

**CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER
MESTRADO PROFISSIONAL EM EDUCAÇÃO E NOVAS TECNOLOGIAS**

ALCIMAR ROBERTO KOWALSKI

**PROPOSTAS PARA MINIMIZAR A EVASÃO
EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

**CURITIBA
2020**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER
MESTRADO PROFISSIONAL EM EDUCAÇÃO E NOVAS TECNOLOGIAS**

ALCIMAR ROBERTO KOWALSKI

**PROPOSTAS PARA MINIMIZAR A EVASÃO
EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

**CURITIBA
2020**

ALCIMAR ROBERTO KOWALSKI

**PROPOSTAS PARA MINIMIZAR A EVASÃO
EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação – Mestrado Profissional em Educação e Novas Tecnologias, como parte dos requisitos necessários para obtenção do grau de Mestre em Educação e Novas Tecnologias.

Área de Concentração: Educação a Distância

Orientador: Prof. Dr. João Augusto Mattar Neto

CURITIBA

2020

K88p

Kowalski, Alcimar Roberto

Propostas para minimizar a evasão em educação a distância / Alcimar Roberto Kowalski. - Curitiba, 2020.

101 f. : il. (algumas color.)

Orientador: Prof. Dr. João Augusto Mattar Neto

Dissertação (Mestrado Profissional em Educação e Novas Tecnologias) – Centro Universitário Internacional UNINTER.

1. Ensino à distância. 2. Evasão escolar. 3. Tecnologias educacionais. 3. Professores – Formação. I. Título

CDD 371.334

Catálogo na fonte: Vanda Fattori Dias - CRB-9/547

CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO-PGPE
PROGRAMA DE MESTRADO E DOUTORADO PROFISSIONAL EM EDUCAÇÃO E NOVAS TECNOLOGIAS
Secretaria do Mestrado e Doutorado Profissional em Educação e Novas Tecnologias

Defesa Nº 017/2020

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO PARA CONCESSÃO DO GRAU DE MESTRE EM
EDUCAÇÃO E NOVAS TECNOLOGIAS

No dia 14 de abril de 2020, às 14h30, reuniu-se via web conferência a Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Mestrado e Doutorado Profissional em Educação e Novas Tecnologias, composta pelos professores doutores: Sueli Pereira Donato (Presidente da Banca - PPGENT/UNINTER), Elaine Conte (Integrante Externo/ UNIVERSIDADE LA SALLE), Germano Bruno Afonso (Integrante Interno Titular-PPGENT/UNINTER), Joana Paulin Romanowski (Integrante Interno Suplente-PPGENT/UNINTER), para julgamento da dissertação: "PROPOSTAS DE ESTRATÉGIAS PARA MINIMIZAR A EVASÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA", do mestrando Alcimar Roberto kowalski. O presidente abriu a sessão apresentando os professores membros da banca, passando a palavra em seguida ao mestrando, lembrando-lhe de que teria até vinte minutos para expor oralmente o seu trabalho. Concluída a exposição, o candidato foi arguido oralmente pelos membros da banca.

Concluída a arguição, a Banca Examinadora reuniu-se e comunicou o Parecer Final de que o mestrando foi:

- () APROVADO, devendo o candidato entregar a versão final no prazo máximo de 60 dias.
- (X) APROVADO somente após satisfazer as exigências e, ou, recomendações propostas pela banca, no prazo fixado de 60 dias.
- () REPROVADO.

O Presidente da Banca Examinadora declarou que o candidato foi aprovado e cumpriu todos os requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação e Novas Tecnologias, devendo encaminhar à Coordenação, em até 60 dias, a contar desta data, a versão final da dissertação devidamente aprovada pelo professor orientador, no formato impresso e PDF, conforme procedimentos que serão encaminhados pela secretaria do Programa. Encerrada a sessão, lavrou-se a presente ata que vai assinada pela Banca Examinadora.

Recomendações: Atender todas as orientações da banca em relação ao produto e os demais itens apontados.



Sueli Pereira Donato
Presidente da Banca



Elaine Conte
Integrante Externo



Germano Bruno Afonso
Integrante Interno Titular

Joana Paulin Romanowski
Integrante Interno Suplente



Alcimar Roberto Kowalski
Mestrando

Ao meu pai (*in memoriam*), eterno companheiro de quem sempre tive admiração.
À minha mãe, que em sua simplicidade sempre demonstrou preocupação e presença.
À minha esposa, pelo apoio constante em todos os momentos fáceis e difíceis.

“O mais longo dos dias tem de ter um fim”

Autor desconhecido

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. João Augusto Mattar Neto, que teve a paciência e a atenção em me conduzir neste desafio, procurando contribuir da melhor forma para que este trabalho pudesse ser completado de forma adequada e consistente.

Agradeço a todos os professores do Programa de Mestrado que de certa forma têm peso para que esta etapa em minha vida fosse concluída, seja com seus conhecimentos ou experiências.

Agradeço aos meus Pais que, mesmo em suas dificuldades, procuraram sempre me indicar o caminho certo a seguir.

Agradeço à minha esposa, que sempre foi a incentivadora, para com meus desafios, pela paciência, compreensão e estar sempre ao meu lado.

À minha filha, que de alguma forma deu seu apoio e incentivo, que quero retribuir sempre que estiver ao seu lado.

À minha irmã e ao meu irmão, que, mesmo algumas vezes distantes, compartilharam sua admiração comigo, meu muito obrigado.

A todos que de alguma forma contribuíram para que este trabalho de pesquisa fosse desenvolvimento e tenha chegado a este ponto, minha mais sincera gratidão.

RESUMO

Essa pesquisa que tem como tema a Evasão em Educação a Distância (EaD) e está vinculada ao Programa de Mestrado Profissional em Educação e Novas Tecnologias do Centro Universitário Internacional - Uninter no âmbito da linha de pesquisa “Formação Docente e Novas Tecnologias na Educação” e inserida no projeto de pesquisa “Educação a Distância no Ensino Superior no Brasil: Metodologias e Tecnologias” desenvolvido no Grupo de Pesquisa ‘Educação a Distância’. O interesse por compreender as causas internas e externas de evasão no contexto da EaD, que desencadeou a seguinte questão problema: De que forma é possível diminuir a evasão empregando tecnologias próprias do modelo a distância, que, aliadas a estratégias pedagógicas, podem fazer com que a retenção de estudantes aumente? Como objetivo geral buscou-se conhecer melhor, por meio de pesquisa bibliográfica, as causas recorrentes da evasão na EaD, e, munido de informações, propor estratégias e/ou artefatos para uma melhor predição sobre a evasão dos estudantes do ensino superior na modalidade a distância. A opção metodológica constitui uma revisão sistemática da literatura sobre o tema em língua portuguesa, porém, apenas materiais direcionados a EaD no Brasil, esta foi realizada no banco de teses, utilizando a plataforma Google acadêmico. Entre os aportes teóricos utilizados para nortear o estudo da EaD e respectiva evasão, destacam-se: WOODLEY; SIMPSON; ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON; (2015). Os resultados revelam as principais categorias indicadas pelos estudos para o fenômeno, que podem ser classificadas basicamente em dois fatores: (a) o estudante se sentir distante do curso, do tutor e dos colegas e (b) críticas feitas à atuação dos tutores (professores). A partir dessas categorias, a dissertação propõe como produto: um curso de formação continuada para tutores on-line, onde, deve incluir, um módulo dentro do curso, para acolhimento aos estudantes de educação a distância, assim como para a continuidade adequada do suporte aos estudantes, para melhor entendimento da cultura da EaD.

Palavras-chave: Educação a distância. Evasão. Formação docente. Tutoria on-line.

ABSTRACT

This research, whose theme is Evasion in Online Distance Education (EaD) and is linked to the Professional Master's Program in Education and New Technologies at Centro Universitário Internacional - Uninter within the scope of the research line "Teacher Training and New Technologies in Education" and inserted in the research project "Distance Education in Higher Education in Brazil: Methodologies and Technologies" developed in the Research Group 'Online Distance Education'. The interest in understanding the internal and external causes of student dropout in the context of online distance education, which triggered the following problem question: How is it possible to reduce student dropout by using technologies that are part of the distance model, which, together with pedagogical strategies, can make student retention increase? As a general objective, it was sought to better understand, through bibliographic research, the recurrent causes of dropout in online distance education, and, with information, propose strategies and / or artifacts for a better prediction about the dropout of higher education students in the modality a distance. The methodological option constitutes a systematic review of the literature on the topic in Portuguese language, however, only materials aimed at online distance education in Brazil, this was carried out in the thesis database, using the Google academic platform. Among the theoretical contributions used to guide the study of online distance education and its evasion, the following stand out: WOODLEY; SIMPSON; ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON; (2015). The results reveal the main categories indicated by the studies for the phenomenon, which can be classified basically in two factors: (a) the student feels distant from the course, from the tutor and colleagues and (b) criticisms made to the performance of the tutors (professors). From these categories, the dissertation proposes as a product: a continuing training course for online tutors, where, it must include, a module within the course, to welcome online distance education students, as well as for the adequate continuity of support to students, for a better understanding of the distance learning culture.

Keywords: Distance education. Student Dropout. Teacher training. Online tutoring.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Responsabilidades do professor ou tutor,p. 81
Figura 2	Proposta de etapas para curso de formação continuada,p. 84
Figura 3	Tela do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle,p. 85
Figura 4	Tela do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Canvasp. 86

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Trabalhos utilizados nesta pesquisa,p. 54,55, 56 e 57
----------	---

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Média do grau de concordância quanto a associação da qualidade na EAD,p. 32
Tabela 2	Percentual de instituições que afirmam conhecer os motivos de evasão,p. 39
Tabela 3	Motivos de evasão, por tipo de curso,p. 42
Tabela 4	Censo da Educação Superior 2017,p. 44
Tabela 5	Taxas de evasão de cursos regulamentados totalmente a distância, por categoria administrativa, com média, em percentual de instituições,p. 44
Tabela 6	Causas internas da evasão na EaD,p. 59
Tabela 7	Causas externas da evasão na EaD,p. 60
Tabela 8	Causas Internas ordem de frequência e porcentagem — Causas Externas ordem de frequência e porcentagem,p. 64
Tabela 9	Comparativo entre as modalidades presenciais e a distância,p. 79

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
ABMES	Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBIE	Congresso Brasileiro de Informática na Educação
CD	Compact Disc (Discos Compactos)
CEAD	Centro de Educação a Distância
CPA	Comissão Própria de Avaliação
EaD	Educação a Distância
EUA	Estados Unidos da América
FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
IES	Instituição de Ensino Superior
IFPR	Instituto Federal do Paraná
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério de Educação
ONG	Organização não governamental
PDF	Portable Document Format (Formato de Documento Portátil)
PPGENT	Programa de Pós-Graduação em Educação e Novas Tecnologias
QA	Quality Assurance (Garantia da Qualidade)
SEMESP	Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino Superior no Estado de São Paulo
SI	Sistemas de Informação
SLR	Systematic Literature Review (Revisão Sistemática de Literatura)
SNA	Sistema Nacional de Aprendizagem
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
TV	Televisor
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UNINTER	Centro Universitário Internacional
USB	Universal Serial Bus
WEB	World Wide Web (Rede Mundial de Computadores)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 Tema.....	20
1.2 Problema	23
1.3 Hipóteses.....	24
1.4 Objetivos	25
1.5 Justificativa.....	26
1.6 Metodologia da pesquisa.....	27
2 EVASÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	30
2.1 Educação a Distância.....	30
2.2 Evasão	40
2.2.1 Evasão em Educação a Distância	41
2.3 Outros.....	50
3 REVISÃO DE LITERATURA.....	55
4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	75
4.1 Causas.....	76
5 GUIA PARA FORMAÇÃO DOCENTE EM TUTORIA ON-LINE NA BUSCA PELA REVERSÃO DA EVASÃO NA EAD.....	78
5.1 Primeira etapa: Conceitos básicos das funcionalidades do AVA, como ter maior aproveitamento das ferramentas disponibilizadas para suas atividades.....	80
5.2 Segunda etapa: Aproximação do tutor com a modalidade EaD, conceitos históricos, características próprias da EaD, sua evolução em âmbito nacional.....	82
5.3 Terceira etapa: O processo de interação o acolhimento ao aluno, utilização dos meios próprios da modalidade para maior atração ao estudante, e sua retenção.	83

5.4	Quarta etapa: Apresentação de técnicas de produção, para materiais de uso na EaD, sejam estes de vídeo, áudio, impresso ou de avaliação.	85
5.5	Quinta Etapa: A troca de experiências na EaD por seus pares deve ser estimulada, uma maior aproximação dos envolvidos, auxilia no entendimento das novas demandas.	85
5.6	Formato do curso	86
6.	CONCLUSÃO	90
	REFERÊNCIAS.....	93
	APÊNDICE - PRODUTO DA DISSERTAÇÃO.....	102

1 INTRODUÇÃO

Esta dissertação está inserida na linha de pesquisa “Formação Docente e Novas Tecnologias na Educação” do Programa de Pós-Graduação em Educação e Novas Tecnologias - Mestrado e Doutorado Profissional, do Centro Universitário Internacional Uninter, no âmbito do projeto de pesquisa “Educação a Distância no Ensino Superior no Brasil: Metodologias e Tecnologias” desenvolvido no Grupo de Pesquisa “Educação a Distância”. Sua proposta é um melhor entendimento das causas da evasão na Educação a Distância (EaD).

O que levou à escolha do tema deste trabalho, assim como toda a percepção sobre o problema do aumento da evasão nas instituições de ensino, especificamente na modalidade a distância, teve início com minha atuação na docência da EaD em uma instituição pública no ano de 2012. Por meio desta experiência docente, pude compreender melhor como a modalidade tem suas funcionalidades práticas e pedagógicas, em conexão com o lado acadêmico, na relação com o discente. Por ter trabalhado muito tempo em áreas administrativas e financeiras, a oportunidade na docência me levou a ter uma visão mais macro de algumas vulnerabilidades da modalidade, as quais poderiam ser contornadas de diferentes formas; porém, para aquele momento uma pesquisa sobre o tema não caberia em meus planos. Mais tarde, com a participação no programa de Mestrado, isso passou a ser muito atrativo como base para uma pesquisa, uma melhor compreensão, assim como um mapeamento e atenção sobre os fatores que permeiam a evasão na modalidade.

Minha trajetória como docente foi iniciada em cursos profissionalizantes de curta duração, lecionando presencialmente em escolas particulares nas áreas de gestão, assim como o idioma inglês. Após ter morado nos Estados Unidos por nove anos, a oportunidade de lecionar o idioma inglês abriu um novo caminho e certa atração para a docência, que com o passar do tempo, para ser mais exato em 2012, me aproximou mais do meio acadêmico, quando fui convidado para fazer parte do Curso Técnico em Logística na modalidade EaD, no Instituto Federal do Paraná, promovido em conjunto com o Ministério da Educação, sendo uma oportunidade como professor bolsista pelo FNDE (Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação).

Para mim uma atividade nova, assim como uma oportunidade para conhecer a modalidade à qual até então nunca havia dado muita atenção. Com esse convite, pude compreender todo o processo de alcance do projeto do curso em relação aos

estudantes, que alcançava um número aproximado de 5.000 vagas entre alguns estados brasileiros. O projeto teve sucesso inicial pela procura dos interessados, porém, aos poucos, foi observando-se uma crescente evasão, o que já foi chamando minha atenção para o problema naquele primeiro contato com a modalidade.

Talvez como não tivesse muita experiência com os processos, a curiosidade pelo tema foi deixada de lado neste primeiro momento, porém acabei sendo convidado para permanecer mais quatro anos no IFPR, e ao longo do tempo pude observar que realmente a evasão era algo recorrente, não apenas nesta instituição pública, mas também em instituições privadas, pois o contato com outros docentes de outras instituições e pequenas leituras sobre o tema confirmaram as ocorrências e minhas observações. Assim sendo, comecei a ter uma maior atenção e procurar saber mais sobre o tema da evasão, principalmente neste modelo de ensino. Utilizei o tema em trabalho de conclusão de um curso *lato sensu*, e em 2018, com a oportunidade de entrar no programa de Mestrado, e com orientação do Professor Dr. João Augusto Mattar Neto, pude pesquisar com mais profundidade o tema.

Para melhor compreender as motivações da evasão, seria coerente compreender como a educação a distância teve início, assim como técnicas utilizadas pelos precursores que atuaram na modalidade, até os dias atuais, para a condução dos objetivos, que seria levar o conhecimento para aqueles que não se encontram próximos de instituições ou mesmo não recebiam ofertas de cursos pelos quais tivessem interesse.

Vale registrar que a educação a distância, segundo o Ministério da Educação (MEC), é definida como: “[...] a modalidade educacional na qual estudantes e professores estão separados, física ou temporalmente e, por isso, faz-se necessária a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação.” (BRASIL, 2019).

Por muitos vista como uma modalidade recente, todavia está há mais tempo entre os meios de ensino do que se pensa. Fato é que pode ser encontrada em menções históricas há muito tempo, talvez não no modelo com que estamos acostumados, mas uma tentativa de levar o conhecimento àqueles que estão distantes. Segundo Faria (2009 *apud* BRANCO, 2018), como exemplo disso são as primeiras tentativas de um modelo a distância com menção às epístolas de São Paulo (10-70 d.C.). Estas estavam definidas no propósito de ensinar comunidades cristãs na Ásia Menor, por se encontrarem em uma geografia com dificuldades no acesso ao público-alvo, então optou-se pela utilização do ensino por correspondência, o que,

para aquela época, era considerada a tecnologia mais acessível. Outros momentos além disso puderam ser registrados no passado em relação ao ensino a distância, como as tentativas de trocar informações entre pessoas ou cidades que estivessem separadas geograficamente.

[...] a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos. (BRASIL, 2017, p. 23-24).

Para melhor compreender a modalidade, devemos salientar que houve vários momentos em sua implantação, seja no Brasil ou mesmo no exterior. Este processo histórico se deu em algumas etapas, seja com experiências nos cursos por correspondência, a utilização do rádio e da televisão, e mais tarde com a utilização da internet e do computador, até chegar atualmente na conjugação da utilização desses meios com materiais impressos (COMARELLA, 2009).

A EaD teve origem nas experiências de ofertas de cursos por correspondência, possibilitada pela expansão da imprensa e pelo barateamento dos serviços de correio. Posteriormente, passou a utilizar o rádio, a televisão, o computador e a internet, ou seja, a EaD depende e acompanha a evolução das TICs. (MOORE; KEARSLEY, 2008, p. 25-48).

Uma fase que pode ser bem distinta no processo atual da EaD, é a chamada quarta fase, que teve como mola propulsora o advento da internet, sendo mais consistente com as chamadas Tecnologias da Informação ou TIC. Desta forma foi possível delinear com mais solidificação este modelo de ensino.

Assim, com as bases tecnológicas e competências necessárias, nunca foi tão fácil ter acesso a recursos de aprendizado a distância, garantindo à EaD oportunidades de expansão e tornando-se uma das modalidades educacionais mais importantes para o contexto global atual (OLIVEIRA, 2009; MAIA; MATTAR, 2007). Assim, a EaD é uma maneira para a ampliação do alcance dos cursos, proporcionando maiores chances de ingresso aos estudantes interessados (MAIA; MATTAR, 2007).

Mas são observadas também desvantagens por não haver a presença física, trocas de experiências entre estudante e professor, o que pode ser tomado como uma

falta aparente, assim como a falta de contato entre outros estudantes que participem da modalidade. Uma tentativa de maior aproximação entre os participantes, entretanto, pode ser observada com a implementação e utilização de chats, blogs, grupos virtuais ou até mesmo de videoconferências; processos que têm o auxílio da internet têm demonstrado uma melhor socialização entre os participantes. (OLIVEIRA, 2009).

Além das desvantagens citadas, segundo Maia e Mattar (2007), pode-se perceber que existem elevados índices de evasão, assim como a ausência de intimidade com o método e o fator custo de implantação da modalidade. Não devemos esquecer que, para o sucesso deste modo de ensino, o sujeito participante na EaD deve ter autodisciplina, podendo ser considerada a chave para um bom resultado, pois cumprir com atividades demandadas, organizar-se em horários de estudo e cumprir cronogramas devem ser tomados como a essência no desenvolvimento das competências necessárias para êxito na metodologia.

O que se observa é que, em anos recentes, o Ministério da Educação tem dado mais atenção e atuado com mais presença na EaD, buscado uma legislação mais próxima da realidade para a modalidade, e de certa forma procurando dar uma certa segurança em relação à qualidade no processo de aprendizagem. Para isto, tem determinado uma melhor organização nos processos, incluindo entre as necessidades deste modelo uma adequada inserção para a EaD e um melhor aparelhamento.

Para as instituições que estão inseridas no mercado da EaD, pode ser mais nítido que temas que envolvem a evasão estão diretamente ligados aos diversos cursos ofertados, tanto para instituições públicas, as quais não visam lucro por meio dos recursos, mas que prezam em contribuir com a sociedade para uma melhor ordenação das oportunidades na área educacional, quanto em instituições privadas, que observam uma parcela importante de perda de receita e excessivos esforços para manter-se perante sua concorrência.

Com o constante crescimento dos cursos a distância, torna-se mais preocupante o alinhamento dos cursos às estratégias de ensino e, principalmente, questões como a permanência, retenção e evasão (FIUZA, 2012; MARTINS *et al*, 2013). Uma frase que se encaixa adequadamente no problema da evasão vem dos autores Alan Woodley e Ormond Simpson (2015), com o capítulo “Evasão: o elefante na sala”. As instituições sabem do problema, porém o que se percebe é que, contanto que o “elefante” se comporte na sala, não representa muita preocupação. Esse fato

pode ser observado nas instituições de ensino em geral, onde muitas vezes a mesma tem ciência do problema, porém direciona massivamente seus esforços com investimentos em marketing para a entrada de novos estudantes, o que, paliativamente, equilibraria o problema da evasão.

O tema da evasão causa muito interesse aos envolvidos, não apenas na EaD, mas também nos cursos presenciais, não sendo apenas um assunto corporativo, com relação administrativa, mas também acadêmica, pois compreender suas motivações pode levar a melhores técnicas e estratégias pedagógicas, com melhores resultados para a apreciação dos discentes.

1.1 Tema

A tecnologia está mais e mais presente no dia a dia das pessoas, ensinando novos conhecimentos, novos relacionamentos e novas maneiras de pensar e aprender. E essas diferentes formas de assimilar a educação têm transformado a sociedade. Nesse contexto, surge a educação a distância (EaD) de maneira renovada; ligada a ela, têm-se as tecnologias de informação, que desfazem as barreiras de espaço e tempo. E neste processo o estudante tem papel cooperativo em seu aprendizado.

Com a implantação de novas metodologias de ensino superior, percebe-se cada vez mais que os novos ingressantes no meio acadêmico têm mais opções para prosseguirem seus estudos, sendo que uma delas que tem se destacado é a modalidade a distância (EaD). Um dos principais motivos pela procura pela EaD, segundo autores como Oliveira (2009) e Maia e Mattar (2007), tem sido a facilidade e a flexibilidade, pois proporciona ao estudante conciliar suas demandas diárias com a realização de um curso, sendo este a nível técnico, de graduação ou mesmo de especialização e mais recentemente através do “Conselho Nacional de Educação — CES/CNE, Portaria nº 90/2019” (BRASIL, 2019, p. 45) a possibilidade de estabelecer cursos *stricto sensu*.

A flexibilidade de fazer um curso a distância impõe ao estudante pouco contato com a instituição, uma vez que este não está presente fisicamente na maior parte do tempo. Essa falta de contato pode gerar pouco sentimento de pertença à instituição. Aliado a isso há fatores econômicos, pouco interesse nas atividades acadêmicas ou

mesmo dificuldades encontradas nos estudos e nos artefatos tecnológicos, o que pode gerar dispersão e até mesmo desistência do curso.

A evasão é um dos maiores obstáculos para a EaD. Segundo Maia e Mattar (2007), evasão é a desistência do estudante em completar o curso, independente se cursaram aulas ou não, ou seja, aquele que desiste definitivamente do curso em qualquer etapa. Segundo instituições que ofertam cursos nesta modalidade, um fato relevante pode ser constatado: a maioria das instituições de ensino não conhece os motivos da evasão, e entre os cursos regulamentados totalmente a distância, 59% das instituições respondem que não sabem os motivos ou não respondem à questão. No caso dos cursos regulamentados semipresenciais, esse número sobe assustadoramente para 71%. E nos cursos presenciais, é mais baixo, 51%. Estes resultados foram observados no *Censo EaD.br 2017* (ABED, 2018), divulgado pela ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância). Pela metodologia, foram considerados estudantes evadidos os que não iniciaram os cursos na modalidade a distância ou os que abandonaram de uma forma ou outra. A seguir, em segundo lugar como fator mais desafiador, está a resistência dos educadores à modalidade. Em terceiro, aparecem as dificuldades de adaptação entre a educação presencial para EaD e, em quarto, a resistência dos estudantes ao novo formato de aprendizagem. Dentre os desafios enfrentados pela EaD, está a evasão, que pode ser relatada como o maior deles.

Para compreender a problemática do tema, faz-se necessário primeiro entender as motivações que levam os estudantes à evasão dos cursos. A forma de usar as tecnologias próprias da modalidade a distância, aliada aos artefatos pedagógicos adequados, consiste na tentativa de prevenir a evasão existente, resultando numa maior retenção de estudantes. Compreender os motivos da evasão tem sido um objeto de estudo por muitos abordado, conforme veremos na revisão de literatura. Porém, a solução do problema pode ser mais ampla do que se imagina, tendo como causas as mais variadas fontes.

Não obstante, observa-se que a evasão no ensino superior atinge muitas instituições e pode ser tomada como preocupação por todos os envolvidos neste setor, desde seu escopo administrativo com diretores, gerentes e empresários, até o grupo pedagógico, entre professores, pesquisadores, coordenadores, assim como seus usuários diretos ou indiretos, como pais e estudantes. A evasão de estudantes na educação, tanto presencial como a distância, tem ocorrido com motivação

complexa e abrangente, sendo, assim, objeto abordado em ensaios acadêmicos e pesquisas. Vale salientar que muitas das pesquisas e trabalhos utilizados nesta pesquisa¹ e referendados no Quadro 6, têm apresentado não apenas a forma total que o problema alcança, mas que este tem uma forma relativamente uniforme com relação a sua predisposição em algumas áreas do conhecimento, mesmo variando de instituições para instituição, assim como algumas características sócio-econômico-culturais de cada localidade. Em relação ao Brasil, existe certa dificuldade em encontrar dados precisos sobre evasão, já que mesmo os órgãos anuentes tendem a fornecer informações baseadas em estatísticas de entrada de estudantes nos cursos perante aqueles que realmente tiveram sua graduação formalizada, o que se perde muito das informações corretas. Este fato também pode ser observado porque é natural que as instituições de ensino prefiram não compartilhar informações sobre a evasão, comprometendo sua atuação perante o mercado em relação a seus concorrentes.

Em correspondência à EaD, por um lado, ocorre um fenômeno de dimensões mais amplas, pois a modalidade oferece a conveniência ao estudante em estudar no seu domicílio, ambiente profissional ou mesmo socialmente mais próximo de sua comunidade, o que permite mais flexibilidade em seus horários de estudo. Por outro lado, em geral ocorrem interferências que podem ter cunho concorrencial e que de certa forma venham a prejudicar uma atenção maior aos estudos, exemplos como: os filhos, o cônjuge, interferências com aparelhos de TV ou música ligados, ruídos externos dos arredores e muitos outros observados. Vale lembrar que é necessário, por parte do estudante, uma maior disciplina em relação à organização, aos horários,

¹ Bittencourt; Mercado (2014), Laguardia; Portela (2009), Jorge *et al.* (2010), Ferreira; Elia (2013), Wilges; Ribas; Catapan; Bastos (2010), Emanuelli (2011), Lacerda; Espíndola (2013), Kampff; Ferreira; Reategui; Lima (2014), Oliveira; Cavalcante; Gonçalves (2012), Bittencourt (2011), Bentes; Kato (2014), Portal; Schlemmer (2016), Souza (2009), Martins; Gebran (2013), Pedroso; Maracci; Kunze; Rizo (2013), Tamariz; Souza (2015), Sales; Leite; Joye (2012), Paro (2011), Reino *et al.* (2015), Herrmann *et al.* (2017), Pinto (2010), Ramos *et al.* (2017), Bizarria; Tassigny; Silva (2014), Branco; Conte; Habowski (2018), Radin (2015), Brito (2018), Consolino; Oliveira; Monteiro; Veiga (2016), Araújo; Oliveira; Marchisotti (2016), Lourenço (2011), Lott (2017), Santos; Neto (2009), Claudino; Maia; Silva; Rodrigues (2012), Neves; Haas; Angeolini; Júnior (2018), Sepúlveda (2016), Silva (2017), Medeiros (2017), Santos *et al.* (2008), Branco; Conte (2017), Gomes (2017), Dvorak (2017), Mattos (2017), Moura (2017), Lira; Oliveira; Magalhães; Gonçalves (2016), Ramos (2016), Rocha (2018), Branco (2019).

também uma maior dedicação aos estudos, observando-se que tais aptidões podem variar de estudante para estudante, condições locais, entre outros fatores.

1.2 Problema

No setor público, a retenção dos estudantes pode pesar em investimentos mal gerenciados, pois o número de vagas muitas vezes colocadas à disposição é preenchido de início, mas, aos poucos, vai ocorrendo a evasão. Esta relação tem pontos negativos, principalmente em relação aos recursos empregados, que em geral são originados de verbas públicas ou doações para projetos, e que, muitas vezes, são utilizados sem alcançar o público-alvo. Na outra ponta, verifica-se no setor privado que a retenção de estudantes é um fator primordial para crescimento do empreendimento, pois seus investidores e associados prezam pelo mercado em que atuam, assim como sua imagem.

Neste contexto, apesar de serem muitos textos e pesquisas direcionados ao tema da evasão, observa-se uma maior necessidade de estudos na área que visem com mais ênfase propostas com soluções plausíveis para a redução desse indicador, pois, na maioria dos textos observados, o problema é um fato aparente, porém sua elucidação ainda perdura. Um ponto a ser explorado seria criar melhorias que levassem à motivação, podendo fazer com que o estudante permaneça na instituição e na modalidade, reforçando, assim, a democratização e o acesso de todos à educação superior.

[...] uma razão que os estudantes frequentemente relatam para abandonarem o curso é a escolha do curso errado (ASTIN *apud* WOODLEY, 2004). Nesse sentido, Simpson (2004) demonstrou com sucesso que a retenção pode ser melhorada quando as instituições são mais proativas no uso de uma combinação de métodos e recursos para ajudar os estudantes a escolherem o curso. (BRINDLEY *apud* ZAWACKI-RICHTER, ANDERSON, 2015, p. 300).

O aumento desses estudos pode ser ponto decisivo no crescimento e reconhecimento desse modelo de ensino perante a sociedade e que, em consonância com as necessidades do mercado profissional, venham a colaborar para seu progresso.

Portanto, buscou-se reunir dados e informações com o propósito de responder ao seguinte problema de pesquisa: de que forma é possível diminuir a evasão

empregando tecnologias próprias do modelo a distância, que, aliadas a estratégias pedagógicas, podem fazer com que a retenção de estudantes aumente?

