

**TUTORIA EM DISCIPLINA MINISTRADA A DISTANCIA EM CURSO  
PRESENCIAL E SATISFAÇÃO DOS ALUNOS  
TUTORING IN A DISCIPLINE MINISTERED IN DISTANCE IN PRESENTIAL  
COURSE AND SATISFACTION OF STUDENTS  
TUTORÍA EN DISCIPLINA A DISTANCIA EN CURSO ACTUAL Y  
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

João Uilson Vieira Filho, Ricardo Shitsuka, Maria Fani Scheibel, Dorlivete Moreira  
Shitsuka, Caleb David Willy Moreira Shitsuka  
IFSuldeMinas, Brasil | Universidade Federal de Itajubá, Brasil | Universidade Federal  
do Rio Grande, Brasil | Universidade Brasil, Brasil  
rshitsuka@yahoo.com

Recebido em: 26/10/2018 | Aceito em: 30/09/2019

**RESUMO**

A educação a distância tem passado por um crescimento na quantidade de matrículas nos últimos 10 anos e, tudo leva a crer que esta tendência prossegue nos anos vindouros. Apesar do avanço da modalidade, ainda existem dificuldades que podem levar à evasão escolar. Torna-se interessante buscar formas de minimizar as perdas de alunos que levam a vagas ociosas. A tutoria faz o contato direto com os alunos no cotidiano do curso e logicamente, seu trabalho pode se constituir em um fator a mais para a permanência dos discentes. O objetivo do presente artigo é apresentar um estudo no qual houve mudança na satisfação dos alunos relacionado com a alteração na tutoria levando a minimização da evasão na turma. Realiza-se um trabalho de pesquisa-ação em uma disciplina a distância de Metodologia do Trabalho Científico, de um curso superior de tecnologia, na qual havia pouco engajamento dos alunos, mas que por meio do trabalho participativo levou-se ao aumento da cooperação discente e minimização da evasão.

**Palavras-chaves:** Educação. Ambiente virtual. Ensino a distância. Empatia.

**ABSTRACT**

Distance education has been experiencing an increase in enrollment over the last 10 years, and it seems that this trend continues in the years to come. Despite the progress of the sport, there are still difficulties that may lead to school dropout. It is interesting to look for ways to minimize student losses that lead to idle vacancies. The tutoring makes direct contact with the students in the daily life of the course and logically, their work can be an additional factor for the conservation of the students. The aim of this paper is to present a study in which there was a change in student satisfaction related to the change of tutoring leading to a reduction in class dropout. An action research work is carried out in a distance discipline of methodology from scientific work, from a higher technology course, in which there was little student engagement, but which through participatory work led to increased student participation. and minimization of avoidance.

**Keywords:** Education. Virtual environment. Distance learning. Empathy.

## **RESUMEN**

La educación a distancia ha experimentado un aumento en la matrícula en los últimos 10 años, y parece que esta tendencia continúa en los próximos años. A pesar del progreso del deporte, todavía hay dificultades que pueden llevar al abandono escolar. Es interesante buscar formas de minimizar las pérdidas de estudiantes que conducen a vacantes inactivas. La tutoría establece contacto directo con los estudiantes en la vida diaria del curso y, lógicamente, su trabajo puede ser un factor adicional para la conservación de los estudiantes. El objetivo de este trabajo es presentar un estudio en el que hubo un cambio en la satisfacción de los estudiantes relacionado con el cambio de tutoría que condujo a una reducción en el abandono de la clase. Un trabajo de investigación de acción se lleva a cabo en una disciplina a distancia de la metodología del trabajo científico, de un curso de alta tecnología, en el que hubo poca participación de los estudiantes, pero que a través del trabajo participativo condujo a una mayor participación de los estudiantes. y minimización de la evitación.

**Palabras llave:** Educación. Entorno virtual. Enseñanza a distancia. empatía

## **1 - INTRODUÇÃO**

A Educação a Distância (EAD) no Brasil tem se firmado como sendo uma das modalidades importantes para atender as demandas da sociedade. O crescimento na quantidade de matrículas em cursos superiores é uma comprovação desta evolução.

Há alunos que nunca se adaptam à modalidade educacional a distância uma vez que ela requer autonomia e dedicação sem a presença física de colegas e professores ou tutores e sim a por meio da presença virtual. A evasão escolar na EAD é alta e muitas instituições têm trabalhado com formas de facilitar os processos de ensino e aprendizagem por meio, por exemplo do uso do *design* instrucional, *vídeos*, encontros presenciais e tutoria.

Neste artigo o objetivo é apresentar um estudo no qual houve aumento de satisfação dos alunos por meio de um trabalho de pesquisa-ação que levou à troca de tutoria. Os alunos de uma turma de um Curso Superior de Tecnologia em Redes de Computadores presencial que possuíam algumas disciplinas a distância, inicialmente apresentavam pouco engajamento na disciplina de Metodologia do Trabalho Científico, por meio da troca do tutor e da forma de trabalho, houve a participação dos alunos e obteve-se sucesso na disciplina.

