

A PERMANÊNCIA DO ALUNO NO CURSO DE GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA: A VISÃO DO TUTOR

Richard Medeiros de Araújo¹
Barbara Regina Lopes Costa²
Susana Ester Kruger Dissenha³

RESUMO: Com objetivo de conhecer a visão do tutor sobre a permanência do aluno, no curso de graduação a distância, essa pesquisa foi realizada aplicando um questionário *on-line* a uma amostra de 540 tutores de Instituições de Ensino Superior – IES, brasileiras. O instrumento era composto de dois blocos de questões: o primeiro de múltipla escolha e o segundo com escala de Likert. Os dados foram tratados por estatística descritiva e em seguida foi feita uma discussão por meio de análise dos componentes principais da qual emergiram três fatores explicativos. Os resultados mostram, além dos aspectos pedagógicos, a necessidade de acompanhamento do aluno no contexto de todos os serviços educacionais, sendo os fatores destacados: 1 – atendimento presencial, estrutura, PPC e interação; 2 – qualidade do conteúdo e dos materiais, e monitoramento do aluno; e 3 – condição econômica, qualidade da tutoria e história com Ead. Conclui-se que a manutenção de discentes na Ead deve ser gerenciada pelas IES como um complexo conjunto de fatores de ordem diversa, indo além de aspectos pedagógicos, entendendo que a centralidade da relação aluno/eficácia na aprendizagem passa por gestão de aspectos organizacionais, institucionais e pessoais.

Palavras-chave: Tutor. Graduação a distância. Aluno.

ABSTRACT: This paper aimed to describe the view of the tutor about the permanence of the student, in the course of graduation, totally at a distance. Methodologically, it was a descriptive research with a quantitative approach, with the application of online questionnaire for tutors of Brazilian Higher Education Institutions. The sample was non-probabilistic for convenience, having a sample of 540 interviewees. The instrument was composed of two blocks of questions: the first of multiple choice and the second with Likert scale. The data were treated by descriptive statistics and then a discussion was made through analysis of the main components through which three explanatory factors emerged. The results show, in addition to the pedagogical aspects, the need for student follow-up in the context of all educational services, the factors formed were: attendance, structure, PPC and interaction, quality of content and materials, and student monitoring and third factor is Family, economic condition, quality of tutoring and history with Ead. It is concluded that the maintenance of students in the EAD should be managed by HEIs as a complex of factors of a different order, going beyond pedagogical aspects, understanding that the centrality of the student/efficacy relationship in learning involves management of organizational, institutional and personal.

Keywords: Tutor. Distance graduation. Student.

¹ Doutor em Administração pela UFRN, Mestre em Administração pela UFPB, Professor do UNIFACEX.

² Doutora em Administração, Professora da FATEC Indaiatuba e UP.

³ Doutora em Educação.

1 INTRODUÇÃO

A educação a distância é uma realidade no Brasil, tanto na quantidade de oferta pelas IES como pela flexibilidade do marco regulatório. Se antes era dotado de restrições e limitações no bojo da abertura de novos cursos, os esforços recentes do Governo Federal na busca por cumprir o PNE (2014-2014) vêm apontando para a Ead como uma modalidade eficiente para promover a acessibilidade ao Ensino Superior, respeitando as singularidades geográficas e demográficas do país.

Como lembra Saggiomo (2017, p. 200):

A Educação a Distância (Ead), modalidade que se efetiva por meio das tecnologias digitais da informação e comunicação (TDICs), configura uma nova maneira de estabelecer relações de ensino e aprendizagem, favorecendo o desenvolvimento dos sujeitos para atuação nos mais diversos ramos profissionais sem a necessidade de frequentar presencialmente a instituição de ensino. Entretanto, com a expansão e o fortalecimento da Ead, novos desafios se configuram na formação de profissionais para atuarem nessa modalidade de ensino.

