



COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AOS PROFISSIONAIS QUE SE RELACIONAM COM OS ALUNOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA

Rodrigo Lucas de Oliveira Damasceno;¹ Adriana Aparecida Fabri Beneduzzi²; Patrícia Rodrigues da Silva³; Cláudia Herrero Martins Menegassi⁴

RESUMO: As Instituições de Ensino Superior (IES) que oferecem Educação a Distância (EAD), sobretudo as privadas, estão inseridas em uma lógica tanto educacional como de mercado que as levam à busca pela satisfação de seus alunos, como elemento relevante para sua permanência no curso. Nesse sentido, observa-se que o desenvolvimento de competências dos profissionais das IES, que de alguma forma se relacionam com os alunos de EAD, pode auxiliar na busca por um atendimento mais adequado, sobretudo nos polos de apoio presenciais, onde o relacionamento com os alunos é realizado presencialmente. O objetivo deste trabalho é identificar competências necessárias aos profissionais de um polo de apoio presencial que se relacionam com os alunos de Educação a Distância (EAD) de uma Instituição de Ensino Superior privada. No que diz respeito à metodologia, a pesquisa teve natureza qualitativa, a técnica de coleta de dados utilizada foi a entrevista semiestruturada, realizada com atendentes de um polo de EAD de uma cidade do centro do estado do Paraná, professores formadores e alunos. A análise dos dados foi feita à luz da teoria existente acerca de Competências. Como resultado da pesquisa, foram identificadas competências necessárias aos atendentes de polo, resultado este que tem o potencial de contribuir com as IES que oferecem a Educação a Distância no tocante ao melhor atendimento aos seus alunos.

PALAVRAS-CHAVE: Educação a Distância. Competências. Retenção.

1 INTRODUÇÃO

Com o advento da tecnologia altamente empregada em nosso tempo, como jamais vista em décadas passadas e, principalmente, na velocidade deste século XXI, percebe-se a volatilidade da comunicação e até mesmo das escolhas, o que reflete, inclusive, na não conclusão das atividades ou em uma constante insatisfação do que é oferecido pelo mercado.

Essa realidade se refere também ao ambiente acadêmico. Alunos iniciam seus cursos e os abandonam à primeira dificuldade que encontram, como clientes insatisfeitos ou como pessoas que se cansam facilmente e querem mudar de atividade. A evasão passa a configurar um problema tanto para as Instituições de Ensino Superior (IES) – que, no caso das IES privadas, veem seus modelos de negócio ficarem comprometidos – como para a sociedade como um todo, que tem seu desenvolvimento econômico e social atrasado pela falta de profissionais qualificados (CARNEIRO, 2010).

A Educação a Distância (EAD) é uma modalidade de ensino que concilia tecnologia e educação com o intuito de facilitar o acesso à educação superior, além de configurar um modelo de negócio para IES privadas. Todavia, a evasão é um problema que tem sido enfrentado pelas IES que oferecem essa modalidade de ensino (MARTINS, 2013). Surgem, então, algumas questões: estão os profissionais envolvidos com a EAD preparados para atender um aluno com expectativas e necessidades específicas e com o perfil muitas vezes propenso à evasão?

Uma das formas de se tratar esse tema é por meio da abordagem de competências. Essa abordagem está baseada numa tríade conhecida com CHA, que são os conhecimentos, as habilidades e as atitudes que uma pessoa possui e que fazem diferença dentro de uma organização. O conhecimento tem relação com a formação acadêmica, o conhecimento teórico. A habilidade está ligada ao prático, à vivência a ao domínio do conhecimento. A atitude representa as emoções, os valores e sentimentos das pessoas, isto é, o comportamento humano.

A base desse conceito é o deslocamento do foco sobre a qualificação do trabalhador e suas características para a forma como as pessoas se mobilizam, bem como sua qualificação, características e repertório de vida em um determinado contexto, de modo a agregar valor para o meio no qual estão inseridas (DUTRA, 2004).

