

---

*PERCEPÇÕES DO TUTOR: A EVASÃO DE ALUNOS DE  
UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO NA MODALIDADE A  
DISTÂNCIA*

---

*Carolina Zavadzki Martins*

(UNOESTE-Presidente Prudente-SP)

*Adriana Aparecida de Lima Terçariol*

(UNOESTE-Presidente Prudente-SP)

*Raimunda Abou Gebra*

(UNOESTE-Presidente Prudente-SP)

*Resumo:* O presente artigo é parte 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 quali-quantitativa. 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. Os resultados indicaram que os discentes que mais evadiram no curso foram, 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 estavam na faixa etária entre 18 e 33 anos e, em sua maioria, residem no Estado do Paraná. Observou-se, ainda, que a maior tendência de evasão ocorreu no início do curso. Na visão dos tutores, os dois principais motivos se referem à adaptação à metodologia e, também, à questão financeira dos alunos.

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

*PERCEPTIONS OF THE TUTOR: STUDENT EVASION IN A  
DISTANCE BUSINESS ADMINISTRATION COURSE*

*Abstract:* This article is part of the study developed in the Master's in Education Program from the University of Western São Paulo State (Universidade do Oeste Paulista), in the Pedagogical Training and

Practice of Teachers line of research. Considering that evasion is one of the issues that concerns Higher Education Institutions, this justifies the need for this study, whose objective was to analyze the causes of academic evasion from the Business Administration course in the distance education format of a Higher Education Institutions in northwestern Paraná. In order to achieve this goal, we conducted a qualitative- quantitative case study. The instrument used to collect data was a questionnaire with open and multiple choice questions, applied to the Business Administration tutors in the distance education format. The results indicated that the students that dropped out from the distance Business Administration course were in their majority women. With regard to their marital status, we noticed that the majority were single; however, we cannot ignore a high number of married dropouts. The data revealed that the ages of most of the 70% of dropouts was between 18 and 33, and most reside in the state of Paraná, we also observed that there is a greater tendency of evasion at the beginning of the course. The tutors feel that the two main reasons refer to student adaptation to the methodology and also financial issues.

*Keywords:* Evasion; Higher education; Distance education; Business Administration degree.

## *Introdução*

Os cursos a distância estão em constante expansão tanto em número de cursos ofertados quanto em alunos matriculados. A EaD (Educação a Distância) tem se destacado como uma modalidade de ensino na qual os alunos e os professores estão geograficamente distantes, mas conseguem interagir por meio da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC).

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 refere-se 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 aos seus estudos o que, para parte da população, especialmente os adultos, é restrito. Pode-se destacar, entre outras contribuições dos cursos ofertados na modalidade a distância: a diminuição das desigualdades sociais, bem como a possibilidade de integração de todos com a sociedade (MARTINS, 1991).

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, além da possibilidade de formação permanente e personalizada. Sendo assim, os alunos têm à sua disposição um curso de graduação por um preço mais acessível, além de lugar e horário 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. 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.

Neste sentido, o presente artigo tem como propósito discutir a evasão no curso de Administração ofertado na modalidade a distância em uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná, sob a perspectiva do tutor.

### *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, faz-se necessária uma melhor compreensão da tutoria e do papel do tutor nesse processo.

A tutoria é uma atividade que foi introduzida nessa modalidade aos poucos, graças ao desenvolvimento da tecnologia, desde os primórdios da educação 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 tornaram *on-line*, o que possibilitou aos alunos e docentes comunicarem-se 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).

Em relação ao tutor, Arredondo, González e González (2011, p. 34) afirmam que “[...] 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.

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 e pode sanar as suas dúvidas quanto ao conteúdo, além de trocar experiências e conhecimentos com seus colegas e tutores.

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. (GONZÁLEZ, 2005).

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; conhecer os problemas pessoais e auxiliá-los nas tomadas de decisões, favorecendo 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.

Ainda no que se refere 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.

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*. 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.

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 ao 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, foram criadas 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).

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). 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, o 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 por turma. 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 (ABED - 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 fica em torno de 25 pessoas, conforme mencionado.

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.

## *Procedimentos Metodológicos*

Na pesquisa aqui discutida, o principal objetivo é apresentar informações com o intuito de analisarmos as causas da evasão discente no curso de Administração ofertado na modalidade a distância em uma Instituição de Ensino Superior do Noroeste do Paraná, sob a perspectiva do tutor, conforme mencionado anteriormente. Vale destacar que esta investigação foi desenvolvida por meio de um estudo de caso, de natureza quali-quantitativa.

Para a coleta de dados, 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. No momento da coleta de dados, eles atuavam diretamente com os alunos por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

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. A seguir são apresentados esses dados, bem como alguns indicadores que, na opinião dos tutores, foram agravantes no processo de evasão dos alunos pertencentes ao curso aqui em análise.

