

COMO LIDAR COM A EVASÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES E PROPOSTA DE REDUÇÃO

Nelson Pereira Castanheira – ncastanheira@fatecinternacional.com.br

Robson Seleme – rseleme@fatecinternacional.com.br

Faculdade de Tecnologia Internacional

Rua Saldanha Marinho, 131 - Centro

80410-150 – Curitiba – PR

Edson Pacheco Paladini – paladini@deps.ufsc.br

Universidade Federal de Santa Catarina

Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas – Centro Tecnológico

Campus Universitário – Trindade – CP 476

88040-970 – Florianópolis – SC

***Resumo:** A evasão escolar é tema de grande relevância tanto no ensino fundamental quanto no ensino de graduação e desperta interesse tanto das autoridades governamentais quanto das Instituições privadas de ensino, seja na modalidade presencial, seja modalidade a distância. Realizou-se pesquisa em uma Instituição de Ensino Superior que oferece cursos na área tecnológica com alunos em todo o território nacional, utilizando a modalidade de educação a distância, com aulas via satélite e com interação dos alunos durante as mesmas. Explicou-se o que se entende por educação a distância e como ela se desenvolve na Instituição que foi objeto desta pesquisa. Diagnosticou-se como tais aulas ocorrem, quais os mecanismos utilizados para a retenção dos alunos e contactou-se uma amostra significativa de alunos evadidos para saber quais as causas do seu afastamento da sala de aula. Verificou-se como se procede a atuação dos tutores local e central e que alternativas têm os alunos para se comunicar com a Instituição e para sanar suas dúvidas. A partir dos dados obtidos, apresentou-se modelo a ser implementado visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados e a conseqüente diminuição da evasão escolar.*

***Palavras-chave:** Graduação tecnológica, Evasão escolar, Retenção do aluno.*

1 INTRODUÇÃO

Não se pretendeu, com esta pesquisa, acabar com a evasão escolar, por ser um assunto demasiadamente complexo para se resolver com uma simples receita, por escrito.

Trata-se de um tema que envolve não só a Instituição de Ensino, professores e alunos, mas toda a sociedade que está no seu entorno e a classe política, em particular. Segundo dados

do Ministério da Educação, o número de estudantes que abandonaram a escola apresenta índice preocupante, ano após ano. O censo da educação superior do ano de 2005 indica esta condição. Foram ofertadas pelas redes de ensino públicas e privadas, nas modalidades presencial e a distância, um total de 2.435.987 vagas para 5.060.956 candidatos. Entretanto, ingressaram na educação superior apenas 1.397.281 alunos. Estes números indicam que se tem no ensino público e privado uma oferta de vagas que não é absorvida. Em uma análise mais profunda, verifica-se que nos últimos anos não se consegue atingir a plenitude das ofertas de vagas, especialmente nos cursos de Engenharia, onde os dados referentes à evasão chegam a uma média de cinquenta por cento. (www.edudatabrasil.inep.gov.br)

Na pesquisa objeto deste artigo, deve-se levar em conta, nesse momento, que não foram considerados os alunos que repetiram, mas somente aqueles que, por algum motivo, se evadiram.

A pesquisa concentrou-se, ainda, naqueles alunos que interromperam os seus estudos de graduação em Cursos superiores tecnológicos, especificamente na modalidade a distância.

O que os motivou a sair da sala de aula? Seria o fato de o professor estar fisicamente ausente? Seria falta de apoio pedagógico? Seriam os conteúdos programáticos inadequados?

Para responder a estas e a outras questões realizou-se pesquisa junto à Faculdade de Tecnologia Internacional (Fatec Internacional), com sede em Curitiba e de alcance nacional, além de levar o sinal das suas aulas além das fronteiras brasileiras. Foram envolvidos 30.210 alunos matriculados em oito diferentes cursos superiores tecnológicos e, por telefone, foram contactados 704 alunos aleatoriamente de um total de 2.531 que se evadiram durante um semestre letivo.

Observe-se que são cursos de graduação com dois anos de duração, em média, com sua estrutura curricular totalmente voltada ao mercado de trabalho, ministrados na modalidade a distância, com aulas transmitidas via satélite e com interação dos alunos ao vivo.