¹ Acadêmico do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial – UNICESUMAR – EAD - rlodamasceno@gmail.com Participante de Projeto de Iniciação Científica (PIC).

² Acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais – UNICESUMAR – EAD - adrianab.auditoria@gmail.com Participante de Projeto de Iniciação Científica (PIC).

³ Orientadora e Docente dos cursos de Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais e Gestão de Recursos Humanos - UNICESUMAR - patriciarodrigues0905@gmail.com

⁴ Co-orientadora e Docente do Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações – UNICESUMAR – claudiaherrero@gmail.com



Dentro desse contexto, surge o seguinte objetivo que norteia o presente trabalho: identificar competências necessárias aos profissionais de um polo de apoio presencial que se relacionam com os alunos de Educação a Distância de uma Instituição de Ensino Superior privada. Em termos de atendimento, supõe-se que pode haver competências que, se desenvolvidas, podem auxiliar na satisfação dos alunos e em sua motivação em permanecer em seus cursos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção será feito um breve referencial teórico contendo algumas definições importantes para a pesquisa acerca de competências. A Gestão por Competências, tanto no ambiente de negócios diversos como no ambiente acadêmico, traz luz a modelos gerenciais e ferramentas que auxiliam na busca por melhoria contínua no tocante à gestão de pessoas, de carreiras, e de resultados para as organizações. Dessa forma, tais ferramentas – e o gerenciamento das mesmas – podem ser empregadas em quaisquer organizações, o que inclui as instituições de ensino.

Um exemplo prático da utilização de uma ferramenta é descrita na obra de Hipólito e Monteiro (2001), na qual os autores apresentam a importância metodológica para a construção de sistemas por competências. Também Dutra (2013) e Fernandes (2006), cada qual à sua maneira, trazem ferramentas que auxiliam na gestão por competências. Esses são apenas alguns exemplos dentre muitos estudos que já foram realizados acerca do tema Gestão por Competência e que contribuem para o seu entendimento, além de servirem como base para estudos como este proposto no presente trabalho.

Todavia, é importante salientar que não há modelos prontos e universais de Gestão por Competências que se apliquem a todos os casos e nem mesmo descrições de competências já definidas para todas as atividades. De fato, até mesmo as descrições de competências é algo ainda não padronizado em termos de forma e é uma das dificuldades que se têm nas organizações.

Competências, segundo os autores Fleury e Fleury (2000, p. 21) são “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Trata-se de um conceito abrangente, uma vez que além das habilidades humanas, menciona-se a organização.

Le Boterf (1995) propõe o seguinte quadro sobre o processo de desenvolvimento de competências das pessoas nas organizações:

Quadro 1: Sobre o processo de desenvolvimento de competências das pessoas nas organizações.

Tipo	Função	Como Desenvolver
Conhecimento teórico.	Entendimento, interpretação.	Educação formal e continuada.
Conhecimento sobre procedimentos.	Saber como proceder.	Educação formal e experiência profissional.
Conhecimento empírico	Saber como fazer.	Experiência profissional.
Conhecimento social	Saber como comportar-se	Experiência social e profissional.
Conhecimento cognitivo.	Saber como lidar com a informação, saber como aprender.	Educação formal e continuada, e experiência social e profissional.

Fonte: Fleury e Fleury (2002, p. 192).

O quadro refere-se aos diversos conhecimentos que juntos propiciam o desenvolvimento das competências, que segundo Fleury e Fleury (2000), tais habilidades devem agregar valor não somente à organização, mas também ao indivíduo.

Nesse sentido, Dutra (2001) salienta a expectativa em relação à entrega dos profissionais, que corresponde aos atos, realizações e resultados que a organização espera e necessita de seus membros, ou seja, o nível de agregação de valor para a empresa ou negócio: “o termo entrega refere-se ao indivíduo saber agir de maneira responsável e ser reconhecido por isso” (DUTRA, 2001, p. 27).

