resenha 1, jan./jun. 2010.

PERRENOUD, P. Et all *As competências para ensinar no século XXI*: a formação dos professores e o desafio da avaliação. Porto Alegre: ARTMED, 2005.

PIAGET, J. *Psicologia e pedagogia.* São Paulo: Martins Fontes, 1996.

Santos, Edméa Oliveira; Tractenberg, Leonel; Pereira, Maira. *Competências para a docência on-line: implicações para formação inicial e continuada de professores-tutores do FGV on-line.* Disponível em: [abed.org.br]. Acesso em 1 de novembro de 2005.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais*: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1986.

VERGARA, S. C. *Métodos de pesquisa em administração*. 2 Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

VYGOSTKY, L. S. *Pensamento e linguagem*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.