



AFETIVIDADE NA ATUAÇÃO DE UM TUTOR DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

<https://doi.org/10.29327/3860.11.20-12>

Ricardo Shitsuka¹

Dorlivete Moreira Shitsuka²

Adriana Moraes Soares Pereira³

RESUMO

A Educação a Distância (EAD) é uma modalidade educacional na qual existe uma grande evasão escolar. Uma das formas de minimizar a perda de alunos é por meio do trabalho tutorial uma vez que o tutor é o profissional que atua junto aos alunos de modo a poder incentivar a participação e aprendizagem dependendo da sua forma de atuação. O objetivo do presente artigo é apresentar um trabalho de pesquisa-ação no qual um tutor que inicialmente trabalha em curso de Administração de modo behaviorista e, após uma reunião sobre as dificuldades dos alunos, o tutor decide em conjunto com os alunos, atender as reivindicações e passa a trabalhar de modo histórico social vygotskyano incentivando a interatividade, a afetividade e as trocas sociais por meio do trabalho forense. Houve o sucesso com a turma e o aprendizado de todos envolvidos.

PALAVRAS-CHAVE: Interatividade; Tutoria; Atuação tutorial; Ensino a distância; Fórum.

¹ Professor na UNIFEI - Itabira. Doutor em Ensino. Mestre em Engenharia de Materiais e Metalurgia. Graduações: Engenharia, Odontologia, Licenciatura em Computação e Pedagogia. Líder do Grupo Pesquisas MEAC e foi editor do periódico Research Society and Development. Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Educação em Ciências (PPGEC) da UNIFEI.

² Avaliadora de cursos para o INEP//MEC conforme a Portaria n. 484 de 07 de junho de 2018. Mestre em Ensino, Pós-Graduada em Informática; Administração e Inspeção Escolar; Sistemas de Informação, Educação, Redes de Computadores e, em Tutoria em Educação a Distância. Possui graduações em: Licenciatura em Computação, Biblioteconomia e Documentação e em Pedagogia. É Pesquisadora vice-líder do Grupo de Pesquisas de Metodologias em Ensino e Aprendizagem em Ciências (MEAC).

³ Membro do Banco de Avaliadores do SINAES - Ministério da Educação e Professora Associada da Universidade Federal de Santa Maria. Doutora em Ciência da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul,, mestre em Ciência da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e graduada em Informática pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul .



AFETIVITY IN THE ACTION OF A TUTOR OF DISTANCE EDUCATION IN A BUSINESS ADMINISTRATION COURSE

ABSTRACT

Distance education (DE) is an educational modality in which there is a big school loss of students. A way to minimize the loss of students is by means of the tutorial job as the tutor is the professional that works direct with students in a way to incentive interaction and learning depending on the way he acts. The objective of this article is to present an action-research in which the tutor previously was working in an Business Administration course in a behaviorist way and, after the claiming of the students the tutor decided together with the students to pay attention to the claiming and he began to work in a vygotskyian mode in an historic social way incentivating the interactivity, affectivity and social changes by means of a forensic work. There was a successful work with students and the learning occurred in all involved actors.

KEYWORDS: Interactivity; Tutoring; Tutor actuation; Distance education; Forum.

AFECTIVIDAD EN LA ACTUACIÓN DE UN TUTOR DE EDUCACIÓN A DISTANCIA EN UN CURSO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESUMEN

La Educación a Distancia (EAD) es una modalidad educativa en la que existe una gran evasión escolar. Una de las formas de minimizar la pérdida de alumnos es por medio del trabajo tutorial una vez que el tutor es el profesional que actúa junto a los alumnos para poder incentivar la participación y el aprendizaje dependiendo de su forma de actuación. El objetivo del presente artículo es presentar un trabajo de investigación-acción en el cual un tutor que inicialmente trabaja en curso de Administración de modo conductista y, después de una reunión sobre las dificultades de los alumnos, el tutor decide en conjunto con los alumnos, atender las reivindicaciones y pasa a trabajar de modo



histórico social vygotskyano incentivando la interactividad, la afectividad y los intercambios sociales a través del trabajo forense. Hubo el éxito con la clase y el aprendizaje de todos los involucrados.

PALABRAS CLAVE: Interactividad; Tutoría; Actuación tutorial; Enseñanza a distancia; Foro.