Há ainda a questão dos níveis de complexidade. As expectativas em relação aos profissionais que atuam em diferentes níveis de responsabilidade, de amplitude mais estratégica ou mais operacional, dependem de sua posição na estrutura das organizações e da sua maturidade profissional.



3 MATERIAL E MÉTODOS

Para alcançar o objetivo proposto neste trabalho, a pesquisa realizada foi de natureza qualitativa. Para Minayo (2003) a pesquisa qualitativa ocupa um lugar central na construção teórica e trata-se basicamente do conjunto de técnicas a ser adotado para construir uma realidade.

De caráter exploratório, este estudo utilizou como técnica de coleta de dados entrevistas semiestruturadas com os atendentes de um polo de apoio presencial de EAD de uma Instituição de Ensino Superior privada, bem como de dois professores formadores e dois alunos, a fim de ter diferentes perspectivas sobre o mesmo tema.

Segundo Triviños (1987, p.146), esse tipo de entrevista “ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação”. O mesmo autor caracteriza a entrevista semi estruturada como sendo

[...] aquela que parte de certos questionamentos básicos apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante (TRIVIÑOS, 1987, p.146).

Dois roteiros foram elaborados para a realização das entrevistas. O primeiro (roteiro A) foi utilizado na entrevista com os alunos. Nele foram abordadas questões acerca da percepção do aluno a respeito da modalidade, da evasão, do trabalho dos tutores, gestores, atendentes e de todos os profissionais que se relacionam de alguma forma com eles. Também foi questionado acerca de pontos negativos que o aluno percebe e que poderiam ser melhorados.

O roteiro B foi destinado aos profissionais do polo – poderiam ser tutores, gestores, secretárias etc – e professores formadores. O roteiro B contemplou questões relacionadas à descrição das funções do cargo; a percepção acerca do que é necessário para o atendimento ao aluno de EAD; a relação desse atendimento com a evasão e quais aspectos poderiam ser explorados para evitar ou diminuir a evasão de alunos nessa modalidade de ensino e, por fim, as competências que se mostram essenciais aos profissionais que atuam na EAD e como elas contribuiriam para fortalecer o vínculo do aluno com a IES. Em ambos os roteiros constou também uma última questão, que motivava o entrevistado a acrescentar outras informações que ele julgasse necessárias.

Quanto à análise dos dados, esta foi feita à luz da abordagem de Competências. Um dos procedimentos adotados foi a análise de discurso. Em pesquisas qualitativas e com abordagem humanista, a análise de discurso mostra-se um método apropriado de análise de dados, pois não se restringe às evidências e palavras apresentadas, mas propõe uma reflexão também do que não é dito de modo explícito, em busca de significado. Esse método de análise, por ter a linguagem verbal como principal instrumento de comunicação, permite que as experiências da vida cotidiana e as diversas relações sociais nas quais está inserido o indivíduo, sejam interpretadas, ou ainda, sejam conhecidas em seu significado (PÊCHEUX, 1995).

Também aspectos éticos foram considerados na condução desta pesquisa. Foi observado o bem-estar dos participantes, bem como sua dignidade e seus direitos, o consentimento informado e voluntário, a confidencialidade na redação da pesquisa, além do cuidado de situar no contexto os dados obtidos a fim de não haver interpretações equivocadas (FLICK, 2009; SILVERMAN, 2009). As entrevistas foram gravadas com autorização prévia dos respondentes e foi assegurado o anonimato tanto da IES como do polo e das pessoas entrevistadas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste tópico serão apresentados e analisados os dados coletados na realização desta pesquisa por meio das entrevistas semiestruturadas que foram realizadas, conforme exposto na metodologia. Para que seja preservada a identidade dos entrevistados, estes não serão nominados.

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa, com análise de discurso, serão apresentados trechos destes relatos dos entrevistados, buscando apreender elementos que se permitam ser analisados conforme o conceito de Competências, escopo desta pesquisa.

