

**EVASÃO NO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO NA MODALIDADE
A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO**

CAROLINA ZAVADZKI MARTINS

**EVASÃO NO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO NA MODALIDADE
A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO**

CAROLINA ZAVADZKI MARTINS

Dissertação apresentada a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, como parte dos requisitos pra obtenção do título de Mestre em Educação. Área de concentração: Formação e Prática Pedagógica do Profissional Docente.

Orientadora:
Prof^a. Dr^a Raimunda Abou Gebran.

374.4
M386e

Martins, Carolina Zavadzki

Evasão no curso de graduação em administração na modalidade a distância: um estudo de caso. / Carolina Zavadzki Martins.-- Presidente Prudente, 2013.

104 f.: il.

Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Oeste Paulista – Unoeste: Presidente Prudente – SP, 2013.

Bibliografia.

Orientadora: Raimunda Abou Gebran

1. Evasão universitária. 2. Ensino a distância.
3. Universidades e faculdades – Administração. I.
Título.

CAROLINA ZAVADZKI MARTINS

**EVASÃO NO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO NA MODALIDADE
A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO**

Dissertação apresentada à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade do Oeste Paulista, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação.

Presidente Prudente, 3 de dezembro de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Raimunda Abou Gebran
Universidade do Oeste Paulista – Unoeste
Presidente Prudente - SP

Prof. Dr. Adriano Rodrigues Ruiz
Universidade do Oeste Paulista – Unoeste
Presidente Prudente - SP

Prof^a. Dr^a. Silvana Aparecida Borsetti Gregório Vidotti
Universidade Estadual Paulista - Unesp
Marília - SP

Dedico este trabalho a Deus, à minha família e aos meus professores por terem sempre me apoiado e incentivado, o que possibilitou a realização deste sonho.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela oportunidade de cursar o programa de Mestrado em Educação que, para mim, era um sonho que ele tornou possível.

À minha família, especialmente à minha mãe, que me ensinou a nunca desistir de meus sonhos e ideais.

À minha orientadora, Prof^a. Raimunda Abou Gebran, que teve muita paciência e também dedicação para comigo. Seus ensinamentos foram muito importantes para a minha caminhada como pesquisadora.

Aos professores, Dr. Adriano Rodrigues Ruiz e Dr^a. Silvana Aparecida Borsetti Gregório Vidotti, por aceitarem fazer parte da Banca Examinadora e pelas suas contribuições ao trabalho.

RESUMO

Evasão no curso de graduação em administração na modalidade a distância: um estudo de caso

A presente dissertação é resultado de pesquisa desenvolvida no Programa de Mestrado em Educação da Universidade do Oeste Paulista, na linha de pesquisa Formação e Prática Pedagógica do Profissional Docente. Considerando que a evasão é um dos temas que preocupa as Instituições de Ensino Superior, justificou-se a necessidade desta pesquisa, cujo objetivo foi analisar as causas da evasão dos acadêmicos do curso de graduação em Administração na modalidade a distância de uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná. Para atingir esse objetivo, realizou-se um estudo de caso de natureza quanti-qualitativa. O instrumento para a coleta de dados constituiu-se de questionário com questões abertas e fechadas, aplicado aos tutores do curso de Administração na modalidade a distância. Algumas destas questões foram desenvolvidas utilizando-se a escala Likert. Os dados foram trabalhados tendo como parâmetro o referencial teórico levantado especificamente para este estudo. Para a análise quantitativa, recorreu-se a planilhas eletrônicas com apoio da estatística descritiva paramétrica. Na análise qualitativa, os dados foram trabalhados por meio da análise de conteúdo, com base nas respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa. Os resultados indicaram que os discentes que mais evadiram no curso de Administração na modalidade a distância eram, em sua maioria, do gênero feminino. No que se refere ao estado civil dos evadidos, percebeu-se que a maioria era de solteiros, contudo não se pode desconsiderar um elevado número de casados que desistiram do curso. Os dados revelaram que mais de 70% dos evadidos idade entre 18 e 33 anos e em sua maioria residem no Estado do Paraná, observou-se, ainda, que há maior tendência de evasão no início do curso. Com relação às causas da evasão, na perspectiva dos alunos, verificou-se que esta ocorre com maior frequência por problema financeiro e, em segundo lugar, por falta de tempo. Já na visão dos tutores, os dois principais motivos se referem à adaptação à metodologia e também à questão financeira dos alunos. Quanto aos tutores, além de se investigar as causas da evasão, também se procurou caracterizar este profissional que, segundo a pesquisa, a maioria tem idade entre 28 e 34 anos (43,75%), estão cursando ou já concluíram a especialização e mais de 40% dos pesquisados têm menos de um ano de experiência com a modalidade a distância. Portanto, a pesquisa sugere que a evasão ocorre, basicamente, por três motivos que são os seguintes: financeiro, tempo e adaptação à metodologia.

Palavras-chave: Evasão. Ensino Superior. Educação a Distância. Graduação em Administração.

ABSTRACT

Evasion in the undergraduate course in management in the distance: a case study

This dissertation is the result of research in the Masters Program in Education of the Universidade do Oeste Paulista, in the search line Training and Teaching Practice of Teaching Professional. Whereas avoidance is one of the issues that concern the Higher Education Institutions justified the need for this research aimed to examine the causes of dropout of students of Degree in Business Administration in distance of an Institution of Higher Education northwest of Paraná. To achieve this goal we performed a case study both quantitative and qualitative. The instrument for data collection consisted of a questionnaire with open and closed questions, applied to course tutors Administration in distance. Some of these questions were developed using a Likert scale. The data were processed using as a parameter the theoretical raised specifically for this study. For quantitative analysis were used spreadsheets to support parametric descriptive statistics. Qualitative analysis data were processed by means of content analysis, the answers given by the subjects. The results revealed that students who dropped out over the course of Directors in the distance were mostly female. With regard to marital status of the escapees realized that most were unmarried, however one cannot ignore a large number of married couples dropped out of the course. The revealed that over 70 % of escapees have between 18 and 33 years and mostly reside in the state of Paraná and is more likely to dropout early in the course. With regard to the causes of the evasion, in the perspective of the students, it was found that this occurs with greater frequency in financial trouble and, secondly, for lack of time. Already in the view of the two main reasons tutors refer to the student's adaptation methodology and also the financial issue of the same. Regarding tutors, and to investigate the causes of the evasion, also sought to characterize this professional, according to the survey, the majority were aged 28-34 years (43.75%), are attending or have completed the expertise and more than 40 % of respondents have less than one year of experience with the distance mode. Therefore, the research suggests that avoidance occurs, for basically three reasons that are: financial, time and adapting the methodology.

Keywords: Evasion. Higher Education. Distance Education. Degree in Business Administration.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Estado Civil dos evadidos	57
GRÁFICO 2 - Idade dos evadidos	58
GRÁFICO 3 - Região do país	59
GRÁFICO 4 - Número de polos por Estado	60
GRÁFICO 5 - Alunos matriculados por Estado	60
GRÁFICO 6 - Causas da evasão na perspectiva dos alunos	62

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Motivos da evasão	42
TABELA 2 - Capacitação mínima para atuar como tutor	45
TABELA 3 - Índice de evasão	55
TABELA 4 - Gênero dos discentes evadidos	56
TABELA 5 - Período de evasão dos discentes	61
TABELA 6 - Gênero dos tutores	64
TABELA 7 - Idade dos tutores	64
TABELA 8 - Titulação dos tutores	65
TABELA 9 - Curso de formação de tutores	66
TABELA 10 - Função dos tutores	67
TABELA 11 - Tempo de atuação como tutores nessa IES	68
TABELA 12 - Conhece o índice de Evasão	69
TABELA 13 - Relação entre a estrutura do polo e a evasão	69
TABELA 14 - O atendimento dos tutores presenciais e a evasão	71
TABELA 15 - A metodologia de ensino e a evasão	74
TABELA 16 - A situação financeira do discente e a evasão	76
TABELA 17 - O Ambiente Virtual de Aprendizagem e a evasão	78
TABELA 18 - A interação entre o tutor e o aluno e a evasão	80

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AVA	-	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CEAD	-	Centro Nacional de Educação a Distância
EAD	-	Educação a Distância
IES	-	Instituições de Ensino Superior
IUB	-	Instituto Universal Brasileiro
IBAM	-	Instituto Brasileiro de Administração Municipal
LDBEN	-	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEB	-	Movimento de Educação de Base
NEAD	-	Núcleo de Educação Aberta e a Distância
SACI	-	Satélite Avançado de Comunicações Interdisciplinares
SENAC	-	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SESC	-	Serviço Social do Comércio
TIC	-	Tecnologia de Informação e Comunicação
UFMT	-	Universidade Federal do Mato Grosso
UNED	-	Universidade Nacional de Educação a Distância

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	15
2.1 Conceituando Educação a Distância	15
2.2 História da Educação a Distância	18
2.2.1 A história da EAD no mundo	18
2.2.2 A história da EAD no Brasil	20
2.3 As Gerações da Educação a Distância	24
2.4 Tipos de Cursos a Distância	27
2.5 Contribuições da Educação a Distância	28
2.6 A Atuação dos Alunos na EAD	29
2.6.1 Perfil do aluno da Educação a Distância	33
3 A EVASÃO EM CURSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	36
3.1 Índice de Evasão	37
3.2 Causas de Evasão	39
3.3 A Influência da Tutoria na Evasão	42
4 METODOLOGIA DA PESQUISA	50
4.1 Caracterização da Pesquisa	50
4.2 Procedimentos de Coleta dos Dados	51
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	55
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	91
REFERÊNCIAS	93
APÊNDICES	98
Apêndice A - Questionário para os Tutores	99
Apêndice B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	102

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, em virtude das várias e constantes mudanças, os profissionais precisam estar se capacitando a fim de que possam sobreviver nesse mercado competitivo. Por esta razão, é imprescindível que as pessoas tenham formação de nível superior, incluindo graduação, extensão e pós-graduação, para que permaneçam em seus empregos ou mesmo para serem promovidas.

Apesar da obrigatoriedade dos profissionais buscarem aperfeiçoamento, as próprias organizações e também o mercado não proporcionam tempo hábil para que eles frequentem cursos presenciais oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior. Esse é um dos motivos que leva as pessoas a procurarem os cursos a distância. Então, a Educação a Distância (EAD) entra nesse cenário como uma proposta de educação que oferece flexibilidade de horários, diminui o deslocamento até a instituição, de forma a propiciar que os alunos conciliem o trabalho com os estudos.

A Educação a Distância cumpre um papel de democratização do conhecimento e proporciona o acesso à educação à medida que amplia a oferta de cursos, atende a uma população dispersa geograficamente, oferece para aqueles que não puderam iniciar ou mesmo concluir seus estudos uma segunda oportunidade e permite ao acadêmico que permaneça em sua cidade (PAULA, 2010).

Contudo, apesar das possibilidades oferecidas pela Educação a Distância, muitos acadêmicos desistem ou abandonam os cursos definitivamente, configurando-se como evasão escolar, que pode ocorrer em qualquer etapa do curso. A evasão é uma das preocupações das Instituições de Ensino Superior (IES). Entretanto, esse é um tema pouco estudado, porém é um assunto relevante visto que muitos acadêmicos desistem dos cursos de graduação e de pós-graduação e não voltam mais a estudar. Com isso, tanto os alunos quanto a sociedade são prejudicados.

Com a evasão, a sociedade perde com os investimentos mal aproveitados, pois os alunos ocupam vagas nas instituições públicas e não concluem seus cursos, enquanto as instituições particulares sofrem com a perda de prestígio e com o risco de manutenção das condições de sobrevivência financeira. Para o aluno, há perdas de natureza econômica, uma vez que as recompensas sociais relacionam-se à obtenção do título. (CARNEIRO, 2010, p. 13-14).

Em relação às perdas que a evasão proporciona à sociedade, é importante mencionar que ela deixa de ter mais pessoas que pensem criticamente. Além disso, vale acrescentar que os alunos deixam de ter acesso ao conhecimento que o curso lhe proporcionaria, o que acarreta prejuízos para seu futuro como profissional.

Considerando que a evasão é um problema preocupante e real para as Instituições de Ensino, a problemática da pesquisa centrou-se em compreender quais são as causas da evasão de acadêmicos do curso de graduação em Administração na modalidade a distância de uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná.

Sendo assim, esta pesquisa visa contribuir com as IES, com o intuito de proporcionar informações sobre a evasão nos cursos de graduação em EAD, a fim de auxiliá-las na melhor compreensão do assunto e para que possam tomar medidas que previnam a evasão dos acadêmicos.

Para tanto, foi proposto como objetivo geral analisar as causas da evasão dos acadêmicos do curso de graduação em Administração na modalidade a distância de uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná na perspectiva de tutores e de evadidos.

Como decorrência, foram definidos como objetivos específicos:

- Identificar os índices e o perfil dos alunos evadidos no curso de graduação em Administração na modalidade a distância;
- Investigar as causas da evasão na perspectiva do próprio aluno;
- Analisar as causas da evasão dos acadêmicos na perspectiva dos tutores.
- Comparar as causas da evasão na perspectiva dos tutores e dos alunos evadidos.

A metodologia da pesquisa configurou-se como um estudo de caso de natureza quanti-qualitativa. Para a coleta dos dados foi utilizado um questionário sobre evasão aplicado aos 16 tutores do curso de Administração na Educação a Distância. Além disso, também foi realizada uma pesquisa de cunho documental valendo-se das informações disponíveis no sistema on-line da Instituição de forma a

investigar as causas e o perfil dos evadidos na perspectiva dos próprios alunos desistentes.

O trabalho se apresenta em quatro partes. Na primeira foi delineado o cenário da Educação a Distância. Nessa parte do trabalho, apresentou-se o conceito de EAD e os aspectos que a diferenciam do ensino presencial. Foi também enfatizada a história e as gerações dessa modalidade de educação, tanto no Brasil quanto no mundo, apontando contribuições e tipos de cursos ofertados.

A segunda parte abordou a problemática da evasão na Educação a Distância. Assim, foi discutido o conceito de evasão de forma a proporcionar a melhor compreensão do tema. Também foram apresentados os índices e as causas da evasão nessa modalidade de educação. Com base nessas informações, discutiu-se sobre a influência da tutoria na evasão discente na modalidade a distância.

A metodologia adotada para esta pesquisa foi apresentada na terceira parte, cujo foco centrou-se na caracterização dos procedimentos metodológicos utilizados para a coleta dos dados.

Na quarta parte, foi realizada a análise e a interpretação dos dados levantados. Nesse sentido, foi analisado o índice e as causas da evasão tanto na perspectiva dos alunos quanto na dos tutores do curso de graduação em Administração na modalidade a distância. Nesse item, foi investigado o perfil dos alunos com o propósito de compreender quem é o aluno que decide desistir permanentemente do curso.

Enfim, cabe ressaltar que este trabalho visa contribuir com o melhor entendimento do processo de evasão no Ensino Superior, pois, compreendendo as causas da evasão é possível que a Instituição de Ensino Superior organize ações com o propósito de diminuir a desistência discente no curso de Administração na modalidade a distância.

2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Os cursos a distância estão em constante expansão tanto em número de cursos ofertados quanto em alunos matriculados. Logo, a EAD se destaca e se firma como uma modalidade de educação preocupada com a aprendizagem dos seus alunos. Entretanto, é importante compreender que a Educação a Distância é uma modalidade na qual os alunos e os professores estão geograficamente distantes, mas conseguem interagir por meio da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC).

Assim, será apresentado o conceito da Educação a Distância, sua história tanto no Brasil quanto no mundo, os tipos de cursos oferecidos nesta modalidade e as contribuições da EAD. Também será elencado o perfil e a atuação do discente nessa modalidade de educação.

2.1 Conceituando Educação a Distância

A Educação a Distância, apesar do que muitos acreditam, não é uma modalidade de educação tão nova, porém, ela somente fez parte oficialmente do sistema educacional brasileiro a partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN) nº 9.394/96, em que foi contemplada no artigo 80 que indica: “Art. 80. O poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino e de educação continuada” (BRASIL, 1996).

O Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que regulamenta o artigo 80, já mencionado, caracteriza a EAD como:

Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. (BRASIL, 2005).

De acordo com o referido artigo, entende-se que a Educação a Distância apresenta características específicas. Essa modalidade de educação, segundo Litwin (2001), proporciona uma maneira particular de criar espaço para

gerar, promover e implementar situações em que os alunos aprendam, ou seja, o foco está na aprendizagem do aluno.

Antes de avançar com a abordagem dos assuntos relacionados a esta modalidade de educação, é necessário entender o seu conceito. Sendo assim, a Educação a Distância, de acordo com Belloni (2003, p. 25),

[...] pode ser definida como a família de métodos instrucionais nos quais os comportamentos de ensino são executados em separado dos comportamentos de aprendizagem, incluindo aqueles que numa situação presencial seriam desempenhados na presença do aprendente de modo que a comunicação entre o professor e o aprendente deve ser facilitada por dispositivos impressos, eletrônicos, mecânicos e outros.

Na mesma linha de raciocínio de Belloni, porém de forma mais sucinta, Maia e Mattar (2007, p. 6) definem EAD como “uma modalidade de educação em que professores e alunos estão separados, planejada por instituições e que utiliza diversas tecnologias de comunicação”. Essa definição indica que o professor e o aluno, no processo de ensino e aprendizagem, estão separados geograficamente. Isso ocorre, pois

[...] as tecnologias ampliam as possibilidades de ensino para além do curto e delimitado espaço de presença física de professores e alunos na mesma sala de aula. A possibilidade de interação entre professores, alunos, pessoas, objetos e informações que estejam envolvidos no processo de ensino, redefine toda a dinâmica da aula e cria novos vínculos entre os seus participantes. Paradoxalmente, o uso adequado das tecnologias em atividades de ensino a distância, podem criar laços e aproximações bem mais firmes do que as interações que ocorrem no breve tempo da aula presencial. (KENSKI, 2005, p. 73).

Além da separação física, de acordo com Carlini e Tarcia (2010), ocorre também a separação temporal nos cursos ofertados nessa modalidade, ou seja, os alunos estudam e desenvolvem suas atividades sem que o professor ou tutor esteja, no mesmo instante, participando do processo, o que permite ao aluno maior flexibilidade em seus horários bem como na organização dos seus estudos. É válido destacar que algumas ferramentas permitem que o aluno e o professor estejam interagindo em momentos diferentes, como é o caso dos *fóruns*, entretanto, outras ferramentas, como o *chat*, exigem que ambos participem do processo ao mesmo tempo.

Para entender melhor o conceito de EAD, alguns autores tratam esse tema como ensino a distância e outros como Educação a Distância. Mais que isso, muitas vezes, utilizam esses termos de forma indistinta, ainda que exista diferença entre ambos. De acordo com Barros (2003, p. 49),

[...] o ensino caracteriza-se pela instrução, transmissão de conhecimentos e informações, adestramento, treinamento; já a educação é um processo ensino-aprendizagem que leva o indivíduo a aprender a apreender, a saber pensar, criar, inovar, construir conhecimentos, participar ativamente de seu próprio crescimento. É um processo de humanização que alcança o pessoal e o estrutural, partindo da situação concreta em que se dá a ação educativa numa relação dialógica.

Ainda sobre os aspectos diferentes que o conceito de ensino apresenta em relação à educação, vale destacar a definição de Niskier (2000), que foca nas questões metodológicas. Segundo o referido autor,

[...] Educação a Distância é a aprendizagem planejada que geralmente ocorre num local diferente do ensino e, por causa disso, requer técnicas especiais de desenho de curso, técnicas especiais de instrução, métodos especiais de comunicação através da eletrônica e outras tecnologias, bem como arranjos essenciais organizacionais e administrativos. (NISKIER, 2000, p. 50).

Em contraposição a Niskier e a Barros, Chermann e Bonini (2000, p. 16) apresentam o ensino e a educação na mesma perspectiva, ou seja,

[...] educação/ensino a distância é um método racional de partilhar conhecimentos, habilidades e atitudes através da aplicação da divisão de trabalho e de princípios organizacionais, tanto quanto pelo uso extensivo de meios de comunicação, especialmente para o propósito de reproduzir materiais técnicos de alta qualidade, os quais tornam possível instruir um grande número de estudantes. Ao mesmo tempo, enquanto esses materiais durarem é uma forma industrializada de ensinar e aprender.

A definição de Chermann e Bonini demonstra uma ligação entre a tecnologia e o estudo com o objetivo da produção do conhecimento. Desse modo, afirmam que a Educação a Distância não pode deixar os princípios da educação perderem lugar para a industrialização do conhecimento.

Apesar de alguns autores abordarem o ensino e a educação de forma semelhante, o conceito de educação é mais abrangente do que o de ensino, pois o ensino foca mais na transmissão de conhecimento e a educação tem como propósito levar o indivíduo a aprender, a ser criativo e também a ter consciência de

que é necessário ser um sujeito ativo no seu processo de aprendizagem. Levando isso em consideração, no caso da modalidade a distância, o termo mais apropriado é educação em vez de ensino, uma vez que ela não se resume apenas na transmissão do conhecimento ao aluno.

2.2 História da Educação a Distância

A Educação a Distância, tanto no Brasil quanto no mundo, evoluiu consideravelmente em razão do avanço da tecnologia da informação. Com o intuito de se compreender a relação do crescimento desta modalidade de educação com a tecnologia é importante conhecer a história da Educação a Distância tanto em nível global quanto nacional.

2.2.1 A história da EAD no mundo

A Educação a Distância não é considerada uma inovação, pois desde o século passado essa modalidade faz parte do sistema de ensino, na Alemanha e nos Estados Unidos. Contudo, a EAD ainda não dispunha dos recursos tecnológicos sofisticados de hoje como, por exemplo, satélite, computador, internet, TV, entre outros (NISKIER, 2000).

No mundo, a Educação a Distância foi introduzida por meio do ensino por correspondência, e o primeiro registro desse novo método de ensino foi o anúncio de aulas por correspondência, ministradas por Caleb Philips, em 20 de março de 1728. Após esse anúncio, em 1840, na Grã-Bretanha, Isaac Pitman ofereceu um curso de taquigrafia por correspondência. Em 1880, Skerry's College ofereceu cursos preparatórios para concursos públicos. No ano de 1891, nos Estados Unidos, Thomas J. Foster ofertou um curso sobre segurança de minas (NUNES, 2009). Então, a Educação a Distância, assim como apresentado, foi disseminada por meio dos cursos por correspondência. Além dos cursos já citados, outros também foram ministrados dessa forma, tanto na Grã-Bretanha, como em outros países. A esse respeito, é válido ressaltar que

Em meados do século passado, as universidades de Oxford e Cambridge, na Grã-Bretanha, oferecem cursos de extensão. Depois, vieram a Universidade de Chicago e Wisconsin, nos EUA. Em 1924, Fritz Reinhardt

cria a Escola Alemã por Correspondência de Negócios (Bytwert e Diehl, 1989). Em 1910, a Universidade de Queensland, na Austrália, inicia programas e ensino por correspondência. E, em 1928, a BBC começa a promover cursos para a educação de adultos usando o rádio. Essa tecnologia de comunicação foi usada em vários países com os mesmos propósitos, até mesmo, desde a década de 1930, no Brasil. (NUNES, 2009, p. 3).

Em 1969, nasceu, na Grã-Bretanha, a *Open University* (Universidade Aberta), que é considerada o modelo mais bem-sucedido do mundo. Essa universidade teve seu surgimento quando o governo britânico instalou uma comissão para estudar o assunto. A *Open University* proporcionou aos alunos a mais completa oferta de tecnologias da comunicação, com o objetivo de lecionar um currículo universitário completo em nível de graduação para qualquer adulto que estivesse interessado (NISKIER, 2000).

O projeto da *Open University* contou com o investimento do governo britânico e foi desenvolvido com base no modelo industrial, o que oferecia um alto retorno à medida que o número de alunos matriculados aumentasse. Na década de 1980, a *Open University* oferecia não apenas cursos acadêmicos, mas também treinamentos profissionais. No final dessa década, foram introduzidos nesses cursos o computador e as tecnologias de aprendizagem on-line (CORTELAZZO, 2013).