1 - INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EAD) é uma modalidade educacional na qual existe uma grande evasão escolar e, nos cursos de bacharelado em Administração de Empresas desta modalidade, a realidade parece não ser diferente. Como na EAD, existe a separação física entre os atores do processo educacional, existem alunos que não se adaptam e outros que alegam dificuldades em acompanhar as disciplinas.

Na modalidade em foco, o tutor é o profissional que atua com contato direto com os alunos e desta forma, ele pode ser o profissional que primeiro detecta os possíveis problemas e dificuldades que possam surgir e também pode atuar da forma rápida para solucionar os problemas e buscar a satisfação do aluno para que este sinta que não está só quando se comunica no ambiente virtual e que pode dialogar, interagindo com o tutor e os colegas de curso.

Acredita-se que uma das formas de diminuir a perda de alunos nos cursos de Bacharelado em Administração EAD possa ocorrer por meio do trabalho tutorial. Quando este ocorre de forma afetiva, incentivando o diálogo e a interação social entre os alunos no sentido de se focar nos estudos e alcançar os objetivos pedagógicos, estes podem sentir que estão aprendendo, que o curso vale a pena para que continuem empenhando tempo e esforços necessários à realização das atividades propostas.

O objetivo do presente artigo é apresentar um trabalho de pesquisa-ação no qual um tutor que inicialmente trabalha em curso de Administração de modo behaviorista e, após uma reunião sobre as dificuldades dos alunos, decide atender as reivindicações e passa a trabalhar de modo histórico social vygotskyano incentivando a interatividade, a afetividade e as trocas sociais por meio do trabalho forense para se alcançar os objetivos pedagógicos da disciplina de estatística que é da área matemática.



Nas linhas seguintes, aborda-se inicialmente a questão da evasão escolar nos cursos de bacharelado em Administração de Empresas um vez que tais cursos são considerados como sendo difíceis, ou seja, são cursos que trazem muitas exigências aos alunos e nem todos conseguem acompanhar o ritmo dos estudos. O tópico seguinte ao anterior, aborda a questão da afetividade como um fator de incentivo e desenvolvimento da motivação para o aprendizado e conservação de alunos na modalidade EAD.

2 – A EVASÃO ESCOLAR NOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS NA MODALIDADE DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A evasão é um dos maiores problemas do ensino superior. Nos cursos de Administração EAD, ela parece estar presente na grande maioria dos cursos. As autoras concluíram que causa principal da evasão foi Um exemplo, vem com Bruno-Faria e Franco (2011) que realizaram um estudo de evasão em Brasília e na Região Norte no qual consideram a evasão como sendo o abandono do curso em qualquer período. Estudaram um universo amostral de 225 alunos no qual houve 36,23% de evasão principalmente nos períodos iniciais atribuído ao abandono associado ao baixo desempenho no curso.

Consideramos que o baixo desempenho decorre da não adaptação do aluno ao estudo a distância que exige autonomia por parte do aluno e nem todo aluno tem essa característica que envolve entre outras coisas: 1) Alcançar os objetivos educacionais previstos nas disciplinas tanto no sentido qualitativo quanto quantitativo e de aprofundamento no saber; 2) Organizar os horários de estudo e aproveitá-los da melhor forma possível; 3) Ler o material didático das disciplinas, regularmente, de modo a gerar dúvidas que devem ser trazidas para discussão nos fóruns e nas interações com colegas e tutoria; 4) Realizar as atividades das disciplinas respeitando prazos de entrega e condições previamente negociadas; 5) Participar com regularidade no ambiente virtual de aprendizagem que é equivalente a uma sala de aula virtual e nela, deve respeitar os colegas, tutoria e a instituição e curso nas interatividades; 6) Respeitar as datas dos encontros presenciais e avaliações e, 7) Procurar desenvolver a curiosidade e buscar outras fontes de estudos além do material didático do curso de modo autônomo.



Em outro estudo, Bittencourt e Mercado (2014) que investigaram a evasão em turmas de um curso de Administração na modalidade EAD na Universidade Federal de Alagoas avaliando que havia 40% no início destes cursos. Os autores atribuem a evasão às dificuldades didático-pedagógicas internas à instituição.

Quando se fala em dificuldades internas, o que vem à mente, é considerar itens como é o caso da organização do curso, a forma de preparo do material didático e de trabalho deste com os alunos por meio de atividades acompanhadas por tutores que fazem parte deste contexto e torna-se interessante que exista alguma melhor forma de superar tais dificuldades.

