

O papel do tutor no processo de avaliação em ambientes virtuais de aprendizagem: um estudo de caso

GERVASONI, V. C.¹

ROSSI, G. B.²

OLIANI, L. G. N.³

Resumo: O propósito central deste trabalho foi identificar, na Instituição de Ensino, quais métricas gerenciais, endógenas e exógenas, são responsáveis em contribuir para o recuo da evasão no Ensino a Distância. A natureza desta pesquisa foi estudo de caso, descritivo, por meio de pesquisas bibliográficas, documentais e *web* gráficas. A pesquisa de campo envolveu a coleta de dados a partir de várias fontes: projeto do Curso Piloto de Administração e Ciências Contábeis a Distância, questionários com os estudantes evadidos por meio de ligações realizadas pela tutoria. A IES escolhida, que chamaremos de “Educação para Todos” para salvaguardar seu nome original, é a segunda maior instituição em número de estudantes na modalidade a distância na região Sudeste do Brasil. Além disso, foram investigados, nos pilares dos departamentos da IES, os *gaps* de gestão e, portanto, como estabelecer mecanismos de recuo à evasão. O resultado obtido foi corroborar que tanto razões endógenas quanto exógenas ocorrem na IES estudada e que é possível atuar de forma planejada e estratégica para combatê-las. Foi possível verificar que os motivos financeiros não são o “grande vilão” da evasão no que se refere aos fatores exógenos. Diante do apresentado, os respectivos departamentos da IES foram conscientizados e, portanto, mobilizados para realizarem os devidos planejamentos estratégicos, objetivando recuar os percentuais de evasão. Para estudos futuros, pretende-se quantificar cada uma das decisões gerenciais tomadas quanto às categorias apresentadas e seu reflexo no controle e redução da evasão.

Palavras-chave: Evasão. Estratégias. Gerenciamento.

¹ UNINOVE – Universidade Nove de Julho. *E-mail:* <viviane.chunques@gmail.com>.

² USP – Universidade de São Paulo. *E-mail:* <george.rossi@gmail.com>.

³ PUC – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. *E-mail:* <laerte.oliani@terra.com.br>.

1. INTRODUÇÃO

A evasão de estudantes no Ensino a Distância (EaD) tem sido abordada como um dos fenômenos muito presentes em todas as instituições educacionais e em todos os níveis de ensino. São várias as causas que levam as instituições, sejam elas públicas ou privadas, a ter uma maior preocupação com a questão da evasão no EaD. Os problemas de cursos no EaD são: para o setor público, os recursos investidos sem o devido retorno; 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 (MONTEJUNAS et al. 2007; BITENCOURT; MERCADO, 2014).

Esse cenário de evasão está presente em todas as modalidades de ensino, presencial, semipresencial ou a distância. No contexto do EaD, percebe-se que diversos fatores influenciam a evasão dos alunos nesses cursos, como: insatisfação com o tutor; dificuldade de acesso à complexidade das atividades; dificuldade de assimilação da cultura inerente à falha na elaboração do curso; expectativas erradas por parte dos alunos; tecnologia inadequada; falta de habilidade para usar a tecnologia corretamente; e falta de tempo para realizar os estudos (COELHO, 2002; BIAZUS, 2004; MOORE; KEARSLEY, 2007; PACHECO, 2007).

Apesar da importância dos cursos a distância como ferramenta de desenvolvimento de competências humanas para o trabalho, existem poucas pesquisas que avaliam esses cursos e, em particular, os índices de evasão. São poucos os trabalhos que investigam os fatores que influenciam na decisão do estudante em desistir de um curso na modalidade EaD (BITENCOURT; MERCADO, 2014).

Muitos trabalhos fazem referência às causas internas, outros, às causas externas. Procuramos trabalhar as duas causas, sendo que a primeira tratamos como endógenas, que estão diretamente ligadas ao aluno quando está na instituição de ensino, como: atitude comportamental, motivos institucionais e requisito didático-pedagógico do curso; e a segunda, como exógenas, diretamente ligadas ao aluno antes de entrar na universidade, como: fatores sociais, políticos,

econômicos, vocação pessoal, características individuais e conjecturas (BITENCOURT; MERCADO, 2014).

O EaD possibilita a muitas pessoas poderem estudar, democratizando a educação com qualidade e por lugares nos quais as universidades não conseguem chegar, priorizando uma educação de qualidade. Esse processo só é possível com a incorporação das TIC, formando um novo cenário educacional no Brasil, oportunizando acesso à informação e conhecimentos a pessoas que estão distantes dos grandes centros urbanos, possibilitando uma certificação para esses sujeitos (BITENCOURT; MERCADO, 2014).

