

# A TUTORIA FRENTE À EVASÃO EM EAD

## TUTORING AGAINST EVASION IN DISTANCE EDUCATION

Maria da Piedade Costa Azevedo Gomes<sup>1</sup>

Sheila Possamai<sup>2</sup>

**Resumo:** A evasão nos cursos de EaD tem causado perdas que vão desde a ociosidade de recursos pessoais e materiais das instituições até o fechamento de cursos com muitos alunos evadidos. O problema é agravado devido aos poucos trabalhos de combate à evasão de alunos em cursos desta modalidade de ensino. Não existe uma política efetiva de combate à evasão nos cursos de EaD, que vêm aumentando significativamente nos últimos anos. Este estudo mostra um dos fatores principais no combate a evasão. O que se pode perceber é que o principal agente do processo para o combate a evasão é o TUTOR, face ao seu contato direto e diário com o aluno, cabendo diagnosticar quando o mesmo não está acessando o ambiente virtual (sem justificativa) a partir daí iniciar o processo de resgate.

**Palavras-chave:** EAD.Tutor. Evasão.

**Abstract:** Evasion in Distance Education (Educação a Distância) courses has caused losses ranging from the idleness of personal and material resources of the institutions up to the closure of courses with many students evaded. The problem is aggravated due to the little work to combat the dropout of students in courses in this modality of teaching. There is no effective policy to combat evasion in EaD courses, which has been increasing significantly in recent years. This study shows one of the main factors in combating evasion. What can be perceived is that the main agent of the process to combat evasion is the TUTOR, due to his/her direct and daily contact with the student, diagnosing when the same is not accessing the virtual environment (without justification), and, from that point, to start the rescue process.

**Keywords:** Distance Education (EAD). Tutor. Evasion.

---

1 Professora graduada em Letras- Português/Inglês/Unitins, Especialista em Língua Portuguesa, pela a Salgado de Oliveira, Especialista em avaliação Escolar pela CESGRANRIO, Especialista em Educação/UFMS, Especialista em Mídias Na Educação/UFT, Especialista em Gestão de EAD pela FAEL. Atualmente atuando como coordenador de Pólo/UAB/Guará. E-mail: mariatintinha@yahoo.com.br

2 Professora e orientadora.

## Introdução

Atualmente, percebe-se uma busca constante por novos conhecimentos, de forma que o aprender continuamente tornou-se imperativo. E por esta razão, os processos de ensino e aprendizagem se redefinem para atender a realidade atual. Nesse cenário, surge a Educação a Distância (EaD) de forma renovada e revitalizada, aliada a ela têm-se as tecnologias de informação e comunicação, que rompem-se as barreiras de espaço e tempo.

Neste sentido, o estudante torna-se corresponsável pelo seu processo de aprendizagem, construindo conhecimentos e desenvolvendo competências, habilidades, atitudes e hábitos relativos ao estudo, à profissão e à sua própria vida, no tempo e no local que lhe são adequados, sem a participação em tempo integral de um professor. Assim, o educador (professor e/ou tutor) é o mediador deste processo e pode atuar, ora a distância, ora em presença física ou virtual, participando do processo de aprendizagem do estudante, ajudando-o a se organizar temporalmente para permanecer atento às necessidades dos saberes e às necessidades sociais de cada disciplina. Para desenvolver esta mediação ele conta com o apoio de sistemas de gestão e operacionalização específicos, bem como materiais didáticos intencionalmente organizados e apresentados em diferentes suportes de informação.

Entretanto a evasão na EaD é uma realidade cada vez mais ostensiva, pois apresenta números alarmantes de alunos desistentes, o que conduz a necessidade de um diagnóstico da evasão em EaD, destacadamente quando se trata de evasão em cursos ofertados por instituições de ensino superior públicas, haja vista, que o fator econômico em termos de pagamento de mensalidades não existe neste contexto e mesmo assim possui altas taxas de evasão.

Atualmente, verifica-se que a evasão nos cursos ofertados a distância, em todas as suas modalidades (graduação, pós-graduação lato sensu e extensão) se apresenta de forma significativa e é uma realidade das instituições de ensino, sejam elas públicas ou privadas. Os números alarmantes da evasão exigem um esforço efetivo no sentido de entender e explicar suas possíveis causas, de forma a propiciar ações corretivas e preventivas em relação à evasão. Para as principais suposições sobre a evasão nos cursos são: A falta da tradicional relação face-a-face entre professor e alunos, pois neste tipo de relacionamento julga-se haver maior interação e respostas afetivas entre os envolvidos no processo educacional; insuficiente domínio técnico do uso do computador, principalmente da Internet, ou seja, a inabilidade em lidar com as novas tecnologias cria dificuldades em acompanhar as atividades propostas pelos cursos a distância como: receber e enviar e-mail, participar de chats, de grupos de discussão, fazer links sugeridos, etc.; f ausência de reciprocidade da comunicação, ou seja, dificuldades em expor idéias numa comunicação escrita a distância, inviabilizando a interatividade; a falta de um agrupamento de pessoas numa instituição física, construída socialmente e destinada muitas vezes, à transmissão de saberes, assim como ocorre no ensino presencial tradicional, faz com que o aluno de EaD não se sinta incluído em um sistema educacional.

