



Papel do tutor no combate à evasão na EAD: percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior

Tutor role in combating evasion in the EAD: professional perceptions of a higher education institution

Fabiana Pinto de Almeida Bizarria¹

Maria Aparecida da Silva²

Mônica Mota Tassigny³

Teresa Cristina Janes Carneiro⁴

Resumo: O estudo objetiva analisar o papel da tutoria no enfrentamento da evasão na EaD em percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior 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, pesquisa e consultas a documentos organizacionais. A interpretação dos dados foi efetuada com base na elaboração das seguintes categorias: Tutor Presencial, Perfil de Tutor; Rotatividade de Tutor; Importância do Tutor; Estratégias; Professor versus Tutor; Assiduidade de Tutores; Construção de Vínculos. 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.

Palavras-chave: Tutor; Percepções; Permanência Discente.

Abstract: The study aims to analyze the role of mentoring in fighting evasion in distance education in perceptions of professionals of a higher educational institution of Ceará. For the field study, the methodological approach used was the case study, supported in data obtained through eight semi-structured interviews, research and consultations in organizational documents. The interpretation of

¹ Doutoranda em Administração pela Universidade de Fortaleza. Endereço eletrônico: bianapsq@hotmail.com

² Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Professora da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB). Endereço eletrônico: mapasilva@unilab.edu.br

³ Doutorado em Educação pela Universidade Federal do Ceará (2002) e doutorado na Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales (Paris). Professora titular da Universidade de Fortaleza (UNIFOR) no Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGD) e Professora colaboradora do Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD) da UNIFOR. Endereço eletrônico: monica.tass@gmail.com

⁴ Doutorado em Administração pelo Instituto COPPEAD/UFRJ. Coordenadora do Mestrado Profissional em Gestão Pública da UFES (2011-2015). Coordenadora da UAB/UFES. Endereço eletrônico: carneiro.teresa@gmail.com

the data was carried out based on the elaboration of the following categories: Attendance Tutor, Tutor Profile; Turnover Tutor; Importance of the Tutor; Strategies; Professor versus Tutor; Assiduity of Tutors; Building Links. The tutor emerges as the most professional impact on students' permanence assurance, by virtue of their position in the distance education system, which ensures greater direct contact with the student.

Keywords: Tutor; Perceptions; Student permanence.

1. Introdução

A EaD não é uma novidade, podendo-se identificar diversas experiências entendidas como EaD ao longo da história da humanidade. Pode-se verificar a EaD desde o ensino por correspondência com a utilização da escrita, entre os séculos XIX e XX e o ensino mediado pelo rádio e pela televisão, no século XX, por meio de experiências como o Projeto Minerva,. Mais recentemente, o projeto Logos I e II, 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 os séculos 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, tendo em vista que essa modalidade de ensino se constitui cada vez mais uma possibilidade real para diversas pessoas que pretendem cursar o ensino superior.

Um momento importante da EaD desenvolveu-se durante as transformações industriais do século XVIII, como forma de propagação do conhecimento cada vez mais necessária 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, como os Estados Unidos e na Europa. Algumas universidades experimentaram iniciar a oferta de cursos a distância, mesmo em um contexto de incertezas. São exemplos disso: 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 à 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, 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. Também houve o credenciamento de várias IES para atuar com EaD entre 1999 e 2002 e a 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 para a 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, como a gratuidade, a universalidade e o referencial de qualidade. Este último aspecto levou o

ministério da Educação - MEC a construir, em 2007, por meio da Secretaria de EaD, 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 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 são elementos-chave no processo de permanência dos discentes.

No Brasil, a EaD é protagonizada pela Universidade Aberta do Brasil (UAB), tendo início 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*. A EaD teve seu funcionamento iniciado por meio de adesão de IES através de um Edital lançado em 2009 e 2012.

Considerando a recente criação do PNAP e a relevância de sua perspectiva de formação, bem como pela necessidade de investigar a problemática da evasão com escopo qualitativo, objetiva-se investigar a evasão no âmbito do PNAP.