Os relatos dos entrevistados foram de suma importância para a realização da pesquisa, pois, permitiram a identificação das competências necessárias àqueles profissionais que se relacionam com alunos da Educação à Distância. Assim, ao final deste tópico, será apresentado um quadro-resumo das principais competências identificadas.

4.1 RELATOS DOS PROFESSORES FORMADORES E PROFISSIONAIS DO POLO

Neste item serão apresentados recortes das entrevistas realizados com professores formadores e profissionais do polo de apoio presencial. Assim, conta com relatos de 2 (dois) professores, 1 (uma)



coordenadora pedagógica, e (1) um tutor.

Os dois professores entrevistados têm em comum o desenvolvimento de atividades na Educação a Distância (EAD): ambos são professores formadores, ministram aulas ao vivo, elaboram provas, atividades de estudo e fóruns. A coordenadora pedagógica relatou que as suas atribuições estão voltadas, além de toda parte pedagógica, organização de provas, formatura, atividades e projetos. O tutor relatou que sua atividade volta-se ao atendimento e auxílio ao aluno da EAD.

Quando foram indagados sobre o que se mostra essencial na realização do atendimento ao aluno da Educação à Distância, obteve-se as seguintes respostas:

Professor A: Primeiramente o bom acolhimento, educação na abordagem e atenção às necessidades do aluno. Além disso, a preocupação com suas possíveis dificuldades e o acompanhamento das soluções cabíveis. É necessário também deixar o aluno ciente das especificidades da modalidade e fornecer-lhe dicas de organização do tempo, de seus estudos e dos canais de que ele pode se utilizar para sanar suas dúvidas e obter suporte em todos os aspectos.

Professor B: o aluno precisa ser orientado sobre o que é o ensino a distância. Muitos podem chegar com uma visão equivocada sobre estudar nesta modalidade. Assim, o atendimento além de ser realizado com atenção e presteza, deve ser orientador. Vejo assim, que o atendente deve estar devidamente preparado para fazê-lo.

Coordenadora pedagógica: atenção, respeito e se fazer presente. O aluno EAD gosta que alguém esteja olhando por ele, que se sinta interessado em suas realizações.

Tutor de polo: empatia, clareza nas informações e conhecer os processos para poder auxiliar com eficácia.

A partir das respostas, pode-se dizer que os entrevistados demonstraram preocupação em oferecer informações que já permitissem ao aluno não somente saber sobre o curso que procura, mas, também sobre a Educação a Distância, sobre o que é estudar nesta modalidade.

Ao contrastar os relatos com os conceitos de competência, nota-se um alinhamento com a percepção de Fleury e Fleury (2000, p. 21), ao dizerem que a competência representa “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

Os professores formadores demonstram em suas falas esta necessidade de transferir conhecimento, habilidades aos alunos durante o atendimento. O que também é notado nas falas da coordenadora pedagógica e do tutor de polo. Sob este aspecto, competentes aqueles que o fizeram.

Outro ponto que merece ser mencionado diz respeito ao fato do atendimento estar relacionado com a evasão, e que aspectos deveriam ser explorados para evitar/diminuir a evasão de alunos nesta modalidade de ensino. Foi relatado pelo professor A:

[...] se em períodos de dificuldade ou desmotivação o aluno não encontra pessoas atentas esse seu momento, o próximo passo pode ser a evasão. [...] a omissão e a indiferença por parte dos atendentes sejam as maiores causas de evasão relacionadas a atendimento [...] os atendentes precisariam fazer o papel proativo de criar vínculos com os alunos, a fim de mantê-los “mais próximos”, se não fisicamente, mas em termos de envolvimento com o curso e com a IES.

Já nas falas da coordenadora pedagógica e tutor de polo, foi relatado:

Aqui em nosso polo, desenvolvemos um projeto do AVA e as suas ferramentas de interação, neste projeto o aluno aprende tudo sobre o ambiente virtual. Também acho essencial a formação de grupos de estudo entre os alunos (COORDENADORA PEDAGÓGICA).