Sendo assim, o problema que norteia este artigo consiste em verificar: como as métricas gerenciais, endógenas e exógenas, quando detectadas, podem causar recuo da evasão na Educação a Distância? Este artigo está dividido na apresentação do arcabouço teórico sobre o tema, apresentação do método, os achados da pesquisa e as sugestões futuras de forma empírica, de acordo com o objetivo do estudo, a saber: identificar, na Instituição de Ensino, quais métricas gerenciais, endógenas e exógenas, são responsáveis em contribuir para o recuo da evasão no Ensino a Distância.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A evasão de estudantes é um fenômeno complexo, comum às instituições de ensino no mundo contemporâneo. Para Silva Filho et al. (2007) a evasão estudantil no ensino superior é um fenômeno internacional que afeta o resultado dos sistemas educacionais. Exatamente por isso, sua complexidade e abrangência vêm sendo, nos últimos anos, objeto de estudos e análises, especialmente nos países desenvolvidos. De acordo com Biazus (2004), as pesquisas sobre evasão escolar limitam-se mais ao ensino fundamental e médio, visto que a baixa qualidade do ensino básico brasileiro, traduzida pelos altos índices anuais de repetência e evasão escolar, refletem os defeitos históricos da própria sociedade brasileira, que é excludente, nas palavras de Garschagen (2007).

No EaD, existe uma preocupação muito maior frente à evasão, pois, segundo o anuário estatístico da ABED (2016), em razão

de tal modalidade oferecer a oportunidade de estudo no ambiente doméstico, social ou profissional e, ainda, por permitir que o estudante escolha os horários em que vai estudar, geralmente há mais estímulos concorrenciais (filhos, mulher, barulho de televisão e da vizinhança, entre outros). Além disso, o sucesso depende, de forma bem mais direta, de algumas aptidões do aluno, como capacidade de organização e de concentração para os estudos.

Não há, no EaD, a figura do professor como único dono da verdade, o poder de saber tudo e que todos têm de estar a favor de seus conceitos. O estudante passa a participar do processo de aprendizagem, em que a troca é biunívoca entre aluno/professor, aluno/tutor e aluno/aluno (DALA ROSA; VINCENT, 2017).

Muitos estudantes tendem a evadir de um curso na modalidade a distância por não estarem adequados e preparados para quebrar paradigmas educacionais. Para Peters (2004), uma mudança de paradigma na educação poderia significar que, na educação, certos modelos ou padrões não existem mais porque novos modelos e padrões que diferem dos antigos de modo marcante os substituíram.

A evasão no EaD tem sido abordada como um fator que está muito presente em todas as instituições educacionais e em todos os níveis de ensino de um modo geral. Ou seja, podem-se perceber problemas desse tipo que vão desde os cursos de Educação Básica, capacitação, aperfeiçoamento, extensão, técnico, até os cursos de graduação e pós-graduação. Os maiores índices de evasão no EaD, segundo Maia, Meirelles e Pela (2004), são nos cursos de extensão e graduação.

De acordo com estudos de Lopes et al. (2003), em pesquisa realizada com os estudantes que evadiram nos cursos a distância, os maiores problemas estão relacionados à falta de tempo e dinheiro. Segundo Silva Filho et al. (2007), o estudante acredita que o custo-benefício do “sacrifício” para obter um diploma superior na carreira escolhida não vale mais a pena. Já Rossi (2008), em estudo das causas da evasão em cursos superiores a distância, concluiu que falta de tempo e disposição no fim da jornada de trabalho para conciliar os estudos foi a principal causa da evasão dos alunos no curso.

Para Aretio (1998; 2002), existem dois tipos de abandono no EaD: (i) abandono real; e (ii) abandono sem começar, ou seja, estudantes que não possuem nenhum registro de atividade, avaliação, teste e/ou prova em qualquer disciplina do curso matriculado. Já o abandono real é caracterizado pelo estudante que faz a matrícula no curso e, no decorrer de algum período ou ano, deixa de concluir os estudos.

Existe uma grande diferença entre os dois tipos de abandono que deve ser analisada pelas instituições ao fazer os cálculos de evasão. Segundo Pacheco, Melo e Moretto Neto (2007) e Pacheco, Melo e Tosta (2009), os cálculos com base no abandono real aproximam-se em porcentagem dos cursos presenciais, ou seja, não existem grandes diferenças de evasão do ensino presencial para a distância.