Em outro estudo em curso de graduação a distância, apesar de não ser um estudo em curso de Administração, e sim em Pedagogia da Universidade Federal do Grande Dourados no Estado do Mato Grosso do Sul, os pesquisadores Herrmann et al. (2017) observam uma evasão em torno de 22%. Estes autores consideram que a evasão na EAD é maior que na modalidade educacional presencial e ela se concentra nos anos iniciais do curso. Um detalhe interessante é que entre os que se evadiram, a grande maioria não possuía computador e isso limitava a interatividade destes estudantes.

Consideramos que há semelhanças no entre os dados de um curso de Pedagogia em relação aos cursos de Administração como é o caso da evasão maior nos anos iniciais e a modalidade a distância. Por outro lado, há diferenças: é possível que haja mais interatividade em alunos de Pedagogia que entre os de Administração. Um exemplo deste fato vem com um estudo de Risemberg, Shitsuka e Tavares (2015). Estes pesquisadores comparam a interatividade em uma ferramenta de trabalho colaborativo entre alunos de um curso de Pedagogia, outro de Administração e, um terceiro de Tecnologia de informação. Neste estudo, os alunos de Pedagogia apresentam uma interação muito maior que os dos outros cursos.

Caso a interatividade entre alunos de Administração seja menor, este também pode ser um fator para que ocorra uma maior evasão, uma vez que por meio das “trocas sociais” os estudantes podem descobrir que existem problemas e dificuldades comuns com os colegas e quando se sabe como estes resolveram seus problemas, pode-se ter um “luz no fim do túnel” para se encontrar soluções para os problemas próprios e desta forma pode-se incentivar os alunos a prosseguirem no curso e a se motivarem a buscar soluções para os novos problemas que vão surgindo.



Mais um aspecto final que reforça a necessidade do saber em relação aos cursos de Administração de Empresas e a EAD é que por meio da Legislação, também os cursos presenciais podem contar com até 20% a distância como considera Brasil (2016) por meio da Portaria n. 1134 de 2016. Consideramos que a tendência ao ensino híbrido, com parte presencial e parte a distância está se tornado cada vez mais uma realidade: para Brasil (2018), por meio da Portaria n. 1428 de 2018, no Brasil, já é possível chegar a 40% a de disciplinas a distância nos cursos presenciais de Administração e também de outros cursos, desde que atendem à legislação.

Verifica-se que existe um avanço na legislação no sentido de flexibilizar os cursos superiores com um aumento na possibilidade de disciplinas na modalidade EAD. Este fato, também nos leva a refletir sobre a necessidade de melhor tais disciplinas e cursos a distância de modo a diminuir a evasão escolar associada à modalidade.

3 – AFETIVIDADE COMO UM FATOR DE INCENTIVO NA MODALIDADE DA EDUCAÇÃO A DISTANCIA

O tutor EAD faz uma presença social importante nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) que são as salas de aula virtuais dos cursos ou disciplinas que fazem uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) e que possuem ferramentas de interação como é o caso do fórum e áreas de comunicação entre tutor e alunos.

Como considera Nunes (2013) essa presença mediadora do tutor facilita o aprendizado dos alunos. De fato, ponderamos que os AVA são ferramentas frias que dependem da qualidade da interação de seus atores para que ocorra a aprendizagem de modo mais amplo.

Entre os aspectos da interação social, considera-se que a emoção e afetividade estão presentes em qualquer fase da vida humana em situações que envolvam relações entre pessoas. Nas relações que envolvem a aprendizagem, existe um processo construído socialmente entre sujeitos históricos (OLIVEIRA, 2009). De fato, consideramos que se associamos a emoção e afetividade nos processos educacionais, podemos ter a aprendizagem com mais envolvimento e comprometimento do estudante.



Carvalho e Lima (2015) ao estudar a influência das ideias de Wallon na EAD concluíram que existe a importância da criação de laços afetivos a fim de contribuir com a sensação de pertencimento dos alunos e sua consequente motivação para prosseguir nos estudos.

Wallon (2015) estuda a questão da afetividade no aprendizado. Para o autor, não é possível explicar uma conduta de uma pessoa quando se isola ela em relação ao seu ambiente no qual se desenvolve. Considera-se que o meio ambiente é importante ao aprendizado seja ele presencial ou virtual.