É consenso, dadas as possibilidades de aumento de oferta de cursos na modalidade Ead, que estes projetos devam contemplar muitos fatores como, por exemplo, o respeito aos referenciais de qualidade, projeto pedagógico sustentável, corpo de docente e tutorial qualificado e ancorado em programas de qualificação permanentes, além de materiais instrucionais e tecnologia compatíveis com a construção pedagógica interacionista.

Nesse contexto, o tutor tem papel de educador nos processos de ensino-aprendizagem desde o primeiro acesso pelo aluno ao universo da tecnologia, acompanhando-o no processo de maturidade e responsabilidade da autoaprendizagem, na direção de seu desenvolvimento à luz do perfil do egresso esperado. Emerenciano, Sousa e Freitas (2001, p. 25) lembram que o tutor, ao assumir o papel de educador, também realiza o “trabalho de estruturar os componentes de estudo, orientar, estimular e provocar o participante a construir o seu próprio saber”.

Exatamente por isso que para Marks, Sibley e Arbaugh (2005) o comportamento dos instrutores, tratados como tutores, docentes, mediadores

no mundo dos cursos de modalidade a distância, exerce papel crucial para a dinâmica do curso, integração e motivação dos estudantes, possibilitando, assim, uma lógica de satisfação dos que estudam, assim:

a satisfação não é somente um indicador da qualidade, mas é um componente da aprendizagem, uma vez que, quando o discente está satisfeito, estão presentes fatores, como o aumento de confiança, o qual também tem impacto na qualidade do processo educativo.

[...] Infere-se que a satisfação é um fator primordial para garantir a motivação dos alunos ao longo da sua formação acadêmica, interferindo no aproveitamento do seu aprendizado e, conseqüentemente, na competência dos profissionais que serão inseridos no competitivo mercado de trabalho (MARCUIZZO, 2017, p. 211).

A pesquisa de Marcuzzo (2017) demonstrou que os fatores qualidade do curso, sua flexibilidade, utilidade percebida e facilidade de uso são os que mais contribuem para o nível de satisfação dos discentes. Com isso esses podem ser considerados como elementos norteadores de uma gestão Ead eficiente, pois fomentam uma melhor permanência do aluno e afastam a possibilidade de evasão. Associado também à visão de Karpinski *et al.* (2017), que consideram a qualificação dos professores-tutores como um dos grandes fatores de sucesso da educação a distância.

Ao mesmo tempo em que se reconhece a importância dos tutores, no campo da gestão da Ead, observa-se que há trabalhos que versam sobre a temática e suas perspectivas conceituais. No entanto, ele é um ator que pouco tem sido ouvido em estudos reflexivos, quando ele é o sujeito da informação e não o objeto central da pesquisa. Assim, diante desse contexto, surge a questão de pesquisa: qual a percepção dos tutores de cursos de educação superior ministrados a distância sobre os fatores que têm implicação na manutenção de alunos nos estudos, de forma a conseguirem finalizar o curso de graduação?

2 REVISÃO LITERATURA

2.1 O PAPEL DO TUTOR

A prática pedagógica do tutor no Ead deve possibilitar uma maior interação entre diversos cenários, passando pela relação aluno e ambiente de ensino, entre os próprios alunos, entre aluno e tutor/professor/educador, bem como a aprendizagem dos conteúdos do curso pelo aluno (PEREIRA, 2007). Criando relações sociais colaborativas e consubstanciadas que geram satisfação e resultam em melhor aprendizagem dos envolvidos. Os tutores, junto com os demais profissionais, estão ao lado dos aprendizes – “ao contrário do que se possa imaginar, o estudante da modalidade a distância não está solitário” –, há uma equipe multidisciplinar e multiprofissional que o “auxiliarão neste processo, acompanhando e supervisionando suas ações”. São vários os profissionais envolvidos na Ead, que com suas competências contribuirão com o caminhar do aluno durante sua formação acadêmica. Dentre eles, há professores autores que desenvolverão os conteúdos estudados, a equipe instrucional que formatará os conteúdos em materiais didáticos com criatividade, acessibilidade pedagógica e coerência teórica, “e também a equipe de coordenação e orientação pedagógica do curso” (SCHLOSSER, 2010, p. 6).