Depois da experiência com a *Open University*, surgiram universidades abertas em outros países, como a criação da Fern Universität, na Alemanha, ou da Universidade Nacional de Educação a Distância (UNED), na Espanha. As universidades abertas geraram propostas atrativas para um grande número de discentes, tanto de carreiras de graduação como de pós-graduação (LITWIN, 2001).

Essas iniciativas contribuíram muito para o crescimento da Educação a Distância e para a sua disseminação. Diante disso, destaca-se que:

Hoje, nas proximidades do terceiro milênio, a Educação a Distância espalhou-se pelo mundo. Vivendo a realidade de uma globalização pedagógica, interligada sistemas de países diferentes e, por vezes, distantes, numa elogiável ação planetária. Com isso, como é obvio, os seus custos se reduzem e os programas passam a ter partes comuns, antes impensáveis. (NISKIER, 2000, p. 261).

Verifica-se, assim, que a Educação a Distância teve seu início marcado por cursos por correspondência. Entretanto, foi somente, por meio do avanço tecnológico que a EAD cresceu tanto em número de cursos ofertados como também de alunos matriculados.

2.2.2 A história da EAD no Brasil

A fim de contextualizar e entender o crescimento da Educação a Distância no Brasil, se faz necessário a compreensão de sua trajetória histórica. Pode-se afirmar que, assim como em outros países, essa modalidade de educação teve sua origem com os cursos por correspondência, tendo seguido o mesmo parâmetro dos cursos a distância que foram oferecidos pelas instituições de ensino privadas norte-americanas.

As pesquisas realizadas em diversas fontes mostram que, pouco antes de 1900, já existiam anúncios em jornais de circulação no Rio de Janeiro oferecendo cursos profissionalizantes por correspondência. Eram cursos de datilografia ministrados não por estabelecimentos de ensino, mas por professoras particulares. (ALVES, 2009, p. 9).

A oferta de cursos particulares de datilografia por correspondência contribuiu para a Educação a Distância, contudo, o marco oficial do ensino por correspondência no Brasil foi a instalação das Escolas Internacionais, em 1904. Essa unidade de ensino era filial de uma organização norte-americana que oferecia cursos destinados a pessoas que estavam em busca de emprego, focando principalmente nos setores do comércio e serviços. Nessas escolas, o ensino era exclusivamente por correspondência e os materiais didáticos eram enviados pelos correios, que usavam, sobretudo, as ferrovias para o transporte (ALVES, 2009).

Nessa época, era atribuída pouca importância à EAD, pois ocorreram duas situações que levaram esse ensino a receber pouco incentivo por parte das autoridades educacionais e do governo: a crise que a educação nacional enfrentava, na qual a necessidade de reformas se fazia premente e as dificuldades enfrentadas com o uso dos correios (MAIA; MATTAR, 2007).

O segundo meio foi a educação via rádio. A Educação a Distância se utilizou do rádio, impulsionada pela criação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, em 1923, por um grupo liderado por Henrique Morize e Edgard Roquette-Pinto. Essa rádio oferecia diversos cursos, como por exemplo, cursos de português, francês, silvicultura, literatura francesa, radiotelegrafia e telefonia (MAIA; MATTAR, 2007).

A principal função da emissora era possibilitar a educação popular, por meio de um então moderno sistema de difusão em curso no Brasil e no mundo. Os programas educativos, a partir dessa época, se multiplicavam e repercutiam em outras regiões, não só do Brasil, como em diversos países do continente americano (ALVES, 2009, p. 9).

Em 1927, foi criada a Comissão de Cinema Educação, também no Rio de Janeiro. Em 1932, educadores promoveram o Manifesto da Escola Nova que, entre outras proposições, indicou o uso dos recursos de rádio, cinema e impressos na educação brasileira (MAIA; MATTAR, 2007).

Em 1934, Edgard Roquete-Pinto criou a Rádio-Escola Municipal no Rio de Janeiro. Os alunos tinham acesso prévio a folhetos e esquemas de aula. Era utilizada também a correspondência para estabelecer contato com os alunos (GONZALEZ, 2005).

A Rádio Escola, inicialmente, funcionou nas dependências de uma escola superior pública, contudo, por causa de fortes pressões, em 1936, os instituidores, sem alternativas, doaram a emissora para o Ministério da Educação e Saúde (ALVES, 2009).

Em 1939, o Instituto Rádio Técnico Monitor e, em 1941, o Instituto Universal Brasileiro foram os primeiros institutos brasileiros a oferecerem cursos profissionalizantes a distância, por correspondência. Algumas instituições similares juntaram-se a eles e foram responsáveis pelo atendimento de milhões de estudantes em cursos abertos de iniciação profissionalizante a distância.

É válido ressaltar que o Instituto Rádio Técnico Monitor, foi fundado em 1939, em virtude de uma experiência de um curso a distância para a construção de um rádio caseiro. Esse curso utilizava apostilas eletrônicas e todas as atividades passaram a ser realizadas por correspondência. Esse instituto, ainda hoje, oferece cursos técnicos, supletivos, profissionalizantes, de formação profissional e até mesmo presenciais (MAIA; MATTAR, 2007).

O Instituto Universal Brasileiro (IUB), fundado em 1941, foi outro pioneiro de Educação a Distância no Brasil. Ele oferecia cursos profissionalizantes, tais como: auxiliar de contabilidade, desenho artístico e publicitário, fotografia, inglês e violão. Nesses cursos, a principal mídia utilizada eram as apostilas enviadas por correio (MAIA; MATTAR, 2007). O IUB, atualmente, oferece um portfólio maior de cursos desde os profissionalizantes, técnicos e supletivos.

Em 1947, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), o Serviço Social do Comércio (SESC) e emissoras associadas patrocinaram a criação da Nova Universidade do Ar (GONZALEZ, 2005). A universidade tinha como objetivo oferecer cursos comerciais radiofônicos, nos quais os alunos utilizavam apostilas e

corrigiam exercícios com o auxílio dos monitores. Essa experiência foi encerrada em 1961 (PIMENTEL, 2006).

O SENAC, ainda hoje, trabalha com cursos na modalidade a distância. Em convênio com outras instituições, criou uma série de programas radiofônicos sobre orientação profissional na área de comércio e serviços, a partir de 1983, denominada Abrindo Caminhos. Após 1988, o sistema foi informatizado e, em 1995, foi criado o Centro Nacional de Educação a Distância (CEAD). A partir de 2001, o SENAC começou a oferecer o Curso de Especialização em Educação a Distância e, em 2002, o Curso de Especialização em Educação Ambiental, entre outros ministrados pela Internet (MAIA; MATTAR, 2007).

Outro marco na história da Educação a Distância no Brasil foi a criação, em 1961, do Movimento de Educação de Base (MEB) que, conforme afirma Gonzalez (2005), tinha como objetivo a democratização do acesso à educação, com o intuito de alfabetizar jovens e adultos. Em relação a esse movimento da educação é válido ressaltar que,

[...] a Diocese de Natal, no Estado do Rio Grande do Norte, criou em 1959 algumas escolas radiofônicas, dando origem ao Movimento de Educação de Base (MEB), marco na EAD não formal no Brasil. O MEB, envolvendo a Conferência Nacional dos Bispos do Brasil e o Governo Federal, utilizou inicialmente um sistema radioeducativo para a democratização do acesso à educação, promovendo o letramento de jovens e adultos. (MAIA; MATTAR, 2007, p. 26).

Em 1967, foi criado, na área de educação pública, o Instituto Brasileiro de Administração Municipal (IBAM) que utilizava a metodologia de ensino por correspondência. Ainda nesse ano, a Fundação Padre Landell de Moura criou seu núcleo de Educação a Distância, com metodologia de ensino por correspondência e também via rádio. No mesmo ano, foi criado o Projeto Satélite Avançado de Comunicações Interdisciplinares (SACI), cujo objetivo era criar um sistema nacional de telecomunicações com o uso de satélite. A ideia desse projeto era inovadora e pioneira, vislumbrando as possibilidades dos meios de comunicação de massa em favor da prestação de serviços educacionais. Entretanto, em 1976, o projeto foi encerrado (MAIA; MATTAR, 2007).

Em 1970, instituiu-se o Projeto Minerva, que compreendeu um convênio entre a fundação Padre Landell de Moura e a Fundação Padre Anchieta para produção de textos e programas, que tinha como proposta a utilização do rádio

para a educação e a inclusão social de adultos na educação e a produção de textos (GONZALEZ, 2005).

Além do curso por correspondência e também do rádio, foi utilizada a televisão com finalidade educativa. Alves (2009, p. 10) afirma que “a televisão para fins educacionais foi usada de maneira positiva em sua fase inicial e há registro de vários incentivos no Brasil a esse respeito, especialmente nas décadas de 1960 e 1970”.

Entre as décadas de 1970 e 1980, cursos supletivos na modalidade a distância começaram a ser oferecidos por fundações privadas e organizações não-governamentais. Os referidos cursos utilizavam tecnologias de teleducação, satélite e também materiais impressos (MAIA; MATTAR, 2007).

Na década de 1970, por iniciativa da Rede Globo de Televisão, foram criados o Telecurso 2º grau e o Telecurso 1º grau, que contam com o apoio da televisão educativa (CHERMANN; BONINI, 2000).

O Telecurso 2º grau e o Telecurso 1º grau são denominados também de Telecurso 2000. O Telecurso 2000 utiliza livros, vídeos e transmissão por televisão. Além disso, disponibiliza salas pelo país para que os alunos assistam às transmissões e aos vídeos e possam acessar o material de apoio (PIMENTEL, 2006).

Além dos cursos voltados para Ensino Médio, também começaram a ser ofertados cursos de nível superior na modalidade a distância. Diante disso, destaca-se que “a Universidade de Brasília foi pioneira no uso da EAD no ensino superior, com o Programa de Ensino a Distância (PED), que ofereceu um curso de extensão universitária em 1979” (MAIA; MATTAR, 2007, p. 28).

Ainda em relação a essa universidade vale ressaltar que,

A partir dos anos 80, a Universidade de Brasília (UnB) iniciou trabalhos a distância e hoje conta com o denominado Centro de Educação a Distância (Cead), constituindo-se como um centro de educação permanente com significativa atuação em defesa da EaD. (GUAREZI; MATOS, 2009, p. 36).

No ano de 1981, foi fundado o Centro Internacional de Estudos Regulares do Colégio Anglo-Americano, que oferece as modalidades de Ensino Fundamental e Médio a distância, cujo objetivo é permitir que crianças, cujas famílias residem temporariamente no exterior, continuem a estudar pelo sistema brasileiro de ensino (MAIA; MATTAR, 2007).

Na década de 1990, a Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT), por meio do Núcleo de Educação Aberta e a Distância (NEAD) do Instituto de Educação, iniciou no ano de 1995 dois programas sendo um deles o curso de licenciatura plena em Educação Básica e o curso de especialização para a formação de orientadores acadêmicos em EAD (GUAREZI; MATOS, 2009).

Além dessas duas universidades, outras também se destacaram a partir de 1990. De acordo com Guarezi e Matos (2009, p. 37),

[...] entre elas, ressaltamos os cursos em nível de pós-graduação por internet e por videoconferência, concebidos, desenvolvidos e executados pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) por meio do Laboratório de Ensino a Distância (LED).

Em 1995, foi incorporado à TV Escola, o projeto *Salto para o Futuro*, que se tornou um marco na Educação a Distância nacional. Esse é um programa que tem como objetivo oferecer formação continuada e aperfeiçoamento para docentes e alunos dos cursos de magistério. As principais mídias que o programa utiliza são: material impresso, TV, fax, telefone e Internet, encontros presenciais nas telessalas, que contam com a mediação de um orientador de aprendizagem (MAIA; MATTAR, 2007).

Essa retrospectiva histórica revela o crescimento e a disseminação da Educação a Distância como modalidade de educação. Mais que isso, é possível constatar também que o crescimento da EAD somente foi viável em razão do avanço tecnológico.

2.3 As gerações da Educação a Distância

No Brasil, a Educação a Distância passou pelo ensino por correspondência, seguindo o movimento internacional. Essa modalidade teve uma fase de radioeducação e também da tele-educação, chegando ao uso da internet. A partir da utilização da internet nos anos 1990, essa modalidade de educação valeu-se das tecnologias de videoconferência, das tecnologias móveis e outras ferramentas que promovem e facilitam os processos de ensino e aprendizagem (CARLINI; TARCIA, 2010).

A EAD passou por alguns períodos marcantes que se denominam geração. A primeira geração da EAD surgiu juntamente com o nascimento dessa

modalidade de educação. Sendo assim, a Educação a Distância, de acordo com Litwin (2001), surge efetivamente em meados do século XIX, por causa do desenvolvimento dos meios de transporte e comunicação, com o ensino por correspondência. Nessa forma de ensino, os materiais didáticos eram impressos e encaminhados para os alunos pelo correio.

A primeira geração da Educação a Distância esteve vinculada diretamente com a popularização da imprensa. Isso permitiu que a produção dos livros e também dos materiais didáticos ocorresse em grande escala e possibilitou a produção de guias de estudo e de instruções programadas. Nessa geração da EAD, a tutoria era pouco utilizada, pois exigia que o aluno se deslocasse até o local do curso (CARNEIRO, 2009).

Ainda sobre o ensino por correspondência, vale destacar dois marcos históricos, sendo o primeiro a fundação da primeira escola de línguas por correspondência, em Berlim, no ano de 1856. O segundo ocorreu em 1891, quando Thomas Foster iniciou o *International Correspondence Institute* (CHERMANN; BONINI, 2000).

Essas iniciativas mostram que os primeiros passos da Educação a Distância foram dados fora dos ambientes universitários e das instituições de ensino tradicionais. Tais instituições, no entanto, também iniciaram seus projetos referentes à nova modalidade, ofertando cursos de extensão nos chamados departamentos de “extramuros”, voltados para a comunidade não acadêmica. (SIMÃO NETO, 2012, p. 22).

Depois do surgimento dos cursos por correspondência, várias outras iniciativas de criação de cursos na modalidade a distância se espalharam, com o surgimento de sociedades, institutos e escolas. Os casos mais bem-sucedidos na Educação a Distância foram os cursos técnicos de extensão universitária. Contudo, houve grande resistência com relação a cursos universitários a distância (MAIA; MATTAR, 2007).

Com o advento de novas mídias como a televisão, as fitas de áudio, o rádio e também o telefone, tem-se a segunda geração da Educação a Distância. E foi do contexto dessa geração que surgiram as universidades abertas como a *Open University* (Universidade Aberta da Grã-Bretanha).

Ainda sobre a segunda geração da Educação a Distância, vale destacar que essa geração estava associada ao surgimento dos telecursos e dos

programas supletivos nessa modalidade de educação. Nos tele cursos, os vídeos eram previamente gravados e, posteriormente, disponibilizados aos alunos, o que não lhes proporcionava a possibilidade de interagir com o professor e/ou tutor. Portanto, os discentes que necessitavam e queriam entrar em contato com o docente e/ou tutor utilizavam-se do correio tradicional, do fax e do telefone (CARNEIRO, 2009).

Com o advento dos computadores e sua difusão, surge a terceira geração da Educação a Distância. No início dessa geração, os cursos que adotaram essa tecnologia envolviam programas de computador gravados em CD e enviados aos acadêmicos para que estes estudassem de forma individual e autônoma (CARNEIRO, 2009).

Na terceira geração da EAD, também ocorreu a introdução do videotexto, da tecnologia de multimídia, do hipertexto e de redes de computadores, o que caracterizou a Educação a Distância *on-line*, utilizada nos cursos da atualidade. Se comparar a geração anterior com essa, a EAD não tem mais uma diversidade de mídias que se relacionam, no entanto, verifica-se uma verdadeira integração entre elas, que convergem para as tecnologias de multimídia e o computador (MAIA; MATTAR, 2007).

Ainda sobre a terceira geração, é importante salientar que ela teve como marco o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação. Em 1995, a educação entra em um novo território que é o espaço virtual de aprendizagem. Nesse contexto, se começa a pensar em um novo formato dos processos de ensino e aprendizagem que apresenta novas características: ensino aberto, centrado no aluno, interativo e flexível. Além disso, nessa geração, os alunos e professores podem interagir por meio da tecnologia (MAIA; MATTAR, 2007).

Hoje em dia, vários países atendem milhões de pessoas com cursos a distância em todos os níveis. São várias as Instituições de Ensino Superior que oferecem cursos nessa modalidade, desde disciplinas isoladas até programas completos de graduação e pós-graduação. Em alguns casos, esses cursos são oferecidos por instituições que, além dos cursos a distância, também oferecem cursos na modalidade presencial. Todavia, existem instituições voltadas exclusivamente para o ensino a distância e, até mesmo, universidades virtuais (MAIA; MATTAR, 2007).

Com as três gerações da Educação a Distância e sua expansão pelo mundo, pode-se afirmar que a EAD evoluiu seguindo o desenvolvimento da tecnologia, principalmente pelo acesso das pessoas ao computador e à internet.

2.4 Tipos de Cursos a Distância

Atualmente, as Instituições de Ensino ofertam uma gama de cursos em diversas áreas e níveis educacionais, tanto no ensino presencial quanto na modalidade a distância. Em se tratando da modalidade a distância, os principais tipos de cursos oferecidos na EAD são: os abertos e livres, os cursos de graduação e os de especialização.

A EAD pode ser utilizada em cursos abertos e livres, voltados a um público variado, que não estão diretamente ligados ao Sistema de Ensino oficial. Exemplos de destaque no uso de EAD no Brasil, nesses casos, são: Brasil Telecom e Vale do Rio Doce (com formação de funcionários, colaboradores e fornecedores), Senac (com o Centro Nacional de Educação a Distância – Cead, que oferece cursos de extensão e de formação inicial de trabalhadores), Senai, Sebrae, CIEE, Fundação Bradesco, Fundação Roberto Marinho e o Oi Futuro (antigo Instituto Telemar), em parceria com a Escola do Futuro, que em 2006 superava a incrível marca de 500 mil alunos matriculados em diversos Estados, oferecendo cursos de inclusão educacional e digital ministrados pelo projeto “Tonomundo”. (MAIA; MATTAR, 2007, p. 50).

Além dos cursos livres e abertos, também são ofertados na modalidade a distância, cursos de graduação em diversas áreas. Entretanto, esse processo foi lento, pois somente a partir da década de 1990 é que as universidades despertaram para os cursos na modalidade a distância (KIPNIS, 2009).

Ainda em relação a esses cursos, é necessário destacar que os “[...] de graduação deslizam facilmente para o acúmulo linear de informação, estando aprisionados na rigidez de currículos anacrônicos e de experiências burocráticas e tecnicistas. É preciso acreditar que devemos esperar e oferecer mais” (LONGO, 2009, p. 215).

No tocante à pós-graduação, verifica-se que é ofertada uma grande variedade de cursos de especialização em várias áreas. Os docentes precisam instigar os alunos a pensar criticamente, configurando-se a incerteza, a dúvida e o questionamento, como elementos fundamentais desse processo. Para isso, é necessário que as estratégias de ensino sejam selecionadas de forma cuidadosa

com o propósito de estimular o pensamento crítico dos acadêmicos e não apenas a aplicação mecânica de soluções já feitas e testadas (LONGO, 2009).

2.5 Contribuições da Educação a Distância

A Educação a Distância está em ascensão, tanto no que se refere ao número de alunos matriculados como em relação aos cursos ofertados. Um dos fatores que impulsionou o seu crescimento se refere às contribuições que essa modalidade de educação oferece, especialmente para as pessoas que não teriam a oportunidade de fazer um curso, por não residirem perto das Instituições de Ensino ou mesmo não terem tempo hábil para frequentar um curso presencial.

Uma das principais contribuições dessa modalidade de educação, conforme Martins (1991), está relacionada à democratização e ao acesso ao conhecimento a favor de todas as pessoas da sociedade e de todas as classes sociais, proporcionando à maioria dessas pessoas a possibilidade de participar do processo produtivo com os conhecimentos necessários para isso. Além dessa razão, é preciso destacar outra que se refere ao tempo disponível e de dedicação dos alunos para os seus estudos que para parte da população, especialmente aos adultos, é restrito.

Além da democratização, a Educação a Distância apresenta notáveis vantagens sobre o ponto de vista da eficiência e da qualidade, mesmo quando há um grande volume de alunos ou se observa, em prazos curtos, o crescimento vertiginoso da demanda por matrículas – o calcanhar-de-aquiles do ensino presencial. (NUNES, 2009, p. 2).

Além do que já foi exposto, pode-se destacar outras contribuições dos cursos ofertados na modalidade a distância, tais como: a diminuição das desigualdades sociais, bem como a possibilidade de integração de todos com a sociedade (MARTINS, 1991).

Para maximizar as vantagens da Educação a Distância, há necessidade de utilizar um arsenal específico (meios de comunicação, técnicas de ensino, metodologias de aprendizagem, processos de tutoria, entre outros), obedecendo a certos princípios básicos de qualidade. Sua clientela tende a ser não convencional, incluindo adultos que trabalham; pessoas que, por vários motivos, não podem deixar a casa; pessoas com deficiências físicas; e populações de áreas de povoamento disperso ou que, simplesmente, se encontram distantes de instituições de ensino. (NUNES, 2009, p. 2).

Há que se ressaltar que a flexibilidade do tempo possibilita que sejam criadas e aprimoradas estratégias de ensino, as quais são apoiadas em ambientes virtuais de aprendizagem – sendo o Moodle um dos mais utilizados –, bem como o acompanhamento e orientação dos tutores, tanto a distância quanto presencial. Além disso, os alunos ainda podem contar com a infraestrutura do Polo de Apoio Presencial, com suas bibliotecas, salas de aula, laboratórios de informática, entre outros (SANTOS; MEDEIROS; MORAES, 2012).

Mais do que a flexibilidade, a Educação a Distância, segundo Rodrigues (2012), está em expansão também por causa de sua portabilidade, do investimento financeiro que é inferior se comparado ao ensino presencial e também a possibilidade de formação permanente e personalizada. Sendo assim, os alunos têm à sua disposição um curso de graduação por um preço mais acessível e também no lugar e horário que esteja de acordo com as suas necessidades e demandas.

Portanto, pode-se afirmar que a Educação a Distância apresenta uma proposta de educação que não exclui as pessoas, ou seja, ela democratiza e dissemina o conhecimento, para que todos possam ter acesso a ele, independente da cidade na qual residam.

2.6 A Atuação dos Alunos na EAD

Na Educação a Distância, o foco principal está no aluno, pois ele deve participar ativamente nos processos de ensino e de aprendizagem, ou seja, nesta modalidade, o aluno se torna mais autônomo. Isto significa que, o que ele aprenderá dependerá mais dele mesmo do que do professor ou do tutor da turma. Nesse sentido, é importante salientar que esse processo é o inverso do que ocorre no modo presencial, no qual o processo está centrado mais no professor do que no acadêmico (SAKAGUTI, 2011). Ainda em relação à autonomia, destaca-se que,

[...] etimologicamente (do grego *autós*, “próprio”, “a si mesmo”, e *nomos*, “lei”, “norma”), na cultura grega, há 27 séculos, significava a capacidade de a cidade (*pólis*) se autogovernar, de elaborar suas próprias leis, de ter moeda própria e, conseqüentemente, a recusa à subjugação a um rei, a um tirano, ou déspota. (PRETI, 2005, p. 112).

Portanto, ter autonomia significa que o aluno é livre para fazer as suas próprias escolhas e tomar as suas decisões e que ele não precisa ser submisso a ninguém. No entanto, é fundamental que a autonomia esteja aliada ao conhecimento, para que as pessoas possam tomar decisões mais assertivas.

É preciso que os alunos ganhem autonomia em relação às suas próprias aprendizagens, que consigam administrar os seus tempos de estudo, que saibam selecionar os conteúdos que mais lhe interessam, que participem das atividades, independente do horário ou local em que estejam. A grande revolução no ensino não se dá apenas pelo uso mais intensivo do computador e da internet em sala de aula ou em atividades a distância. É preciso que se organizem novas experiências educacionais em que as tecnologias possam ser usadas em processos cooperativos de aprendizagem, em que se valoriza o diálogo e a participação permanente de todos os envolvidos no processo. (KENSKI, 2005, p. 73).