A tutoria faz a “linha de frente” ou contato direto com o estudante seja nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem ou nos polos de apoio presencial. O tutor tem a possibilidade de conhecer seus alunos e dialogar de modo conhecer suas dificuldades, seus problemas e quando possui um bom preparo pode apoiar o estudante no encontro do sucesso nos estudos.

## **2 - A MODALIDADE EDUCACIONAL A DISTANCIA BRASILEIRA E A EVASÃO**

A EAD está em grande evolução e desenvolvimento em nosso país. O Decreto n. 9.057 de 2017, no seu Artigo 1º, considera que a Educação a Distância é:

A modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (BRASIL, 2017).

A EAD tem se beneficiado do avanço que tem ocorrido nas tecnologias digitais de comunicação e informação que tem possibilitado a melhoria da comunicação. Lisboa, Espósito e Martins (2018) quando citavam dados do avanço da educação a distância nacional a partir de 2007, observam que ela não parou de crescer em quantidade de matrículas até anos recentes.

Em algum momento a quantidade de matrículas em EAD será maior que a do ensino presencial em nosso País como mostra a Fig. 1, seguinte.

Figura 1 – Previsão de crescimento da quantidade de matrículas na EAD.

O crescimento do EAD: as matrículas no ambiente privado



Fonte: ABMES apud Desafios da Educação (2018) e ABMES (2018).

A imagem apresenta um gráfico na horizontal com o eixo vertical contendo os anos de 2010, 2016 e 2023, já no eixo vertical, observa-se as porcentagens de matrículas no Ensino Superior EAD em relação ao total de matrículas que inclui as do ensino presencial e as da EAD propriamente dita. Pelo gráfico verifica-se que há um aumento de matrículas da modalidade e, que em algum momento, próximo do ano 2023, há a superação da quantidade de matrículas na EAD em relação à quantidade de matrículas do ensino presencial e, tudo leva a crer que a modalidade a distância é a que vai continuar em crescimento em nosso País posteriormente.

Apesar das informações auspiciosas sobre o crescimento, existem também dificuldades e uma delas é a questão da evasão escolar. Bittencourt e Mercado (2015), quando estudavam a evasão escolar em um curso de Administração de instituição

pública, corroboram que apesar do crescimento na quantidade de matrículas na modalidade, a evasão é um dos grandes problemas na modalidade a distância. Eles concluíram que os principais motivos para evasão eram internos à Instituição de Ensino Superior (IES) e elencaram os fatores “atitude comportamental ligada diretamente à insatisfação com o tutor e professores; motivos institucionais e requisitos didáticos pedagógicos relacionados a problemas com a plataforma e encontros presenciais”. Verifica-se que tais fatores internos são possíveis de ser trabalhados pelas instituições por meio da melhor seleção e o preparo dos tutores e para atender melhor os alunos.

Em outro estudo em curso de pós-graduação a distância em instituição pública no sistema da Universidade Aberta do Brasil (UAB) em curso voltado para área de administração pública, Oliveira, Oesterreich e Almeida (2018) mostram que a evasão na EAD é grande tanto no nível de graduação quanto pós-graduação e que os problemas que levam a evasão parecem ser comuns. Muitos estudantes não se adaptam à modalidade e mais um vez a tutoria pode desempenhar um papel importante na diminuição das arestas ou dificuldades de aprendizagem, de forma a tornar o curso mais viável para os alunos.

Como a tutoria faz a linha de frente do contato com os alunos, é ela quem pode acolher o aluno, detectar alguma insatisfação, pode ajudar na integração e melhoria do aprendizado do aluno e com isso melhorar a satisfação do estudante em relação ao curso.

### **3 - DISCIPLINAS VIRTUAIS EM CURSOS PRESENCIAIS**

Nos cursos presenciais nas instituições que possuem pelo menos um curso reconhecido, torna-se possível trabalhar com uma porcentagem da disciplina ou disciplinas sendo ofertadas a distância. Segundo Brasil (2016), a legislação para a oferta de 20% das disciplinas em EAD é válida para instituições que possuam pelo menos um curso de graduação reconhecido e, então, podem introduzir em seus cursos de graduação presenciais, regularmente autorizados, disciplinas a distância desde que a oferta não ultrapasse 20% da carga horária total do curso e as avaliações sejam presenciais.

Brasil (2018) possibilitou o aumento das disciplinas virtuais em cursos presenciais para até 40% desde que:

Art. 3º O limite de 20% (vinte por cento) definido art. 2º poderá ser ampliado para até 40% (quarenta por cento) para cursos de graduação presencial, desde que também atendidos os seguintes requisitos:

I - a IES deve estar credenciada em ambas as modalidades, presencial e a distância, com Conceito Institucional - CI igual ou superior a 4 (quatro);

II - a IES deve possuir um curso de graduação na modalidade a distância, com Conceito de Curso - CC igual ou superior a 4 (quatro), que tenha a mesma denominação e grau de um dos cursos de graduação presencial reconhecidos e ofertados pela IES;

III - os cursos de graduação presencial que poderão utilizar os limites definidos no caput devem ser reconhecidos, com Conceito de Curso - CC igual ou superior a 4 (quatro); e

IV - A IES não pode estar submetida a processo de supervisão, nos termos do Decreto nº 9.235, de 2017, e da Portaria Normativa MEC nº 315, de 4 de abril de 2018 (BRASIL, 2018).