Uma figura importante é o tutor na EAD, pois é aquela pessoa que atua diretamente com os alunos, faz intervenções, propõe atividades, avalia, faz correções, pode unir ou separar o grupo. É um profissional que, pela própria característica de sua função, tem a possibilidade de utilizar diferentes recursos metodológicos no processo de ensino e aprendizagem. Sendo uma das peças chaves para evitar a evasão. Num curso a distância é muito fácil o aluno se sentir solitário. A sensação de pertencimento deve estar incutido no aluno desde o primeiro dia de aula. Ele deve se sentir dentro de um grupo, dentro de uma família; ser motivado de diferentes formas a participar e continuar o curso. Neste sentido, o papel do professor, denominado por muitos como tutor, envolve algumas atribuições que também são inerentes aos professores de cursos presenciais, porém com características distintas. Como acolher, motivar, acompanhar, orientar e avaliar (CORTELAZZO, 2009).

As especificidades de um curso a distância exigem dos tutores atitudes que, de acordo com a literatura estudada, ainda é pouco percebida. Na maioria dos cursos ofertados a proporção professor/aluno não é respeitada inviabilizando um bom atendimento e diminuindo as chances do curso ser de qualidade. Outro complicador em relação ao trabalho do tutor está relacionado à formação deste profissional. Na maioria dos casos é uma pessoa com formação diferente da área de atuação.

O despreparo do profissional que atua diretamente com o aluno é um fator que colabora para a evasão, favorecendo a desistência daqueles que esperam do tutor atitudes de companheirismo, apoio e orientação.

## Evasão na Educação a Distância

Com o avanço das tecnologias interativas e seu impacto em todas as áreas da sociedade, o trabalho, o estudo e as relações interpessoais nunca mais foram os mesmos: alteraram-se as relações de tempo e espaço e encontramos hoje, permanentemente conectados, todos em constante interação e interatividade. Somos igualmente participantes de um imenso cenário.

Na modalidade à distância, a aprendizagem se dá no ambiente doméstico, no trabalho, numa sala de dentista ou no aeroporto, onde quer que esteja o aluno, verdadeiramente interessado, um mínimo de tecnologia disponível e tempo - o aprendizado dar-se-á. Entretanto por mais atraente que seja o ambiente virtual, por mais agradáveis e motivadoras que sejam as aulas, por mais divertido que seja o grupo de estudos e por mais atenciosa e entusiasta que seja a equipe de tutores, ainda assim, com todos os estímulos previamente considerados, encontraremos significativos percentuais de evasão e, no ensino a distância, isso muito nos preocupa.

Um dos grandes problemas da educação no Brasil, independente da modalidade de ensino, é o problema da evasão que atinge todos os níveis, desde a educação básica até superior, incluindo os cursos *latu-sensu* e *stricto-sensu*. A evasão tem causado perdas que vão desde a ociosidade de recursos pessoais e materiais de determinada instituição até o fechamento de cursos com muitos alunos evadidos.

Segundo o senso EaD Brasil (2014) a evasão é apontada por grande parte das instituições como um dos maiores obstáculos enfrentados nos diferentes tipos de cursos EAD. Em todos os tipos de curso, nenhuma instituição apontou taxas de evasão superiores a 75% e, na maioria dos casos, a evasão identificada se concentra na faixa de até 25%. A falta de tempo para estudar ou participar do curso é apontada pela maioria das instituições como principal motivo para evasão nas diferentes modalidades de EAD pesquisadas.

A evasão e a questão do fracasso para a educação a distância, pode-se considerar que o termo se aplica segundo Favero (2006) aos desistentes de um curso em qualquer etapa do mesmo. Consiste em um fenômeno comum na EaD e os motivos devem ser pesquisados, buscando verificar os cursos em que a evasão ocorre com maior frequência, a relação com o gênero, faixa etária, profissão, etc.