Muito mais que compreender as causas, a IES — Instituição de Ensino Superior deve procurar por novas formas de conduzir um aprendizado inovador e entender seu público, seja pelas diferenças etárias, culturais, de gêneros e, principalmente, pelo distanciamento, no qual o estudante precisa ser acolhido com o objetivo de melhor compreender a cultura da EaD.

1.3 Hipóteses

Para o propósito essencial ser alcançado, que é a redução na evasão ou mesmo a compreensão para como gerenciar uma maior retenção dos participantes na EaD. Apresentamos como aliadas as formas de uso das tecnologias, que têm grande participação no atual processo da modalidade EaD, que se encontra em uma transição da 4ª para 5ª geração. E possivelmente defendida por alguns autores, uma 6ª geração, com a chegada do “Second Life”².

Por serem facilitadoras de sua propagação, e também aliadas a estratégias pedagógicas, que, se utilizadas de forma adequada, têm a possibilidade de contribuir, mas não garantir. O que pode ser mais complexo, uma tentativa da reversão e melhoria dos processos que compõem a educação a distância, e, com esta estratégia, os envolvidos devem estar preparados neste processo.

Ao nos depararmos com o problema, à primeira vista parece que a principal incidência da evasão estaria concentrada durante a participação do estudante no curso, o que levaria a crer em uma falta de compreensão sobre os processos da modalidade, assim como outras causas não controláveis. Desta forma, poderia ser revertida com ações durante o curso, com implementação de estratégias ou mesmo tentar auxiliar melhor os discentes em como enfrentar os problemas.

Além do que foi citado, para que a modalidade tenha sucesso, alguns estigmas sobre opiniões contrárias, de que a educação a distância não é de qualidade, devem

² “O Second Life (também abreviado por SL) é um ambiente virtual e tridimensional que simula em alguns aspectos a vida real e social do ser humano. Foi criado em 1999 e desenvolvido em 2003 e é mantido pela empresa Linden Lab. Dependendo do tipo de uso, pode ser encarado como um jogo, um mero simulador, um comércio virtual ou uma rede social. O nome ‘second life’ significa em inglês ‘segunda vida’, que pode ser interpretado como uma vida paralela, uma segunda vida além vida ‘principal’, ‘real’. Dentro do próprio jogo, o jargão utilizado para se referir à ‘primeira vida’, ou seja, à vida real da pessoa, é ‘RL’ ou ‘Real Life que se traduz literalmente por ‘vida real’”. (SECOND Life, 2020).

ser contornados, e melhor compreendidos, afinal esta forma de aprendizado tem sido empregada por muitos países que relativamente têm tido sucesso; alguns são citados por Sarah Guri-Rosenb (2015): Austrália, Canada e EUA, entre outros, não apenas por levar educação a pessoas mais distantes, mas por dar oportunidade de apreender com qualidade. E, por fim, a IES deve empregar novas estratégias no entendimento das necessidades dos discentes, não apenas em tecnologia, mas principalmente na forma do uso de um design institucional atraente e acolhedor.

O experimento das universidades abertas foi provavelmente a iniciativa mais importante e inovadora de reforma da educação superior das décadas de 1960 e 1970 (MACKENZIE; POSTGATE; SCUPHAM, 1975). Peters (2008) destaca o sucesso da Open University UK: “A Universidade Aberta [...] se tornou famosa por sua política de entrada aberta, seu foco no ensino de adultos e seu sucesso extraordinário em produzir mais graduados do que todas as outras universidades do país juntas”. (STÖTER; BULLEN; ZAWACKI-RICHTER; PRÜMMER, 2015, p. 227).

É possível verificar que muitos casos de sucesso com a implantação da educação a distância são facilmente observados em diversos países. Talvez o Brasil ainda tenha muito caminho a percorrer para uma forma apropriada e condizente a realidade para levar este método para os que a procuram. Porém o fato é que, a cada ano, a evasão está presente, com pequenas porcentagens de redução, conforme comparativo no “Mapa do Ensino Superior no Brasil 2017”, disponibilizado pela SEMESP - Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino Superior no Estado de São Paulo, onde, saindo de 36,1%, em 2016, para 34,3% no ano de 2017. Desta forma, um melhor entendimento de suas características, assim como por seus participantes, pode ser um caminho a ser trilhado.

1.4 Objetivos

O objetivo geral desta dissertação é conhecer melhor, por meio de pesquisa bibliográfica, as causas recorrentes da evasão na EaD, e, munido de informações, propor estratégias e/ou artefatos para uma melhor predição sobre a evasão dos estudantes do ensino superior na modalidade a distância.

Os objetivos específicos da pesquisa para que seja alcançado o objetivo geral são:

- a) averiguar a literatura sobre evasão na educação a distância no ensino superior no Brasil, no período de 2016 a 2019;
- b) identificar as variáveis que influenciam na evasão discente e a percepção dos tutores em EaD relatadas na literatura;
- c) mapear as relações entre as variáveis identificadas;
- d) analisar de que forma o uso de tecnologias, aliadas a estratégias pedagógicas, pode auxiliar na retenção dos estudantes de ensino superior na educação a distância;
- e) apresentar possíveis motivações para a evasão e determinar uma possível reversão do problema.

No início desta pesquisa, o intuito foi identificar artigos que refletissem sobre a questão da evasão na educação a distância no Brasil. O tema é bastante latente nas IES, e os resultados do trabalho podem ser utilizados como auxiliar na reversão do problema da evasão. Por essas razões, almeja-se com este projeto mostrar como as formas de usar as tecnologias próprias da modalidade a distância, aliadas a artefatos pedagógicos e uma maior compreensão sobre os estudantes, pode fazer com que a retenção e mesmo a evasão sejam melhor controladas.

1.5 Justificativa

Como justificativa deste trabalho, está a compreensão dos motivos da evasão, que tem sido um objeto de estudos, além de o tema ser de interesse pessoal do pesquisador, que atua na área e foi motivado pela observação de problemas recorrentes na modalidade EaD, com direcionamento à evasão.

A solução do problema pode ser mais ampla do que se imagina, tendo como causas as mais variadas fontes e motivações, sendo contempladas neste trabalho como causas internas: atitude comportamental, motivos institucionais e requisitos didático-pedagógicos, e causas externas: sócio-políticas e econômicas, vocação pessoal, características individuais e conjunturais.

Considerando-se estes problemas, entre outros relacionados à evasão, o estudo pode ser conduzido para uma definição mais ampla para os dias atuais, em que as formas educacionais e as plataformas estão sendo revistas, e existem mais propostas para alcançar os estudantes, sejam no ensino presencial ou na modalidade

a distância, visto que a metodologia EaD, a qual será a linha explorada, tem uma gama de alcance amplo em um país continental como o Brasil.

Neste contexto, poder-se-ia verificar que a utilização de novas tecnologias seja a chave para uma melhor integração contribuindo para uma educação a distância mais presente e atrativa?

Não obstante, como compreender que, para a sociedade, uma definição melhor dos processos e possíveis análises de fatores podem vir a influenciar nesta metodologia?

Para melhor compreender estes fatores, podemos citar a falta da usual relação entre estudante e professor, muitas vezes ligada a pouco domínio no uso do computador por parte do estudante, assim como uma maior dificuldade na exposição de ideias a distância, além da rotina diária e cansaço ao final do dia de trabalho, entre outros fatores que devem ser considerados.

Os desafios encarados pela educação em geral, e especificamente pela educação a distância, só reforçam a necessidade de se instigar esforços de estudos deste tema.

1.6 Metodologia da pesquisa

A pesquisa de revisão de literatura utilizou para minerar os dados, que foram a base da coleta, na plataforma do Google acadêmico (<https://scholar.google.com.br/?hl=pt.>), mais especificamente, os textos que tinham propostas para lidar com a evasão, e que apresentassem informações suficientes referentes à evasão, assim como a utilização de processos e/ou sistemas que atendessem aos objetivos na redução da evasão. Ao ler as produções, foram descartados aqueles que não atenderam a esses critérios, sendo feita esta classificação em duas etapas.

Este é um estudo qualitativo com a demonstração em tabelas, gráficos e quadros para uma melhor representação sobre o tema principal, que é a evasão. Para identificar causas para a evasão na educação a distância, o material coletado com as leituras bibliográficas passou por uma depuração, para que estivesse realmente dentro dos requisitos que eram propostos, sendo posteriormente descartados aqueles que não identificavam propostas de estratégias para reduzir o dilema da evasão na EaD no Brasil.

O tema deve ser compreendido não apenas como a falta de tempo por parte dos participantes na modalidade, pois este tema não é exclusivo da EaD, já que aflige também cursos presenciais. Além disso, para se obter mais clareza na pesquisa, foi dada atenção aos motivos que são predominantes na evasão dos cursos EaD, assim como as estratégias e características básicas que são utilizadas na redução dos índices de evasão pelos envolvidos na modalidade.

Também foi tomada a devida atenção de como as estratégias utilizadas, contribuem de forma positiva ou não na permanência dos estudantes na modalidade, para que pudessem ser replicadas ou mesmo descartadas.

Dentre os textos incluídos na pesquisa, alguns critérios foram seguidos:

- a) texto tem que estar centrado na questão da evasão na educação a distância;
- b) precisa lidar com dados (qualitativos, numéricos, estatísticos etc.);
- c) estar disponível para leitura.

Para a pesquisa, foi utilizado o Google Acadêmico, na data de 18 de maio de 2018, buscando-se no título:

evasão “educação a distância” OR EaD

Nesta busca foram encontrados 86 resultados. Vale salientar que apenas títulos em português foram incluídos. O endereço eletrônico resultado da pesquisa foi, https://scholar.google.com.br/scholar?start=80&q=allintitle:+evas%C3%A3o+%22educa%C3%A7%C3%A3o+a+dist%C3%A2ncia%22+OR+EaD&hl=pt-BR&lr=&as_sdt=1,5&as_vis=1

Também foram excluídas patentes e citações.

Neste trabalho, participaram³ o autor, seu orientador e uma aluna de iniciação científica.

Entre os dados que os revisores priorizaram, estavam:

- a) quantos cursos ou estudantes foram avaliados;
- b) se um curso específico;
- c) de toda a instituição;
- d) uma região;
- e) se há acompanhamento preditivo;
- f) se há algum sistema ou software para gestão;
- g) causas identificadas para a evasão;
- h) propostas de estratégias para minimizar a evasão.

³ KOWALSKI, Alcimar R.; MATTAR NETO, João A.; BARBOSA, Lohayny C.

2 EVASÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

2.1 Educação a Distância

Apesar de já ter sido mencionado, na introdução deste trabalho, o conceito proposto pelo Ministério da Educação para educação a distância, acredito ser apropriado iniciar este capítulo frisando mais uma vez este conceito. A educação a distância, segundo o Ministério da Educação (MEC), é definida como: “[...] a modalidade educacional na qual estudantes e professores estão separados, física ou temporalmente e, por isso, faz-se necessária a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação.” (BRASIL, 2019).

A modalidade teve regulamentação inicial através da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, em seu Art. 80, sendo que agora o Decreto 9.057 de 2017 regulamenta a educação superior a distância no Brasil.

O estabelecimento da EaD no Brasil se deu por volta de 1904, e o início da oferta de seus primeiros cursos era por correspondência, assim podemos observar que seria esse um dos primeiros passos em se tratando da primeira fase deste modelo de aprendizado. Por volta de 1960, observa-se um segundo estágio ou segunda fase, que focou mais a atenção sobre materiais impressos e na promoção da educação por meio da tele-educação, utilizando-se dos meios de comunicação de massa, como rádio e a televisão (FORMIGA, 2008).

Com o advento da Internet, assim como sua evolução, na década de 1990, ocorre uma mudança nos padrões, que pode ser chamada de terceira fase, representando um novo momento na educação nacional. Este momento é observado especialmente pela utilização de redes de satélites e o uso do computador, contribuindo para novos horizontes, desafios e possibilidades (FORMIGA, 2008).

O papel exercido pelas TICs e a valorização cada vez maior da inovação extrapolam em muito o que se vem observando no processo de aprendizagem e no uso progressivo EaD, denominada no novo paradigma de aprendizagem flexível. (LITTO; FORMIGA, 2009, p. 43).

Vale observar que são comuns as discussões que avaliam suas qualidades e limitações, especialmente quando comparada a modelo presencial de ensino. Um ponto positivo e determinante para a EaD é que está ao alcance de um público muito

maior em relação ao modo presencial, mesmo que muitas vezes seja comparado com um modelo de massas. Esta capacidade positiva oferece um conceito logístico mais abrangente, considerando o deslocamento, que é quase nulo, e flexibiliza os horários que compreendem os estudos. Outros exemplos dessas vantagens são valores mais acessíveis, além de um maior acesso à educação através das TIC.

Não poderíamos deixar de mencionar também as desvantagens, sendo uma delas, com grande peso para a modalidade, a evasão, que é comprovada pelos números apresentados pelo Censo 2017 do MEC, e que pode ser relacionada à pouca compreensão da cultura da EaD.

Segundo Leite (2009 *apud* ARAÚJO; OLIVEIRA; MARCHISOTTI, 2016), entre as limitações enfrentadas pela educação a distância está a garantia do real aprendizado por uma parcela dos estudantes. As instituições desenvolvem uma plataforma com conteúdo on-line com uma vasta quantidade de conhecimento, porém são poucas as que buscam garantir não apenas que ensinaram, mas que o estudante de fato aprendeu, ou seja, reteve o conhecimento, e que isso gerou uma mudança em sua atitude. Isso está diretamente relacionado à adaptação das aulas presenciais às aulas a distância, em que se tenta replicar um modelo com características completamente distintas. Deve ficar claro às IES que todos os materiais disponibilizados aos estudantes de cursos a distância devem ser adaptados àquele meio, o que muitas vezes não tende a acontecer.

De acordo com Motejunas *et al.* (2007 *apud* BITTENCOURT; MERCADO, 2014), os problemas de cursos na EaD são: para o setor público, os recursos investidos sem o devido retorno; já para o setor privado, importante perda de receita; para ambos os setores, fonte de ociosidade de professores, funcionários, equipamentos e, em algumas situações, espaço físico. Dessa forma, há a necessidade de diversos investimentos para combatê-los.

A partir de então, com o constante crescimento dos cursos a distância, torna-se mais preocupante o alinhamento dos cursos às estratégias de ensino e, principalmente, questões como a permanência, retenção e evasão (FIUZA, 2012; MARTINS *et al.*, 2013). Para melhor compreender quais fatores poderiam auxiliar na retenção ou mesmo na redução da evasão, seria adequado compreender como a qualidade na EaD pode ser vista e compreendida pelo estudante.

Vale lembrar que, por um lado, a aprendizagem online tem em sua composição textos didáticos, livros, artigos e outros materiais adaptados ao formato digital, ou

mesmo videoaulas, que podem ser ao vivo ou mesmo pré-gravadas, com uma característica marcante nestes processos: vídeos em que há pouca ou nenhuma interação ou materiais muitas vezes defasados, e, para completar, atividades e até muitas avaliações, geralmente, são feitas por meio de tarefas de múltipla escolha, o que assemelha-se mais a uma prateleira de supermercado na exposição de seus produtos. Por outro lado, o e-learning 2.0 de Downes (2005) preza pela maior interação dos estudantes, participação e promover a pesquisa aos envolvidos com a EaD. Estas duas pontas da EaD apresentam diferentes formas de levar o conhecimento e despertar no estudante interesse pela modalidade. Cabe aqui compreender melhor suas aplicações e conduzi-las com qualidade.

A aprendizagem a distância deixa de ser uma mera entrega de produtos de aprendizagem digital voltados para o consumo do estudante, pois se torna uma plataforma na qual o conhecimento e a aprendizagem são criados pelos estudantes por meio da interação, colaboração e investigação. (EHLERS, 2012 *apud* ZAWACKI-RICHTER, ANDERSON, 2015, p. 319).

Apesar do termo qualidade ser um tanto quanto polêmico, pois interdepende de vários fatores, para compreender melhor como a qualidade é vista na EaD, primeiramente, é necessária uma breve conceituação do que seria qualidade, visto que o termo, por muitas vezes, está implícito em fatores pessoais que são pouco compreendidos e principalmente em relação à entrega de serviços. Vale lembrar que qualidade é um termo que pode ter muitos significados diferentes, variando de pessoas para pessoa. O termo pode divergir nos mais variados meios, pois percebemos que cada um traz consigo uma definição sobre ele. Ao longo do tempo, diversos autores envolvidos com o tema da qualidade apresentaram variadas definições que retratam seus pontos de vista. Por exemplo, para William E. Deming, a qualidade pode ser definida como “melhoria contínua” (DEMING, 1990, p. 124). Já para Philip B. Crosby (1994, p. 68), a qualidade está conectada à “conformidade de determinados requisitos pré-estabelecidos”. Ao passo que Joseph M. Duran apresenta em seu *Manual de Controle de Qualidade* (DURAN, 1951 *apud* CORRÊA; CORRÊA, 2007, p. 183) que qualidade é a “adequação ao propósito de algo”. Poderíamos citar vários nomes que fizeram história sobre o tema da qualidade, e perceberíamos que cada um tem sua conceituação, e que, na essência, demonstram que a busca pela satisfação e adequação deve ser ofertada a quem a procura.

O tema da qualidade foi explorado no capítulo 12 do livro *Educação a Distância On-line*, dos autores Olaf Zawacki-Richter e Terry Anderson (2015), que teve a contribuição da autora Colin Latchem.

O fato é que, no caso da educação, ao tentar mensurar padrões de qualidade apenas em comparação com certos requisitos, estaríamos deixando de compreender o público que a compõe, pois não seria possível criar um modelo de educação que fosse possível compará-lo a um produto feito em linha, que, no caso deste último, todas as medições e os requisitos para alcançar a satisfação de seu público alvo devem seguir um modelo pré-estabelecido, o que é um tanto quanto difícil quando se trata de um modelo de ensino, em que o público apresenta padrões distintos.

Ao explorar a natureza e o uso do termo qualidade no contexto do ensino superior, HARVEY e GREEN (1993 *apud* ZAWACKI-RICHTER, ANDERSON, 2015, p. 321) propuseram que a qualidade poderia ser definida não como “adequação ao propósito”, mas como “excepcional”, “perfeição” (defeito zero), “valor do dinheiro” ou “transformadora”. Esta última definição alinha-se com a de Pirsig (1974 *apud* ZAWACKI-RICHTER, ANDERSON, 2015, p. 321), que sugeriu que a qualidade era “uma força motriz indefinível, mas fundamental, que faz com que tudo alcance sempre índices de qualidade mais elevados, e quando a qualidade se torna habitual ou usual, as coisas tornam-se estáticas e moribundas”.

Tais observações nos levam a enxergar a QA (Quality Assurance) ou Garantia da Qualidade como algo que está aquém de ser definida como uma forma de apenas aferir itens que avaliem padrões pré-concebidos na direção de uma cultura com a busca da melhoria contínua.

Não é raro a modalidade EaD, por um lado, ser vista de forma desacreditada, e isto ocorre também pelos envolvidos com a modalidade com nível mais técnico, que, muitas vezes, acreditam que a qualidade da aprendizagem a distância deve estar compreendida apenas em padrões de tecnologia. E, assim, percebe-se que os mesmos têm uma visão de que a tecnologia é a solução para todo problema de caráter educacional. Por outro lado, e de forma positiva, nem todos os envolvidos compreendem a qualidade desta forma.

Essa visão que muitas instituições de ensino tentam passar, de que, quanto melhor a tecnologia empregada por ela, a qualidade do ensino a distância será superior, não deveria ser tomada como fórmula para o sucesso, pois quem está envolvido com a modalidade sabe que ela depende de muitos outros fatores, fatores

estes que por muitas vezes podem estar sendo negligenciados pelas IES ou mesmo pelos envolvidos na metodologia, e que, por consequência, acabam passando uma imagem negativa para a EaD.

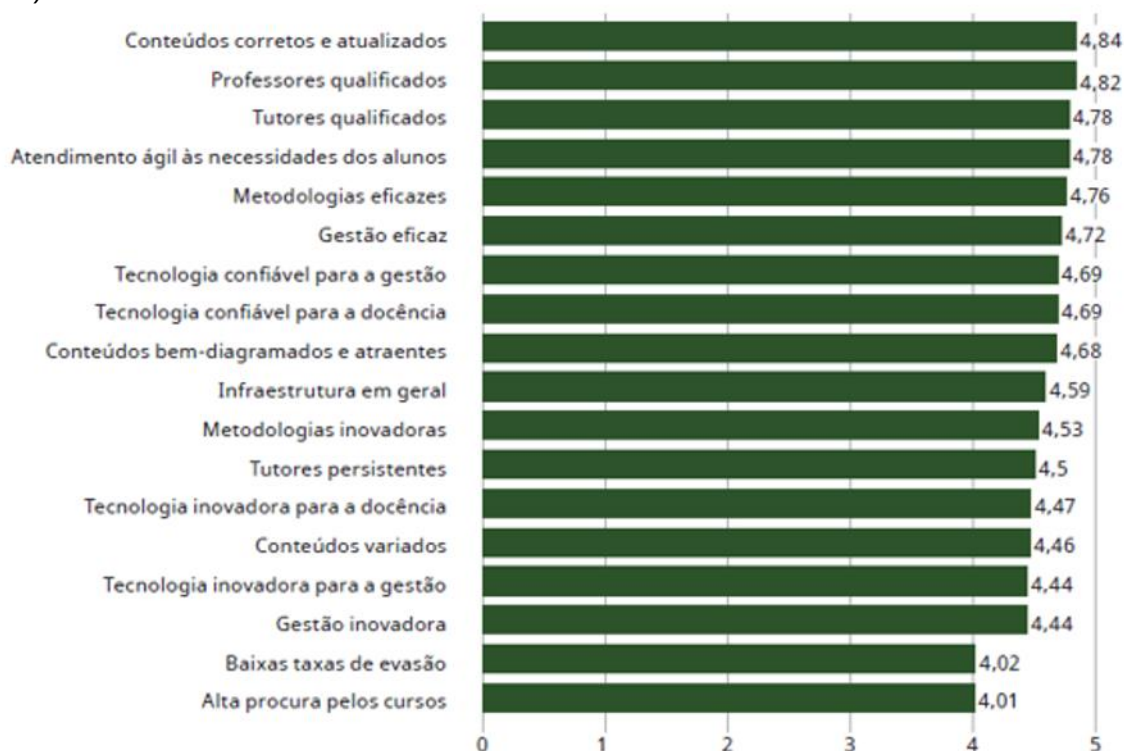
Tamanha descrença em relação à aprendizagem a distância por parte de acadêmicos vem, em parte, do fato de que a educação a distância online é frequentemente adotada por razões de ganho comercial ou economia, ou por instituições privadas que visam ao lucro, algumas das quais deixam bastante a desejar em relação à qualidade (LATCHEM *apud*, ZAWACKI-RICHTER, ANDERSON, 2015, p. 320).

Com relação ao relato de Latchem, é um ponto de vista bem observado, pois, no Brasil, principalmente após a Portaria Normativa nº 11, de 20 de junho de 2017, as instituições não precisam mais obrigatoriamente oferecer cursos presenciais para obter autorização para atuar em EaD. Este fato, apesar de ser um tanto recente, é passível de algumas distorções por parte de algumas instituições, que acabam por oferecer cursos sem um mínimo de estrutura, no sentido apenas comercial e financeiro.

Na Tabela 1, é possível observar como a qualidade pode ser importante para que o futuro da EaD não esteja comprometido. Podemos compreender que apesar desta metodologia ser há muito utilizada, ainda é necessário um melhor acompanhamento das ações em relação às instituições e mesmo ao que está sendo oferecido para o público-alvo. Não podemos transformar a educação a distância em apenas um paliativo para suprir as necessidades de falta de infraestrutura educacional no país, mas, sim, uma aliada para resolver tal problema, e para que ela seja reconhecida tanto quanto a educação presencial.

Muitos dos pontos apresentados na Tabela 1 nos fazem compreender como é importante um controle de qualidade e como os estudantes veem os pontos positivos a serem observados pelos envolvidos, que, neste caso, não são não apenas as instituições, mas também o corpo docente, a administração e todo o processo que está envolvido.

Tabela 1 — Média do grau de concordância quanto à associação à qualidade da EAD (escala Liker de 1-5)



Fonte: *CENSO EAD BR* (ABED, 2017, p. 75)

Power e Gould-Morven (2011) compreendem a aprendizagem a distância com uma “cabeça de ouro”, sendo que a modalidade poderia ser vista como a solução para uma melhor educação no ensino superior e, assim, permitir uma ampliação no número de matrículas de baixo custo. Os autores falam ainda dos “pés de barro”, por não terem uma aceitação positiva pelas escolas tradicionais por causa de seus níveis educacionais, e que seu resultado produz uma preocupação com a qualidade.

Aos olhos de Juran e DeFeo (2010), a definição de qualidade está direcionada à “adequação ao propósito”. Mas esta é uma visão mais adequada à produção de bens e serviços, na forma com que estes serão utilizados; no caso da educação, este processo não pode ser garantido, visto que todos os participantes possuem necessidades distintas e seria quase impossível alcançar suas expectativas, o que pode ser comprovado em realidade nas instituições de ensino.

Para aproximar-se dos padrões de qualidade esperados pelo público da EaD, seria adequado observar uma relação de diversos fatores, e os envolvidos precisam acolher estes padrões esperados por este público e transformá-los em processos de qualidade; entre esses fatores poderíamos apresentar: resultados esperados dos estudantes, formação do corpo docente, materiais didáticos apropriados, assim como

o próprio ensino e a aprendizagem de forma abrangente aos envolvidos, além de muitos outros fatores que podem ser observados como benefício à sociedade e economicamente viável como mola propulsora para uma educação justa. Estes podem ser considerados apenas alguns exemplos de como esboçar um padrão adequado de qualidade na EaD.

O fato é que a garantia de qualidade na EaD ainda é muito questionada, principalmente do ponto de vista em comparação com o ensino presencial. Autores como Woodhouse (2006) acreditam que os padrões empregados na mensuração de dados e resultados, em relação à percepção de qualidade, não seriam similares no ensino presencial e a distância, pois, segundo o autor, a comparação poderia ser um erro. As duas modalidades são muito distintas, e o seu principal fator está embasado pelo distanciamento entre estudante e professor, assim como os próprios recursos estão em paralelo, e desta forma, para se avaliar a qualidade, devemos compreender os fatores divergentes, não obstante, também se deve observar a forma de investigação para estes padrões.

Além da atenção com a qualidade na modalidade de EaD, outro tópico importante como catalisador na prevenção para a evasão é o apoio ao estudante. E este tema foi discutido no livro *Educação a Distância On-line*, de Olaf Zawacki-Richter e Terry Anderson (2015), no capítulo 11, onde a autora Jane E. Brindley faz suas contribuições sobre o tema de forma ampla e que nos levam a pensar sobre como o tema da qualidade pode estar vinculado ao apoio ao estudante.

Nas palavras da autora, espera-se que estudantes a distância sejam capazes de planejar seus programas acadêmicos, assim como estabelecer seus horários de estudo, mantendo equilíbrio entre seus estudos e demais responsabilidades (trabalho/família), escrevam com proficiência, encontrem e usem adequadamente recursos de aprendizagem e leiam e façam sínteses eficientemente (BRINDLEY *apud* ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015).

Porém, não paramos nestes fatores; além de todos estes já mencionados, o processo de interação da modalidade EaD espera do sujeito participação, ou seja, interagindo com seus pares, participando constantemente das atividades, avaliações, fóruns e que haja colaboração mútua. O fator é que se espera uma postura de maturidade, onde a modalidade demanda um pouco mais do que apenas praticar com auxílio de tecnologias que estão à disposição. Os estudantes necessitam apresentar

uma maior determinação, e, é claro, uma melhor capacidade em trabalhar de forma autônoma, ou mesmo solidária.

O que se observa é que uma grande parcela dos ingressantes na modalidade EaD não são agraciados com esses predicados, ou seja, desenvoltura para tal e capacidade para tal. E é neste ponto que as IES envolvidas com a modalidade devem apresentar recursos e, também, infraestrutura, que de certa forma vão ao encontro daqueles que têm dificuldades em compreender inicialmente a cultura da EaD,

As instituições precisam produzir nos estudantes a motivação necessária e estimular a prática ao melhor entendimento da modalidade, para que eles tenham o sucesso que tanto almejam. E, em relação a este ponto, a infraestrutura se faz importante, pois deve fazer-se perceber no estudante que no ambiente escolhido para seus estudos, indiferente do local físico, a tecnologia disponibilizada seria como uma extensão completa dos serviços que possam estar a seu alcance. Como exemplos desses serviços, as bibliotecas virtuais, o suporte por parte do docente, um aconselhamento a suas dúvidas, sendo estas administrativas ou pedagógicas, entre outros fatores que, de qualquer forma, podem ser encontrados em um curso presencial e devem ser proporcionados ao estudante da EaD.

Não equidistante ao propósito dos serviços oferecidos, devemos também salientar que é importante uma forma diferenciada no ensino das disciplinas, procurar uma maior aproximação do corpo docente nas resoluções ou inovações, o que pode ser visto como uma estratégia para a reversão ou redução da evasão, pois o docente ou tutor é a ponte entre o que se oferece de ensino e o estudante, e nada melhor que ele para auxiliar nas questões que não estão tendo sucesso.

Um serviço de apoio ao estudante, ou mesmo um melhor acolhimento, é um tema que, por muitas vezes, não tem sido visto com grande relevância nas literaturas sobre a EaD; para tanto, deve se observar que existem diferenças nas necessidades entre estudantes que estão na modalidade a distância, com relação aos que estão no ensino presencial. É fato que se observam algumas necessidades semelhantes em correspondência aos serviços, mas existe uma maior dificuldade para o estudante que está a distância em obter uma resposta para suas indagações imediatas, o que demandaria uma melhor atenção por parte da IES na relação com o estudante da EaD.

[...] um curso on-line não permite falhas na comunicação. Se as mensagens não chegam ou o retorno de resposta é demorado, tais eventos podem desqualificar a qualidade do curso por parte dos alunos. (SARAIVA, 2010, p. 186).

[...] nos discursos dos alunos, que as principais fragilidades na utilização dos recursos tecnológicos assentam-se nas dificuldades de comunicação, tais como o nível de linguagem, a demora no esclarecimento das dúvidas postadas nos fóruns [...] (SOUZA; FRANCO; COSTA, 2016, p. 111).

Outro motivo recorrente nos cursos a distância é que, dentre estes, são oferecidas matrículas para acesso aos cursos a qualquer momento para os novos ingressantes, o que por vezes causa muitas dúvidas aos novos estudante em relação aos tópicos que já estão em via de serem cursados, deixando um espaço de tempo menor para as atividades a serem cumpridas.

Percebemos que, em relação a este problema, seria adequado um módulo de acolhimento aos novos estudantes, o que, em algumas instituições, tem sido explorado de forma satisfatória, para que os novos ingressantes compreendam melhor a modalidade e suas características, a apresentação de informações em relação aos cursos oferecidos, relacionar uma forma disciplinada ao estudar, conciliação de tempo e estudo, entre outros fatores que despertem ao calouro um melhor aproveitamento durante o curso.

Em conjunto com a preocupação sobre a evasão na modalidade de EaD, as IES têm percebido um maior número de *players*⁴ que estão interessados no setor, principalmente no caso do Brasil, o que demanda, além de uma melhor compreensão de seu público, a utilização de novos artefatos e estratégias para se firmarem no mercado da educação.

