

TUTORIA NA PANDEMIA: OS DESEAFIOS DE SEMPRE, OS NOVOS E AS LIÇÕES PERMANENTES

TUTORING IN THE PANDEMIC: THE USUAL CHALLENGES, THE NEW ONES AND THE PERMANENT LESSONS

Fernando Sampaio do Amaral^{1*}

Helene Mariko Ueno²

¹ Gestor ambiental pela EACH-USP

² Docente do Curso de Gestão Ambiental da EACH-USP

*Autor para correspondência: fernando.amaral@unesp.br

RESUMO

A vida universitária é repleta de desafios que se somam e a pandemia abalou sistemas sociais e educativos, reafirmando vulnerabilidades existentes e criando outras. Este trabalho se propôs a pensar tais desafios, caminhos para aprimoramento em tutoria e aprendizados para o Programa de Tutoria da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH). Entre os desafios, encontramos: apoio institucional insuficiente durante um período como a pandemia; necessidade de apoio e capacitação para a atividade dos tutores; baixa adesão de alunos ao Programa de Tutoria da EACH; e baixa adesão às atividades do programa. Diante das potencialidades que se estendem aos âmbitos profissional, acadêmico e pessoal dos tutores, foram elencadas sugestões ao Programa que incluem ter um calendário de atividades, participar da organização de eventos e aproximação com atividades de redação acadêmica. As lições aprendidas incluem: 1. desafios enfrentados por alunos na pandemia demandam apoios específicos, sendo a tutoria um dos apoios; 2. a sociedade de risco exige estarmos preparados para adversidades e a tutoria é uma forma de apoio às adversidades; 3. acolhimento e inclusão pautados em valores humanos nos ajudam a enfrentar grandes adversidades.

Palavras-chave: *Tutoria; Permanência Estudantil; Comunidade Universitária.*

ABSTRACT

University life is full of challenges that add up and the pandemic has shaken social and educational systems, reaffirming existing vulnerabilities and creating new ones. This work aimed to consider these challenges, paths for improving tutoring, and learning for the Tutoring Program of the School of Arts, Sciences, and Humanities (EACH). Among the challenges, we find: insufficient institutional support; need for support and training for tutors' activities; availability of low student participation in the EACH Tutoring Program; and low participation in the program's activities. Given the potential that extends to the professional, academic, and personal spheres of tutors, suggestions were listed for the Program, which include having a calendar of activities, participating in the organization of events, and approaching academic writing activities. The lessons learned include: 1. challenges faced by students during the pandemic depend on personal conditions and require specific support, with tutoring being one of these supports; 2. the risk society demands that we be prepared for adversity, and tutoring is a form of support against adversity; 3. welcoming and inclusion based on human values help us face great adversities.

Keywords: *Tutoring; Student Stay; University Community.*

INTRODUÇÃO

Apesar de ser o sonho de muitos jovens e famílias, o Ensino Superior não assume um caráter inclusivo e acolhedor. Desde as jornadas de estudo para o processo seletivo como o vestibular ao encerramento do processo de formação para obtenção do diploma - ou seja, o ingresso, a permanência e a conclusão do curso -, estudantes se encontram em diferentes condições materiais e imateriais.

Dentre as condições materiais, as questões financeiras se destacam nos recursos para investir em uma educação complementar: dependência de recursos de informática e biblioteca, locomoção até a instituição de ensino e em moradia e alimentação ao longo desse período. Esses atributos definem a necessidade em ingressar cedo no mercado de trabalho e todas as consequências no cotidiano de um (pré) universitário. Enquanto isso, as demais condições partem do perfil individual e seus desafios por gênero, etnia, orientação sexual, deficiências entre outras, incluindo pautas de saúde mental e origem, como estudantes de escolas públicas e suas dificuldades específicas. Além disso, a escolha pelo curso pode ser uma decisão difícil, complexa e cheia de incertezas.

A pandemia reforçou dificuldades contrastantes entre diferentes perfis socioeconômicos e condições emocionais de estudantes. Conflitos entre renda e segurança no período de isolamento social, perda de entes queridos, temor e incertezas, falta de ambiente e estrutura para estudo remoto, dificuldade na adaptação aos estudos em casa ou dos próprios educadores foram e ainda são desafios que nos assombram pelo caminhar ao “novo normal”.