Para cem por cento dos alunos é fornecido, gratuitamente, um livro de alta qualidade para cada unidade curricular (disciplina) a ser ensinada e, na maioria das vezes, as aulas são ministradas por um dos autores do livro, o que sem dúvida é um diferencial competitivo de grande apelo.

2 A ESTRUTURA DO ENSINO A DISTÂNCIA (EAD)

Para o leitor melhor compreender os resultados obtidos ao longo da pesquisa, é importante saber como ocorre a transmissão do conhecimento na Instituição de Ensino Superior (IES) que foi objeto da mesma.

Em todo o território nacional, no qual chega o sinal do satélite brasileiro, é possível montar-se uma turma para um ou mais dos cursos superiores tecnológicos que a Fatec Internacional oferta, turma essa que pode ter de um único aluno até o máximo de 50 alunos. Esse local é denominado de Centro Associado (C. A.) e, para cada turma, existe um profissional graduado ou pós-graduado que acompanha os alunos durante e após as aulas. É o tutor local, pessoa de suma importância no processo ensino-aprendizagem na modalidade a distância, responsável inclusive pelo controle de frequência dos alunos e, por que não dizer, elemento motivador para a permanência do aluno em sala de aula e com participação ativa no curso, até a sua graduação.

A Educação a Distância é a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. Essa definição está presente no Decreto 5.622, de 19/12/2005 (que revoga o Decreto 2.494/98), que regulamenta o Art. 80 da Lei 9394/96 (LDB).

Os Centros Associados devem formular e implementar seu próprio programa de tutoria, seguindo recomendações gerais da IES e as exigências específicas de cada projeto pedagógico do curso. Para a execução desse plano, é mister que a administração do Centro Associado trace diretrizes que permitam o desenho de um projeto global de orientação e proporcione as condições de infra-estrutura e organização necessárias (POLAK, 2000) ao seu bom desenvolvimento. As aulas são transmitidas ao vivo e, durante as mesmas, se um aluno tem alguma dúvida, poderá interagir com o professor por telefone, utilizando o serviço 0800 colocado a sua disposição.

Para o enriquecimento desses conhecimentos teóricos, os alunos realizam atividades supervisionadas que consistem em resolução de exercícios que exigem pesquisa e/ou consulta a empresas, em visitas a empresas ou estabelecimentos comerciais ou, ainda, na realização de tomadas de decisões em Jogos de Empresas, sendo estes com utilização de *software* próprio.

Além da tutoria local, o aluno conta ainda com suporte de tutoria central, onde um grupo de professores está à disposição para tirar as dúvidas sobre os conteúdos das unidades curriculares que estão em andamento, seja via serviço 0800, seja via e-mail.

Mas, afinal, por que a distância?

Ao se voltar ao passado, se verifica que o ensino a distância teve como meio principal de divulgação do conhecimento os Correios e Telégrafos. Depois, com a invenção do rádio, surgia uma nova ferramenta para levar, a distâncias cada vez maiores, a informação a um número cada vez maior de pessoas. Era a tecnologia sendo aplicada à educação.

Dentre as tecnologias existentes, destacam-se, ainda, as fitas magnéticas, o telefone, a televisão, o computador pessoal, a rede telemática, o satélite e a Internet. Graças a elas, as distâncias estão cada vez mais curtas.

Um aluno do EAD pode ser aquele que se encontra do outro lado da rua, em frente ao local onde está sendo gerada a aula, como pode ser aquele morador de uma aldeia indígena, no estado do Amapá, que finalmente encontrou a possibilidade de adquirir novos conhecimentos através dessa fantástica modalidade de ensino, tão antiga e tão pouco explorada até o início do século XXI.

3 A TECNOLOGIA EDUCACIONAL A SERVIÇO DA EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA

O ensino a distância é mediado por dimensões tecnológicas que crescem vertiginosamente a partir do final de século XX. As relações professor-aluno, aluno-escola e professor-escola ocorrem, primordialmente, através do uso dessas tecnologias que encurtam o tempo e a distância sem prejuízo da qualidade da comunicação ou da relação ensino-aprendizagem.