Enfim, observa-se que muitos são os desafios em relação à evasão na EaD, que ainda caminha com outras incontingências das quais a metodologia sofre, seja por ainda não ser totalmente acreditada, ou por problemas institucionais com uma melhor difusão para os que a procuram.

A heterogeneidade dos alunos a distância, juntamente com as demandas específicas do estudo a distância, parecem apresentar alguns desafios em relação à retenção (GIBBS, 2004). Instituições de ensino a distância responderam à evasão tentando desvendar os complexos motivos do

⁴ Os *players* de mercado são grupos que dividem sua expertise (competência) em um segmento crescente, geralmente localizado em regiões aparentemente não tão promissoras, mas que no final das contas acabam apresentando um grande potencial lucrativo. (Fonte: IBC — Instituto Brasileiro de Coaching)

abandono e inferindo dessa pesquisa para planejar iniciativas de retenção. Pesquisas e teorias sobre abandono e retenção provavelmente causaram mais impacto no desenvolvimento das práticas e da teoria de apoio ao aluno do que qualquer outra área de investigação (BAJTELSMIT, 1988; BILLINGS, 1988; BRINDLEY, 1987; BROWN, 1996; KEMBER, 1990; SWEET, 1986; TINTO, 1993; REKKEDAL, 2004). (ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015, p. 299).

Neste sentido, podemos compreender que o que é mais comum entre as instituições é a utilização de algumas pesquisas de satisfação, mais como uma estratégia para mensurar a qualidade de seus serviços, sendo apenas um termômetro para sanar as contingências observadas por estas pesquisas.

Mesmo que alguns autores possam defender que uma pesquisa de satisfação possa ser utilizada como uma medida de qualidade, isto pode ser contestado. Em relação às parametrizações utilizadas para medir a qualidade para os serviços, não há um padrão, pois, para determinar sua eficiência seria muito difícil, já que envolve a satisfação de necessidades individuais.

Nas palavras de Jane E. Brindley, podemos compreender o quanto um melhor apoio ao estudante da EaD pode ser visto como um aliado contra o problema da evasão. As instituições de ensino a distância possuem uma história e cultura de sua capacidade de resposta a um corpo discente variado. Um bom serviço de atendimento ao cliente é tido como um recurso que contribui para a retenção (BRINDLEY, 1995; GIBBS, 2004 *apud* ZAWACKI-RICHTER, ANDERSON, 2015, p. 303).

Se o apoio ao estudante é visto como um aliado, não equidistante a qualidade deste apoio também deve ser observada. Na proposta de um serviço, deve-se mensurar e medir sua eficácia, e se está realmente surtindo efeito. Conforme mencionado anteriormente neste trabalho, a qualidade deve ser vista não apenas como algo que se entrega em padrões, mas tentar aproximar-se mais das expectativas dos envolvidos.

“Em Deus confiamos. Todos os outros devem trazer dados”. Essa máxima, geralmente atribuída a W. Edwards Deming (1900-1993), criador do conceito de controle de qualidade, é a melhor justificativa para reunir números que circulam em torno de um assunto importante e complexo. Serve tanto para compreender o contexto social ou científico do momento quanto para avaliar o progresso ou retrocesso de determinado setor, bem como para tentar prever o que está por vir. (LITTO, 2015, p. 5).

Acredito serem pertinentes as palavras de Litto, as quais foram empregadas no *Censo EaD BR 2018*, no texto “Palavra do presidente da ABED”. Pois, assim como Deming (1990) nos apresenta seu conceito de qualidade, deve-se entender que a confirmação da mesma de que estamos no caminho correto, deve ser comprovada, revisada sempre e atestada.

2.2 Evasão

Para uma melhor compreensão sobre o tema da evasão, este tópico apresenta possíveis relações que foram observadas nos artigos acadêmicos que fizeram parte da pesquisa de revisão de literatura. Podemos observar que não apenas para a EaD, mas para o ensino presencial, a evasão é uma constante que assola as salas das instituições de ensino, seja no Brasil ou mesmo no exterior.

Conforme dados disponibilizados pelo INEP — Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, em 2017, o problema da evasão tem sido tema de discussão em vários momentos. Estes dados apresentam a comparação de novos ingressantes nas modalidades presencial e a distância com aqueles que são graduados — há índices altos de evasão, ou mesmo daqueles que não concluíram os cursos. As motivações podem variar, indiferentemente no setor público quanto para o privado, o que muitas vezes pode ser passivo de uma maior atenção sobre um problema que é pontual ou mesmo generalizado.

Muitas são as causas para a evasão, mas uma conceituação sobre o problema se faz importante para melhor compreensão. A Comissão Especial de Estudos sobre a Evasão nas Universidades Públicas Brasileiras (BRASIL, 1996) define que a evasão de estudantes é um tema complicado, e que é compartilhado por muitas instituições universitárias no mundo contemporâneo. E é fato que esta sua diversidade é observada com grande amplitude nos últimos anos, que vêm sendo objeto de pesquisas por países do Primeiro Mundo. Um desses estudos, apesar de ser um pouco antigo, é o de Margarita Latiesa (1992), que abrangeu universidades europeias e norte-americanas e investigou seu desempenho numa série histórica de 1960 a 1986. O estudo apontou que os melhores rendimentos do sistema universitário são apresentados pela Finlândia, Alemanha, Holanda e Suíça, enquanto os piores resultados se verificam nos Estados Unidos, Áustria, França e Espanha.

Nos EUA, por exemplo, apontava a autora que as taxas de evasão estão em torno de 50% e esta porcentagem é constante nos últimos trinta anos; a mesma constância verifica-se na França, onde as taxas, em 1980, eram de 60 a 70% em algumas Universidades. Já na Áustria, o estudo aponta para um índice de 43%, sendo que apenas 13% dos estudantes concluem seus cursos nos prazos previstos.

2.2.1 Evasão em Educação a Distância

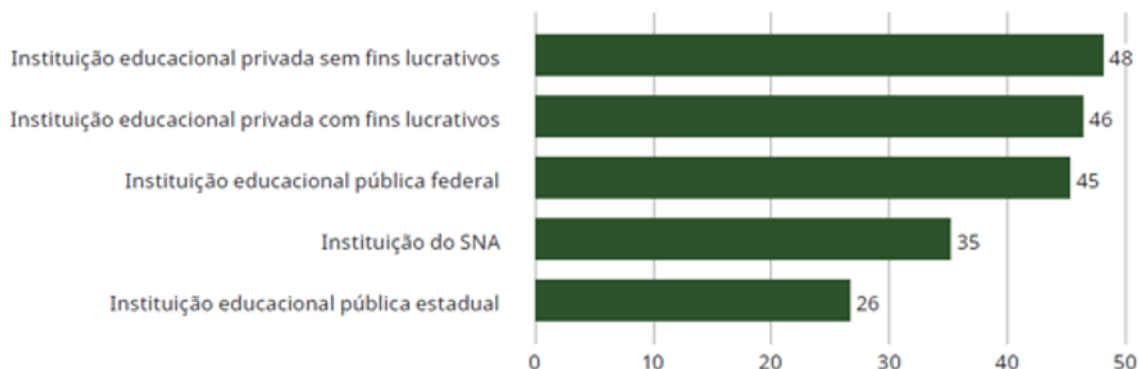
Assim como na educação presencial, devemos destacar que a evasão na EaD tem se apresentado um grande desafio para as instituições de ensino. E na busca de como compreender melhor o problema, podemos encontrar muitos pesquisadores, como Alan Woodley, Ormond Simpson, Vicent Tinto, entre outros nomes de expressão, que têm dado atenção ao tema. Dentre estes, detectar prováveis motivações, e através destas pesquisas contribuir de que maneiras melhor administrar seu controle.

Com base no Censo EaD de 2016, já podíamos observar como a evasão tem sido um problema crescente na modalidade, ao qual deve ser dada a devida atenção, pois não apenas o sucesso daqueles que são participantes deste processo está em risco, como o próprio futuro da modalidade, e ainda, em se tratando de Brasil, não recebe o devido reconhecimento dos meios acadêmicos e dos envolvidos. Através da Tabela 2, é possível compreender como o problema é recorrente em todos os níveis institucionais, não sendo um problema que se limita a apenas às instituições privadas. Um mito que pode ser adicionado ao problema da evasão e é muitas vezes acentuado como o principal problema é o financeiro, que determina a saída do estudante dos cursos. Porém, deve ser pontuado que existem muitos outros fatores de relevância, e, para ser melhor compreendida, a razão financeira não deveria ser um empecilho para as instituições públicas, pois os cursos são oferecidos de forma gratuita.

As taxas de evasão são sempre uma preocupação em qualquer nível e área de ensino, e a EaD não é uma exceção. Se observarmos a Tabela 2, podem-se analisar alguns fatores interessantes sobre a evasão nos resultados; surpreende que menos de 50% das instituições conheçam os motivos dessa evasão. Separando-se por categoria administrativa, entre 45% e 48% das instituições privadas e públicas federais conhecem os motivos de evasão. Já entre as instituições do Sistema Nacional de Aprendizagem (SNA), somente 35% das instituições conhecem esses motivos,

contra 27% das instituições públicas estaduais. As instituições públicas municipais e organizações não governamentais (ONGs) foram deixadas de fora desta análise, pois tivemos uma amostra muito pequena dessa categoria administrativa. (Censo EaD.br 2018).

Tabela 2 — Percentual de instituições que afirmam conhecer os motivos de evasão



Fonte: *CENSO EAD BR* (ABED, 2017, p. 71)

As taxas de evasão são sempre uma preocupação em qualquer nível e área de ensino, e a EaD não é uma exceção. Se observarmos a Tabela 2, podem-se analisar alguns fatores interessantes sobre a evasão nos resultados; surpreende que menos de 50% das instituições conheçam os motivos dessa evasão. Separando-se por categoria administrativa, entre 45% e 48% das instituições privadas e públicas federais conhecem os motivos de evasão. Já entre as instituições do Sistema Nacional de Aprendizagem (SNA), somente 35% das instituições conhecem esses motivos, contra 27% das instituições públicas estaduais. As instituições públicas municipais e organizações não governamentais (ONGs) foram deixadas de fora desta análise, pois tivemos uma amostra muito pequena dessa categoria administrativa. (Censo EaD.br 2018).

Um dos fatores apontado por alguns autores, que é relevante na EaD, é o desconhecimento por parte dos estudantes sobre o funcionamento e o envolvimento necessário para estudar a distância.

[...] a noção de uma comunidade de prática foi similarmente delineada por Lave e Wenger (1998) como aquilo que envolve grupos de pessoas que interagem em torno de um objetivo ou tópico compartilhado e produzem recursos comuns para seus pares. Wenger definiu três dimensões: o domínio

(tópico), a comunidade (os membros) e a prática (engajamento mútuo). (EVANS; HAUGHEY *apud* ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015, p. 137).

De mesma forma, Jonassem, Peck e Wilson (1999), ao delinearem os aspectos dos ambientes construtivistas de aprendizagem, centraram-se sobre as atividades dos aprendizes. Eles argumentam que o envolvimento ativo seria um componente essencial da produção de sentido. (EVANS; HAUGHEY *apud* ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015, p. 137).

Muitos dos que procuram a modalidade o fazem por julgá-la mais fácil do que a modalidade presencial, pela comodidade e pelo acesso facilitado, já que se pode acessar o curso de qualquer lugar que se tenha conexão, em se tratando da fase atual da EaD com auxílio da tecnologia, pois isto é possível sem sair do espaço profissional ou familiar; contudo, a interação entre os pares (estudante-estudante) empobrece, favorecendo a desmotivação e, conseqüentemente, a evasão (MORAN, 2003).

Para melhor compreender as motivações que levam à evasão, deve-se observar que o foco desta pesquisa é a educação a distância, e que, por muitas vezes, pode ser mal compreendida por aqueles que a procuram, pois se observa uma maior procura essa forma de ensino acreditando-se que possa ser mais fácil em relação à modalidade presencial. O que na realidade demanda compreensão com dessa cultura virtual, com muita disciplina e dedicação, não sendo diferente entre ambas as modalidades, e o mais importante é que não deve ser vista como sendo uma substituta da educação presencial.

Pode se dizer que, a EaD se encontra em uma transição. Seria mais um processo que está inserido no papel social da educação para ampliar o acesso aos que procuram mais qualificação ou mesmo uma atualização de conhecimentos, sendo uma forma que auxilia na formação e constante qualificação de novas profissões ou técnicas. Neste ponto, pode-se dizer que a falta de compreensão e a procura por um paliativo pode contribuir para o recorrente problema da evasão.

Não é possível mapear as causas da evasão ou mesmo a sua solução para a redução do problema, sem antes retomar o que vem a ser a evasão. Como proposto anteriormente, o foco será a EaD, porém de certa forma alguns dados entre as duas modalidades podem ser relacionados, tais como a própria evasão, que aflige ambas, a dificuldade na escolha dos cursos pelo estudante igualmente é enfrentada, não distante das dificuldades como informação; ambas as metodologias devem ser encaradas com determinação, caso contrário o sucesso não será alcançado.

A evasão tem várias motivações, mas para considerar-se esta causa, devemos delinear que está diretamente relacionada à desistência do curso em qualquer momento. Sendo que este processo de desistência pode estar incluso aos que foram matriculados. Mas que, em determinado momento do curso não se apresentam para conduzir suas atividades ou mesmo que não participam com seus pares de forma alguma, que neste caso podem ser os outros estudantes, todavia incluem-se aqui também os tutores e professores.

Podemos observar que a evasão vai além de apenas um conceito; ela pode estar conectada a muitas causas. Pois o estudante que procura um curso, seja este na modalidade presencial ou a distância, não procura um curso com o intuito de deixá-lo. Porém os fatores que precedem a procura sobre o curso e aqueles que diretamente ou indiretamente afetam sua escolha, muitas vezes não são observados por ele. Nesta linha de pensamento podemos apresentar exemplos como: a falta de conhecimento sobre o curso que escolhe, estar longe da educação por muito tempo, insatisfação com a instituição, problemas financeiros, entre outros.

O problema da evasão não pode ser encarado apenas como um elefante na sala. Podemos compreender melhor pelas palavras de Alan Woodley e Ormond Simpson, que as instituições têm conhecimento do elefante, que aqui representa a evasão. Porém parece tão óbvio que o que acontece com os estudantes seria o teste definitivo para a instituição, mas pode ser observado que a retenção se tornou, ou tem permanecido, o principal elefante invisível na sala. Ou seja, é uma estatística sobre a qual se fala muito e tem grande repercussão, mas aparentemente sem reflexões que realmente tenham resultados.

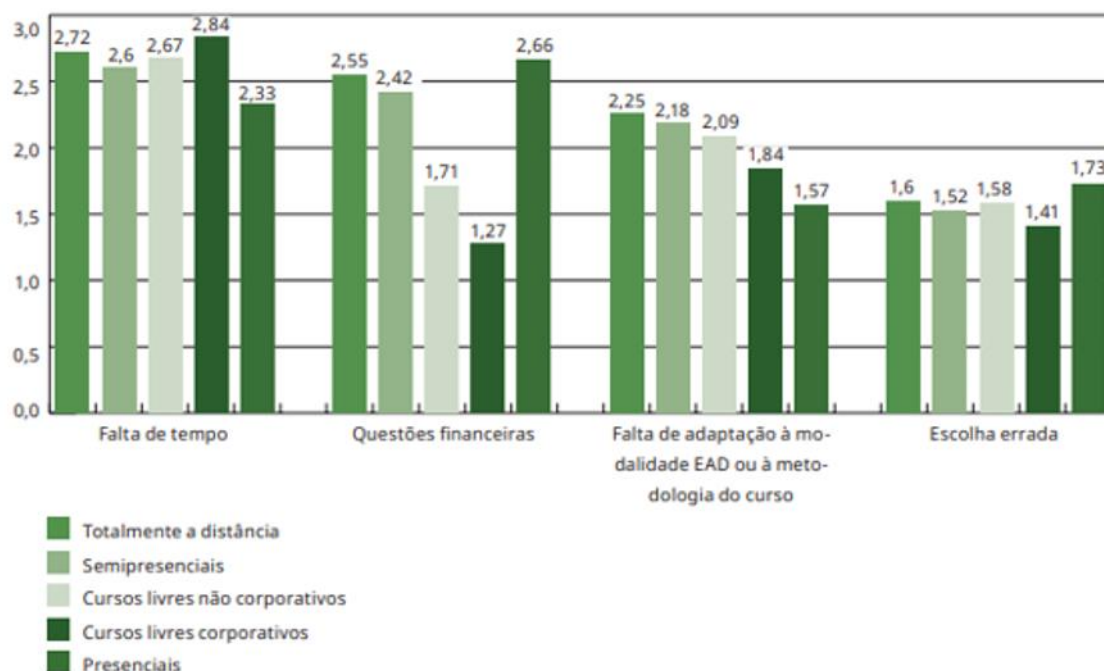
Os números da evasão nos cursos EaD no Brasil podem até ser discutíveis, pois são originados por uma variedade de fontes, as quais muitas vezes não têm dados concretos sobre as reais motivações da evasão, visto que alguns dados são muito pontuais sobre situações específicas em determinado curso ou instituição. Também, pode ser compreendido que alguns dados não sejam compartilhados por estratégia de mercado no setor privado, perante seus concorrentes. De fato, para se ter uma fotografia da situação real seria mais difícil, e muitas vezes são apenas apresentadas comparações estatísticas, dos estudantes matriculados, com aqueles que definitivamente formaram-se ao fim dos cursos em determinado período, não sendo levada em conta a real motivação pela evasão em cada caso. Visto pelos olhos

dos estudantes, a persistência é apenas uma manifestação de motivação (BANDURA, 1989; GRAHAM *et al*, 2013).

Na Tabela 3, o *Censo ABED 2015* coloca de forma sucinta os principais fatores apontados como evasão por curso. Como já mencionado anteriormente, o fator financeiro tem destaque, porém, se considerarmos as instituições públicas, não teria relevância neste setor.

Porém, ainda em comparação com os artigos utilizados nesta pesquisa, o fator, “falta de tempo” é muitas vezes colocado como o principal argumento.

Tabela 3 — Motivos de evasão, por tipo de curso (escala Likert de 1-4)



Fonte: *CENSO EAD BR* (ABED, 2015 - p.48)

Os estudantes precisam compreender o sentido em persistir e se esforçarem diante dos desafios que às vezes encontram. Sem motivação e esforço, a persistência é improvável. Mas o fato é que a motivação deve ser entendida como uma engrenagem, e pode ser transformadora. Pode ser aprimorada ou diminuída pelas experiências dos estudantes nas Instituições.

Como tal, pode-se perguntar sobre a natureza dessas experiências e como elas realmente influenciam a motivação dos estudantes para persistir estudando; por sua vez, inicialmente deve-se ter vontade e esforço necessário para fazê-lo. Dadas as metas que levam os estudantes a começar uma graduação, argumenta-se que o

impacto das experiências dos estudantes em motivação pode ser entendido como o resultado da interação entre os objetivos do estudante, auto eficácia, senso de pertencimento e valor percebido ou mesmo que relevância pode fazer em seu currículo.

Variáveis de personalidade podem explicar o sucesso ou o grau de participação na educação a distância online. Biner, Bink, Huffman e Dean (1995) ampliam a lista de variáveis incluindo cognição, emoções e comportamento, enquanto outros autores (WILLIS, 1994; EASTMOND, 1995) enfatizam a flexibilidade, a autonomia e a tolerância à ambiguidade como fatores de influência. (STÖTER; BULLEN; ZAWACKI-RICHTER; VON PRÜMMER). (ZAWACKI-RICHTER, ANDERSON, 2015, p. 442).

Através de informações disponibilizadas no site do INEP, determina-se que desde de 2001 as instituições devem disponibilizar as informações para o Censo da Educação Superior, sobre os ingressantes, matriculados e concluintes, porém estes dados dão apenas uma visão geral da evasão. Além de dados oficiais como os do INEP, a exemplo da Tabela 4 com o *Censo 2017*, outras instituições privadas têm fornecidos alguns dados, assim como a ABED, e também podemos consultar várias pesquisas bibliográficas relacionadas ao tema da evasão. O que realmente deve ser levado em conta é que o tema é relevante é afeta tanto o setor público quanto privado.

De acordo com os dados disponibilizados no *Censo EAD.BR 2017*, apresentados na Tabela 4, é possível observar que as taxas de evasão em EaD estão cada vez mais próximas da modalidade presencial. As taxas de evasão acima de 50% já estão no mesmo nível no presencial e a distância. As faixas entre 15% e 50% de evasão estão bem semelhantes nas modalidades presencial e a distância, com 3% a 6% para cursos presenciais e 4%-6% para cursos à distância. Os cursos à distância ainda precisam observar uma queda abaixo dos 15% de evasão com mais frequência para se equiparar ao padrão observado em cursos presenciais no Brasil.

Complementarmente, é possível observar, na Tabela 5, as diferentes categorias de cursos oferecidos a distância, e como a evasão tem sido um problema constante, independentemente de sua natureza da instituição, pois as percentagens demonstram como o problema é recorrente, e deve ser tratado com atenção.

Tabela 4 – Censo da Educação Superior 2017

Censo da Educação Superior 2017						
Número de Concluintes, Número de Cursos e Matrículas nos Cursos de Graduação Presenciais e a Distância, segundo as Regiões Geográficas e as Instituições que oferecem cursos a distância — 2017						
Região / Instituições	Concluintes		Cursos		Matrículas	
	Graduação Presencial	Graduação a Distância	Graduação Presencial	Graduação a Distância	Graduação Presencial	Graduação a Distância
Brasil	451.988	252.163	13.959	2.108	3.227.543	1.756.982
Norte	21.466	1.582	677	61	169.634	11.233
Nordeste	82.210	6.624	2.808	343	650.735	91.849
Sudeste	234.398	82.199	6.240	919	1.609.036	630.767
Sul	79.119	136.021	3.056	596	557.366	829.521
Centro-Oeste	34.795	25.737	1.178	189	240.772	193.612

Fonte: Adaptado pelo autor (INEP, 2018).

Devo salientar que neste trabalho não foram contempladas instituições que não trabalhavam com a educação a distância de nível superior. Esta escolha foi feita para que a pesquisa obtivesse mais assertividade entre os estudantes sobre as causas da evasão, que estão neste segmento, apesar de algumas informações contidas nas tabelas trazerem informações além do foco da pesquisa.

Tabela 5 — Taxas de evasão de cursos regulamentados totalmente a distância, por categoria administrativa, com média, em percentual de instituições

Faixa de evasão	Instituição educacional pública federal	Instituição educacional pública estadual	Instituição educacional privada com fins lucrativos	Instituição educacional privada sem fins lucrativos	Instituição do SNA	Órgão público ou governo	Média
Entre 0% e 5%	6,25	3,33	9,28	7,59	2,70	4,76	5,65
Entre 6% e 10%	6,25	6,67	11,34	6,33	13,51	0	7,35
Entre 11% e 15%	1,56	0	5,15	11,39	5,41	4,76	4,71
Entre 16% e 20%	4,69	6,67	7,22	10,13	8,11	0	6,14
Entre 21% e 25%	9,38	10	6,19	11,39	2,70	4,76	7,40
Entre 26% e 50%	18,75	6,67	4,12	8,86	2,70	0	6,85
Entre 51% e 75%	4,69	0	2,06	0	0	0	1,13
Entre 76% e 100%	0	0	0	0	0	0	0
Não se aplica	1,56	3,33	0	2,53	0	0	1,24
Não disponível	4,69	13,33	6,19	8,86	10,81	4,76	8,11
Não declarado	42,19	50	48,45	32,91	54,05	80,95	51,43

Fonte: CENSO EAD BR (ABED, 2017, p. 182)

Retornando às palavras de Alan Woodley, se a retenção dos estudantes, ou declaradamente a evasão, representa de fato um elefante na sala, e que por consequência afeta a educação a distância, indaga-se: A situação pode ser modificada? Como o próprio Alan sugere, “poucas pessoas se preocupam se as luzes estão apagadas e o elefante se comporta” (WOODLEY *apud* ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015, p. 476). O que nos leva a crer que, para as instituições privadas, os esforços são direcionados para a captação de novos ingressantes nos cursos, o que demanda muito investimento em Marketing e inovação por parte da tecnologia utilizada; já para as instituições públicas, muitas vezes uma queda de braço entre as instituições públicas presenciais, que se determinam em tentar tirar o interesse sobre a modalidade, além de estarem fadadas a recursos muitas vezes escassos. O que leva a crer que este elefante não é visto com tanta seriedade, e o que realmente precisamos é de um entendimento da complexidade do fenômeno, reconhecimento de estratégias de custo-benefício e muita motivação para agir, e tratar o “elefante” da melhor forma.

No relato apresentado por Simpson (2004), as instituições de EaD têm muito pouca, ou quase nenhuma motivação para agir em relação à retenção ou mesmo a evasão. Elas fazem lembrar os antigos cursos por correspondência, os quais ganharam dinheiro com estudantes que se inscreviam e logo em seguida desistiam do curso, não necessitando mais de serviços custosos. Como nunca houve escassez de novos estudantes, essa política funcionou bem, “a abundância da seiva”.

Simpson adverte que, muitas vezes, o que o caminho para a desistência dos cursos pelos estudantes, e, por consequência, a causa da evasão, faz com que estes simplesmente desaparecem e não retornem mais a seus objetivos iniciais, e se tornem isolados do propósito da educação. E se forem provocados a responder as motivações por meio de pesquisas, acabam por relacionar desculpas a si mesmos, ou até um esboço das dificuldades circunstanciais de suas vidas. Ao passo que, por vezes, não relacionam os problemas enfrentados com a IES, e que, de certa forma, pode até ser elogiada independente dos problemas enfrentados, e muitas vezes não compartilham suas experiências, seja com seus colegas, familiares ou mesmo nas entrevistas; tal fato poderia ser compreendido como uma forma de evitar questionarem-se qual seria o real motivo de sua desistência.

Alan Woodley (2015) questiona que mesmo aquelas instituições que possuem algum tipo de associação de estudantes, ou mesmo uma agremiação, não preconizam

uma melhoria na retenção dos estudantes como sua principal pauta. Tal processo talvez estivesse no fato de que, em geral, estudantes que participam destas agremiações sejam melhor sucedidos em seus estudos, e procurem demonstrar aos demais que a diferença está nos participantes e não no conjunto, estudantes/IES. Ou mesmo porque muitos deles também acreditem nas massificadas campanhas de marketing das instituições, em que a pompa de usuais cerimônias de formatura, ou até exemplos de casos sobre pessoas que no passado não tinham relevância no mercado profissional e hoje são bem-sucedidos por meio dos cursos ofertados pelas instituições, o que não pode ser tomado como uma certeza.

Além disso Simpson relata em suas experiências uma conferência na qual a maioria dos palestrantes falava sobre seus novos podcasts, vídeos, vídeos, técnicas para fóruns e assim por diante. Porém ele coloca uma interrogação aos seus colegas para uma colocação do autor Terry Anderson, “onde a maioria dos estudantes abandona os cursos por falta de motivação, e que a primeira coisa que um estudante faz quando perde a motivação é parar de visitar websites, ouvir podcasts e assim por diante”. (ANDERSON *apud* ZAWACKI-RICHTER, ANDERSON, 2015, p. 479).

Então, depreende-se que apenas investir em inovação e tecnologia, apresentando ao público da EaD uma gama de materiais didáticos atraentes, ambientes de aprendizagem de última geração, entre outros atrativos, seria como, nas palavras de Ormond (WOODLEY; SIMPSON, 2015, p. 479), “focar na cobertura de um bolo antes de assá-lo”.

Muito mais que ambientes de aprendizagem, materiais didáticos, corpo docente, infraestrutura e organização, a IES deve compreender seu público — assim como o mercado se adapta aos seus consumidores —, fazer com ele compreenda uma nova forma de aprendizagem, que por não ser nova em sua história, acabamos por acreditar que todos os participantes a compreendem de forma clara.

Em geral, a instituição está fadada na esperança de que os estudantes se envolvam e se sintam motivados pela tecnologia como se fosse algo extraordinário e inovador, e, como resultado, permaneçam no curso. Mas há ainda pouca evidência de que isso realmente traga algum benefício, e é relativamente raro encontrar pesquisas que demonstrem que esses recursos comprovem tais evidências.

Deve-se salientar ainda que foi muito útil a leitura geral da dissertação de Lilian S. A. Branco, diretamente ligada ao tema da evasão. Lilian faz parte do Núcleo de Estudos sobre Tecnologias na Educação (NETE/CNPq) do Programa de Pós-

Graduação em Educação da Universidade La Salle. Seu estudo mapeou causas da evasão na EaD, por meio da apresentação de pesquisa com índices e dados, coletados por meio de órgãos ligados à modalidade; a pesquisa teve principalmente abrangência aos cursos bacharelado, licenciaturas e tecnológicos, fossem instituições públicas ou privadas, tendo como base o ano de 2015.

No trabalho de Lilian, os objetivos foram pautados principalmente na pesquisa sobre produções acadêmicas que trouxessem relevância sobre o tema da evasão, assim como perspectivas alcançadas por esses trabalhos na redução do problema. Em determinados pontos tivemos congruência, em estabelecer aproximações nas discussões que os artigos trouxeram sobre o tema, pois reconheceram desafios, assim como limites para melhor compreender as causas da evasão, identificando o papel do professor e do tutor on-line na EaD. Também entre as conclusões apontadas no trabalho de Lilian, vale salientar que sua investigação percebeu que não há unanimidade sobre o que se entende por ensino ou educação a distância. A característica em comum citada nas obras pesquisadas é de que a EaD ocorre sem a presença física do professor e estudante, porém, é mediatizada pelas tecnologias de interação humana para o processo de ensino e tem características próprias, que precisam ser consideradas para aprimorar o conhecimento, ganhando relevância na discussão política e pedagógica da ação educativa. Do mesmo modo, podemos considerar que a EaD surgiu a partir da necessidade de formação e qualificação profissional, sem acesso ao ensino presencial, cuja evolução acompanhou as mudanças do mundo produtivo e dos avanços tecnológicos, influenciando o ambiente educativo. (BRANCO, 2019).

Esses relatos, pautados no trabalho da colega, também instigaram por uma melhor capacitação dos envolvidos. Ela destaca as fases da EaD, apresentado cronologicamente suas características, de forma clara que ao leitor é possível compreender o ponto inicial da educação a distância, as mudanças através do tempo e o advento da internet, onde a EaD leva seu legado com maior rapidez àqueles que a procuram.

2.3 Outros

Para compreender melhor a modalidade a distância, devemos acompanhar as mudanças tecnológicas que estão diretamente relacionadas à modalidade, sendo

observada certa disparidade entre a prática e a pesquisa nos últimos anos, em se tratando de sua utilização e a administração. Porém, conforme já relatava Michael Beaudoin (2004, p. 79), apenas quatro títulos dedicados à liderança e gestão da educação aberta e a distância publicados foram encontrados entre 1990 e 2001.

Assim sendo, devemos compreender que, além da preocupação com a evasão, a gestão e o apoio administrativo devem ter papel de destaque no auxílio do problema, pois muitas decisões futuras passarão por decisões administrativas. Uma gestão eficiente da aprendizagem online deve compreender, em sua estrutura, desenvolvimento profissional, tanto aos que diretamente estão ligados aos estudantes, como o corpo docente, ou àqueles que contribuem com os serviços administrativos, como a organização. Mas não se deve esquecer que, nesta receita, incluem-se as finanças e os custos, e, como não poderia se deixar de lado, uma gestão adequada da tecnologia educacional, envolvendo inovação e mudança. Percebemos aqui que o sucesso da modalidade passa pelo apoio ao estudante, e, de certa forma, uma procura por melhor garantia de qualidade. Vale lembrar que alguns desses temas já foram abordados neste trabalho.