Bruno (2010, p.10), retoma Coelho (2010) apresentando supostas causas da evasão no curso a distância, como:

O insuficiente domínio técnico do uso do computador (principalmente da internet), falta da tradicional relação face a face entre professores e acadêmicos, dificuldade de expor ideias numa comunicação escrita a distância e a falta de um agrupamento de pessoas numa instituição física.

Almeida (2007 *apud* ABBAD, 2010) escreve que a falta de suporte da organização ao estudo pode levar à evasão, assim como a falta de suporte à aprendizagem aspecto apresentado por Vasconcelos (2008 *apud* ABBAD, 2010).

Outros fatores apontados por Abbad (2010, p. 294), que influenciam na evasão do aluno da EaD:

O estudo propiciado pela EAD e, em especial, pelo e-learning impõe vários desafios aos pesquisadores desta área. Variáveis de diferentes contextos de estudo do aluno passam a afetar a participação e o rendimento em cursos a distância, o que, conseqüentemente, deveria resultar em mais pesquisas. Há restrições situacionais do ambiente de trabalho, como: tarefas incompatíveis com o estudo,

ruídos, interferências e interrupções, pressões de tempo, conflito de papéis, falta de apoio de chefes a empregados e servidores públicos em treinamentos corporativos. Além desses desafios, o estudante de e-learning, tanto em ambiente organizacional como em acadêmico, está submetido a fatores presentes em outros contextos como o familiar e em outros locais nos quais ele acessa os materiais de estudo. Pouco se sabe sobre a influência de variáveis desse tipo no comportamento e rendimento do estudante de e-learning.

O contexto familiar é muito peculiar para investigação por se referir ao fórum íntimo do aluno. Porém, observa-se que o uso do laboratório do Polo pelos alunos, em várias situações, não ocorre pela falta de computador e acesso em casa e sim pela falta de ambiente de estudo. Assim, os alunos optam por estudar no Polo usando o laboratório de informática.

Alguns pontos também considerados desfavoráveis à EaD por Abbad constituem a impessoalidade, o alto custo para implantação, falta de intimidade com o método e a evasão. No tocante à evasão algumas pesquisas verificadas por Almeida (2007 *apud* ABBAD, 2010 p. 294) levantaram os aspectos a seguir como justificativa da evasão:

- Falta de tempo
- Situação financeira
- Falta de adaptação ao sistema do curso
- Não ter se dedicado como deveria aos estudos
- À escola não ter oferecido os recursos necessários
- O curso não ser o que queria
- Localização da Instituição
- Falta de interação com outros alunos

ABBAD agrupa os fatores de evasão em dois grupos: um de aspectos ligados ao aluno, outro ligado ao desenho do e-learning e blended learning.

falta de tempo, dificuldades financeiras, falta de condições de estudo no local de trabalho, problemas relacionados ao trabalho, falta de condições de estudo em casa, razões pessoais ou domésticas, dificuldade para deslocar-se até o local destinado a encontros presenciais, falta de habilidade para administrar o tempo de estudo, falta de habilidade para conciliar as atividades concorrentes com as tarefas exigidas pelo curso, falta de experiência como aluno em cursos a distância, dificuldade para redigir textos e mensagens, falta de habilidade para utilizar recursos da internet, problemas com a tecnologia (falta de habilidade para realizar downloads de documentos e recursos de áudio e vídeo e para utilizar os recursos da internet), falta de suporte de outros alunos para atingir bons resultados de aprendizagem, não utilização de computador em outras tarefas, percepções equivocadas sobre a natureza e a complexidade do curso e baixa frequência de participação do aluno em atividades de interação com o tutor e colegas. (ABBAD, 2010, p. 294-295)

Os aspectos relacionados ao desenho do curso abrem possibilidades de intervenção para sua melhoria e sanar as necessidades relacionadas à evasão por se tratar de uma questão tecnológica. Por outro lado, no que diz respeito ao aluno, aos recursos humanos, requer uma atuação específica e limitada, por ser única e exclusivamente de cada aluno. O fato abre a possibilidade apresentada por Favero (2006) em sua dissertação de mestrado acerca da importância do diálogo para evitar a evasão do aluno na educação

a distância.

Um aluno da EAD, pensando em características ideais, deve ser autônomo, disciplinado, disposto a buscar respostas, arquiteto e construtor de seu conhecimento. Deve saber superar as dificuldades e interagir com seus pares.