A Educação à Distância deve ser entendida, segundo Romiszowski (1995), como “qualquer metodologia de ensino que elimina as barreiras à comunicação ou tempo”. Neste sentido, a EAD tem que ser compreendida nos parâmetros da educação aberta, onde prevalece autonomia, interação, colaboração, descoberta, articulação entre teoria e prática, tutoria e *feedback*. O termo emprestado do inglês, *e-learning*, implica a educação aberta formada em rede, utilizando a telemática para ampliar a ação educativa. A ação educativa mediada pela telemática e auxiliada por uma educação aberta e cooperativa fortalece as relações entre professores e alunos de forma autônoma. Desta forma, EAD alia autonomia, cooperação e descoberta na articulação entre teoria e prática, onde o saber flui de forma democrática e integradora.

O maior desafio é a determinação de qual tecnologia utilizar para melhor adequar a relação ensino-aprendizagem à realidade de cada Centro Associado. Nesta vertente, Cortelazzo (2000) explica que as tecnologias de informação e comunicação do EAD são

utilizadas para “desenhar, planejar, administrar, e orientar a formação do indivíduo”. Daí o importante papel das tecnologias que suprem uma lacuna histórica deixada entre professores e alunos. No paradigma da educação aberta, professores e alunos cooperam entre si, de forma autônoma e inovadora, deixando para trás velhas crenças que oscilavam entre a ditadura do professor, detentor do saber, e o aluno assimilador de conteúdos. Com EAD a relação ensino-aprendizagem passa a desconhecer a exclusão, tornando o saber dinâmico e integrador.

Pela utilização das tecnologias adequadas, o ensino superior torna-se acessível a todos, eliminando problemas como a necessidade de se construir uma Faculdade em locais de baixa densidade demográfica ou como a necessidade de se trazer de outra localidade o professor que não está disponível naquele ambiente onde se encontra o aluno. Assim, a tecnologia, aliada à metodologia de ensino a distância, contribuem para diminuir a exclusão social e o acesso ao conhecimento, tendo como forte aliado o tutor local que, no Centro Associado, ajuda a redesenhar a história da educação.

4 A PREOCUPAÇÃO DOS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS COM A EVASÃO ESCOLAR

Ao se falar no tema evasão escolar, normalmente se menciona a educação como um direito inalienável. Mas esse direito só é visto enquanto se vê o indivíduo na infância ou na adolescência.

Norberto Bobbio (1992) menciona a tríade, indissociável e interdependente, “surgimento e evolução dos direitos humanos, democracia e paz”, que dão ao homem uma visão de que ele tem uma dignidade intrínseca à sua condição humana e, por isso, ele tem direito a ter direitos. Por consequência, a existência dos direitos limita a ação do poder vigente e a vigência de um direito pressupõe a existência de normas que assegurem o seu cumprimento.

No Brasil, o ensino fundamental é tido como um direito reconhecido em 1934 e como um direito público subjetivo¹ a partir de 1988 (CURY, 2002).

A legislação brasileira determina a responsabilidade da família e do estado no dever de orientar o indivíduo em seu percurso sócio-educacional. Está no artigo 2º da Lei de Diretrizes e Bases (LDB) da Educação: “A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”. Fica, então, fácil de constatar que a educação nem tem sido plena no que se refere ao alcance de todos os cidadãos, nem tem impedido a evasão escolar que atingiu níveis preocupantes, independente de quais sejam as diretrizes governamentais para o setor.

Conforme alerta Meis (2002), “O que agrava nosso cenário é a rapidez com que as diretrizes governamentais são substituídas. Os novos representantes da administração superior tendem, sempre bem-intencionados, a implementar políticas que julgam mais adequadas para o desenvolvimento da ciência e da educação. Dessa forma, as políticas são continuamente interrompidas e substituídas por outras”. Em 1989, por exemplo, o governo Collor fez, em um só ano, cinco mudanças bruscas na política de condução da administração superior da ciência.

Mas é claro que o governo faz esforço para o EAD, no Brasil, seja um sucesso. Em 1996, foi criada a Secretaria de Educação a Distância (Seed), com a missão básica de inserir as inovações tecnológicas na educação pública brasileira (NEVES, 2005).