Nesse sentido, é imprescindível que os acadêmicos tenham autonomia, principalmente, no que diz respeito à

[...] organização do tempo de estudo, emprego dos recursos, espaços, participação, etc. tanto a flexibilização das aprendizagens como a autonomia do estudante fará que o aluno se mova entre o estrito acompanhamento das instruções e pautas de condutas marcadas pelos materiais curriculares e a auto-instrução. Os princípios de flexibilização e autonomia têm de possibilitar ao aluno o acompanhamento de forma individualizada itinerários de leitura os materiais curriculares e de estudo, a ordem da realização das atividades, a escolha de atividades alternativas, e enfim deverá facilitar e conseguir os objetivos formativos pretendidos. (MERCADO, 2007, p. 9).

A organização do estudo é importante, pois os alunos precisam dedicar parte do seu tempo aos estudos. Isso pode ser confirmado na afirmação de Palloff e Pratt (2004, p. 27), que apontam que “os alunos virtuais desejam dedicar quantidade significativa de seu tempo semanal a seus estudos e não veem o curso como ‘a maneira mais leve e fácil’ de obter créditos ou um diploma”.

Dessa forma, o aluno tem mais liberdade em escolher quando e de que maneira irá estudar, ou seja, ele tem mais autonomia; entretanto, como os cursos já estão prontos, não se pode desconsiderar os prazos e as regras. Para que o aluno adquira essa autonomia em seus estudos e também para que ele tenha a possibilidade de acompanhar sua aprendizagem, é necessário que ele tenha à sua disposição, equipamentos tecnológicos adequados bem como o mínimo de domínio da internet (MUSSOI; FLORES; BEHAR, 2009).

Outro fator importante na busca de autonomia dos alunos é a questão do *feedback*, ou seja, o aluno precisa ter um retorno do seu desempenho nas atividades, fóruns e provas, o que o auxiliará na aprendizagem do conteúdo. Para que o *feedback* seja efetivo, é necessário que as mensagens sejam claras e substanciais. Também, é preciso que o professor tenha consciência de que a Educação a Distância não é um processo apenas de transmissão de conhecimento, mas sim de motivação e de cumplicidade com seu aluno. Todos esses fatores contribuem para que o aluno seja sujeito ativo de sua aprendizagem (MUSSOI; FLORES; BEHAR, 2009).

Mais que isso, destaca-se que os alunos dos cursos na modalidade a distância se consideram mais livres para refletir sem se sentirem pressionados pelos seus professores. Não se deve desconsiderar a existência do contato face a face entre os professores/tutores e os alunos no curso. Contato este previsto na programação do curso (NISKIER, 2000). Em relação à liberdade do aluno nos cursos na modalidade a distância ressalta-se que:

[...] os alunos virtuais são, ou podem passar a ser, pessoas que pensam criticamente. Eles sabem que o professor atua como facilitador do processo de aprendizagem on-line e que, para chegarem à melhor experiência on-line, devem ser eles próprios responsáveis pelo processo. No momento em que percebem isso os alunos vêm como se a luz se acendesse. Fazer pesquisas na internet ou seguir o caminho indicado por alguns colegas para a suplementação do material do curso ajuda o aluno a entender que a criação do conhecimento ocorre mutua e colaborativamente, e que leva a aumentar a capacidade crítica. (PALLOFF; PRATT, 2004, p. 27).

Conforme já foi mencionado, o aluno nos cursos na modalidade a distância precisam ser autônomos, contudo, nem todos estão preparados para estudar dessa forma. Sendo assim, é fundamental que os discentes aprendam como estudar e a organizar seus estudos; por isso, o tutor da turma ou mesmo o professor da disciplina deve orientar o aluno nesse processo de modo que o aluno utilize mais adequadamente os seus períodos de estudo.

Para que os alunos se organizem nos estudos é preciso que estipulem horários semanais de estudo, pois o estudo intensivo na véspera das provas contribui para um fraco rendimento escolar (SILVA; SÁ, 1993). Sobre isso vale destacar que,

Como na sociedade em que vivemos se salienta cada vez mais a importância de gerir o nosso tempo (por exemplo, através de agendas pessoais), é possível introduzir a ideia de elaborar horários para as actividades diárias como uma actividade divertida e que faz parte da vida de muitas pessoas, como desportistas, empresários, etc. (SILVA; SÁ, 1993, p. 55).

Além do horário de estudo, é importante também que o aluno organize um local adequado, que seja exclusivo para os estudos, confortável, com boa iluminação e que o aluno tenha à sua disposição todo material necessário. Outro aspecto relevante sobre o local de estudo é que, é importante que seja um local que possibilite ao aluno se concentrar no conteúdo que ele está estudando (SILVA; SÁ, 1993).

O tutor e/ou professor precisam não apenas ajudar o aluno a estipular um horário e local para os estudos, mas também orientá-lo a como estudar, pois muitos se perdem nesse processo. Sendo assim, é importante que eles orientem os alunos a como fazer um resumo, sublinhar, clarificar, parafrasear e também a identificarem as ideias principais do texto (SILVA; SÁ, 1993).

Para o aluno fazer um curso a distância, são necessários outros requisitos, além dos que já foram elencados, como por exemplo, ter o mínimo de habilidade em tecnologia necessária para cumprir as atividades propostas pelo curso.

O aluno precisa ter acesso a um computador e a um modem ou conexão de alta velocidade e saber usá-los. Muitas instituições agora divulgam um mínimo de exigências tecnológicas necessárias para que os alunos façam um curso on-line. O aluno virtual precisa pelo menos atender a um mínimo de exigências, ou até excedê-las, para participar. (PALLOFF; PRATT, 2004, p. 25).

Na Educação a Distância, assim como já apresentado, o aluno precisa ter uma mente aberta e também compartilhar experiências com os colegas, ter o desejo de dedicar tempo para os estudos, pensar criticamente, ter a capacidade de refletir e também ter a convicção de que a aprendizagem pode ocorrer em qualquer lugar e tempo (PALLOFF; PRATT, 2004).

O compartilhamento de experiência e conhecimento é fundamental no processo de aprendizagem. Sobre isso, vale destacar o projeto apresentado no livro *O furo na parede*, de Sugata Mitra (2008), acerca do aprendizado das crianças em relação ao uso do computador. O referido projeto iniciou-se com a abertura de furos em paredes, em regiões pobres, com o propósito de colocar um computador, um mouse e monitor, para quem quisesse usá-lo. Esta experiência levou a descobertas

importantes, por exemplo, como crianças podem aprender sozinhas e também como sistemas educacionais podem ser auto-organizáveis (MITRA, 2008).

Diante dessa experiência, pode-se constatar que a aprendizagem pode ocorrer sem nenhuma ou pouca intervenção. Portanto, algumas coisas há possibilidade das pessoas aprenderem sozinhas e outras requerem a mediação do professor para isso (MITRA, 2008).

Enquanto as experiências anteriores, em Kalkaji e Shivpuri, mostraram que crianças em grupos gostam de, e podem, aprender a usar um computador sozinhas, em Madantusi e Lucknow o que se viu foi que em processo de aprendizado em grupo, auto-instrutivo, outras coisas podem acontecer. (MITRA, 2008, p. 67).

Sendo assim, para que o aluno aprenda, seja no presencial seja no EAD, é imprescindível que ocorra interação entre os alunos de um determinado grupo para que eles aprendam mais coisas do que se estudassem individualmente, pois num grupo um membro ensina ao outro.

2.6.1 Perfil do aluno da Educação a Distância

Atualmente, o número de pessoas que optam por fazer algum curso na modalidade a distância está crescendo, por diversos motivos, sendo um deles a questão da flexibilidade nos estudos, o que permite ao acadêmico estudar de acordo com o seu horário disponível. No entanto, apesar disso, é necessário considerar que

[...] a EAD não é para todos. Não serve para alunos desmotivados ou que precisam de muita atenção de um professor. É ideal para quem tem motivação para aprender, tem motivação e autonomia para realizar seu curso, ou está impossibilitado de frequentar aulas presenciais em razão de outros impedimentos (trabalho, família, problemas de locomoção). (MERCADO, 2007, p. 9).

Sendo assim, para estudar a distância o aluno precisa ter motivação. Além disso, ressalta-se que o aluno da EAD é, segundo Hack (2002), de forma geral, mais adulto. O autor afirma, ainda, que os jovens com idade entre 17 e 22 anos preferem o ensino presencial, pois gostam de comparecer à instituição de ensino com o propósito de estabelecer uma relação afetiva com os colegas; já os adultos, preferem a modalidade a distância, por esta possibilitar a eles estudar de

acordo com as suas possibilidades, principalmente por causa da sua disponibilidade de tempo que é reduzida em virtude do trabalho.

Esse perfil do aluno da EAD pode ser confirmado pelas informações disponibilizadas no CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010) que a informa que a idade do aluno da modalidade a distância é mais avançada se comparada à do aluno do ensino presencial, ou seja, 54% das instituições de Ensino Superior destacaram que a idade predominante nessa modalidade é de mais de 30 anos. Além disso, na EAD, a faixa etária mais presente é a que vai de 30 a 34 anos que é a faixa etária predominante em 28% das instituições que são responsáveis por 35% dos alunos. Diante desta constatação, fica evidente que existe uma diferença na faixa etária dos alunos que preferem estudar a distância dos que se matriculam no ensino presencial.

Em relação à faixa ética e ao estado civil dos alunos de EAD, destaca-se que, de acordo com o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2011, p. 24), “[...] são, no geral, alunos com mais de 30 anos, casados e com filhos. Possuem um senso crítico mais apurado, escolhem com muito cuidado os cursos que desejam fazer e se dedicam bastante para obter bons resultados”.

Nota-se, então, que a faixa etária dos alunos dos cursos na modalidade a distância é de pessoas mais adultas, mães e pais de família que têm suas demandas domésticas e rotineiras. Por essas razões é que a principal dificuldade deles, no início do curso, é permitir a si mesmo tempo para se dedicar aos estudos. Essa dificuldade é minimizada se a busca pelos estudos estiver ligada a possibilidade de aumento de salário como, por exemplo, uma promoção. Outro ponto a ser destacado é que, de acordo com o desenvolvimento do curso, a busca de conhecimento por parte do aluno ganha mais significado e o seu interesse pelo menos aumenta levando-o a se dedicar e a se comprometer mais com os estudos (BARRENECHEA, 2003).

Mais que isso, os alunos da EAD são pessoas que possuem uma vasta experiência empírica, bem como uma cultura heterogênea; assim, poderão apresentar resistência a alguns tipos de leitura e dificuldades em estudar pelo mesmo material. Os alunos da modalidade a distância têm hábitos motivacionais variados o que pode impactar nos estudos, ou seja, eles poderão considerar desmotivador passar muito tempo estudando o mesmo material e dialogando consigo mesmos, por essa razão

eles poderão preferir se organizar em grupos de estudo com o intuito de reconstruir o ambiente de diálogo de uma sala de aula. Um aspecto relevante no perfil desses alunos é que eles estão determinados a concluírem o curso (BARRENECHEA, 2003).

Ainda sobre o perfil dos acadêmicos, é importante salientar que, de acordo com o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2012, p. 20), “A maioria dos alunos de cursos EAD estuda e trabalha, e a maior porcentagem de alunos que somente estudam é daqueles que estão cursando as disciplinas obrigatórias em EAD, nos cursos presenciais”.

Em relação à faixa de renda, afirma-se que esse é um fator que influencia o aluno a fazer ou não um curso na modalidade a distância. Diante disso, é válido destacar que,

As instituições que atraem alunos na maior faixa de renda (21 a 50 salários mínimos) tendem a ter mais homens, e este é o sexo predominante para 80% delas. Já na faixa de renda mais baixa (1 a 3 salários mínimos) a diferença entre os sexos se aproxima da média e tem predominância de mulheres, com 57%. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 9).

A esse respeito, cabe acrescentar que, de acordo com as instituições de ensino, o gênero predominante é o feminino, que foi indicado como a maioria por 53,4% dos pesquisados. Apenas na região Centro-Oeste o gênero masculino é a maioria e as mulheres representam 47% dos pesquisados (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010).

Comparando essas informações com os dados do Censo de 2012, constatou-se que “[...] houve um ligeiro aumento da população feminina em todos os tipos de cursos, em torno de 6%, nos cursos autorizados, de 1%, nos cursos livres, e de 2%, nos cursos corporativos” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2012, p. 36).

Mediante essas informações foi possível traçar o perfil dos alunos do curso na modalidade a distância, evidenciando que a maioria dos alunos é constituída de adultos, mulheres e com renda média baixa.

3 A EVASÃO EM CURSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A Educação a Distância apresenta a proposta da democratização do conhecimento e também proporciona a seus alunos o acesso a uma educação em que muitos não poderiam ingressar se não fosse por meio dessa modalidade de educação. Além disso, as vantagens e a própria proposta da Educação a Distância contribuem para que essa modalidade, hoje, esteja crescendo e tenha um número elevado de alunos matriculados e alunos egressos tanto em cursos de graduação, na pós-graduação *lato sensu* quanto em cursos de extensão.

A Educação a Distância, conforme já relatado, vem crescendo, e com isso muitos alunos se adaptam a essa modalidade de educação e também obtêm sucesso no curso. Em relação ao sucesso no curso na modalidade a distância é fundamental destacar que:

A importância do sucesso do aluno no ensino superior é importante para ele mesmo, para o governo e para a Instituição de Ensino. As razões pelas quais o sucesso é importante são particulares e devem ser investigadas para maximizar o retorno do investimento no ensino superior. Para o estudante, um diploma de um curso superior pode significar maiores oportunidades e salários no mercado de trabalho, além do capital social e cultural investido. Para o governo, o sucesso dos estudantes implica melhores indicadores de sua política de incentivo à formação superior, além de implicações no fomento a Instituição e Bolsas para os alunos. E, finalmente, para as Instituições, o sucesso do acadêmico leva a maiores oportunidades para obter novos recursos, além da percepção de sucesso junto ao público e empresas acerca do potencial da Instituição. (SANTOS; OLIVEIRA NETO, 2009, p. 4).

Entretanto, assim como o ensino presencial, a EAD se depara, atualmente, com o problema constante e crescente da evasão escolar. Essa temática é, igualmente, fonte de preocupação e de pesquisas por parte das Instituições de Ensino Superior, que têm como propósito compreender os motivos que fazem os alunos desistirem de dar prosseguimento em seus cursos.

Por evasão entende-se, conforme Santos et al. (2008, p.2), “[...] a desistência definitiva do estudante em qualquer etapa do curso e a mesma pode ser considerada como um fator frequente em cursos a distância”.

Nessa mesma linha de raciocínio, Favero (2006) considera a evasão como a desistência do curso, incluindo os que, após terem se matriculado, nunca se apresentaram ou se manifestaram de alguma forma para seus colegas e ou para seus professores e tutores do curso, em qualquer momento desde sua matrícula.

Vargas (2007 apud ALMEIDA, 2007) apresenta outras definições em seu livro que foram propostas por diversos autores. Ele argumenta que cada um desses autores propõe uma definição própria para o conceito de evasão que apresenta também uma amplitude diferente de acordo com os critérios que foram escolhidos por eles para categorizar a evasão escolar. Os conceitos apresentados pelos autores citados por Vargas, assim como, a amplitude dos conceitos descritos por eles, estão elencados no Quadro 1.

QUADRO 1 - Definição de evasão e amplitude do conceito

Autor/Data	Definição	Amplitude do Conceito
Utiyama e Borba (2003)	Evasão é entendida como a saída definitiva do aluno de seu curso de origem, sem concluí-lo.	Ampla. Não foi estabelecido nenhum critério de tempo no curso para a saída do aluno.
Maia e Meireles (2005)	Evasão consiste em alunos que não completam cursos ou programas de estudo, podendo ser considerada como evasão aqueles alunos que se matriculam e desistem antes mesmo de iniciar o curso.	Especifica que mesmo os alunos que nunca começaram o curso devem ser considerados no cálculo das taxas de evasão.
Abbad, Carvalho e Zerbini (2005)	Evasão refere-se à desistência definitiva do aluno em qualquer etapa do curso.	Não deixa claro se evasão se aplicaria apenas aos alunos que chegaram a iniciar o curso ou se abrangeria também aqueles que apenas se matricularam e nunca iniciaram o curso.

Fonte: Vargas (2007 apud ALMEIDA, 2007, p. 52).

Diante dos conceitos de evasão apresentados, destaca-se que, nesse trabalho, será utilizada a concepção de Santos et al. (2008), a qual aborda a evasão como a desistência do aluno de forma permanentemente do curso em qualquer etapa. Para entender melhor o conceito de evasão é importante conhecer as causas que levam os alunos a desistirem dos cursos.

3.1 Índice de Evasão

O índice de evasão é uma das maiores preocupações das Instituições de Ensino Superior sendo elas privadas ou públicas. De acordo com o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 9), “a evasão média apurada entre as 129 instituições que responderam a essa questão é de 18,5%, com variantes significativas em alguns recortes. No setor público ela é quatro pontos percentuais maior do que no setor privado com índice de 21,1%”.

Ainda em relação à evasão, se comparar esses dados com os do Censo 2012, percebe-se que ocorreu uma pequena alteração no índice de evasão nos cursos em EAD. Sendo assim, de acordo com as informações do CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2012, p. 27), “[...] a evasão média percentual nos cursos de EAD ficou em torno de 20%, sendo menor em disciplinas obrigatórias, com 17,6%, e maior nos cursos livres, com 23,6%”.

Além da variação no índice de evasão no que se refere às Instituições de Ensino Privadas e Públicas, também se percebe a existência de uma diferença percentual entre as Instituições de Ensino Superior em relação às regiões do país, ou seja, algumas regiões do Brasil apresentam índices maiores de evasão do que outras. Sobre esse assunto o Censo destaca:

A de maior evasão, a Norte, tem índice de 27,8%; e a de menor, a região Sul, de 14,8%. Apesar dessa diferença percentual relevante, em número de alunos a evasão na região Sul é maior, pois ali, segundo a projeção de acordo com o número de alunos em cada estado, há mais que o dobro de evadidos, devido à maior população local. Segundo a projeção feita só entre as instituições credenciadas, houve no Brasil, no ano de 2008, cerca de 140 mil alunos evadidos de cursos de EAD. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 9).

Além disso, em relação à influência da distância geográfica e a evasão, verifica-se que, conforme afirma o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010), a distância não interfere no índice de evasão, ou seja, as instituições que possuem mais da metade de seus discentes residindo fora do Estado sede da Instituição de Ensino Superior apresentam índices de evasão menores do que as instituições, cujos alunos estão no mesmo Estado.

É válido ressaltar, ainda, que muitos acreditam que o número de docentes por discente está relacionado diretamente com o índice de evasão da Instituição de Ensino Superior. Sobre isso, o censo informa que:

[...] o número de alunos por profissional também parece estar pouco relacionado com o índice de evasão. Nota-se que o número de alunos por profissional docente está abaixo da média nas instituições com os três maiores índices de evasão. Já no que se refere a profissionais de apoio, as instituições com os menores índices de evasão (até 15%) têm um número pouco menor de alunos por profissional: 192, contra 211 alunos em média por profissional entre as instituições com maior evasão (acima de 15%). (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 9).

Diante do exposto, constatou-se que o maior índice de evasão ocorre nas Instituições de Ensino públicas, que esse índice varia de acordo com a região do país e também pelo tipo de curso ofertado, e os alunos dos cursos de extensão são os que mais evadem. Além disso, foi possível verificar que a questão geográfica não é um dos fatores que contribui para o aumento da evasão.

3.2 Causas de Evasão

A Educação a Distância está crescendo no país com o aumento no número de cursos ofertados e alunos matriculados nessa modalidade de educação. Com o crescimento, aparecem alguns problemas, sendo o principal deles a evasão escolar.

A evasão nas universidades brasileiras é uma realidade cada vez mais percebida no ensino de graduação. Entretanto, apesar desse tema ser muito importante, as discussões sobre o mesmo se concentram apenas em uma simples curiosidade que se reflete em estudos estatísticos voltados para a identificação da quantidade de estudantes evadidos. Reflexões mais profundas como, por exemplo, o que caracteriza a evasão, as suas possíveis causas, como entender a saída do acadêmico do curso que ele mesmo escolheu e como a Instituição de Ensino vem enfrentando essas dificuldades ficam em segundo plano (VELOSO, 2000). Desse modo, é fundamental que as Instituições busquem informações acerca do tema, sobretudo no que diz respeito aos motivos que levam à evasão.

Para Coelho (2002), as causas da evasão nos cursos a distância são: ausência da relação face-a-face entre o docente e o discente, falta do domínio das ferramentas do computador, falta de reciprocidade na comunicação e ausência da formação do grupo num mesmo espaço físico. A ausência da tradicional relação face-a-face entre o professor e os acadêmicos é um dos fatores que levam os alunos a desistirem, pois se acredita que nesse tipo de relacionamento existe maior interação e as respostas são mais afetivas entre os envolvidos no processo educacional.

Outro fator se refere ao insuficiente domínio técnico do uso do computador e das tecnologias da informação, especialmente no que diz respeito às principais ferramentas da internet. Essa dificuldade em lidar com as tecnologias

pode criar dificuldades por parte do acadêmico em acompanhar as atividades propostas pelos cursos a distância (COELHO, 2002).

Além dos fatores elencados, é necessário destacar, também, a ausência de reciprocidade na comunicação, ou seja, o acadêmico apresenta algumas dificuldades em expor suas ideias e dúvidas por meio de uma comunicação escrita a distância, o que inviabiliza ou dificulta a interatividade entre professor e aluno e pode levar o aluno a ficar desmotivado quanto ao curso, o que poderá acarretar na desistência do mesmo. Outro motivo se refere à ausência de um agrupamento de pessoas numa mesma instituição física, construída socialmente e destinada à transmissão de saberes (COELHO, 2002).

Além dos motivos da evasão apontados por Coelho, existem outros que se relacionam ao estudante, como a família, a comunidade e também a instituição de ensino. Segundo Shannon e Bylsma (2006 apud SANTOS et. al., 2008), esses fatores são: questão socioeconômica, realização acadêmica pobre, cursos com poucos encontros presenciais, diversas disciplinas com reprovações, doença na família, baixa autoestima, falta de um currículo relevante, uso inadequado da tecnologia e o desrespeito aos estilos de aprendizagem.

Ainda em relação aos motivos da evasão, vale destacar que, de acordo com Sanchez (2008, p. 69), “[...] os motivos mais frequentes entre os apontados para a evasão pelo aluno são o financeiro (35%) e a falta de tempo (22,9%)”. Estabelecendo-se uma comparação entre esses dois fatores, é possível afirmar que, de acordo com o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010), a disputa com o relógio é o motivo principal da evasão, mais grave que a questão financeira.

Levando em consideração esses dados, pode-se considerar que os motivos relatados são fatores mais diretamente relacionados ao aluno do que à Instituição Ensino Superior.

No CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 9), em relação à evasão na Educação a Distância, também ficou evidente que

[...] os motivos mais frequentes apontados pelos alunos para a evasão, na análise das instituições, são a falta de dinheiro e de tempo (indicados por mais de metade), mas os problemas referentes ao desconhecimento do método ou ao seu estranhamento não são desprezíveis, sendo citados por um terço das instituições.

Ainda em relação às causas da evasão na EAD, é necessário ressaltar que o fator econômico no que se refere ao pagamento de mensalidade e aos demais gastos não existe no contexto das Instituições de Ensino Superior públicas, no entanto, mesmo nessas instituições, o índice de evasão é considerado alto (SANTOS et al., 2008).

Apesar de a Educação a Distância apresentar uma característica inclusiva, flexibilidade e também de proporcionar ao aluno a possibilidade de organizar as suas demandas pessoais e profissionais com os seus estudos, ela enfrenta um grande problema que é a falta de tempo para os estudos ou mesmo a dificuldade dos alunos em organizar o tempo. Essa variável é a principal responsável pela desistência dos alunos e pode ser considerada o adversário mais forte do que a falta de dinheiro (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010).