Papel do tutor no combate à evasão na EAD: percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior

Diante do exposto, a presente pesquisa pretende analisar as percepções de profissionais de EaD que atuam no Programa Nacional de Administração Pública (PNAP) sobre o trabalho dos tutores.

2. Referencial Teórico

O acesso e a permanência na educação superior faz parte de debates importantes no Brasil. 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 procura por reduzir a evasão também está presente no Plano Nacional de Educação (BRASIL, 2001, 2007).

Quadro 1 – Diretrizes e Pontos específicos do REUNI

Diretrizes	Pontos específicos
Ampliação da oferta de vagas na educação superior pública	<ul style="list-style-type: none">• Aumento de vagas de ingresso, especialmente no período noturno.• Redução das taxas de evasão.
Reestruturação dos currículos Acadêmicos.	<ul style="list-style-type: none">• Revisão da estrutura acadêmica, visando a constante elevação da qualidade.• Reorganização dos cursos de graduação.• Diversificação das modalidades de graduação, preferencialmente com superação da profissionalização precoce e especializada.• Implantação de regimes curriculares e sistemas de títulos que possibilitem a construção de itinerários formativos.• Previsão de modelos de transição, quando for o caso.
Renovação pedagógica da educação superior.	<ul style="list-style-type: none">• Articulação da educação superior com a educação básica, profissional e tecnológica.• Atualização de metodologias (e tecnologias) de ensino-aprendizagem.• Previsão de programas de capacitação pedagógica, especialmente quando for o caso de implementação de um novo modelo.
Mobilidade intra e interinstitucional.	<ul style="list-style-type: none">• Promoção da ampla mobilidade estudantil mediante o aproveitamento de créditos e a circulação de estudantes entre cursos e programas e entre instituições de educação.
Compromisso social da instituição.	<ul style="list-style-type: none">• Política de inclusão.• Programas de assistência estudantil.• Políticas de extensão universitária.
Suporte da pós-graduação ao desenvolvimento e aperfeiçoamento qualitativo dos cursos de graduação.	<ul style="list-style-type: none">• Articulação da graduação com a pós-graduação: expansão quali e quantitativa da pós-graduação orientada para a renovação pedagógica da educação superior.

Fonte: Cabral et al. (2011, p. 306).

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. Isso mobilizou as instituições a constituir novas formas organizacionais para viabilizar a criação de cursos, turmas e *campi*. A adaptação a variadas condições ambientais, organizacionais e contextuais para a promoção de ensino de qualidade tornou-se, então, um pré-requisito para o sucesso,. 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 na sociedade despertam o aumento do interesse de adesão por parte das IES e o crescimento da oferta de cursos.

Santos e Oliveira Neto (2009) dialogam com outros autores na perspectiva de constatar o aumento da oferta de EaD, tanto pelo setor público como pelo 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 se estrutura para que a expansão se alinhe à qualidade de formação, estabelecendo regras mais rigorosas para novos credenciamentos e para os procedimentos de avaliação.

3. O Surgimento da Universidade Aberta do Brasil (UAB)

Na possibilidade de garantia das 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 se destaca neste estudo. Como instância instituída pelo Governo federal brasileiro, teve 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

Papel do tutor no combate à evasão na EAD: percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior

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), visando a 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 de 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, os seguintes cursos: bacharelados, licenciaturas, tecnólogo e especializações, especializações do programa Mídias na Educação, graduação em Biblioteconomia, especializações para professores, em parceria com a Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade (SECAD/MEC) e Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) com cursos ofertados no plano da graduação – bacharelado, e pós-graduação *lato sensu* – especialização.

4. O Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP)

A Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) tornou público às IESs 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-piloto, 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 a avaliação do programa, por meio da Portaria CAPES n. 72, de 17 de junho, cujos dez 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 IESs 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 serão ofertados gratuitamente nos polos de apoio presencial da UAB.

Essa oferta representa a continuidade do curso de Administração-piloto realizado no ano de 2006, de modo a aproveitar os investimentos realizados e a experiência acumulada. Além disso, o PNAP buscava 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.

