

EVASÃO DISCENTE NA EAD: PERCEPÇÕES DO PAPEL DO TUTOR EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Fabiana Pinto de Almeida Bizarria¹, Maria Aparecida da Silva², Teresa Cristina Janes Carneiro³

¹Universidade de Fortaleza (UNIFOR), Doutorado em Administração,
bianapsq@hotmail.com

²Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB),
Coordenação UAB, mapasilva@unilab.edu.br

³Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Coordenação UAB,
carneiro.teresa@gmail.com

Resumo - O estudo objetiva analisar percepções sobre o papel da tutor no enfrentamento da evasão na EaD sob o ponto de vista de profissionais de EaD em uma instituição de ensino superior pública do Ceará. Para o estudo de campo, a abordagem metodológica utilizada foi o estudo de caso, com suporte em dados obtidos por meio de oito entrevistas semiestruturadas e consultas a documentos. A interpretação dos possibilitou a identificação de categorias relacionadas à tutoria. O tutor emerge na percepção dos profissionais envolvidos na oferta dos cursos EaD como o profissional de maior impacto na permanência do aluno, colaborando para a redução da evasão discente em virtude da sua posição no sistema que garante contato direto com o estudante.

Palavras-chave: Tutor; Percepções; Evasão Discente.

Abstract - The study analyzes perceptions of the tutor's role in tackling evasion in distance education from the professionals' point of view in distance education at an public institution of higher education in the State of Ceara. For the field study, the methodological approach used was the case study, supported on data obtained through eight semi-structured interviews and documents. The interpretation enabled the identification of related categories. The tutor emerges in the professionals' perception involved in the provision of distance education courses as greatest impact on students remaining, helping to reduce student dropout because of their position in the system that ensures direct contact with the students.

Keywords: Tutor; perceptions; Dropout.

Introdução

A Educação a Distância - EaD não é uma novidade, podendo-se identificar diversas experiências ao longo da história da humanidade. Pode-se verificar EaD desde o ensino por correspondência com a utilização da escrita, entre os séculos XIX e XX, o ensino mediado pelo rádio e pela televisão, no século XX, por meio de experiências como o Projeto Minerva, o projeto Logos I e II, mais recentemente, os projetos Telecurso 2000 e Tv Escola, até chegar ao formato atual, com o advento da informática, da *internet* e da convergência de tecnologias, entre o século XX e o XXI, agregando maior velocidade e interatividade (AZEVEDO, 2012).

A história do surgimento da EaD revela-se como um passo importante para elucidar o contexto do seu desenvolvimento atual, haja visto que essa modalidade de ensino constitui-se cada vez mais uma possibilidade real para diversas pessoas que intencionam cursar o ensino superior.

Um momento importante da EaD deu-se durante as transformações industriais do século XVIII, como forma de propagação do conhecimento cada vez mais necessário para a sociedade industrial. A cada avanço das tecnologias, a EaD ampliou seu alcance.

No século XIX, a EaD começou a existir, institucionalmente, com experiências em diversos países, nos Estados Unidos e na Europa. Algumas universidades experimentaram iniciar a oferta de cursos a distância, mesmo em um contexto de incertezas, como, por exemplo, a Universidade Nacional de Educação a Distância (UNED), na Espanha, na década de 1970, a Universidade Aberta, no Reino Unido, criada em 1971, mais conhecida como *Open University*, a *FernUniversität*, instituída na Alemanha em 1974, e a Universidade de Wisconsin, fundada na década de 1980. Esta última marca um ponto importante no desenvolvimento de EaD na educação dos Estados Unidos (LINDEN, 2011).

Em 1960, observa-se a consolidação da EaD pelo mundo. Universidades e faculdades abertas e a distância foram implantadas em diversos países, por meio de incentivos governamentais e em resposta a demandas sociais e institucionais. Entre os séculos XX e XXI, a EaD passou de uma modalidade de ensino de menor valor educacional, vista com preconceito, para o centro das atenções em diversos países, graças a sua expansão, principalmente pela utilização da internet (AZEVEDO, 2012).

O percurso brasileiro foi marcado por inúmeros fatos importantes, sendo que, alguns eventos merecem destaque. Nas décadas de 1930 e 1940, o ensino por correspondência foi explorado pelo Instituto Universal Brasileiro e pelo Instituto Monitor, sendo intensificado nos anos seguintes com a possibilidade de educação de adultos (LINDEN, 2011). Em 1979, a Universidade de Brasília (UnB) passou a desenvolver diversas ações em EaD, com apoio da *Open University*. Essas ações tomaram grande proporção e institucionalizaram-se em 1989 por meio da criação da Coordenação de Educação Aberta e a Distância (CEAD) na UnB, momento de referência como lançamento da EaD no Brasil (AZEVEDO, 2012). Outras duas universidades se destacaram como precursoras da EaD no Brasil: a Universidade Federal de Mato Grosso e a Universidade Federal de Santa Catarina. Em 1995, essas instituições desenvolveram estudos sobre tecnologias e iniciaram cursos a distância (SANTOS, 2011).