## *Apresentação e análise dos resultados*

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, conforme a tabela abaixo.



**Tabela 1** - 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 2.

**Tabela 2** – 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 no quadro acima 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 3.

**Tabela 3** - 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 é semelhante aos dados do CensoEAD.br (ABED - 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 4 e poderão ser melhor observados.

**Tabela 4** - 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 (ABED - 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 dessa preocupação; por isso, todo ano organiza um curso de capacitação. Conforme afirmaram os pesquisados, alguns que atuam há menos de um ano como tutores nessa instituição ainda não passaram por essa capacitação, mas

participariam de um curso de formação no ano de 2013. De acordo com os tutores do curso de Administração que participaram da pesquisa, é válido destacar que a Instituição de Ensino Superior em questão oferece aos seus tutores cursos de capacitação em tutoria.

Outro tema que foi inquirido aos tutores refere-se às suas funções no referido curso. 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 mediação entre o aluno e a instituição de ensino, conforme os dados elencados na Tabela 5.

**Tabela 5** - 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.

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. 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”.

Como já exposto, outro item questionado refere-se 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 há menos de um ano e 31,25% exercem a atividade 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 6.

**Tabela 6** - Tempo de atuação como tutores nessa IES

<b>Tempo</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>16</b>

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

A questão dos tutores atuarem há pouco tempo nessa modalidade justifica-se 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 refere-se 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 7 estão descritos os dados levantados sobre esse quesito.

**Tabela 7** - 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, o 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 no Quadro 8, 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 8** - Relação entre a estrutura do polo e a evasão

<b>Estrutura do polo</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>	<b>Resultado</b>
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	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	

**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. 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. Nesse mesmo questionamento, ainda ocorreu de alguns tutores concordarem totalmente que o polo interfere na evasão.

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 à evasão.

**Tabela 9** - O atendimento dos tutores presenciais e a evasão

<b>Atendimento dos tutores</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>	<b>Resultado</b>
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	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	

**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.

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. 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). Destaca-se, ainda, que somente dois dos tutores pesquisados discordaram parcialmente dessa relação.

Outro quesito 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 10.

**Tabela 10** - 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. Constata-se que nem todos os alunos se adaptam ao ensino a distância. A dificuldade do aluno em adaptar-se aos cursos na educação a distância pode ser causa de 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 à 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, 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. 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 11.

**Tabela 11** - 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	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	

**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 evasão. Apontar que a questão financeira pode ser uma das causas da evasão contradiz o discurso da educação a distância, segundo o qual, 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 parcial. 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 12.

**Tabela 12** - O Ambiente Virtual de Aprendizagem e a evasão

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

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

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

Um dos fatores relatados pelos tutores que pode causar evasão refere-se 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 refere-se 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 13.

**Tabela 13-** 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’. 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 sentirem 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 do sentimento de solidão dos alunos, outro fator destacado refere-se 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.

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. 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, enfrentam 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 (ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância, 2010).

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 contribuiu com a evasão. Diante desse questionamento, alguns tutores apontaram a questão financeira como a principal causa.

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 à 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 refere-se à metodologia de ensino do curso de Administração na modalidade a distância. 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”. 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. 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.

## Palavras Finais...

Com base nos dados obtidos, 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.

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 (ABED - 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.

## Referências Bibliográficas

- ARREDONDO, Santiago Castilho; GONZÁLEZ, José Antonio Torres; GONZÁLEZ, Luis Polanco. *Formação de tutores: fundamentos teóricos e práticos*. Curitiba: Ibplex, 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.

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.

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

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

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

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.

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.

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.

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

SANCHEZ, Fábio. (coord.) *Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (ABRAEAD/2008)*. São Paulo: Instituto Cultural e Editorial Monitor, 2008.

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.

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.

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.

---

*Sobre as autoras:*

*Carolina Zavadzki Martins* é Mestre em Educação pelo Programa de Pós-Graduação pela Universidade do Oeste Paulista (UNOESTE-Presidente Prudente-SP/Brasil).

*Adriana Aparecida de Lima Terçariol* é Doutora em Educação (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP). Mestre em Educação pela Universidade do Oeste Paulista (UNOESTE-Presidente Prudente-SP). Pesquisadora e Docente no Programa de Pós-Graduação - Mestrado em Educação na Universidade do Oeste Paulista (UNOESTE-Presidente Prudente-SP).

*Raimunda Abou Gebran* é Doutora em Educação pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Pesquisadora e Docente no Programa de Pós-Graduação - Mestrado em Educação na Universidade do Oeste Paulista (UNOESTE-Presidente Prudente-SP).

*Data de recebimento: 23/10/2014*

*Aceito para publicação: 10/10/2015*