[...] para mim o atendimento inicial é muito importante na retenção do aluno, eles devem criar um laço de confiança conosco, tutores, o atendimento pessoal, que faz o aluno sentir-se em casa, entre pessoas de confiança e com entusiasmo é o que pode diminuir a evasão (TUTOR DE POLO).

Por meio destes relatos, fica clara a necessidade de atenção, acompanhamento, e presteza no atendimento ao aluno para que a evasão não ocorra. Pode-se dizer assim, que uma competência essencial neste caso volta-se a atitude do atendente em relação ao aluno. Sabe-se que “atitude” faz parte do tripé de competência, como aquele elemento que representa as emoções, os valores e sentimentos das pessoas, isto é, o comportamento humano.

A percepção do professor B coaduna com a do professor A e demais entrevistados. Pode-se destacar em suas falas: “[...] alunos da educação a distância precisam ser orientados de maneira diferenciada [...] é necessário



fornecer informações e ao mesmo tempo motivá-lo a continuar”. Foi notada a preocupação em ajudar os alunos da educação no sentido de fortalecer o vínculo que eles têm com a IES.

Assim, em termos de competências, nesta fala do professor B, fica evidente a necessidade de habilidades diferenciadas aos profissionais que atendem os alunos da EAD. Sendo “habilidades” também um elemento do tripé da competência, conforme explicitado da revisão teórica.

Conforme ressalta Dirr (apud MORAES, 2004) na EAD algumas funções são primordiais, como apoio ao desenvolvimento pessoal, motivação e estímulo ao aluno. Assim sendo, pode-se dizer que um atendimento mal realizado seria facilmente “combustível” para este aluno desistir.

Quando indagados sobre que competências se mostram essenciais aos profissionais que atuam na Educação à distância e como estas competências contribuiriam para fortalecer o vínculo deste aluno com a IES, são trechos das respostas dos entrevistados:

Professor A: como o contato com a sede normalmente é feito por meio eletrônico ou telefônico, é necessário que os atendentes sejam educados e assertivos ao escrever ou falar e que, mais do que a forma, que também se preocupem com o conteúdo, ou seja, que se preocupem também em solucionar de fato o problema do aluno. No caso dos atendentes dos polos [...] seriam competências de: promover a interação entre os alunos, trabalhar pela solução de problemas específicos, motivar os alunos, estabelecer contatos pessoais e individualizados com os alunos e zelar pelo ambiente físico e pelo conforto do polo.

Professor B: os alunos da EAD são atendidos das mais diversas formas: telefone, chat durante aula ao vivo, presencialmente no polo de apoio, email, etc., por este motivo vejo que, aqueles que prestarem atendimento, precisam ser: proativos, ágeis, resilientes, interativos, pacientes e bem informados.

Coordenadora pedagógica: o profissional da EAD precisa estar sempre atualizado, e participar dos treinamentos de capacitação, pois, estamos sempre em constante transformação. É preciso ter um desenvolvimento em gestão de pessoas e principalmente no EAD e as novas tecnologias.

Tutor de polo: interesse pela IES e pelos processos e principalmente pelos problemas dos alunos em desenvolver as atividades. Paciência para ouvir o que o aluno está sentindo e procurando. Desejo de estudar na IES transmitindo ao aluno as experiências e dicas de estudo que adquiriu.

Ambos os professores demonstram a necessidade de competências comportamentais como essenciais aos profissionais da EAD. Nota-se assim, que não basta estar e ser bem informado em relação ao serviço prestado, ou seja, o conhecimento técnico, estes profissionais precisam ter habilidades humanas para atenderem os diversos perfis com os quais se deparam.

Já a coordenadora pedagógica destaca a necessidade de conhecimento específico para atuar na EAD. Percebeu-se nesta questão a sua preocupação em o profissional estar apto e devidamente profissionalizado para atuar nesta área.