O último ponto da descrição dos objetivos específicos do PNAP diz respeito à 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

Papel do tutor no combate à evasão na EAD: percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior

unidades. Assim, o PNAP se insere 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, 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 mil e 400 vagas, sendo o número de vagas: 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 PANP (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)

O tutor assume uma posição de destaque nesse sistema, considerando sua proximidade com os discentes. Seu papel de acompanhamento permanente do aluno coloca-o numa perspectiva de favorecer a permanência do aluno, tendo em vista 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 do aluno e se alinha ao estabelecimento de uma relação que ultrapassa a correção de atividades e o feedback sobre a aprendizagem. Assim, a investigação busca percepções sobre esse profissional em relação direta com a problemática da evasão escolar na EaD.

5. Metodologia

Realizou-se um estudo de caso em uma perspectiva qualitativa (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.

Na fase da coleta de dados, foram realizadas nove entrevistas, utilizando um roteiro semiestruturado. As entrevistas foram gravadas e duraram, em média, 40 minutos cada. Dessa forma, para a análise, foram quatro horas e 20 minutos de entrevista transcrita. Além das

entrevistas utilizadas para a categorização, um relatório da gestão de 2013 foi referenciado com a expressão D1 para a categorização realizada por meio do *Software Atlas TI*.

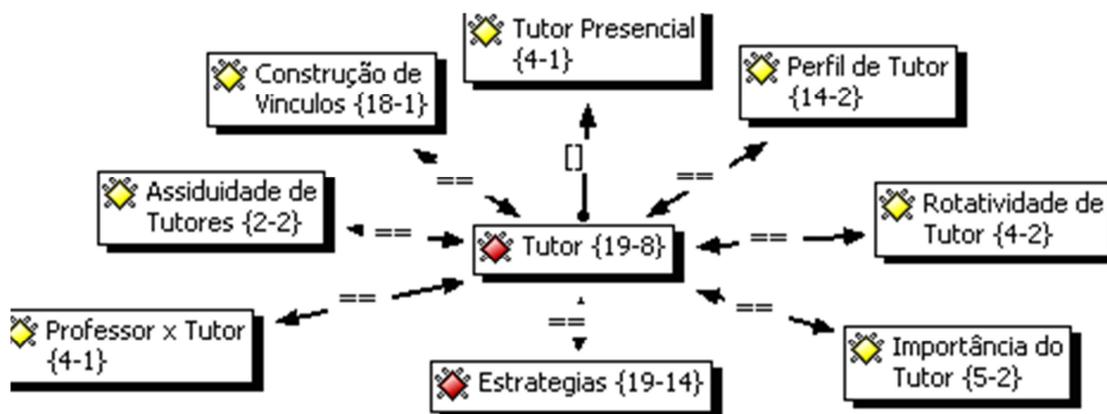
Quadro 2 – Síntese de informações sobre os entrevistados

	Experiência em EaD	Tempo na Instituição	Função em 2013
Entrevistado 1	8 anos	3 anos	Gestão EaD
Entrevistado 2	1 ano	1 ano	Coordenação de Curso
Entrevistado 3	2 anos	1 ano	Coordenação de Tutoria
Entrevistado 4	13 anos	1 ano	Coordenação de Tutoria
Entrevistado 5	1 ano	1 ano	Coordenação de Tutoria
Entrevistado 6	3 anos	1 ano	Coordenação de Tutoria
Entrevistado 7	1 ano	1 ano	Tutoria
Entrevistado 8	5 anos	2 anos	Professora

Fonte: Elaboração própria (2013).

O procedimento para análise de dados baseou-se na análise de conteúdo (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).

6. Discussão dos Resultados



Fonte: Elaboração própria (2013). Dados da pesquisa categorizados com o auxílio do *software Atlas Ti*.

Durante a pesquisa, um dos agentes do sistema EaD foi lembrado de forma recorrente: o tutor. Essa figura simboliza muitas ações na EaD e seu perfil real nem sempre se assemelha ao perfil normativo instituído por documentos da UAB/CAPES.