Os programas da Seed prevêm a utilização de rádio, computadores em rede, televisão e materiais impressos. A escolha de que tecnologia utilizar depende dos recursos disponíveis para a clientela que se deseja alcançar.

¹ O direito público subjetivo é aquele que o Estado tem o dever de atender.

Um dos programas colocados em prática pelo Seed, para tentar aumentar o número de vagas qualificadas, é o chamado Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), criado pelo Ministério da Educação em 2005, que na realidade não se traduz em uma instituição formal, mas tão somente se utiliza das Instituições públicas de ensino superior já existentes para a sua operacionalização no fornecimento do ensino a distância. Prevê, também, recursos para a formação de pólos de apoio presencial regionais, para dar suporte aos cursos da Universidade em local próximo ao aluno.

Para validar o sistema, foi lançado um curso piloto de administração através do MEC-Seed, Banco do Brasil e Instituições federais e estaduais de ensino superior, que tem duração de quatro anos, sendo três de base comum e um destinado à ênfase, com aproximadamente 10.000 (dez mil vagas). Essas vagas serão operacionalizadas através de dezoito universidades federais e de sete universidades estaduais que formarão os pólos de apoio presencial.

(www.uab.mec.gov.br)

Tal situação, por si só, já representa uma grande evolução do Ministério de Educação através da Seed, no sentido de oferecer para o aluno maiores facilidades de estudo em seu local de origem, muitas vezes com cursos específicos direcionados ao atendimento das necessidades regionais.

Ao se considerar tal situação, se verifica que é fundamental a análise dos fatores de evasão escolar no ensino a distância, senão todo o esforço e os recursos empreendidos pelo governo federal se perderão.

5 O ÊXODO

Por que um aluno no ensino de graduação na modalidade a distância abandona a sala de aula? Esse problema no ensino a distância é maior que no ensino presencial?

Há quem afirme que o motivo do êxodo tem como causa a baixa qualidade dos cursos ofertados. Sabe-se, entretanto, mediante pesquisas já efetuadas, que isso não é verdade. Diaz (2002) afirma: “Os alunos na modalidade a distância com frequência têm um aproveitamento melhor que os alunos tradicionais quando o sucesso é medido pelo percentual de estudantes que atingem o conceito C ou superior, desempenho geral em sala de aula (por exemplo, acertos nos exames) ou satisfação dos alunos”.

Diaz (2002) afirma, ainda, que entre as razões que levam a aluno do ensino a distância a desistir, tem-se a demografia, a qualidade da aula, o projeto do curso, os fatores socioeconômicos, a falta de habilidades ou simplesmente a apatia.

Por que a demografia? Porque o aluno tende a ser mais velho e tem, nessa modalidade de ensino, condições de harmonizar o tempo de estudo, com a família, o trabalho e o lazer.

É necessária, entretanto muita disciplina e muito comprometimento, para poder corretamente dimensionar o seu tempo de tal forma que o curso de graduação não fique em último plano.

Palloff e Pratt (2004) ressaltam que é necessário o aluno ter vontade de dedicar o tempo necessário ao curso, ter fácil acesso à tecnologia existente e saber usá-la, possuir mente aberta quanto ao compartilhamento de informações pessoais, ter facilidade e simpatia com o ambiente *on-line*, ter a capacidade de pensar criticamente e, principalmente, a crença de que a aprendizagem de alta qualidade pode acontecer em qualquer lugar e a qualquer hora.

6 O QUE MOSTROU A PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa de campo envolveu oito cursos de graduação tecnológicos, a saber: Gestão Empreendedora de Negócios (GEN), Gestão em Comércio Exterior (COMEX), Gestão de Serviços Públicos (GSP), Sistemas Produtivos Industriais (SPI), Gestão em Marketing (MKT), Gestão em Logística (LOG), Secretariado Executivo (SEC) e Gestão em Finanças