O apoio ao estudante será apresentado apenas como comparação às modalidades de ensino, presencial e a distância, diretamente relacionadas ao nível de graduação, não sendo foco desta pesquisa os níveis primários e secundários, sejam estes tradicionais ou virtuais. Observa-se que um grande desafio na condução de uma gestão e apoio administrativo na educação a distância, já se inicia com as diferentes formas de tratar a modalidade, pois é comum em literatura serem apresentados variados termos relacionados à EaD. O conceito de aprendizagem, por exemplo, é diversas vezes modificado por: distância, online, e-, baseada na web, Web 2.0, mista, em rede, móvel, aprimorada por tecnologia, híbrida, “*blended*” ou flexível, embora alguns autores se esforcem para definir os termos em seus artigos (p. ex., PACHLER; DALY, 2011).

O influente escritor britânico Gilly Salmon (2010) define o contexto para o interesse em pesquisas sobre organização e gestão da educação a distância e aprendizagem online:

Os líderes das universidades já possuem muito conhecimento sobre as necessidades dos estudantes, as mudanças demográficas e os desafios dos complexos relacionamentos entre tecnologias e pedagogias. Entretanto, sabem pouco sobre como se preparar para as mudanças nas expectativas

dos estudantes, incluindo o que é significativo na gama de oportunidades, e o que não é. (SALMON, 2010, p. 28).

Como conclusão, é coerente perceber que os problemas na modalidade EaD estão além das expectativas dos estudantes. Um número significativo de autores condena a maneira casual e aleatória pela qual a aprendizagem online tem sido introduzida em muitas faculdades e universidades (veja, p. ex., PACHLER; FALY, 2011, p. 6).

Na visão de Vasser (2010), o design instrucional deve ter lugar de destaque nas instituições envolvidas com a EaD; como exemplo colocado pelo autor, este fator foi decisivo para o sucesso e desenvolvimento da Open University (OUUK), sem mencionar outras instituições que se beneficiaram do design instrucional em outras localidades. Para outros tantos, design de cursos e programas pode ser a chave para o sucesso, porém todos são unânimes quando se trata de planejamento estratégico, avaliação e atenção à sustentabilidade de cursos a distância.

Ross Paul relata que um dos escritores mais influentes sobre a gestão da tecnologia e educação é Tony Bates. E uma de suas obras mais recentes, escrita em conjunto com Albert Sangrà (2011) é baseada em estudos empíricos sobre práticas de e-learning em mais de 20 universidades ao redor do mundo e estudos de caso abrangentes em 11 universidades e faculdades, sendo 6 na Europa e 5 na América do Norte. (PAUL *apud* OLAF ZAWACKI-RICHTER, ANDERSON, 2015, p. 181).

Os autores citados apresentam em suas pesquisas, direcionadas a altos dirigentes acadêmicos, que não existe realmente uma evidência de que investimentos em tecnologia apresentem resultados relevantes para um aprendizado melhor. Bates e Sangrà (2011) abordam que existe uma grande lacuna entre a expectativa e a realidade, e pode ser desanimadora. Na contramão do insucesso de investimentos que não privem dar sucesso, as instituições têm insistido nos investimentos de tecnologia nos últimos anos, principalmente colocando o corpo docente como linha de frente para amenizar insucessos.

Para compreender melhor o ponto de vista dos autores, indaga-se que, neste compasso das grandes mudanças tecnológicas, exige-se dos dirigentes uma melhor capacidade de compreensão sobre as tecnologias disponíveis, e como elas podem fazer o diferencial para a modalidade a distância, não apenas como inovação, mas como diferencial eficaz em conduzir a instituição no progresso de seus objetivos.

Propõem mudanças específicas e algumas vezes radicais para melhorar o desempenho dos estudantes e reduzir custos, além de estimular reações dos leitores às suas ideias”. Bates e Sangrà (2011) reconhecem que os maiores desafios para a mudança acadêmica são de natureza cultural e não tecnológica, o que é coerente com grande parte da literatura sobre liderança e mudança no ensino superior [...] (PAUL, 2015, p. 181).

Em conjunto com a evolução que acontece na aprendizagem online, os gestores precisam se aproximar mais de um modelo acadêmico que seja harmônico com os propósitos da modalidade, o conjunto administrativo/acadêmico deve procurar maneiras para atender os propósitos demandados, principalmente pela rapidez que seus concorrentes procuram pelas mesmas estratégias. Litto (2008) relata as tentativas recentes no Brasil para atualizar as políticas educacionais, embora haja uma tendência contínua para tratar a aprendizagem a distância como “uma sombra da aprendizagem convencional” (PAUL, 2015, p. 181).

Um fator que pode ser observado na condução de uma boa gestão e possa auxiliar sobre a redução dos números da evasão é a IES empregar pesquisas de satisfação. Esses recursos podem se tornar uma ferramenta útil no mapeamento de como seus estudantes recebem seus serviços e mesmo como a IES está conduzindo seus processos. Em geral, as instituições empregam comissões próprias de avaliação (CPA) na condução de suas pesquisas, mas o que se observa é que muitas vezes os envolvidos são apenas os coordenadores de curso e professores, o que, geralmente, não acaba se estendendo aos diversos processos que envolvem a EaD.

Assim como uma pesquisa de satisfação, uma atenção maior ao acolhimento dos novos ingressantes deve ser colocada em pauta. Observa-se que cada vez mais a procura pela modalidade a distância atrai candidatos que não compreendem o real processo e a cultura que envolve a EaD. Neste sentido, um módulo inicial que antecede a entrada do candidato nas atividades, avaliações e uso dos materiais seria um ponto positivo para dirimir futuras desistências por parte dos estudantes.

Por muitas vezes, a matrícula do novo candidato pode ser compreendida como a procura em uma oportunidade de aprendizado já conhecida por parte deste. Na condução deste processo de acolhimento pelo novo candidato, percebe-se que, por parte da IES, esquece-se como este novo candidato realmente vê a modalidade, pois compreende que a distância é fator de vantagem em ser uma educação mais fácil e de menos dedicação.

Para os que estão na ponta do processo de acolhimento, seria a oportunidade de melhor compreender e entender seu futuro estudante, sem precisar de futuras preocupações com a sua evasão. O fato é que devemos estimular o estudante a comparecer mais nas atividades na EaD, e para que isto aconteça, devemos criar estratégias com o intuito de motivação. Através das pesquisas de satisfação, ou mesmo com módulos de acolhimento, não apenas criar espaços para interação, mas também fazer com que o novo ingressante compreenda como funciona a modalidade. Não é raro, como especialistas em aprendizagem, em ambas as modalidades, reiteram que a interação social pode mudar essencialmente a prática da modalidade.

Não devemos esquecer que o professor é peça importante nesse jogo, pois não deve ser visto apenas como uma ponte do conhecimento e da aprendizagem. O docente necessita preparar-se para os desafios de orientar na educação a distância; deve ser incentivador e participativo no chamamento desses novos participantes, seja ele um tutor ou mesmo docente (conforme a nomenclatura utilizada pela IES). Sua função de mediador deve promover novas informações, assim como determinar temas, assuntos ou estimular conversas que serão positivas no aprendizado da EaD.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Para auxiliar neste trabalho, foi utilizado o artigo de Okoli (2015), intitulado “A Guide to Conducting a Standalone Systematic Literature Review”, na tradução livre “Um guia para a realização de uma revisão da literatura sistemática autônoma”. Nesse artigo o autor faz uma analogia de como muitos pesquisadores têm dificuldades e não conseguem conduzir suas revisões de literatura com coerência e facilidade. Ele apresenta então uma metodologia para que aqueles que se aprofundam nas pesquisas sejam amparados por um processo cronológico, desde a separação de materiais da pesquisa até como dividir as etapas entre os participantes, caso haja um grupo na condução da pesquisa.

O autor salienta que existem inúmeros guias na obtenção de informações para facilitar a pesquisa em sistemas, porém concentram-se principalmente em apenas algumas partes do processo; poucos abrangem todo o processo. Assim, nesse artigo Okoli introduz uma metodologia rigorosa e padronizada para a revisão sistemática de literatura. Pode-se dizer que esse guia compreende uma metodologia básica das ciências da saúde e outros campos com inúmeras adaptações para atender às necessidades de campos metodologicamente diversos, como a pesquisa em “Sistemas de Informação” (SI), especialmente aqueles que envolvem a inclusão e a síntese de estudos quantitativos e qualitativos.

Também vale observar que esse trabalho fornece muitos exemplos de pesquisa em Sistemas de Informação e fornece referências a guias com mais detalhes úteis para a realização de uma revisão rigorosa da literatura. No campo dos Sistemas de Informação (SI), a década passada viu um fluxo sólido de trabalhos de pesquisa dedicados a ajudar a melhorar a qualidade das revisões de literatura do campo (BANDARA *et al*, 2015; LEVY; ELLIS, 2006; OKOLI, 2012; SYLVESTER; TATE; JOHNSTONE, 2011; VOM BROCKE *et al*, 2009, 2015; WEBSTER; WATSON, 2002; WOLFSWINKEL; FURTMUELLER; WILDEROM, 2011 *apud* OKOLI, 2015).

Ao acompanhar esse trabalho, temos a oportunidade de observar que Okoli (2015) nos agracia com um guia detalhado no desenvolvimento de uma revisão sistemática da literatura, assim como uma passo a passo para executar a metodologia científica, e que, apesar de poder ser utilizado pelos mais diversos campos da pesquisa, tem um foco específico para sistemas de informação, pois o mesmo incorpora guias “*Systematic Literature Review*” — SLR, ou Revisão Sistemática de

Literatura na tradução livre, que têm como campos relacionados ciências sociais, gerenciamento e engenharia de software; abrange a síntese tanto quantitativa quanto estudos primários qualitativos; e usa revisões exemplares da literatura de sistemas de informação como ilustração e exemplos.

Para este trabalho, foi utilizada como base de pesquisa a plataforma do Google Acadêmico na data de 18/05/2018, e para definir melhor o tema foram utilizadas as palavras, “evasão” e “educação a distância OR EaD”.

Nesta pesquisa foram identificados 86 artigos que refletiam sobre a questão da evasão na educação a distância no Brasil. Vale salientar que a pesquisa se limitou a artigos de língua portuguesa, especificamente no Brasil, pois a modalidade EaD pode compreender algumas diferenças que não poderiam ser comparadas a outros países.

Foram privilegiados os textos que continham propostas para lidar com a evasão ou apresentassem dados relevantes para um melhor entendimento das motivações do problema; os que não atenderam a esses critérios foram excluídos em uma primeira revisão de leitura pelo grupo de pesquisa. Foram divididos os artigos entre os integrantes para uma leitura na confirmação de que estavam dentro dos parâmetros propostos. Foram feitos comentários nas observações, sendo que nesta primeira etapa foram excluídos 31 artigos que não estavam dentro dos propósitos, tais como direcionamento para o ensino técnico, profissionalizante, cursos de curta duração ou que não apresentassem material suficiente em relação à evasão.

Após esse processo, foi realizada uma segunda revisão mais profunda com leitura de todos os artigos restantes, e nesta etapa foram eliminados mais oito artigos, os quais tinham carência de dados ou mesmo não tinham um propósito definido para questões sobre a evasão, que na primeira leitura não foram identificados.

Desta forma, com estas duas etapas restaram 47 artigos, apresentados no Quadro 1, que estavam alinhados com os propósitos da pesquisa. Devo salientar que mais um trabalho foi incluído após a segunda revisão, sendo a dissertação de defesa de mestrado de Lilian S. A. Branco (48º) trabalho no Quadro 1.

Quadro 1 – Lista dos trabalhos utilizados na pesquisa para análise dos dados (2018).

TRABALHOS UTILIZADOS NA PESQUISA				
Nº	Citação ABNT	Autores	Tipo de Documento	Link
1	Mateus Bittencourt, Ibsen, and Luis Paulo Leopoldo Mercado. "Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB." Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação 22.83 (2014).	Ibsen M. Bittencourt e Luis P. L. Mercado	Artigo publicado em periódico	http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-40362014000200009&script=sci_abstract&tng=pt
2	LAGUARDIA, Josué; PORTELA, Margareth. Evasão na educação a distância. ETD-Educação Temática Digital, v. 11, n. 1, p. 349-379, 2009. Disponível em:	Josué Laguardia e Margareth Portela	Artigo publicado em periódico	https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/929
3	Jorge, Bruno G., et al. "Evasão na educação a distância: um estudo sobre a evasão em uma instituição de ensino superior." Maringá: abril (2010).	Bruno G. Jorge, Carolina Z. Martins, Fabiane Carniel, Fabrício R. Lazilha, Marcelo C.Vieira, Viviane M. Goi	Artigo apresentado em evento	http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010220450.pdf
4	da Silva Ferreira, Vanessa, and Marcos da Fonseca Elia. "Uma modelagem conceitual para apoiar a identificação das causas da evasão escolar em EAD." Anais do Workshop de Informática na Escola. Vol. 1. No. 1. 2013.	Vanessa S. Ferreira e Marcos F. Elia	Trabalho apresentado em evento	http://br-ie.org/pub/index.php/wie/article/view/2627/2281
5	Wilges, Beatriz, et al. "Sistemas multiagentes: mapeando a evasão na educação a distância." RENOTE 8.1 (2010).	Beatriz Wilges, Júlio C. C. Ribas, Araci H. Catapan, Rogério C.Bastos	Artigo publicado em periódico	http://www.seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/15193/8957
6	BIACCHI EMANUELLI, Gisela. Atração e refração na educação a distância: constatações sobre o isolacionismo e a evasão do aluno. Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL, v. 4, n. 2, 2011.	Gisela B. Emanuelli	Artigo publicado em periódico	https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2011v4n2p205
7	DE MACEDO ESPINDOLA, Romário; DE LACERDA, Fátima Kzam Damaceno. Evasão na Educação a Distância: um estudo de caso. EaD em FOCO, v. 3, n. 1, 2013.	Fátima K. D. Lacerda e Romário M. Espíndola	Artigo publicado em periódico	http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/viewFile/174/45
8	KAMPFF, Adriana Justin Cerveira et al. Identificação de perfis de evasão e mau desempenho para geração de alertas num contexto de educação a distância. RELATEC: Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa. Madri, Espanha. Vol. 13, n. 2 (2014), p. 61-76, 2014.	Adriana J. C. Kampff, Vinicius H. Ferreira, Eliseo Reategui e José V. Lima	Artigo publicado em periódico	https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/142453/000987102.pdf?sequence=1
9	DE OLIVEIRA, Alexsandro Paulino; CAVALCANTE, Ilane Ferreira; DA SILVA GONÇALVES, Rousiêne. O processo de evasão (ou desistência) no curso de Licenciatura em Letras espanhol ofertado pelo campus EaD-IFRN: causas possíveis. SIED: EnPED-Simpósio Internacional de Educação a Distância e Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância 2012, 2012.	Alexandro P. Oliveira; Ilane F. Cavalcante e Rousiêne S. Gonçalves	Trabalho apresentado em evento	http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/index.php/sied/article/viewFile/236/116
10	BITTENCOURT, Geraldo Passos. Evasão na educação a distância do ensino superior: estudo de caso no 1º curso de administração EAD da UFRGS. 2011.	Geraldo P. Bittencourt	Trabalho de conclusão de curso	https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/36710/000791474.pdf?sequence=1
11	BENTES, Márcia Cristina Benigno; KATO, Olívia Misae. Fatores que afetam a evasão na educação a distância: curso de administração. Psicologia da Educação, n. 39, p. 31-45, 2014.	Márcia C. B. Bentes e Olívia M. Kato	Artigo publicado em periódico	http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psie/n39/n39a04.pdf
12	SCHLEMMER, Eliane; PORTAL, C. Estratégias para minimizar a evasão na educação a distância: o uso de um sistema de mineração de dados educacionais e learning analytics. 2016.	Cleber Portal e Eliane Schlemmer	Trabalho apresentado em evento	http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_317.pdf

13	SOUZA, Conceição Aparecida Nascimento de. Um estudo sobre as principais causas da evasão na educação a distância-ead. 2009.	Conceição A. N. Souza	Tese de Doutorado	https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/6978/CONCEI%C3%87%C3%83O%20APARECIDA.pdf
14	MARTINS, Carolina Zavadzki; GEBRAN, Raimunda Abou. As causas da evasão discentes na educação a distância na perspectiva dos tutores. In: II Congresso Internacional sobre desenvolvimento social. 2013.	Carolina Z. Martins e Raimunda A. Gebran	Trabalho apresentado em evento	http://www.sisgeenco.com.br/sistema/fama/anais/ARQUIVOS/GT5-773-65-20131013212223.pdf
15	PEDROSO, Caetano Bocchi et al. Hipermídia adaptativa e a evasão na educação a distância. In: Colloquium Exactarum. ISSN: 2178-8332. 2013. p. 01-11.	Caetano B. Pedroso, Francisco V. Maracci, Wilson L. Kunze, Cristiane M. Rizo	Artigo publicado em periódico	https://revistas.unoeste.br/index.php/ce/article/view/852/993
16	TAMARIZ, Annabell Del Real; DE SOUZA, Marcos. Educação a Distância no Brasil: perspectivas para redução na evasão de alunos matriculados. Revista Científica Linkania Master, v. 5, n. 1, 2015.	Annabell D. R. Tamariz e Marcos de Souza	Artigo publicado em periódico	http://linkania.org/master/article/view/330/199
17	SALES, Gilvandenys Leite; LEITE, Eliana Alves Moreira; JOYE, Cassandra Ribeiro. Gerenciamento da Aprendizagem, Evasão em Ead Online e Possíveis Soluções: Um Estudo de Caso no IFCE. RENOTE, v. 10, n. 3, 2012.	Gilvandenys L. Sales, Eliana A. M. Leite e Cassandra R. Joye	Artigo publicado em periódico	http://www.seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/36382/23482
18	PARO, EMÍLIA MARIA DE FREITAS MOREIRA. Evasão de alunos na educação superior a distância: uma proposta de enfrentamento. Rio de Janeiro, 2011.	Emília M. F. M. Paro	Dissertação de Mestrado	https://docplayer.com.br/2803864-Universidade-estacio-de-sa-emilia-maria-de-freitas-moreira-paro-evasao-de-alunos-na-educacao-superior-a-distancia-uma-proposta-de-enfrentamento.html
19	REINO, Lucianny Raihanny Alves Cavalcante et al. Análise das Causas da Evasão na Educação a Distância em uma Instituição Federal de Ensino Superior. In: Brazilian Symposium on Computers in Education (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação-SBIE). 2015. p. 91.	Lucianny R. A. C. Reino, Arturo H. Domínguez, Olival G. F. Júnior, Victor D. H. Carvalho, Petrucio A. M. Barros, Marcus M. Braga	Trabalho apresentado em evento	http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/viewFile/5121/3526
20	PAVANELLI, Giselle et al. Gestão em educação a distância e fatores determinantes de evasão. 2009.	Giselle Pavanelli	Dissertação de Mestrado	http://livros01.livrosgratis.com.br/cp111365.pdf
21	GOULART VILARINHO, Lúcia; MOREIRA PARO, Emília. Evasão de alunos na educação superior a distância: A experiência do módulo de acolhimento. Voces y silencios. Revista Latinoamericana de Educación, v. 2, n. 2, p. 139-155, 2011.	Lúcia G. Vilarinho e Emília M. Paro	Artigo publicado em periódico	https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.18175/vys2.2.2011.04
22	HERRMANN, Ivan Claudino et al. Análise da evasão em um curso de graduação na modalidade de educação a distância. Análise, v. 38, n. 35, 2017.	Ivan C. Herrmann, Luiz C. Martins, Vera L. Almeida, William S. Flores e Luciana F. Volpato	Artigo publicado em periódico	http://www.revistaespacios.com/a17v38n35/a17v38n35p11.pdf
23	PINTO, Ibsen Mateus Bittencourt Santana. EVASÃO NOS CURSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UAB/UFAL.	Ibsen M. B. S. Pinto	Artigo institucional	http://recursos.portaleducoas.org/sites/default/files/2067.pdf
24	RAMOS, Jorge Luis Cavalcanti et al. Um Modelo Preditivo da Evasão dos Alunos na EAD a Partir dos Construtos da Teoria da Distância Transacional. In: Brazilian Symposium on Computers in Education (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação-SBIE). 2017. p. 1227.	Jorge L. C. Ramos, João C. S. Silva, Leonardo C. Prado, Alex S. Gomes, Fernando F. Souza, Erik G. Zambom e Rodrigo L. Rodrigues	Trabalho apresentado em evento	http://br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/viewFile/7651/5447
25	DE ALMEIDA BIZARRIA, Fabiana Pinto; TASSIGNY, Mônica Mota; DA SILVA, Maria Aparecida. EVASÃO ESCOLAR NO CONTEXTO DA EAD: PERCEPÇÕES DE PROFISSIONAIS DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR. In: Anais do Encontro Virtual de Documentação em Software Livre e Congresso Internacional de Linguagem e Tecnologia Online.	Fabiana P. A. Bizarría, Mônica M. Tassigny e Maria A. Silva	Artigo publicado em periódico	http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/anais_linguagem_tecnologia/article/view/5795

26	BRANCO, Lilian Soares; HABOWSKI, Adilson Cristiano; CONTE, Elaine. EVASÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. CIET:EnPED, 2018.	Lilian S. A. Branco, Elaine Conte e Adilson C. Habowski	Trabalho apresentado em evento	http://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2018/article/view/283
27	RADIN, Marley Maria Tedesco et al. Limites da EAD para a materialização do direito à educação: estudo sobre a evasão em um polo do curso de Licenciatura em Matemática a distância da Universidade Federal de Pelotas. 2015.	Marley M. T. Radin	Dissertação de Mestrado	http://pos.ucpel.edu.br/ppgps/wp-content/uploads/sites/5/2018/03/MARLEY.RADIN_LIMITES-DA-EAD-PARA-A-MATERIALIZA%C3%87%C3%83O-DO-DIREITO-%C3%80-EDUCA%C3%87%C3%83O.pdf
28	DE BRITO, Renner. EVASÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA 2017. CIET: EnPED, 2018.	Renner de Brito	Trabalho apresentado em evento	http://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2018/article/view/193/424
29	CONSOLINO, Andréa Maria G. de A. V.; OLIVEIRA, Márcia Regina de; MONTEIRO, Patrícia D. E. B. de S. C. Ortiz; VEIGA, Susana Aparecida da. Tecnologias educacionais e interatividade como estratégia para reduzir a evasão na educação a distância. Taubaté/SP Abril/2016.	Andréa M. G.A.V. Consolino; Márcia R. Oliveira; Patrícia D.E.B.S.C.O. Monteiro e Susana A. Veiga.	Trabalho apresentado em evento	http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/124.pdf
30	ARAÚJO, Nathalia Tavares de Freitas; OLIVEIRA, Fátima Bayma de; MARCHISOTTI, Gustavo Guimarães. Razões para evasão na educação a distância. Rio de Janeiro/RJ Junho/2016	Nathalia T. F. Araújo; Fátima B. Oliveira e Gustavo G. Marchisotti.	Trabalho apresentado em evento	http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/326.pdf
31	LOURENÇO, Rogério Veira. O papel do professor tutor na minimização da evasão na educação a distância. Anuário da Produção Acadêmica Docente Vol. 5, Nº. 10, Ano 2011.	Rogério V. Lourenço	Artigo publicado em periódico	http://repositorio.pgskroton.com.br/bitstream/123456789/1441/1/Artigo%2014.pdf
32	LOTT, Ana Cristina de Oliveira. Persistência e evasão: examinando fatores explicativos. UNIGRANRIO. 2017	Ana C. O. Lott	Dissertação de Mestrado	http://tede.unigranrio.edu.br/bitstream/tede/188/5/Ana%20Cristina%20de%20Oliveira%20Lott.pdf
33	SANTOS, Elaine Maria dos; NETO, José Dutra de Oliveira. Evasão na educação a distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. Revista Científica de Educação a Distância. Vol2 — N°2 — Dez. 2009 ISSN 1982-6109	Elaine M. Santos e José D. O. Neto.	Artigo publicado em periódico	http://www.npt.com.br/wp-content/uploads/2018/03/evasaeducacao_paideia_2009.pdf
34	CLAUDINO, Tiago Bomfim; MAIA, Veronica Oliveira; SILVA, Maristela Lopes de Oliveira; RODRIGUES, Miguel Antônio. Estudo da evasão escolar no projeto piloto de EaD em picos PI.	Tiago B. Claudino; Veronica O. Maia; Maristela L. O. Silva e Miguel A. Rodrigues.	Trabalho apresentado em evento	http://eitepicos.com/anais/EI-TEC-1/ESTUDO%20DA%20EVAS%C3%83O%20ESCOLAR%20NO%20PROJETO%20PILOTO%20DE%20EAD%20EM%20PICOS-PI.pdf
35	NEVES, Lidiane Moutinho; HAAS, Celia Maria; ANGEOLINI, Eliane; JÚNIOR, Carlos Fernando de Araújo. A contribuição do atendimento de qualidade do Polo EaD, para redução da evasão dos alunos	Lidiane M. Neves; Celia M. Haas; Eliane Angeolini e Carlos F. A. Júnior.	Trabalho apresentado em evento	http://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2018/article/view/308/496
36	SEPÚLVIDA, Wesley Rodrigues. Predição de evasão na educação a distância como subsídio à tomada de decisão. Universidade Católica de Brasília (UCB). 2016	Wesley R. Sepúlvida.	Dissertação de Mestrado	https://ainfo.cnptia.embrapa.br/digital/bitstream/item/158394/1/Predicao-de-evacao-na-educacao-a-distancia-...-ts.pdf
37	SILVA, Fernanda Cristina da. Gestão da evasão na EaD: Modelo estatístico preditivo para os cursos de graduação a distância na Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2017.	Fernanda C. Silva	Dissertação de Mestrado	https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/179913/347995.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38	MEDeiros, Eliédmo. A evasão escolar nos cursos de graduação da UFRN na modalidade EaD do Polo Currais Novos/RN. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. 2017.	Eliédmo Medeiros	Trabalho de conclusão de curso	https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/5537/3/A%20evas%C3%A3o%20escolar%20nos%20cursos%20%20Projeto%20de%20Interven%C3%A7%C3%A3o.pdf
39	SANTOS, Elisa Maria dos et al. Evasão na educação a distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. Maio/2008.	Elaine M. Santos; Maria E. Tomotake; José D. O. Neto; Edson W. Cazarini; Elenise M. Araújo e Selma R. M. Oliveira	Trabalho apresentado em evento	http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/511200845607PM.pdf

40	BRANCO, Lilian Soares; CONTE, Elaine. Evasão na educação a distância: princípios e perspectivas sobre a questão. SEFIC, Unilasalle, 2017.	Lilian S. A. Branco e Elaine Conte	Artigo publicado em periódico	https://anais.unilasalle.edu.br/index.php/sefic2017/article/view/738/676
41	GOMES, Vanessa da Silva. Educação a distância: gestão e evasão na UFPB. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.	Vanessa S. Gomes	Dissertação de Mestrado	https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/9330
42	KVORAK, Patrícia Eliza. As tecnologias educacionais na evasão dos cursos de educação a distância: uma pesquisa do tipo estado da arte. UNINTER, Curitiba, 2017.	Patrícia E. Dvorak	Dissertação de Mestrado	https://repositorio.uninter.com/bitstream/handle/1/71/PATRICIA-ELIZA-DVORAK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43	MATTOS, André Luiz Baptista. A Educação a distância sob a ótica da adesão e evasão escolar: Uma Survey investigativa. Instituto Politécnico do Porto. Escola Superior de Educação, 2017.	André L. B. Mattos	Dissertação de Mestrado	http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/10801/1/DM_Andre%20C3%A9Mattos_2017.pdf
44	MOURA, Jordana de. Evasão nos cursos de licenciatura em educação a distância: o que dizem os egressos e os evadidos da UFJF. Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora, 2017.	Jordana de Moura	Dissertação de Mestrado	https://repositorio.ufjf.br/jspui/bitstream/ufjf/5896/1/jordanademoura.pdf
45	LIRA, Kainan C. et al. Utilizando mineração de dados e sistemas multiagentes na análise da evasão em educação a distância por meio do perfil dos alunos. Universidade Federal do Ceará.	Kainan C. Lira; Marcos A. de Oliveira; Régis P. Magalhães e Enyo J. T. Gonçalves.	Trabalho apresentado em evento	https://www.researchgate.net/profile/Marcos_De_Oliveira3/publication/308995146_Utilizando_Mineracao_de_Dados_e_Sistemas_Multiagentes_na_Analise_da_Evasao_em_Educacao_a_Distancia_por_meio_do_Perfil_dos_Alunos/links/57fd407808aeea8c97c87a8b/Utilizando-Mineracao-de-Dados-e-Sistemas-Multiagentes-na-Analise-da-Evasao-em-Educacao-a-Distancia-por-meio-do-Perfil-dos-Alunos.pdf
46	RAMOS, Jorge Luiz Cavalcanti. Uma abordagem preditiva da evasão na educação a distância a partir dos construtos da distância transacional. Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 2016.	Jorge L. C. Ramos	Tese de Doutorado	https://www.researchgate.net/profile/Jorge_Ramos7/publication/312605379_Uma_abordagem_preditiva_da_evasao_na_educacao_a_distancia_a_partir_dos_construtos_da_distancia_transacional/links/588625e4aca272b7b44cb6bd/Um-a-abordagem-preditiva-da-ev-asao-na-educacao-a-distancia-a-partir-dos-construtos-da-distancia-transacional.pdf
47	VIEIRA DA ROCHA, Jorge. Um estudo sobre a evasão na educação à distância. Revista Logos e Veritas, v. 5, n. 11, 2018.	Jorge V. Rocha	Artigo publicado em periódico	http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/logoseveritas/article/viewFile/4685/2158
48	BRANCO, Lilian Soares Alves. Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática. 2019.	Lilian S. A. Branco	Dissertação de Mestrado	http://dspace.unilasalle.edu.br/bitstream/11690/1151/1/lisabranco.pdf

Fonte: o autor, a partir das pesquisas na plataforma Google acadêmico em 18/05/2018.

Os critérios escolhidos na inclusão dos trabalhos estão enumerados a seguir:

- texto deveria estar centrado na questão da evasão na educação a distância em Cursos Superiores;
- precisaria lidar com dados (qualitativos, numéricos, estatísticos etc.);
- estar disponível para leitura (no Google Acadêmico ou no Portal Periódicos Capes, consultado posteriormente para acessar os textos identificados no Google Acadêmico, mas não disponíveis no site).

O tema principal desta investigação foi compreender melhor as causas da evasão na EaD, por meio do mapeamento de 48 trabalhos acadêmicos acessados pela plataforma Google Acadêmico, onde a possibilidade de análise e observação das diferentes pesquisas forneceu material para aproximar mais o entendimento das situações encontradas nas instituições públicas e privadas que levam a um elevado número de discentes procurarem evadir-se de seus cursos.