Observa-se que há restrições no sentido de que não são todas instituições que podem ofertar até 40% de disciplinas EAD em cursos presenciais.

Outra constatação é que a legislação é clara com relação à possibilidade de ofertar algumas disciplinas em parte ou totalmente e desta forma, podem ser úteis tanto aos alunos quanto à IES. Porém como já se observou no tópico anterior, nem todos alunos se adaptam à modalidade à distância. No caso da oferta de disciplinas EAD ainda que parcialmente, em cursos presenciais, torna-se importante, que se tenha os recursos:

Art. 2º A oferta das disciplinas previstas no Art. 1º deverá incluir métodos e práticas de ensino-aprendizagem que incorporem o uso integrado de tecnologias de informação e comunicação para a realização dos objetivos pedagógicos, bem como prever encontros presenciais e atividades de tutoria.

Parágrafo único. Para os fins desta Portaria, entende-se que a tutoria das disciplinas ofertadas na modalidade a distância implica na existência de profissionais da educação com formação na área do curso e qualificados em nível compatível ao previsto no projeto pedagógico (Ibidem, 2016).

A questão dos recursos é prevista na legislação e que se torna interessante ter os recursos de tecnologia bem como os encontros presenciais e a tutoria mesmo nas disciplinas contidas nos 20% EAD ou para os casos de até 40% de disciplinas EAD uma vez que ambas legislações estão vigentes.

Em relação aos recursos tecnológicos, Ricardo (2018, p.2) considera que a “Educação a Distância é aquela que mais se liga à contemporaneidade da cultura digital”. Nos tempos atuais de muito informação e comunicação, as pessoas utilizam-se de *smartphones*, redes sociais, *blogs* e muitas formas interativas de comunicação. A tecnologia, no entanto, mostra-se insuficiente, e é preciso que ocorra a ação das pessoas para humanizá-las e, desta forma, pode-se entender então a necessidade da existência da tutoria e dos encontros presenciais em disciplinas virtuais.

Um trabalho realizado em um curso de tecnologia presencial mostra a importância da gestão democrática e participativa nos processos decisórios. Gouvea et al (2018), quando estudam um curso superior de tecnologia em redes, observam que tais cursos apresentam características próprias de menor tempo de duração, possuem professores que muitas vezes são do mercado de trabalho e, alunos que também são trabalhadores e que os levam a se diferenciar de outros cursos como é o caso das licenciaturas e, outras graduações de maior tempo de duração de curso como é o caso das Engenharias, da Medicina, do Direito que são tradicionais.

O curso, objeto de estudo realizado por Gouvea et al., é completamente presencial de modo semelhante ao curso em foco no presente estudo. Neste introduziu-se até 40% de disciplinas presenciais e, o objeto de estudo foi uma delas que é a de Metodologia do Científica.

#### **4 - O TUTOR EM EDUCAÇÃO A DISTANCIA**

Em relação à atuação do tutor, ao estudar 139 trabalhos, Nunes (2013) considera que a forma de se pensar em tutoria varia de uma IES para outra e, muitos aspectos importantes para uma boa atuação dos tutores é deixada de lado. Acredita-se que pode estar acontecendo um desconhecimento do papel efetivo do tutor e da metodologia ou por estes aspectos não estarem alinhados nos cursos estudados. O pesquisador, *ibidem*, considera também que os fatores mencionados podem levar os tutores a atuar aquém das necessidades dos alunos e isso pode gerar transtornos nos processos educacionais.

Se ocorre uma defasagem entre o que é realizado para os alunos e as suas necessidades, uma das consequências pode ser a evasão escolar uma vez que nem todos estudantes vão persistir e confrontar os atores de um curso até que sejam ouvidos. Para

Bento et al (2017) para ser um bom tutor, não basta uma alta formação acadêmica que pode não representar um conhecimento específico sobre aspectos relacionados à modalidade educacional a distância. Estes autores também consideram que os cursos para formação específica sobre EAD são interessantes no sentido de facilitarem uma melhor a promoção da interatividade.

Os cursos específicos voltados para capacitação na modalidade a distância ajudam a formar o saber sobre esse tema, mas além disso existem as características individuais dos tutores e a necessidade de se ter parâmetros para realizar os trabalhos tutoriais. Um exemplo de capacitação de tutores para atuação em disciplinas específicas, vem com Shitsuka e Shitsuka (2018) que apresentam o caso da formação de tutores para atuarem na disciplina Libras e que passaram por capacitação envolvendo oficinas presenciais associadas a atividades a distância e uso de vídeos. No caso apresentado, tudo leva a crer que houve sucesso na seleção e no preparo dos tutores para atuar em disciplinas específicas.