O meio ambiente pode trazer estímulos e incentivos para as pessoas. As emoções como consideram Silva, Shitsuka e Paschoal (2015, p16) “são um conjunto das alterações no estado do corpo associadas a certas imagens mentais”. Estas emoções se constituem em componentes da afetividade e que podem na dialogicidade favorecer o entendimento de conceitos e por conseguinte, a aprendizagem. Em uma amostragem de 76 alunos de cursos a distância, esses autores encontraram que a interação pode ser maior no ambiente virtual que no presencial e que a afetividade pode ser manifestada também no diálogo e interação entre pessoas.

As considerações dos autores mencionados são interessantes e importantes para a Educação a Distância, uma vez que é possível que por meio da interatividade e afetividade bem conduzidas se tenha um melhor aprendizado. Um fato é que por meio da interatividade nas Redes Sociais, as pessoas reforçam seus laços, seu sentimento de pertencer a algum grupo e isso pode servir de incentivo para o surgimento da motivação para os estudos.

Tenório, Costa e Tenório (2016) ao investigar a empatia como uma competência socioafetiva em tutores de EAD em uma universidade particular no Estado do Rio de Janeiro, consideram que ela tem potencial de promover a cumplicidade e a confiança na relação tutor-aluno e com isso pode contribuir para melhorar a aprendizagem na EAD.

Consideramos que a empatia em conjunto com outros fatores como é o caso da cordialidade, aceitação do aluno e, o respeito pelas diferenças em conjunto com a dialogia podem se constituir em incentivos para a melhoria da aprendizagem dos alunos e a diminuição da evasão na educação a distância.

Campos (2014) pondera que os incentivos são externos às pessoas e a motivação para aprendizagem surge internamente a elas como resultado dos incentivos.



Concordamos com a autora que o incentivo tem que ser externo e no caso da EAD, ao refletir sobre como melhorar tais incentivos, ponderamos que a pessoa do tutor, que faz a “linha de frente” com os alunos é a pessoa mais indicada para trabalhar esta questão de modo a tornar os alunos mais satisfeitos com o curso, mais aderentes e conseqüentemente, diminuindo a evasão nesta modalidade.

Torna-se interessante então que o tutor de EAD seja preparado de alguma forma para trabalhar as questões comunicacionais envolvendo os incentivos necessários à melhoria do aprendizado dos alunos na modalidade em foco e à minimização da evasão escolar.

4 - MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa é necessária nos ambientes universitários como considera Severino (2016). Ela forma em conjunto com o ensino e a extensão um tripé importante para a formação dos estudantes e o avanço do saber. Por meio da pesquisa, buscam-se novos saberes. Quando a pesquisa é social, ela está relacionada com as pessoas em seus ambientes.

Um dos ambientes nos quais a pesquisa torna-se mais necessária é o educacional. Para Thiollent (2018), por meio da pesquisa-ação participativa, pode-se melhorar os ambientes e condições de trabalho permitindo-se alcançar novos conhecimentos. De fato, a pesquisa-ação é uma metodologia que favorece a busca de soluções nos ambientes sociais.

Ludke e Andre (2013) consideram que entre as pesquisas sociais qualitativas, a pesquisa-ação é particularmente indicada como metodologia de pesquisa nas escolas uma vez que nela o pesquisador pode estar envolvido participando e interagindo com os alunos. As autoras também consideram que uma das formas de coleta de dados interessante nas pesquisas sociais é por meio de entrevistas com questionários.

Nas perguntas abertas, os respondentes podem falar livremente suas opiniões ao passo que as perguntas fechadas favorecem o aspecto quantitativo uma vez que podem gerar porcentagens e estatísticas. No presente estudo fez-se uso de questões abertas e fechadas procurando-se levantar dados em relação aos alunos em situações anteriores e posteriores às mudanças realizadas pelo tutor em suas participações em um fórum de



EAD em uma disciplina de Estatística para 30 alunos de um curso de Bacharelado em Administração de uma faculdade particular localizada no Estado de São Paulo.

Para análise das questões abertas tomadas por amostragem fez-se uso da Análise do Discurso conforme a Escola Francesa. Para Pêcheux (2011) para se compreender um enunciado, torna-se interessante verificar o contexto no qual é realizado para se obter o sentido. Concordamos com as colocações do autor uma vez que há palavras que só têm significado no contexto. Também em relação aos participantes da pesquisa, em atendimento ao pedido de tutores e alunos, e por questões éticas, evitou-se citar nomes de pessoas e localidades.