As experiências da década de 1990 gravitaram ao redor da criação da Fundação Roberto Marinho, com a propagação de novas versões do Telecurso 1º Grau e o 2º Grau, da criação da Rede Nacional de Pesquisas (RNP), em 1995, favorecendo a EaD nas IESs, do credenciamento de várias IES para atuar com EaD, entre 1999 e 2002, fundação da Universidade Virtual Pública do Brasil, UniRede, em 2000, e, em 2006, a fundação da UAB (LINDEN, 2011).

Percebe-se que o setor público ganhou destaque na história da EaD

no Brasil nos anos 1990 e 2000. Esse aspecto referencia-se na legislação sobre educação, tendo a Lei de Diretrizes e Bases da Educação como um marco normativo e que inclui a EaD como modalidade de ensino. Nesse documento, define-se que o Poder Público deve incentivar o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância (BRASIL, 1996). Considerando que a educação possui grande capacidade de transformação e de desenvolvimento social e que abrange processos formativos relacionados à vida familiar, à convivência humana, ao trabalho, aos movimentos e organizações sociais e às manifestações culturais (BRASIL, 1996), a EaD se insere como possibilidade real de desenvolvimento do País.

As Instituições de Ensino Superior - IES possuem características legais, estruturais e de ordem orçamentária, que dão ao sistema de EaD garantias de acesso aos alunos, haja vistos a gratuidade, a universalidade e o referencial de qualidade. Este último aspecto levou o ministério de Educação - MEC a constituir, em 2007, por meio da Secretaria de Educação a Distância, parâmetros de qualidade específicos para essa modalidade. Esses parâmetros são contextualizados e definem que diversos componentes do sistema precisam estar alinhados, como, por exemplo, os sistemas de comunicação, o material didático, a avaliação, a equipe multidisciplinar, a infraestrutura de apoio, a gestão acadêmico-administrativa e a sustentabilidade financeira.

O aspecto do acesso gratuito também ressalta o intensivo componente social da EaD e que viabiliza diversas formas de desenvolvimento por meio da educação. De acordo com Santos (2011), a análise histórica da EaD no ensino superior brasileiro expressa sua contribuição como um instrumento de inclusão social.

De acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira - INEP (2010), por meio do Censo da Educação Superior, informações relacionadas a matrículas e aos concluintes indicam maior variabilidade de faixa etária. Nos cursos a distância, metade dos discentes possuem até 32 anos, sendo a idade mais frequente 29 anos e a idade média 33 anos. Além disso, os 25% mais velhos entre os matriculados possuem mais de 40 anos. A análise desses números corrobora a afirmação de que a EaD representa uma oportunidade de acesso à educação superior para aqueles que não tiveram a oportunidade de ingressar na idade esperada, assim como a hipótese de que atende a um grupo etário mais amplo.

Diante desse contexto de forte componente social e busca pelo alinhamento do sistema EaD, um grupo de profissionais destaca-se na condução do ensino a distância: os tutores. Eles são responsáveis por diversos tipos de acompanhamento do aluno e elementos-chave no processo de permanência dos discentes.

Muitas são as definições sobre a função da tutoria, não havendo consenso entre os autores. Preti (2003) inclui entre as funções do tutor a de *facilitador* que ajuda os alunos a compreender os objetivos do curso e de assumir uma postura emancipatória no processo de aprendizagem, a de *observador* da realidade vivida por alunos, orientadores e demais parceiros da rede, a de *conselheiro* sobre métodos de estudo, a de *psicólogo* capaz de

orientar o aluno em momentos de dificuldades e angústias inerentes ao processo de aprendizado e, finalmente, o de *avaliador* de todo o processo, devido à sua visão próxima da realidade dos alunos, que lhe confere uma capacidade de identificar problemas de implantação e prováveis causas de desvios dos objetivos.

A tutoria pode ser desempenhada de forma presencial, semipresencial ou à distância. A modalidade presencial, que se realiza por contatos presenciais, de forma individual ou em grupos, visa a elucidar questões referentes às dificuldades de conteúdo e dúvidas quanto à metodologia ou aos aspectos estruturais do curso, tais como provas, trabalhos acadêmicos, etc. A tutoria à distância tem os mesmos objetivos, mas acontece primordialmente, mediada por tecnologias de comunicação (MORAN, 2009). A tutoria semipresencial combina as duas formas. Presencial ou à distância, o contato frequente entre tutor e alunos é fundamental para manter a motivação e contribuir para melhorar o desempenho dos últimos.

No Brasil, a EaD é protagonizada pela Universidade Aberta do Brasil (UAB), criado em 2006, por meios de seus programas e sistemas de regulação e avaliação. Um de seus programas, o Programa Nacional de Administração Pública (PNAP) tem como centralidade a formação de administradores públicos por meio de graduação pós-graduação *latu senso*. Iniciou a oferta de cursos por meio da adesão de IES a editais públicos lançados em 2009 e 2012.