Teixeira et al (2017) consideram que o emprego de critérios de avaliação ou rubricas pode facilitar o trabalho tutorial e a participação dos alunos. A existência de critérios pode facilitar o trabalho do profissional de EAD que lida diretamente com seu público e precisa ter formas rápidas e precisas de atuação para também fornecer *feedback* aos alunos de modo rápido.

Tenório, Costa e Tenório (2016, p.18) realizam uma pesquisa junto a tutores de cursos de graduação a distância em uma instituição de ensino superior particular no Estado do Rio de Janeiro e concluem que: “O tutor da EAD contemporânea deve construir uma relação de reciprocidade e companheirismo com o aluno por meio das competências sócio afetivas”. Os autores *ibidem* (2016) complementam que o processo educacional na modalidade a distância torna-se favorecido por meio da aceitação, da cordialidade, empatia e também da honradez entre os atores.

Observa-se que existem formas de atuação para um tutor que parecem ser mais favoráveis ao sucesso nesta área de atuação e pela nossa experiência com tutoria concordamos com os autores que é importante que um tutor possua as competências ligadas a questões sociais e afetivas. Silva, Shitsuka e Paschoal (2015, p. 20) consideram em um trabalho voltado para o ensino virtual de línguas que, “A análise dos dados e os estudos realizados demonstram que a afetividade faz parte do ambiente

virtual com objetivos de ensino-aprendizagem, de diferentes maneiras, assim como nas diferentes interações humanas”. De fato, quando existe uma afinidade entre os atores tutores e alunos, pode ocorrer um trabalho educacional que conduza ao sucesso.

Perez et al. (2014, p. 10) realizaram um estudo em um fórum de ambiente virtual em 42 alunos procurando medir a presença social por meio de levantamento de dados coletados em questionário com escala Likert e concluíram que “É inquestionável a importância da capacitação docente para ingresso do professor na modalidade EAD”.

Os tutores vão fazer a linha de frente, ou seja, vão atuar diretamente com os alunos e por este motivo precisam ser profissionais com boa formação geral e particular na área em que vão atuar, têm que ser bem preparados para lidar com a tecnologia, as regras e possibilidades das disciplinas e do curso e para encaminhar os alunos com problemas diversos, para os respectivos setores que eventualmente poderão fornecer um atendimento especializado. Para Chules e Rabelo (2015) quando estudavam os cursos online no Poder Judiciário concluíram que as competências mais valorizadas em tutores foram o fato de dominar o conteúdo do curso a ser ministrado, ter conhecimentos pedagógicos e didáticos, interagir com os atores alunos por meio de acompanhamento e orientação aos alunos no desenvolvimento correto das atividades do curso e principalmente no fato de fornecer *feedback* aos alunos e suas tarefas de modo claro e com rapidez. Apesar deste curso não se especificamente de tecnologia, consideramos que existem formas de atuação que são válidas para qualquer curso.

Observa-se também que existem algumas diferenças em relação à natureza das turmas que são relacionadas a um determinado curso. Em um estudo sobre participação em ferramentas de trabalho colaborativo, Risemberg, Shitsuka e Tavares (2015) encontram diferenças na participação de uma turma de um curso de Pedagogia, em relação a de Administração de Empresas e em relação a um Curso Superior de Tecnologia em Redes de Computadores. As primeiras eram participativas, a de Administração contava com uma participação intermediária e a do curso de tecnologia era a menos participativa.

Acreditamos que possa existir questões que não foram consideradas como é o caso de emprego de temas que podem ser de interesse da turma ou da profissão. Por exemplo, um tema de Educação, pode não ser tão interessante para a turma de tecnologia em relação a um tema tecnológico e desta forma, consideramos que apesar de

existir muitos fatores que possam intervir no processo, a qualidade de trabalho do tutor pode ser um fator diferencial, na medida que este conheça a disciplina em foco, possua habilidades de comunicação e tenha as boas características necessárias ao trabalho tutorial. A comunicação não é o mesmo que informação como considera Wolton (2010). Para que ocorra comunicação é preciso que haja diálogo, participação e todos têm que falar a mesma linguagem e se entender.

Telles e Esquicalha (2017) ao realizar um trabalho para formação de tutores em uma instituição pública federal no Estado do Rio de Janeiro consideram que além dos aspectos tecnológicos também são importantes os afetivos e atitudinais e que, não há um modelo único ou melhor para a formação tutorial, porém obtiveram êxito na oferta de curso no qual se fez o compartilhamento de experiências e a respectiva discussão visando melhorar a formação dos profissionais desta área de atuação. Verifica-se então que os trabalhos relacionados à formação e trabalho dos tutores têm aumentando na literatura brasileira e que desta forma, cria-se aos poucos, uma “escola brasileira” que eventualmente pode se tornar um modelo até mesmo em nível mundial.