(GFIN) que estão devidamente enquadrados no Cadastro Nacional dos Cursos Superiores, publicado pelo MEC em julho de 2006, nas áreas de Indústria, Química e Mineração para SPI e Comércio e Gestão para os demais. (<http://portal.mec.gov.br/setec/index.php?option=content&task=view&id=583&Itemid=717&sistemas=1>). Os 704 alunos evadidos, que foram contatados via telefone, estão localizados em 77 municípios brasileiros, assim distribuídos: 24 no estado Paraná, 13 no estado de São Paulo, 10 no estado do Rio Grande do Sul, 6 no estado de Santa Catarina, 6 no estado de Minas gerais, 4 no estado do Mato Grosso, 4 no estado do Pará, 3 no estado da Bahia, 2 no estado do Rio de Janeiro e um nos estados de Pernambuco, Mato Grosso do Sul, Piauí e Alagoas e o Distrito Federal. Trata-se de amostra aleatória. O quadro 1 ilustra a quantidade de alunos matriculados em cada um desses cursos e a quantidade de alunos evadidos no segundo semestre de 2006.

CURSO	MATRICULADOS	EVADIDOS		EVASÃO POR CURSO
		AMOSTRA	TOTAL	
GEN	12.068	296	1061	8,8%
COMEX	6.416	155	563	8,8%
GSP	3.475	76	255	7,3%
SPI	2.689	71	272	10,1%
MKT	2.358	45	161	6,8%
LOG	1.579	31	111	7,0%
SEC	838	23	83	9,9%
GFIN	787	7	25	3,2%
Σ	30.210	704	2531	8,4%

Quadro 1 – Percentual de alunos evadidos por curso, durante um semestre letivo

Destaca-se no quadro 1 que a evasão maior se dá no curso de SPI, que é o curso enquadrado nas áreas de Indústria, Química e Mineração, que traduz a maior aproximação com as engenharias. Entretanto, o valor médio de evasão considerado representa 8,4%, muito abaixo daqueles considerados pelo MEC-Seed para os cursos de graduação.

Procurou-se diagnosticar os fatores que levam à evasão no ensino superior tecnológico, levando-se em conta os fatores internos à Instituição e aqueles externos à mesma. Os resultados obtidos foram tabulados e apresentados no quadro 2.

Observou-se que dois terços dos fatores não têm influência direta da Instituição de Ensino Superior, mas exigem uma postura da mesma.

Há pelo menos três itens onde a IES deve atuar imediatamente: repetência que alunos apresentam em algumas disciplinas, tutores locais que não dão apoio aos alunos e infraestrutura do Centro Associado inadequada à realização das aulas.

Quanto aos fatores de responsabilidade direta da IES, há aqueles em que a solução é imediata, como a análise da qualidade dos professores, o envio pontual do material didático aos alunos, o bom atendimento da tutoria central e um diagnóstico detalhado quanto à forma de avaliação das disciplinas. Outros fatores dependem e não são de tão rápida solução, pois demandam de análise demorada da situação e/ou de investimentos financeiros. Dentre eles, o dimensionamento da mão-de-obra necessária a um eficaz atendimento no serviço de 0800 da tutoria central, a análise curricular no projeto pedagógico para a adequação permanente dos conteúdos às necessidades do mercado e a implantação de recursos tecnológicos para atender às necessidades dos deficientes auditivos e dos deficientes visuais.

Fatores externos à IES	Alunos evadidos	Percentual de evasão
Necessidade de complementação de renda familiar	88	12,50
Mensalidade incompatível com a renda	80	11,36
Desemprego ao longo do curso	70	9,94
Desestruturação familiar	55	7,81
Repetência em disciplinas	54	7,67
Tutores locais não dão apoio	47	6,68
Desinteresse pelo estudo	38	5,40
Infra-estrutura do Centro Associado	33	4,69
Σ	465	66,05
Fatores internos à IES	Alunos evadidos	Percentual de evasão
Não se adaptou ao método	43	6,11
Não gostou do conteúdo curso	40	5,68
Mudou para outra IES	29	4,12
Serviço 0800 inacessível	29	4,12
Falta de material (livros)	27	3,84
Currículo distante das necessidades	19	2,70
Qualidade dos professores	19	2,70
Forma da avaliação das disciplinas	13	1,85
Não foi oferecido o curso desejado	10	1,42
O curso não é reconhecido pelo MEC	4	0,57
Mal atendimento na tutoria central	3	0,42
Horário das aulas incompatível	2	0,28
Falta de meios para deficientes	1	0,14
Σ	239	33,95