Percebe-se a exigência de um perfil de aluno na EAD que não é comum à maioria dos alunos de hoje, portanto cabe ao professor ajudar a desenvolver tais atitudes e habilidades desses alunos. Um conhecimento acerca do processo de aprendizagem, de mecanismos de motivação entre outros, mostra-se indispensável. Assim como o tutor, todos os envolvidos no processo educativo devem estar em permanente aprendizado. Como afirma Kenski (2003, p.30):

As velozes transformações tecnológicas da atualidade impõem novos ritmos e dimensões à tarefa de ensinar e aprender. É preciso estar em permanente estado de aprendizagem e de adaptação ao novo. Não existe mais a possibilidade de considerar a pessoa totalmente formada, independentemente do grau de escolarização alcançado. Além disso, múltiplas são as agências que apresentam informações e conhecimentos a que se pode ter acesso, sem a obrigatoriedade de deslocamentos físicos até as instituições tradicionais de ensino para aprender.

Na superação da idéia de que na EAD tudo é mais fácil, rápido, pouco exigente, mecânico, superficial e sem qualidade, os tutores aparecem como principais agentes. Esses profissionais colaboram para a elevação da qualidade da Educação a Distância quando assumem atitudes de pesquisador, educador, agente social e quando são conscientes da importância de seu papel na sociedade. Também ao refletirem sobre o tipo de cidadão e de sociedade que pretendem, buscando identificar os objetivos da educação e as metodologias mais adequadas para alcançá-los.

## Conhecendo a Tutoria Presencial e a Distância

A Educação a Distância (EaD), por meio dos inúmeros recursos didáticos e tecnológicos, possibilita o acesso à educação para milhares de pessoas antes excluídas do processo educacional, bem como permite a formação continuada de profissionais em serviço.

Na modalidade a distância, o processo de ensino e de aprendizagem não está centrado no professor ou no aluno. Diferentes sujeitos participam e estão envolvidos, fazendo uso de diversos recursos e meios. Assim, na EaD, além do docente responsável pela elaboração do material e/ou do acompanhamento do curso, aparece o professor-tutor como figura importante para o sucesso dessa modalidade de educação (SOUZA, 2004; MASSUDA, 2003; MILL, 2007).

Com o desenvolvimento da EaD, configuraram-se novos papéis aos atores que envolvem os processos de ensino e de aprendizagem na modalidade. Esse contexto vem ressignificar o papel do professor-tutor.

Na verdade, o que caracteriza esse trabalhador é a sua função de mediador didático-pedagógico nos processos de aprendizagem.

Um bom professor será um bom tutor, na medida em que crie propostas de atividades para a reflexão, apoie sua resolução, sugira fontes de informação alternativas, ofereça explicações, facilite os processos de compreensão; ou seja, guie, oriente, apoie; é nisso que consiste o seu ensino (LITWIN, 2001).

Um bom professor-tutor orienta a realização das atividades, não apenas mostrando a resposta correta, mas oferecendo novas possibilidades de informação, interpretação, reflexão, compreensão e (re) construção do conhecimento. “Guiar, orientar, apoiar” são atos e responsabilidades tanto do professor como do professor-tutor na modalidade a distância.

A tutoria presencial, segundo Mill (2007), “é composta pelo grupo de educadores que acompanha os alunos, presencialmente, com encontros frequentes ou esporádicos”. O professor-tutor presencial

está junto aos alunos, face a face, promovendo interação com os conteúdos, com o professor e com outros alunos, utilizando-se também, em alguns momentos, de tecnologias. Esse contato ocorre em virtude da utilização de qualquer mídia: TV, vídeo, web, impressa ou ainda, combinando algumas delas. Nesses encontros, o professor-tutor é quem encaminha o processo de contato do aluno com o conteúdo, orientando, acompanhando e provocando sua aprendizagem.

A tutoria presencial permite atendimento individualizado e em grupo, facilita a organização de grupos de trabalho cooperativo e colaborativo e é essencial em aulas práticas.

Na educação a distância, em que se prevê a figura do tutor presencial, é necessário espaço próprio e estruturado para os encontros: sala de aula/sala de estudos com computador conectado à Internet, TV, vídeo, o material impresso do curso e os manuais (do aluno, do tutor, do professor).

A tutoria a distância, segundo Mill (2007) afirma ser a “tutoria virtual ou tutoria a distância, dedicada ao acompanhamento dos educandos virtualmente (a distância), por meio de tecnologias de informação e comunicação”.

Uma vantagem da tutoria a distância é que aluno e professor-tutor não precisam estar no mesmo local para que haja comunicação entre eles. Em casos de contato por e-mail/lista de discussão e/ou fórum, não precisam, sequer, estar conectados ao mesmo tempo.

As ferramentas síncronas de comunicação, como o telefone e os sinalizadores de presença (Msn-Messenger, Yahoo-Messenger, Google Talk, entre outros), permitem atendimento individualizado; já outras, como chat, permitem atendimento coletivo e/ou individualizado.