O processo de tutoria é compreendido como um dos elementos do processo educativo que propicia a ruptura da noção tempo/espaço da escola tradicional, se impondo como processo dialógico que se estabelece entre o aluno e o tutor, sendo este único e exclusivo, onde o entorno, o percurso, as expectativas e as dificuldades constituem elementos dinamizadores desse processo (MARTINS, 2003). Para tal, o tutor/professor/educador deve dispor de algumas habilidades, como Castillo Arredondo (1998), Souza (2004) e Silva (2008) apresentam:

- expressar atitude de receptividade e cordialidade para assegurar um clima de acolhimento e de entendimento pleno do educando;
- demonstrar integridade respeitando as idiossincrasias dos alunos;
- atuar como mediador, considerando a realidade de seus alunos em

todas as dimensões (pessoal, social, familiar, escolar);

- oferecer possibilidades permanentes de diálogo, saber ouvir, ser empático e manter uma atitude de cooperação;
- demonstrar competência individual e de equipe para analisar realidades, formular planos de ação coerentes, promover avaliações consistentes etc.;
- identificar suas capacidades e limitações para atuar de forma realista com vista à superação;
- manter uma atitude reflexiva e crítica sobre a teoria e a prática educativa;
- possibilitar a comunicação entre os diferentes níveis, de pessoas e de coletivos;
- informar o estudante sobre a estrutura e o funcionamento do sistema de Ead, dos meios didáticos utilizados e sistema de avaliação;
- saber lidar com os ritmos individuais diferentes dos alunos;
- analisar, com o estudante, os níveis de responsabilidade dos professores da sede, dos professores/tutores e de suas contribuições em diferentes atividades para garantir um processo de aprendizagem individual consistente.

De maneira geral, os conhecimentos necessários ao tutor não são diferentes dos que precisa ter um bom docente. Este necessita entender a estrutura do assunto que ensina, os princípios da sua organização conceitual e os princípios das novas ideias produtoras de conhecimento na área (MACHADO e MACHADO, 2004, p. 3).

As relações que se materializam ao longo da estada do aluno Ead numa IES devem conduzi-lo a uma percepção de qualidade e de agregação de valor por parte do aluno, de forma que ele perceba seu autodesenvolvimento no universo dessa modalidade de ensino. Os profissionais de tutoria trazem consigo a consecução de diversos papéis ou funções, como pode ser visualizado no Quadro 1, a seguir.

Quadro 1 - Várias tarefas e papéis exigidos do professor *on-line* em quatro áreas: pedagógica, gerencial, técnica e social.