Quadro 2 – Motivos da evasão escolar, diagnosticados na pesquisa prática

Observa-se, no quadro 2, que há fatores alegados pelos pesquisados que não poderão ser resolvidos pela IES, como a oferta dos cursos em diferentes horários, o reconhecimento do curso pelo MEC antes do momento próprio, o Centro Associado não ter conseguido fechar uma turma para o curso desejado pelo candidato, o fato do aluno não ser adaptado método de ensino a distância e o fato do aluno ter mudado para outra Instituição por motivos não identificados na pesquisa.

Constatação fundamental, é a de que mais de 40% dos fatores se referem a deficiências na condição sócioeconômica do estudante, impedindo-o de concluir o curso dentro do seu período de formação, indicando uma necessidade imediata de se equacionar o problema sob pena de comprometermos os esforços de reduzir drasticamente a evasão escolar.

Tendo em vista que a educação a distância é caracterizada pela mediação didático pedagógica sendo realizada em tempo e lugares distintos, a ação nas tecnologias de interface entre o aluno, a instituição e o professor, são fundamentais na pesquisa e são representadas pelos seguintes fatores: (a) tutores locais não dão apoio, (b) infra-estrutura do C.A., (c) não se adaptou ao método, (d) serviço 0800 inacessível, (e) falta de material (livros), (f) mal atendimento da tutoria central e (g) falta de meios para os deficientes. Dos fatores obtidos na pesquisa e mostrados no quadro 2, verifica-se que 26 % deles podem ser atribuídos preliminarmente à modalidade do ensino a distância.

7 MELHORANDO A QUALIDADE E REDUZINDO A EVASÃO

Uma vez identificados os principais fatores causadores da evasão no ensino superior tecnológico, ações devem ser propostas para minimizar esse mal sempre presente nas Instituições de Ensino que oferecem a graduação na modalidade a distância.

Tendo como base os resultados obtidos e tabulados nesta pesquisa, o quadro 3 relaciona ações que visam a melhoria da qualidade do ensino ofertado que, em consequência, proporcionarão um ambiente propício a manter o aluno participativo durante todo o curso.

Onde atuar para a retenção do aluno na modalidade a distância	Ações para melhorar as condições ofertadas de ensino na modalidade a distância
Mensalidades	Adequar os valores das mensalidades à realidade do local do Centro Associado. Ofertar desconto atrativo aos alunos que pretenderem antecipar o pagamento integral do curso. Estimular parcerias com prefeituras e com empresas que possam subsidiar seus alunos. Ampliar o “programa de bolsas” do governo, PROUNI, FIES e outras, para custeio dos alunos.
Material didático	Adaptar continuamente o conteúdo dos livros oferecidos aos alunos ao projeto pedagógico do curso. Enviar os livros antes do início das disciplinas correspondentes, para 100% dos alunos matriculados. Disponibilizar, via Internet, arquivos relevantes sobre os temas que estão sendo estudados como material de reforço.
Repetência	Ofertar aulas de reforço para todas as disciplinas, para acesso dos alunos, via Internet, no dia e no horário que é conveniente ao interessado. Possibilitar ao aluno realizar a prova de recuperação, <i>on-line</i> , no momento em que ele se achar apto para realizá-la. Mostrar ao aluno que a repetência em uma disciplina não impede o seu crescimento, uma vez que não há pré-requisitos entre as disciplinas ofertadas ao longo do curso.
Professor	Selecionar bons profissionais para a docência. Treinar os profissionais selecionados para modalidade a distância e descartar aqueles que não se adaptarem à mesma.
Tutor local	Selecionar adequadamente o tutor local, em compatibilidade com o curso que irá acompanhar. Treinar sistemicamente o tutor local para o desempenho de suas funções, mostrando a sua importância para a retenção do aluno, ajudando-o, estimulando-o e mostrando a necessidade do estudo.