Considerando a criação recente do PNAP, a relevância de sua perspectiva de formação, bem como a necessidade de investigar a evasão em cursos desse Programa, a presente pesquisa objetiva analisar as percepções de profissionais de EaD que atuam no Programa Nacional de Administração Pública (PNAP) sobre o trabalho dos tutores e seu papel no processo de combate à evasão discente.

Referencial Teórico

Expansão do Acesso no Ensino Superior e a EaD

O acesso e a permanência na educação superior fazem parte de debates importantes no âmbito brasileiro. O Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) configurou-se como política de governo voltada para a redução das taxas de evasão, considerando a meta de expansão da oferta de educação superior gratuita. A busca da redução da evasão também está presente no Plano Nacional de Educação (BRASIL, 2001, 2007).

A combinação REUNI e sistema UAB refletiu em processos de transformação das IES, tendo como principal resultado a expansão, a interiorização e a democratização do ensino superior, mobilizando as instituições a constituir novas formas organizacionais para viabilizar a criação de cursos, turmas, *campi*, sendo um pré-requisito para o sucesso, a adaptação a variadas condições ambientais, organizacionais e contextuais para a promoção de ensino de qualidade. Assim,

O Reuni e o Programa Universidade para Todos (PROUNI), articulados com o Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), UAB e Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), constituem os pilares de sustentação da atual transformação do ensino superior, que abrange o ensino superior público, privado, o ensino a distância e o ensino tecnológico (CABRAL et al., 2011, p. 308).

No que tange à EaD, o panorama brasileiro aponta que seu escopo de atuação e suas possibilidades cada vez mais difundidas despertam o aumento do interesse de adesão por parte das IES e o crescimento da oferta de cursos.

Santos e Oliveira Neto (2009) constatam o aumento da oferta de EaD, tanto pelo setor público, como pelo setor privado. De acordo com Azevedo (2012, p. 4), “entre 2003 e 2006, o número de cursos de EaD aumentou 571% por cento, passou de 52 para 349. Em número de matrículas cresceu 315 por cento”. Consoante os dados do INEP (2010), sobre o número de matrículas em cursos de graduação, a participação da EaD expressa significativa expansão no período de 2005 a 2009, com ligeira desaceleração em 2010, quando foi registrado o percentual de 14,6% das matrículas. Nesse ano, 14,6% das matrículas correspondem à modalidade a distância (930.179 matrículas), das quais 80,5% são oferecidas pelo setor privado. Mesmo com a participação significativa do setor privado, observa-se que o sistema UAB estrutura-se para que a expansão se alinhe à qualidade de formação, estabelecendo regras mais rigorosas para novos credenciamentos e para os procedimentos de avaliação.

O surgimento da Universidade Aberta do Brasil (UAB)

Na possibilidade de garantir as diretrizes da educação no Brasil, vinculada ao mundo do trabalho e à prática social, e com o anseio de aprimorar a EaD no País (BRASIL, 1996), o Sistema UAB destaca-se neste estudo, como instância instituída pelo Governo Federal brasileiro tendo como fundamentação, principalmente, a ampliação do acesso à educação superior pública, de forma a reduzir as desigualdades de oferta nas variadas regiões do País, e a perspectiva de igualdade de condições, liberdade, gratuidade, gestão democrática e padrão de qualidade (BRASIL, 2006). O “sistema UAB visa expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior. Para isso, o sistema tem como base fortes parcerias entre as esferas federais, estaduais e municipais do governo” (UAB, 2009).

Em 2006, com o Decreto nº 5.800, foi oficialmente instituído o Sistema UAB, em parceria com a Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES) e empresas estatais, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação com foco nas Políticas e a Gestão da Educação Superior, resultado de uma política pública de articulação entre a Secretaria de Educação a Distância (SEED/MEC) e a Diretoria de Educação a Distância (DED/CAPES), com vistas à expansão da educação superior no Brasil. Conforme parágrafo único do Decreto, são objetivos do Sistema UAB:

I – Oferecer, prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada d professores da educação básica;

- II- oferecer cursos superiores para capacitação de dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- III- oferecer cursos superiores nas diferentes áreas do conhecimento;
- IV- ampliar o acesso à educação superior pública;
- V- reduzir as desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do País;
- VI - estabelecer amplo sistema nacional de educação superior a distância; e
- VII – fomentar o desenvolvimento institucional para a modalidade de educação a distância. (BRASIL, 2006).

O decreto supracitado, em seu artigo primeiro, traz a definição da UAB com as seguintes finalidades: formação de professores; formação de gestores públicos; expansão da educação superior pública; democratização regional da oferta de educação superior pública e fomento do desenvolvimento institucional para a modalidade de EaD.