No que diz respeito ao relato do tutor de polo, nota-se a preocupação tanto com aspectos técnicos quanto comportamentais. Algo que merece destaque em sua fala é a necessidade de “gostar do que faz e conhecer a IES”. Assim, é evidente a sua preocupação com a necessidade de os profissionais da EAD, se identificarem com a sua atividade e também com a IES em que atuam.

Contrastando o relato do tutor de polo com o referencial teórico, percebe-se um alinhamento de concepções no que diz respeito ao seu papel na EAD e atendimento ao aluno. Isso porque ficou evidente o papel que a tutoria tem na EAD, que na percepção de Mavestiti (2005) volta-se principalmente a necessidade de contato humano pra que se cumpra o processo de ensino aprendizagem. E, também na concepção de Emerenciano, Sousa e Freitas (apud MALVESTITI, 2005), ao destacarem que o tutor precisa tanto de conhecimento sobre o conteúdo técnico-científico, como também habilidades comportamentais para lidar com o aluno.

Sobre acrescentar algo além do que estava sendo solicitado, somente o tutor de polo acrescentou que: “Como tutor, minha maior satisfação é ver os alunos desenvolverem e concluírem o que um dia acreditaram ser possível”.

Considerando as pesquisas teóricas realizadas, nota-se que os relatos dos professores formadores, voltam-se mais a necessidades de competências comportamentais para os profissionais do EAD. É claro que conhecimento também é importante, mas fica clara a preocupação nestes relatos da necessidade de não somente informar ao aluno, mas principalmente a motivá-lo, e com isso evitar que ele evada.

4.2 RELATOS DOS ALUNOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Neste tópico serão apresentados os relatos dos alunos, com base nas entrevistas realizadas utilizando-se do Roteiro A. Assim como realizado nos relatos dos professores formadores e profissionais do polo, as análises serão realizadas à luz do referencial teórico, especificamente do conceito de Competência.

Quando indagados sobre as suas percepções acerca da Educação a distância, obteve-se as seguintes



falas:

Aluno A: é uma excelente opção para poder ter flexibilidade para estudar, conseqüentemente mais interesse, o desempenho positivo depende mais do esforço próprio de planejar e administrar o tempo para um resultado satisfatório.

Aluno B: Antes existia uma resistência, pois era algo novo, muitas pessoas e instituições de ensino discriminavam, dizendo, não ser uma opção e que não tinha os reconhecimentos que instituições de ensino presencial possuíam, bem como um aprendizado de baixa qualidade [...] hoje, vejo como o melhor para uma educação que se possa produzir bons resultados. Dentre algumas vantagens, a praticidade em se estudar no conforto do próprio lar, somado à economia de tempo e principalmente financeira, podendo ainda acrescentar, que o aluno presta mais atenção às aulas, esforço esse que é retribuído com muito conhecimento.

Nota-se assim, que a EAD é bem vista pelos alunos entrevistados, o que reflete as especificidades quanto a sua expansão, conforme relatado na contextualização deste trabalho. Nota-se ainda a resistência inicial de um dos entrevistados no que diz respeito a esta modalidade de ensino. Algo que foi superado posteriormente. Como o escopo deste trabalho é sobre competências, pode-se dizer que ao reconhecer a EAD como vantajosa e de qualidade, estão implícitas competências que colaboraram para tal.

Os alunos foram instigados, ainda, a expor a percepção deles sobre quais seriam os principais motivos de evasão dos alunos da EAD. As respostas para este questionamento são apresentadas a seguir:

Aluno A: Falta de interesse do aluno, tempo disponível para estudo, distância entre Polo e aluno Ead.

Aluno B: A falta de tecnologia de rede wi-fi/conexão a cabo/mobile privada e/ou pública, restringindo-se ao uso da internet, e claro o relacionamento humano.