Papel do tutor no combate à evasão na EAD: percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior

Suas responsabilidades no sistema foram lembradas por todos; sua importância também. Em alguns momentos, foi atribuído a ele o movimento de resgate de alunos por meio das diversas formas de contato, inclusive pela visita “na casa do estudante”, por ser ele o profissional que está na ponta da rede. Foram tantas as vezes que esse ator surgiu que a densidade de informações sobre ele motivou reflexões, inclusive no sentido de provocar questionamentos sobre a sua situação profissional, social e psicossocial.

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).

6.1 Perfil de Tutor

Voltando à representação, o tutor aparece nas múltiplas falas como pedra fundamental da vinculação do aluno à instituição e ao curso, com enfoque numa abordagem diferenciada, denominada como 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 de alunos de se 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 se 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 assim, 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 está enviando 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.

Eram os tutores que *são menos preparados em termos de conteúdo*, por que eles não são formados na área, [...] tem nada a ver com administração, eles não eram formados na área, *mas eles tinha o atendimento de professor para com aluno, eles ficavam mais próximo do aluno*. (E6, 2013).

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 ver 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*. (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).

Cada tutor deveria fazer *aquele momento de acolhida inicial*, para que eles realmente se sentissem bem acolhido pela universidade, já que não é presencial, não tem aquele calor dos outros colegas. (E7, 2013).

Também é ressaltada a importância de que os tutores tenham 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 a 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. Pode-se relacionar 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 ver 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*. 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

Papel do tutor no combate à evasão na EAD: percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior

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. Com efeito, emergem as seguintes citações:

Eu acho que primeiro assim, *contratar bons tutores*, pois são eles quem conseguem esse contato mais direto com os alunos e quem pode estar estimulando, incentivando. (E5, 2013).

[...] porque na verdade *não é só corrigir atividades, não é só estar no momento presencial, mas que ele teria que fazer no memento presencial, assim, uma dinâmica de envolvimento da turma*, para que o aluno tenha mais desejo de estudar. (E7, 2013).

Eu acho que cada encontro, cada tutor deveria fazer aquele momento de acolhida inicial, para depois entrar na prova. Então, antes da prova, ter aquele momento deles, bem particular, para que eles realmente se *sentissem bem acolhido* pela universidade, já que não é presencial, não tem aquele calor dos outros colegas. (E7, 2014).

6.2. Estabelecimento de Vínculos

Como forma de ilustrar a importância do estabelecimento de vínculos favorecidos 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).

Então os tutores, na sua turma de 25 alunos, eles identificavam os alunos que estavam acessando e aqueles que estavam com notas muito baixas e entravam numa abordagem mais interpessoal. (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 se 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 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, por exemplo, às 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 priori 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 se relaciona 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 no sucesso escolar dos estudantes. Portanto, a ambientação do aluno se releva 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. Nesse momento, a necessidade de um acompanhamento mais específico pode indicar a realização de um nivelamento, por exemplo.

6.3. Tutor Presencial

O Tutor presencial foi lembrado como profissional de ligação dos alunos com o 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, deles acessarem a plataforma, identificarem aqueles que não estavam acessando e entrarem em contato com os alunos, né. (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).

6.4. Rotatividade de Tutor

A problemática de que o vínculo do tutor com a instituição pode ser fragilizado, considerando o pagamento de bolsa sem vínculo empregatício, favorece a rotatividade de

Papel do tutor no combate à evasão na EAD: percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior

tutores. Essa questão foi lembrada como algo prejudicial a EaD e com consequências diretas relacionadas à evasão escolar, como segue:

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

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

6.5. Assiduidade de Tutores

O acompanhamento do trabalho dos tutores, realizados pelo acompanhamento no AVA, indica se ele está sendo assíduo ou não. Embora, na instituição em análise, a assiduidade não seja um problema, há a percepção de que os tutores precisam se envolver mais com os processos formativos.

A maioria dos nossos tutores são assíduos, com alguns probleminhas pontuais, mas isso não chegaria a danificar o curso. (E2, 2014).

O tutor deveria ser mais assíduo quando tem uma formação. (E2, 2014).