## **5 - MATERIAL E MÉTODOS**

O ambiente universitário é propício a realização da pesquisa. Como considera Severino (2016) no ensino superior é preciso trabalhar o ensino, pesquisa e extensão. A pesquisa é a busca pelo saber de modo organizado. Neste curso, uma das disciplinas que funciona a distância é, como já se mencionou anteriormente, a de Metodologia do Trabalho Científico que é matéria do primeiro semestre. Nesta disciplina os alunos do curso presencial, estavam tendo dificuldades de falta de interatividade e pouco aprendizado e o tutor por ser inexperiente ou sem formação para acompanhar a metodologia da EAD pouco fazia para mudar a realidade e tal situação foi percebida logo nas primeiras semanas do curso.

Quando existe um problema ou dificuldade em uma instituição, uma das formas de trabalhar a busca de uma solução com a participação conjunta dos envolvidos é por meio da pesquisa-ação. Thiollent (2011) considera que a aplicação desta forma de pesquisa permite identificar e resolver problemas coletivos bem como, de aprendizagem dos envolvidos.

O envolvimento dos atores participantes dos processos em curso em uma instituição pode fazer com que haja decisões democráticas e participativas e com isso as pessoas são envolvidas, fazem parte dos processos e, podem ser responsabilizadas pelo seu sucesso. Ludke e Andre (2013) estudam o emprego da pesquisa-ação em ambientes escolares e consideram que a escola é um ambiente social propício para o emprego desta metodologia para a melhoria dos processos educacionais. Foram coletadas opiniões dos participantes após as melhorias trazidas pela pesquisa-ação e os resultados foram analisados considerando-se a análise do discurso na escola francesa. Segundo Pêcheux (2011), por meio do estudo do contexto relacionado a um enunciado, pode-se ter um entendimento do fenômeno. Consideramos importante o estudo do contexto de modo a possibilitar a fazer sentido o estudo das declarações de alunos e tutores. Por motivos éticos para atendimento aos alunos e professores envolvidos no trabalho, não se citam nomes de pessoas e localidades no presente artigo.

## **6 - RESULTADOS E DISCUSSÃO**

No primeiro semestre de 2018 foi oferecida na modalidade a distância, a disciplina de Metodologia do Científica em um Curso Superior de Tecnologia em Redes de Computadores presencial. Este curso, tem a duração de 6 semestres e a disciplina contribui para que os alunos elaborem documentos científicos que incluem relatórios, resenhas, artigos, monografias, trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses. Em relação ao fazer pedagógico: para trabalhar esses itens o tutor deveria possuir uma boa formação com esses saberes e deveria saber trabalhar com alunos a distância de modo a dividir a disciplina em partes com atividades semanais levando os alunos a participar interagindo com seus colegas em fóruns e elaborando atividades: algumas individuais outras em grupo, referentes à elaboração dos documentos científicos.

Detectou-se logo nas primeiras semanas que os alunos da turma, num total de 60, não estavam participando do ambiente virtual. O coordenador, reuniu-se com os alunos para ouvi-los e procurar encontrar em conjunto, soluções para o problema da falta de engajamento dos alunos. Algumas declarações na época foram:

Declaração de aluno 1:

*A turma não está entendendo nada. A professora briga com todos e não tem exemplos*

*da nossa área. Ninguém quer participar.*

Análise: Os cursos de tecnologia, em geral, contam com estudantes que já têm alguma formação ou experiência na área de atuação. Nestes cursos, os alunos estão interessados em se capacitarem desenvolvendo habilidades e competências que os ajudem a alcançar o sucesso no mercado de trabalho. No caso do curso de tecnologia em redes, torna-se interessante que o(a) professor(a) trabalhe os diversos documentos científicos, considerando a realidade dos alunos, ou seja, relatórios de assuntos técnicos feito por tecnólogos que atuam em empresas da área, artigos feitos por tecnólogos etc. Risemberg, Shitsuka e Tavares (2015) encontram diferenças na forma de participação dos alunos de um curso de tecnologia em relação a outros de bacharelado. Uma das razões pode ser a dificuldade de comunicação. A falta de aderência nem sempre é bem vista pelo público que por ter um curso de duração relativamente curta quer aprender o máximo possível, direcionado ao que vai utilizar na prática do mundo do trabalho. Tudo leva a crer que a professora sendo de outra área do saber, utilizou a mesma forma de trabalho que utilizaria em um outro curso e que não foi bem aceita pelos alunos.

Declaração do aluno 2:

*Queremos ter a matéria mas com um professor que nos entenda que fale a nossa língua e que nos ensine coisas úteis para a profissão.*

Análise: a declaração do aluno vai ao encontro do que já foi mencionado anteriormente. Como considera Wolton (2010) para que ocorra a comunicação é preciso que ocorra o diálogo entre as partes e que todos falem a mesma linguagem. Por meio da reunião, definiu-se em conjunto pela troca do tutor. O novo tutor era um tecnólogo que trabalhava na área, possuía mestrado, especializações e certificações muito cobiçadas pelos alunos que incluíam as certificações Furukawa em redes, as certificações Cisco em roteadores e outras especializações na área de redes de computadores e comunicação digital.