Apesar de esforços para tentar mitigar os danos nos diferentes setores, é inegável que a Educação sofreu bastante. Elementos simbólicos que favorecem a permanência estudantil e a própria formação profissional, como pertencimento ao ambiente universitário, relação com colegas de turma e com professores e interação com entidades e iniciativas estudantis, foram abaladas de modo incorrigível.

Diante de tantas dificuldades, é importante pensar novos apoios aos estudantes e, ao mesmo tempo, fortalecer os existentes. O Programa de Tutoria é o espaço apropriado para isso, por sua flexibilidade no que diz respeito às atividades com potencial de aproximar e estabelecer vínculos entre os estudantes, tutores, curso e Escola, (re)conhecendo as demandas individuais. A integração com outros setores, como Assistência Social e iniciativas de saúde mental, permite que a tutoria apoie estudantes em múltiplas dimensões do cotidiano universitário e suas demandas. Em relação à saúde mental, por exemplo, o projeto NAU – Núcleo de Acolhimento Universitário conta com duas estagiárias de psicologia e docentes que oferecem escuta à comunidade interna, em atendimentos individuais, rodas de conversa e outras atividades. Não se trata de um espaço exclusivo para estudantes, mas é um espaço para lidar com temas delicados como problemas de saúde mental, violência, identidade de gênero e outros, que atravessam as dificuldades pedagógicas, e demandam um grupo interdisciplinar capaz de estabelecer uma rede de apoio que promova cuidado.

A Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH-USP) iniciou suas atividades em 2005, na Zona Leste de São Paulo, região que apresenta maiores desafios e fragilidades sociais, com o fim de aproximar a universidade dessas demandas. Com a Resolução 7373 de 2017 (USP, 2017), a USP reserva 50% de suas vagas para alunos de escolas públicas. Sua comunidade atualmente é formada por muitos estudantes de escolas públicas, pretos e pardos e com as dificuldades de permanência já comentadas.

As atividades da universidade se comprometem com a formação crítica e cidadã dos estudantes a partir da inovação e interdisciplinaridade em atividades de pesquisa, ensino e extensão. Em 2019, a EACH formalizou seu Programa de Tutoria, aberto apenas para ingressantes. Com a suspensão de atividades presenciais de março de 2020 a março 2022, a EACH recebeu alunos com pouco contato com suas estrutu-

ras, o que reforça a necessidade de acolhimento a fim de propiciar integração e adaptação.

Este estudo de caso sobre o Programa de Tutoria da EACH-USP, parte de pesquisa bibliográfica, tendo em vista uma parte teórica - artigos e publicações sobre o tema (OKOLI, 2015) e outra prática - relatórios de outros programas e experiências da tutoria e da imersão na prática cotidiana do programa enquanto uma pesquisa-ação (TRIPP, 2005) para oferecer orientações e fundamentos para o aprimoramento de programas de tutoria em geral.

Ante a amplitude de usos dos termos centrais, este texto inicia-se com um alinhamento conceitual para, na sequência, discutir os principais desafios encontrados. Também pontua atividades e potencialidades nos âmbitos acadêmico e profissional e apresenta orientações gerais, com a possibilidade de aprimorar de nossas práticas a partir de outras experiências, a fim de compartilhar reflexões e caminhos para qualquer programa de tutoria se consolidar ou aprimorar.

TUTORIA: TEORIA, PRÁTICA E ALINHAMENTOS

Ao longo do tempo, o termo tutor foi reproduzido, recriado, reinventado e adaptado para diferentes objetivos, pretextos e contextos, assumindo diferentes modelos. Pereira (2005) indica 5 principais modelos de tutoria: *peer counselling* ou *support*, que se refere ao apoio psicológico centrado na prevenção e resolução de problemas emocionais. O *peer mentoring* envolve um sistema de ajuda entre os alunos, em que uma pessoa mais experiente facilita o acolhimento dos mais novos. O *peer tutoring* envolve estudantes que ensinam e apoiam outros estudantes em questões acadêmicas. O *peer teaching* é uma prática que se baseia na aprendizagem recíproca por pares, com partilha de conhecimentos. O *peer leader* para apoio específico à integração de ingressantes universitários e que, durante algum tempo, precisarão de orientação sobre todos os aspectos e exigências do novo ambiente.