As causas endógenas da evasão no EaD apresentadas até o momento pelas pesquisas são: requisitos didático-pedagógicos, motivos institucionais e atitudes comportamentais. As causas endógenas são comuns na maioria dos cursos a distância, e muitos têm conhecimento desses problemas e parecem não querer assumir a responsabilidade. Simplesmente, o estudante evade e põe-se outro em seu lugar, não procurando trabalhar os problemas internos da instituição, evitando que o estudante evada. O custo de um estudante evadido é maior que aquele gasto para mantê-lo na instituição. Segundo Pereira (2003), para manter o estudante na instituição, é preciso ter algumas preocupações com a qualidade dos serviços que estão sendo ofertados e, para isso, têm-se alguns custos de qualidade. Os custos com qualidade são representativos no orçamento das instituições, o que poderia ser evitado se não tivessem falhas.

Apesar de também terem um custo no orçamento das universidades, os gastos com o investimento evitam que as falhas aconteçam. As instituições aumentam os seus custos de prevenção e, de outro lado, o estudante não se sente prejudicado por não ter suas expectativas atendidas, evitando, assim, que evada de um curso a distância. Mensurar os custos da qualidade não é uma tarefa comum nas instituições. Exemplo disso é que essa categoria de custo não aparece totalmente nos registros contábeis. Segundo Pereira

(2003), é possível utilizar um conjunto de estratégias para correção das falhas. Para isso, é preciso definir quais são as causas e os motivos que estão levando às falhas.

As causas endógenas podem ser evitadas pelas instituições, diminuindo, assim, os altos índices de evasão. Para tanto, é necessário que a instituição tenha um programa de controle de qualidade para seleção de bons tutores que sejam especialistas na área, professores motivados para atuar no EaD, projeto político pedagógico do curso coerente com a metodologia do EaD, uma boa equipe de apoio institucional para dar suporte ao estudante sem experiência no EaD, entre outros (BITENCOURT; MERCADO, 2014).

Por conseguinte, as causas exógenas da evasão no EaD são: conjunturais, características individuais, vocação pessoal e sociais, políticas e econômicas. O fato é que a instituição não tem poder sobre o estudante para evitar esse tipo de evasão, mas pode, ao menos, minimizar, trabalhando as causas com os estudantes, traçando um perfil do estudante ao entrar na universidade, procurando identificar essas possíveis causas.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo envolveu uma pesquisa de campo do tipo estudo de caso (YIN, 2005), descritivo, no qual foram traçados e identificados os fatores que influenciaram na Instituição de Ensino, sob o aspecto gerencial, para contribuir com o recuo da evasão no Ensino a Distância dos cursos da área de Negócios, bacharelado, a saber: Administração e Ciências Contábeis, por terem maior representatividade de número de estudantes.

De encontro com o objetivo deste artigo, foram realizadas pesquisas bibliográficas, documentais e *web* gráficas, em publicações de artigos científicos em periódicos e congressos nas áreas de EaD, políticas públicas brasileiras para o ensino superior e evasão no ensino superior a distância.

A pesquisa de campo envolveu a coleta de dados a partir de várias fontes: projeto do Curso Piloto de Administração e Ciências

Contábeis a Distância, questionários com os estudantes evadidos por meio de ligações realizadas pela tutoria. A IES foi a “Educação para Todos” por ser a segunda maior instituição em número de estudantes na modalidade a distância na região Sudeste do país.

No período de fevereiro de 2017 a abril de 2017, foram contatados 2010 estudantes via telefone com questões abertas e fechadas, objetivando identificar as razões pelas quais os estudantes evadem. O foco foi na formação acadêmica, em que foram identificadas categorias que selecionaram as causas de evasão. Foram considerados evadidos aqueles que nunca acessaram a plataforma, bem como os que desistiram/abandonaram o curso.

Além disso, foram investigados, nos pilares dos departamentos da IES, os *gaps* de gestão e, portanto, como estabelecer mecanismos de recuo à evasão. Os pilares investigados foram as áreas: Marketing, Finanças, Recursos Humanos e Sistemas. Para cada um desses departamentos, identificaram-se possibilidades de contraposição às causas de evasão declaradas pelos estudantes nas ligações realizadas. A forma de abordagem aos setores foi por meio de entrevistas semiestruturadas com questões abertas. As conversas foram gravadas com duração aproximada de 1 hora e 20 minutos.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base nas ligações realizadas pela equipe de tutoria aos estudantes, foi possível identificar as seguintes causas de evasão, que foram classificadas em endógenas e exógenas:

- 1) Falta de conexão com o curso – endógena;
- 2) Desempenho acadêmico – exógena;
- 3) Dificuldades financeiras – exógena;
- 4) Localização da IES em relação ao trabalho moradia e/ou moradia do estudante – endógena;
- 5) Oportunidade de trabalho – exógena;
- 6) Insatisfação com qualidade do ensino – endógena;

- 7) Insatisfação com o corpo docente – endógena;
- 8) A imagem da IES (indicadores do MEC) – endógena;
- 9) A atuação da ética da IES diante do mercado – endógena;
- 10) Mudança constante de coordenador – endógena;
- 11) Desprestígio da profissão – exógena;
- 12) Atividades em excesso – endógena.

As categorias aqui dispostas já estão em ordem de prioridade, ou seja, a que mais se repetiu para a que menos surgiu. Relevante notar que, apesar de o estudo ter sido feito com a região Sudeste, onde a população, do ponto de vista econômico, é mais “privilegiada” e estarmos em plena crise econômico-financeira, a categoria “Dificuldades financeiras” apreze em terceira posição como justificativa para a desistência do curso e fator exógeno.

A maioria das categorias apontadas pelos estudantes foi de cunho endógeno; diante disso, para cada uma dessas categorias, o estudo feito com os departamentos da IES identificou deficiências. Daí a necessidade de um replanejamento das estratégias organizacionais. Partindo da realidade esboçada no projetos político pedagógicos dos cursos, cada uma das áreas institucionais estabeleceu novas metas para contribuir com o recuo da evasão.

Os questionamentos iniciais para cada área foram:

- Marketing: setor de retenção é atuante? Quem é o estudante? O que ele almeja?
- Finanças: sabe as necessidades do estudante? Renegocia? É flexível? Pontual?
- Capacita pessoas de forma estratégica? Usa o *Buyer Persona* (adapta o colaborador à personalidade do estudante?)?
- Sistemas: adapta-se facilmente à realidade apontada?

Na sequência, as razões de evasão apontadas pelos estudantes foram levadas aos departamentos da IES juntamente com novos questionamentos, a saber:

- 1) Falta de conexão com o curso; como o estudante quer ser atingido? O que ele precisa?
- 2) Desempenho acadêmico; como o estudante encara a quantidade de atividades que tem para desenvolver?
- 3) Dificuldades financeiras; no momento da captação, ele sabe das possibilidades financeiras para renegociação, bolsas, descontos?
- 4) Localização da IES em relação ao trabalho moradia e/ou moradia do estudante; quantas vezes por semana ele consegue acesso à plataforma?
- 5) Oportunidade de trabalho; ele sabe que tem uma central de estágio que o apoia e pode intermediar a sua colocação no mercado?
- 6) Insatisfação com qualidade do ensino; o que faz ele desistir? Morosidade no processo? Qual?
- 7) Insatisfação com o corpo docente; o que o professor precisa desenvolver?
- 8) A imagem da IES (indicadores do MEC); os indicadores atingidos são compartilhados?
- 9) A atuação da ética da IES diante do mercado; como as empresas veem a IES?
- 10) Mudança constante de coordenador; qual a percepção do coordenador?
- 11) Desprestígio da profissão; tem ciência de que sua profissão é fonte de empregabilidade?
- 12) Atividades em excesso; as atividades a serem desenvolvidas academicamente são excessivas?

Sendo assim, diante do apresentado, cada uma das áreas inseriu em seu planejamento estratégico a relevância de modificar e adaptar à realidade e necessidade dos estudantes, independentemente de serem razões endógenas ou exógenas, já que em ambas a IES pode e deve intervir.

As novas deliberações gerenciais serão auferidas e deferidas juntamente com o corpo acadêmico e reitoria da IES. Dessa forma, será possível verificar, analisar e quantificar os reflexos de cada atitude de cada departamento quanto ao recuo da evasão dos estudantes aqui analisados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da verificação com os estudantes e pilares da IES, foi possível identificar razões endógenas e exógenas quanto à evasão e como ela pode ser evitada ou recuada no cenário atual, indo de encontro com o objetivo deste artigo, a saber: identificar, na Instituição de Ensino, quais métricas gerenciais, endógenas e exógenas, são responsáveis em contribuir para o recuo da evasão no Ensino a Distância.