5 - RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em 2017, no primeiro semestre, os alunos de uma turma de terceiro semestre de um curso de Bacharelado em Administração de Empresas na modalidade EAD se queixavam de modo unânime da disciplina, alegando que não conseguiam acompanhar, que eram muitas fórmulas e números e a tutora EAD somente passava instruções, de modo frio e impessoal, não tirando as dúvidas dos alunos.

A tutora era graduada em Licenciatura em Matemática e possuía pós-graduação em computação e possuía duas capacitações de 10 horas cada que introduziam o que era a modalidade EAD, porém o curso em foco era sua primeira experiência com turmas reais de EAD.

Após se reunir, tutora e alunos com estes expondo suas dificuldades, a tutora se comprometeu a mudar a forma de trabalho que era behaviorista e sem interação para outra com mais atenção aos alunos. Ela estava estudando em um curso de Pós-Graduação em Tutoria EAD e, só recentemente, estava aprendendo, sobre a necessidade e importância da interatividade em ambientes virtuais e que tal interatividade deveria ocorrer com afetividade, dialogicidade, empatia, cortesia, respeito e aceitação para com os alunos. A chave do sucesso na EAD estava na comunicação frequente, voltada para os objetivos educacionais e nos comentários a todas postagens dos alunos, aproveitando a oportunidade para incentivá-los a conhecer e buscar o saber em relação a disciplina. Os alunos ainda estavam meio céticos em relação às mudanças que a tutora propôs a realizar para atender as demandas dos alunos insatisfeitos. Questionados sobre como



enxergavam o curso e se estavam satisfeitos, algumas amostras de declarações de alunos do terceiro semestre, antes das mudanças foram:

Amostra 1 (Aluno da disciplina virtual, antes das mudanças)

Muitos colegas querem desistir do curso por causa da matemática. A disciplina é complicada: o material didático tem muita coisa para ler e muitas fórmulas e não conseguimos realizar os exercícios.

Análise: A matemática é uma disciplina considerada como difícil por muitos estudantes. A estatística é uma parte da matemática e lida com cálculos. A lógica matemática não é diferente da lógica discursiva presente nos textos e livros em geral com princípio, meio e final e para se trabalhar esta lógica torna-se interessante um trabalho comunicacional. Caso este não seja realizado em tempo, pode ocorrer a evasão como ocorre em Bruno-Faria e Franco (2011) com mais que 36% e nos anos iniciais e também com Bittencourt e Mercado (2014) com 40% em cursos de Administração EAD. Observa-se que as reclamações da literatura não são muito diferentes das apresentadas neste estudo um vez que os alunos não estão conseguindo acompanhar o desenvolvimento do curso. Como se verifica, a tutora está trabalhando de modo behaviorista, que não prevê a interação e afetividade entre os participantes como um fator que pode contribuir para a melhoria do aprendizado. Torna-se necessária a mudança e isso pode ocorrer por meio da pesquisa-ação em curso como considera Ludke e André (2013) e Thiollent (2018). Esta metodologia de investigação envolve alunos e tutora e a busca de soluções e melhorias no processo educacional envolvendo os atores.

Outra declaração de aluno, antes da reunião e das mudanças foi.

Amostra 2 (Aluna da disciplina virtual, anteriormente às mudanças)

Acho que nós não temos muita base matemática que já veio errado do nível médio. Porém acredito que se a tutora nos ajudar conseguiremos evitar as perdas de alunos e conseguiremos aprender mais.

Análise: A aluna apresenta uma declaração razoável, como se diz popularmente “Com