Nestes relatos, os pontos de vista são bem diferentes, um voltado para a pessoa, estudante na EAD, e outro à tecnologia. Pode-se dizer que são relatos condizentes com o que se vive na realidade da EAD, visto que representam fatos que realmente influenciam na evasão de alunos. Sobre os pontos positivos identificados nos tutores e demais profissionais, tais como mediadores, gestores, coordenadores, etc, no desenvolvimento de suas atividades, obteve-se como relato:

Aluno A: Tutores: Interesse pelo aluno EAD, seja por qualquer ambiente de contato AVA, e-mail, mensagem por celular para ter contato com alunos envolvendo e conhecer e estar disponível para qualquer intercorrência. Demais profissionais: Organização do Polo para desenvolvimentos das atividades presenciais/prova, esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao curso.

Aluno B: Tutores: avalio o preparo e a qualidade das aulas, mediante à tecnologia disponibilizada, competências dos tutores/mediadores e demais pessoas envolvidas no negócio EAD, junto a excelente qualidade dos mais diversos materiais de estudos disponíveis, mídias, livros, mp4, pdf, dentre outros. Rápidos retornos acontecem em alguns momentos a necessidade de entrar em contato com o polo, com a central de atendimento ou, até mesmo com os tutores, ou outros profissionais e estes logo voltarem com o solicitado. Demais pontos cruciais no meu ponto de vista são, a empatia, o sorriso, isto é, uma boa entrega de serviços, cada um dentro de sua competência.

Com base nestes relatos, nota-se a presença de competências comportamentais “traduzidas” em forma de pontos positivos. Conforme as pesquisas teóricas realizadas estas competências que se desdobram em habilidades e atitudes são fundamentais para ampliação do conceito de competências.

No que diz respeito aos pontos negativos e que precisam ser melhorados na atuação dos tutores no desenvolvimento de suas atividades, foi relatado pelos alunos: a necessidade de maior interação de tutores com alunos, e, mais organização nos dias de provas e APOI. A APOI (Atividade presencial obrigatória interdisciplinar) refere-se a uma questão a ser respondida pelos alunos, em formulário específico no polo de apoio presencial no dia da aula interdisciplinar.

Os alunos foram indagados ainda sobre a relação dos pontos positivos e negativos com a evasão, os entrevistados destacaram que há relação sim, principalmente no que diz respeito ao contato estabelecido com o aluno no polo de apoio presencial. As formas de interação, contato, comunicação mostram-se então fundamentais para que a evasão não aconteça.

Considerando o escopo deste trabalho que foi identificar competências necessárias aos profissionais de um polo de apoio presencial que se relacionam com os alunos de Educação a Distância (EAD) de uma Instituição de Ensino Superior privada, os alunos foram indagados sobre quais seriam as competências essenciais aos profissionais que atuam na Educação à distância para lidar com este público específico. Assim, obtiveram-se os seguintes relatos:



Aluno A: Conhecimento na área de Educação a distância, Conhecimento pleno da disciplina ministrada; Organização e Planejamento; Pró-atividade; Automotivação; Empatia; Equilíbrio emocional; Comprometimento; Criatividade. Conhecimento das rotinas de trabalho; Conhecimento em informática básica/ ambiente virtual de ensino-aprendizagem; - Relacionamentos interpessoais; Comunicação (oral/escrita); Trabalho em equipe.

Aluno B: O preparo profissional, sim profissionais em constante desenvolvimento, treinamentos e atualizações, além claro, de bagagem técnica (pós-graduados/MBA, etc.), mais todo um suporte técnico, financeiro, TI, comercial, pós-venda, com certeza, contribui muito para o sucesso do negócio.

Nota-se nestes relatos elementos que se voltam a competências técnicas e comportamentais, contudo, a ênfase maior está nas competências comportamentais. Assim sendo, mais uma vez, ao se considerar o tripé da competência CHA (conhecimento, habilidade e atitude), os dois últimos elementos emergem como essenciais. Estes comportamentos podem ser associados ainda ao conceito de “entrega”, abordado por Dutra (2001), que se refere ao indivíduo saber agir de maneira responsável e ser reconhecido por isso.