Onde atuar para a retenção do aluno na modalidade a distância	Ações para melhorar as condições ofertadas de ensino na modalidade a distância
Centro Associado	<p>Só permitir o funcionamento de C. A. devidamente montado com os equipamentos tecnológicos que a modalidade de ensino exige.</p> <p>Manter o C. A. com infra-estrutura tal que permita ao aluno sentir-se bem instalado.</p> <p>Garantir o acesso à tecnologia e à informação, mantendo microcomputadores com acesso à Internet e bibliotecas locais com literatura complementar.</p>
Projeto Pedagógico do curso	Manter o projeto pedagógico com a grade curricular permanentemente atualizada, em função das necessidades do mercado.
Deficientes	<p>Investir em tecnologia para deficientes auditivos e para deficientes visuais.</p> <p>Fornecer material didático em braile para os deficientes visuais.</p>
Alunos	<p>Manter permanente contato com os alunos, seja durante as aulas, seja por e-mail, seja pela tutoria local e/ou central, seja pela utilização de fóruns.</p> <p>Desenvolver atividades em equipe, supervisionadas pela tutoria local.</p> <p>Estimular os alunos a assistirem vídeos com aulas explicativas sobre o curso, sobre as atividades, sobre o Jogo de Empresas e sobre como estudar na modalidade a distância.</p>
Instituição de Ensino Superior	<p>Estar em permanente atualização tecnológica para o ensino na modalidade a distância, via satélite.</p> <p>Manter seu corpo docente sempre estimulado à realização de bons materiais didáticos e a boas aulas.</p> <p>Ser flexível quando da ocorrência de problemas externos com seus alunos.</p> <p>Estimular seu corpo docente a participar de eventos que enriqueçam seu conteúdo didático-pedagógico.</p>
Tutoria Central	<p>Dimensionar adequadamente a mão-de-obra na tutoria central.</p> <p>Dimensionar adequadamente a quantidade de microcomputadores e de linhas telefônicas para o atendimento do serviço 0800.</p>
Avaliação dos alunos	<p>Desenvolver mecanismos tecnológicos para uma avaliação <i>on-line</i> de todos os alunos.</p> <p>Preparar tutores centrais para uma correção eficaz das atividades supervisionadas, diminuindo tempo de espera do aluno para a obtenção de suas notas.</p> <p>Divulgar rapidamente o resultado aos alunos, tanto das provas quanto das atividades supervisionadas.</p>

Quadro 3 – Ações para aumentar a qualidade e diminuir a evasão no ensino a distância

As ações executadas de forma combinada têm um efeito maior do que cada uma delas aplicada individualmente. O dimensionamento adequado da mão-de-obra na tutoria central e o treinamento adequado de professores para o atendimento, potencializam a retenção do aluno.

8 CONCLUSÃO

Ao se identificar os fatores de evasão no ensino a distância, traduzidos pela pesquisa realizada, estruturada e devidamente analisada, foram fornecidos parâmetros para a construção de uma base no estabelecimento de critérios de avaliação pelo discente e identificados seus principais problemas. Identificou-se problemas relativos à atuação da IES no atendimento das necessidades do aluno, sendo este, hoje, mais maduro, mais questionador, e ligado ao mercado de trabalho. Identificou-se, também, problemas de ordem estrutural nas relações sócio-econômicas do aluno na sociedade.

Os resultados apresentados são significativos, se comparados com a educação presencial. Permitem que se considere bom o modelo de educação a distância apresentado no critério de evasão escolar e fornece um balizamento para que as instituições públicas possam aferir se seus processos estão dentro dos mais elevados parâmetros, que é o que se espera.

Entretanto, não basta identificar os fatores de evasão, elaborar planilhas e indicadores e não providenciar qualquer ação para evitá-la. Se assim fosse, é melhor não fazê-lo. Foram identificadas e apresentadas uma série de soluções, que direcionam para a melhoria na qualidade da educação a distância.

É necessário estar permanentemente em contato com as empresas que receberão os egressos desses cursos, para manter os projetos pedagógicos com os conteúdos atualizados e atendendo às necessidades do mercado de trabalho. Faz-se importante a atualização permanente do corpo docente, do projeto pedagógico do curso e dos tutores centrais e locais.