Diferente do tutor, o *monitor* (próximo ao definido como *peer tutoring*) tem a função de auxiliar o desenvolvimento do processo educativo junto ao professor pelo seu destaque.

Desse modo, conforme apresentado por Pereira (2005), *counselling/support* (apoio de natureza psicológica), *mentoring* (um aluno mais experiente), *peer teaching* (sistema dividido em pequenos grupos) e *peer leader* (cuidado especial aos recém-chegado) são categorias da tutoria; em síntese, consideramos tutor o ente mais experiente à disposição para apoiar o desenvolvimento do aluno centrado em suas especificidades, voltando-se a questões de acolhimento, pertencimento e assistência no que for requisitado. Diferente do professor, não assume um caráter de autoridade ou responsabilidade sobre a docência, mas de facilitador, como

aquele que orienta de forma sistematizada e contínua os discentes para uma formação personalizada, contribuindo para suas escolhas na organização do percurso universitário, com a finalidade de promover seu desenvolvimento pessoal e interpessoal, acadêmico e profissional, ético e político (UFMG, 2021).

Como alternativa a uma “educação bancária” (FREIRE, 2005), a tutoria se volta para questões individuais, pessoais, auxiliando em pautas de conteúdo educativo, emocionais e organizacionais, o que facilita

o estabelecimento de uma relação mais próxima entre Docentes e Discentes. Esta proximidade visa permitir a aplicação de procedimentos que viabilizem um processo de ensino/aprendizagem de qualidade, através da humanização e individualização da vida acadêmica, suavizando os problemas da massificação do ensino superior (GONÇALVES; LUCA, 2009).

É um modelo amplamente utilizado devido ao seu trabalho não apenas no desenvolvimento acadêmi-

co dos estudantes, mas também em suas posturas e comportamentos.

O campus USP Leste é recente e seu Programa de Tutoria foi formalizado em 2019. Apesar de ainda estar em processo de consolidação, já apresenta bons resultados e, como outros programas de tutoria mais consolidados de outros núcleos universitários, tem potencial para muitas transformações positivas na vida dos envolvidos. Entretanto, como todo programa, enfrenta desafios para uma atuação mais efetiva.

PRINCIPAIS DESAFIOS

A vida universitária é repleta de desafios. Questões financeiras, habitacionais e as preocupações em se inserir no mercado de trabalho são aflições que assombram esse período para a maioria dos estudantes (KIRAZ, 2014).

Como consequência, há o risco de evasão por múltiplos fatores que interagem: ausência de recursos financeiros para se sustentar, desmotivação diante de projeções do desempenho profissional naquela formação, incapacidade de se adaptar às demandas do meio acadêmico, problemas com saúde mental, falta de apoio familiar ou de compreensão das demandas acadêmicas entre outras. Esses fatores são pautas e, ao mesmo tempo, desafios da tutoria.

O primeiro desafio é o programa de tutoria auxiliar os estudantes a prosseguirem com a vida universitária da melhor forma possível. A Assistência Social, principal frente para auxílio moradia e alimentação, lida com recursos limitados para distribuir e contemplar a demanda, e entre os contemplados, a concessão de auxílios com valores insuficientes para garantir sua permanência.

Outro problema são as questões de saúde mental, que exigem profissional especializado e são comumente levadas aos espaços de tutoria. As dificuldades com reflexos na saúde mental se somam à violência.

É crucial que tutores estejam aptos a responder a isso e que haja uma rede (institucional e acadêmica) a oferecer auxílio, o que nem sempre acontece (ALMEIDA, 2019).

Esses desafios têm fortes consequências na tutoria: aos tutores, na recusa em se voluntariar por receio de se depararem com assuntos com os quais não saibam lidar, ou desmotivação causada por impotência em responder às questões, e na perda de credibilidade no programa ou frustração de se depararem com respostas insuficientes, que comprometem a confiança dos estudantes.

O Quadro 1 apresenta o número de tutores disponíveis para os cursos de graduação da EACH-USP no ano de 2022.