Logo nas primeiras participações, o novo tutor colocou vídeos de colegas profissionais falando sobre relatórios que haviam realizado e a importância disso profissionalmente, sobre artigos técnicos e científicos elaborados no tema e a necessidade de escrever obedecendo as normas técnicas e os alunos mostravam-se maravilhados.

A disciplina mostrou-se um sucesso, os alunos participaram ativamente de todas as atividades propostas. Houve elogios à disciplina EAD, ao professor, à faculdade e algumas declarações tomadas como amostra são apresentadas a seguir.

Declaração do aluno 3:

*A disciplina de Metodologia Científica ficou com a cara do curso. Todos participaram.*

Análise: Verifica-se pela declaração que existe alguma identidade nos cursos superiores de tecnologia. Esta condição pode ser observada no estudo de Risemberg, Shitsuka e Tavares (2015) os quais observaram a diferença de participação de alunos de três cursos: pedagogia, administração de empresas e tecnologia em redes de computadores. Os tecnólogos tem cursos com duração menor e mais voltados para o mercado de trabalho. Quando os alunos perceberam a aderência do novo tutor que possuía formação em graduação do mesma denominação que o curso no qual os alunos estudavam verifica-se a aderência e de alguma forma isso passa a ser mais motivo para a participação dos alunos.

Declaração do aluno 4:

*A mudança logo no início do semestre foi muito satisfatória. Os colegas e eu achamos que a EAD funciona e depende do tutor entender o aluno.*

Análise: O novo tutor logo inseriu no ambiente virtual vários vídeos nos quais profissionais da área do curso falavam sobre experiências vividas tendo que fazer relatórios, resenhas, artigos, trabalhos de conclusão de curso, dissertações etc. Como os alunos viram os profissionais de sua área de atuação fazendo declarações de como fizeram uso dos conhecimentos da disciplina, isto pode ter se constituído em uma forma de incentivo para os estudos. O tutor além de ser formado em tecnologia também possui a formação em comunicação social. Como considera Wolton (2010) comunicar é muito mais que informar. Quando existe a comunicação, existe o diálogo com idas e voltas de informação. Observa-se que o tutor trabalhou de modo semelhante ao que consideram os autores Chules e Rabelo (2015) valorizando as competências de dominar o conteúdo do curso a ser ministrado, ter conhecimentos pedagógicos e didáticos, interagir com os atores alunos por meio de acompanhamento e orientação aos alunos no desenvolvimento correto das atividades do curso. Acredita-se que dessa forma o tutor cativou os alunos.

Declaração do aluno 5:

*Acho que o tutor é a base do sucesso da EAD. O tutor gosta do que faz, conversa com os alunos, conhece do assunto do curso e responde todos em no máximo 24 horas.*

Análise: O tutor realizou um trabalho nos moldes preconizados por Telles e Esquicalha (2017) com componentes afetivos e atitudinais além do domínio técnico. Desta forma, ele foi ao encontro das necessidades informacionais e sociais dos alunos. Este fato nos leva a refletir sobre a importância da capacitação do tutor EaD como consideram Perez et al (2014) e também Tenório, Costa e Tenório (2016) que afirmam que o tutor deve “construir uma relação de reciprocidade e companheirismo com o aluno por meio das competências socio-afetivas” e acreditamos que este fato percebido pelos alunos pode estar relacionado à formação em comunicação social que é um curso da área de saber das ciências sociais aplicadas.

Observou-se também por meio dos dados em relação a evasão no período que esta diminui em relação aos anos anteriores nos quais a disciplina em foco era ministrada presencialmente.

## **7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho contribui com o saber sobre a tutoria e o trabalho dela em um em um ambiente de pesquisa-ação no qual se trabalha de modo democrático e participativo. No trabalho se apresentou um estudo no qual inicialmente a tutoria trabalhava de modo distante dos alunos não os motivando à participação.

Detectado o problema, fez-se a alteração da tutoria de modo a torná-la mais aderente ao público: os alunos da disciplina de Metodologia Científica, que era ministrada pela primeira vez a distância em um curso presencial, não estavam participando e não mostravam engajamento. Após se realizar reuniões com os atores envolvidos, decidiu-se em conjunto pela substituição da tutoria por outro tutor que possuía formação e experiência da área do curso bem como em Educação a Distância.

O novo tutor além de possuir formação na área do curso também possuía formação e experiência de atuação na EAD. Ele colocou na sala de aula virtual da disciplina, vários vídeos de profissionais da área do curso mostrando exemplos de utilização dos conceitos e tópicos estudados na disciplina. Este tutor mostrou-se

acessível, interessado pelos alunos e pelo ensino de conteúdo voltado para aplicações práticas voltadas para a profissão e o profissional.

A mudança ocorrida teve influência positiva na satisfação dos estudantes relacionada com a troca de tutoria levando a minimização da evasão na turma. Observa-se de modo semelhante ao que consideram Risemberg, Shitsuka e Tavares (2015) existem diferenças na participação nas ferramentas de ambientes virtuais conforme o tipo de curso e é preciso que os tutores sejam selecionados e tenham preparo suficiente para atender às necessidades específicas do curso em foco para aumentar as possibilidades de sucesso.