De acordo com inúmeras pesquisas, vários fatores podem influenciar negativamente a participação e permanência dos alunos nos cursos, tais como: uma definição clara do programa de capacitação, a apresentação e utilização correta do material didático, o uso de meios apropriados que facilitem a interatividade entre professores e alunos e entre os alunos entre si. Além desses pontos, a evasão pode também ser influenciada por necessidades individuais e regionais e pela forma de avaliação do curso. Dessa maneira a análise desses fatores pode assumir uma função preventiva na redução dos índices de evasão na Educação a Distância. (SANDE; COSTA, 2011, p. 6).

Ainda sobre as causas da evasão relacionadas, podem-se citar outras como, por exemplo, o pré-conceito de que a EAD é uma modalidade de educação fácil, problemas de saúde, a dificuldade do aluno em conseguir se adaptar à metodologia, mudança de cidade e Estado, problemas envolvendo o acesso dos alunos ao computador e motivos relacionados ao trabalho, como viagens. Algumas dessas causas estão elencadas na Tabela 1.

TABELA 1 - Motivos da evasão

Causas de evasão	Frequência de respostas		
	Cursos autorizados	Cursos livres	Cursos corporativos
Falta de tempo para estudar e participar do curso	42	21	15
Custo da matrícula e/ou mensalidades do curso	13	1	-
Viagens a trabalho	13	3	7
Desemprego	15	6	5
Falta de adaptação à metodologia	30	11	5
Acúmulo de atividades no trabalho	36	14	12
Impedimentos criados pela(s) chefia(s)	1	1	2

Fonte: Associação Brasileira de Educação a Distância (2011, p. 44).

Analisando a Tabela 1, percebe-se que são vários os fatores que podem causar a evasão discente, contudo, os mais frequentes são a falta de tempo para estudar e participar do curso (42), o acúmulo de atividades no trabalho (36) e a falta de adaptação à metodologia (30). Além desses fatores, destaca-se o custo do curso, as viagens a trabalho, o desemprego e os impedimentos criados pela chefia.

No que se refere à adaptação do aluno à EAD, que é uma das causas da evasão discente, é válido destacar que

[...] embora variáveis referentes à questão do estranhamento ou da adaptabilidade aos métodos da EAD tenham sido pouco valorizadas pelos alunos evadidos, deve ser considerado o ineditismo dos métodos a distância para eles, pois 78% desses alunos que se evadiram faziam pela primeira vez na vida um curso do tipo. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 25).

Perante o exposto, ficou evidente que são vários os motivos que levam os discentes dos cursos na modalidade a distância a desistirem de dar continuidade ao mesmo. Destaca-se, também, que um desses fatores – sozinho – pode não ser o suficiente para o aluno evadir no curso, ou seja, o aluno poderá ser motivado a desistência por mais de uma razão.

3.3 A Influência da Tutoria na Evasão

A tutoria desempenha um papel importante nos cursos na modalidade a distância e influencia no sucesso ou na evasão do discente. Por

isso, ela precisa ser considerada quando se estuda as causas da evasão discente nos cursos em EAD. Entretanto, antes de se apresentar a correlação entre a tutoria e a evasão, se faz necessária uma melhor compreensão da tutoria e do papel do tutor nesse processo.

A tutoria é uma atividade que foi introduzida na Educação a Distância aos poucos e graças ao desenvolvimento da tecnologia, ou seja, nos primórdios da modalidade a distância. A tutoria, no ensino por correspondência, era pouco utilizada, por causa da dificuldade do aluno em se deslocar até a instituição de ensino. Com o avanço da tecnologia, o papel da tutoria nessa modalidade de educação foi disseminado, pois, por meio da mesma, os cursos se tornam *on-line*, o que possibilita que os alunos e docentes se comuniquem por meio da internet.

A tutoria, no âmbito acadêmico, está sendo cada vez mais utilizada nos processos de ensino e de aprendizagem nos cursos a distância. Sendo assim, é evidente que a figura do tutor é fundamental nesses processos. Com a finalidade de se compreender isso, é essencial entender o conceito de tutoria, que

[...] consiste em um processo de ajuda e acompanhamento durante a formação de estudantes (ou de aprendizes profissionais, quando for o caso), que se concretiza mediante a atenção personalizada a um indivíduo, ou a um grupo reduzido, por parte de professores ou mestres competentes formados para a função tutorial. (ARREDONDO; GONZÁLEZ; GONZÁLEZ, 2011, p. 29).

Os referidos autores complementam a definição anterior afirmando que

[...] a tutoria está presente nos momentos cruciais das pessoas; pode-se dizer que a tutoria é o espaço e o momento em que um indivíduo necessita de informação, orientação e ajuda e é intencionalmente atendido por outra pessoa com a devida preparação e disponibilidade: o professor atende ao aluno; o profissional, a seu aprendiz; o professor universitário, ao estudante; o gerente ou o responsável pelas relações humanas da empresa, ao funcionário recém-admitido. (ARREDONDO; GONZÁLEZ; GONZÁLEZ, 2011, p. 27).

Em relação ao tutor, afirma-se que, segundo Arredondo, González e González (2011, p. 34), “[...] ele é o maior responsável por abastecer de conteúdo a tutoria e por realizar as atuações estabelecidas no plano da ação tutorial”.

A tutoria é abordada como um processo de ajuda e orientação, contudo, ela é muito mais abrangente que isso, pois envolve também a avaliação e a necessidade de compreensão da tecnologia. Com base, nesse preceito entende-se que

[...] a tutoria é muito mais que um aspecto estrutural e de apoio ao estudante. Pressupõe fluência tecnológica, orientação, acompanhamento pedagógico, monitoramento e avaliação. A tutoria é fundamental para que a mediação do processo ensino-aprendizagem ocorra de forma dialógico-problematizadora desdobrada em interatividade, interação, colaboração (autoria e coautoria) e autonomia. (SCHNEIDER; MALLMANN, 2011, p. 3).

No âmbito acadêmico, a tutoria tem o propósito de auxiliar o discente a integrar conhecimentos e experiências dos âmbitos educacionais e profissionais. Portanto, ela proporciona aos alunos educação personalizada e individualizada (ARREDONDO; GONZÁLEZ; GONZÁLEZ, 2011). Por meio da tutoria, o aluno tem a possibilidade de interação com o seu professor e/ou tutor de sanar as suas dúvidas do conteúdo, de trocar experiências e conhecimentos com seus colegas e tutores.

Na Educação a Distância, o tutor assume uma grande responsabilidade nos processos de ensino e aprendizagem dos discentes. Em relação a isso, ressalta-se que:

O professor como profissional de ensino deve estar disposto a desempenhar as atividades de orientação educacional tanto individualmente quanto como membro de uma equipe docente, coordenando esforços em favor dos alunos, em participar, e da comunidade educacional, em geral. Isso requer uma nova atitude e vontade pedagógica que superem antigas inércias e propostas docentes apoiadas no exclusivo exercício do ensino. O professor, além de docente, assume as responsabilidades de educador, orientador e tutor, como membro ativo da escola e da comunidade educacional. Para exercer essas responsabilidades, conta com o necessário apoio da administração. (ARREDONDO; GONZÁLEZ; GONZÁLEZ, 2011, p. 80).

Em razão da grande responsabilidade que o tutor assume, ele precisa ter um determinado conhecimento e também nível educacional. Por isso, segundo o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2011), nos cursos autorizados, a capacitação mínima para atuar como tutor é de 34,6% (47) com nível de pós-graduação *lato sensu* (especialização), 30,1% (41) com graduação, 8,8% (12) pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) e 3,7% (5) técnico profissionalizante. Os demais pesquisados (31) não responderam à pesquisa do Censo. Esses estão descritos na Tabela 2.

TABELA 2 - Capacitação mínima para atuar como tutor

Aspectos gerais de tutoria		Frequência de respostas aos questionários		
		Autorizados	Livres	Corporativos
Capacitação mínima para atuar como tutor	Técnico profissionalizante	5	8	2
	Graduação	41	21	9
	Pós-graduação <i>lato sensu</i>	47	21	7
	Pós-graduação <i>stricto sensu</i>	12	5	17
	Não respondido	31	27	18
Total		136	82	35

Fonte: Associação Brasileira de Educação a Distância (2011, p. 48).

Com a sua responsabilidade já descrita, o tutor precisa desempenhar sua função com o objetivo de atingir o seu propósito pedagógico. Por isso, de acordo com Arredondo, González e González (2011, p. 81), “o professor, quando se responsabiliza pela tutoria de um grupo, ou de um aluno, está assumindo um conjunto de funções com as quais se compromete e mediante as quais pode desenvolver uma série ações de orientação educacional.”

O papel do tutor é mediar todo o desenvolvimento do curso, respondendo a todas as dúvidas apresentadas pelos alunos sobre o conteúdo da disciplina oferecida. A ele cabe, também, mediar a participação dos alunos nos bate-papos e estimular a participação no cumprimento de suas tarefas. Além disso, também se pode atribuir ao tutor a responsabilidade de avaliar os alunos sob sua tutela. A avaliação pode ter como critério o nível e a quantidade de participação nos *chats* e nos fóruns, o tempo em que o aluno permaneceu *on-line* no curso, os trabalhos realizados, a autoavaliação, os testes, os exercícios etc (GONZALEZ, 2005).

Mais do que essas funções, o tutor assume outras que são: comentar os trabalhos realizados pelos alunos; responder às questões dos discentes sobre a instituição; ajudar os alunos para que planejem seu trabalho; organizar círculos de estudo; fornecer informações por telefone e e-mail; supervisionar trabalhos práticos; apresentar-se em encontros periódicos; atualizar informações sobre o progresso dos alunos e servir de intermediário entre a instituição e os estudantes. Além disso, o tutor fornece os dados coletados aos docentes, validando os materiais ou contribuindo para que se façam modificações ou correções nos cursos e materiais didáticos (NISKIER, 2000).

Em relação às funções do tutor na Educação a Distância, elas podem ser analisadas levando-se em consideração os alunos e os professores. Para os alunos, o tutor precisa ajudá-los a desvendar os seus valores, capacidades, interesses e as dificuldades na aprendizagem, auxiliá-los nas tomadas de decisões, conhecer os problemas pessoais, favorecer o seu amadurecimento vocacional mediante orientações educacionais e profissionais. Para os docentes, os tutores devem ajudar na coordenação do processo avaliativo; participar juntamente com os professores na elaboração dos objetivos pedagógicos da escola; levar à junta de avaliação as dificuldades do grupo de alunos, entre outras ações (ARREDONDO; GONZÁLEZ; GONZÁLEZ, 2011).

Como já abordado, uma das funções do tutor nos cursos a distância consiste na interação com os discentes, que tendem, conforme afirma Oliveira (2008, p. 291), “indubitavelmente a minimizar os problemas que normalmente surgem como a timidez ou até mesmo, ao longo do curso o distanciamento, a evasão”. Essa interação ocorre por meio das ferramentas disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem. Sendo assim,

O uso das ferramentas comunicativas disponíveis na Internet – como o correio eletrônico, os *chats* (conversas) e fóruns de discussão – garantem maior troca e diálogo entre professores e alunos. Articuladas com as mais novas tecnologias – como a inserção de vídeos, a comunicação via voz, a visualização dos participantes em tempo real, ou seja, no momento que estão em aula, uso de simuladores tridimensionais etc. – as mídias digitais caminham para a integração de suas possibilidades, oferecendo condições que viabilizam o desenvolvimento de projetos educacionais para qualquer pessoa, a qualquer tempo e em qualquer lugar, desde que tenha acesso ao computador e à Internet. (KENSKI, 2005, p. 6).

Ainda em relação à correlação existente entre a tutoria e o processo de evasão discente na EAD, de acordo com Munhoz (2003, p. 5), é necessário salientar que:

[...] os serviços de tutoria são providenciados para aproximar os alunos distantes da instituição sede e fazer com que eles não se sintam subjugados pelo fantasma da solidão, considerado como um dos responsáveis pelos elevados índices de evasão nos cursos oferecidos nesta modalidade.

Ressalte-se que a interatividade nos processos de ensino e aprendizagem é importante, sobretudo para se evitar que os discentes desistam

permanentemente do curso; pois, por meio da interação entre o tutor e o aluno, os discentes não se sentem sozinhos, mas pertencentes a uma comunidade, o que é fundamental nos cursos na modalidade a distância. Com base tanto na interatividade quanto na construção de uma comunidade, ressalta-se que

[...] quanto maior a atenção que se dá ao desenvolvimento de um sentido de comunidade, mais os alunos tendem a continuar no curso até o final. Se os alunos acreditarem que “estão nessa juntos”, a possibilidade de retenção aumentará porque a sensação de isolamento diminuirá, independentemente do quanto a matéria estudada seja difícil. (PALLOFF; PRATT, 2004, p. 141).

A construção da comunidade possibilita a retenção dos alunos, o que diminui a evasão. Para que a construção dessa comunidade ocorra, tanto o tutor quanto a própria Instituição de Ensino Superior poderão organizar meios para que os discentes não se sintam sozinhos como, por exemplo, a formação de grupos de estudos. Cabe ressaltar que o tutor também poderá contribuir para que os alunos se conheçam, troquem experiências e informações e, além disso, interajam por meio do próprio Ambiente Virtual de Aprendizagem, com a utilização dos grupos de discussão e o *chat*. Nesse sentido,

[...] o aluno precisa compreender que se espera que ele interaja, enviando mensagens de resposta às perguntas propostas nas atividades das aulas, além de, muitas vezes, refletir e enviar mensagens comentando as respostas dos colegas. O aluno virtual deve compreender que ele é responsável pela construção das comunidades de que participa. Ele é um participante ativo. (MAIA; MATTAR, 2007, p. 87).

Assim sendo, o tutor desempenha um papel importante na evasão, no sentido de monitorar o desempenho e a frequência dos alunos e incentivar os discentes a não desistirem do curso. Nesse sentido, Oliveira (2008, p. 291) ressalta que:

[...] a presença é monitorada pela frequência e a observação do tutor. Quando um cursista falta, logo de imediato, o tutor procura saber o motivo, se for por doença, eles encaminham um atestado médico, por outros motivos recebem a falta e se for por desestímulo ou desistência, o tutor vai ao encontro deste participante para conversar com ele, tentar resgatá-lo. Este ser um dos motivos que este programa apresente pouca evasão comprovada pelas estatísticas do MEC.

Portanto, é preciso que a EAD supere a imagem de isolamento na qual o aluno tem que ser solitário e isolado dos demais discentes para desenvolver as

suas atividades. Essa situação vem sendo superada, visto que a internet traz flexibilidade no acesso a materiais e também favorece a interação e participação, possibilitando que os alunos estejam juntos mesmo separados geograficamente (MORAN, 2007).

Com o advento da tecnologia, em especial da internet, cria-se condições para superação da sensação de isolamento do aluno. Para isso, é importante utilizar a abordagem do “estar junto virtual”, que é baseada na intensa interação entre aprendiz e docente do curso e também entre os próprios aprendizes. Por meio dessa abordagem é possível formar um profissional que seja capaz de refletir durante a ação pedagógica que realiza e também sobre esta ação e, com isso, poder rever e reconstruir sua prática pedagógica (PRADO; VALENTE, 2002). O estar junto virtual envolve várias interações visando à

[...] implantação de situações que permitem a construção de conhecimento envolve o acompanhamento e assessoramento constante do aprendiz no sentido de poder entender quem ele é e o que faz, para ser capaz de propor desafios e auxiliá-lo a atribuir significado ao que está realizando. Só assim ele consegue processar as informações, aplicando-as, transformando-as, buscando novas informações e, assim, construir novos conhecimentos (VALENTE, 2003, p. 141).

Esta abordagem não tem como objetivo tornar disponível a informação e verificar se a mesma foi retida pelo aluno. Sendo assim, o acompanhamento constante do aprendiz e a atuação do docente do curso pela internet têm como propósito o estabelecimento do ciclo de aprendizagem descrição-execução-reflexão-depuração-descrição (VALENTE, 1999).

A interação entre o aluno e o docente tem como foco a realização de espirais de aprendizagem o que facilita o processo de construção de conhecimento (VALENTE, 2002).

Para tanto, o aluno deve estar engajado na resolução de um problema ou projeto. Nesta situação, ao surgir alguma dificuldade ou dúvida, ela poderá ser resolvida com o suporte do professor, via rede. A partir da ajuda recebida, o aluno continua a resolução do problema; surgindo novas dúvidas, essas poderão ser resolvidas por meio da mediação pedagógica que o professor realiza a distância. Com isso, estabelece-se um ciclo de ações que mantêm o aluno no processo de realização de atividades inovadoras, gerando conhecimento sobre como desenvolver essas ações, porém com o suporte do professor. A internet facilita o “estar junto” do professor com o aluno, auxiliando seu processo de construção do conhecimento. (VALENTE, 2003, p. 141).

Sendo assim, a internet é uma ferramenta facilitadora desse processo, contudo, ela sozinha não é suficiente para utilizar a abordagem do “estar junto virtual”, por isso é fundamental, também, que tanto o docente quanto o aluno estejam em constante interação.

Além das questões apontadas, outro fator que poderá interferir no processo de evasão é o tamanho e o controle do grupo sob a responsabilidade do tutor. Turmas com um número muito grande de alunos dificultam o trabalho e acompanhamento do tutor, o que impactará no índice de evasão. Grupos de trabalho menores favorecem maior interação e, conseqüentemente, conhecimento dos alunos.

Muito se discute a respeito de qual seria o tamanho ideal do grupo dessas comunidades. Em relação a isso, Palloff e Pratt (2004) ressaltam que o número ideal para professores *on-line* experientes ficaria em torno de 25 pessoas e para professores novos, o recomendável seria até 15 alunos. Entretanto, esse é um quesito de grande discussão por parte das instituições, sobretudo por parte dos administradores das instituições privadas que consideram que se adotassem esse número teriam problemas de ordem financeira.

Ainda em relação ao número de alunos atendidos pelos tutores, destaca-se que, conforme afirma o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2012), a maioria dos pesquisados identificaram que cada professor/tutor atende de 36 a 50 alunos no curso ou disciplina. Esse dado difere do número ideal de alunos por professor apresentado por Palloff e Pratt (2004) que era de 25 pessoas.

Nesse sentido, o tutor que interage com os acadêmicos, organiza e dissemina entre os alunos a sensação de comunidade e tem um grupo pequeno para trabalhar, conseqüentemente, contribui positivamente para a diminuição da evasão dos discentes, pois minimiza a sensação de solidão que os alunos sentem nessa modalidade de educação.

Diante do exposto, foi possível constatar que o tutor é importante nos cursos na modalidade a distância e também influencia a evasão dos alunos, por isso, segundo o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2012, p. 21), as Instituições de Ensino “preocupam-se em capacitar os profissionais que trabalham com EAD, observando-se um pequeno destaque para a capacitação voltada a planejadores e tutores”. Esta capacitação precisa ser permanente, já que, nesta modalidade, as mudanças são constantes.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Nesta parte abordar-se-á a metodologia assumida na pesquisa, apresentando-se os procedimentos metodológicos em dois segmentos, sendo o primeiro a caracterização da pesquisa e o segundo versará sobre a coleta de dados.

4.1 Caracterização da Pesquisa

O trabalho foi desenvolvido por meio de um estudo de caso, de natureza quanti-qualitativa. Neste sentido, Reis (2008, p. 58) considera que a pesquisa quantitativa “caracteriza-se pelo uso da quantificação na coleta e no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas”. O autor afirma, ainda, que esse método “tem o intuito de garantir resultados e evitar distorções de análise e interpretação, traduzindo em números as informações analisadas e dados coletados” (REIS, 2008, p. 58).

Porém, de acordo com a natureza das informações, a pesquisa qualitativa é um método que, segundo Minayo (2011, p. 21), “[...] trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes”.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade de vida e partilhada com seus semelhantes. O universo da produção humana que pode ser resumido no mundo das relações, das representações e da intencionalidade e é objeto da pesquisa qualitativa dificilmente pode ser traduzido em números e indicadores quantitativos. Por isso, não existe um *continuum* entre abordagens quantitativas e qualitativas, como muita gente propõe, colocando uma hierarquia em que as pesquisas quantitativas ocupariam um primeiro lugar, sendo “objetivas e científicas”. E as qualitativas ficariam no final da escala, ocupando um lugar auxiliar e exploratório, sendo “subjetivas e impressionistas”. (MINAYO, 2011, p. 21).

A principal diferença entre a abordagem quantitativa e qualitativa é de natureza e não de escala hierárquica, isto é, os cientistas sociais que trabalham com estatística tem o objetivo de criar modelos abstratos e explicar fenômenos que produzem regularidades, são recorrentes e exteriores aos sujeitos; já, na qualitativa, se aprofunda no mundo dos significados. Esse nível de regularidade não é visível, então, precisa ser interpretado pelos próprios pesquisados (MINAYO, 2006).

Esses dois tipos de abordagem e os dados delas advindos não são incompatíveis. Entre eles há uma opinião complementar de que, quando bem trabalhado, produz riqueza de informações, aprofundamento e também maior fidedignidade interpretativa (MINAYO, 2006).

A presente pesquisa foi desenvolvida por meio de um estudo de caso que, conforme afirma Gonsalves (2005, p. 65),

[...] é um tipo de pesquisa que privilegia um caso particular, uma unidade significativa, considerada suficiente para a análise de um fenômeno. É importante destacar que, no geral, o estudo de caso, ao realizar um exame minucioso de uma experiência, objetiva colaborar na tomada de decisões sobre o problema estudado, indicando as possibilidades para sua modificação.

No estudo de caso, o campo de investigação é menos limitado e também menos manipulável, ou seja, ele é menos controlado. Sendo assim, no estudo de caso, o pesquisador estuda profundamente um caso particular e o seu campo de investigação toma como base o interior (LESSARD-HÉRBERT, GOYETTE; BOUTING, 1994).

As características do estudo de caso, de acordo com De Bruyne et al. (1975 apud MINAYO, 2011), são as seguintes: toma por objeto um fenômeno que está situado na vida real; não existem fronteiras nitidamente definidas entre o fenômeno estudado e o contexto; e, por último, o investigador utiliza-se de várias fontes de dados.

No estudo de caso desta pesquisa foi analisada a evasão discente no curso de Administração em uma Instituição de Ensino na modalidade a distância do Noroeste do Paraná, na perspectiva dos tutores e dos evadidos. Então, a pesquisa foi feita em uma única instituição que oferta cursos em Educação a Distância. De todos os cursos ofertados pela IES, foi escolhido para a realização da pesquisa um único curso que foi o de Administração.

4.2 Procedimentos de Coleta dos Dados

Na coleta de dados, foi utilizado como ferramenta o questionário que, segundo Rampazzo (2005, p. 112), “[...] é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

O questionário, constituído de questões abertas e fechadas, foi aplicado a 16 tutores do curso de graduação em Administração de uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná. Conforme Marconi e Lakatos (1991, p. 204), as perguntas abertas, “também denominadas livres ou não limitadas, são as que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria, e emitir opiniões”. As perguntas fechadas, de acordo com Rea e Parker (2000, p. 44), “[...] fornecem uma lista fixa de alternativas de resposta e pedem que o entrevistado selecione uma ou mais como indicativa da melhor resposta possível”.

O questionário, como comentado anteriormente, apresentou algumas questões com respostas múltiplas que foram desenvolvidas de acordo com a Escala Likert que, segundo Richardson (1999, p. 271),

[...] começa com a coleta de uma quantidade importante de itens que indicam atitudes negativas e positivas sobre um objeto, instituição ou tipos de pessoa. [...] a escala se constrói por meio de técnicas de análise de itens. O conjunto de itens é administrado a um grupo de sujeitos. Cada item se classifica ao longo de um contínuo de cinco pontos que varia entre “muito de acordo a muito em desacordo”.

A aplicação desse questionário teve como propósito fazer o levantamento das principais causas da evasão de discentes na visão dos tutores do curso de Administração e também investigar quem é o tutor que trabalha nesse curso na modalidade a distância.