O sistema configura-se, em princípio, como um sistema integrado de universidades públicas (federais e estaduais) que oferecem cursos de graduação e pós-graduação à comunidade com dificuldade de acesso à educação tradicional, por meio da metodologia de ensino a distância, sustentando-se em cinco eixos fundamentais, de acordo informações contidas no *site* da UAB: expansão pública da educação superior, considerando os processos de democratização e acesso; aperfeiçoamento dos processos da gestão das IESs, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios; avaliação da educação superior a distância, tendo por base os processos de flexibilização e regulação implantados pelo MEC; estímulo à investigação em educação superior a distância no País e financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior a distância.

A UAB oferece, por meio das instituições públicas de ensino superior integrantes do sistema, cursos de bacharelados, licenciaturas, tecnólogo e especializações e o Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) com um curso de graduação – bacharelado e três cursos de pós-graduação *lato sensu* – especialização (Gestão Pública, Gestão Municipal e Gestão de Saúde).

O Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP)

A Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) tornou público às IES participantes do Sistema UAB, o PNAP, pela primeira vez, em 2009, por meio de um edital de convocação para a adesão ao programa. Nesse documento, define-se o objetivo dos cursos: “a formação e qualificação de pessoal de nível superior, visando ao exercício de atividades gerenciais e do magistério superior”.

Os parceiros e colaboradores para a oferta do PNAP foram as universidades participantes do sistema UAB, os coordenadores do curso de Administração EaD, projeto piloto da UAB, o Conselho Federal de

Administração (CFA) e a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Também em 2009 foi instituída uma comissão responsável pelo acompanhamento e avaliação do programa, por meio da Portaria CAPES n. 72, de 17 de junho, cujos membros são oriundos de universidades federais, em sua maioria.

A adesão ao PNAP é realizada por meio de publicações de editais a fim de convocar as IES participantes da UAB. O edital tem como objetivo selecionar e acolher adesões das IES. Findada a seleção, as propostas são analisadas e quando aprovadas passam a integrar o conjunto de cursos oferecidos pelo Sistema UAB, como cursos permanentes e são ofertados gratuitamente nos polos de apoio presencial da UAB.

Essa oferta representa a continuidade do curso de Administração EaD – projeto piloto da UAB, iniciado em 2006, de modo a aproveitar os investimentos realizados e a experiência acumulada nesse projeto pioneiro. Além disso, o PNAP busca a capacitação dos gestores para atuação no gerenciamento de sistemas públicos (federal, estadual e municipal) e na capacitação de profissionais para intervir na realidade social, política e econômica.

Entre os objetivos específicos do PNAP está a formação profissional que possibilite ao gestor público o desenvolvimento de visão estratégica, com esteio no estudo sistemático e aprofundado da realidade administrativa do governo ou de suas unidades. Assim, o PNAP insere-se num âmbito de capacitação dos gestores para atuar da administração de sistemas públicos, de forma a contribuir com a melhoria da gestão das ações desenvolvidas pelo Estado brasileiro.

A UAB lançou, no total, dois editais PNAP, um em 2009 e um em 2012. Com a publicação do PNAP I, foram credenciadas 47 instituições para a oferta de cursos, com o total de 46.400 vagas, sendo 14 mil para bacharelado em Administração Pública, 10 mil para especialização em Gestão Pública, 11,6 mil para especialização em Gestão Pública Municipal e 10,8 mil para Gestão da Saúde. Com a publicação do Edital nº 19/2012, ou PNAP II, foram cadastradas 52 instituições (como adesão e expansão) para oferta de cursos do PNAP (UAB, 2009).

Nesse cenário atuam na EaD diversos profissionais que dão sustentação ao sistema. São professores (formadores, conteudistas, revisores, pesquisadores), Coordenadores (de polo, de tutoria, de curso, de programas, da UAB), profissionais diversos que atuam com os sistemas da informação e os tutores (presenciais e a distância)

Entre as tarefas do tutor estão o acompanhamento permanente do discente e a busca ativa de alunos que estão se ausentando do curso. Nesse sentido, parte-se do pressuposto de que suas atribuições vão além do acompanhamento pedagógico e alinham-se ao estabelecimento de uma relação que ultrapassa a correção de atividades e o *feedback* sobre a aprendizagem. Assim, a presente pesquisa busca investigar percepções dos profissionais envolvidos com a oferta de cursos EaD sobre o papel do tutor no sistema e sua relação com o processo de evasão escolar na EaD.

Metodologia

Para coletar as percepções dos profissionais envolvidos em ofertas de cursos EaD acerca do papel do tutor nesse sistema, realizou-se um estudo de caso, em uma perspectiva qualitativa em uma instituição pública de ensino superior participante do sistema UAB (MERRIAM, 1998; STAKE, 2000; YIN, 2001). A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista presencial, pesquisa bibliográfica e busca documental durante os meses de setembro a novembro de 2013. Foram realizadas nove entrevistas, utilizando um roteiro semiestruturado. As entrevistas foram gravadas e duraram, em média, 40 minutos cada. Além das entrevistas, um relatório da gestão do ano de 2013 foi referenciado com a expressão D1 para a categorização realizada por meio do *software* Atlas TI.