os pés no chão”. De fato, muitas mazelas e dificuldades dos alunos vêm das etapas anteriores, porém não é possível ficar somente criticando, mas faz parte do próprio trabalho e atuação do administrador de empresas, a constante busca por soluções para que a empresa supere suas dificuldades. Esta aluna manifesta esperança na tutoria. Torna-se interessante que exista mais diálogo. Por meio da identificação das dificuldades dos alunos, a tutora que é da área de matemática e da computação pode melhorar o aprendizado dos alunos. Torna-se interessante que ela se envolva mais com os problemas de aprendizado dos alunos. Como considera Tenório, Costa e Tenório (2016), o tutor pode melhorar o aprendizado trabalhando com empatia, aceitação, respeito e perseguindo os objetivos educacionais. No caso, verifica-se que a tutora passou por uma capacitação inicial muito fraca nos poucos cursos de 10 horas que realizou e que se mostraram “insuficientes” para realizar o trabalho tutorial. Porém, como ela está cursando uma Pós-Graduação, possivelmente “Lato sensu” e voltada para tutoria EAD. Verifica-se que está ocorrendo um aumento de nível ou melhoria na tutoria. Ela passa a querer trabalhar de modo a atender as necessidades dos alunos e como considera Campos (2014), passa a buscar mais fatores externos que possam gerar motivação nos alunos para que estes diminuam a evasão.

A seguir, a tutora prosseguiu em seus estudos concluindo o curso de pós-graduação e passou a trabalhar de modo mais dialógico, interativo e houve aceitação e elogios pela grande maioria da turma. 27 alunos elogiaram o desempenho da tutora considerando excelente ou muito bom e somente 3 alunos não responderam o questionário. Este dado corresponde a 90% de aceitação do trabalho da tutora. Apresentam-se algumas declarações de alunos realizadas no final do semestre, na conclusão da disciplina.

Amostra 3 (Aluno da disciplina, após as mudanças, no final do semestre)

As mudanças na tutoria melhoraram 100% a disciplina. Ela mostrou preocupação com os alunos, estava sempre presente e respondendo ou comentando as postagens dos colegas. Todos passaram a se interessar e participar.

Análise: Às colocações de Nunes (2013), que considera importante a presença social da



tutoria, acrescentamos que esta tem que estar bem preparada, formada e remunerada para atuar de modo positivo junto aos alunos. Segundo a declaração do aluno houve uma mudança sensível na forma de trabalho da tutora e isso foi bom para o aprendizado dos alunos. O aprendizado da tutora ocorreu em paralela com sua prática. Teoria e prática se juntando, fornecem uma boa experiência para a tutora e os alunos. A porcentagem expressa pelo aluno, mostra sua satisfação e também que também é refletida nos levantamentos realizados no presente estudo. A preocupação com os alunos vai ao encontro às colocações de Tenório, Costa e Tenório (2016) sobre a questão da empatia. Com a tutora dialogando com os alunos, este dialogo já é sinal de que está ocorrendo a afetividade como consideram Silva, Shitsuka e Paschoal (2015) e por conseguinte ocorrem as emoções aumentando a participação, aderência e comprometimento do aluno com o curso, diminuindo a evasão.

Amostra 4 (Aluno da disciplina, após as mudanças, no final do semestre)

Todos concordam que aprendemos mais que a turma presencial. A tutora não deixou a disciplina “correr solta”. Ela respondeu todas perguntas dos alunos. Acompanhou os alunos em cada tópico da matéria fazendo perguntas e mostrando o caminho para os alunos encontrar as resoluções dos problemas.

Análise: Quando o aluno sente que está aprendendo, ele é grato à professora, no caso, tutora. Tudo leva a crer que ela ajudou os alunos a se organizar, orientou a respeito dos prazos e de como os alunos deveriam estudar e realizar suas pesquisas para saber mais sobre o assunto. Cada tópico da matéria foi trabalhado com os alunos de modo que estes conseguiram acompanhar a evolução da matéria e fizeram várias perguntas que foram trabalhadas pela tutora. Também é interessante a colocação de Herrmann et al. (2017) feita em relação a um curso de Pedagogia EAD. Ora, se há mais interação nos cursos de Pedagogia como consideram Risemberg, Shitsuka e Tavares (2015), também torna-se mais razoável que haja mais participação dos alunos e menos evasão nestes cursos de Pedagogia em relação ao de Administração. Torna-se interessante, como um desafio para os pesquisadores, estes prosseguir investigando a questão da afetividade e interatividade se estas podem ajudar a diminuir a evasão nos cursos EAD.



Amostra 5 (Tutora da disciplina, após as mudanças, no final do semestre)

Acho que a pesquisa-ação me ajudou a melhorar como profissional. Também o curso de pós-graduação em tutoria EAD me fez refletir para melhorar minha teoria e prática na modalidade. Hoje me considero que a teoria e a prática me fazem crescer profissionalmente.