A importância da função do professor-tutor na EaD deve-se, entre outros fatores, ao fato de ele ser o contato imediato do aluno, isto é, aquele que acaba representando a instituição que oferta o curso, fornecendo-lhe todas as respostas de que necessita para a sua realização. Para Moran (2007), “é fundamental o papel do professor-orientador na criação de laços afetivos. Os cursos que obtêm sucesso, que têm menos evasão, dão muita ênfase ao atendimento do aluno e à criação de vínculos”. Para tanto, o professor-tutor precisa estar atento ao desenvolvimento desse vínculo, além das suas demais atribuições.

## Considerações Finais

Entre os vários problemas que afligem a educação a distância, a evasão dos alunos e as faltas injustificadas ao ambiente virtual de aprendizagem, apresentam-se como um grande desafio àqueles que estão envolvidos com o referido processo. A intervenção conjunta é a que melhor atende aos interesses de todos, posto que cada um, dentro da sua especificidade, reúne meios para tentar reverter o quadro de evasão ou infrequência do aluno.

A intervenção com sucesso para evitar a ocorrência da evasão ou infrequência do aluno, deve se realizar quando se constata que a sua ausência pode comprometer o aprendizado e a carga horária do curso, ou seja, a intervenção tem que ser preventiva, para não prejudicar ainda mais o aluno.

O principal agente do processo para o combate a evasão é o TUTOR, face ao seu contato direto e diário com o aluno, cabendo diagnosticar quando o mesmo não está acessando o ambiente virtual (sem justificativa) a partir daí iniciar o processo de resgate.

O tutor é quem inicia o processo, quem aciona a rede de combate à evasão, mas os atos seguintes devem ser concatenados, tendo todos ciência das medidas tomadas ou que irão ser tomadas, para o sucesso da intervenção.

## Referências

ABBAD, Gardênia da Silva; ZERBINI, Thaís; SOUZA, Daniela Borges Lima de. **Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil**. In: Estudos de Psicologia, 15(3), setembro-dezembro/2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/epsic> >. Acesso em: 22 jul. 2016. [http://www.abed.org.br/site/pt/midioteca/textos\\_](http://www.abed.org.br/site/pt/midioteca/textos_)

ead/1099/2013/04/http://www.abed.org.br/media/textoevasao.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2016.

BRUNO, G. Jorge (et all). **Evasão na educação a distância**: um estudo sobre a evasão em uma instituição de ensino superior. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010220450.pdf>>. 2016. Acesso em: 22 jul.

COELHO, Maria de Lourdes. **A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet**. Disponível em: <[http://www2.abed.org.br/visualiza-Documento.asp?Documento\\_ID=10](http://www2.abed.org.br/visualiza-Documento.asp?Documento_ID=10)>. Acesso em: 30 jun. 2016.

CORTELAZZO, Iolanda Bueno de Camargo. **Prática pedagógica, aprendizagem e avaliação em Educação a Distância**. 1. ed. Curitiba: Ibpex, 2009.

FAVERO, Rute Vera Maria. **Dialogar ou evadir: Eis a questão!** Um estudo sobre a permanência e a evasão na educação a distância. Dissertação de Mestrado da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2006.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas: Papirus, 2003.

LITWIN, E. (Org.). **Educação a distância**: temas para debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MASUDA, M. O. **Educação a distância na universidade do século XXI**: orientação acadêmica e tutoria nos cursos de graduação a distância. In: Salto para o Futuro. Boletim 2003. Disponível em: <[http://www.tvebrasil.com.br/SALTO/boletins2003/edu/tetxt3\\_3.htm](http://www.tvebrasil.com.br/SALTO/boletins2003/edu/tetxt3_3.htm)>. Acesso em: 06 jun. 2016.

MILL, D. et al. **O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância**: o tutor e sua importância nesses processo. Texto impresso, 2007. [http://www.abed.org.br/site/pt/midiateca/textos\\_ead/1099/2013/04/http://www.abed.org.br/media/textoevasao.pdf](http://www.abed.org.br/site/pt/midiateca/textos_ead/1099/2013/04/http://www.abed.org.br/media/textoevasao.pdf)>. Acesso em: 14 jun. 2016.

MORAN, J. M. **Os modelos educacionais na aprendizagem on-line**. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/modelos.htm>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

SOUZA, C. A. **Tutoria como espaço de interação em educação a distância**. Revista Diálogo Educacional, Curitiba, v. 4, n. 13, set./dez. 2004.

Recebido em 13 de junho de 2019.

Aceito em 16 de agosto de 2019.