A proposta foi apresentar, de forma comparativa e qualitativa, resultados dos referidos trabalhos acadêmicos, dentro de uma categorização para relacionar as causas apontadas como motivação da evasão.

Dentre os trabalhos acadêmicos utilizados, encontram-se pesquisas envolvendo os principais atores das instituições no problema da evasão, sendo estudantes, professores, tutores e coordenadores de cursos. Vale salientar que entre os 48 trabalhos estudados, alguns se referiam apenas a revisões bibliográficas, nos quais não houve números ou dados que contribuíssem para esta pesquisa, mas que foram úteis com suas observações e seus pontos de vista.

Vale salientar ainda que as motivações para a evasão, em especial na modalidade EaD, podem ser variadas, algumas particularmente observadas apenas em instituições privadas, como problemas financeiros ou mesmo fatores como o material didático fornecido ou o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), que afeta instituições públicas e privadas. Porém, o propósito principal deste trabalho foi conhecer problemas que se apresentaram de forma consistente em ambos os tipos de instituições, para que pudéssemos melhor entender como a evasão pode ser revertida, seja no início do curso, em seu processo corrente ou ao final. Cabe aqui uma observação que será melhor destacada na discussão, que foi algo inesperado, pois, por meio das informações, pôde-se compreender melhor que a instituição deve se preparar melhor antes do início dos cursos a distância e para a acolhida de seus novos estudantes.

Como as motivações para a evasão são variadas, utilizou-se uma nomenclatura para identificar causas que fossem internas e causas externas. Conforme tabelas a seguir, observam-se as motivações internas que, de alguma forma, podem ser revertidas pela IES, por terem consequências em ações diretas na organização.

Tabela 6 — Causas internas da evasão na EaD.

Causas internas da evasão na EaD					
Atitude comportamental	Freq.	Motivos institucionais	Freq.	Requisitos didático-pedagógicos	Freq.
Didática dos professores	2	Ausência de tutores nos polos	1	Carga horária curricular do curso	1
Orientação da Coordenação do curso	1	Acesso a bibliotecas	1	Relação do Currículo com o mercado	1
Motivação e incentivo por parte do tutor	4	Estrutura dos polos de ensino	5	Crêterios de avaliação do estudante	1
Insatisfação com o tutor	11	Laboratório de informática nos polos	1	Associação entre a teoria e a prática	1
Contato com professores	4	Interatividade no AVA	5	Relação entre conteúdo das disciplinas	1
Falta de apoio ou interação docente	14	Meios de comunicação oferecidos para contato	1	Poucos encontros presenciais	6
Demora no feedback	1	Tecnologia inadequada utilizada	6	Complexidade das atividades	9
		Problemas de gestão administrativa	1	Contato entre colegas de cursos	1
		Tutor ou professor mal preparado	2	Reprovação em mais de duas disciplinas no Semestre	1
		Problema de acesso ao AVA	1	Prazos de entrega das atividades	5
		Desorganização na instituição	1	Avaliação de provas e exercrcios	5
		Impossibilidade de trancar o curso	1	Processo ensino/aprendizagem	3
		Assistência ao estudante	2	Material didático oferecido inadequado	6
		Falta um modulo de acolhimento	1	Qualidade do curso escolhido	4
		Insatisfação com a estrutura da IES	3	Falha de elaboração do curso	4
				Falta de aulas interativas	2

Fonte: o autor, a partir dos resultados da revisão de literatura, 2018.

As categorias contempladas nas tabelas 6 e 7, sejam de causas internas e externas, têm um número variado, e algumas acabam por se sobrepor em outras, por terem em certos casos o mesmo sentido. Preferiu-se neste trabalho dar atenção às causas que tiveram escala em até cinco vezes a sua relevância nos artigos.

Na Tabela 6 estão representadas as causas relatadas em pesquisas em alguns dos artigos estudados, pelos estudantes, em relação às suas dificuldades ou aos seus problemas. Vale lembrar que em ambas as tabelas estão apresentadas as frequências com que as causas foram citadas nos artigos e trabalhos.

Para melhor compreender as motivações apontadas pelos entrevistados nos trabalhos acadêmicos, iniciamos com as principais causas internas, citadas de diferentes formas, tais como: falta de interação de tutores ou professores; insatisfação com o tutor; falta de motivação e incentivo por parte do tutor; falta de contato por parte dos professores, e que se encontram na subdivisão de atitude comportamental. O que

essa causa específica demonstrou é que pouca interação entre o tutor e o estudante pode ser identificada como uma das principais razões para a evasão.

Na Tabela 7 podemos observar as diferentes causas externas.

Tabela 7 — Causas externas da evasão na EaD

Causas externas da evasão na EaD							
Sócio-político-econômicos	Freq.	Vocação Pessoal	Freq.	Características Individuais	Freq.	Conjunturais	Freq.
Apoio da instituição que trabalha	4	Aptidão para a profissão	1	Problemas de saúde	6	Problemas financeiros	13
Valorização do diploma no mercado	1	Possuir outro curso superior	5	Atendimento do curso às expectativas prévias	3	Influência familiar	1
Tempo para estudar	19	Adaptação ao nível universitário	2	Dificuldade de assimilação da cultura de EaD	19	Mudança de residência ou cidade	1
Carga horária semanal de trabalho	1	Mudança de interesse pessoal ou profissional	1	Falta de habilidade para usar as TIC	7	Mudança de estado civil	1
Deslocamento até polo de ensino	10	Estar cursando paralelamente outro curso	1	Problemas pessoais	12	Responsabilidade econômica no sustento da Família	1
Dificuldades de acesso à Internet	5	Desconhecimento prévio a respeito do curso a distância	4	Desinteresse ou expectativas pelo curso	10	Falta de socialização	3
Entendimento das disciplinas	4	Ingressar em outro curso superior	1	Dificuldades com leitura e escrita	1	Múltiplas reprovações em disciplinas	1
Adequação do conteúdo com o trabalho	4	Falta de motivação e frustração	1	Falta de organização pessoal	2	Conciliar atividades com a família	1
Estar muito tempo longe da escola	1	Já evadido de outro curso	1	Problemas profissionais	3	Crer que a EaD é mais fácil	1

Fonte: o autor, a partir dos resultados da revisão de literatura, 2018.

Para prosseguirmos na explanação e no entendimento das demais causas, além das primeiras que já foram apontadas, optou-se por colocá-las em ordem de frequência, assim como as percentagens que foram apresentadas. Também deve-se salientar que foram observadas várias pesquisas de diferentes padrões, sendo feitas apenas em um curso de graduação, outras em mais de um curso; as pesquisas contemplaram grandes grupos de estudantes, porém houve casos de apenas uma turma ter sido pesquisada em relação ao curso. Por serem muitas as variáveis, optou-se apenas para a coleta de dados relativos às causas apontadas, não sendo separadas em grupos por sexo, idade, gênero, região ou outros fatores que fossem específicos.

Como já mencionado, para esta pesquisa os problemas foram categorizados em causas internas, as que são diretamente ligadas à instituição, e que foram subclassificadas em: atitude comportamental, motivos institucionais e requisitos

didático-pedagógicos, sendo esta classificação escolhida para melhor compreender as motivações da evasão. E pelo lado dos discentes, ou motivações externas, a classificação teve como proposta os seguintes temas: sócio-político-econômicos, vocação pessoal, características individuais e conjunturais. Estas subcategorias foram escolhidas com base em Bazus (2004), adaptado por Bittencourt e Mercado (2014). Também como apoio, utilizaram-se os procedimentos de codificação e categorização apresentados por Johnny Saldaña em *The coding manual for qualitative researchers* (2016). O autor nos apresenta um manual com propósitos e objetivos, que contribui na condução de pesquisas com uma forma de análise com utilização de códigos e categorias, assim como funções no trabalho com dados qualitativos.

Vale lembrar que a codificação é uma das várias formas de analisar dados qualitativos, não sendo a única no meio acadêmico. Para este trabalho, optou-se por este caminho, pois se tornou necessária uma melhor apresentação dos dados coletados.

Para melhor compreender como o manual foi útil, vale lembrar que código e categoria são dois componentes distintos de uma análise de dados. E em sua obra, Saldaña (2016) justifica que as combinações qualitativas são parte da captação dos dados de uma pesquisa, assim como é essencial a história da pesquisa, pois, quando agrupados de acordo com similaridades e regularidades, permitem o progresso de outras categorias, fazendo desta forma um ciclo de conexões com a análise no geral. Podemos assim representar o trabalho com códigos, categorias, relacionamentos, proposições, e assim por diante.

Desta forma, a pesquisa foi conduzida trabalhando-se nas categorias, subcategorias e causas para que se aproximam mais das motivações que tiveram mais relevância. A seguir, uma explanação sobre como as subcategorias estão divididas e o que elas compõem dentro das categorias interna e externa.

Entre os códigos apresentados por Saldaña (2016), foi utilizado o “Attribute Coding” ou Codificação por Atributos. A codificação por atributos é a notação geralmente no início de um conjunto de dados, em vez de ser incorporada dentro dele, com as informações descritivas básicas, tais como: a configuração do trabalho de campo (por exemplo, nome da escola, cidade, país), características do participante ou dados demográficos (por exemplo, idade, gênero, etnia, saúde), formato de dados (por exemplo, transcrição da entrevista, nota de campo, documento), cronograma (por

exemplo, 2007, maio de 2005, 8:00-10:00) e outras variáveis de interesse para a análise quantitativa e algumas aplicações de análise quantitativa.

Outro importante passo para a pesquisa foi seguir o que se apresenta no código “Hypothesis Coding”, ou, na tradução livre, Codificação de Hipóteses, que é a aplicação de uma lista de códigos pré-determinados, gerada por pesquisadores, para dados qualitativos, especificamente para avaliar uma hipótese gerada pelo pesquisador. Os códigos são desenvolvidos a partir de uma teoria ou previsão sobre o que será encontrado nos dados antes de serem coletados ou analisados.

Na pesquisa de teste de hipóteses, onde se sai para observar armado com um esquema de codificação elaborado com antecedência. A ideia é registrar quaisquer ocorrências de comportamento que estejam em conformidade com os itens do esquema. Isso permite que você veja se seus palpites estão corretos sobre as condições sob as quais certos comportamentos ocorrem (BERNARD, 2011, p. 311).

Weber (1990 *apud* SCHREIER, 2012, p. 10) defende que os “melhores estudos analíticos de conteúdo usam operações qualitativas e quantitativas em textos”. As aplicações estatísticas podem variar de simples contagens de frequência a análises multivariadas mais complexas.

Com base nas indicações dos capítulos sobre codificação e categorização, as subcategorias internas sugerem que:

- a) a Atitude comportamental parte do princípio que o estudante a distância é diferente do presencial, e o contato e a didática dos professores e tutores têm que ser voltados e focados no estudante;
- b) os Motivos institucionais proporcionam ao estudante condições para o estudo, com uma estrutura para que o estudante possa ter acesso a bibliotecas, laboratórios, materiais, processos;
- c) requisitos didático-pedagógicos estimulam a cooperação e relação entre os estudantes do curso, estimulando uma criação colaborativa que dê subsídios para a aprendizagem dos estudantes. Deve possibilitar um feedback imediato ao estudante de suas atividades e ações no curso. Com o devido retorno os tutores e professores, pode-se identificar as possíveis causas de erros nas atividades.

Nas subcategorias externas, as quais estão relacionadas aos estudantes, foram categorizadas, também com base em Biazus (2004), adaptado por Bittencourt e Mercado (2014), como seguem suas conceituações.

- a) sócio-político-econômicos, relacionadas às condições sócio-político-econômicas do estudante;
- b) vocação Pessoal, relacionada ao estudante diretamente, ou seja, aptidão para o curso e profissão que escolheu, interesses pessoais e prévios do curso;
- c) características Individuais, relacionadas às características que vão além da condição do estudante em continuar o curso;
- d) conjunturais, assim como as características individuais, essas vão além da condição do estudante, como problemas familiares e financeiros, o que mais afeta.

A partir da escolha destas subcategorias que proporcionaram uma divisão mais adequada na apresentação dos motivos principais para a evasão, foram separadas as que mais tiveram relevância nos artigos e uma análise mais criteriosa foi feita em cada uma.

Destaque para as principais causas, que se encontram dentro da subcategoria interna, e que foram citadas anteriormente, ou seja, “falta de apoio ou interação docente; insatisfação com o tutor”, que estão dentro da subdivisão de “Atitude comportamental”. Como já mencionado, as nomenclaturas para estas causas podiam variar, porém se encontravam equivalentes entre si. Na Tabela 9, estas causas, quando tratadas em conjunto, tiveram grande percentual em relação a outras causas, o que nos chamou a atenção, e conduziu a uma diferente hipótese.

Este fato nos levou a compreender melhor uma das razões do trabalho intitulado “The Community of Inquiry” ou “CoI Framework”, proposto por Garrison, Anderson e Archer (2000), onde umas das vértices da proposta dos autores é a “Teaching Presence”, ou, na tradução direta para o português, “Presença de Ensino”, em que o projeto é a facilitação, na direção de processos cognitivos e sociais, com o propósito de obter resultados de aprendizado pessoalmente significativos.

Tabela 8 — Causas internas e externas da evasão na EaD

Causas Internas ordem de frequência e porcentagem			Causas Externas ordem de frequência e porcentagem		
Falta de apoio ou interação docente	14	11.67%	Tempo para estudar	19	12.50%
Insatisfação com o tutor	11	9.17%	Dificuldade de assimilar a cultura EaD	19	12.50%
Complexidade das atividades	9	7.50%	Problemas financeiros	13	8.55%
Tecnologia inadequada utilizada	6	5.00%	Problemas pessoais	12	7.89%
Poucos encontros presenciais	6	5.00%	Deslocamento até polo de ensino	10	6.58%
Material didático oferecido inadequado	6	5.00%	Desinteresse ou expectativas pelo curso	10	6.58%
Estrutura dos polos de ensino	5	4.17%	Falta de habilidade para usar as TIC	7	4.61%
Interatividade no AVA	5	4.17%	Problemas de saúde	6	3.95%
Prazos de entrega das atividades	5	4.17%	Dificuldades de acesso à Internet	5	3.29%
Avaliação de provas e exercícios	5	4.17%	Possuir outro curso superior	5	3.29%
Motivação e incentivo por parte do tutor	4	3.33%	Apoio da instituição que trabalha	4	2.63%
Contato com professores	4	3.33%	Entendimento das disciplinas	4	2.63%
Qualidade do curso escolhido	4	3.33%	Adequação do conteúdo com o trabalho	4	2.63%
Falha de elaboração do curso	4	3.33%	Desconhec. prévio sobre o curso EaD.	4	2.63%
Insatisfação com a estrutura da IES	3	2.50%	Atendimento do curso às expectativas prévias	3	1.97%
Processo ensino/aprendizagem	3	2.50%	Problemas profissionais	3	1.97%
Didática dos professores	2	1.67%	Falta de socialização	3	1.97%
Tutor ou professor mal preparado	2	1.67%	Adaptação ao nível universitário	2	1.32%
Assistência ao estudante	2	1.67%	Falta de organização pessoal	2	1.32%
Falta de aulas interativas	2	1.67%	Valorização do diploma no mercado	1	0.66%
Orientação da Coordenação do curso	1	0.83%	Carga horária semanal de trabalho	1	0.66%
Demora no feedback	1	0.83%	Estar muito tempo longe da escola	1	0.66%
Ausência de tutores nos polos	1	0.83%	Aptidão para a profissão	1	0.66%
Acesso a bibliotecas	1	0.83%	Mudança de interesse pessoal ou profissional	1	0.66%
Laboratório de informática nos polos	1	0.83%	Estar cursando paralelamente outro curso	1	0.66%
Meios de comunicação oferecidos para contato	1	0.83%	Ingressar em outro curso superior	1	0.66%
Problemas de gestão administrativa	1	0.83%	Falta de motivação e frustração	1	0.66%
Problema de acesso ao AVA	1	0.83%	Já evadido de outro curso	1	0.66%
Desorganização na instituição	1	0.83%	Dificuldades com leitura e escrita	1	0.66%
Impossibilidade de trancar o curso	1	0.83%	Influência familiar	1	0.66%
Falta um módulo de acolhimento	1	0.83%	Mudança de residência ou cidade	1	0.66%
Carga horária curricular do curso	1	0.83%	Mudança de estado civil	1	0.66%
Relação do Currículo com o mercado	1	0.83%	Responsab. econôm. sustento da Família	1	0.66%
Crítérios de avaliação do estudante	1	0.83%	Múltiplas reprovações em disciplinas	1	0.66%
Associação entre a teoria e a prática	1	0.83%	Conciliar atividades com a família	1	0.66%
Relação entre conteúdo das disciplinas	1	0.83%	Crer que a EaD é mais fácil	1	0.66%
Contato entre colegas de cursos	1	0.83%			100.00%
Reprovação em mais de duas disciplinas no Semestre	1	0.83%			
		100.00%			

Fonte: o autor, a partir dos resultados da revisão de literatura realizada em 2018.

Concordante com o exposto anteriormente, o MEC, por meio da proposição de Referenciais de Qualidade para a EaD (2007), aponta a interatividade entre docentes, tutores e estudantes como um dos pilares para garantia da qualidade dos cursos a distância, sendo o tutor fundamental para que o processo de interação, diálogo e feedback ocorra.

Além da evasão, uma outra questão preocupante no ensino superior é a taxa de titulação dos estudantes, isto é, a comparação entre o número de concluintes atual com o volume de ingressantes de quatro anos antes, período aceito internacionalmente como médio para a formação. Essa taxa vem caindo ano a ano, e o percentual de titulados em 2017 foi de 38,6%, ou seja, mais do que a metade dos ingressantes de 2014 ainda não havia concluído seu curso. Cai a titulação e, claro, aumenta a evasão. Apesar do aumento nas taxas das matrículas no ensino a distância, a queda de matriculados no presencial sinaliza uma desaceleração no sistema como um todo. Esse é um enorme problema, especialmente para um país que tem um dos mais baixos percentuais da população com nível superior. Apenas 16,3% da população entre 25 a 34 anos e 11,3% entre 55 a 64 anos tem formação superior, atrás do México, Chile e Colômbia. (HIPÓLITO; SANTOS, 2019).

Algumas motivações para a evasão, que foram citadas nos artigos acadêmicos e têm similaridades com a principal causa interna apontada anteriormente, são: “A didática do professore e/ou Tutor, ou o corpo docente mal preparado” para essa modalidade. Essa causa pode ser identificada como um problema recorrente ao fato que a maioria dos docentes que atuam na EaD são provenientes do ensino presencial. Assim, devemos compreender que, no ensino presencial, os estudantes estão presentes na sala de aula, podendo o professor interagir sem problemas; já no modelo EaD, os estudantes estão em outras salas, chamadas virtuais, dificultando a visualização do professor e/ou tutor com esse público. Essa falta de interação acaba por acarretar uma má qualidade na visão do discente que se sente de certa maneira desamparado. Aqui também vale salientar um importante papel da instituição na falta de oferecer recursos para que esses profissionais possam ter a possibilidade de interagir e melhorar a qualidade da aprendizagem dos estudantes de EaD. À medida que as instituições de ensino superior ao redor do mundo tornam-se mais focadas em agendas de qualidade e prestação de contas, há uma crescente consciência da função crítica desempenhada pelo corpo docente em criar, apoiar e avaliar experiências de aprendizagem de alta qualidade (HÉNARD, 2010).

Em consonância com relatos descritos nos artigos, não foram raros os momentos em que se coloca como uma das principais dificuldades: a interação entre o docente e os estudantes, a falta de uma ferramenta de interação direta, onde o professor ou tutor possa chegar ao estudante em qualquer momento, tendo neste simples aparato uma forma de trazer mais proximamente aqueles que estejam se dispersando dos demais, ou mesmo não estejam acompanhando suas atividades, processos de avaliação ou possíveis interações.

Um ponto importante deve ser destacado, e trouxe uma observação em relação aos relatos: muitas IES não possuem um sistema de acompanhamento dos estudantes que se utilizam do sistema AVA com frequência ou não, também sendo apontado como um precedente para dirimir a evasão, pois muitas vezes o estudante não acompanha as atividades, e uma chamada pelo professor ou tutor pode se caracterizar em um resgate. Este tema será abordado como discussão e estratégia.

Como uma modalidade de aprendizagem, há um entendimento comum sobre a expressão educação a distância, em contraste com o ensino presencial; entretanto, o online e o uso de diferentes tecnologias no ensino e na aprendizagem estão embaraçando esses entendimentos, assim como as expectativas do corpo docente. Isto é particularmente evidente em instituições onde são oferecidos multimodos de ensino (HICKS, 2007).

Continuando o mapeamento das principais causas que foram apontadas na revisão de literatura, entre as questões internas, as quais merecem atenção, destacam-se: Complexidade das atividades (Requisitos didático-pedagógicos), Tecnologia inadequada (Motivos institucionais), Poucos encontros presenciais (Requisitos didático-pedagógicos) e Material didático oferecido inadequado (Requisitos didático-pedagógicos). Em relação a essas causas, podemos observar que três estão direcionadas à subdivisão de requisitos didático-pedagógicos, em que a instituição deve apresentar subsídios relacionados a metodologia e seus materiais que possam, de certa forma, cooperar com uma melhor aprendizagem. Neste ponto, é possível relatar que mais e mais as instituições muitas vezes se preocupam com altos investimentos, processos e materiais, porém não estão compreendendo como seus participantes realmente veem estes benefícios.

Nesta corrente, é importante salientar que o design instrucional deve ser observado como uma fonte estratégica.

Cada vez mais a internet está criando uma cultura paranacional que combina a conectividade global com a especificidade local, um fenômeno 'glocal' que parece resistir a agendas políticas nacionais (POSTER, 1999, p. 236).

Nas palavras de Campbell e Schwier, podemos compreender que, se precisamos de evidências de como poderosas a internet e as mídias sociais podem ser, não precisamos ir mais longe do que a “Primavera Árabe”. Imagens de celulares de manifestantes, vinculadas a blogs e tweets, foram distribuídas ao redor do mundo, resultando em uma pressão “glocal”⁵ para que líderes autocráticos fossem transparentes e responsáveis perante os cidadãos locais. A aprendizagem online tem a capacidade de ampliar e desafiar comunidades online diversificadas, comunidades organizadas e grupos fechados e excludentes porque permite que exploremos alternativas para as fronteiras sociais, culturais e políticas. (CAMPBELL; SCHWIER, 2015).

O design desses ambientes online ajuda a moldar a identidade dessas comunidades virtuais (ADRIA; CAMPBELL, 2006). Em outras palavras, os designers instrucionais podem ser agentes de mudança social glocal.

Os programas em que os estudantes adultos trabalham de forma colaborativa para enfrentar questões sociais apoiam fortemente o imperativo de projetar a experiência de aprendizagem como “uma aprendizagem construtivista facilitada pelo diálogo ou um discurso aberto, não dogmático e emancipatório” que respeite as diferenças e realidades culturais (HARRIS, 2000, p. 39).

Para melhor compreender a importância do design instrucional na educação a distância, relacionamos ao trabalho direto dos professores que podem conduzir aos participantes; assim sendo, podemos ajudar os professores a pensar mais criticamente sobre as necessidades de todos os estudantes, ou mesmo em questões de acesso, as implicações sociais e culturais da utilização das tecnologias de informação.

Duncan (2005) destaca a estreita relação histórica entre o treinamento militar e a educação a distância, reconhecendo, entretanto, as controvérsias das práticas da aprendizagem a distância em círculos militares. Começando com a educação por

⁵ [...] é um neologismo resultante da fusão dos termos global e local. Refere-se à presença da dimensão local na produção de uma cultura global. O "local" foi definido por Manuel Castells como os "nós" — nós de valor acrescentado aos fluxos econômicos e lugares de vida social. Segundo Paul Soriano, no "glocal" o "local" representaria os "nós" da rede global e integra as resistências, mas também as contribuições das formações identitárias locais e regionais à globalização. Fonte: Wikipédia.

correspondência, oferecida tanto a soldados quanto a civis, a aprendizagem a distância difundiu-se em parte devido a preocupações econômicas, mas levantou também preocupações sobre os danos a programas de aprendizagem tradicionais (em salas de aula) e a falta de estratégias de ensino adequadas. (CAMPBELL; SCHWIER, 2015).

Por que a educação a distância precisa de designers instrucionais que sejam socialmente, culturalmente e politicamente conscientes? Rogers, Graham e Mayes (2007, p. 198) argumentaram que, embora o interesse nos mercados de aprendizagem intercultural esteja crescendo, “as elevadas esperanças iniciais em relação ao e-learning internacional não foram plenamente atingidas” e resultaram em desilusão, evidenciado talvez pelas relativamente poucas iniciativas de e-learning que ultrapassaram fronteiras geográficas, políticas e culturais. (CAMPBELL; SCHWIER, 2015).

Ainda entre as causas internas, salientando que foi dada atenção às que tiveram relevância de até cinco vezes nos artigos, estão, “Estrutura dos polos de ensino (Motivos institucionais), Interatividade no AVA (Motivos institucionais), Prazos de entrega das atividades (Requisitos didático-pedagógicos) e Avaliação de provas e exercícios (Requisitos didático-pedagógicos). É interessante observar que, para o requisito Atitude comportamental, teve a maior relevância nas duas primeiras causas já relatadas, e com uma alta percentagem de relevância, porém nas demais causas internas, as que tiveram mais relevância em número de aparições estão conectadas aos requisitos Motivos institucionais e Requisitos didático-pedagógicos. O que nos leva a compreender melhor que as motivações de evasão devem ser trabalhadas mesmo antes da entrada dos estudantes nos cursos, seja pelo melhor preparo dos envolvidos em cursos de formação, e com um módulo de acolhimento. Em relação às demais causas que foram apontadas, propõem-se ser dada uma melhor atenção no processo que as IES estão escolhendo para formatar seus cursos. Como já mencionado, o design instrucional é uma grande ferramenta para esta estratégia.

Passamos ao comentário das causas externas, as quais não se tem muito controle pelo lado da instituição, pois envolve variantes que vão desde questões culturais, sociais, pessoais e financeiras, entre outras.

Com mais relevância, foram apontadas causas como: “Tempo para estudar (Sócio-político-econômicos) e com igual relevância foi, “Dificuldade de assimilação da cultura de EaD” (Características Individuais). Esses dois problemas citados nas

pesquisas, mesmo que com outras nomenclaturas para serem referidos, nos levam a crer que ainda, pelo lado dos estudantes, tem-se uma ideia errada da EaD.

Com relação à primeira causa, ou seja, “tempo para estudar”, compreendemos que falta ao discente uma maior disciplina para o cumprimento correto do curso e melhor aproveitamento, pois seriam necessárias horas de estudo diários regulares, contribuindo para uma melhor compreensão dos assuntos abordados; porém, conforme alguns relatos dos entrevistados nos trabalhos acadêmicos, os mesmos acabam acumulando atividades, assim como a não utilização adequada dos materiais disponibilizados, acarretando em um processo de “bola de neve”, em que o acúmulo de tarefas acaba sendo visto como desinteressante para continuar o curso. Em conexão com a segunda causa apontada, a “dificuldade de assimilação da cultura de EaD”, fica claro que o estudante não compreende o processo de aprendizagem do EaD, por ter uma ideia pré-concebida de que a flexibilidade da distância e menos encontros presenciais podem ser considerados por ele como uma facilidade de aprender a qualquer hora sem necessidade dedicação.

Espera-se que estudantes a distância planejem seus programas acadêmicos, estabeleçam seus horários de estudo, mantenham equilíbrio entre seus estudos e demais responsabilidades (trabalho/família), escrevam com proficiência, encontrem e usem adequadamente recursos de aprendizagem e leiam e façam sínteses eficientemente. Espera-se também que os estudantes a distância que estudam em turmas colaborem efetivamente com seus pares em grupos virtuais, e que aqueles que estudam em cursos nos quais podem determinar seu ritmo sejam capazes de criar suas próprias redes de aprendizagem. (BRINDLEY, 2105 *apud* ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015, p. 295).

Ainda podemos citar que em correlação às causas apontadas anteriormente, alguns pontos similares foram encontrados perante a Dificuldade de assimilação da cultura de EaD, que são relacionados ao aumento da diversidade nos perfis dos estudantes que representa um desafio para muitas universidades convencionais cujos currículos, modalidades de oferta e sistemas de suporte aos estudantes muitas vezes não são capazes de responder às diversas necessidades de estudantes não tradicionais (KERRES; LAHNE, 2009 *apud* ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015).

Abbad (2007), no artigo “Educação a distância: o estado da arte e o futuro necessário”, chama a atenção para que o estudante do EaD é um acadêmico de alto risco de desistência, em decorrência média etária ser alta, e que o estudante já

desempenha outras funções na sociedade. O candidato precisa mais de atenção e disponibilidade de tempo para o cumprimento das tarefas acadêmicas.

Percebe-se que cada vez mais o aumento na procura pela modalidade EaD deve ser mais bem traduzido pelas suas potencialidades e por seus diferenciais entre a modalidade presencial. E, desta forma, sugere-se um módulo de acolhimento para os ingressantes nos cursos EaD, sendo uma forma de amenizar os impactos ou mesmo atenuar o processo ensino aprendizagem aos que procuram cursos em EaD.

Passando a analisar outras causas, tivemos com grande relevância na apresentação como problemas para evasão, Problemas financeiros (Conjunturais) e Problemas pessoais (Características Individuais). Apesar de estas causas serem tratadas muitas vezes como os principais problemas na evasão da EaD, não podemos tomar como um problema principal, sendo que, em relação ao fator financeiro, muitas das IES tratadas nos artigos são públicas, o que não demanda pagamento direto para o curso, podendo ser relacionado aos fatores alheios à IES, como locomoção, alimentação, despesas pessoais, o que seria um fator que vai além da possibilidade de controle da instituição. Com relação à questão pessoal, não podemos mensurar de que se trata esses problemas diretamente, se considerarmos que problemas pessoais.

Castles (2004) identificou três categorias de fatores que influenciam a persistência dos estudantes adultos — traumáticos, intrínsecos e socioambientais. Os fatores traumáticos ou estressantes são provocados pelas crises familiares, alterações na saúde física, mudanças em qualquer área da vida, seleção de estratégias inadequadas para lidar com as situações estressantes, fracasso no estudo, apreciação negativa da ameaça, interação ruim com a instituição, falta de habilidades para solução de problemas, estresse financeiro e no trabalho. O estudo fora do horário de trabalho, as demandas familiares e domésticas e as restrições na vida social geram estresse e frustração no estudante, colocando em dúvida sua capacidade para equilibrar as prioridades do trabalho e o estudo, e forçando-o, muitas vezes, a abandonar o curso, ainda que o seu desempenho seja razoável (TYLER-SMITH, 2006).

Com relação a outras causas levantadas na pesquisa bibliográfica, e que tiveram maior relevância, estão: “Deslocamento até polo de ensino (Sócio-político-econômicos), Desinteresse ou expectativas pelo curso (Características Individuais), Falta de habilidade para usar as TIC (Características Individuais), Problemas de saúde

(Características Individuais), Dificuldades de acesso à Internet (Sócio-político-econômicos) e Possuir outro curso superior (Vocação Pessoal).

Podemos perceber que, entre as causas apontadas, apenas uma está relacionada ao requisito vocação pessoal, que foi apontada a evasão por já terem outro curso, o que não seria fator para evasão, caso o candidato tivesse realmente suas expectativas no novo curso alcançadas.