Houve muitos elogios à forma como a disciplina EAD foi conduzida e por meio das declarações dos alunos foi possível se avaliar o alto nível de satisfação e envolvimento. Considera-se que o sucesso obtido no curso, por meio de alterações que foram ao encontro das necessidades profissionais dos estudantes, mostraram-se satisfatórias.

Observa-se que o tutor atuou em conformidade com a literatura procurando incentivar a autonomia dos alunos e de modo a incentivá-los à busca do saber de ao aprendizado de modo ativo. Buscou trabalhar com dialogicidade, como forma de incentivo para ir ao encontro da afetividade proposta pelos autores Silva, Shitsuka e Paschoal (2015) e também Tenório, Costa e Tenório (2016) uma vez que o tutor construiu uma relação de cumplicidade e companheirismo com seus alunos.

Verificou-se também uma diminuição de evasão em relação aos anos anteriores e esta pode ser motivo de investigação trabalhos futuros. Sugere-se também para trabalhos futuros que se realizem mais estudos com outras turmas de cursos de tecnologia e também de outras áreas do saber, buscando características em relação à formação, experiência e atuação do tutor EAD e o sucesso do trabalho com os alunos dos respectivos cursos bem como as possíveis relações com a satisfação e como já mencionamos anteriormente, a pesquisa em relação a evasão escolar na modalidade e as características da tutoria.

## **8 - REFERÊNCIAS**

ABMES. **Faculdades do futuro: em 5 anos, modalidade de estudo online deve superar a educação presencial no Brasil.** Publicado no *website* da Associação Brasileira de Mantenedores do Ensino Superior (ABMES) em 22/05/2018. Disponível em: <<https://abmes.org.br/noticias/detalhe/2800/faculdades-do-futuro-em-5-anos-modalidade-de-estudo-online-deve-superar-educacao-presencial-no-brasil>>. Acesso em: 01 set. 2019.

ARAÚJO, Nathalia Tavares de Freitas; OLIVEIRA, Fátima Bayma; MARCHISOTTI, Gustavo Guimarães. **Razões para a evasão na educação a distância.** In: Congresso ABED 2016. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/326.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2019.

BITTENCOURT, Ibsen Mateus; MERCADO, Luis Paulo Leopoldo. Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de administração da UFAL/UAB. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v.22, n. 83, p. 465-504, abr./jun. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v22n83/a09v22n83.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2019.

BENTO, Luiz et al. A concepção de tutores a distância sobre interatividade e a formação em EaD... **RBAAD da ABED**, v. 16, n. 1, p.23-35. 2017. Disponível em: <<http://seer.abed.net.br/index.php/RBAAD/article/view/279/222>>. Acesso: 02 set. 2019

BRASIL. **PORTARIA Nº 1134 DE 10 DE OUTUBRO DE 2016.** Revoga a Portaria MEC nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004, e estabelece nova redação para o tema. Disponível em: <<https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Port-MEC-1134-2016-10-10.pdf>> HYPERLINK "<https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Port-MEC-1134-2016-10-10.pdf>

[10-10.pdf%20"https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Port-MEC-1134-2016-10-10.pdf](https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Port-MEC-1134-2016-10-10.pdf) >. Acesso em: 01 fev. 2019.

BRASIL. PORTARIA No 1428 de 28 de dezembro de 2018. Dispõe sobre a oferta, por Instituições de Educação Superior – IES, de disciplinas na modalidade a distância em cursos de graduação presencial. Disponível em: [http://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/57496468/do1-2018-12-31-portaria-n-1-428-de-28-de-dezembro-de-2018-57496251](http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/57496468/do1-2018-12-31-portaria-n-1-428-de-28-de-dezembro-de-2018-57496251). Acesso em: 03 set. 2019.

BRASIL. **DECRETO Nº 9.057, DE 25 DE MAIO DE 2017**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <<http://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Decreto-9057-2017-05-25.pdf><http://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Decreto-9057-2017-05-25.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2019.

CHULES, Magali Regina Kolakowski Chules; RABELO, Antônio Pereira. Competências do tutor que contribuem ao bom desempenho do aluno na EAD. In: Congresso ABED 2015. Brasília-DF. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD\\_350.pdf](http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_350.pdf)[http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD\\_350.pdf](http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_350.pdf)>. Acesso: 01 set. 2019.

Desafios da Educação. **EAD: em cinco anos, modalidade terá mais matrículas que presencial**. Publicado no *website* Desafios da Educação em 23 de maio de 2018. Disponível em: <<https://desafiosdaeducacao.com.br/crescimento-do-ead-mais-matriculas/https://desafiosdaeducacao.com.br/crescimento-do-ead-mais-matriculas/>>. Acesso em: 30 jan. 2019.