O *software* Atlas TI possibilita extrair, categorizar e interligar segmentos de informação de uma grande variedade e volume de fontes de dados. O *software* ajuda na descoberta de padrões ou categorias analíticas. Auxilia no processo de atribuir categorias, conceitos, ou “códigos” a segmentos de informação que são de interesse para os objetivos de pesquisa.

O Quadro 1 a seguir apresenta uma síntese dos atores entrevistados. Foram coletadas as percepções de cinco diferentes tipos de atores envolvidos com oferta de cursos EaD: gestor de EaD, coordenador de curso, coordenador de tutoria, professor especialista e o próprio tutor, esse último visando obter uma auto percepção sobre seu papel no sistema.

Quadro 1: Síntese de informações sobre os entrevistados

Entrevistado	Experiência em EaD	Tempo na Instituição	Função
1	8 anos	3 anos	Gestor de EaD
2	1 ano	1 ano	Coordenador de Curso
3	2 anos	1 ano	Coordenador de Tutoria
4	13 anos	1 ano	
5	1 ano	1 ano	
6	3 anos	1 ano	
7	1 ano	1 ano	Tutor
8	5 anos	2 anos	Professor

Fonte: Elaboração própria (2013).

O procedimento para análise de dados baseou-se na análise de conteúdo das falas dos entrevistados e dos textos do relatório de gestão analisado (BARDIN, 1977). A análise dos textos transcritos permitiu desvelar núcleos de sentido existentes no discurso dos sujeitos que, em seguida, foram agrupados em categorias mais amplas (STRAUSS; CORBIN, 2008).

Discussão dos resultados

O tutor simboliza muitas ações na EaD e seu perfil real nem sempre se assemelha ao perfil normativo, instituído por documentos da UAB/CAPES. Suas responsabilidades e importância no sistema foram lembradas por todos os entrevistados. Em alguns momentos, foi-lhe atribuído a responsabilidade do resgate de alunos por meio das diversas formas de contato, inclusive pela visita “a casa do estudante”, por ser o profissional que está na ponta da rede, mais próximo do discente.

Como pode ser observado na fala de dois entrevistados, o tutor é quem está na linha de frente e tem um papel importante no combate à evasão por ser o agente mais próximo ao aluno.

A gente, desde o primeiro semestre, sempre estava alertando os tutores para combater a evasão, **para se responsabilizar pela turma**, saber porque que aquele aluno é infrequente, fazer os contatos necessários, seja por telefone, seja por *e-mail*. (E12, 2013).

Nas reuniões que nós tivemos, nós conversávamos com os **tutores que é o pessoal que está na linha de frente**. (E4, 2013).

A seguir serão detalhadas as principais categorias identificadas relacionadas ao Tutor a partir da análise de conteúdo das entrevistas realizadas.

Perfil do Tutor

A representação do tutor aparece nas múltiplas falas como pedra fundamental da vinculação do aluno à instituição e ao curso, com enfoque na abordagem interpessoal.

Então os tutores, na sua turma de 25 alunos, eles identificavam os alunos que estavam acessando e aqueles que não estavam com notas muito baixas e **entravam numa abordagem mais interpessoal**. (E4, 2013).

No encontro presencial, um curto tempo que tem com o tutor e esse contato, essa ponte, essa coisa mais pessoal, de acordo com os relatos que eu tenho, impediram os alunos de evadirem. (E4, 2013).

Tutores conseguiram resgatar através **dessa atenção, dessa motivação, dessa compreensão**, especialmente uma tutora muito boa que ela conseguiu impedir vários alunos de evadirem, buscando e **tratando as questões interpessoais**. (E4, 2013).

Então uma conversa telefônica e é bom, porque as pessoas as vezes começa a falar e começa a ficar mais a vontade para **expressar suas frustrações, preocupações, limitações e nessas conversas telefônicas eles detectadas muitas situações e tentaram ajudar**. (E4, 2013).

Pela observação dos fragmentos que fazem menção à abordagem interpessoal, fica evidenciado que essa forma de atuar representa um aspecto importante para a permanência do estudante. A atenção diferenciada e afável pode repercutir numa aproximação maior do aluno, atentando para o fato de que o tutor pode ser ponte, pode estimular a motivação e estar aberto para a escuta do educando. Nessas circunstâncias, surge uma inquietação: qual é o desenho do perfil do tutor para o enfrentamento da evasão, ou melhor, para favorecer a permanência de alunos do sistema EaD.

Nas reuniões que nós tivemos, nós conversávamos com os tutores que é o **pessoal que está na linha de frente** e falávamos dessa

preocupação, porque as pesquisas já mostravam que os índices de evasão são altos, então a gente não quer que ter um índice muito maior que o nacional (E4, 2014).