Quadro 1. Número de tutores na graduação. Programa de Tutoria Acadêmica da EACH, 2022

	Nº de Discentes Tutores		Nº de Docentes Tutores	
	Ao primeiro ano	Em qualquer ano	Ao primeiro ano	Em qualquer ano
Qualquer curso	15	8	9	3
Biotecnologia ¹	1	1	1	0
Lic. Ciências da Natureza ¹	0	0	1	1
Educação Física e Saúde ¹	1	0	2	2
Gerontologia ²	2	2	1	0
Gestão Ambiental ²	2	1	1	3
Gestão de Políticas Públicas ²	2	1	0	0
Lazer e Turismo ⁴	3	2	2	2
Marketing ²	0	0	2	0
Obstetrícia ¹	0	0	3	2
Sistemas de Informação ³	1	1	2	3
Têxtil e Moda ⁴	1	1	1	1

Fonte: Elaboração própria com dados da EACH (2022)

Uma das características fundamentais do modelo tutoria é a proximidade com as demandas pessoais do aluno. Para que isso possa ser trabalhado da melhor forma, os resultados indicam que é relevante que haja tutores específicos para seus cursos, pois estarão mais próximos da área, da experiência e da realidade do aluno, entretanto, há tutores disponíveis para estudantes de qualquer curso.

A baixa adesão de estudantes na tutoria pode ser devido à recente inclusão do papel de tutores, iniciativa aliada às dificuldades impostas pela suspensão de atividades presenciais na universidade na pandemia. Com o retorno ao ensino presencial, foi observado que os estudantes, em seu 3º ano, vivenciaram pela primeira vez o *campus* e o convívio com colegas e docentes. É de se imaginar que muitos estejam mais preocupados em se adaptar e se sintam pouco aptos para atuar como tutores.

Para além, a adesão de tutores e estudantes que buscam a tutoria às atividades propostas também se apresentou como desafiadora, pois ter pouco valor curricular não motiva a participação; e como a universidade exige que docentes se envolvam com atividades de extensão, o programa de tutoria surge como alternativa para um requisito apenas formal, com inscrições sem engajamento.

Em Portugal, o Programa de Tutorado do Instituto Superior Técnico da Universidade Técnica de Lisboa

-
- 1 Curso com 60 estudantes ingressantes ao ano
 - 2 Curso com 120 alunos ingressantes ao ano
 - 3 Curso com 180 alunos ingressantes ao ano

enfrenta dificuldades de comunicação dos tutores com estudantes, e baixas expectativas quanto ao programa, podem fundamentar também baixas adesões (GONÇALVES; LUCA, 2009). É possível nos deparamos, ainda, com baixas adesões a eventos de encontro entre tutores, parte fundamental dos processos de construção conjunta do programa. Esses eventos são importantes para o preparo de tutores para lidar com assuntos do processo de tutoria (assistências, conteúdo, violências, desabafos) e a falta de experiência na função pode se converter a uma diminuição da participação de estudantes nas atividades.

Nos deparamos, então, com 4 principais desafios: apoio institucional insuficiente para resposta e solução de problemas vindos do ambiente da tutoria; baixa capacidade de resposta dos tutores a assuntos delicados que demandam uma rede de apoio no campus; falta de disponibilidade de tutores para responder às especificidades de cada estudante em seu contexto universitário; e dificuldades de adesão de tutores e tutorados às atividades do programa.

O enfrentamento desses desafios depende do engajamento da comunidade universitária no acolhimento e na luta por políticas socioeducativas efetivas. Atividades do programa dedicadas à Saúde Mental podem ser favorecidas como um setor capaz de responder adequadamente a essas demandas específicas com estrutura, número de funcionários, articulação e qualificação profissional para atuar em conjunto com a tutoria.

ATIVIDADES E POTENCIALIDADES

Na mediação dos problemas de estudantes universitários, um programa de tutoria pode ir além de mediar problemas e conflitos para auxiliar o desenvolvimento acadêmico, profissional e pessoal dos envolvidos.

Ser monitor oportuniza a apropriação dos conhecimentos do processo de formação no ensino superior. Essas iniciativas são incentivadas pela instituição de ensino quando da formalização de um programa de monitoria e na abertura ou convite para que estudantes que já tiveram contato com a disciplina retornem a ela nessa função.

A tutoria, por sua vez, pode assumir a função de apoio ao conteúdo ensinado em aula, com fundamentos diferentes, com capacidade de atrelar o conteúdo com demais aspectos da formação e na facilidade de explicações próximas à realidade do aluno devido à proximidade fundamental dessa relação.