FERREIRA, Maria Emiliani Pena Ferreira; COTA, Leide Gonçalves. Tutoria – estudo comparativo de modelos de mediação adotados em cursos na modalidade EaD. **Paidea da Unimes – Revista Científica de Educação a Distância**. v.10, n. 18, 2018.

LISBOA, Ana Paula Lisboa; ESPOSITO, Eduarda; MARTINS, Thays. **Graças à EAD, matrículas do ensino superior voltam a crescer após dois anos.** Publicado no *website* Eu Estudante em 10/10/2018 11:18. Disponível em: <[https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/eu-estudante/ensino\\_ensinosuperior/2018/09/20/ensino\\_ensinosuperior\\_interna,707000/matrículas-em-cursos-superiores-voltam-a-crescer.shtml](https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/eu-estudante/ensino_ensinosuperior/2018/09/20/ensino_ensinosuperior_interna,707000/matrículas-em-cursos-superiores-voltam-a-crescer.shtml)>. Acesso em: 01 set. 2019.

LUDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: E.P.U., 2013.

MATTAR, João. **Metodologia científica na era digital.** S.Paulo: Saraiva, 2017.

NUNES, Vanessa B. **O papel do tutor na educação a distância: como tem sido concebido pelas instituições...** In: *Congresso da ABED 2013*. Vitória-ES. Disponível em:

<<http://www.abed.org.br/congresso2013/cd/41.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2019.

OLIVEIRA, Pedro Rodrigues; OESTERREICH, Silvia Aparecida; ALMEIDA, Vera Luci. Evasão na pós-graduação a distância: evidências de um estudo no interior do Brasil. **Educ. Pesqui.**, São Paulo, v. 44, 2018.

PEREZ, Alessandra Fracaroli et al. Reconhecendo presença social em curso a distância de capacitação docente para educação mediada por tecnologia. **RBAAD da ABED**, v. 13, n. 1, p.2-12. 2014.

RICARDO, Jaison Sfogia. Quebrando paradigmas: do preconceito à realidade da educação a distância. **Paidea da Unimes – Revista Científica de Educação a Distância**. v. 10, n. 18. 2018.

RISEMBERG, Rabbith Ive Carolina S.; SHITSUKA, Ricardo; TAVARES, Orivaldo de Lira. Un Estudio de Caso de Reconocimiento de Patrones en los Textos Colectivos en el Ciberespacio Mediante la Herramienta Wiki en Cursos a Distancia de Pregrad. **Dialogos de la Comunicacion. Felafacs**. v. 91, n.2. 2015.

SEVERINO, Antonio J. **Metodologia do trabalho científico**. 24ed. S.Paulo: Cortez. 2016.

SILVA, Priscilla Chantal Duarte; SHITSUKA, Ricardo; PASCHOAL, Patrícia Aparecida Gomes. Afetividade nas interações em AVA: um estudo sobre a interação na educação a distância. **RBAAD da ABED**, v. 14, n. 1, p.12-20. 2014. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Brazilian/2015/01\\_AFETIVIDADE\\_NAS\\_INTERACOES.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Brazilian/2015/01_AFETIVIDADE_NAS_INTERACOES.pdf)[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Brazilian/2015/01\\_AFETIVIDADE\\_NAS\\_INTERACOES.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Brazilian/2015/01_AFETIVIDADE_NAS_INTERACOES.pdf)>. Acesso em: 02 set. 2019.

TEIXEIRA, Cynthia Helena Soares Bouças et al. Critérios de avaliação da participação dos atores em um fórum de educação a distância: uma pesquisa-ação. **RBAAD da ABED**, v. 16, n. 1, p.49-61. 2017. Disponível em: <<http://seer.abed.net.br/index.php/RBAAD/article/view/281/225><http://seer.abed.net.br/index.php/RBAAD/article/view/281/225>>. Acesso: 02 set. 2019.

TELLES, Wagner Rambaldi; ESQUINCALHA, Agnaldo da Conceição. O tutor a distância e sua formação para o trabalho em ambientes virtuais de aprendizagem. **RBAAD da ABED**, v. 16, n. 1, p.11-21. 2017. Disponível em: <<http://seer.abed.net.br/index.php/RBAAD/article/view/278/221><http://seer.abed.net.br/index.php/RBAAD/article/view/278/221>>. Acesso: 03 set. 2019.

TENÓRIO, André; COSTA, Maria de Fátima Araújo Costa; TENORIO, Thaís. A influência da empatia como competência socioafetiva na atuação de tutores a distância. **RBAAD da ABED**, v. 15, n. 1, p.11-22. 2016. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Brazilian/2016/01\\_Influencia\\_da\\_competenc](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Brazilian/2016/01_Influencia_da_competenc)

[ia.pdfhttp://www.abed.org.br/revistacientifica/ Brazilian/2016/01 Influencia da comp etencia.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Brazilian/2016/01_Influencia_da_comp etencia.pdf)>. Acesso em: 02 set. 2019.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 18ed. São Paulo: Cortez, 2011.

WOLTON, D. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Autêntica, 2010.