Eu acho que primeiro, contratar bons tutores, pois são eles quem conseguem esse contato mais direto com os alunos e quem pode estar estimulando, incentivando, então viu que ele não entrou no sistema hoje, ou por dois dias, aí envia um e-mail e pergunta o que está acontecendo. (E5, 2014).

A inquietação continuará, mas alguns elementos foram citados e podem indicar aspectos do perfil de tutor elaborados pelos entrevistados. Outro aspecto citado é a experiência prévia do tutor com o ensino presencial.

O que eu vejo, primeiramente, que eu posso responder só com o meu achismo, por enquanto, é que **aquele tutor que tem uma experiência em sala de aula, eu não estou falando do tutor formado em pedagogia, ou que tenha licenciatura, não é isso, mas aquele tutor que tem experiência em sala de aula, ele tende a se sair melhor com a turma** e ao se sair melhor a gente vê que a interação dele com os alunos é bem mais forte e como eu falei, **eu considero que a interação como algo que diminui a evasão**. (E12, 2013).

De **tutores que de alguma forma tiveram experiência em sala de aula** como professor, **ele consegue ter uma retenção melhor dos alunos** e estou falando disso pensando em dois tutores especificamente, pois eles tem experiência em sala de aula e tem o poder de **criar vínculos fortes**. (E12, 2013).

Também é ressaltada a importância dos tutores terem clareza em relação ao seu papel:

(...) porque se ele não souber, direito **qual é o papel e a função dele** ele vai apenas corrigir as atividades, tirar dúvida do aluno e não vai passar disso, e o aluno tem que se sentir aluno da universidade e saber que tem alguém ali que está preocupado com a sua aprendizagem. (E7, 2014).

Então, duas sugestões são lançadas: a de que o tutor que tem uma abordagem pedagógica possui uma possibilidade maior de constituir de vínculos com os alunos e de que a interação e o vínculo são fatores preponderantes para reduzir a evasão.

Pelos itens selecionados neste tópico, porém, a concepção de abordagem pedagógica é ampla. Relaciona vínculo com o aluno, acolhimento, capacidade de escuta, disponibilidade de tempo, manejo com dinâmicas e capacidade para motivar o estudante.

(...) **aquele tutor que tem uma experiência em sala de aula, eu não estou falando do tutor formado em pedagogia, ou que tenha licenciatura, não é isso, mas aquele tutor que tem experiência em sala de aula, ele tende a se sair melhor com a turma** e ao se sair melhor a gente vê que a interação dele com os alunos bem mais forte e como eu falei, eu considero que a interação como algo que diminui a evasão. Tutores que de alguma forma tiveram experiência em sala de aula como professor, conseguem ter uma

retenção melhor dos alunos e estou falando disso pensando em dois tutores especificamente, pois eles tem experiência em dala de aula e tem o poder de criar vínculos fortes. (E3, 2014).

Voltando para o ponto suscitado sobre perfil de tutor, os processos seletivos e formativos podem contribuir para que as habilidades sejam desenvolvidas.

Construção de Vínculos

Como forma de ilustrar a importância do estabelecimento de vínculos, favorecida pelos processos interativos e de contato, realizados em sua maioria pelo tutor, a seguinte citação levantou a relação entre aprendizagem e afetividade.

Porque **o ser humano também é muito carente de afeto** e aí eu vou para Wallon que fala da questão da afetividade, então eu concordo 100% com ele, porque quando a gente está com problema, qualquer que seja o problema, familiar, sentimental, a sua produção cai, por mais que ele seja profissional, você vê logo que ele fica abatido, os trabalhos não saem tão bons como antes, aí você chega num ambiente que vê algo que te motiva, você tem prazer de ir ali até em virtude daquela dinâmica. (E7, 2013).

O curso ser a distância realmente existe um **distanciamento do aluno com a instituição**, então na hora de se evadir fica mais fácil até na cabeça do aluno ele trabalhar com essa questão, porque é diferente quando ele está todo dia na sala de aula, já é um fator mais inibidor da evasão, mas o fato de estar a distância no seu município, tendo como ferramenta a plataforma para a conexão. (E4, 2014).

No encontro presencial, um curto tempo que tem com o **tutor e esse contato, essa ponte, essa coisa mais pessoal**, de acordo com os relatos que eu tenho, impediram de alunos de se evadirem. Tutores conseguiram resgatar através dessa atenção, dessa motivação, dessa compreensão, especialmente uma tutora muito boa que ela conseguiu impedir vários alunos de evadirem, buscando e tratando as questões interpessoais. (E4, 2014).