6.6. Professor Versus Tutor

Alguns aspectos da relação Professor versus Tutor são lembrados, como segue:

O professor tinha que entrar, tinha estipulado como regra, nós recebemos um manual da coordenação dizendo que nós tínhamos que acessar a plataforma no mínimo tantas vezes por semana, que a gente deveria comunicar aos alunos os horários que estaria disponível, as vezes o aluno enviava a mensagem e a gente respondia porque a gente sabia que naquele horário ele sabia que a gente estava online. (E6, 2014).

Eles (tutores) também sugeriam coisas, olha professora, eu estava olhando o exercício tal, tem uma margem de erro muito grande, para o semestre nós podemos mudar, então muita coisa eu mudei, por causa dos comentários dos tutores e isso foi fazendo com que a disciplina melhorasse e que o índice de evasão fosse cada vez mais reduzido. (E6, 2014).

Nesse planejamento os tutores participavam junto com a gente, então havia essa interação entre professores-alunos-tutores. (E6, 2014).

6.7. Estratégias

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

Ele entrava em contato com os tutores dos polos, que muitas vezes ele 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, que a gente se sente abandonado ele vai fazendo com que o aluno desista, ao mesmo tempo, o aluno a distância, basicamente são pessoas que na maior parte, são pessoas que estão aprendendo a entrar no mundo virtual, não sabem usar as ferramentas. (E6, 2014).

(...) se pedia aos coordenadores que acompanhasse, se pedia aos tutores que acompanhassem e fizessem levantamentos. (E6, 2014).

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

A gente poderia colocar um *tutor online para auxilia-lo, poderia colocar um plantão de tutoria presencial no horário que ele pode*, (...) poderia pedir para o professor reorganizar um estudo individual. (E2, 2014).

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).

6.8. Importância do Tutor

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).

Quadro 3 – Resumo da percepção sobre tutor por parte dos Profissionais de EaD

Estratégias	Principais propriedades	Principais dimensões
Tutor	Responsável pelo acompanhamento e contato com o aluno. Perfil do tutor.	Principal ator envolvido do processo de vinculação ao curso e a instituição. Necessidade de repensar o perfil do tutor.

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2013).

7. Considerações Finais

Um perfil de tutor é desenhado com uma representação ampla e complexa que possui centralidade nas ações, com ênfase numa abordagem pedagógica, pressupondo capacidades de acolhimento e de motivação, bem como o manejo de dinâmicas. Discute-se, contudo, a sustentabilidade de um sistema de tutoria que funciona com foco nas experiências pessoais

Papel do tutor no combate à evasão na EAD: percepções de profissionais de uma instituição de ensino superior

desses sujeitos que, além de receberem inúmeras atribuições, possuem vínculos fragilizados por meio de bolsa. Além disso, o tutor bolsista, em sua maioria, traz outros vínculos empregatícios, dispondo para a tutoria uma carga de trabalho de 20 horas semanais.

Com o excesso de atividades e a falta de tempo, ou de maior gerenciamento desse tempo, os alunos são apresentados pelas entrevistas como sujeitos merecedores de atenção e vigilância, fazendo-se necessários múltiplos contatos. Os alunos 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, numa percepção compartilhada de que, na EaD, o atendimento do aluno deve ser respeitado em sua singularidade. Nesse momento, mais uma vez, surge 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 aluno.

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, 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110172.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/_Ato2004-2006/2006/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 et 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. Disponível em: <http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=3717>. Acesso em: 30 set. 2013.

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. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/14846>>. Acesso em: 10 ago. 2013.

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. Disponível em: <http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual/files/educacao_a_distancia_coletanea_de_textos_para_subsiar_a_docancia_online_1330089617.pdf>. Acesso em: 2 fev. 2013.

MERRIAM, S. B. **Qualitative Research and Case Study Applications in Education**. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publishers, 1998.

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. Disponível em: <http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual/files/educacao_a_distancia_coletanea_de_textos_para_subsiar_a_docancia_online_1330089617.pdf>. Acesso em: 2 fev. 2013.

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, p. 15-37.

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.