As causas que mais tiveram presença foram as relacionadas aos quesitos de características individuais e sócio-político-econômicos; percebemos que alguns problemas podem ser trabalhados com antecipação, ou seja, na entrada no curso, como um acolhimento para que os estudantes tenham conhecimento do que os espera, simples fatores, como não saber lidar com a internet ou mesmo não possuir acesso a ela. Outros problemas fogem do controle das IES, pois problemas de saúde, desinteresse ao curso, podem ser levados como consequências adversas ao processo de aprendizagem.

Anteriormente havíamos mencionado que o estudante que estuda em EaD pode demonstrar dificuldade no relacionamento com as pressões da sua vida, faltando certo equilíbrio, em consonância com as pressões do trabalho, da sua família, ou de atividades da própria aprendizagem, sem esquecer de possíveis variações de sua própria personalidade. E seria correto afirmar que, no caso de uma ou mais dessas pressões aumentarem, o vínculo é facilmente quebrado, causando desequilíbrio e, por consequência, evadindo-se.

Conforme os trabalhos de Shin e Kim (1999) e Xenos *et al* (2002), é possível que os formatos dos cursos em EaD sejam favoráveis em diferentes locais, situações e horários. Porém, essa flexibilização, além de conduzir facilidades, pode trazer novos desafios para os novos ingressantes, pois aquele que escolhe a modalidade deve esforçar-se para conciliar as atividades familiares, profissionais e sociais com as necessidades de aprendizagem.

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este trabalho nos forneceu material para chegarmos mais perto do elefante da evasão, não apenas apresentando as possíveis causas mais recorrentes, mas entender melhor como elas podem ser discutidas pelos participantes da modalidade.

Neste ponto, poderíamos ter mais facilidade em apresentar um produto que venha a ser uma ferramenta estratégica na reversão da evasão. Muitos relatos entre os trabalhos estudados nesta pesquisa apresentaram sistemas para mapear as ações dos estudantes, sejam no início, durante o processo ou no fim do curso. Porém, nota-se que não é uma unanimidade a utilização de processo de rastreamento das ações dos estudantes.

A proposta de Ferreira e Elia (2013) traz em seu artigo, uma contribuição para a construção de um modelo conceitual sistêmico.

1. Modelo conceitual sistêmico, identificar uma forma de representação e organização da informação de um modelo conceitual sobre a EaD que permita percorrer e visualizar sistemicamente toda estrutura da EaD para a análise de evasão escolar desta modalidade;

2. Evasão escolar, fazer um levantamento dos indicadores de evasão escolar e propor um indicador padronizado, e identificar as principais causas geradoras da evasão em EaD, para diferentes cenários, propondo soluções;

3. Metodologia para entrevistas online, criar uma estratégia que permita o debate entre pesquisadora e entrevistado, utilizando artefatos disponíveis no mercado para a construção de redes sociais colaborativas.

Outros processos chamaram a atenção no mapeamento de causas e tentativas de reversão, como o modelo conceitual preditivo de evasão na modalidade de educação a distância, modelado sob uma arquitetura de Sistema Multiagentes. proposto por Wilges, Ribas, Catapan e Bastos (2010). De acordo com Bradshaw (1997), um agente é descrito como uma entidade de software que funciona de forma contínua e autônoma em um ambiente em particular, geralmente habitado por outros agentes, e que seja capaz de intervir no seu ambiente, de forma flexível e inteligente, sem requerer intervenção ou orientação humana constante. De um modo ideal, um agente que funcione continuamente, por longos períodos, deve ser capaz de aprender com a experiência e, se ele habita um ambiente com outros agentes, deve ser capaz de comunicar-se e cooperar com eles, e ainda mover-se de um local para outro.

4.1 Causas

Pudemos perceber que as causas da evasão podem estar relacionadas a vários fatores, muitos deles sobre os quais a IES não tem controle. Porém, os altos índices apresentados durante este trabalho foram coletados nos artigos e demais materiais disponibilizados pelos órgãos envolvidos na modalidade. Direcionam-nos para algumas causas mais frequentes, tais como: falta de tempo, questões financeiras, adaptação à cultura na EaD. O que, de certa forma, foram observadas, mesmo que com outras nomenclaturas ou significados, auxiliando assim nos pontos mais críticos em que a evasão tem sido observada e chamando a atenção a compreender melhor as fases do problema.

Ao iniciar a pesquisa, tínhamos como hipótese que as causas eram relacionadas a fatores próprios no decorrer dos cursos, pois ao entrar na modalidade os estudantes apresentavam problemas em vários fatores que iriam se apresentando no caminho.

Não podemos afirmar que muitas dessas causas podem ser evitadas, pois algumas têm seu propósito em fatores alheios a controle, mas alguns que foram mapeados e tiveram grande relevância podem ser melhor administrados, e, neste ponto, nossa pesquisa mudou o curso, apresentando uma surpresa, que é o trabalho com os novos ingressantes na modalidade, antes de prosseguirem no curso. Esta possibilidade está embasada principalmente na percepção errada do estudante, que não compreende a cultura da EaD, e para que este processo seja mais bem compreendido, um melhor acolhimento deve ser repensado pela IES.

Outro ponto que foi observado com grande relevância está diretamente relacionado aos envolvidos com os estudantes, sejam tutores, professores e coordenadores, que ainda têm em seus currículos alguns ranços da modalidade presencial, que pode ter muitas diferenças no trato com o processo de aprendizagem, e em relação a esta causa, a proposta de um melhor treinamento com os envolvidos não deve ser descartada, pois o docente se torna a ponte entre o estudante e o sucesso da modalidade.

A EaD é uma modalidade que há muito tem se modificado na sua forma de transmitir conhecimento, nas primeiras formas da educação a distância com os cursos por correspondência, e a internet nos trouxe a tecnologia com muitas vantagens, mas o perfil dos estudantes também tem mudado.

Se compararmos com o passado, era mais difícil acesso a materiais e artigos, assim como pesquisas tinham seus empecilhos, seja por falta de acesso a livros, bibliotecas ou mesmo atualizações. Hoje, com o advento da internet, tudo ficou mais rápido, e a informação propaga mais rapidamente, chegando aos que a procuram com mais facilidade.

Assim sendo, para compreender melhor o público participante da EaD, devemos nos questionar se realmente estamos seguindo no caminho certo. Não apenas em reação à tecnologia empregada, mas muito mais do que isso, compreender como nossos estudantes são levados ao aprendizado.

5 GUIA PARA FORMAÇÃO DOCENTE EM TUTORIA ON-LINE NA BUSCA PELA REVERSÃO DA EVASÃO NA EAD

Com base nos artigos apresentados no trabalho de pesquisa, foram apontadas várias causas em relação à evasão, o que nos levou a acreditar que muitas delas, se trabalhadas antecipadamente com os principais envolvidos no processo de aprendizagem da EaD, podem ser revertidas.

Dentro da discussão sobre o que pode ser mudado em relação aos modelos atuais, surge um tema que vai sendo cada vez mais discutido no meio acadêmico, envolvido com o ensino a distância, que é a compreensão da cultura da EaD.

Nesse contexto, a educação atinge um imperativo, pois nunca tantos sujeitos tiveram acesso ao ensino via educação a distância (EaD), este fortemente associado ao desenvolvimento de políticas públicas à ampliação da produção científica na área e à democratização do acesso ao ensino tecnológico (ASSUMPÇÃO; CASTRO; CRISPINO, 2018 *apud* HABOWSKI, CONTE, JACOBI p. 178, 2017)

Optou-se, neste sentido, por apresentar como trabalho final de dissertação um curso de formação para professores e tutores, os quais diretamente podem ser a ponte entre a disseminação da chamada cultura EaD e uma aproximação do corpo docente com as características da modalidade, e na procura de que os mesmos compreendam melhor as diferenças entre os participantes da EaD, em relação à modalidade presencial.

Diante desta proposta de curso, pode-se afirmar que tal endosso para a constante reciclagem docente e um módulo de acolhimento, foram endossados nas observações dos artigos ora pesquisados e apresentados neste trabalho. A conclusão foi importante para o direcionamento deste produto final. Para melhor exemplificar, atribui-se a decisão ao fato de que, em muitas vezes foi observado a maior evasão ao início dos cursos, e não como se esperava, ou seja, quando começou-se a pesquisa, acreditava-se que, os participantes da EaD no tocante discentes, tinha maior resistência em prosseguir na modalidade ao início do curso.

O que sugere uma melhor atenção ao estudante, assim como uma constante capacitação dos envolvidos em sua formação.

Da mesma forma, em conjunto com este o curso de formação, procurou-se acrescentar um módulo que fosse especificamente dirigido ao acolhimento dos novos participantes, ou mesmo no resgate daqueles que tendem a se distanciar do propósito

de continuar seus estudos nos cursos. Vale lembrar que, muitas vezes, entre alguns participantes, não será encontrado o sucesso em seu resgate, pois, como será abordado, algumas causas da evasão fogem ao controle, seja da instituição ou mesmo dos envolvidos diretamente com os estudantes.

Para melhor compreender as bases deste curso de formação, utilizaram-se as situações apontadas nos artigos utilizados na dissertação. Desta forma, tenta-se aproximar o problema da possível solução com mais assertividade. Fica claro que no passado alguns programas de formação de tutores foram e são utilizados em algumas instituições. Entretanto, a revisão de literatura realizada por Czeszak *et al* (2019) encontrou apenas dois trabalhos em língua portuguesa relacionados a avaliar cursos de formação de tutores para EaD, lembrando que alguns critérios foram levados em conta para a pesquisa. Mas o que chamou a atenção é que, segundo os autores do artigo, entre os trabalhos encontrados, um direciona-se à preparação e formação do tutor nas atividades online, e o outro direciona-se à formação continuada do tutor. Sendo assim, pode se dizer que a carência em trabalhos avaliando o real benefício destes cursos poderia ser indicativo para uma melhor atenção sobre o tema de cursos de formação aos envolvidos na EaD, seja para aqueles que estão iniciando suas atividades ou mesmo para aqueles que já estão realizando suas atividades. Isso demonstra o quanto é importante o tema, pois, com a intensificação na utilização de novas tecnologias e com as gerações de novos alunos distanciando-se dos modelos antigos de aprendizagem, os envolvidos devem estar preparados para um melhor acolhimento e entendimento das funções como educadores.

Para melhor compreender este produto da dissertação, optou-se por esclarecer algumas nomenclaturas utilizadas pelas instituições em relação ao seu corpo docente. Em muitos casos, algumas instituições utilizam-se do termo tutor, ou tutor on-line para representar aquele que dão suporte aos estudantes em suas atividades, e em certos casos algumas instituições utilizam-se do termo professor on-line, para as mesmas atividades, com algumas diferenças a confecção de videoaulas, materiais acadêmicos entre outros. O que deve ficar claro é que neste produto não se está contemplando os tutores presenciais. Mas deve ficar claro que cursos de formação para tutores presenciais podem ser tão importantes quanto aos tutores on-line, visto que fazem parte do elo que conecta aos estudantes.

Para o desenvolvimento do curso de formação de tutores, algumas premissas devem ser observadas, tais como as propostas por Tecchio, Nunes, Moretto, Dalmau

e Melo (2010), divididas em técnicas (conhecimentos e habilidades) e comportamentais (atitudes).

A necessidade de formação de professores está bem documentada, e muitos a reforçam em discussões sobre o envolvimento institucional com tecnologia e a melhoria do ensino e da aprendizagem (MOORE, 2006; TANNER, 2011). O mais recente National Study of Undergraduate Students and Information Technology do ECAR (EDUCAUSE, 2011) revela que o corpo docente necessita de mais assistência em seu uso de tecnologias no ensino, que os estudantes estão desejando mais componentes online como parte de suas experiências de aprendizagem e, portanto, há uma necessidade de fornecer mais oportunidades de formação de professores. (HICKS *apud* ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015, p. 277).

As atividades dos tutores não apenas limitam-se às habilidades usuais, como a interação por meio tecnológico, e ater-se as demandas do trabalho nas rotinas de cursos em EaD. Percebe-se que o comportamento dos envolvidos pode fazer a diferença para uma melhor atração dos alunos para com a metodologia a distância.

Alguns fatos aqui elencados foram observados por mim, pelo tempo de atuação na EaD, seja como tutor, professor e coordenador. Alguns fatores observados no passado trouxeram material para um melhor entendimento de como a atuação dos tutores gera uma influência positiva ou não para o sucesso de um curso em EaD.

Percebe-se ainda que muitos dos envolvidos com a modalidade não fazem distinção da importância da interação com os alunos, e é importante despertar a estes uma sensação de que possa encontrar um ponto de apoio, quando necessário.

Vale lembrar que, muitas instituições não incentivam o contato de seus tutores com os alunos, o que acaba gerando aos poucos um distanciamento, e, conseqüentemente, uma maior evasão dos alunos. A seguir foram listadas as etapas para proposta de um curso de preparação para tutores, e em conjunto a formação continuada.

5.1 Primeira etapa: Conceitos básicos das funcionalidades do AVA, como ter maior aproveitamento das ferramentas disponibilizadas para suas atividades.

Para um melhor entendimento das funções do tutor a distância, deve-se optar, nesta primeira etapa, por uma apresentação das rotinas dentro das atividades propostas para a função de tutor. Sem esquecer que, para tal função, o tutor deve ter

domínio sobre as ferramentas utilizadas no ambiente de aprendizagem, assim como a informática básica.

O propósito desta fase é passar ao tutor uma melhor organização e um melhor planejamento de suas atividades, sem esquecer que uma melhor compreensão da importância da função pode ser conciliada com uma maior proatividade do tutor para com os alunos. Muitas vezes, o tutor passa a desempenhar a função de forma intuitiva, sem se dar conta do real valor de sua função perante o elo que se conecta ao aluno. Nesta etapa, devem-se deixar claro as tarefas a serem desempenhadas e como devem ser desempenhadas, para dirimir futuras rupturas no repassar das informações, assim como procurar fazer com o que o tutor compreenda que muitas vezes a informação direcionada de forma assertiva também evita futuras formas de evasão.

Aspectos sobre o ambiente virtual devem ser apresentados para melhor compreensão. De acordo com informações estatísticas comerciais, o Moodle é o sistema mais utilizado pelas instituições, porém nada impede que se tenha a atenção com outros modelos do mercado. Nesse sentido, o tutor deve estar atualizado com as propostas da instituição para com seu público-alvo, os cursos que são ofertados, tempo de formação, o cronograma que se segue para um melhor acompanhamento e repasse de informação aos futuros candidatos.

Conforme foi observado nos artigos utilizados na pesquisa, em um percentual de 9,7% dos resultados apresentados nos artigos, os alunos frequentemente estão insatisfeitos com o tutor, seja pela falta de conhecimento sobre os temas voltados ao curso ou mesmo pela falta de interação, sendo este último um contraponto para uma maior aproximação do aluno com o curso.

A tutoria na EaD deve ser vista como um canal de aproximação do aluno, e nesta aproximação algumas ferramentas, quando bem utilizadas, podem ser úteis. Na Tabela 10 são representadas algumas diferenças entre as modalidades presenciais e a distância. Isso pode ser um divisor para uma maior compreensão aos novos tutores, ou mesmo aqueles que já estão na modalidade.

Deve-se observar que, através desta pesquisa, com base nos relatos dos artigos, um percurso formativo na EaD deve estar presente, e trará contribuições para melhoria da prática pedagógica dos professores e discentes, pois proporciona uma construção do saber e melhor compreensão ao acesso e utilização de recursos, e que sem dúvida terá papel fundamental em práticas metodológicas mais interativas.

Tabela 9 — Comparativo entre as modalidades presenciais e a distância.

EDUCAÇÃO PRESENCIAL	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
Conduzida pelo professor	Acompanhada pelo tutor
Predomínio de exposições o tempo inteiro	Atendimento ao aluno, em consultas individualizadas ou em grupo, em situações em que o tutor mais ouve do que fala.
Processo centrado no professor	Processo centrado no aluno
Processo como fonte central de informação	Diversificadas fontes de informações (material impresso e multimeios)
Convivência, em mesmo ambiente físico, de professores e alunos, o tempo inteiro	Interatividade entre aluno e tutor, sob outras formas não descartadas a ocasião para os encontros presenciais
Ritmo de processo ditado pelo professor	Ritmo determinado pelo aluno dentro de seus próprios parâmetros
Contato face a face entre professor e aluno	Múltiplas formas de contato, incluída a ocasional face a face
Elaboração, controle e correção das avaliações pelo professor	Avaliação de acordo com parâmetros definidos, em comum acordo, pelo tutor e pelo aluno
Atendimento, pelo professor, nos rígidos horários de orientação e sala de aula	Atendimento pelo tutor, com flexíveis horários, lugares distintos e meios diversos

Fonte: SÁ (1998, p. 47 *apud* Faria, 2010).

Na comparação das modalidades, presencial e a distância, também devemos salientar que um direcionamento para uma e

5.2 Segunda etapa: Aproximação do tutor com a modalidade EaD, conceitos históricos, características próprias da EaD, sua evolução em âmbito nacional.

A aproximação do tutor com a modalidade pode ser direcionada também com os aspectos históricos sobre a EaD, pois como o tutor é parte importante no cenário atual da modalidade, pode ser um fator importante trazer a seu conhecimento um pouco da história da EaD.

Como experiência própria, não é raro se defrontar com muitos colegas que atuam na educação a distância que não conhecem realmente suas origens, seus números, e mesmo aspectos recentes que podem contribuir para uma maior valorização de sua participação na propagação da informação sobre a modalidade.

Muitos dos tutores ou professores que atuam na EaD são provenientes da modalidade presencial, e trazem consigo uma ideia errada sobre a EaD, acreditando que é uma forma nova de aprendizagem, e, por consequência, acreditam que seu valor é inferior em relação ao modelo tradicional. Aspectos de sucesso na EaD podem ser apresentados por inúmeras instituições ao redor do mundo, o que pode ser motivo de conhecimento por parte daqueles que estão adentrando a modalidade ou mesmo se reciclando como tutores.

Aqui pode-se também observar que, em muitos casos relatados nos artigos, existe uma falta de compreensão do aluno em relação à cultura da EaD, que pode ser entendida com uma modalidade de fácil realização. Tal processo de disseminação maior no entendimento dessa cultura igualmente passa pelo maior conhecimento da modalidade e das mudanças que ocorreram nos últimos anos, principalmente pelo maior apelo da tecnologia e as novas tendências metodológicas de ensino.

5.3 Terceira etapa: O processo de interação o acolhimento ao aluno, utilização dos meios próprios da modalidade para maior atração ao estudante, e sua retenção.

Para melhor compreender a importância do tutor para a EaD, este também deve ter empatia, equilíbrio emocional e sobretudo iniciativa, para um melhor acolhimento dos alunos que procuram a modalidade a distância. Aqui, mais que um tutor, é estar apto a absorver e disseminar um processo de aprendizagem dinâmico, pois as interações que o tutor administra com os alunos são a chave do sucesso para um melhor acolhimento, e, por consequência, uma redução na evasão futura.

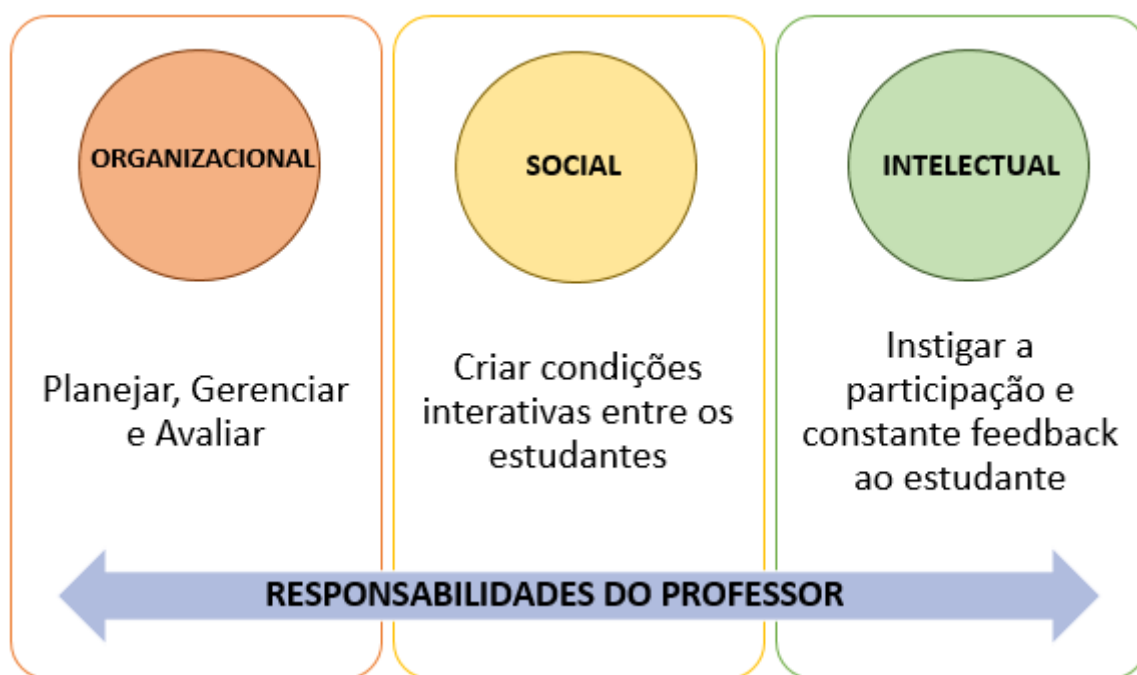
Conforme já mencionado na primeira etapa, não é raro a insatisfação com o tutor por parte do aluno, e para que seja revertido tal apontamento, o tutor deve fazer com que o aluno, no processo de acolhimento, compreenda melhor a relação da modalidade com as TICs. Principalmente em países como o Brasil, onde o aumento pela procura da modalidade EaD tem se intensificado a cada ano, não é raro que os novos entrantes da modalidade se deparem com maior dificuldade sobre as

tecnologias utilizadas, e é aqui que o tutor deve acolhê-lo para um melhor aproveitamento e uma melhor relação com a EaD.

[...] segundo Belloni (1999), as sete dimensões relacionadas à função do tutor, como: Função Formador: função pedagógica, estímulo à aprendizagem através das interações; Função Professor: concepção e realização de cursos e materiais didáticos; Função Pesquisador: atualização contínua, investigação e reflexão sobre a própria prática; Função Tecnólogo-Educacional: especialista em tecnologias digitais; Função Tutor: orientação dos alunos e geralmente responsável pela aplicação de avaliação da aprendizagem; Função “recurso”: responsável por tirar dúvidas dos alunos; Função monitor: exploração de materiais específicos, em grupos de Aprendizagem. (MINEIRO, 2011, p. 64).

Os autores Maggio (2001), Belloni (2006), Teles (2009) e Andrade (2010) (*apud* MINEIRO, 2011, p. 59) categorizam as responsabilidades pedagógicas do professor organizadas em três áreas, que são dispostas na Figura 1.

Figura 1 — Responsabilidades do professor ou tutor on-line



Fonte: adaptada de Mineiro (2011, p. 59).

Percebemos que, mais do que representar a IES perante o aluno, o tutor na EaD tem um papel social, organizacional e intelectual, aos instigar o estudante em sua jornada pela modalidade, sendo no acolhimento e interação a chave para que este não tenha dispersão no decorrer do curso.

5.4 Quarta etapa: Apresentação de técnicas de produção, para materiais de uso na EaD, sejam estes de vídeo, áudio, impresso ou de avaliação.

Um fator importante que deve ser observado, e foi citado nos artigos, é que muitos dos alunos têm uma crítica sobre os materiais utilizados nas instituições. Neste contraponto, não apenas o tutor tem peso sobre a produção de avaliações, questões ou materiais, mas também a instituição deve ser participativa. E nada melhor do que quem está mais próximo dos alunos para compreender melhor o que pode ser adequado ou não. O que se observa é que, em geral, a participação de tutores ou mesmo dos docentes na confecção destes materiais é apenas para sua conclusão, e não com suas opiniões e seus relatos muitas vezes obtidos através dos alunos.

O sucesso da modalidade e melhores números para a retenção de seus alunos, passa por uma adequação dos processos de aprendizagem, assim como dos materiais utilizados. Não apenas como uma ferramenta de apoio, os materiais, que em suma são inclusos de livros, videoaulas, avaliações, questões, *workshops*, devem estar direcionados a uma maior aproximação dos alunos. Um ponto que foi observado através dos artigos é que muitos alunos que participaram das pesquisas se sentem melhor com mais encontros presenciais frequentes. Isso pode ser confirmado através de alguns modelos híbridos que estão surgindo como alternativas na EaD.

5.5 Quinta Etapa: A troca de experiências na EaD por seus pares deve ser estimulada, uma maior aproximação dos envolvidos, auxilia no entendimento das novas demandas.

Pode-se observar que a preparação de professores, ou mesmo sua formação continuada, deve ser entendida não apenas como uma forma de reciclagem, mas também como um apoio às diferentes situações vivenciadas pelos envolvidos. Segundo Macdonald (2009), os termos formação de professores e apoio docente da mesma forma têm múltiplos significados e diferentes associações em diferentes contextos. Outros têm debatido e revelado os significados destes termos — formação acadêmica, da equipe, educacional, do corpo docente, instrucional, organizacional e profissional.

Não é raro encontrar, na educação superior, certa resistência dos envolvidos; este amparo, não pode ser caracterizado como uma forma de intimidar o

conhecimento ou a experiência do docente, mas oportunizar um estreitamento sobre as situações recorrentes da modalidade, sendo uma delas a própria evasão, que é tema desta pesquisa, e que sem o auxílio do corpo docente não terá sucesso em sua reversão.

A produção de práticas educativas eficazes só surge de uma reflexão da experiência pessoal partilhada entre os colegas. (NOVOA, 2001, p. 2).

A troca de experiências tem se revelado muito positiva para a modalidade, mesmo em se tratando de situações internacionais, o que pode ser avaliado positivamente.

A formação de professores na educação superior é um campo jovem e emergente da prática acadêmica; um crescente corpo de literatura está se desenvolvendo com o estreitamento das relações internacionais entre países, associações profissionais e colegas, e o reconhecimento de similaridades, diferenças e agendas de pesquisa. (HICKS *apud* ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015, p. 277).

Proporcionar encontros ou oficinas envolvendo toda a equipe multidisciplinar aproxima os envolvidos na troca de experiências. Esses encontros podem incluir temas como contexto da EaD, as metodologias utilizadas na atualidade, compreensão sobre a construção de Ambientes Virtuais de Aprendizagem, e como já mencionado, a produção de material para EaD.

Muitas instituições optam por seminários e workshops, o que pode também ser visto como artifícios de propagação para melhor compreensão da cultura da EaD. Formas de avaliação dos estudantes podem ser discutidas com mais frequência, na procura de formatos atuais, bem como para a produção de aulas, e para a modalidade a utilização de videoaulas e workshops gravados podem ter seus formatos adequados, pois tutores e professores constantemente recebem “*feedback*” dos estudantes.

5.6 Formato do curso

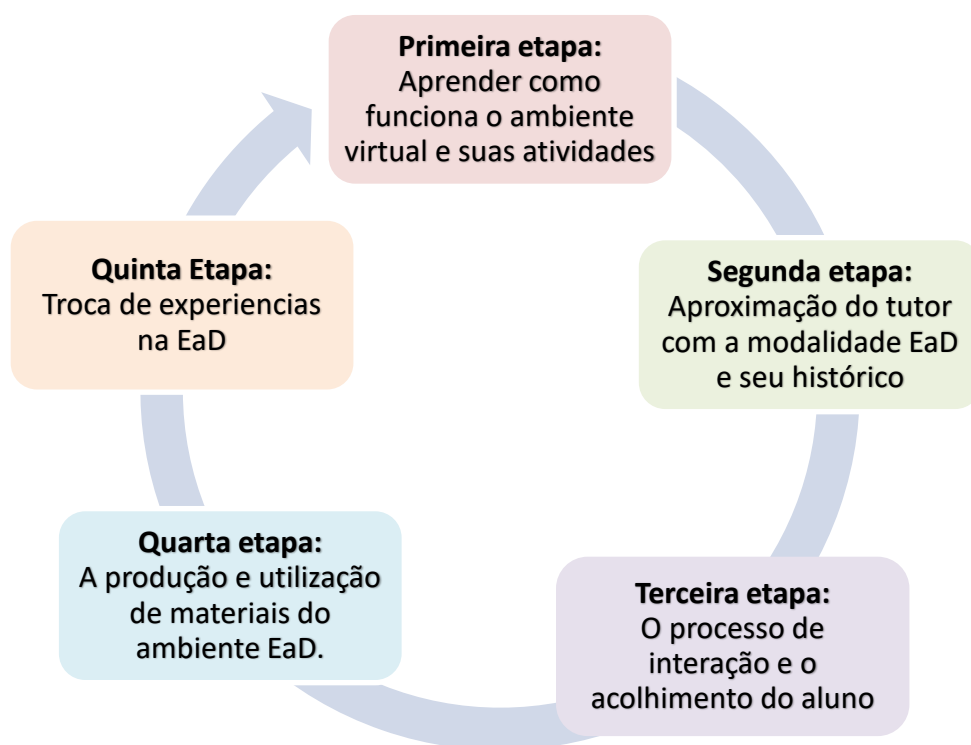
Não existe um formato exato para determinar a construção de um curso de formação, pois a premissa é que deve contemplar os principais aspectos que envolvem a modalidade, assim como ser atual. Margaret Hicks, no capítulo “Formação de

Professores e Apoio ao Corpo Docente”, do livro *Educação a Distância Online*, de Olaf Zawacki-Richter e Terry Anderson (2015), apresenta três questões para uma melhor aproximação de um curso de formação.

- a) qual é o papel da aprendizagem não formal na formação de professores?
- b) como mais oportunidades de aprendizagem não formal podem ser encorajadas e valorizadas?
- c) as redes emergentes de professores, como aquelas encontradas em mídias sociais, listas de e-mail e outras, estariam fornecendo novos modelos de aprendizagem e apoio não formal?

Assim, optou-se por uma forma cíclica dos temas básicos já mencionados, representado pela Figura 2.