Análise: Verifica-se que a tutora melhorou sua atuação e ela atribui isso em grande parte à pesquisa-ação e ao fato de estar estudando no tema específico relacionado ao seu trabalho e atuação tutorial e, estar refletindo sobre suas práticas. De fato, como consideram Thiollent (2018) que foi o criador da metodologia da pesquisa-ação e Ludke e Andre (2013), essa metodologia é importante nos ambientes escolares por possibilitar melhorias por meio da participação dos envolvidos na busca das soluções para os problemas educacionais.

A Educação a distância está em evolução no Brasil. A quantidade de matrículas e cursos tem aumentado anualmente como considera a ABMES (2018), e como consideram Brasil (2016) e Brasil (2018), possibilitando um aumento na quantidade de matriculados em disciplinas ou cursos EAD, pode-se considerar que há uma forte tendência a expansão da EAD no país.

Considera-se que o presente artigo contribui para os tutores de EAD e os profissionais de educação interessados no tema, trazendo uma visão de pesquisa-ação e mostrando que esta metodologia pode ser apoiar a melhoria educacional na medida que permite a identificação de problemas educacionais e busca a solução conjunta, participativa e coletiva.

6 - CONCLUSÃO

O presente artigo apresentou um trabalho de pesquisa-ação no qual uma tutora que trabalha em curso de Administração de modo behaviorista, sem dialogia com os alunos e, após uma reunião sobre as dificuldades dos alunos, decide atender as reivindicações, procurando melhorar a comunicação, a interatividades e, passa a trabalhar de modo histórico social como considera Vygotsky (2008) e, com incentivo a afetividade e as trocas sociais como considera Wallon (2015). E por meio do trabalho



forense para se alcançar os objetivos pedagógicos da disciplina de estatística que é da área matemática.

Segundo os alunos a maior interação da tutora os ajudou a se localizar no curso: organizando-se, fazendo questionamentos, recebendo *feedback* da tutora que passou a responder ou comentar todas postagens dos alunos. Estes mostraram que sentiram a diferença e passaram a elogiar o trabalho tutorial.

Com mais interatividade, trabalho com empatia considerando as dificuldades dos alunos e buscando superá-las, indicando caminhos e materiais de estudo, aceitando os alunos com suas dificuldades, isso gerou um “clima de confiança”, respeito e trabalho colaborativo.

Os resultados apontam para uma maior participação de todos, mais interesse pela disciplina e maior satisfação dos alunos e por conseguinte, não houve a evasão possível de acontecer na disciplina.

Para trabalhos futuros, fica a sugestão de que se realizem mais trabalhos relacionados com a afetividade e a evasão em outros cursos EAD como é o caso dos cursos de Engenharia, Tecnologia e outros.

7 - REFERÊNCIAS

ABMES. **Aumento das matrículas na graduação a distância é o maior desde 2008, aponta censo.** Publicado no website da Associação Brasileira de Mantenedores do Ensino Superior – ABMES em 20 de setembro de 2018. Disponível em: <<http://www.abmes.org.br/public/noticias/detalhe/3007/-aumento-das-matriculas-na-graduacao-a-distancia-e-o-maior-desde-2008-aponta-censo>>. Acesso em: 20 fev.2019.

BITTENCOURT, Ibsen M.; MERCADO, Luis P. L. Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração... **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v.22, n.83, p. 465-504. 2014. Available from: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362014000200009&lng=en&nrm=iso>. access on 23 Feb. 2019.



BRASIL. Leis e Decretos. **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> <https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Port-MEC-1134-2016-10-10.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2019.

BRASIL. Leis e Decretos. **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.semesp.org.br/legislacao/portaria-mec-no-1-428-de-28-de-dezembro-de-2018/>>. Acesso em: 22 fev. 2019.

BRUNO-FARIA, Maria F.; FRANCO, Angélica L. Causas da evasão em curso de graduação a distância em Administração em uma Universidade Pública Federal. **Revista Teoria e Prática da Educação**, Universidade Estadual de Maringá - UEM, v. 14, n. 3, p. 43-56, set./dez. 2011. Disponível em:

<<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/TeorPratEduc/article/view/18487/9641>>.

Acesso em: 23 fev. 2019.

CAMPOS, Dinah M. S. **Psicologia da aprendizagem**. Petrópolis: Vozes, 2014.