Além do questionário, como instrumento de coleta de dados foi utilizada também a pesquisa com base documental. Por documento entende-se, de acordo com Laville e Dionne (1999), toda fonte de informações já existente, como, por exemplo, os documentos impressos, os documentos que se pode extrair dos recursos audiovisuais, documentos pessoais.

Portanto, documento é tudo que o homem deixou registrado.

Entre as fontes impressas, distinguem-se vários tipos de documentos, desde as *publicações de organismos* que definem orientações, enunciam políticas, expõem projetos, prestam conta de realizações, até *documentos pessoais*, diários íntimos, correspondência e outros escritos em que as pessoas contam suas experiências, descrevem suas emoções, expressam a percepção que tem de si mesmas. Passando por diversos tipos de *dossiês* que apresentam dados sobre a educação, a justiça, a saúde, as relações de trabalho, as condições econômicas, etc., sem esquecer os *artigos de jornais e periódicos* nem as *diversas publicações científicas*: revistas, atas de congressos e colóquios. (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 166, grifos do autor).

A utilização dos dados disponíveis por meio de documentos oferece ao pesquisador várias vantagens, tais como: os dados coletados custam pouco, tanto em esforços quanto em dinheiro; são de fácil acesso; o pesquisador raramente terá de trabalhar com grandes quantidades de números brutos; e, geralmente, esses dados estão disponíveis na internet (LAVILLE; DIONNE, 1999).

No caso da pesquisa documental, foram utilizadas as informações sobre evasão disponíveis no sistema de informação da Instituição de Ensino que foi estudada, com o propósito de identificar os índices, o perfil dos alunos evadidos no curso de graduação em Administração na modalidade a distância e também de apresentar as causas da evasão na perspectiva do próprio aluno.

Após o levantamento dos dados, foi realizada a tabulação dos mesmos, com base em gráficos e tabelas desenvolvidos nas planilhas eletrônicas do EXCEL, o que permitiu a análise quantitativa. Para trabalhar estes dados foi utilizada a estatística descritiva.

A análise qualitativa foi trabalhada mediante a análise de conteúdo. Segundo Bardin, a análise de conteúdo é um

[...] conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 2008, p. 40).

De forma qualitativa, foram analisadas as causas da evasão dos discentes no curso de Administração, na perspectiva dos tutores. Essa análise foi realizada, utilizando como dados as respostas sobre evasão apresentadas pelos tutores do curso por meio do questionário que lhes foi aplicado.

Esse tipo de análise tem como objetivo avaliar as características, o contexto ou o significado das mensagens e também caracterizar a influência social das mesmas. A análise de conteúdo pode ser executada em três etapas que, segundo Bardin (2008), compreendem: análise prévia, análise exploratória e tratamento dos resultados obtidos e interpretação. A etapa da análise prévia inclui a organização do material, escolha dos documentos, formulação de hipóteses, objetivos e elaboração de indicadores e leitura flutuante. A fase de codificações e classificações é denominada de análise exploratória; e, por último, a fase do

tratamento dos resultados obtidos e interpretação consiste na tabulação e aplicação de técnicas descritivas de análise.

Por meio da descrição da metodologia adotada na pesquisa, foi possível compreender como foram obtidos os dados e informações sobre a desistência dos alunos, os quais serão apresentados e discutidos na próxima parte desta dissertação.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O objetivo desta pesquisa foi analisar as causas da evasão dos acadêmicos do curso de graduação em Administração na modalidade a distância de uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná, na perspectiva dos tutores e dos discentes evadidos.

Na perspectiva dos alunos, foi levantado o perfil dos discentes evadidos e as causas da evasão, por meio de informações disponíveis no sistema *on-line* da Instituição de Ensino Superior na modalidade a distância, que registra as informações dos discentes.

Por intermédio desse sistema, foi possível constatar que 1.591 discentes do curso de graduação em Administração evadiram desde o ano em que o curso começou a ser ofertado na modalidade a distância nessa IES. Ressalta-se que o curso de Administração começou a ser ofertado pela Instituição no segundo semestre de 2008 e os dados coletados, no que diz respeito ao índice de evasão e ao perfil dos evadidos, compreendem o período de 2009 a 2012.

Sendo assim, foi possível identificar o índice de evasão dos discentes do curso de Administração na modalidade a distância referente aos últimos quatro anos. Os índices de evasão desse período estão descritos, a seguir, na Tabela 3.

TABELA 3 - Índice de evasão

Ano	Índice
2009	39,57%
2010	22,59%
2011	22,95%
2012	25,13%

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013

Ressalta-se que os índices de evasão apresentados correspondem aos dados anuais do curso. Com base nesses dados, pode-se afirmar que a maioria dos índices são maiores do que o apresentado na pesquisa do CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2012, p. 27), o qual indica que “[...] a evasão média percentual nos cursos de EAD ficou em torno de 20%”.

Outro aspecto interessante se refere aos índices de evasão dos anos de 2009 e 2010, os quais demonstraram uma diminuição significativa na evasão entre um ano e outro. Depois desse período, não foram identificadas mudanças expressivas nos índices de evasão anuais.

Comparando-se os dados da instituição com os dados da média nacional, verifica-se que o índice da instituição de ensino pesquisada é maior, por exemplo, a média nacional é de 20% de evasão e na Instituição pesquisada, no ano de 2012, o índice de evasão era de 25,13%. Portanto, esta Instituição de Ensino Superior precisa se preocupar em criar estratégias com o propósito de reduzir esse índice de evasão.

De acordo com as informações apresentadas pelo sistema *on-line* da Instituição sobre os alunos desistentes, foi possível traçar o perfil dos evadidos que contemplam os seguintes itens: gênero, estado civil, idade, região do país onde os discentes evadidos residem e também o período do curso no qual se concentra o maior número de desistentes.

Em se tratando do primeiro item pesquisado, que é o gênero, conforme a Tabela 4, os dados indicam que as mulheres são as que mais desistiram permanentemente do curso. Estabelecendo-se uma comparação do percentual de evasão feminino e masculino, pode-se verificar que mais de 52% das pessoas do gênero feminino desistiram do curso de Administração contra mais de 47% das do gênero masculino.

TABELA 4 - Gênero dos discentes evadidos

Gênero	%	Número
Feminino	52,36	833
Masculino	47,64	758
TOTAL	100	1.591

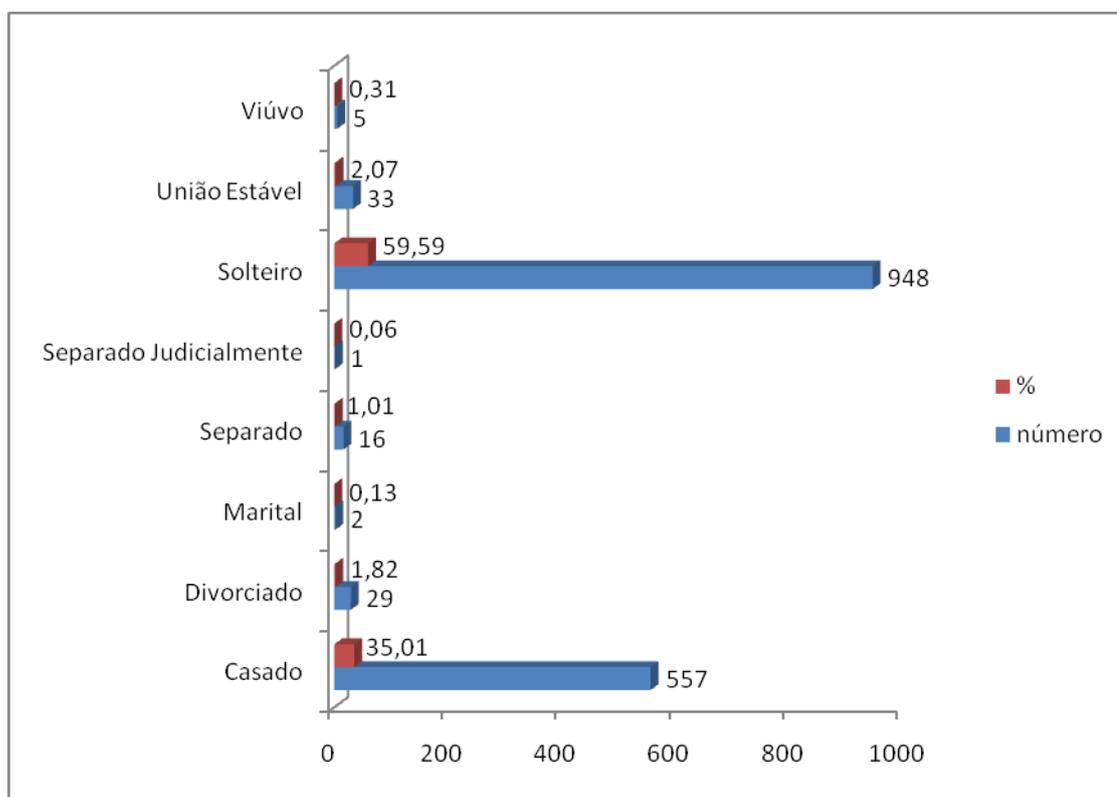
Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013

Comparando essa informação com o gênero dos que mais ingressam nos cursos, destaca-se que as mulheres também são as que mais se matriculam no curso a distância. Conforme dados do CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010), o sexo que predomina é o feminino, que foi indicado como a maioria por 52,36% dos pesquisados. Assim sendo, as mulheres

são as que ingressam mais nos cursos, mas também são as que mais optam permanentemente por desistir do curso de Administração na modalidade a distância.

Outro item que foi levantado nesta pesquisa se refere ao estado civil dos discentes evadidos. De certa forma, esse item pode contribuir para que o aluno permaneça ou desista do curso. Nesse sentido, foi possível identificar que a maioria dos evadidos é solteiro, mas também não se pode desconsiderar um grande número de casados que optam por desistir do curso, sendo esse número (557 alunos) significativo para a pesquisa. Essas informações e também o número das outras situações civis estão disponíveis no Gráfico 1.

GRÁFICO 1 - Estado Civil dos evadidos

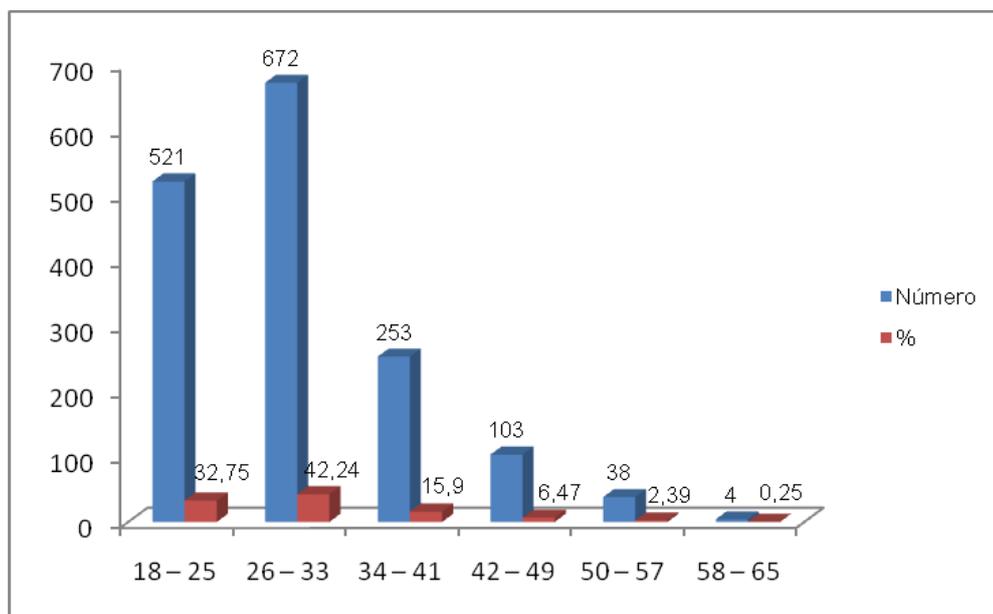


Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Comparando o estado civil dos alunos que ingressam no curso em EAD com os que evadem, destaca-se que, de acordo com o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2011), os alunos da Educação a Distância, no geral, são casados. Contudo, os acadêmicos que mais desistem do curso são os solteiros.

Outro quesito que foi pesquisado em relação ao perfil dos discentes evadidos se refere à idade. Sobre isso, os dados revelaram que a maioria desses alunos apresenta idade entre 18 e 41 anos, e o maior percentual de evadidos se concentra entre os alunos com idade de 26 a 33 anos, situando-se em uma faixa mais adulta. Então, os discentes que mais evadem são os adultos em detrimento aos jovens. Esses dados podem ser observados no Gráfico 2.

GRÁFICO 2 - Idade dos evadidos

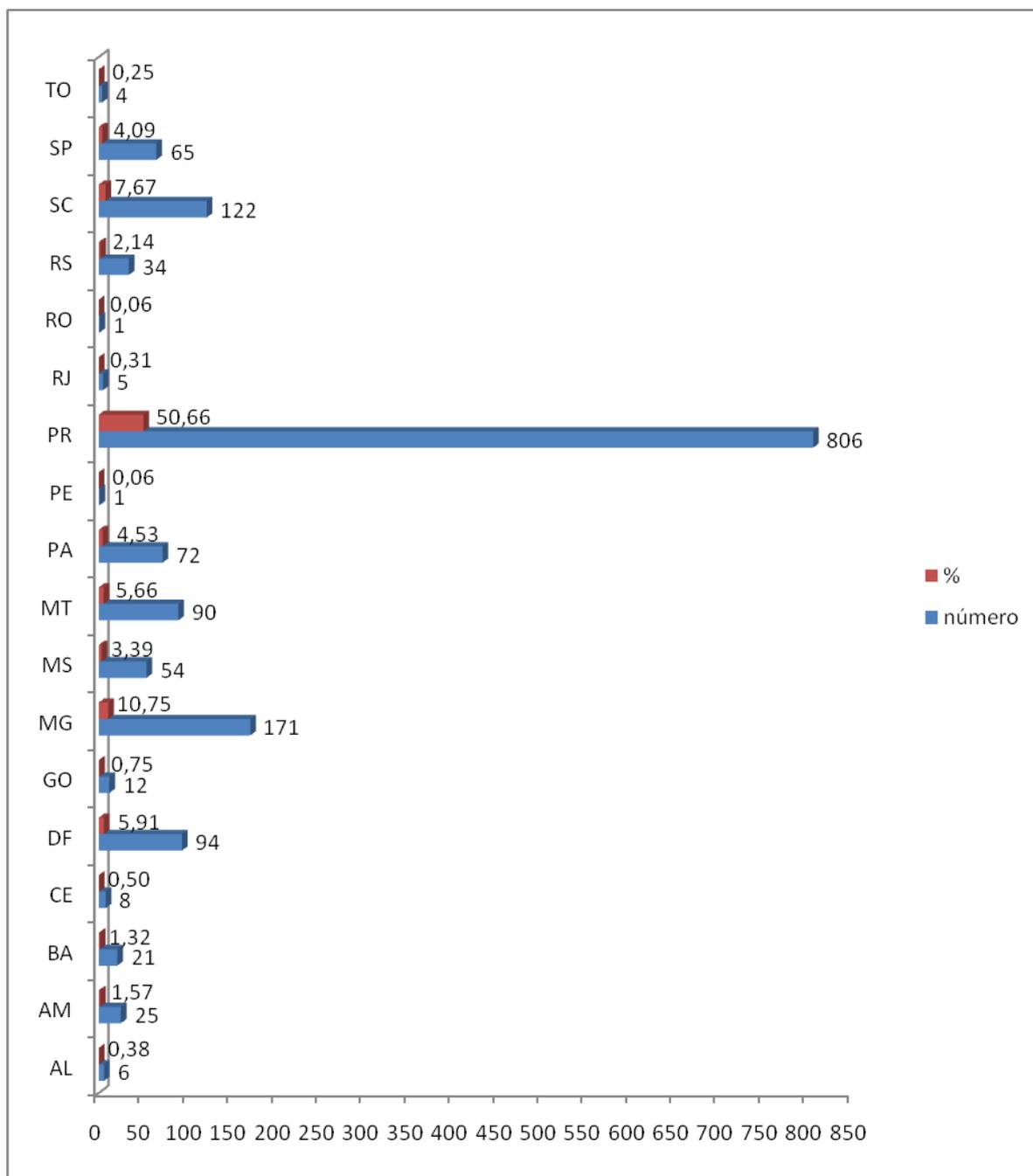


Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Traçando um paralelo da idade com a qual os alunos evadem com a idade em que eles ingressam, fica evidente que os adultos mais velhos tendem a ingressarem nos cursos na modalidade a distância, mas também são eles que desistem mais do curso. Logo, quanto à idade com a qual os alunos ingressam na EAD, que de acordo com o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010) é de mais de 30 anos, conforme 54% das instituições pesquisadas –, é possível afirmar que, a idade dos ingressantes é praticamente a mesma se comparada aos discentes evadidos no curso de Administração.

Outro aspecto que foi pesquisado se refere à região do país na qual esses discentes residem. Nesse sentido, por meio da pesquisa, identificou-se que o maior número de evadidos se concentra no Estado do Paraná, no entanto, não se deve desconsiderar o percentual de discentes dos Estados de Minas Gerais e Santa Catarina, segundo o Gráfico 3.

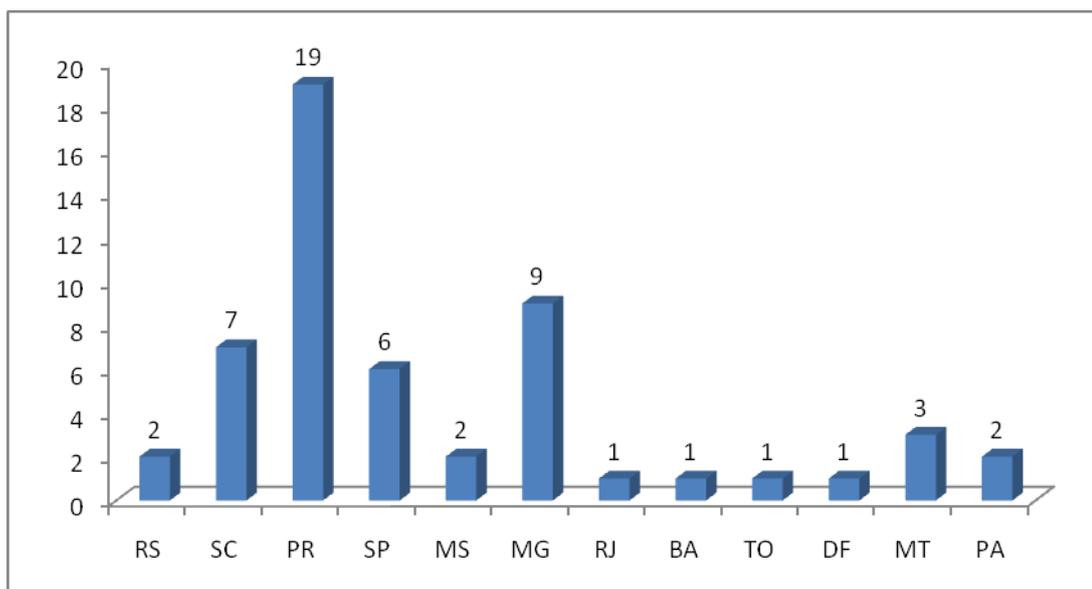
GRÁFICO 3 - Região do país



Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Os dados apresentados no Gráfico 3 indicam que, no curso de Administração, o maior número de evadidos se concentra no Estado do Paraná. Em relação ao isso, é preciso destacar que é nesse Estado que a Instituição de Ensino Superior pesquisada tem o maior número de polos (Gráfico 4).

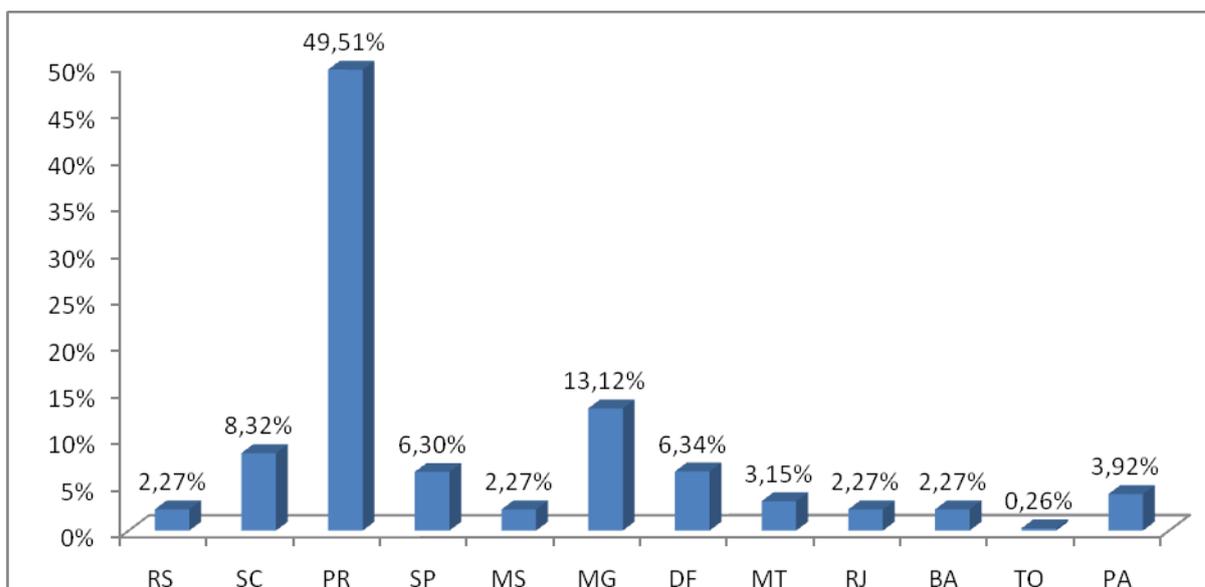
GRÁFICO 4 - Número de polos por Estado



Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013

Cabe assinalar que é neste Estado (Paraná), também, que a Instituição de Ensino Superior pesquisada tem o maior número de alunos matriculados, conforme os dados do Gráfico 5.

GRÁFICO 5 - Alunos matriculados por Estado



Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013

Além do Paraná, ressalta-se que Santa Catarina também apresenta um número relevante de acadêmicos evadidos, totalizando 122 alunos. Como base no número de evadidos tanto de Santa Catarina quanto do Paraná, pode-se afirmar que

é na região Sul que reside o maior número de alunos que optaram por desistir do curso de Administração. Logo, esses dados estão de acordo com a pesquisa do CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 9) na qual verificou-se que “[...] em número de alunos, a evasão na região Sul é maior, pois ali, segundo a projeção de acordo com o número de alunos em cada estado, há mais que o dobro de evadidos, devido à maior população local”.

Por último, foi pesquisado ainda o período do curso de Administração que esses discentes evadiram, levando em consideração que esse é um curso de bacharelado e que tem quatro anos de duração. Nesse item, foi possível analisar que os alunos desse curso desistem mais no início, ou seja, 1.262 alunos cancelaram suas matrículas no primeiro ano do curso. Todavia, deve-se levar em consideração o número dos discentes que desistiram quando estavam matriculados no segundo ano (201). Esses dados estão dispostos na Tabela 5.