Figura 2 — Proposta de etapas para curso de formação continuada



Fonte: o autor, (2020)

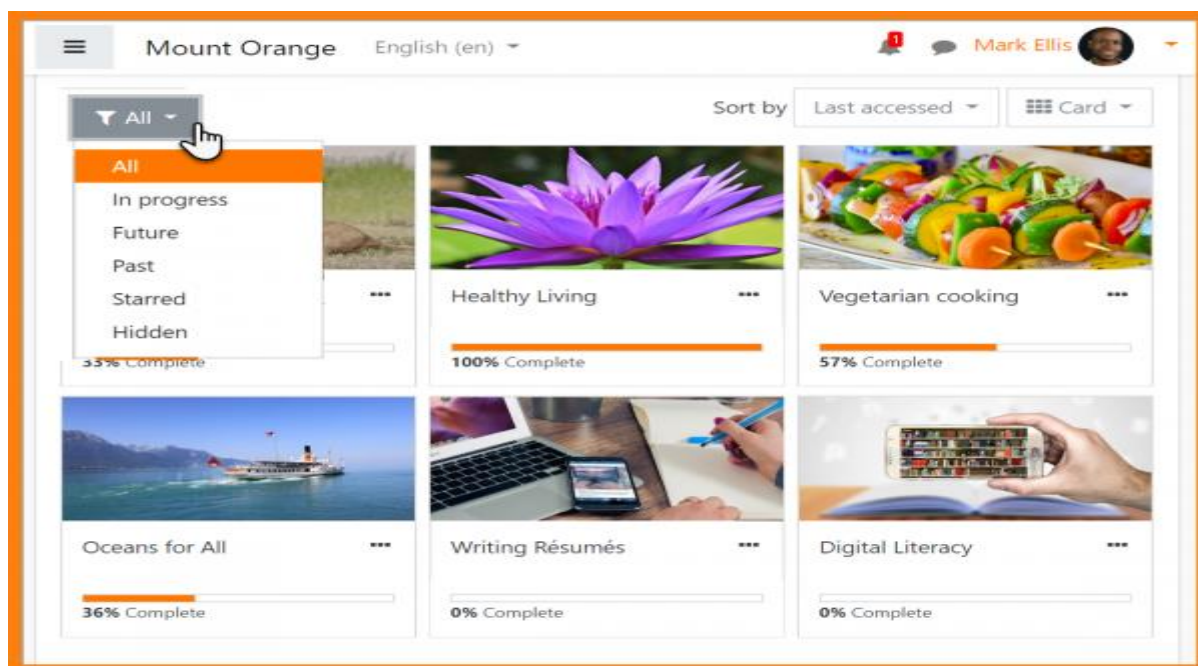
As competências consideradas essenciais dos tutores a distância no curso estudado por Mineiro (2011) são:

- a) auxiliar na realização das atividades no Moodle;

- b) consultar a coordenação de tutoria e professor formador sobre dificuldades referentes à interação com os alunos;
- c) consultar o professor formador sobre questões referentes ao conteúdo;
- d) corrigir provas e trabalhos;
- e) disponibilidade para viajar aos polos no interior do estado;
- f) interagir com 30 alunos (em média) sob sua supervisão;
- g) lançar frequência, além das notas de provas e trabalhos, no ambiente virtual de aprendizagem;
- h) orientar o aluno sobre com quem falar para solucionar alguma outra dificuldade que não seja de sua competência;
- i) orientar os alunos a realizarem suas atividades no ambiente;
- j) tempo disponível de pelo menos 20h/semana para se dedicar às tarefas de tutoria.

Dentre as plataformas mais utilizadas nas instituições de ensino está o Moodle (Figura 3), porém existem outras opções como “Canvas” (figura03), e ainda muitas IES preferem customizar seus próprios Ambientes Virtuais (AVA).

Figura 3 — Tela do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle

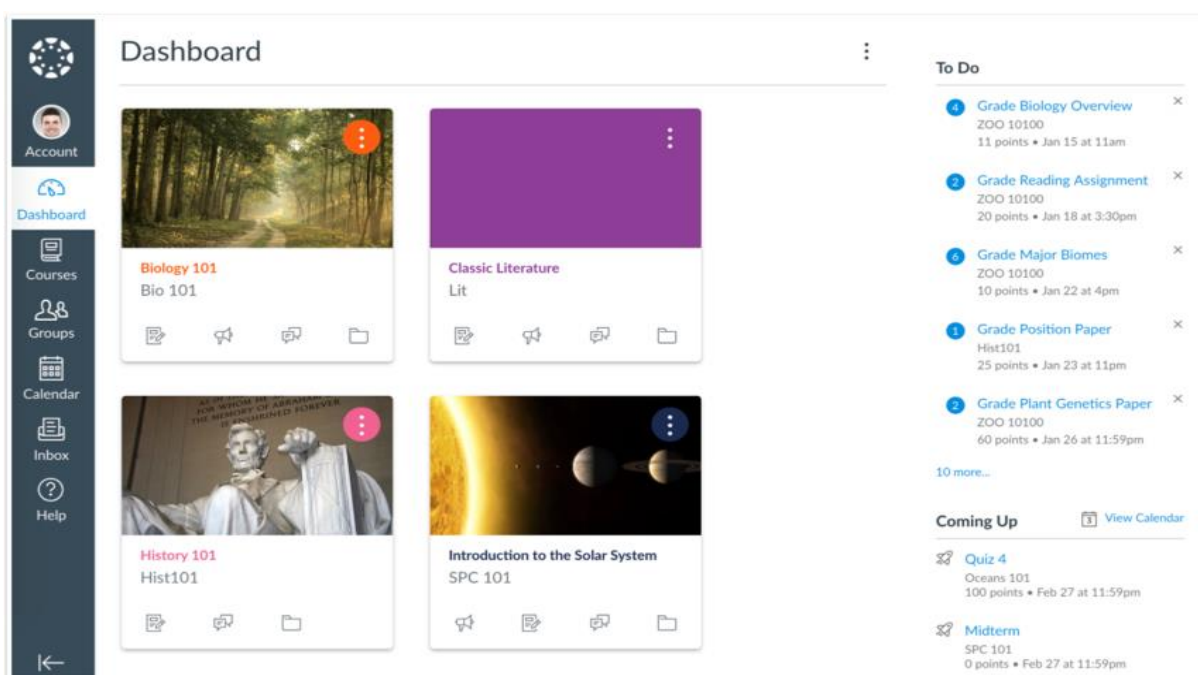


Fonte: <https://educlass.com.br/o-que-ha-de-novo-no-moodle-3-6>

A utilização de ferramentas interativas, sejam síncronas ou assíncronas, proporciona um meio de comunicação e discussão, seja por meio dos fóruns ou chats,

lembrando que, nos cursos de formação, a apresentação de modelos avaliativos deve ser discutida, pois estes têm um propósito coletivo, e na procura de melhores formatos, a participação do tutor se faz importante.

Figura 4 — Tela do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Canvas



Fonte: <https://community.canvaslms.com/docs/DOC-12892-4152719656>

Neste sentido, a formação continuada dos professores tem ligação ao problema da evasão, por apresentar, segundo Diogo *et al.* (2016, p. 56 *apud* SILVA *et al.*, 2020), referências à natureza pedagógica; os autores contemplam que, de acordo com as pesquisas de Krüger Júnior *et al.* (2011) e Vasconcelos, Silva e Miranda (2013), uma parcela considerável de estudantes evade por não se adaptar às metodologias empregadas pelos professores, uma didática deficiente, ou mesmo pela dificuldade na relação professor-aluno, aspectos que muitas vezes podem ser compreendidos pela modalidade EaD, ter sua característica na distância entre as partes. Outros exemplos podem colaborar para a evasão, e uma relação reduzida entre a teoria e a prática. Para Bueno (1993) e Diogo *et al.* (2016), as instituições devem valorizar a função docentes e incentivá-los a participar de programas de formação continuada.

6. CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi uma melhor compreensão das causas sobre a evasão na EaD. Partimos de determinadas suposições, de que seus fatores estavam ligados principalmente à duração dos cursos. Com o aprofundamento das leituras dos trabalhos, entretanto, mostrou-se uma diferente perspectiva, pois o que foi averiguado é que as principais causas que podem ser controladas estão relacionadas a problemas que podem ser contornados antes da entrada do estudante na modalidade.

Desta forma, o que pôde se perceber é que muitos dos que procuram a EaD não encontram as respostas corretas para ter sucesso, ou mesmo não têm compreensão da cultura da EaD. Para muitos autores pesquisados, um melhor acolhimento seria um fator positivo para o sucesso individual, assim como para a própria modalidade.

Diante do desafio em compreender melhor as causas da evasão, foi observado que muitas das soluções que apresentaram sucesso nos relatos dos artigos utilizados, foram consistentes na acolhida dos novos estudantes. Isso passa a demonstrar uma nova visão sobre o problema da evasão, sendo na maior parte dos casos a falta de um módulo de acolhimento, para que os novos ingressantes compreendam melhor a cultura da EaD e disfrutem melhor dos recursos, sem posteriormente haver um aumento de frustração. Assim como uma melhor preparação para os envolvidos diretamente com os estudantes, tutores e professores, pois muitas vezes acaba-se trazendo para a modalidade velhos hábitos do modelo presencial, que não deveria ser comparado com a EaD.

Isto pode ser comprovado, como um fator positivo, pelo fato de algumas instituições já terem implantado em seus currículos um módulo de recepção a este novo estudante. O que comprova que, para aqueles que recebem tal oportunidade, as expectativas perante o curso têm maiores chances de sucesso.

Como foram muitos os relatos através dos artigos, percebe-se que não existe uma fórmula mágica na solução do problema da evasão, e foi possível encontrar relatos onde a utilização de sistemas de acompanhamento sobre a performance dos estudantes também pode fornecer um tipo de alerta, para atacar o problema da evasão antecipadamente.

Porém, o que deve ficar claro é que muitas das ações não requerem grandes investimentos ou complexidade; o principal é compreender as motivações, e constantemente procurar artifícios para contorná-las.

O que hoje pode ser o principal, a falta de tempo, amanhã pode ser o desinteresse nos cursos ofertados. A expectativa deste trabalho é contribuir para a modalidade EaD, a qual ainda, em termos de Brasil, tem sido alvo de resistência. Acreditamos que com um melhor acompanhamento dos estudantes, e apresentando como a cultura da EaD deve ser entendida, podemos colher bons frutos.

Ainda que a evasão possa ser motivada por diversas causas, sendo que algumas não podem ser controladas ou mesmo contornadas, existe uma parcela das motivações que podem ser mais bem compreendidas, e na utilização de recursos e com a participação dos envolvidos, podem ser reduzidas ou mesmo controladas.

O produto, que passou a ser um curso de acolhimento e, em conjunto, um curso de formação para os tutores, deve ser compreendido não como uma forma estática de repassar informação, mas que seja constantemente renovado, para que os envolvidos tenham constante reciclagem em seus conhecimentos sobre a modalidade. Percebe-se que ainda falta informação mais precisa sobre evasão nas IES, o que dificultou apresentar números sobre as motivações individuais do problema. Também, deve-se salientar que, mesmo com os relatos apresentados nos artigos utilizados, muitas das informações são pontuais, ou seja, apresentam dados apenas sobre determinado curso ou determinada localidade, o que pode influenciar em diferentes perspectivas sobre o problema da evasão.

Pensando-se em um modelo perfeito, ou sistema de redução para a evasão, não se pode dizer que existe apenas uma solução. Um comprometimento mútuo das partes envolvidas deve ser estreitado, pois a condução de uma metodologia com números positivos, dependerá de constante verificação e inovação, seja pela IES ou pelos professores, tutores e demais envolvidos.

A evasão é uma linha de pesquisa para a qual não há limitações; compreender suas causas e contribuir para sua redução é uma busca por melhores resultados para as instituições e para o futuro da própria modalidade, assim como um maior reconhecimento pela sociedade e os estudantes.

Como foi exposto neste trabalho, procurar as causas para a evasão foi um ponto de partida, para aproximar-se mais de suas características. Como foi concluído, sua maior ênfase deveria ser na acolhida ao estudante, e não apenas durante sua

estada no curso. Para pesquisas futuras, existe muito a ser explorado, principalmente por se tratar de um problema que não é inerte, pois suas atenuantes podem divergir de tempos em tempos, especialmente pelo acentuado uso de novas tecnologias, e cada vez mais um acesso facilitado àqueles que necessitam e dependem da EaD para permanecer estudando e aperfeiçoando-se na vida em sociedade.

REFERÊNCIAS

- ABBAD, Gardênia S. Educação a distância: o estado da arte e o futuro necessário. **Revista do Serviço Público — RSP**, v. 58, n. 3, p. 351-374, jul./set. 2007.
- ABED — Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2017. Curitiba: InterSaberes, 2018. Disponível em: http://abed.org.br/arquivos/CENSO_EAD_BR_2018_digital_completo.pdf. Acesso em: 18 set. 2019.
- ABED — Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2016. Curitiba: InterSaberes, 2015. Disponível em: http://abed.org.br/arquivos/Censo_EAD_2015_POR.pdf. Acesso em: 4 set. 2019.
- ADRIA, Marco; CAMPBELL, Katy. E-learning as nation-building. *In*: BULLEN, M.; JANES, D. (eds.). **Making the transition to e-learning**: Strategies and issues. Hershey, PA: Idea Group, p. 1–16, 2006.
- ARAÚJO, Nathalia T. F. *et al.* **Razões para evasão na educação a distância**. Rio de Janeiro/RJ Junho/2016
- BANDARA, Wasana; FURTMUELLER, Elfi; GORBACHEVA, Elena; MISKON, Suraya; BEEKHUYZEN, Jenine. Achieving rigor in literature reviews: Insights from qualitative data analysis and tool-support. **Communications of the Association for Information Systems**, n. 37, p. 154-204, 2015.
- BANDURA, Albert. Human agency and social cognitive theory. **American Psychology**, n. 44, p. 1175–1184, 1989.
- BATES, Antony W.; SANGRÀ, Albert. **Managing technology in higher education**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2011.
- BEAUDOIN, Micheal. F. **Reflections on research, faculty and leadership in distance education**. Oldenburg, Germany: Carl von Ossietzky Universität, 2004.
- BENTES, Márcia C. B.; KATO, Olívia M. Fatores que afetam a evasão na educação a distância: curso de administração. **Psicologia da Educação**, n. 39, p. 31-45, 2014.
- BITTENCOURT, Geraldo P. **Evasão na educação a distância do ensino superior: estudo de caso no 1º curso de administração EAD da UFRGS**. 2011.
- BITTENCOURT, Ibsen M.; MERCADO, Luis. P. L. Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**. Rio de Janeiro, v. 22, n.83, p. 465-504, abr./jun. 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-40362014000200009&script=sci_abstract&tlng=pt/. 2014. Disponível em: Acesso em: 07 jun. 2019.

BIZARRIA, Fabiana P. A. *et al.* Papel do tutor no combate à evasão na EAD: percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior. **Educação, Ciência e Cultura**, v. 20, n. 1, p. 85-102, 2015.

BRADSHAW, Jeffrey M. **An introduction to software agents**. Massachusetts. Ed. MIT Press, 1997.

BRANCO, Lilian S.; CONTE, Elaine. Evasão na educação a distância: princípios e perspectivas sobre a questão. **SEFIC**, Unilasalle, 2017.

BRANCO, Lilian S.; HABOWSKI, Adilson C.; CONTE, Elaine. EVASÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **CIET: EnPED**, 2018.

BRANCO, Lílian S. A., **Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática**. 2019. Dissertação (Mestrado em Educação). Disponível em: <http://svr-net20.unilasalle.edu.br/bitstream/11690/1151/1/lsabranco.pdf>, Acesso em: 01 julho 2019.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Decreto 5622 de 19 de dezembro 2005**. O que é educação a distância? Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/instituicoes-credenciadas/educacao-superior-a-distancia>. Acesso em: 5 set. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Decreto 9057 de 25 de maio de 2017**. Regulamenta o art. 80 da Lei 9394 de 20 de dezembro de 1996. Brasília, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm. Acesso em: 7 set. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Portaria Nº 90 de 24 de abril de 2019** Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=26/04/2019&jornal=515&pagina=45>. Acesso em: 11 jan 2020.

BRINDLEY, Jane E. Learners and learner services: The key to the future in distance education. In: ROBERTS, J. M.; Keough, E. M. (eds.). **Why the information highway?** Lessons from open and distance learning Toronto: Trifolium Books, p. 102–125, 1995.

BRITO, Renner. Evasão na educação a distância 2017. **CIET: EnPED**, 2018.

CAMPBELL, Katy; SCHWIER, Richard A.; KENNY, Richard F. The critical, relational practice of instructional design in higher education: An emerging model of change agency. **Educational Technology Research and Development**, v. 57, n. 5, p. 645–661, 2009.

CASTLES, Jane. Persistence and the adult learner. Factors affecting persistence in Open University students. **Active learning in higher education**, v. 5, n. 2, p. 166–179, 2004.

CENSO EAD.BR: **relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2017** = Censo EAD.BR: analytic report of distance learning in Brazil 2017 [livro eletrônico] / [organização] ABED — Associação Brasileira de Educação a Distância; [traduzido por Maria Thereza Moss de Abreu]. Curitiba: InterSaberes, 2018.

CLAUDINO, Tiago B. *et al.* **Estudo da evasão escolar no projeto piloto de EaD em picos PI. I EITEC**, 2012.

COMARELLA, Rafaela L. **Educação superior a distância: evasão discente**. 2009. 146 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Rafaela-Lunardi-Comarella.pdf>. Acesso em: 10 maio 2019.

CONSOLINO, Andréa M. G. A. V. *et al.* **Tecnologias educacionais e interatividade como estratégia para reduzir a evasão na educação a distância**. Taubaté/SP Abril/2016.

CORRÊA, Henrique L., CORRÊA, Carlos A. **Administração de produção e operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica**. 2ª Ed. — São Paulo — Atlas, 2007

CROSBY, Phillip B. **Qualidade é investimento**. 6.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, P. 68, 1994.

CZESZAK, Wanderlucy A. A. C. *et al.* Formação inicial e continuada de tutores para a educação online. **RE@ D-Revista de Educação a Distância e Elearning**, v. 2, n. 2, p. 29-44, 2019.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, p. 124, 1990.

DOWNES, Stephen. (16 outubro 2005). **E-Learning 2.0 e Learn Magazine**. Disponível em: <http://www.downes.ca/post/3174>. Acesso em: 08 junho 2019.

DVORAK, Patrícia E. **As tecnologias educacionais na evasão dos cursos de educação a distância: uma pesquisa do tipo estado da arte**. 2016.

EMANUELLI, Gisela B. Atração e refração na educação a distância: constatações sobre o isolacionismo e a evasão do aluno. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 4, n. 2, p. 205-218, 2011.

ESPÍNDOLA, Romário M.; LACERDA, Fátima K. D. Evasão na Educação a Distância: um estudo de caso. **EaD em FOCO**, v. 3, n. 1, 2013.

FERREIRA, Vanessa S.; ELIA, Marcos F. Uma modelagem conceitual para apoiar a identificação das causas da evasão escolar em EAD. **II Congresso Brasileiro de Informática na Educação (CBIE 2013)**, XIX Workshop de Informática na Escola (WIE 2013). Disponível em: <http://br-ie.org/pub/index.php/wie/article/view/2627/2281>. Acesso em: 17 set. 2018.

FIUZA, Patrícia J. **Adesão e permanência discente na educação à distância: Investigação de motivos e análise de preditores sociodemográficos, motivacionais e de personalidade para o desempenho na modalidade**. 2012. 145 f. Tese (Doutorado em Psicologia) — Instituto de Psicologia, UFRS, 2012. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/55089/000855707.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2018.

FORMIGA, Marcos. Educação Superior, Educação a Distância e Educação Corporativa. In: **Seminário-FGV**, Rio de Janeiro: FGV Rio. julho 2008.

GOMES, Vanessa S. Educação a distância: **gestão e evasão na UFPB**. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017

GRAHAM, Mark *et al.* Increasing persistence of college students in STEM. **Science**, v. **341**, n. 6153, p. 1455–1456, 2013.

HARRIS, David. Knowledge and networks. In: T. Evans & D. Nation (Eds.). *Hanging university teaching: Reflections on creating educational technologies* London: **Kogan Page**, p. 34–44, 2000.

HARVEY, Lee; GREEN, Diana. **Defining quality**. Assessment and Evaluation in Higher Education, 1993. In: ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry (org.). Educação a distância online: construindo uma agenda de pesquisa. São Paulo: Artesanato Educacional, p. 321, 2015.

HÉNARD, Fabrice. **Learning our lesson**: Review of quality teaching in higher education. Paris: Organization for Economic Cooperation and Development, 2010.

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

HICKS, Margaret. **Positioning the professional practice of academic development**: An institutional case study. Unpublished doctoral dissertation, University of South Australia, Adelaide, 2007.

HIPÓLITO, Oscar; SANTOS, Murilo G. **Blog ABMES**. Disponível em: <https://blog.abmes.org.br/evasao-no-ensino-superior-um-problema-persistente/>. Acesso em: 23 jul. 2019.

HOFFMANN, Harriet; MANSMANN, Veronika; SCHWILL, Andreas (eds.). **E-Learning 200**: Lernen im digitalen Zeitalter Münster, GER: Waxmann. p. 347–357, 2009.

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. MEC. **Censo da Educação Superior**. 2018. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>. Acesso em: 11 jul. 2019.

JORGE, Bruno G. *et al.* **Evasão na educação à distância**: um estudo sobre a evasão em uma instituição de ensino superior. Maringá: abril, 2010.

JURAN, Joseph M.; DeFEO, Joseph A. **Juran's quality handbook**: The complete guide to performance excellence. 6th ed. Columbus, OH: McGraw-Hill, 2010.

KAMPFF, Adriana J. C. *et al.* Identificação de perfis de evasão e mau desempenho para geração de alertas num contexto de educação a distância. RELATEC: **Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa**. Madri, Espanha. Vol. 13, n. 2 (2014), p. 6176, 2014.

LAGUARDIA, Josué; PORTELA, Margareth. Evasão na educação a distância. **ETD-Educação Temática Digital**, v. 11, n. 1, p. 349-379, 2009.

LATCHEM, Colin. Garantia de Qualidade na Educação a Distância Online. *In*: ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry (org.). **Educação a distância online: construindo uma agenda de pesquisa**. São Paulo: Artesanato Educacional, p. 319–353, 2015.

LATIESA, Margarita. La Deserción Universitária, Desarrollo de la escolaridad en la enseñanza superior. **Éxitos y fracasos**. Centro de Investigaciones Sociológicas, Siglo XXI de Espana Editores. Madrid, 1992.

LEI DE DIRETRIZES E BASES DA EDUCAÇÃO NACIONAL (**LDB — Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996**). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. Acesso em: 5 nov. 2018.

LEITE, Jaci C. **Pensando criticamente os desafios da educação**. *In*: BAYMA, Fátima (org.). Educação Corporativa — desenvolvendo e gerenciando competências. 1. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2004.

LIRA, K. *et al.* Utilizando mineração de dados e sistemas multiagentes na análise da evasão em educação a distância por meio do perfil dos alunos. **SI: sn**, v. 7, p. 27, 2016.

LITTO, Fredric M. Litto, FORMIGA, Manuel M. M. (orgs.). **Educação a distância: o estado da arte** — São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

LITTO, Fredric M. Public policy and distance education in Brazil. *In*: Evans, T., Haughey, M., & Murphy, D. (ed.). **International handbook of distance education**. Bradford, UK: Emerald, p. 671– 683, 2008.

LOTT, Ana C. O. **Persistência e evasão na educação a distância**: examinando fatores explicativos. UNIGRANRIO, 2017.

LOURENÇO, Rogério V. O papel do professor tutor na minimização da evasão na educação a distância. **Anuário da Produção Acadêmica Docente Vol. 5, Nº. 10**, Ano 2011.

MAIA, Carmen; MATTAR, João A. **ABC da EaD: a Educação a Distância hoje**. 1. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

MARTINS, Carolina Z.; GEBRAN, R. A. As causas da evasão discentes na educação a distância na perspectiva dos tutores. *In*: **II Congresso Internacional sobre desenvolvimento social**. 2013.

MARTINS, Ronei. X. *et al.* Por que eles desistem? Estudo sobre a evasão em cursos de licenciatura a distância. *In*: **Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância**, NIREDE, Belém/PA. 13 de junho de 2013.

MATTOS, André L. B. A Educação a distância sob a ótica da adesão e evasão escolar: **Uma Survey investigativa**. Instituto Politécnico do Porto. Escola Superior de Educação, 2017.

MEDEIROS, Eliédmo. A evasão escolar nos cursos de graduação da UFRN na modalidade EaD do Polo Currais Novos/RN. **Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. 2017.

MINEIRO, Hélvia M. (2011). **Formação do tutor**: um estudo sobre os aspectos teóricos e práticos do curso de formação de tutores a distância do IFCE. Dissertação (Mestrado em Educação) — Universidade Federal do Ceará. Faculdade de Educação, Programa de Pós-Graduação em Educação Brasileira, Fortaleza-CE. 148 f., 2011. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/30430999>

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, p. 25 — 48. 2008.

MORAN, José M. **Contribuições para uma pedagogia da educação on-line**. Educação online: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, p. 39- 50. 2003.

MOURA, Jordana. **Evasão nos cursos de licenciatura em educação a distância**: o que dizem os egressos e os evadidos da Universidade Federal de Juiz de Fora. Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora, 2017

NEVES, Lidiane M. *et al.* A contribuição do atendimento de qualidade do polo EAD para redução da evasão dos alunos. **CIET: EnPED**, 2018.

NÓVOA, Antonio. **Professor se forma na escola**. Publicado em NOVA ESCOLA Edição 142, 01/05/2001, disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/179/entrevistaformacao-antonio-novoa>

OKOLI, Chitu. **A guide to conducting a standalone systematic literature review**. Communications of the Association for Information Systems, v. 37, 2015.

OLIVEIRA, Alexsandro P. *et al.* O processo de evasão (ou desistência) no curso de Licenciatura em Letras espanhol ofertado pelo campus EaD-IFRN: causas possíveis. **SIED: EnPED-Simpósio Internacional de Educação a Distância e Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância** 2012, 2012.

OLIVEIRA, Fatima B. de. Desafios da educação: contribuições estratégicas para o ensino superior. Rio de Janeiro: **E-papers FGV**, 2009.

PACHLER, Norbert; DALY, Caroline. **Key issues in e-learning**: Research and practice. London, UK: Continuum, 2011.

PARO, EMÍLIA M. F. M. **Evasão de alunos na educação superior a distância**: uma proposta de enfrentamento. Rio de Janeiro, 2011.

PAUL, Ross H. **Leadership under fire**: The challenging role of next Canadian university president. Montréal and Kingston: McGill-Queen's University Press, 2011.

PAUL, Ross. Organização e Gestão da Aprendizagem Online e a Distância. In: ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry (org.). **Educação a distância online**: construindo uma agenda de pesquisa. São Paulo: Artesanato Educacional, 2015. p. 177-198.

PAVANELLI, Giselle *et al.* **Gestão em educação a distância e fatores determinantes de evasão.** 2009.

PEDROSO, Caetano B. *et al.* HIPERMÍDIA ADAPTATIVA EA EVASÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. In: **Colloquium Exactarum**. 2013.

PINTO, Ibsen M. B. S. *et al.* Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da **UFAL/UAB**. 2010.

PIRSIG, Robert M. **Zen and the art of motorcycle maintenance**. New York: William Morrow, 1974.

POSTER, Mark. **National identities and communications technologies**. The Information Society, v. 15, n. 4, p. 235–40, 1999.

POWER, Michael; GOULD-MORVEN, Anthony. **Head of gold, feet of clay**: The online learning paradox. International Review of Research in Open and Distance Learning, v. 12, n. 2. Disponível em: <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/916> Cached. 2011.

RADIN, Marley M. T. *et al.* **Limites da EAD para a materialização do direito à educação**: estudo sobre a evasão em um polo do curso de Licenciatura em Matemática a distância da Universidade Federal de Pelotas. 2015.

RAMOS, Jorge L. C. *et al.* Um Modelo preditivo da evasão dos alunos na EAD a partir dos construtos da teoria da distância transacional. In: **Brazilian Symposium on Computers in Education** (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação-SBIE). 2017. p. 1227.

REINO, Lucianny R. A. C. *et al.* Análise das Causas da Evasão na Educação a Distância em uma Instituição Federal de Ensino Superior. In: **Brazilian Symposium on Computers in Education** (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação-SBIE). 2015. p. 91.

ROCHA, Jorge V. Um estudo sobre a evasão na educação à distância. **Revista Logos e Veritas**, v. 5, n. 11, 2018.

ROGERS, Clint P.; GRAHAM, Charles R.; MAYES, Clifford T. **Cultural competence and instructional design**: Exploration research into the delivery of online instruction cross-culturally. Educational Technology Research & Development, 55(2), p. 197–217, 2007.

SÁ, Iranita. Educação a Distância: Processo Contínuo de Inclusão Social. Fortaleza: CEC, 1998 *apud* Elísio V. Faria, **Scientia FAER**, Olímpia — SP, Ano 2, Volume 2, 1º Semestre. P, 32, 2010.

SALDAÑA, Johnny. **The Coding Manual for Qualitative Researchers**. Second edition published 2013. London, UK. SAGE Publications Ltd. 2013.

SALES, Gilvandenys L; LEITE, Eliana A. M.; JOYE, Cassandra R. Gerenciamento da aprendizagem, evasão em ead online e possíveis soluções: Um estudo de caso no ifce. **RENOTE-Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 10, n. 3, 2012.

SALMON, Gilly. **Learning innovation for the twenty-first century**. In: U-D. Ehlers & D. Schneckenberg (ed.). *Changing cultures in higher education: Moving ahead to future learning*. New York, NY: Springer, p. 27–41. 2010.

SANTOS, Elaine M.; OLIVEIRA NETO, José D. Evasão na educação a distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. **Revista Paidéi@-Revista Científica de Educação a Distância**, v. 2, n. 2, 2009.

SANTOS, Elisa M. *et al.* Evasão na educação a distância: **identificando causas e propondo estratégias de prevenção**. Maio/2008.

SARAIVA, Katia. **Educação a distância**: outros tempos, outros espaços. Ponta Grossa: UEPG, 2010.

SCHLEMMER, Eliane; PORTAL, C. **Estratégias para minimizar a evasão na educação a distância**: o uso de um sistema de mineração de dados educacionais e learning analytics. 2016.

SECOND Life. **Wikipédia**. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Second_Life. Acesso em: 15 jan. 2020.

SEMESP - SINDICATO DAS MANTENEDORAS DE ENSINO SUPERIOR. **Mapa do Ensino Superior no Brasil 2017**. São Paulo: SEMESP, 2017.

SEPÚLVIDA, Wesley R. **Predição de evasão na educação a distância como subsídio à tomada de decisão**. Universidade Católica de Brasília (UCB). Disponível em: <https://ainfo.cnptia.embrapa.br/digital/bitstream/item/158394/1/Predicao-de-evao-na-educacao-a-distancia-...-ts.pdf>, 2016.

SILVA, Fernanda C. Gestão da evasão na EaD: Modelo estatístico preditivo para os cursos de graduação a distância na **Universidade Federal de Santa Catarina**. Florianópolis, 2017.

SILVA, Izaqueline J. A., *et al.* Fatores determinantes da evasão nos cursos de ciências contábeis no Brasil. **Revista Latina Gestão Universitária na América — GUAL**, Florianópolis, p. 48-69, jan. 2020. ISSN 1983-4535. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2020v13n1p48> Acesso em: 04 fev. 2020.

SIMPSON, Ormond. Student retention and the course choice process: The UK Open University experience. **Journal of Access Policy and Practice**, v. 2, n. 1, p. 44–58, 2004.

SOUZA, Conceição A. N. **Um estudo sobre as principais causas da evasão na educação a distância-ead**. 2009. Tese de Doutorado.

SOUZA, Simone, FRANCO, Valdeni S., COSTA, Maria L. F. **Educação a distância na ótica discente**, Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 42, n.1, p. 99-113, 2016.

TAMARIZ, Annabell D. R.; SOUZA, Marcos. Educação a Distância no Brasil: perspectivas para redução na evasão de alunos matriculados. **Revista Científica Linkania Master**, v. 5, n. 1, 2015.

TYLER-SMITH, Keith. Early attrition among first time eLearners: a review of factors that contribute to drop-out, withdrawal and non-completion rates of adult learners undertaking eLearning Programmes. **Merlot Journal of Online Learning and Teaching**, v. 2, n. 2, p. 73-85, 2006.