Função do Tutor	Descrição
Função pedagógica	diz respeito ao fomento de um ambiente socialmente amigável, essencial à aprendizagem <i>on-line</i> . O papel do professor em qualquer ambiente educacional é o de garantir que o processo educativo ocorra entre os alunos. No ambiente <i>on-line</i> , o professor torna-se um facilitador. Ele conduz o grupo de maneira mais livre, permitindo aos alunos explorarem o material do curso, ou a eles relacionados, sem restrições. O docente pode trazer assuntos gerais para serem lidos e comentados, além de fazer perguntas visando estimular o pensamento crítico sobre o assunto discutido. É importante que o professor comente adequadamente as mensagens dos alunos, as quais servirão para estimular debates posteriores.
Função gerencial	envolve normas referentes ao agendamento do curso, ao seu ritmo, aos objetivos traçados, à elaboração de regras e à tomada de decisões. O professor de um curso <i>on-line</i> é também seu administrador. Ele é responsável por enviar um programa para o curso com as tarefas a realizar e as diretrizes iniciais para discussão e adaptação.
Função técnica	depende do domínio técnico do professor, sendo então capaz de transmitir tal domínio da tecnologia aos seus alunos. Os professores devem conhecer bem a tecnologia que usam para atuar como facilitadores do curso. Além disso, deverá haver um suporte técnico disponível, de modo que mesmo um professor menos proficiente possa ministrar um curso <i>on-line</i> .
Função Social	significa facilitação educacional. O professor é responsável por facilitar e dar espaço aos aspectos pessoais e sociais da comunidade <i>on-line</i> . Collins e Berge (1996, <i>apud</i> Palloff; Pratt, 2002, p. 104) referem-se a essa função como “estímulo às relações humanas, com a afirmação e o reconhecimento da contribuição dos alunos; isso inclui manter o grupo unido, ajudar de diferentes formas os participantes a trabalharem juntos por uma causa comum e oferecer aos alunos a possibilidade de desenvolver sua compreensão da coesão do grupo”. Esses elementos são a essência dos princípios necessários para construir e manter a comunidade virtual. Para dar um sentido de comunidade ao grupo, o tutor poderá usar algumas dinâmicas para criar uma atmosfera confiante e aberta, tornando real o fato de que o grupo é composto por pessoas, com sua própria experiência de vida e saberes. Outras ações elaboradas previamente, com simulações, projetos ou uma atividade em grupo, ajudam a criar a sensação de trabalho em equipe.

Fonte: Criado a partir de Machado e Machado, 2004.

O papel do professor, na modalidade a distância, é essencial para o sucesso da aprendizagem do aluno, independente do papel que esteja exercendo em determinado momento, seja ele autor dos livros textos das disciplinas, apresentadores de conteúdos por meio das teleaulas síncronas, gerenciador de ambiente, tutores de conhecimentos ou intermediadores entre os agentes educacionais – aluno/professor/coordenador, como observam Carvalho (2007) e Cortelazzo (2008).

Atualmente, cabe ao professor fazer o aluno compreender que, com as informações recebidas, ele pode construir conhecimento e fazer ciência e/ou arte, mostrando-lhe alguns possíveis caminhos para isso, possibilitando-o a recombinação e ressignificação contínua de saberes, fantasias, desejos e lembranças, numa prática pedagógica que viabilizaria a concretização daquilo que a comunidade necessita e deseja (BARROS *et al.*, 2017, p. 9).

Essa ideia vai ao encontro das funções discutidas por Machado e Machado (2004), de que, além de um agente pedagógico, devem mediar conflitos, na perspectiva social e colaborativa, levando o discente a refletir inclusive sobre seu papel no mundo dos estudos.

2.2 ELEMENTOS DA GESTÃO DA EAD

A gestão de um projeto de Educação a Distância carrega um amontoado de normas, estrutura física e tecnológica, arcabouço pedagógico, corpo docente, equipe de técnicos, sistema de tutoria, conteúdos, desenvolvimento de materiais instrucionais, que devem estar associadas às Diretrizes da Instituição, à luz do marco regulatório existente. Bof (2005) trata a estrutura de um projeto Ead a partir da organização de componentes, como pode ser visualizado no Quadro 2.

Quadro 2 - Componentes de Gestão de um Sistema Ead

Componente	Descrição do componente
1	Mecanismos de planejamento, preparação e disponibilização de materiais instrucionais (sejam eles escritos, audiovisuais ou <i>on-line</i>).
2	Mecanismos para a provisão de serviços de apoio à aprendizagem aos cursistas (tutoria, serviços de comunicação, momentos presenciais).
3	Serviços de comunicação que possibilitam o acesso do cursista às informações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades no curso.
4	Sistemática de avaliação definida e operacional.
5	Infraestrutura física, tecnológica e de pessoal compatível com a abrangência da atuação da instituição e o tipo de desenho instrucional dos cursos oferecidos.
6	Mecanismos de monitoramento e avaliação do sistema

Fonte: Criado a partir de Bof, 2005.