Foi possível corroborar que tanto razões endógenas quanto exógenas ocorrem na IES estudada e que é possível atuar de forma planejada e estratégica para combatê-las. Foi possível verificar que os motivos financeiros não são o “grande vilão” da evasão no que se refere aos fatores exógenos, e sim o desempenho acadêmico, que envolve, muitas vezes, ter um conceito baixo na realização das atividades e tornar-se um fator de desmotivação. Já as causas endógenas apontadas foram: falta de conexão com o curso, localização da IES em relação ao trabalho moradia e/ou moradia do estudante; insatisfação com qualidade do ensino; insatisfação com o corpo docente; a imagem da IES (indicadores do MEC); a atuação da ética da IES diante do mercado; mudança constante de coordenador; desprestígio da profissão; atividades em excesso, sendo que foram apresentadas nessa ordem de importância.

Diante do apresentado, os respectivos departamentos da IES foram conscientizados e, portanto, mobilizados para realizarem os devidos planejamentos estratégicos, objetivando recuar os percentuais de evasão.

Para estudos futuros, pretende-se quantificar cada uma das decisões gerenciais tomadas quanto às categorias apresentadas e seu reflexo no controle e redução da evasão.

REFERÊNCIAS

ABED – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. *Censo EaD.br: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2016.

ARETIO, L. G. Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una universidad a distancia. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, v. 1, n. 1, p. 63-85, 1998.

_____. *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel, 2002.

BIAZUS, C. A. *Sistema de fatores que influenciam o aluno a evadir-se dos cursos de graduação na UFSM e na UFSC: um estudo no curso de Ciências Contábeis*. 2004. 152f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/87138/206162.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BITTENCOURT, M. I.; MERCADO, L. L. P. Evasão nos cursos na modalidade a distância: estudo de caso do curso piloto de administração da UFAL/ UAB. *Ensaio: Aval. Pol. Públ. Educ.*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 83, p. 465-504, 2014.

COELHO, M. L. *A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet*. Minas Gerais: UFMG, 2002.

DALLA ROSA, V.; VICENTE, K. B. Caminhos para vencer o desafio da evasão escolar na educação a distância no ensino superior. *Multidebates*, v. 1, n. 2, p. 157-172, 2017.

GARSCHAGEN, S. *O dilema da repetência e da evasão*. 2007. Disponível em: <<http://desafios2.ipea.gov.br/sites/000/17/edicoes/36/pdfs/rd36not05.pdf>>. Acesso em: 04 fev. 2017.

LOPES, M. et al. Desistente também aprende: pesquisa de curso pela internet. In: CONGRESSO ABED, X., Porto Alegre, 2003. *Anais...* Porto Alegre: ABED, 2003. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2003/docs/tc112.htm>>. Acesso em: 21 fev. 2017.

MAIA, M. C.; MEIRELLES, F. S.; PELA, S. K. et al. Análise dos índices de evasão nos cursos superiores a distância do Brasil. In: CONGRESSO ABED, XI., Salvador, 2004. *Anais...* Salvador: ABED, 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/073-TC-C2.htm>>. Acesso em: 21 fev. 2017.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. *Educação a distância: uma visão integrada*. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

SILVA FILHO, R. L. L. et al. A evasão no ensino superior brasileiro. *Cadernos de pesquisa*, v. 37, n. 132, p. 641-659, 2007.

PACHECO, A. S. V.; NAKAYAMA, M. K.; RISSI, M. Evasão e permanência dos estudantes de um curso de administração a distância do sistema Universidade Aberta do Brasil: uma teoria multiparadigmática. *Revista de Ciências da Administração*, v. 1, 1, p. 65-81, 2015.

PACHECO, A. S.; MELO, P. A.; MORETTO NETO, L. *Evasão na modalidade a distância*. 2007. Disponível em: <http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wpcontent/BD_documentos/2138.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2017.

PACHECO, A. S. V. et al. Características da evasão dos estudantes do projeto piloto do curso de administração a distância da UFSC. *RENOTE*, v. 7, n. 3, p. 84-94, 2009.

PEREIRA, F. C. B. *Determinantes da evasão de alunos e os custos ocultos para as instituições de ensino superior: uma aplicação na universidade do extremo sul catarinense*. 2003. 172f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

PETERS, O. *A educação a distância em transição*. São Leopoldo: Unisinos, 2004.

ROSSI, L. Causas da evasão em curso superior a distância do consórcio da Universidade Aberta do Brasil. 2008. 79f. Dissertação (Mestrado em Educação a Distância) – Centro de Educação a Distância, Universidade de Brasília, 2008.

SILVA FILHO, R. L. et al. A evasão no ensino superior brasileiro. *Caderno de Pesquisa*, Rio de Janeiro, v. 37, n. 132, p. 641-659, 2007.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.