Os tutores presenciais geralmente usam o **contato telefônico e há então uma conversa telefônica e é bom, porque as pessoas as vezes começam a falar e começam a ficar mais a vontade para expressar suas frustrações, preocupações, limitações** e nessas conversas telefônicas são detectadas muitas situações e tentam ajudar, por exemplo, as vezes o tutor presencial estava de plantão, então ele entrava em contato com os alunos que estavam com baixo acesso na plataforma e entravam em contato com o tutor a distância daquela turma e o tutor daquela turma tinha um olhar mais diferenciado para aquele aluno, porque os tutores também corrigiam as tarefas. (E4, 2014).

Sendo que o vínculo no meu ponto de vista eu acho que a priore diminui a evasão, isso colocando numa análise bem subjetiva minha, as nossas disciplinas de seminário integrador ao final de cada semestre, eles terem que fazer uma apresentação do seu trabalho que foi elaborado ao longo do semestre e apresentar

para os outros colegas, eu imagino que também seja algo que fortalece os vínculos e se fortalece os vínculos, diminui a evasão. (E2, 2014).

Esse posicionamento do entrevistado, assim como os elementos descritos sobre estratégias de enfrentamento da evasão, sugere que um dos grandes desafios do sistema EaD relaciona-se a assuntos de ordem socioafetiva (FAVERO, 2006). Portanto, a estratégia de contato e de constituição de vínculos favorece o acolhimento, a autoconfiança e a motivação do aluno, e, assim, repercute de forma positiva do sucesso escolar dos estudantes. Portanto, a ambientação do aluno releva-se como momento essencial, considerando que o vínculo institucional é fortalecido quando informações são expressas de forma clara e as peculiaridades de cada turma e de todo estudante podem ser observadas.

Tutor Presencial

O Tutor presencial foi lembrado como profissional de ligação dos alunos com curso. Considerando que, em sua maioria, esse tutor possui maior conhecimento sobre o aluno, em virtude do contato presencial, é atribuído a ele o papel de ir atrás do aluno, inclusive fazendo a busca nas residências, como é apresentado nas seguintes citações:

Na conversa que eu tive com tutores, com coordenadores, com coordenação de tutoria, quando eles começam a não acessar mais a plataforma a gente tem que fazer uma estratégia, **principalmente os tutores presenciais, dele, identificarem aqueles que não estavam acessando e entrarem em contato com os alunos.** (E4, 2014).

E os tutores presenciais do meu curso, por exemplo, fazem um relatório mensal e que **colocavam as tentativas de contatos com os alunos que não estavam conseguindo acessar a plataforma.** (E4, 2014).

(...) **o tutor presencial visitou a casa dos alunos de lá mesmo, poxa vida o que está acontecendo, porque você não está indo.** (E3, 2014).

Rotatividade

O vínculo do tutor com a instituição fragilizado, considerando o pagamento de bolsa sem vínculo empregatício, favorece a rotatividade de tutores. Essa questão foi lembrada como algo prejudicial a EaD e, com consequências diretas relacionadas a evasão escolar, como segue:

Turmas em que houve mudança de tutor tiveram uma evasão maior. (E2, 2014).

Eu tive a sorte de um tutor que me acompanhou durante todo o período e outros foram mudando (vínculos fragilizados), **por problemas de trabalhos que eles arranjavam ou acabavam sendo remanejados para outras disciplinas.** (E6, 2014).

Estratégias Didáticas

Algumas estratégias para o acompanhamento dos alunos foram citadas, como segue:

Ele entrava **em contato com os tutores dos polos, que muitas vezes conhecia pessoalmente as pessoas e simultaneamente enviava mensagens para essas pessoas**. Então, muitas vezes, a gente descobria casos de gente que se acidentou e que está hospitalizada, pessoa que perdeu uma tarefa e por causa disso perdeu a disciplina, então a gente tinha menos evasão a distância do que a matéria equivalente no presencial, então a gente teve, assim, na minha percepção, em torno de 15% de evasão. (E6, 2014).

Principalmente ao acompanhamento do aluno, como sou aluno a distância eu observei aquela história do vazio virtual, eu estou ali diante do meu computador e eu enviei uma mensagem e fiquei esperando uma resposta de uma tarefa, quando a resposta vem eu não tenho mais tempo de fazer a tarefa, como eu não fiz a tarefa eu me desestimo, eu mando perguntas e não recebo repostas a essas perguntas, as vezes eu percebo que o aluno está fazendo a tarefa porque ele tem que fazer e não porque ele tenha interesse, então esse vazio, quando a gente se sente abandonado, vai fazendo com que o aluno desista, ao mesmo tempo, o aluno a distância, basicamente são na maior parte pessoas que estão aprendendo a entrar no mundo virtual, não sabem usar as ferramentas. (E6, 2014).

Acompanhamento e monitoramento da frequência e a interferência, porque o tutor pode as vezes se desligar, mas aí os coordenadores precisam estar ligados. Cada um fazendo a sua parte aí eu acredito que a evasão diminuiria. (E4, 2014).