De um modo geral, o planejamento e a gestão de um programa a distância deve ser visto, preliminarmente, sob a ótica de processos organizacionais, destacando-se especial atenção à coordenação de atividades interdependentes, executadas por equipes multidisciplinares, e desenvolvido através das seguintes etapas: i) diagnóstico e análises preliminares; ii) projeto; iii) produção; iv) implementação; e, v) avaliação (CASTRO e LADEIRA, 2009).

Ao considerar a implementação de um projeto Ead, a máxima é que haverá processos internos, bem como externos à instituição, o que se assemelha a uma unidade organizacional, com recursos, pessoas, proposta pedagógica, captação de alunos, manutenção da base de alunos, regulação por parte do Estado, ou seja, é carregado de complexidade, que passará por rotinas, desenvolvimento de estratégias e leituras analíticas da realidade, sob a ótica gerencial, que levam os decisores a fazerem muitas escolhas.

Muito mais do que escolha tecnológica ou plataforma, o planejamento e execução de um projeto de educação a distância requerem um trabalho de organização detalhado, que se desdobra em inúmeras tarefas, com suas particularidades. As exigências variam de acordo com a natureza do curso, o tipo de aluno, as tecnologias envolvidas, entre outros itens, ou seja, o desenho de um curso de educação a distância irá variar de acordo com as demandas, as quais são dinâmicas e se alteram ao ritmo das múltiplas situações. Isto impede que uma instituição educacional possa construir uma solução única de EAD que dê conta de todos os problemas existentes em educação a distância (RIBEIRO *et al.*, 2007, p. 3).

A categoria Gestão compreende as subcategorias papéis, poder e estratégia. A subcategoria papéis apresenta variações nos graus de responsabilidade dos diferentes atores; a categoria poder refere-se às relações entre os diferentes atores, no contexto da Ead; e a categoria estratégia refere-se tanto a aspectos pedagógicos integrando diferentes fatores institucionais da Ead numa perspectiva sistêmica (FERREIRA e SCHRÖEDER, 2017). Assim, a gestão se associa a decisões de uso e aplicações de recursos, processos de escolha, monitoramento de papéis, dentre outras ações de cunho gerencial, tecnológico e pedagógico.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa adotou uma abordagem quantitativa, pois busca quantificar a percepção do tutor sobre o processo de permanência do aluno em cursos de graduação de Ensino Superior na modalidade Ead. Enquadrou-se como descritiva, uma vez que a perspectiva é descrever o fenômeno investigado no qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado (VERGARA, 2000). Por fim, é uma pesquisa aplicada, com a finalidade de o conhecimento científico gerado fomentar reflexões práticas em situações concretas de gestão de cursos superiores na modalidade de Ead.

Caracteriza-se ainda como um levantamento de campo, pois foi feita:

interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados pesquisados (GIL, 2002, p. 50).

O universo da pesquisa foi tutores virtuais ou presenciais de instituições superiores brasileiras que estavam em plena atividade no ato da coleta, que pela impossibilidade de definir o quantitativo, trata-se de uma amostragem não probabilística por conveniência, momento em que foram feitos contatos com grupos de tutores em redes sociais, de comunidades abertas e fechadas, solicitando que socializasse o instrumento nas comunidades fechadas ou remetem-se os *e-mails* dos tutores com vistas à remessa do questionário *on-line*, elaborado por meio do Google docs. Das remessas de *links*, retornaram 540 respostas, entre janeiro/18 a abril/18.

Para a coleta de dados, foi adotado um questionário de preenchimento *on-line*, com dois blocos de questões fechadas, sendo o primeiro composto de questões sociodemográficas e o segundo com afirmativas para que os tutores pudessem se posicionar, utilizando-se a escala *Likert* de cinco pontos, variando de **concordo totalmente** a **discordo totalmente**.