Ademais, um programa de tutoria pode ajudar no desenvolvimento acadêmico do tutor, porque requer a organização de espaços para discutir pautas que dialoguem com o próprio trabalho desenvolvido no programa de tutoria. Quando protagonizado por estudantes tutores, oferece a oportunidade de compartilhar experiências acadêmicas e fortalecer competências do tutor enquanto profissional que está se formando.

Envolver os tutores em produções textuais oferecem contribuições à tutoria enquanto área de estudo porque os tutores se aproximem de produções sobre pedagogia, psicologia e áreas afins, de modo a melhorar sua própria conduta como tutores; e para aqueles que pretendem seguir carreira acadêmica, essas produções permitem aproximação da redação científica, às exigências do modelo textual e às regras e limites éticos que o tema traz.

Aos tutores, a tutoria pode promover o exercício de importantes competências para o mercado de trabalho, como gestão do tempo, mediação de conflitos, trabalho em equipe, resolução de problemas, comunicação não violenta, entre outros. Experiências de protagonismo na organização e execução de atividades em grupo com diferentes temas e modelos fornecem uma base para atuar no ambiente profissional com iniciativas inovadoras.

A tutoria melhora a qualidade do ambiente universitário à medida que desenvolve habilidades de comunicação e inteligência emocional, sendo esta entendida como as habilidades de alguém em reconhecer o seu estado emocional (ou o de outros), o que causa e como lidar com isso (GOLEMAN, 2011). Goleman (2011) observa que seu desenvolvimento está diretamente associado à eficiência na execução de

tarefas, e Rodrigues e Rebelo (2021) observam que a confiança depositada em grupos a partir dessa habilidade também influencia na qualidade do ambiente universitário.

De modo integrado aos processos de entender emoções e gerenciar ações ocorrem as necessidades de comunicação, sendo a Comunicação Não Violenta um complemento do exercício da Inteligência Emocional (ROSENBERG, 2006).

Assim, capacitações aos tutores permitem aos tutores reconstruções de suas ações junto aos estudantes, de modo a auxiliar o desenvolvimento dessas habilidades. Tais habilidades são cruciais ao funcionamento seguro de um programa de tutoria. Essas habilidades contribuem para a consolidação do programa de tutoria, no qual se espera a formação de um ambiente acolhedor e inclusivo, com estudantes com senso de pertencimento à universidade, com bom desempenho acadêmico e menos problemas de saúde.

ORIENTAÇÕES E SUGESTÕES AO PROGRAMA DE TUTORIA DA EACH

Diante de tantos desafios e potencialidades que o Programa de Tutoria da EACH enfrenta e representa, compartilhamos estratégias para seu desenvolvimento e consolidação na unidade, que podem ser válidas para outras iniciativas de tutoria, em outras unidades.

Uma mudança relevante para ampliar o alcance e efetividade do programa é expandir seu alcance para além de alunos ingressantes, a exemplo do que ocorre no programa do Instituto Superior Técnico da Universidade Técnica de Lisboa. Ao acompanhar o ingressante em sua trajetória, constrói-se um vínculo que estimula esses estudantes para que retornem ao programa como tutores.

Por ser um projeto educativo, é importante que todos os envolvidos sigam um processo de construção conjunta em que o programa Por exemplo, com oficinas e atividades para o aprimoramento de todos. Para o engajamento dos envolvidos nessas atividades é relevante que temas sejam elencados junto aos próprios tutores de modo a contemplar o reconhecimento do que precisam com um calendário organizado de modo a não conflitar com outras atividades externas ao programa do estudante tutor e também facilitar a divulgação; e sugere-se também para fins organizacionais, traçar metas para as atividades dos tutores, documentadas em relatórios de atividade, o que também permite registrar e avaliar as estratégias bem-sucedidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inclusão, integração e acolhimento são pautas e prioridades para a construção de universidades democráticas.

O período da pandemia apresentou novos desafios ao mesmo tempo em que reafirmava os de sempre. Moura e Guerra (2020) trouxeram reflexões sobre como muitos valores precisam ser revistos para a continuidade da nossa existência enquanto sociedade, sobre como a pandemia não assume um caráter democrático pelas dificuldades serem intensificadas a grupos já fragilizados e sobre lições que esse contexto nos trouxe. Sua ideia de que “as pandemias não matam tão indiscriminadamente quanto se julga” nos convida a pensar como diferentes condições de vida levam a diferentes condições de enfrentamento, de tal modo que terminam seu (in)sucesso. Quando colocamos em consideração que a própria sociedade, em sua configuração atual, gera condições vulneráveis a grupos específicos, fica claro que não é a pandemia a única a matar (ROMERO; MASKREY, 1993), sendo essa nossa primeira lição.