Agente poderia colocar um **tutor online para auxiliá-lo, poderia colocar um plantão de tutoria presencial no horário que ele pode**, (...) poderia pedir para o professor reorganizar um estudo individual. É uma forma de você dizer “olha, **não desista porque nós vamos te dar as possibilidades que você precisar**” e isso é muito importante. (E2, 2014).

Por fim, a importância do tutor é ressaltada como um diferencial para o desempenho da turma

O tutor faz uma diferença grande no processo, tanto que uma pessoa que é boa tutora (nome), a turma dela continua praticamente toda. Turmas em que houve mudança de tutor teve uma evasão maior. O tutor também que não acompanha muito o processo do aluno, que não manda mensagem, que não estimula o aluno também tem evasão grande. (E3, 2014).

Considerações finais

Um perfil de tutor é desenhado com uma representação ampla e complexa e que possui centralidade nas ações, com ênfase numa abordagem pedagógica, que pressupõe capacidades de acolhimento e de motivação, bem como o manejo de dinâmicas de aprendizagem. Discute-se, contudo, a

sustentabilidade de um sistema de tutoria que funciona com foco nas experiências pessoais desses sujeitos que, além de receberem inúmeras atribuições, possuem vínculos fragilizados por meio de bolsa.

Com o excesso de atividades e a falta de tempo, ou de maior gerenciamento desse tempo, os alunos são apresentados pelos entrevistados como sujeitos merecedores de atenção e vigilância, obtidas por meio de múltiplos contatos. Estes são favorecidos com suporte em uma abordagem interpessoal e de estabelecimento de vínculos afetivos. O tutor emerge como o profissional de maior impacto para a garantia de permanência do aluno, em virtude da sua posição no sistema de EaD que garante maior contato direto com o estudante.

Encontram-se estratégias individualizadas, em uma percepção compartilhada pelos vários atores envolvidos na oferta de cursos na modalidade a distância de que na EaD o atendimento ao aluno deve ser respeitado em sua singularidade. Nesse momento, mais uma vez, surgem o tutor e sua capacidade de acolher as demandas específicas em virtude da sua condição de estar na ponta do sistema, em interação permanente com o discente.

Referências

- AZEVEDO, J. C. A. *Os primórdios da EAD no ensino superior brasileiro*. In: LITTO, F. E.; FORMIGA, M. (Org.). *Educação a distância: o estado da arte*, 2. ed., v. 2. São Paulo: Person Education do Brasil, 2012.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. *Estabelece as diretrizes e bases para educação nacional*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm>. Acesso em: 4 jan. 2013.
- _____. Lei nº 10.172, de 9 de janeiro de 2001. *Aprova o Plano Nacional de Educação e dá outras providências*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10172.htm>. Acesso em: 18 jan. 2013.
- _____. Decreto nº 5800, de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20042006/2006/Decreto/D5800.htm>. Acesso em: 3 nov. 2013.
- _____. Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007decreto/d6096.htm>. Acesso em: 10 jan. 2013.
- CABRAL at al. Reestruturação e expansão do ensino superior público: o programa Reuni na Universidade Federal do Ceará sob a visão dos alunos. *Revista do Serviço Público*, v. 62, n. 3, p. 297-319, 2011.
- FAVERO, R. V. *Dialogar ou evadir: eis a questão! Um estudo sobre a permanência e a evasão na educação a distância*. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicopedagogia) – Programa de Pós-graduação em

- Educação, Porto Alegre, 2006.
- INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. *Censo da educação superior*. 2010 – resumo técnico. Brasília, 2012. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2010.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2013.
- LINDEN, M. M. G. V. D. *Histórico da educação a distância*. In: DINIZ, Ester de Carvalho; VAN DER LINDEN, Marta Maria Gomes; FERNANDES, Terezinha Alves (Orgs.). Educação a distância: coletânea de textos para subsidiar a docência on-line. João Pessoa: Ed. UFPB, 2011. 204 p.
- MERRIAM, S. B. *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publishers, 1998.
- MORAN, J. M. *O que é educação à distância*. Disponível em: <www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>. Acesso em: 04/04/2009.
- PRETI, O. A formação do professor na modalidade a distância: (des)construindo metanarrativas e metáforas. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, v. 82, n. 200-202, p. 26-39, 2003.
- SANTOS, J. V. V. *Cronologia da EAD no Brasil*. In: DINIZ, Ester de Carvalho; VAN DER LINDEN, Marta Maria Gomes; FERNANDES, Terezinha Alves (Orgs.). Educação a Distância: coletânea de textos para subsidiar a docência on-line. João Pessoa: Ed. UFPB, 2011. 204 p.
- STAKE, R. E. *Case studies*. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.) *Handbook of qualitative research*. London: Sage, 2000, p. 435-454.
- STRAUSS, A. CORBIN, J. *Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada*. Porto Alegre: Artmed/Bookman, 2008.
- UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. *Sobre a UAB*. 2009. Disponível em: <http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=111&Itemid=27>. Acesso em: 20 dez. 2013.
- YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.