TABELA 5 - Período de evasão dos discentes

Ano	%	Número
1º Ano	79,32	1.262
2º Ano	12,63	201
3º Ano	6,29	100
4º Ano	1,76	28
TOTAL	100	1.591

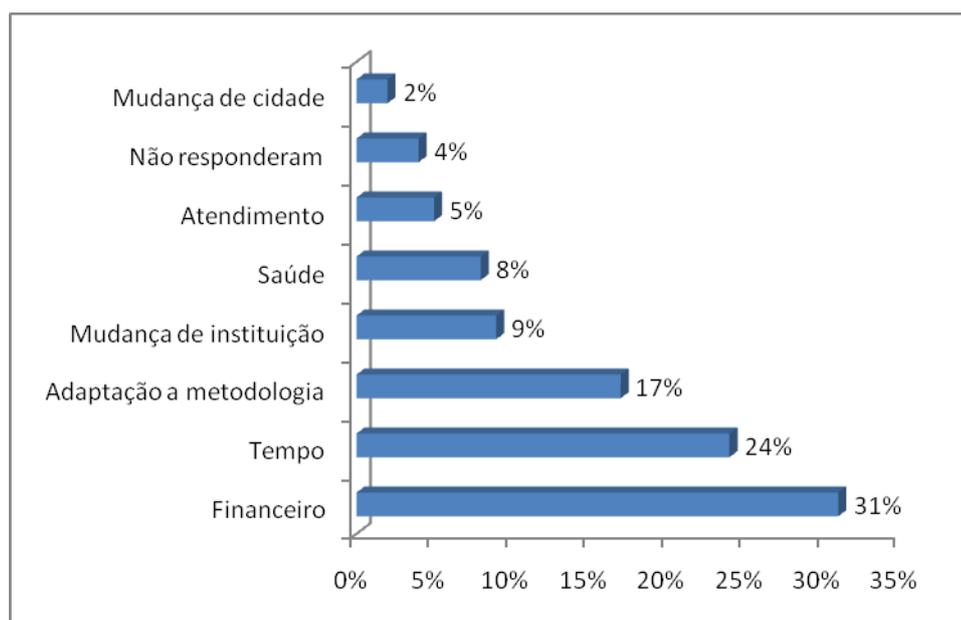
Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Os dados levantados nesse item confirmam as informações disponíveis na pesquisa do CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010), que indicam que a evasão nos cursos na modalidade a distância ocorre precocemente, ou seja, do total de discentes evadidos 90% desistiram antes da metade do curso. No caso do curso de Administração, que é um curso de quatro anos de duração, a tendência que foi confirmada na pesquisa é de que os alunos desistiram entre o primeiro e o segundo ano.

Com base nos dados elencados na referida pesquisa, foi possível traçar o perfil dos discentes que desistem permanentemente do curso de Administração na modalidade a distância. Esses dados foram importantes para que se pudesse compreender melhor quem é o aluno que opta por desistir do curso na modalidade a distância.

Além do perfil dos evadidos, foram pesquisadas também as causas da evasão na perspectiva dos mesmos, buscando verificar quais são as principais razões que levam os alunos a desistirem de um curso que eles mesmos escolheram. Os dados levantados nesta pesquisa encontram-se no Gráfico 6.

GRÁFICO 6 - Causas da evasão na perspectiva dos alunos



Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013

Os dados do Gráfico 6 evidenciam que a principal causa da evasão é de ordem financeira. Em segundo lugar, foi elencada a questão do tempo para os estudos e, em terceiro, a dificuldade que o aluno teve em se adaptar à metodologia do curso na modalidade a distância. Esses dados reafirmam que, de acordo com Sanchez (2008, p. 69), “[...] os motivos mais frequentes entre os apontados para a evasão pelo aluno são o financeiro (35%) e a falta de tempo (22,9%)”.

As informações contidas no Gráfico 6 contrariam a afirmação do CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 25), no qual consta que tanto nas Instituições Públicas quanto nas Privadas, o motivo principal encontra-se na “[...] disputa com o relógio, mais grave do que a falta de dinheiro”. Contudo, na pesquisa realizada com os evadidos do curso de Administração, evidenciou-se que a questão financeira em relação à questão tempo é a que motiva mais os alunos a desistirem do curso.

No que se refere à terceira maior causa da evasão, que consiste na adaptação do acadêmico à metodologia utilizada nos cursos na Educação a

Distância, é válido ressaltar que o percentual de alunos que desistem do curso de Administração nessa modalidade é menor se comparado ao índice apresentado por Sanchez (2008) que é de 19,3%.

Ainda em relação a essa causa da evasão discente na EAD, é importante destacar que,

[...] embora variáveis referentes à questão do estranhamento ou da adaptabilidade aos métodos da EAD tenham sido pouco valorizadas pelos alunos evadidos, deve ser considerado o ineditismo dos métodos a distância para eles, pois 78% desses alunos que se evadiram faziam pela primeira vez na vida um curso do tipo. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 25).

Sendo assim, com base nesse dado, os alunos que fazem pela primeira vez um curso a distância, tendem a evadir mais do que os alunos que já fizeram algum curso nessa modalidade, pois eles já passaram pela fase de estranhamento com relação à metodologia.

A constatação de que o financeiro e o tempo são as principais causas da evasão contradiz o discurso da Educação a distância que aponta que, segundo Rodrigues (2012), a EAD está em expansão por causa do investimento financeiro que é inferior se comparado ao ensino presencial, além disso, traz a possibilidade de formação permanente e personalizada e também oferece acesso ao curso no lugar e horário que esteja de acordo com as necessidades e demandas do aluno.

No entanto, não se deve desconsiderar as demais causas da evasão que foram identificadas na pesquisa, a saber: mudança de instituição, saúde, atendimento, mudança de cidade. É importante levá-las em consideração, pois, mesmo que menos frequentes, também contribuem para a desistência dos alunos.

Além da pesquisa referente ao perfil dos evadidos e das causas da evasão na perspectiva dos próprios desistentes, foi realizada também uma pesquisa com os tutores do curso de graduação em Administração, com o intuito de compreender as causas da evasão discente no referido curso, com base no entendimento dos tutores. Para isso, foi aplicado um questionário contendo 19 (dezenove) questões que foi respondido por 16 (dezesesseis) tutores, correspondente a 100% do número de tutores *on-line* desse curso. Eles atuam diretamente com os alunos por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Cabe salientar que todas as informações extraídas do referido questionário serão trabalhadas aqui,

todas juntas; sendo assim, optou-se por não separar essas informações de acordo com o tempo de experiência do tutor com a Educação a Distância.

A pesquisa com os tutores foi realizada por meio de um questionário que procurou contemplar informações que permitissem caracterizar o tutor, sua formação e identificar as causas da evasão disciplina no curso de Administração na modalidade a distância na perspectiva do tutor.

Para caracterizar o tutor e a sua formação, foram elencados os seguintes questionamentos: gênero, idade, titulação, formação do tutor por meio de cursos, oferta de cursos de capacitação nessa área por parte da Instituição de Ensino Superior, função dos mesmos e o tempo de trabalho com tutoria no curso de graduação em Administração na modalidade a distância.

Com o propósito de caracterizar o tutor, conforme já mencionado, foram investigados vários itens, sendo o primeiro deles o gênero dos tutores que atuam no curso de graduação em Administração na Educação a Distância. Os dados demonstraram que mais da metade são do gênero feminino. Esses dados estão disponíveis na Tabela 6.

TABELA 6 - Gênero dos tutores

Gênero	%	Número
Feminino	56,25	9
Masculino	43,75	7
TOTAL	100	16

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

No tocante à idade, verificou-se que a maioria situa-se entre 21 e 34 anos; e o maior percentual (43,75%) é de tutores que têm entre 28 e 34 anos; poucos tutores têm idade superior a 35 anos. Esses dados estão dispostos na Tabela 7.

TABELA 7 - Idade dos tutores

Idade	%	Número
21 a 27	37,50	6
28 a 34	43,75	7
35 a 41	18,75	3
TOTAL	100	16

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Os dados apresentados na Tabela 7 indicam que a maioria dos tutores que atuam no curso de Administração a Distância são pessoas jovens que estão ingressando na docência. Além disso, são profissionais que concluíram recentemente uma graduação ou uma especialização na área do curso no qual exercem a função de tutor.

Além do gênero e da idade, também foi levantada a titulação desses tutores. Nesse quesito, o que surpreendeu foi o fato de que nenhum dos pesquisados possui formação acadêmica em pós-graduação *stricto sensu* (Mestrado e Doutorado), e apenas 12,50% ainda estão cursando Mestrado. A maioria deles está cursando ou já concluiu a especialização *lato sensu*. Esses dois itens totalizam 87,50% dos pesquisados, sendo que metade já concluiu a especialização e a outra metade está em processo de conclusão, de acordo com os dados disponíveis na Tabela 8.

TABELA 8 - Titulação dos tutores

Titulação	%	Número
Especialização cursando	43,75	7
Especialização concluída	43,75	7
Mestrado cursando	12,50	2
Mestrado concluído	0	0
Doutorado cursando	0	0
Doutorado concluído	0	0
TOTAL	100	16

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

A titulação dos tutores no curso de Administração na Instituição de Ensino pesquisada está semelhante aos dados do CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2011, p. 48), o qual afirma que “a capacitação mínima para atuar como tutor nos cursos autorizados é de 34,6% com nível de pós-graduação *lato sensu* e 30,1% com graduação”.

Ainda foi questionado aos tutores se eles participaram de algum curso de formação para tutores. Verificou-se que em torno de 70% dos pesquisados afirmaram ter feito algum curso de capacitação de tutoria. Contudo, 25% deles apontaram não terem feito nenhum curso sobre essa temática. Esses dados constam com maiores detalhes na Tabela 9 e poderão ser melhor observados.

TABELA 9 - Curso de formação de tutores

Curso de formação	%	Número
Sim	68,75	11
Não	25	4
Não respondeu	6,25	1
TOTAL	100	16

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

No que diz respeito à questão de cursos de formação para tutores, destaca-se que, segundo o CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2012), as Instituições estão se preocupando com a capacitação dos profissionais que trabalham com EAD, desde os planejadores até os tutores. Em relação a isso, a Instituição de Ensino Superior pesquisada também compartilha essa preocupação, por isso, todo ano organiza um curso de capacitação. Então, como alguns dos pesquisados atuam há menos de um ano como tutores nessa instituição ainda não passaram por essa capacitação, mas participarão de um curso de formação no ano de 2013.

De acordo com os tutores a distância do curso de Administração que participaram da pesquisa, é válido destacar que, eles afirmaram que a Instituição de Ensino Superior em questão oferece aos seus tutores cursos de capacitação em tutoria.

Outro tema que foi inquirido aos tutores se refere às suas funções no referido curso na modalidade a distância. Nesse quesito, os tutores puderam escolher mais de uma alternativa no questionário, por se tratar de uma questão de múltipla escolha. Portanto, verificou-se que a maioria dos tutores desempenha todas as funções elencadas no questionário, porém, alguns desempenham mais uma função do que outra, por isso, ocorreu uma diferença percentual comparativamente entre as funções. Nesse fator, o que mais chamou a atenção diz respeito ao tutor conhecer o seu aluno, pois somente 12,50% deles indicaram que conhecem a realidade de seu discente. Além disso, outro quesito que se destacou foi o número de tutores que apontaram que fazem a intermediação entre o aluno e a instituição de ensino, conforme os dados elencados na Tabela 10.

TABELA 10 - Função dos tutores

Função	%
Forneço <i>feedback</i> (retorno) das mensagens postadas	68,75
Incentivo a pesquisa em outros materiais	56,25
Elaboro perguntas /questionário	43,75
Auxilio na interpretação do material visual e multimídia	68,75
Sirvo de intermediário entre a instituição e os estudantes	93,75
Avalio o rendimento/participação dos alunos	62,50
Conheço a realidade de meus alunos em todas as dimensões	12,50
Ofereço possibilidades permanentes de diálogo	62,50
Ajudo aos estudantes para que planejem seu trabalho	62,50
Outras	6,25

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Em relação à questão do tutor conhecer a realidade do seu aluno, destaca-se que essa é uma das funções do tutor que precisa ser colocada em prática, pois, segundo Arredondo, González e González (2011), o tutor precisa ajudar seu aluno a desvendar os seus valores, capacidades, interesses e as dificuldades na aprendizagem, conhecer os seus problemas pessoais e favorecer o amadurecimento vocacional do aluno por meio de orientações educacionais e profissionais. Dessa forma, é importantíssimo que o tutor conheça o seu aluno para orientá-lo.

Outras funções executadas pelos tutores, tais como: fornecer *feedback*, auxiliar na interpretação dos materiais, avaliar o rendimento dos alunos, proporcionar aos discentes a possibilidade de diálogo e ajudar os acadêmicos na organização de seu trabalho, apresentaram percentuais bem próximos o que indica que eles desempenham essas funções.

Um único tutor apresentou, além das funções já destacadas, outra que se refere ao auxílio em trabalhos e demandas de cunho mais operacional, como, a elaboração de planilhas para lançamento de notas e outras mais focadas ao controle do acesso e da realização das atividades dos alunos.

Várias das funções elencadas na pesquisa dizem respeito à interação entre o tutor e o aluno, como por exemplo, fornecer o *feedback* aos discentes, ajudar na organização do trabalho, auxiliar na interpretação dos materiais entre outras. Então, a esse respeito, ressalta-se que a interação entre o tutor e o aluno é fundamental nos cursos em EAD, pois, conforme afirma Oliveira (2008, p. 291), “indubitavelmente minimiza os problemas que normalmente surgem como a timidez ou até mesmo, ao longo do curso o distanciamento, a evasão”.

Além disso, a interação evita com que o aluno se sinta sozinho no curso. Segundo Munhoz (2003), os serviços de tutoria têm como propósito ajudar na aproximação dos alunos que estão longe (geograficamente) da sede, de forma que eles não se sintam sujeitos à solidão que é responsável pelos elevados índices de evasão na modalidade a distância.

Como já exposto, outro item que foi questionado se refere ao tempo que os pesquisados trabalham como tutor no curso de Administração na Educação a Distância. Assim, o maior número dos tutores que responderam à pesquisa (43,75%) atua com essa modalidade de educação a menos de um ano e 31,25% têm entre um e dois anos. Então, pode-se afirmar que mais de 70% trabalham há pouco tempo com a modalidade a distância. De acordo com os dados apresentados na Tabela 11.

TABELA 11 - Tempo de atuação como tutores nessa IES

Tempo	%	Número
Menos de 1 ano	43,75	7
Um a dois anos	31,25	5
Dois a três anos	0	0
Três a quatro anos	6,25	1
Mais de quatro anos	18,75	3
TOTAL	100	16

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

A questão dos tutores atuarem há pouco tempo com a modalidade a distância se justifica pelo fato do curso de Administração em 2011 e 2012 ter apresentado um aumento no número de alunos matriculados e, por esta razão, foi preciso realizar a contratação e o treinamento de alguns tutores para atender adequadamente os alunos.

Todos esses itens configuraram a caracterização e a formação dos tutores que foi a primeira parte do questionário aplicado a eles. Portanto, finalizada essa etapa, iniciou-se a segunda parte da pesquisa na qual foi pesquisado sobre a evasão na perspectiva dos tutores. Nesse sentido, foi investigado se os tutores conhecem o índice de evasão discente, se a estrutura do polo, o atendimento dos tutores presenciais, a metodologia de ensino, a situação financeira do aluno, o Ambiente Virtual de Aprendizagem, a interação entre o tutor e o aluno, a falta de organização do tempo para os estudos por parte dos alunos contribuem para a evasão dos discentes.

O primeiro item que foi pesquisado se refere ao índice de evasão. Sobre esse assunto, 87,50% dos respondentes da pesquisa apontaram que não conhecem o índice de evasão discente do curso em que atuam como tutor que no caso é o curso de Administração. Na Tabela 12 estão descritos os dados levantados sobre esse quesito.

TABELA 12 - Conhece o índice de Evasão

Índice	%	Número
Sim	6,25	10
Não	87,5	14
Não respondeu	6,25	1
TOTAL	100	16

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Destaca-se que somente 6,25% dos pesquisados, que corresponde a um único tutor, assinalaram que conhecem o índice de evasão do curso e tiveram acesso a esse dado por meio dos “relatórios emitidos via portal (sistema de consulta de informações gerenciais)”.

Outro fator investigado, na perspectiva dos tutores, foi se a estrutura do polo impacta na evasão discente. De acordo com os dados levantados na pesquisa, descritos na Tabela 13, ressalta-se que a maioria concorda parcialmente que a estrutura do polo contribui com a evasão, por outro lado, 31,25% dos pesquisados discordam totalmente disso. Então, nesse quesito, os tutores apresentaram opiniões divergentes sobre o impacto desse fator na evasão.

TABELA 13 - Relação entre a estrutura do polo e a evasão

Estrutura do polo	%	Número	Resultado
Discordo totalmente	31,25	5	Média
Discordo parcialmente	6,25	1	3,12
Indeciso	0	0	Desvio-padrão
Concordo parcialmente	43,75	7	1,48
Concordo totalmente	18,75	3	
TOTAL	100	16	

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Os tutores que discordaram totalmente de que a estrutura do polo impacta na evasão discente acreditam que o polo tem uma boa estrutura. Sobre isso eles argumentaram que:

- *“O polo pode influenciar, mas não é fator relevante para que a evasão ocorra”.*
- *“Pois os alunos têm materiais e pessoas capacitadas para auxiliarem no desenvolvimento do aprendizado”.*
- *“A estrutura do polo possui ótimas instalações e propicia condições para o aprendizado dos alunos”.*
- *“O mesmo conta com uma excelente estrutura”.*
- *“Não vejo ligação entre a estrutura do polo com a evasão”.*
- *“A estrutura está dentro do esperado do ideal”.*

Apenas um único tutor alegou que discordava parcialmente dessa relação, apresentando a seguinte justificativa: *“acredito que o índice de evasão acontece mais devido o aluno achar que o estudo a distância não exige tanto estudo. Muito pelo contrário, exige mais dedicação e disciplina do aluno”.*

Por outro lado, vários tutores apontaram que concordam parcialmente que a estrutura do polo tem relação com a evasão. Segue as justificativas apresentadas por eles:

- *“Há polos que não se atentam a informações repassadas em reuniões, bem como não oferecem salas/lugares suficientes para acomodar os alunos nos dias de provas. Em contrapartida há polos de referência em qualidade, empenho e dedicação que atraem alunos ao invés de desestimulá-los”.*
- *“O polo pode ajudar fornecendo uma estrutura adequada aos alunos, ou pode desfavorecer quando não é bem estruturado”.*
- *“A estrutura da instituição pode ser motivo de evasão, pois o aluno não terá confiança necessária para se formar em um lugar mal visto”.*
- *“Alguns polos não dão suporte necessário para o aluno o que o deixa perdido no curso e acaba desistindo”.*

- *“Muitas reclamações de alunos sobre a falta de atendimento e informação nos polos”.*
- *“Em alguns casos, o polo não dá as informações corretas gerando descrédito à instituição”.*

Nesse mesmo questionamento, ainda ocorreu de alguns tutores concordarem totalmente que o polo interfere na evasão. Segue os comentários desses tutores:

- *“Existem polos distantes que não têm ainda recursos para atender bem os alunos”.*
- *“Muitos polos não têm a infraestrutura adequada para receber os acadêmicos prejudicando seus estudos”.*
- *“Concordo, pois alguns polos não têm estrutura física, ou seja, não têm computadores suficientes, nem materiais para o estudo, visto que alguns alunos não têm acesso à internet e às tecnologias em suas casas”.*

Além desse item, foi pesquisado outro que diz respeito ao atendimento dos tutores presenciais, que são os tutores que estão nos polos para atender as demandas dos discentes. Em relação a esse assunto, ficou evidente que assim como o item anterior, os tutores apresentaram percepções diferentes sobre o impacto na evasão discente, pois 37,50% concordam parcialmente e 31,25% discordam totalmente de que o atendimento do tutor presencial pode incentivar ou não os discentes a evadir.

TABELA 14 - O atendimento dos tutores presenciais e a evasão

Atendimento dos tutores	%	Número	Resultado
Discordo totalmente	31,25	5	Média
Discordo parcialmente	12,50	2	3,00
Indeciso	0	0	Desvio-padrão
Concordo parcialmente	37,50	6	1,24
Concordo totalmente	18,75	3	
TOTAL	100	16	

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

A maioria dos tutores pesquisados concordou parcialmente que o atendimento do tutor presencial influencia na decisão do aluno em desistir do curso de Administração na modalidade a distância. Apresenta-se, a seguir, alguns dos relatos dos tutores sobre esse assunto:

- *“A falta de conhecimento de alguns tutores pode gerar informações erradas onde o aluno acaba sendo prejudicado e desiste do curso”.*
- *“A falta de preparo de alguns tutores pode acarretar em desistência de alunos”.*
- *“A falta de um bom atendimento pode causar evasão por vários alunos”.*
- *“Alguns não são bem preparados para a função. Não conhecem todos os processos que envolvem a EAD”.*
- *“Alguns tutores não se atentam a informações específicas de determinados cursos e não atendem corretamente”.*

O tutor precisa estar bem preparado para atender seu aluno e ter conhecimento das informações da Instituição para transmiti-las ao discente, pois, de acordo com Niskier (2000), o tutor tem por função responder às questões dos alunos sobre a instituição, bem como servir de intermediário entre a instituição e os estudantes. A falta de preparo do mesmo, assim como relatado na pesquisa, impacta no índice de evasão dos alunos.

Ainda em relação à pesquisa, destaca-se que apenas três tutores pesquisados, afirmaram concordar totalmente com a relação existente entre o atendimento do tutor presencial e a evasão. Os principais comentários deles foram:

- *“A falta de apoio pode levar o acadêmico à evasão, pois muitos estavam sem estudar há muito tempo e precisavam de auxílio”.*
- *“Concordo, pois se um aluno não for bem atendido, poderá desistir se sentindo mal assessorado e mal atendido”.*
- *“Se um aluno não for bem atendido no polo, dará possibilidade de o mesmo desistir”.*

Diante desses relatos, ficou evidente que o aluno precisa se sentir assessorado, orientado e ajudado. Essa é a função do tutor na Educação a Distância, pois “[...] a tutoria é o espaço e o momento em que um indivíduo necessita de informação, orientação e ajuda e é intencionalmente atendido por outra pessoa com a devida preparação e disponibilidade” (ARREDONDO; GONZÁLEZ; GONZÁLEZ, 2011, p. 27).

Nessa pesquisa, vários tutores também alegaram discordar dessa relação. Os tutores que discordaram totalmente dessa relação argumentaram:

- *“Não acredito que o atendimento dos tutores seja a causa da evasão”.*
- *“O aluno tem total atendimento on-line”.*
- *“Os tutores de polo ajudam os alunos que necessitam de um auxílio presencial. Não acredito que os tutores presenciais possam contribuir para a evasão”.*
- *“Os tutores têm desempenhado um papel importante no auxílio aos alunos dando o suporte necessário aos mesmos”.*

Além do que já foi relatado, destaca-se ainda que somente dois dos tutores pesquisados discordaram parcialmente dessa relação e apontaram que:

- *“O aluno pode não ter informações necessárias para um bom desempenho na dinâmica dos cursos a distância e se sentir desestimulado ou não entender a metodologia”*
- *“Os tutores presenciais devem estar sempre informados de todas as atividades e avaliações para poder direcionar corretamente os alunos e também sanar as dúvidas que conseguirem, para que o aluno não fique perdido”.*

Levando em consideração esse último relato sobre o tutor *on-line* e a evasão, destaca-se que o papel do tutor, seja ele presencial seja *on-line*, é o de transmitir informações aos discentes sobre o curso, sanar as dúvidas tanto de cunho pedagógico quanto institucional e supervisionar os trabalhos práticos (NISKIER, 2000).

Outro quesito que foi investigado diz respeito à metodologia de ensino do curso de graduação em Administração na modalidade a distância. Nesse sentido, 31,25% dos tutores concordam parcialmente que a metodologia influencia na decisão do aluno em desistir permanentemente do curso, e poucos dos pesquisados discordam parcialmente ou estão indecisos quanto a esse quesito impactar no índice de evasão discente. Esses e outros dados sobre a metodologia e a evasão constam na Tabela 15.