As dimensões teóricas do instrumento de coleta são embasadas em Tolentino *et al.* (2013), Cislighi e Luz Filho (2009) e Bof (2005), sendo elas: autoavaliação do aluno, atendimento da coordenação de curso, facilidade de

uso do sistema virtual, biblioteca, qualidade do conteúdo das disciplinas e de suas disponibilização, sistemática de avaliação discente, monitoramento do aluno, atendimento presencial, imagem da IES no mercado, docente de disciplina, laboratórios, atendimento administrativo (secretaria/tesouraria), proposta pedagógica do curso, atendimento presencial, sistema de tutoria, integração social, contexto familiar, experiências anteriores, condições financeiras e responsabilidade profissional.

Os dados foram tratados por meio de estatística descritiva, utilizando-se de porcentagens e médias. Foi realizada uma análise estatística por componentes principais, de modo a formar informações que explicassem a visão de tutores sobre a permanência do aluno no curso de graduação a distância. É importante ressaltar que o *software* utilizado na execução das análises estatísticas foi o SPSS versão 20.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

4.1 ANÁLISE EXPLORATÓRIA SIMPLES

Ao discutir a visão dos tutores sobre a evasão, constata-se que 35,8% da amostra pesquisada são homens, ficando o gênero feminino com a maior participação na atividade de tutorear. Ao se tratar da idade de quem está, operacionalmente, nos processos de aprendizagem com alunos, percebe-se que 0,4% têm até 23 anos, 43,08% possui idade entre 23 e 35 anos, 48,02% da amostra têm idade entre 35 e 50 anos e apenas 8,5% dos tutores possui mais de 50 anos. Outros dados que ampliam a visão do perfil dos investigados são apresentados pela Tabela 1.

Tabela 1: Perfil dos Tutores

Questão	Opções	%
Qual sua maior titulação?	Graduação	6,5%
	Especialização	43,7%
	Mestrado	42,3%
	Doutorado	7,5%
Há quanto tempo atua como tutor de graduação?	Menos de 5 anos	60,7%
	Mais de 5 anos até 9 anos	30,2%
	Mais de 9 anos até 12 anos	5,9%
	Acima de 12 anos	3,2%
Como está formalizada sua contratação?	Docente	7,5%
	Tutor	92,5%
Atuação de tutor já realizada	Tutor presencial	28,3%
	Tutor virtual	40,5%
	Tutor presencial e virtual	31,2%
Qual sua forma de contratação?	Celetista	26,5%
	Concurso público	8,7%
	Prestação de serviços	16,6%
	Outro	48,2%
Como tutor, atua em qual(is) nível(is) de ensino?	Graduação	72,1%
	Pós-graduação	12,8%
	Mestrado/Doutorado	0,2%
	Graduação; Pós-graduação	14,2%
	Graduação; Mestrado/Doutorado	0,2%
	Graduação; Pós-graduação; Mestrado/Doutorado	0,4%