VILARINHO, Lúcia G.; PARO, Emília M. Evasão de alunos na educação superior a distância: A experiência do módulo de acolhimento. **Voces y silencios. Revista Latinoamericana de Educación**, v. 2, n. 2, p. 139-155, 2011.

WILGES, Beatriz; *et al.* **Sistemas Multiagentes**: mapeando a evasão na educação a distância. CINTED-UFRGS Novas Tecnologias na Educação, 2010. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/15193/8957>. 2010.

WOODHOUSE, David. **The quality of transnational education**: *In*: ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry (org.). Educação a distância online: construindo uma agenda de pesquisa. São Paulo: Artesanato Educacional, p. 324. 2015..

WOODLEY, Alan. A string of pearls? A broader approach to course evaluation. *In*: LOCKWOOD, F. (ed.). **Open and distance learning today**. New York: Routledge, 1995.

WOODLEY, Alan; SIMPSON, Ormond. Evasão: o elefante na sala. *In*: ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry (org.). **Educação a distância online**: construindo uma agenda de pesquisa. São Paulo: Artesanato Educacional, p. 473–498. 2015.

ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry (org.). **Educação a distância online**: construindo uma agenda de pesquisa. São Paulo: Artesanato Educacional, 2015.

PRODUTO DA DISSERTAÇÃO: GUIA PARA FORMAÇÃO DOCENTE EM TUTORIA ON-LINE NA BUSCA PELA REVERSÃO DA EVASÃO NA EAD

Este produto resultante de minha dissertação de mestrado intitulada “PROPOSTAS PARA MINIMIZAR A EVASÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA” situada na linha de pesquisa “Formação docente e novas tecnologias” no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Educação e Novas Tecnologias, objetiva a proposição um guia corresponde a um roteiro a ser recomendado na configuração de um curso de formação docente, que prioriza como essencial parte neste módulo que tenha como priorização abordagens para um melhor acolhimento dos novos estudantes da EaD, com objetivo de demonstrar que uma maior atenção na aplicação das diferentes técnicas pedagógicas e um acolhimento prévio aos estudantes podem contribuir com um grande diferencial para reversão da evasão.

Nesta proposição de guia enquanto produto para nortear a configuração de um curso de formação docente em tutoria on-line, o mesmo deve ser compreendido como uma ferramenta a mais para a IES, na relação entre docentes e discentes, tomando uma forma de aproximação às dificuldades e problemas relatados em artigos pesquisados na dissertação de mestrado do autor.

A proposta de um guia de formação para tutores on-line, depreende-se que uma das possibilidades de minimizar a evasão no contexto da EAD, concerne ao papel do tutor on-line, posição fundamental nesse processo. Por isso, a proposição desse guia encontra guarida na experiência e vivências do autor desta dissertação no contexto da EAD no decorrer de sua atuação profissional, das leituras e aprofundamentos teóricos tecidos ao longo do percurso no mestrado como um todo e, principalmente, dos resultados dessa pesquisa, o que confere ao produto apresentado, uma contribuição significativa para corroborar com a diminuição da evasão na EAD.

Com base nos artigos apresentadas no trabalho de pesquisa foram apontadas várias causas em relação à evasão, o que nos levou a acreditar que muitas delas, se trabalhadas antecipadamente com os principais envolvidos no processo de aprendizagem da EaD, e que podem ser revertidas. Neste sentido, em conjunto com a atuação que o autor teve dentro da modalidade, pôde ser comprovado, que, a modalidade a distância tem características próprias, que muitas vezes não é dada a

devida atenção por parte da IES, o que contribui para um aumento expressivo da evasão pelos estudantes.

Dentro da discussão sobre o que pode ser mudado em relação aos modelos atuais, surge um tema que vai sendo cada vez mais discutido no meio acadêmico, envolvido com o ensino a distância, que é a compreensão da cultura da EaD.

Para que se tenha sucesso no entendimento desta cultura EaD, deve-se compreender que o módulo de acolhimento, ora citado, não é apenas parte de um curso de formação, mas, fator de reconhecimento da modalidade, e para uma melhor disseminação desta modalidade.

Vale lembrar que, muitas vezes, entre alguns participantes, não será encontrado o sucesso em seu resgate, pois, como será abordado, algumas causas da evasão fogem ao controle, seja da instituição ou mesmo dos envolvidos diretamente com os estudantes.

Para melhor compreender as bases deste curso de formação, utilizaram-se as situações apontadas nos artigos utilizados na dissertação. Desta forma, tenta-se aproximar o problema da possível solução com mais assertividade. Fica claro que no passado alguns programas de formação de tutores foram e são utilizados em algumas instituições.

Para melhor compreender este produto da dissertação, optou-se por esclarecer algumas nomenclaturas utilizadas pelas instituições em relação ao seu corpo docente. Em muitos casos, algumas instituições utilizam-se do termo tutor, ou tutor on-line para representar aquele que dão suporte aos estudantes em suas atividades, e em certos casos algumas instituições utilizam-se do termo professor on-line, para as mesmas atividades, com algumas diferenças a confecção de videoaulas, materiais acadêmicos entre outros. O que deve ficar claro é que neste produto não se está contemplando os tutores presenciais. Mas deve ficar claro que cursos de formação para tutores presenciais podem ser tão importantes quanto aos tutores on-line, visto que fazem parte do elo que conecta aos estudantes.

Para o desenvolvimento do curso de formação de tutores on-line, algumas premissas devem ser observadas, tais como as propostas por Tecchio, Nunes, Moretto, Dalmau e Melo (2010), divididas em técnicas (conhecimentos e habilidades) e comportamentais (atitudes).

A necessidade de formação de professores está bem documentada, e muitos a reforçam em discussões sobre o envolvimento institucional com tecnologia e a melhoria do ensino e da aprendizagem (MOORE, 2006; TANNER, 2011). O mais recente National Study of Undergraduate Students and Information Technology do ECAR (EDUCAUSE, 2011) revela que o corpo docente necessita de mais assistência em seu uso de tecnologias no ensino, que os estudantes estão desejando mais componentes online como parte de suas experiências de aprendizagem e, portanto, há uma necessidade de fornecer mais oportunidades de formação de professores. (HICKS *apud* ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015, p. 277).

As atividades dos tutores não apenas limitam-se às habilidades usuais, como a interação por meio tecnológico, e ater-se as demandas do trabalho nas rotinas de cursos em EaD. Percebe-se que o comportamento dos envolvidos pode fazer a diferença para uma melhor atração dos alunos para com a metodologia a distância.

Alguns fatos aqui elencados foram observados por mim, pelo tempo de atuação na EaD, seja como tutor, professor e coordenador. Alguns fatores observados no passado trouxeram material para um melhor entendimento de como a atuação dos tutores gera uma influência positiva ou não para o sucesso de um curso em EaD.

Percebe-se ainda que muitos dos envolvidos com a modalidade não fazem distinção da importância da interação com os alunos, e é importante despertar a estes uma sensação de que possa encontrar um ponto de apoio, quando necessário.

Vale lembrar que, muitas instituições não incentivam o contato de seus tutores com os alunos, o que acaba gerando aos poucos um distanciamento, e, conseqüentemente, uma maior evasão dos alunos.

2. Formato do curso

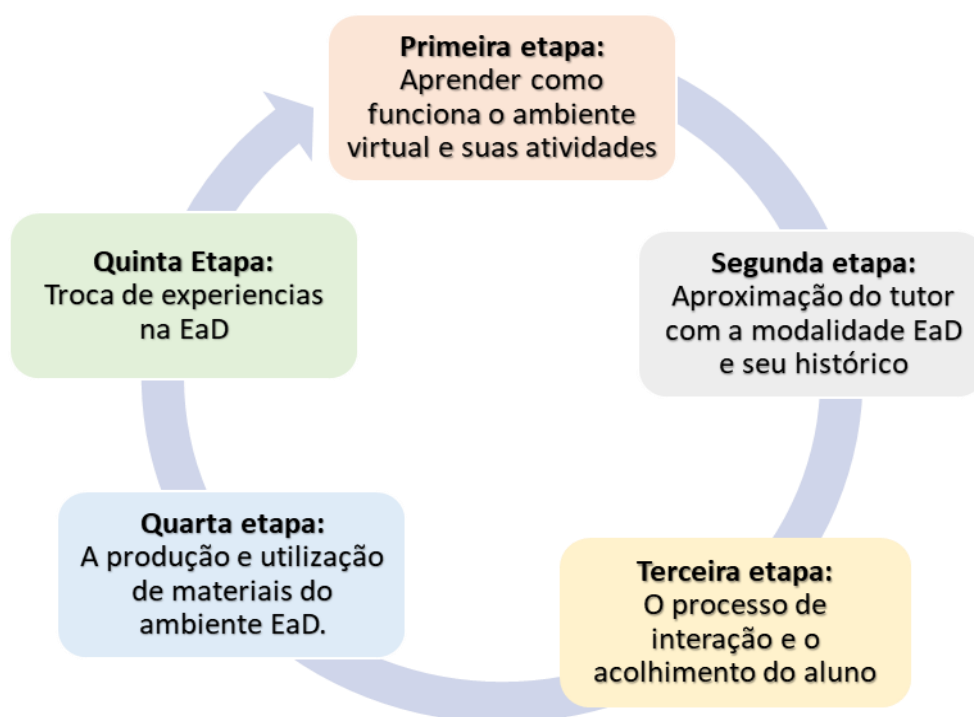
Não existe um formato exato para determinar a construção de um curso de formação, pois a premissa é que deve contemplar os principais aspectos que envolvem a modalidade, assim como ser atual. Margaret Hicks, no capítulo “Formação de Professores e Apoio ao Corpo Docente”, do livro *Educação a Distância Online*, de Olaf Zawacki-Richter e Terry Anderson (2015), apresenta três questões para uma melhor aproximação de um curso de formação.

- a) qual é o papel da aprendizagem não formal na formação de professores?
- b) como mais oportunidades de aprendizagem não formal podem ser encorajadas e valorizadas?

c) as redes emergentes de professores, como aquelas encontradas em mídias sociais, listas de e-mail e outras, estariam fornecendo novos modelos de aprendizagem e apoio não formal?

Assim, optou-se por uma forma cíclica dos temas básicos já mencionados, representado pela Figura 1.

Figura 1 — Proposta de etapas para curso de formação continuada.



Fonte: o autor, 2020.

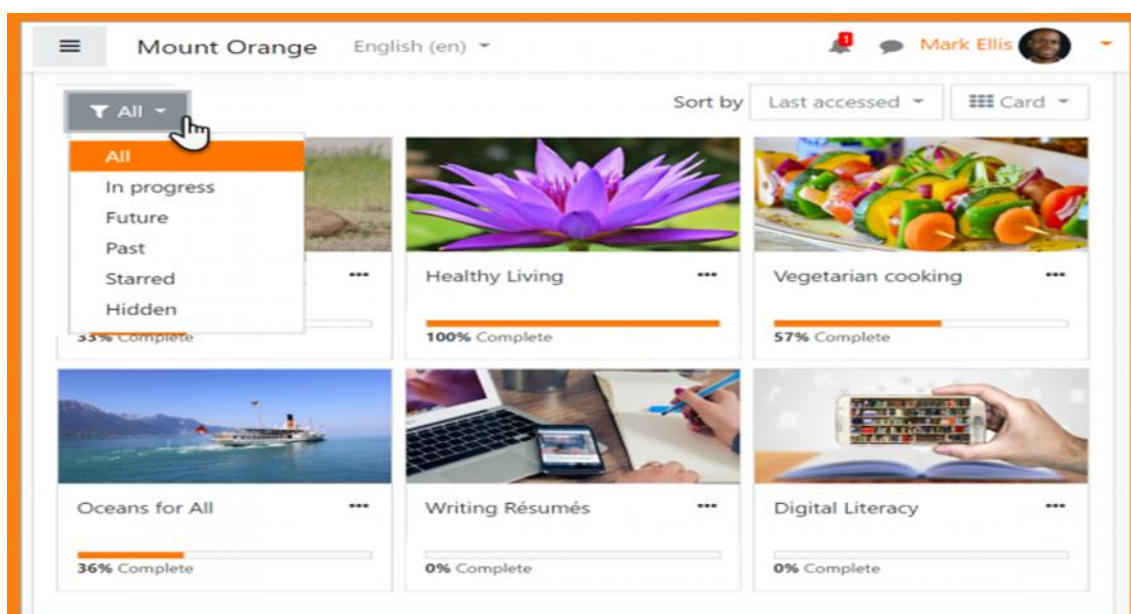
As competências consideradas essenciais dos tutores a distância no curso estudado por Mineiro (2011) são:

- a) auxiliar na realização das atividades no Moodle;
- b) consultar a coordenação de tutoria e professor formador sobre dificuldades referentes à interação com os alunos;
- c) consultar o professor formador sobre questões referentes ao conteúdo;
- d) corrigir provas e trabalhos;
- e) disponibilidade para viajar aos polos no interior do estado;
- f) interagir com 30 alunos (em média) sob sua supervisão;
- g) lançar frequência, além das notas de provas e trabalhos, no ambiente virtual de aprendizagem;

- h) orientar o aluno sobre com quem falar para solucionar alguma outra dificuldade que não seja de sua competência;
- i) orientar os alunos a realizarem suas atividades no ambiente;
- j) tempo disponível de pelo menos 20h/semana para se dedicar às tarefas de tutoria.

Dentre as plataformas mais utilizadas nas instituições de ensino está o Moodle (Figura 2), porém existem outras opções como “Canvas” (Figura 3), e ainda muitas IES preferem customizar seus próprios Ambientes Virtuais (AVA).

Figura 2 — Tela do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle.



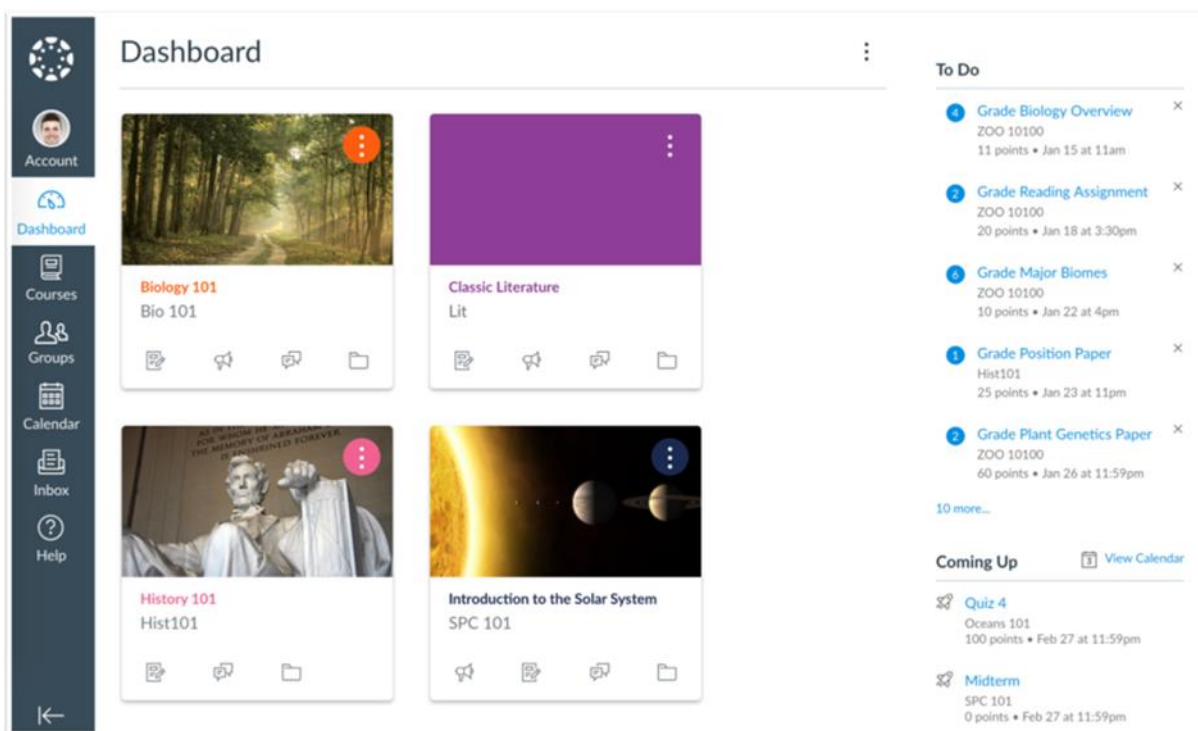
Fonte: <https://educlass.com.br/o-que-ha-de-novo-no-moodle-3-6>

A utilização de ferramentas interativas, sejam síncronas ou assíncronas, proporciona um meio de comunicação e discussão, seja por meio dos fóruns ou chats, lembrando que, nos cursos de formação, a apresentação de modelos avaliativos deve ser discutida, pois estes têm um propósito coletivo, e na procura de melhores formatos, a participação do tutor se faz importante.

Neste sentido, a formação continuada dos professores tem ligação ao problema da evasão, por apresentar, segundo Diogo et al (2016, p. 56 *apud* SILVA et al, 2020), referências à natureza pedagógica; os autores contemplam que, de acordo com as pesquisas de Krüger Júnior et al (2011) e Vasconcelos, Silva e Miranda (2013), uma parcela considerável de estudantes evade por não se adaptar às metodologias empregadas pelos professores, uma didática deficiente, ou mesmo pela dificuldade

na relação professor-aluno, aspectos que muitas vezes podem ser compreendidos pela modalidade EaD, ter sua característica na distância entre as partes. Outros exemplos podem colaborar para a evasão, e uma relação reduzida entre a teoria e a prática. Para Bueno (1993) e Diogo et al (2016), as instituições devem valorizar a função docentes e incentivá-los a participar de programas de formação continuada.

Figura 3 — Tela do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Canvas



Fonte: <https://community.canvaslms.com/docs/DOC-12892-4152719656>

3. Etapas do curso

As etapas que compõem este modelo de curso, devem ser tomadas como exemplo, considerando que a IES pode ter características diferentes, com relação ao número de cursos, estrutura, objetivos, parcerias, entre outras situações que devem ser observadas para um melhor formação do curso, e que atenda melhor suas necessidades, assim como de seus estudantes.

Sugere-se uma maior atenção em relação as diferenças entre a modalidade presencial e a modalidade a distância. O que muitas vezes pode ocorrer uma tentativa de adaptação entre os dois modelos, precarizando um melhor aproveitamento das técnicas e conceitos que diferenciam as abordagens aos estudantes.

Quadro 1 — Comparativo entre as modalidades presenciais e a distância.

EDUCAÇÃO PRESENCIAL	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
Conduzida pelo professor	Acompanhada pelo tutor
Predomínio de exposições o tempo inteiro	Atendimento ao aluno, em consultas individualizadas ou em grupo, em situações em que o tutor mais ouve do que fala.
Processo centrado no professor	Processo centrado no aluno
Processo como fonte central de informação	Diversificadas fontes de informações (material impresso e multimeios)
Convivência, em mesmo ambiente físico, de professores e alunos, o tempo inteiro	Interatividade entre aluno e tutor, sob outras formas não descartadas a ocasião para os encontros presenciais
Ritmo de processo ditado pelo professor	Ritmo determinado pelo aluno dentro de seus próprios parâmetros
Contato face a face entre professor e aluno	Múltiplas formas de contato, incluída a ocasional face a face
Elaboração, controle e correção das avaliações pelo professor	Avaliação de acordo com parâmetros definidos, em comum acordo, pelo tutor e pelo aluno
Atendimento, pelo professor, nos rígidos horários de orientação e sala de aula	Atendimento pelo tutor, com flexíveis horários, lugares distintos e meios diversos

Fonte: SÁ (1998, p. 47 *apud* FARIA, 2010).

No quadro 1, proposto por SÁ (1998), podemos compreender melhor como as duas modalidades distinguem-se entre si, o que prioriza uma compreensão melhor das necessidades pontuais para um melhor treinamento dos envolvidos, assim como para um melhor acolhimento dos estudantes.

As etapas ou módulos apresentados neste guia, tem a intenção de direcionar a melhor formatação do curso e chamar a atenção aos principais pontos a serem observados.

Quadro com a composição das etapas propostas no curso de formação de tutores on-line

1ª Etapa	Conceitos básicos das funcionalidades do AVA, como ter maior aproveitamento das ferramentas disponibilizadas para suas atividades.
2ª Etapa	Aproximação do tutor com a modalidade EaD, conceitos históricos, características próprias da EaD, sua evolução em âmbito nacional.
3ª Etapa	O processo de interação o acolhimento ao aluno, utilização dos meios próprios da modalidade para maior atração ao estudante, e sua retenção.
4ª Etapa	Apresentação de técnicas de produção, para materiais de uso na EaD, sejam estes de vídeo, áudio, impresso ou de avaliação.
5ª Etapa	A troca de experiências na EaD por seus pares deve ser estimulada, uma maior aproximação dos envolvidos, auxilia no entendimento das novas demandas.

Fonte: o autor, 2020

Primeira etapa:**Conceitos básicos das funcionalidades do AVA, como ter maior aproveitamento das ferramentas disponibilizadas para suas atividades**

Para um melhor entendimento das funções do tutor a distância, deve-se optar, nesta primeira etapa, por uma apresentação das rotinas dentro das atividades propostas para a função de tutor on-line. Sem esquecer que, para tal função, o tutor on-line deve ter domínio sobre as ferramentas utilizadas no ambiente de aprendizagem, assim como a informática básica.

O propósito desta fase é passar ao tutor uma melhor organização e um melhor planejamento de suas atividades, sem esquecer que uma melhor compreensão da importância da função pode ser conciliada com uma maior proatividade do tutor para com os alunos. Muitas vezes, o tutor passa a desempenhar a função de forma intuitiva, sem se dar conta do real valor de sua função perante o elo que se conecta ao aluno. Nesta etapa, devem-se deixar claro as tarefas a serem desempenhadas e como devem ser desempenhadas, para dirimir futuras rupturas no repassar das informações, assim como procurar fazer com o que o tutor compreenda que muitas vezes a informação direcionada de forma assertiva também evita futuras formas de evasão.

Aspectos sobre o ambiente virtual devem ser apresentados para melhor compreensão. De acordo com informações estatísticas comerciais, o Moodle é o

sistema mais utilizado pelas instituições, porém nada impede que se tenha a atenção com outros modelos do mercado. Nesse sentido, o tutor deve estar atualizado com as propostas da instituição para com seu público-alvo, os cursos que são ofertados, tempo de formação, o cronograma que se segue para um melhor acompanhamento e repasse de informação aos futuros candidatos.

Conforme foi observado nos artigos utilizados na pesquisa, em um percentual de 9,7% dos resultados apresentados nos artigos, os alunos frequentemente estão insatisfeitos com o tutor, seja pela falta de conhecimento sobre os temas voltados ao curso ou mesmo pela falta de interação, sendo este último um contraponto para uma maior aproximação do aluno com o curso.

A tutoria na EaD deve ser vista como um canal de aproximação do aluno, e nesta aproximação algumas ferramentas, quando bem utilizadas, podem ser úteis. Na Tabela 1 são representadas algumas diferenças entre as modalidades presenciais e a distância. Isso pode ser um divisor para uma maior compreensão aos novos tutores, ou mesmo aqueles que já estão na modalidade.

Deve-se observar que, através desta pesquisa, com base nos relatos dos artigos, um percurso formativo na EaD deve estar presente, e trará contribuições para melhoria da prática pedagógica dos professores e discentes, pois proporciona uma construção do saber e melhor compreensão ao acesso e utilização de recursos, e que sem dúvida terá papel fundamental em práticas metodológicas mais interativas.

Na comparação das modalidades, presencial e a distância, também devemos salientar que um direcionamento para uma educação híbrida, tem sido proposta com mais efetividade. Onde a fusão de uma metodologia presencial com os modelos a distância, podem ser uma realidade para a melhor compreensão de estudantes e um melhor acolhimento.

Segunda etapa:

Aproximação do tutor com a modalidade EaD, conceitos históricos, características próprias da EaD, sua evolução em âmbito nacional.

A aproximação do tutor com a modalidade pode ser direcionada também com os aspectos históricos sobre a EaD, pois como o tutor é parte importante no cenário atual da modalidade, pode ser um fator importante trazer a seu conhecimento um pouco da história da EaD.

Como experiência própria, não é raro se defrontar com muitos colegas que atuam na educação a distância que não conhecem realmente suas origens, seus números, e mesmo aspectos recentes que podem contribuir para uma maior valorização de sua participação na propagação da informação sobre a modalidade.

Muitos dos tutores ou professores que atuam na EaD são provenientes da modalidade presencial, e trazem consigo uma ideia errada sobre a EaD, acreditando que é uma forma nova de aprendizagem, e, por consequência, acreditam que seu valor é inferior em relação ao modelo tradicional. Aspectos de sucesso na EaD podem ser apresentados por inúmeras instituições ao redor do mundo, o que pode ser motivo de conhecimento por parte daqueles que estão adentrando a modalidade ou mesmo se reciclando como tutores.

Aqui pode-se também observar que, em muitos casos relatados nos artigos, existe uma falta de compreensão do aluno em relação à cultura da EaD, que pode ser entendida com uma modalidade de fácil realização. Tal processo de disseminação maior no entendimento dessa cultura igualmente passa pelo maior conhecimento da modalidade e das mudanças que ocorreram nos últimos anos, principalmente pelo maior apelo da tecnologia e as novas tendências metodológicas de ensino.

Terceira etapa:

O processo de interação o acolhimento ao aluno, utilização dos meios próprios da modalidade para maior atração ao estudante, e sua retenção.

Para melhor compreender a importância do tutor para a EaD, este também deve ter empatia, equilíbrio emocional e sobretudo iniciativa, para um melhor acolhimento dos alunos que procuram a modalidade a distância. Aqui, mais que um tutor, é estar apto a absorver e disseminar um processo de aprendizagem dinâmico, pois as interações que o tutor administra com os alunos são a chave do sucesso para um melhor acolhimento, e, por consequência, uma redução na evasão futura.

Conforme já mencionado na primeira etapa, não é raro a insatisfação com o tutor por parte do aluno, e para que seja revertido tal apontamento, o tutor deve fazer com que o aluno, no processo de acolhimento, compreenda melhor a relação da modalidade com as TICs. Principalmente em países como o Brasil, onde o aumento pela procura da modalidade EaD tem se intensificado a cada ano, não é raro que os novos entrantes da modalidade se deparem com maior dificuldade sobre as tecnologias utilizadas, e é aqui que o tutor deve acolhê-lo para um melhor aproveitamento e uma melhor relação com a EaD.

[...] segundo Belloni (1999), as sete dimensões relacionadas à função do tutor, como: Função Formador: função pedagógica, estímulo à aprendizagem através das interações; Função Professor: concepção e realização de cursos e materiais didáticos; Função Pesquisador: atualização contínua, investigação e reflexão sobre a própria prática; Função Tecnólogo-Educacional: especialista em tecnologias digitais; Função Tutor: orientação dos alunos e geralmente responsável pela aplicação de avaliação da aprendizagem; Função “recurso”: responsável por tirar dúvidas dos alunos; Função monitor: exploração de materiais específicos, em grupos de Aprendizagem. (MINEIRO, 2011, p. 64).

Os autores Maggio (2001), Belloni (2006), Teles (2009) e Andrade (2010) (apud MINEIRO, 2011, p. 59) categorizam as responsabilidades pedagógicas do professor organizadas em três áreas, que são dispostas na Figura 1.

Percebemos que, mais do que representar a IES perante o aluno, o tutor na EaD tem um papel social, organizacional e intelectual, aos instigar o estudante em sua jornada pela modalidade, sendo no acolhimento e interação a chave para que este não tenha dispersão no decorrer do curso.

Figura 1 — Responsabilidades do professor ou tutor



Fonte: adaptada de Mineiro (2011, p. 59).

Quarta etapa:

Apresentação de técnicas de produção, para materiais de uso na EaD, sejam estes de vídeo, áudio, impresso ou de avaliação.

Um fator importante que deve ser observado, e foi citado nos artigos, é que muitos dos alunos têm uma crítica sobre os materiais utilizados nas instituições. Neste contraponto, não apenas o tutor tem peso sobre a produção de avaliações, questões ou materiais, mas também a instituição deve ser participativa. E nada melhor do que quem está mais próximo dos alunos para compreender melhor o que pode ser adequado ou não. O que se observa é que, em geral, a participação de tutores ou mesmo dos docentes na confecção destes materiais é apenas para sua conclusão, e não com suas opiniões e seus relatos muitas vezes obtidos através dos alunos.

O sucesso da modalidade e melhores números para a retenção de seus alunos, passa por uma adequação dos processos de aprendizagem, assim como dos materiais utilizados. Não apenas como uma ferramenta de apoio, os materiais, que em suma são inclusos de livros, videoaulas, avaliações, questões, *workshops*, devem estar direcionados a uma maior aproximação dos alunos. Um ponto que foi observado através dos artigos é que muitos alunos que participaram das pesquisas se sentem melhor com mais encontros presenciais frequentes. Isso pode ser confirmado através de alguns modelos híbridos que estão surgindo como alternativas na EaD.

Quinta Etapa:

A troca de experiências na EaD por seus pares deve ser estimulada, uma maior aproximação dos envolvidos, auxilia no entendimento das novas demandas.

Pode-se observar que a preparação de professores, ou mesmo sua formação continuada, deve ser entendida não apenas como uma forma de reciclagem, mas também como um apoio às diferentes situações vivenciadas pelos envolvidos. Segundo Macdonald (2009), os termos formação de professores e apoio docente da mesma forma têm múltiplos significados e diferentes associações em diferentes contextos. Outros têm debatido e revelado os significados destes termos — formação

acadêmica, da equipe, educacional, do corpo docente, instrucional, organizacional e profissional.

Não é raro encontrar, na educação superior, certa resistência dos envolvidos; este amparo, não pode ser caracterizado como uma forma de intimidar o conhecimento ou a experiência do docente, mas oportunizar um estreitamento sobre as situações recorrentes da modalidade, sendo uma delas a própria evasão, que é tema desta pesquisa, e que sem o auxílio do corpo docente não terá sucesso em sua reversão.

A produção de práticas educativas eficazes só surge de uma reflexão da experiência pessoal partilhada entre os colegas. (NOVOA, 2001, p. 2).

A troca de experiências tem se revelado muito positiva para a modalidade, mesmo em se tratando de situações internacionais, o que pode ser avaliado positivamente.

A formação de professores na educação superior é um campo jovem e emergente da prática acadêmica; um crescente corpo de literatura está se desenvolvendo com o estreitamento das relações internacionais entre países, associações profissionais e colegas, e o reconhecimento de similaridades, diferenças e agendas de pesquisa. (HICKS apud ZAWACKI-RICHTER; ANDERSON, 2015, p. 277).

Proporcionar encontros ou oficinas envolvendo toda a equipe multidisciplinar aproxima os envolvidos na troca de experiências. Esses encontros podem incluir temas como contexto da EaD, as metodologias utilizadas na atualidade, compreensão sobre a construção de Ambientes Virtuais de Aprendizagem, e como já mencionado, a produção de material para EaD.

Muitas instituições optam por seminários e workshops, o que pode também ser visto como artifícios de propagação para melhor compreensão da cultura da EaD. Formas de avaliação dos estudantes podem ser discutidas com mais frequência, na procura de formatos atuais, bem como para a produção de aulas, e para a modalidade a utilização de videoaulas e workshops gravados podem ter seus formatos adequados, pois tutores e professores constantemente recebem “*feedback*” dos estudantes.