TABELA 15 - A metodologia de ensino e a evasão

Metodologia de ensino	%	Número	Resultado
Discordo totalmente	25	4	Média
Discordo parcialmente	12,50	2	3,06
Indeciso	12,50	2	Desvio-padrão
Concordo parcialmente	31,25	5	0,68
Concordo totalmente	18,75	3	
TOTAL	100	16	

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Dos tutores pesquisados, a maioria concordou parcialmente com a relação entre a metodologia de ensino adotada pelo curso de Administração na modalidade a distância e a evasão. Segundo eles:

- *“A metodologia adotada na modalidade EAD pode causar evasão, pois muitos alunos encontram dificuldade de adaptação”.*
- *“A metodologia da EAD exige mais do acadêmico, visto que este passa a ser sujeito ativo do processo de ensino e aprendizagem, mas não tem como ser de outro modo para alcançar a eficácia”.*
- *“Concordo parcialmente, pois na verdade alguns alunos encontram dificuldades por estar há bastante tempo sem estudar e acham difícil a metodologia”.*
- *“Muitos alunos não se adaptam à metodologia”.*
- *“Alguns alunos acreditam que o ensino a distância não exige empenho para o estudo, assim, vejo que a falta de conhecimento pela metodologia pode ser sim, um dos fatores”.*

Diante desses relatos, constata-se que nem todos os alunos se adaptam ao ensino a distância. Então, pode-se inferir que:

[...] a EAD não é para todos. Não serve para alunos desmotivados ou que precisam de muita atenção de um professor. É ideal para quem tem motivação para aprender, tem motivação e autonomia para realizar seu curso, ou está impossibilitado de freqüentar aulas presenciais em razão de outros impedimentos (trabalho, família, problemas de locomoção). (MERCADO, 2007, p. 9).

A dificuldade que o aluno tem em se adaptar aos cursos na Educação a Distância causa evasão. Conforme Sanchez (2008), o terceiro principal quesito que impacta na evasão compreende a não adaptação do aluno ao método da EAD (19,3%) perdendo posição apenas para a questão financeira e para a falta de tempo do discente.

Ainda sobre essa relação destaca-se que dois tutores apontaram que concordam totalmente com isso. Um deles afirmou que *“Ainda existe muito a ser mudado quanto a metodologia de ensino a distância”* e o outro comentou que *“Os alunos esperam algo mais fácil e muitas vezes abandonam o curso por isso”*.

Muitos alunos, ao se matricularem em um curso a distância, acham que o curso será fácil. Entretanto, durante o curso, esses alunos percebem que isso não é verdade. Sendo assim, essa ideia pré-concebida do aluno causa evasão, pois, de acordo com Sanchez (2008), esse é o quarto motivo principal da evasão, ou seja, 14,30% dos alunos desistiram do curso por essa razão.

Dois dos tutores pesquisados discordaram parcialmente que a metodologia influencia a evasão. O primeiro alegou que *“A metodologia faz com que o aluno seja autodidata e busque os conteúdos a serem estudados. Possuímos a plataforma Moodle que é uma das melhores tecnologias EAD”* e o segundo tutor disse que *“O fórum ainda não está adequado ao seu propósito”*.

Alguns tutores discordam veementemente que a metodologia impacta na evasão discente. Seguem alguns de seus comentários:

- *“A metodologia da IES atende os requisitos exigidos pelo MEC”*.
- *“A metodologia é boa e não vejo motivos de insatisfação quanto a esse quesito”*.
- *“A metodologia está de acordo com o esperado no ensino a distância e de acordo com o ofertado nas demais instituições”*.

- *“Temos atividades de vários níveis de dificuldade e os alunos têm flexibilidade na data, prazo de entrega”.*

Surpreendentemente, nesse quesito, dois tutores ficaram indecisos quanto à metodologia ser uma das causas da evasão. O primeiro alegou que *“Algumas disciplinas não estão adequadas ao ensino a distância e dificultam o atendimento”* e o outro acredita que *“Para alguns alunos possam ser motivos sim”*.

Foi analisada, também, a contribuição da situação financeira em relação à evasão no curso de Administração na EAD. Mais de 80% dos tutores concordaram que a questão financeira está estritamente relacionada com a evasão. Apenas 12,50% deles discordaram totalmente de que a situação financeira do discente impacta na decisão do mesmo de abandonar o curso, de acordo com os dados apresentados na Tabela 16.

TABELA 16 - A situação financeira do discente e a evasão

Situação Financeira	%	Número	Resultado
Discordo totalmente	12,50	2	Média
Discordo parcialmente	0	0	4,19
Indeciso	0	0	Desvio-padrão
Concordo parcialmente	31,25	5	2,06
Concordo totalmente	56,25	9	
TOTAL	100	16	

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

A maioria dos tutores alegou que a questão financeira dos alunos contribui para a sua evasão. Em relação a esse fator, os tutores afirmaram:

- *“Concordo, pois alguns alunos desistem por não terem condições financeiras de continuar pagando o curso”.*
- *“Ele poderá perder o emprego quando estiver realizando o curso”.*
- *“Muitos acadêmicos optam por essa modalidade por ser mais barata, mas muitas vezes eles não têm o perfil para estudarem a distância e no meio do curso desistem”.*
- *“Muitos alunos justificam sua evasão por motivos financeiros”.*

- *“Pode ser, pois sem condições financeiras o aluno não terá como pagar, sendo futuramente evadido”.*
- *“Por falta de local onde o aluno possa obter apoio (polo presencial) existe a dificuldade de fazer as atividades”.*
- *“A maioria dos alunos que cancelam o curso, no meu ponto de vista, é por falta de dinheiro. A maioria dos que entram em contato diz que o motivo é este”.*
- *“Em grande parte a situação financeira é a principal causa, pois caso o aluno esteja com dificuldades uma das primeiras despesas que elimina é com a educação”.*
- *“Muitos alunos usam essa justificativa para o abandono do curso”.*

Apontar que a questão financeira pode ser uma das causas da evasão contradiz o discurso da Educação a Distância, o qual alega que, de acordo com Rodrigues (2012), nesta modalidade de educação os alunos têm à disposição um curso de graduação por um preço mais acessível se comparado ao ensino presencial.

Dos tutores que indicaram que o financeiro é a causa da evasão, alguns concordaram com essa alegação de forma parcialmente e justificaram:

- *“Alguns realmente não têm condições financeiras para custear até o final da sua graduação”.*
- *“Falta de recursos financeiros, dificulta o estudo em instituições privadas”.*
- *“Muitos alunos deixam realmente por motivo financeiro”.*
- *“A situação financeira do acadêmico é uma das causas sim. Devido a diversos fatores, o aluno pode cancelar o curso devido à falta de recursos financeiros”.*
- *“Acredito que uma parcela dos alunos evadidos, não conseguiu arcar com as despesas do curso, e desiste por não acreditar na importância que isso pode ter futuramente”.*

A questão financeira é um dos principais motivos que levam os alunos a desistirem permanentemente do curso. De acordo com Sanchez (2008, p. 69),

“os motivos mais frequentes entre os apontados para a evasão pelo aluno são o financeiro (35%) e a falta de tempo (22,9%)”.

Apesar da maioria dos tutores confirmar o financeiro como uma das causas da evasão, destaca-se que dois deles discordaram totalmente disso. Um tutor afirmou que discordava totalmente *“pois os cursos a distância já possuem mensalidades menores e muitos possuem PROUNI”* e outro alegou que *“é raro ser a questão financeira a causa da evasão”*.

Outro fator investigado diz respeito ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Na pesquisa ficou evidenciado que mais da metade dos tutores discorda que esse seja um fator que influencia na evasão dos alunos e somente 12,50% dos pesquisados concordaram parcialmente que esse sistema está ligado à evasão. Esses e outros dados estão dispostos na Tabela 17.

TABELA 17 - O Ambiente Virtual de Aprendizagem e a evasão

Ambiente Virtual	%	Número	Resultado
Discordo totalmente	56,25	9	Média
Discordo parcialmente	25	4	1,75
Indeciso	6,25	1	Desvio-padrão
Concordo parcialmente	12,50	2	2,02
Concordo totalmente	0	0	
TOTAL	100	16	

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Em relação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem e a evasão, destaca-se que apenas dois tutores concordaram de forma parcial que o AVA seja uma das causas. Um deles alegou que *“Os polos não explicam como funciona o ambiente virtual de aprendizagem causando dificuldades aos alunos e também o modelo é difícil para os alunos”*. Além disso, outro tutor relatou que *“o AVA pode contribuir sim na evasão, se não possuir uma boa interface com os usuários. Não é o caso da nossa IES que fez melhorias consideráveis”*.

Contudo, apesar de alguns concordarem que o AVA contribui para a evasão, de forma geral, ficou evidente que a maioria deles discorda totalmente disso, como se observa em suas falas:

- *“Ambiente virtual muito bem elaborado”*.

- *“Discordo, pois o ambiente é de fácil acesso, o que não motiva a evasão”.*
- *“O ambiente virtual é muito bem elaborado e possui uma didática de autoestudo eficaz”.*
- *“O AVA não justifica a evasão no caso dessa IES”.*
- *“O mesmo foi muito bem elaborado para que o aluno não tivesse dificuldade para utilizá-lo”.*
- *“Não acredito nessa possibilidade não, o ambiente é de fácil acesso”.*
- *“Nosso ambiente é de fácil utilização, assim que o aluno acessa a disciplina já encontra todas as informações distribuídas de forma clara”.*
- *“O ambiente virtual é uma ferramenta de fácil utilização, que permite o aluno estar sempre em contato com o seu tutor e estar sempre informado referente às atividades, prazos...”.*

Apesar da maioria dos pesquisados discordarem da influência do Ambiente Virtual de Aprendizagem no processo de evasão, alguns não discordam totalmente disso.

- *“Não considero o AVA utilizado como fator de causa de evasão”.*
- *“O Ambiente Virtual de Aprendizagem é pela plataforma Moodle, sendo de fácil entendimento, mas mesmo assim para alguns alunos interação ainda é vista como uma dificuldade”.*
- *“Sim, pois muitos alunos nunca tiveram acessos tecnológicos ou não têm formação para utilizá-los”.*

Um dos fatores relatados pelos tutores que podem causar evasão se refere ao domínio das tecnologias por parte dos alunos. Com base nisso, segundo Coelho (2002), ressalta-se que a dificuldade em lidar com as novas tecnologias ou mesmo com o computador pode criar dificuldades por parte do acadêmico em acompanhar as atividades propostas pelos cursos a distância. Assim, essa dificuldade e o insuficiente domínio técnico dos alunos na utilização do computador acabam contribuindo para a evasão discente.

Outro quesito analisado se refere à interação entre o tutor e o aluno. Verificou-se que mais de 60% dos tutores discordaram que isso seja um fator que causa evasão, porém, não se deve desconsiderar que 37,50% concordaram que a interação tutor/aluno poderá impactar na desistência dos alunos, de acordo com os dados apresentados na Tabela 18.

TABELA 18 - A interação entre o tutor e o aluno e a evasão

Interação	%	Número	Resultado
Discordo totalmente	43,75	7	Média
Discordo parcialmente	18,75	3	2,50
Indeciso	0	0	Desvio-padrão
Concordo parcialmente	18,75	3	1,35
Concordo totalmente	18,75	3	
TOTAL	100	16	

Fonte: Organizado pela autora, com base nas informações da IES/2013.

Em relação à interação entre o tutor e o aluno na Educação a Distância e a evasão dos discentes, os tutores apresentaram respostas bem diferentes, porém o maior percentual se concentrou na opção do “discordo totalmente”. As afirmações abaixo indicam a posição dos tutores:

- *“A interação aluno e tutor é o elo para diminuir a evasão”.*
- *“Há várias ferramentas de comunicação entre os dois e o tutor, de maneira alguma, deixa de responder os alunos”.*
- *“O aluno tem total interação com o tutor”.*
- *“Porém vejo a necessidade de uma interação maior com os alunos”.*
- *“Os tutores auxiliam a aprendizagem dos alunos, não acredito que o trabalho exercido por eles, possa causar evasões”.*
- *“Procuramos atender e dar todo o apoio aos alunos”.*

Conforme foi destacado nos comentários dos tutores, a interação entre eles e os alunos é fundamental nos cursos a distância e isso poderá contribuir para minimizar o índice de evasão, pois, de acordo com Munhoz (2003), os serviços de tutoria têm como propósito aproximar os discentes que estão distantes da instituição sede e levá-los a não se sentir sozinhos nos processos de ensino e aprendizagem,

já que a distância é considerada um dos fatores responsáveis pelos elevados índices de evasão nos cursos em EAD.

Além disso, é essencial destacar que a interação entre o tutor e o aluno e também entre os alunos é fundamental, pois, segundo Mitra (2008), algumas coisas as pessoas aprendem sozinhas, contudo outras precisam da intervenção do professor. Mais que isso, no aprendizado em grupo, no qual todos se comunicam as pessoas aprendem muito mais coisas do que isoladamente.

Ainda em relação à interação e a evasão, alguns tutores apontaram que discordam disso, entretanto de forma parcialmente, como pode ser verificado nos depoimentos abaixo:

- *“A interação entre tutor e aluno não é causa fundamental, em minha opinião, da evasão”.*
- *“A interação só é considerada como causa, quando uma das partes não se aprofunda nesse relacionamento, que deve ser bom para que o aluno possa assimilar e compreender as atividades e metodologia”*
- *“Nem todas as atividades é possível o feedback do professor e por isso alguns alunos ficam insatisfeitos com a falta do retorno do professor”.*

Em contrapartida, três tutores garantiram que concordam totalmente que a interação do tutor com o aluno pode causar evasão. Um deles concorda, *“pois se o aluno se sentir desamparado, sozinho, sem o auxílio do tutor, o mesmo desistirá”*. Para diminuir essa sensação de isolamento dos discentes, pode-se utilizar a abordagem do “estar junto virtual”. Segundo Prado e Valente (2002), essa abordagem se baseia na intensa interação entre o discente e docente e também entre os próprios colegas de curso.

O “estar junto virtual”, de acordo com Valente (2003, p. 141), “[...] envolve o acompanhamento e assessoramento constante do aprendiz no sentido de poder entender quem ele é e o que faz, para ser capaz de propor desafios e auxiliá-lo a atribuir significado ao que está realizando”.

Além do sentimento de solidão dos alunos, outro fator foi destacado, que se refere ao número de alunos que cada tutor tem em sua turma. Sobre isso,

um tutor apontou que *“Muitos tutores têm um número elevado de acadêmicos dificultando o atendimento on-line, muitas vezes é impossível identificar a falta do acadêmico e é inviável ligar para todos que desistiram”* e outro sugeriu que *“Se fosse trabalhado com turmas menores de alunos, poderia ter um atendimento individual e de qualidade melhor para os alunos”*.

Muito interessante a colocação desses dois tutores a respeito do número de alunos nas turmas, pois os tutores que precisam atender um número elevado de alunos não conseguem dar a atenção e interagir com esses alunos adequadamente. Nesse sentido, muito se discute a respeito de qual seria o tamanho ideal dessas turmas e do número de alunos atendidos por um tutor. De acordo com Palloff e Pratt (2004), o número ideal para professores *on-line* experientes ficaria em torno de 25 alunos e para professores novos o recomendável é de, no máximo, 15 alunos.

Para finalizar, também três tutores concordaram parcialmente a esse respeito:

- *“Se o aluno não teve o atendimento esperado/adequado pode contribuir para a evasão”*.
- *“O tutor deve exercer o seu papel com eficácia e rapidez para que o aluno tenha um apoio, orientação das dúvidas que surgem no decorrer do curso”*.
- *“Se as expectativas dos alunos não forem plenamente correspondidas, ele pode sentir-se insatisfeito”*.

Além das possíveis causas da evasão já descritas, foi pesquisado também se a organização do tempo do aluno pode também ser considerada como uma causa da evasão. Nesse quesito, foi unânime a posição dos tutores de que essa é uma das razões. Para justificar essa afirmativa, eles apontaram:

- *“Alguns alunos demoram a se adaptar com datas e horários”*.
- *“Nem todos conseguem administrar o seu tempo e o aluno de EAD tem que ser dedicado e organizar o seu tempo para realizar as atividades”*.

- *“O aluno do EAD, mesmo podendo estudar a distância, erra em não administrar o seu tempo e a prioridade do estudo. Apesar do curso ser em EAD, o aluno não deve achar que será fácil, mas deve ter comprometimento e disciplina”.*
- *“Para se dedicar aos estudos e ver os resultados é necessário uma dedicação e organização de tempo”.*
- *“O aluno precisa assistir às aulas, se dedicar na realização das atividades, estudar para as avaliações presenciais. Portanto, tem que saber organizar o seu tempo para não perder os prazos”.*
- *“Pois sem o tempo necessário não há condições de aprender”.*
- *“Pois na EAD temos prazos a serem cumpridos e um atraso o aluno se perde em meio às disciplinas”.*
- *“Pois a falta de disciplina faz com que o acadêmico perca os prazos das entregas das atividades, acumula o conteúdo para estudar, o que poderá desestimulá-los”.*
- *“Sim, a falta de organização do aluno com relação ao tempo, faz com que ele não encontre tempo para estudar, deixe de desenvolver as atividades nos prazos solicitados e não consiga um bom desempenho nas provas, o que os desmotiva e os fazem desistir”.*
- *“Devido a dar prioridade para outras coisas e não aos estudos”.*
- *“Muito aluno não consegue organizar seu tempo, o que dificulta a realização das atividades, leitura e realização das provas, favorecendo a evasão”.*
- *“Pois a grande maioria não está habituada a ter disciplina de estudar sozinho”.*
- *“Algumas pessoas não conseguem se organizar e tirar um tempo para os estudos”.*

Por meio desses relatos ficou evidente que os tutores consideram a falta de tempo uma das causas da evasão na EAD. Sobre isso, afirma-se que, apesar dos cursos na modalidade a distância proporcionarem aos seus alunos flexibilidade e possibilidade de organizar as suas demandas pessoais e profissionais com os estudos, ela enfrenta um grande problema que se refere à falta de tempo

para os estudos ou à dificuldade dos alunos em organizar o seu tempo. Essa variável é a principal responsável pela evasão dos alunos (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010).

Em relação à falta de tempo para os estudos, é importante que o aluno gerencie o seu tempo, o que muitos não fazem. Essa situação pode ser minimizada a partir do momento que o tutor ou mesmo o professor da disciplina orienta seus alunos sobre como estudar. Sobre isso, vale destacar que, segundo Silva e Sá (1993), há necessidade de o aluno estipular horários semanais de estudo, pois o estudo intensivo somente na véspera das provas contribui para um fraco rendimento escolar. Outro ponto importante, é que o aluno tenha um local adequado de estudo que proporcione ao mesmo a possibilidade de se concentrar.

Após ser pesquisado sobre vários itens que poderiam causar a evasão, como por exemplo, a metodologia, a situação financeira do acadêmico, a interação entre o tutor e o mediador entre outros quesitos, foi investigado qual seria o principal fator que contribui com a evasão. Diante desse questionamento, alguns tutores apontaram a questão financeira como a principal causa, como pode ser verificado nos depoimentos abaixo:

- *“Os gastos com mensalidade é a primeira opção de corte pelo aluno”.*
- *“Porque nem todos conseguem administrar o que ganham e não conseguem pagar as mensalidades mais as contas do dia a dia”.*
- *“A condição financeira, pois sem ela não teria como dar sequência nos estudos”.*
- *“Por falta de recursos financeiros, o aluno não consegue estudar, não consegue desenvolver-se individualmente”.*

Além desses fatores, outros dois foram relatados, que são os seguintes: a disciplina do aluno em relação aos estudos e a falta de tempo. Em relação ao primeiro, o tutor alega que uma das causas é a *“falta de disciplina dos alunos em organizar o tempo para os estudos”*. Com base na outra razão citada, destaca-se que o tutor afirmou *“que o principal é a falta de tempo aliada a não adaptação dos alunos com a metodologia de ensino. Muitos alunos que estão*

adaptados com a educação presencial encontram diversas dificuldades na metodologia que junto com a falta de tempo, favorecem a evasão”.

Outra causa ressaltada por vários pesquisados se refere à metodologia de ensino do curso de Administração na modalidade a distância. Em relação a esse motivo os tutores fizeram os seguintes apontamentos:

- *“O formato da metodologia do curso a distância. Os alunos entram achando que vai ter facilidades para concluir o curso e tirar um diploma. Mas o curso a distância exige muita disciplina e dedicação”.*
- *“O aluno entra na EAD achando que é mais fácil que no presencial mais se engana porque o mesmo tem que ser mais disciplinado para acompanhar o curso”.*
- *“Acredito na metodologia de ensino. Muitas mudanças ainda poderão ser realizadas, com relação a critérios de atividades e provas”.*
- *“Falta de adaptação com a metodologia, pois muitos acadêmicos não têm disciplina, assim não conseguem ser sujeito ativo do processo de ensino e aprendizagem”.*
- *“Acredito que a falta de adaptação a metodologia de ensino, junto com a falta de comprometimento e disciplina dos alunos”.*

Em relação às causas da evasão já apontadas destaca-se que, de acordo com a pesquisa do CensoEAD.br (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, p. 9),

[...] os motivos mais frequentes apontados pelos alunos para a evasão, na análise das instituições, são a falta de dinheiro e de tempo (indicados por mais de metade), mas os problemas referentes ao desconhecimento do método ou ao seu estranhamento não são desprezíveis, sendo citados por um terço das instituições.

A pesquisa realizada com os tutores revelou que, na perspectiva deles, as principais razões para a evasão são a metodologia e o financeiro. O que contraria um pouco a pesquisa do CensoEAD.br que informa que as duas principais razões

são a falta de dinheiro e o tempo. A questão tempo foi levantada pelos tutores, contudo ela não foi muito enfatizada pelos respondentes da pesquisa.

Ainda em relação à principal causa da evasão na perspectiva dos tutores, um deles apontou que a falta de habilidade e de familiarização dos alunos com o computador e a tecnologia é um quesito que impacta na desistência do aluno. A esse respeito, o tutor alegou que *“uma das principais causas da evasão relaciona-se com a falta de habilidade com a internet e com o computador. Sabe-se que uma boa parte dos alunos do EAD são pessoas com faixa etária maior e isso contribui”*.

Os alunos pretendem fazer um curso na modalidade a distância precisam ter a consciência de que é necessário certo domínio da informática. Entretanto, nem todas as pessoas que optam por fazer um curso de EAD têm esse conhecimento.

O aluno precisa ter acesso a um computador e a um modem ou conexão de alta velocidade e saber usá-los. Muitas instituições agora divulgam um mínimo de exigências tecnológicas necessárias para que os alunos façam um curso on-line. O aluno virtual precisa pelo menos atender a um mínimo de exigências, ou até excedê-las, para participar. (PALLOFF; PRATT, 2004, p. 25).

Além desses fatores, dois dos tutores pesquisados elencaram outro, referente ao comprometimento do aluno, e um deles justificou a sua colocação alegando que *“o aluno inicia o curso acreditando que não terá que estudar, não atinge nota e para de cursar”*.

Procurou-se, ainda, compreender de que forma a Instituição de Ensino poderá contribuir para evitar ou minimizar a evasão e também o que o tutor poderá fazer para contribuir com a diminuição da desistência dos alunos.

Em relação às estratégias que a Instituição de Ensino poderá adotar para evitar ou diminuir a evasão, os tutores citaram várias propostas, desde conceder desconto em mensalidade até a necessidade de tutor e aluno interagirem mais, como pode ser observado em seus depoimentos:

- *“Conceder descontos àqueles que querem encerrar a matrícula por problemas financeiros, de ajudar na divulgação de emprego para aquele que está desempregado através da ajuda dos polos”*.