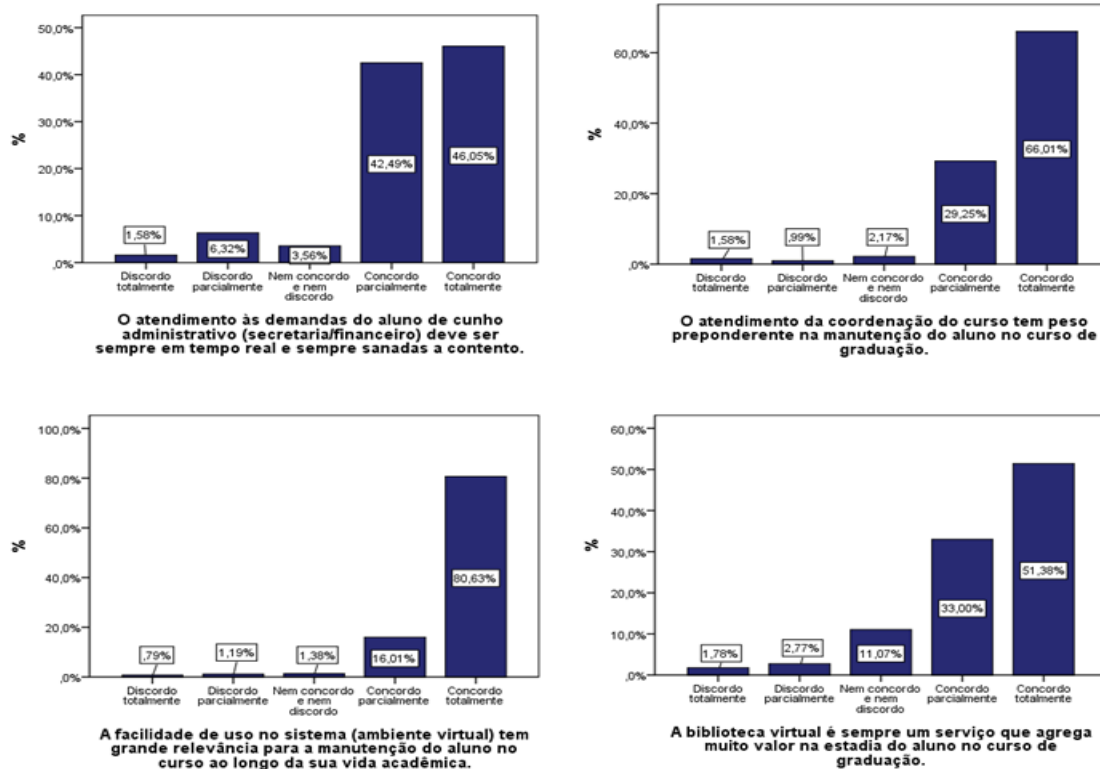
Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Analisando a Tabela 1, vê-se que a maioria dos tutores (72,1%) atua apenas da Graduação, estando 0,4% da amostra em todos os níveis de ensino no contexto da educação superior. Mais de 64% são contratados como prestadores de serviços ou outro tipo de contrato, diferente dos regimentos CLT e Estatutário. Há uma ação racional, no bojo da gestão da contratação, pois se verifica que mais de 90% estão, formalmente, contratados como tutores e não como docentes. Ao discutir o tempo de dedicação às atividades de tutoria, verifica-se que 60,7% têm menos de 5 anos de trabalho na área e 30,2% estão conduzindo atividades no mundo da Ead entre 5 e 9 anos. A maioria dos tutores possui titulação de Mestrado ou Especialização, respectivamente 42,3% e 43,7%. Uma parcela de 7,5% são doutores que se encontram ministrando atividades na educação a distância.

Ainda nas análises descritivas, seguem as Figuras de 1 a 5, que foram resultantes das questões de *likert*, pelas quais os tutores se manifestam em

grau de concordância, diante das variáveis apresentadas.

Figura 1: Componentes que interferem na permanência do aluno: Atendimento, Coordenação, AVA e Biblioteca Virtual