A evasão escolar no EAD não é consequência exclusivamente da modalidade de ensino ou da qualidade dos docentes envolvidos no processo ensino-aprendizagem ou de falta de políticas educacionais. É na verdade fruto de um conjunto de fatores, internos e externos à IES, que, somados, têm grande representatividade na sociedade por envolver milhares de jovens e adultos, alguns que já haviam interrompido seus estudos mais de uma vez por motivos pessoais, como problemas de ordem financeira ou de ordem familiar.

Deve-se aperfeiçoar as ferramentas de interface com o aluno, que caracterizam a modalidade do ensino a distância, diminuindo as distâncias e permitindo uma ação mais rápida e efetiva na resolução de problemas.

Se o que se deseja é a inclusão e a manutenção de um número maior de alunos, outras ações devem ser realizadas para indicar os fatores que fazem com que os mesmos, após participarem do processo seletivo, não efetivem suas matrículas nas instituições de ensino públicas e/ou privadas, hoje com vagas ociosas apesar dos dispositivos permitidos para a utilização das vagas remanescentes.

Há de se buscar, continuamente, novas alternativas para oferecer a todos os alunos que desejam obter um título de graduação a oportunidade de alcançarem seus objetivos, atendendo às necessidades do indivíduo e da sociedade.

9 REFERÊNCIAS

BOBBIO, N. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Elsevier Editora, 2004.
CATÁLOGO NACIONAL DOS CURSOS SUPERIORES DE TECNOLOGIA. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/index.php?option=content&task=view&id=583&Itemid=717&sistemas=1>. Acesso em: 23 maio 2007.

CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. Disponível em:
<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/default.asp>. Acesso em: 23 maio 2007.

CORTELAZZO, I.B. de C. **Trabalho em equipe e as tecnologias de comunicação**: relações de proximidade em cursos de pós-graduação. São Paulo, 2000. Tese de doutorado - Faculdade de Educação de São Paulo.

CURY, C.R.J. **Direito à educação**: direito à igualdade, direito à diferença. Cadernos de pesquisa, n. 116, jul. 2002.

DIAZ, D. "On-line drop rates revisited." The technology source, may/june 2002. Disponível em: <http://ts.mivu.org/default.asp?show=article&id=981>. Acesso em: 15 maio 2007.

MEIS, L. **Ciência, educação e o conflito humano-tecnológico**. 2. ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2002.

NEVES, C.M. de C. (2005). In: **Educação corporativa**: desenvolvendo e gerenciando competências/FGV; Fátima Bayma (org.). São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **O aluno virtual**: um guia para trabalhar com estudantes on-line. Porto Alegre: Artmed, 2004.

POLAK, Y.N.S. Iniciando o percurso em EAD na UFPR. In: POLAK, Ymiracy N. S.;

MARTINS, O.B.; SÁ, Ricardo Antunes de. **Educação a distância**: um debate multidisciplinar. Curitiba: UFPR/PROGRAD/NEAD, 1999.

ROMISZOWSKI, A.J. **Developing auto-instructional materials**: from programmed texts do CAL and interactive video. London: Kogan Page, 1995.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. Disponível em:
<http://www.uab.mec.gov.br/cursopiloto.php>. Acesso em: 23 maio 2007.

HOW TO DEAL WITH DROPOUTS IN DISTANCE LEARNING: IDENTIFICATION OF MOTIVES AND PROPOSALS FOR REDUCTION

***Abstract:** The rate of school dropouts is a highly relevant issue both in basic and higher education, raising as much interest from governmental institutions as from private institutions, whether it be in regular modalities and or in Distance Learning modalities, with classes via satellite and student/teacher interaction during classes. In this paper, an explanation is given about the meaning of Distance Education and its development within the Institution. A diagnosis is made about how such classes take place and what mechanisms are used for retaining students, a significant sample of runaway students being contacted in order to gain information about the motives for giving up. The performance of classroom and distance tutors, as well as alternatives for students wishing to contact the Institution and alleviate their doubts were also verified. From the data analyzed, a future model was presented which targeted improving the quality of given service and the subsequent reduction of students who give up.*

***Key-words:** Technology Studies Graduation, School dropouts, Student retention.*