Do mesmo modo, podemos entender que prejuízos da pandemia no desenrolar da vida acadêmica são consequências das estruturas da universidade e de como ela lida com tal contexto. Tendo em mente que o desequilíbrio ambiental pode levar a novas pandemias (ELLWANGER; CHIES, 2020) e que vivemos em uma sociedade que produz riscos (BECK, 1986), fica uma segunda lição: precisamos, enquanto sociedade ou instituição de ensino, estar preparados para adversidades para que os danos sejam os menores possíveis.

Esses danos esses podem trazer consequências em todas as dimensões da nossa vida, mas a principal é o estado de sofrimento a partir da solidão, no isolamento social, e da impotência em poder ajudar aqueles próximos que precisem, ou responder às demandas da má organização social e estudantil, entre o sustento na impossibilidade de trabalhar e a falta de uma estrutura ou adaptabilidade para aderir ao ensino remoto.

A partir disso temos a terceira lição: acolhimento nas relações humanas ajuda no enfrentamento de condições adversas. O estado de sofrimento pode ser mais bem enfrentado na construção de uma comunidade universitária que acolha estudantes mesmo em contextos de isolamento e na organização do ensino à distância, de modo empático, que considere as diversas condições dos alunos na adesão ao ensino remoto e os reflexos disso na saúde mental.

A tutoria representa, portanto, um espaço crucial para enfrentar desafios antigos e novos, além de oferecer muito ao desenvolvimento acadêmico, profissional e pessoal dos envolvidos e auxiliar a organização de uma universidade inclusiva e acolhedora. Experiências de programas consolidados de outras instituições demonstram resultados positivos e podem servir de base para a consolidação de programas ainda em fases iniciais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, H.B. Violence sexuelle et de genre à l'université: du secret à la bataille pour la reconnaissance. Brésil(s), *Paris [online]*, vol. 16, 2019.

BECK, U. *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós, 1986.

ELLWANGER, J.H.; CHIES, J.A.B. Conexões entre desequilíbrios ambientais e o surgimento de doenças infecciosas na Amazônia. *UFRGS Jornal da Universidade*, Edição Extra 7, 7 maio 2020.

FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

GOLEMAN, D. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente* [tradução Marcos Santarrita]. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

GONÇALVES, I. (Coord.); LUCA, A. Programa de Tutorado: *Relatório Final de Avaliação 2006-2007*. Lisboa: Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa, 2009.

KIRAZ, Z. Investigating the University Student's Problems Faced in University Life: a Sample of Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, [online], vol. 116, 2014, pp. 4905-4909.

MOURA, A.R.; GUERRA, M.G.G.V. Reflexões de Boaventura de Sousa Santos sobre os impactos do coronavírus. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, vol. 50, n. 178, 2020, pp. 1160-1163.

OKOLI, C. A Guide to Conducting a Standalone Systematic Literature Review. *Communications of the Association for Information Systems*, Atlanta, vol. 37, nov. 2015, pp. 879 - 910.

PEREIRA, A. *Para obter sucesso na vida acadêmica: o apoio dos Estudantes pares*. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2005.

RODRIGUES, N; REBELO, T. Análise das facetas da inteligência emocional (traços) e da confiança nos colegas de trabalho no desempenho das tarefas. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, São Paulo, vol. 23, n. 3, 2021, pp. 1-18.

ROMERO, G; MASKREY, A. Como entender los desastres naturales. In. MASKREY, A. (comp.) *Los Desastres No Son Naturales*. Ciudad de Panamá: LaRed, 1993.

ROSENBERG, M.B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais* [tradução Mário Vilela]. São Paulo: Ágora, 2006.

TRIPP, D. Pesquisa- ação: uma introdução metodológica. *Educação e Pesquisa*, v.33, n.3, p. 443-466. 2005.
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP). Gabinete do Reitor. *Resolução n. 7373* de 10 de julho de 2017. Diário Oficial do Estado de São Paulo, 11 de julho de 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS - UFMG. *Programa de Tutoria*. Belo Horizonte: Escola de Enfermagem, 2021.