- *“Fazer um trabalho bem elaborado quando o aluno ingressa, deixando claro quais os procedimentos que o aluno deve ter ao ingressar em um curso a distância”.*
- *“Talvez dar um desconto maior àqueles alunos que ganham apenas um salário mínimo ou desconto de acordo com os ganhos da pessoa”.*
- *“Uma atitude profilática seria fazer o levantamento das principais causas de insatisfação dos alunos. Isso pode ser feito através de questionários ou indicadores de satisfação no AVA do aluno para medir a sua satisfação no decorrer do curso”.*
- *“Premiar os melhores alunos, que tiveram os melhores desempenhos, com bolsas estudantis. E incentivar os alunos ao estudo, através de atividades extracurriculares”.*
- *“Fazer com que todos se sintam participantes do processo como criar um laço afetivo”.*
- *“Poderia auxiliá-lo financeiramente incentivando nos estudos”.*
- *“Não pensar apenas no comercial no número de alunos, mas na qualidade dos alunos, pois nem todos se adaptam ao EAD e aí que muitas vezes acontece a evasão do aluno”.*
- *“Acredito que pequenas mudanças já ajudariam: analisar critérios de provas e atividades, estrutura nos polos, quantidade de alunos versus tutores”.*
- *“Diminuir a quantidade de alunos por tutores. Incentivar a ida do acadêmico ao polo de apoio presencial. Incentivar o trabalho”.*
- *“Diminuir a quantidade de alunos por tutor, avaliar os critérios de provas e atividades, estimular o aluno a frequentar entre os acadêmicos”.*
- *“Uma interação maior com o aluno”.*
- *“Mais atenção dos polos”.*
- *“A IES deveria favorecer uma interação mais dinâmica entre alunos e metodologia de ensino. Buscar novas formas de realização de atividades e leitura do conteúdo, visando um maior comprometimento do aluno”.*

- *“Integrar o marketing diretamente com as coordenações do curso e com os tutores”.*
- *“Desconto mensalidade, melhor atendimento”.*

Diante de todos os relatos, destacam-se dois comentários de tutores que abordaram sobre o número de alunos em uma mesma turma. Muito se discute sobre essa temática, contudo a única certeza é de que o número de alunos por tutor impacta na evasão, pois quanto mais alunos o tutor precisará atender menores serão as possibilidades de interação e atenção atribuída ao acadêmico, com isso, aumentará a sensação de isolamento do aluno. Logo, segundo Palloff e Pratt (2004), para reter esses alunos é necessário diminuir a sensação de isolamento. Para isso, os autores sugerem que seja atribuída aos discentes mais atenção, de forma a desenvolver neles a sensação de comunidade.

Mais do que investigar as ações adotadas pela própria Instituição de Ensino, foi pesquisado também o que o tutor poderá fazer para contribuir de forma a evitar a evasão discente no curso de Administração. Nesse quesito, os tutores apontaram a necessidade de se ter mais interação com o aluno. Segue os depoimentos dos mesmos:

- *“Promover maior interação e respostas claras e rápidas às dúvidas dos alunos”.*
- *“Ter uma boa comunicação com os alunos, a fim de orientá-los e estimulá-los aos estudos”.*
- *“Dando atenção e incentivo aos alunos, mostrando a importância de se ter um curso de graduação nos dias de hoje”.*
- *“Procurar atender as necessidades do aluno, dar um suporte e os subsídios necessários para que o mesmo sintá-se satisfeito com o curso e com a IES”.*
- *“Procurar atender a todos com dedicação, fazendo sempre o melhor”.*
- *“Estar sempre disponível para o aluno que precisa sanar suas dúvidas. Enviar mensagens individuais, para ajudar o aluno a organizar o seu tempo”.*

- *“Procurar ajudar ao máximo o aluno tirando suas dúvidas e orientá-lo sempre que possível”.*
- *“Auxiliar o aluno junto com o seu mediador nas dúvidas sobre a EAD, as disciplinas e acompanhá-lo de fato para que o mesmo aprenda e não seja mais estatística negativa para a IES”.*
- *“Tentar entender a situação e o motivo da evasão. Talvez um trabalho individual, mas se as turmas fossem menores”.*
- *“Neste sistema capitalista não tem muito o que o tutor fazer, pois o mercantilismo da educação a distância nos obriga a trabalharmos sobrecarregados, dando conta do mais urgente”.*
- *“Minha obrigação é atendê-lo da melhor forma possível, tirando suas dúvidas e orientando para um bom desempenho no estudo, ou seja, fazendo com que ele se sinta dentro de uma sala de aula e não em um ambiente virtual”.*
- *“Interagir mais com os alunos, para sanar as dúvidas e dificuldades dos alunos”.*
- *“Ouvir e incentivar mais, mostrando sempre a realidade”.*
- *“Tentar manter contato constante com os alunos, estar sempre preparado para tirar dúvidas, para buscar um maior comprometimento dos alunos com o curso”.*
- *“Acredito que sim, pois a interação com os alunos é muito importante”.*
- *“Prestar apoio adequado aos alunos, feedback, atender com qualidade”.*

Com base nos relatos, ficou evidenciado que a interação entre o tutor e o aluno é fundamental nos processos de ensino e aprendizagem dos alunos nos cursos na modalidade a distância. Essa interação deve partir tanto do aluno quanto do tutor. No que se refere ao discente, ressalta-se que “o aluno precisa compreender que se espera que ele interaja, enviando mensagens de resposta às perguntas propostas nas atividades das aulas, além de, muitas vezes, refletir e enviar mensagens comentando as repostas dos colegas” (MAIA; MATTAR, 2007, p. 87).

Além de o aluno interagir tanto com os colegas e professores/tutores do curso, cabe ao tutor também incentivar essa interação de forma que o aluno não

se sinta sozinho. A interação, segundo Oliveira (2008), contribui para que o aluno consiga reduzir os problemas com a timidez e o distanciamento que são fatores que podem levar o aluno a desistir do curso, logo, por meio dessa interação o tutor contribui com a redução da evasão discente.

Por meio dessa pesquisa foi possível identificar as três principais causas da evasão discente, tanto na perspectiva dos alunos quanto na dos tutores, que são as seguintes: questões financeiras; falta de tempo para se dedicar aos estudos; e a dificuldade em se adaptar à metodologia de ensino da Educação a Distância. Essas também são as principais causas apontadas pela pesquisa do CensoEAD.br. Sendo assim, ocorreu uma convergência dos dados.

Um dos aspectos no qual os dados divergiram foi no índice de evasão, pois nesse quesito os índices de evasão do curso pesquisado, de forma geral, estão superiores à média nacional, o que é um fator preocupante para a Instituição de Ensino Superior em questão. Em relação a isso, outro aspecto que chamou atenção foi o fato dos tutores desse curso alegarem não conhecer o índice de evasão do mesmo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi analisar as causas da evasão dos acadêmicos do curso de graduação em Administração na modalidade a distância de uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná. Com base neste objetivo, foi realizada uma pesquisa sobre as causas da evasão levando em consideração tanto a perspectiva dos discentes evadidos quanto a dos tutores do referido curso de graduação.

No que se refere à perspectiva dos próprios alunos que optaram em desistir do curso foi pesquisado o perfil dos mesmos bem como os motivos que os levaram a tomar esta decisão. Quanto ao perfil, evidenciou-se que mais da metade dos evadidos são do gênero feminino e que mais de 70% dos evadidos têm idade entre 18 e 33 anos, sendo a maioria residente no Estado do Paraná. Além disso, mais de 50% são solteiros, apesar de que não se pode desconsiderar um grande número de casados que evadiram no curso.

Outra informação relevante investigada na pesquisa diz respeito ao período em que estes alunos evadiram. De acordo com esta pesquisa e com os dados do CensoEAD.br, foi possível confirmar que os discentes tendem a desistirem mais no início do curso. Como o curso de Administração tem quatro anos de duração, os alunos tendem a evadir mais nos dois primeiros anos. Contudo, o maior índice de evasão se concentra no primeiro ano do curso o que corresponde a mais de 70% dos alunos evadidos no curso.

Além do perfil dos evadidos, foi pesquisado também sobre as causas desta evasão. Segundo os próprios alunos desistentes, a evasão ocorre com maior frequência por dois motivos: a questão financeira e a falta de tempo para se dedicar aos estudos. Ambos os motivos contrariam o discurso da Educação a Distância, o qual alega proporcionar aos seus alunos um curso com um custo menor do que no ensino presencial e também que nesta modalidade de educação o aluno tem flexibilidade de tempo, ou seja, ele pode estudar no dia e horário que melhor atenda as suas demandas e o seu tempo disponível.

Na perspectiva dos tutores do curso de graduação em Administração, foi analisada a caracterização e também as causas da evasão discente na visão deles. Desse modo, verificou-se que os tutores desse curso são, em sua maioria, do gênero feminino, com idade entre 28 e 34 anos. A maior parte deles já concluiu ou

está concluindo a especialização e atua como tutor a menos de um ano nessa Instituição de Ensino Superior, apesar de alguns deles não terem mais de três anos de experiência em tutoria.

Ao serem questionados sobre as causas da evasão, ficou evidente que são dois os principais motivos que direcionam o aluno a tomar este tipo de decisão, a saber: adaptação do aluno à metodologia do curso e questões financeiras. Em relação à questão financeira, assim como já relatado, este aspecto contradiz o discurso da Educação a Distância. Por outro lado, no que se refere à adaptação do aluno à metodologia de ensino, a evasão pode ser diminuída, por meio de duas ações, sendo a primeira delas melhorar as informações passadas ao aluno antes dele se matricular no curso, de forma a explicar-lhe como é o funcionamento do curso, a fim de que ele desmistifique a ideia preconcebida de que estudar a distância é fácil.

Outra ação que também pode contribuir para a diminuição da evasão diz respeito à efetiva interação dos tutores com os alunos, pois por meio desta, os alunos se sentirão mais seguros e também minimizará a sensação de isolamento por parte dos discentes. Além disso, por meio da interação, tanto dos tutores com os alunos quanto dos discentes com os próprios discentes, a tendência é que eles aprendam mais por meio da troca de informações e também de experiências.

A interação é importante, mas também é essencial que estes alunos aprendam como estudar, pois alguns têm muita dificuldade em se organizar para os estudos e outros ainda não estão preparados para serem autônomos nesse processo. Neste sentido, o tutor poderá auxiliar e orientar o discente a se organizar com os estudos, a disponibilizar um horário específico semanal bem como sobre a necessidade de se ter um local adequado, específico e materiais à disposição para estudar, de forma que o aluno tenha mais concentração nos estudos.

Diante do exposto, destaca-se que este trabalho contribuiu para a compreensão e análise das causas da evasão discente nas perspectivas tanto dos alunos quanto dos tutores do curso de graduação em Administração na modalidade a distância. No entanto, o mesmo não esgota todas as possibilidades de discussão sobre esta temática. Muito pelo contrário, esta pesquisa instiga ainda mais o debate sobre a evasão e abre portas para outros estudos sobre o assunto.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Onília Cristina de Souza de. **Evasão em cursos a distância: validação de instrumento, fatores influenciadores e cronologia da desistência.** 2007. Dissertação (Mestrado em Gestão Social e Trabalho) – Universidade de Brasília, Brasília.
- ALVES, João Roberto Moreira. A história da EAD no Brasil. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (Orgs.). **Educação a Distância: o estado da arte.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 9-13.
- ARREDONDO, Santiago Castilho; GONZÁLEZ, José Antonio Torres; GONZÁLEZ, Luis Polanco. **Formação de tutores: fundamentos teóricos e práticos.** Curitiba: Ibpex, 2011.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. CensoEAD.br. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. CensoEAD.br. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. CensoEAD.br. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 2008.
- BARRENECHEA, Cristina Azra. A formação da identidade do aluno na Educação a Distância: reflexões para um debate. **Educar em revista**, Curitiba, v. 1, n. 21, p. 117-131, 2003.
- BARROS, Daniela Melaré Vieira. Educação a Distância e as novas demandas ocupacionais. **Educar em revista**, Curitiba, v. 1, n. 21, p. 45-63, 2003.
- BELLONI, Maria Luíza. **Educação a distância.** 3. ed. Campinas: Autores Associados, 2003. (Coleção educação contemporânea).
- BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto Nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005.** Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2013.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDBE.** Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 10 maio 2013.
- CARLINI, Alda; TARCIA, Rita Maria. **20% a distância e agora?: orientações práticas para o uso de tecnologia de Educação a Distância no ensino presencial.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

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

CARNEIRO, Mára Lúcia Fernandes. **Instrumentalização para o ensino a distância.** Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2009.

CHERMANN, Maurício; BONINI, Luci Mendes. **Educação a Distância: novas tecnologias em ambientes de aprendizagem pela internet.** Mogi das Cruzes: Ed. Universidade Braz Cubas, 2000.

COELHO, Maria de Lourdes. **A formação continuada do docente universitário em cursos a distância via internet: um estado de caso.** 2002. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/seminario2003/texto06.doc>>. Acesso em: 08 jun. 2012.

CORTELAZZO, Iolanda Bueno de Camargo. **Prática pedagógica, aprendizagem e avaliação em Educação a Distância.** Curitiba: Ibpex, 2013.

FAVERO, Rute Vera Maria. **Dialogar ou evadir: Eis a questão!:** Um estudo sobre a permanência e a evasão na Educação a Distância. 2006. 167 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Iniciação à pesquisa científica.** Campinas: Alínea, 2005.

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da tutoria em Educação a Distância.** São Paulo: Avercamp, 2005.

GUAREZI, Rita de Cássia Menegaz; MATOS, Márcia Maria de. **Educação a distância sem segredos.** Curitiba: Ibpex, 2009.

HACK, Josias Ricardo. Novas tecnologias, democratização do acesso ao conhecimento e ensino superior a distância. **Revista Científica da UNOESC,** Campus de Joaçaba, v. 27, n. 1, p. 9-26, jan./jun. 2002.

KENSKI, Vani Moreira. **Das salas de aula aos ambientes virtuais de aprendizagem.** maio 2005. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/030tcc5.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2013.

KENSKI, Vani Moreira. Gestão e uso das mídias em projetos de educação a distância. **Revista E-Curriculum,** São Paulo, v. 1, n. 1, dez./ jul., 2005/2006. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/curriculum/article/view/3099/2042>>. Acesso em: 14 set. 2013.

KIPNIS, Bernardo. Educação superior a distância no Brasil: tendências e perspectivas. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (Orgs.). **Educação a Distância: o estado da arte.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 209-214.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**: Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.

LESSARD-HÉRBERT, Michelle; GOYETTE, Gabriel; BOUTING, Gérald. **Investigação qualitativa fundamentos e práticas**. Lisboa: Instituto Piaget, 1994.

LITWIN, Edith. **Educação a Distância**: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001.

LONGO, Carlo Roberto Juliano. A EAD na pós-graduação. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (Orgs.). **Educação a Distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 215-221.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da EAD**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

MARTINS, Onilza Borges. **A educação superior à distância e a democratização do saber**. Petrópolis: Vozes, 1991.

MERCADO, Luis Paulo Leopoldo. **Dificuldades na Educação a Distância online**. abr. 2007. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/55200761718PM.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. 9. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2011.

MITRA, Sugata. **O furo na parede**: sistemas auto-organizados em educação. São Paulo: Editora SENAC-SP, 2008.

MORAN, José Manuel. **A educação que desejamos**: novos desafios e como chegar lá. Campinas: Papirus, 2007.

MUNHOZ, Antonio Siemsen. A Educação a Distância em busca do tutor ideal. **Colabora - Revista Digital da CVA**, Santos, v. 2, n. 5, p. 1-15, ago. 2003.

MUSSOI, Eunice Maria; FLORES, Maria Lucia Pozzatti; BEHAR, Patrícia Alejandra. O aluno virtual: uma oficina como experiência de aprendizagem semi-presencial. **Renote - Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, jul. 2009. Disponível em: <seer.ufrgs.br/renote/article/download/14078/7940>. Acesso em: 03 abr. 2013.

NISKIER, Arnaldo. **Educação à distância**: a tecnologia da esperança. São Paulo: Loyola, 2000.

NUNES, Ivônio Barros. A história da EAD no mundo. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (Orgs.). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 2-8.

OLIVEIRA, Aline Virginia Brito de. Contribuições da tutoria no ensino aprendizagem dos professores cursistas do proformação. In: MERCADO, Luís Paulo Leopoldo (Org.). **Prática de formação de professores na educação a distância**. Maceió: EDUFAL, 2008. p. 285-310.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PAULA, Luciane Miranda. **Universidade virtual: estratégia de desenvolvimento institucional contemporâneo**. São Paulo: Biblioteca 24x7, 2010.

PIMENTEL, Nara Maria. **Introdução a Educação a Distância**. Florianópolis: SEAD/UFSC, 2006.

PRADO, Maria Elisabette Brisola Brito; VALENTE, José Armando. A educação a distância possibilitando a formação do professor com base no ciclo da prática pedagógica. In: MORAES, M. C. (Org.). **Educação a distância: fundamentos e práticas**. Campinas: Nied-Unicamp, 2002. p. 27-50.

PRETI, Oreste. A “autonomia” do estudante na Educação a Distância: entre concepções, desejos, normatização e práticas. In: PRETI, Oreste (Org.). **Educação a Distância: sobre discursos e práticas**. Brasília: Liber Livro, 2005. p. 109-151.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**. São Paulo: Loyola, 2005.

REA, Louis M.; PARKER, Richard A. **Metodologia de pesquisa: do planejamento à execução**. São Paulo: Pioneira, 2000.

REIS, Linda G. **Produção de monografia: da teoria à prática**. Brasília: Senac - DF, 2008.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Elisângela Campos. **Desenvolvendo autonomia nos estudos a distância**. Curitiba: IESDE, 2012.

SAKAGUTI, Solange Tieko. **Ambiente virtuais de aprendizagem (AVAs) e professores/tutores: itens de destaque na Educação a Distância**. Manaus, abr. 2011. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/70.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2013.

SANCHEZ, Fábio. **Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância**. 4. ed. São Paulo: Instituto Monitor, 2008.

SANDE, Iêda Carvalho; COSTA, Naidinalva Fernandes da Silva. **Qualificação docentes: evasão e estratégias de prevenção**. Rio de Janeiro, abr. 2011. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/51.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2013.

SANTOS, Elaine Maria dos et al. **Evasão na Educação a Distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção**. maio 2008. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/511200845607PM.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2012.

SANTOS, Elaine Maria dos; MEDEIROS, Fabíola de; MORAES, Gildo Marcos. **Os tutores e o desafio da evasão nos cursos de aperfeiçoamento e educação continuada**. Guarapuava, abr. 2012. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2012/anais/129f.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2013.

SANTOS, Elaine Maria dos; OLIVEIRA NETO, José Dutra de. Evasão na Educação a Distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. **Paidéia**, Santos, v. 2, n. 2, dez. 2009. Disponível em: <<http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=viewFile&path%5B%5D=101&path%5B%5D=96>>. Acesso em: 23 mar. 2013.

SCHNEIDER, Daniele da Rocha; MALLMANN, Elena Maria. **Tutoria em Educação a Distância indicadores para políticas públicas**. 2011. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/111.pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2013.

SILVA, Adelina Lopes; SÁ, Isabel. **Saber estudar e estudar para saber**. Porto, Portugal: Porto, 1993.

SIMÃO NETO, Antonio. **Cenários e modalidade de EAD**. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

VALENTE, José Armando. A espiral da aprendizagem e as tecnologias da informação e comunicação: repensando conceitos. In: JOLY, Maria Cristina (Ed.). **Tecnologia no ensino: implicações para a aprendizagem**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 15-37.

VALENTE, José Armando. Análise dos diferentes tipos de software usados na educação. In: VALENTE, José Armando (Org.). **Computadores na sociedade do conhecimento**. Campinas: Nied-Unicamp, 1999. p. 89-110.

VALENTE, José Armando. Educação a distância no ensino superior: soluções e flexibilizações. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 7, n. 12, p. 139-148, fev. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v7n12/v7n12a09.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2013.

VELOSO, Tereza Christina M. A. **A Evasão nos cursos de Graduação da Universidade Federal de Mato Grosso, Campus Universitário de Cuiabá 1985/2 a 1995/2 – Um processo de Exclusão**. 2000. 193 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Instituto de Educação, Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá.

APÊNDICES

10 - A estrutura do polo pode ser considerada uma das causas da evasão? () Discordo totalmente () Indeciso () Concordo () Discordo parcialmente () Concordo parcialmente Comente sua resposta: _____
11 - O atendimento dos tutores presenciais no polo é uma das causas da evasão? () Discordo totalmente () Indeciso () Concordo () Discordo parcialmente () Concordo parcialmente Comente sua resposta: _____
12 -A metodologia de ensino adotado pela IES é uma das causas da evasão? () Discordo totalmente () Indeciso () Concordo () Discordo parcialmente () Concordo parcialmente Comente sua resposta: _____
13 -A situação financeira do acadêmico é uma das causas da evasão? () Discordo totalmente () Indeciso () Concordo () Discordo parcialmente () Concordo parcialmente Comente sua resposta: _____
14-O Ambiente Virtual de Aprendizagem utilizado pela IES é uma das causas da evasão? () Discordo totalmente () Indeciso () Concordo () Discordo parcialmente () Concordo parcialmente Comente sua resposta: _____

15-A interação entre o tutor e o aluno pode ser considerada uma das causas da evasão? () Discordo totalmente () Indeciso () Concordo () Discordo parcialmente () Concordo parcialmente Comente sua resposta: _____
16- Em sua opinião, qual é o principal fator que contribui para a evasão? Por quê?
17- A falta de organização do tempo do aluno pode ser considerada uma causa da evasão? Por quê?
18- Em sua opinião, o que a IES poderia fazer para evitar a evasão dos alunos?
19- Você, enquanto tutor, o que poderá fazer para a diminuição da evasão do curso?

Apêndice B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título da Pesquisa: “Evasão no curso de graduação em Administração na modalidade a distância: um estudo de caso”

Nome do(a) Pesquisador(a): Carolina Zavadzki Martins

Nome do(a) Orientador(a): Raimunda Abou Gebran

1. **Natureza da pesquisa:** o(a) Sr. (Sra.) está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa que tem como finalidade analisar as causas da evasão dos acadêmicos do curso de graduação em Administração na modalidade a distância de uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná.
2. **Participantes da pesquisa:** Esta pesquisa será realizada com 16 tutores do curso graduação em Administração em uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná.
3. **Envolvimento na pesquisa:** ao participar deste estudo o(a) Sr. (Sra.) permitirá que as pesquisadoras Carolina Zavadzki Martins e Dr^a Raimunda Abou Gebran realizarem a coleta de dados por meio da aplicação de questionário. A abordagem da pesquisa será de natureza quanti-qualitativa por meio de um estudo de caso com 16 tutores do curso de Administração. O(A) Sr. (Sra.) tem liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para o(a) Sra. (Sr.). Sempre que quiser poderá pedir mais informações sobre a pesquisa através do telefone do(a) pesquisador(a) do projeto e, se necessário através do telefone do Comitê de Ética em Pesquisa.
4. **Sobre as entrevistas e questionários:** não haverá entrevista, mas será aplicado um questionário que será respondido pelos tutores do curso de Administração na modalidade a distância. Esse questionário conterá perguntas abertas e fechadas.
5. **Riscos e desconforto:** a participação nesta pesquisa não infringe as normas legais e éticas (especificar aqui possíveis riscos e desconfortos gerados durante a pesquisa). Os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à sua dignidade.

6. **Confidencialidade:** todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Somente o(a) pesquisador(a) e seu (sua) orientador(a) (e/ou equipe de pesquisa) terão conhecimento de sua identidade e nos comprometemos a mantê-la em sigilo ao publicar os resultados dessa pesquisa.
7. **Benefícios:** ao participar desta pesquisa o(a) Sr. (Sra.) não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações importantes sobre a evasão no curso de graduação em Administração na modalidade a distância, de forma que o conhecimento que será construído a partir desta pesquisa possa contribuir para ampliar o conhecimento sobre a temática no meio acadêmico e também esse estudo permitirá refletir sobre as causas da evasão na modalidade a distância. O pesquisador se compromete a divulgar os resultados obtidos, respeitando-se o sigilo das informações coletadas, conforme previsto no item anterior.
8. **Pagamento:** o(a) Sr. (Sra.) não terá nenhum tipo de despesa para participar desta pesquisa, bem como nada será pago por sua participação.

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha, por favor, os itens que se seguem: Confiro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a execução do trabalho de pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Obs: Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.

Consentimento Livre e Esclarecido

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa

Nome do Participante da Pesquisa

RG ou CPF do Participante da Pesquisa

Assinatura do Participante da Pesquisa

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do Orientador

Pesquisador: Carolina Zavadzki Martins - Telefone (44) 3223-1965

Orientador: Dr^a Raimunda Abou Gebran - Telefone (18) 3229-2003

Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa: Profa. Dra. Gisele Alborgheti Nai

Vice-Coordenadora: Profa. Dra. Rosa Maria Barilli Nogueira

Telefone do Comitê: 3229-2077

E-mail: cep@unoeste.br