5 CONCLUSÃO

Este projeto de pesquisa iniciou-se no intuito de identificar competências necessárias aos profissionais de um polo de apoio presencial que se relacionam com os alunos de Educação a Distância (EAD) de uma Instituição de Ensino Superior privada. Por meio dos trabalhos realizados, sendo eles, pesquisa teórica, discussões, reflexões e a pesquisa empírica, pode-se dizer que este objetivo foi atingido.

Durante o percurso de desenvolvimento da pesquisa, alguns ajustes se mostraram necessários, o que não feriu o seu escopo e objetivos preestabelecidos. Pelo contrário, representaram novos aprendizados para os pesquisadores. Por meio das entrevistas realizadas, reflexões e análises com base nos procedimentos metodológicos instaurados, chegaram-se às seguintes conclusões:

- A EAD mostra-se como uma modalidade de ensino que atende ao seu fim por meio da atuação competente de seus profissionais;
- Os polos de apoio presencial são fundamentais para que os alunos finalizem os seus cursos;
- Dentre as competências necessárias aos profissionais que atuam em EAD destacam-se as competências comportamentais, manifestadas em habilidades e atitudes;
- As competências necessárias aos profissionais de um polo de apoio presencial que se mostram mais importantes transitam entre as técnicas e comportamentais, tendo destaque para estas últimas;
- As competências comportamentais como: comprometimento, paciência, criatividade, atenção, cordialidade, proatividade, mostram-se totalmente relacionadas com a evasão na EAD;
- As competências manifestadas pelos participantes da pesquisa coadunam com os elementos que compõem o tripé da Competência (CHA), que são, conhecimento, habilidades e atitudes.

Mesmo finalizada esta pesquisa, destaca-se que o tema não se esgota, possibilitando assim, desdobramentos que se mostram pertinentes de serem investigados. Como sugestão para próximas pesquisas que permitam mais aprofundamento sobre o assunto sugere-se aumentar o número de participantes, como também diversificar os perfis. Outro ponto que se mostra instigante para novas pesquisas, seria o levantamento das competências requeridas pelas IES no que diz respeito aos profissionais que atuam na modalidade EAD. Assim, seria possível fazer um cruzamento de dados entre as percepções de alunos, profissionais e IES.

REFERÊNCIAS

CARNEIRO, A. L. C.. **A evasão no ensino semipresencial:** estudo de caso em um polo de apoio da UAB/UFC.2010. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.

DUTRA, J. S. Gestão de pessoas com base em competências. In: DUTRA, J.S. (org.) **Gestão por Competências:** um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas. São Paulo: Editora Gente, 2001, p. 25-43.

_____. **Competências:** conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. 1ª ed. 12ª reimpressão. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Competências:** conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2013.



FERNANDES, B. H. R. **Competências e desempenho organizacional: o que há além do Balanced Scorecard.** São Paulo: Saraiva, 2006.

FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências.** São Paulo: Atlas, 2000.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. C. C. **Construindo o conceito de competências.** Revista de Administração Contemporânea (RAC), v. 5, p.183-196, 2002.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa.** 3. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

LE BOTERF, G. De la compétence – essai sur un attracteur étrange. In: **Les éditions d'organisations.** Paris: Quatrième Tirage, 1995.

MALVESTIT, Mirela Luiza. **Tutoria em cursos pela internet.** Disponível em: <www.abed.org.br/congresso2005>. Acesso em: 30 Set. 2014.

MARTINS, C. Z.. **Evasão no curso de graduação em administração na modalidade a distância: um estudo de caso.** 2013. 104f. Dissertação (Mestrado em Educação), Universidade do Oeste Paulista, Presidente Prudente, 2013.

MINAYO, M.C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 22 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

MORAES, Marialice de; Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. **A monitoria como serviço de apoio ao aluno na educação a distância.** Florianópolis, 2004. 229f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

PÊCHEUX, M. **Semântica e Discurso: uma crítica à afirmação do óbvio.** Campinas: Editora da Unicamp, 1995.

SILVERMAN, David. **Interpretação de dados qualitativos: métodos para análise de entrevistas, textos e interações.** 3. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.