CARVALHO, Marcelly R.; LIMA, Rosângela L. A Importância da afetividade na EaD: uma perspectiva de Wallon. **Revista EDaPECI – Educação a Distância e Práticas Educativas Comunicacionais e Interculturais**. v. 15, n. 1. 2015. Disponível em:

<<https://seer.ufs.br/index.php/edapeci/article/view/3391/pdf>>. Acesso em: 20 fev.2019.

HERRMANN, Ivan C. et al. Análise da evasão em um curso de graduação na modalidade de educação a distância. **Revista Espacios (Caracas)**. v. 38, n. 35. 2017.

Disponível em: <<http://www.revistaespacios.com/a17v38n35/a17v38n35p11.pdf>>.

Acesso em: 21 fev. 2019.



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

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>><http://www.abed.org.br/congresso2013/cd/41.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2019.

OLIVEIRA, C. L. A. P. **Afetividade, Aprendizagem e Tutoria Online**. In: *Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação - ANPED*, 32, Maceió, 2009. Maceió: Universidade Federal de Alagoas - UFAL/2009. p.1-16.

PÊCHEUX, Michel. **A análise do discurso**. Campinas: Editora Pontes, 2011.

RISEMBERG, Rabbith I. C. S.; SHITSUKA, Ricardo; TAVARES, Orivaldo de L. 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. Disponível em:

<http://dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads/2015/09/Dialogos91_UN_ESTUDIO_DE_CASO_DE_RECONOCIMIENTO_DE_PATRONES_EN_LOS_TEXTOS-.pdf>http://dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads/2015/09/Dialogos91_UN_ESTUDIO_DE_CASO_DE_RECONOCIMIENTO_DE_PATRONES_EN_LOS_TEXTOS-.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2019.

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

SILVA, Priscilla C. D.; SHITSUKA, Ricardo; PASCHOAL, Patrícia A. G. Afetividade nas interações em AVA: um estudo sobre a interação na educação a distância. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância da Associação Brasileira de Educação a Distância - RBAAD da ABED**, v. 14, n. 1, p.12-20. 2015. 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 >. Acesso em: 23 fev. 2019.

TENÓRIO, André; COSTA, Maria de F. A. C.; TENORIO, Thaís. A influência da empatia como competência socioafetiva na atuação de tutores a distância. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância da Associação Brasileira de Educação 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_competencia.pdf>http://www.abed.org.br/revistacientifica/_Brazilian/2016/01_Influencia_da_competencia.pdf >. Acesso em: 23 fev. 2019.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez Editora, 2018.

VYGOTSKY, Lev S. **Pensamento e Linguagem**. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2008.

WALLON, Henri. **Do ato ao pensamento**. Petrópolis: Editora Vozes, 2015.

Ricardo Shitsuka

Professor na UNIFEI - Itabira. Doutor em Ensino. Mestre em Engenharia de Materiais e Metalurgia. Graduações: Engenharia, Odontologia, Licenciatura em Computação e



Pedagogia. Líder do Grupo Pesquisas MEAC e foi editor do periódico Research Society and Development. Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Educação em Ciências (PPGEC) da UNIFEI.

Dorlivete Moreira Shitsuka

Avaliadora de cursos para o INEP//MEC conforme a Portaria n. 484 de 07 de junho de 2018. Mestre em Ensino, Pós-Graduada em Informática; Administração e Inspeção Escolar; Sistemas de Informação, Educação, Redes de Computadores e, em Tutoria em Educação a Distância. Possui graduações em: Licenciatura em Computação, Biblioteconomia e Documentação e em Pedagogia. É Pesquisadora vice-Líder do Grupo de Pesquisas de Metodologias em Ensino e Aprendizagem em Ciências (MEAC).

Adriana Moraes Soares Pereira

Membro do Banco de Avaliadores do SINAES - Ministério da Educação e Professora Associada da Universidade Federal de Santa Maria. Doutora em Ciência da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul,, mestre em Ciência da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e graduada em Informática pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul .

Artigo recebido em 03/04/2019

Aceito para publicação em 03/07/2019

Para citar este trabalho:

SHITSUKA, Ricardo; SHOTSUKA, Dorlivete Moreira; PEREIRA, Adriana Moraes Soares.. **AFETIVIDADE NA ATUAÇÃO DE UM TUTOR DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**. Revista Paidéi@. Unimes Virtual. Volume 11 – Número 19 – JULHO – 2019. Disponível em:

<http://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php/paideia/index>