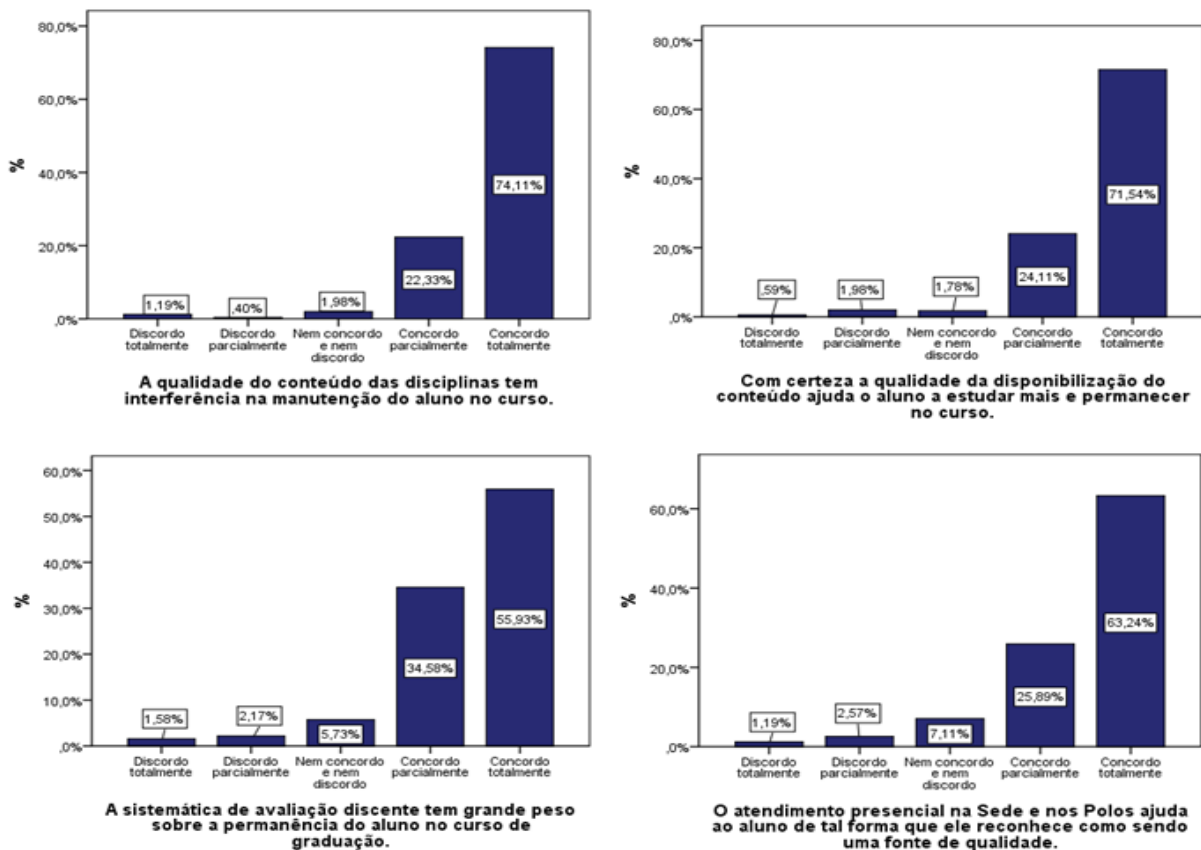
Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Ao discutir as percepções dos tutores, mais de 88% concordam que o atendimento às demandas do aluno de cunho administrativo (secretaria/financeiro) interfere na permanência do aluno e deve ser sempre em tempo real e sempre sanadas a contento. Ao tratar da questão que envolve a preponderância do atendimento da coordenação do curso e seu peso na permanência do aluno no Curso de Graduação, 95,6% dos investigados concordam que tem relevância na visão do aluno, ou seja, uma gestão que atende ao discente eficazmente contribui para que se continue estudando na modalidade Ead.

Outra variável é o ambiente virtual de aprendizagem – AVA, mais de 80% concordam totalmente que o sistema deve ser de fácil uso ao longo da vida acadêmica do estudante. Por fim, a biblioteca virtual foi considerada sempre um serviço que agrega muito valor na estadia do aluno no curso de

graduação, por mais de 84% dos tutores que responderam ao instrumento. A seguir, a Figura 2 apresenta mais quatro variáveis que ajudam a compreender o que pode levar o aluno a não abandonar seu curso de graduação.

Figura 2: Variáveis de Retenção do aluno no EAD: Conteúdo das Disciplinas, Disponibilidade de Conteúdos, Sistemática de Avaliação e Atendimento Pessoal. .

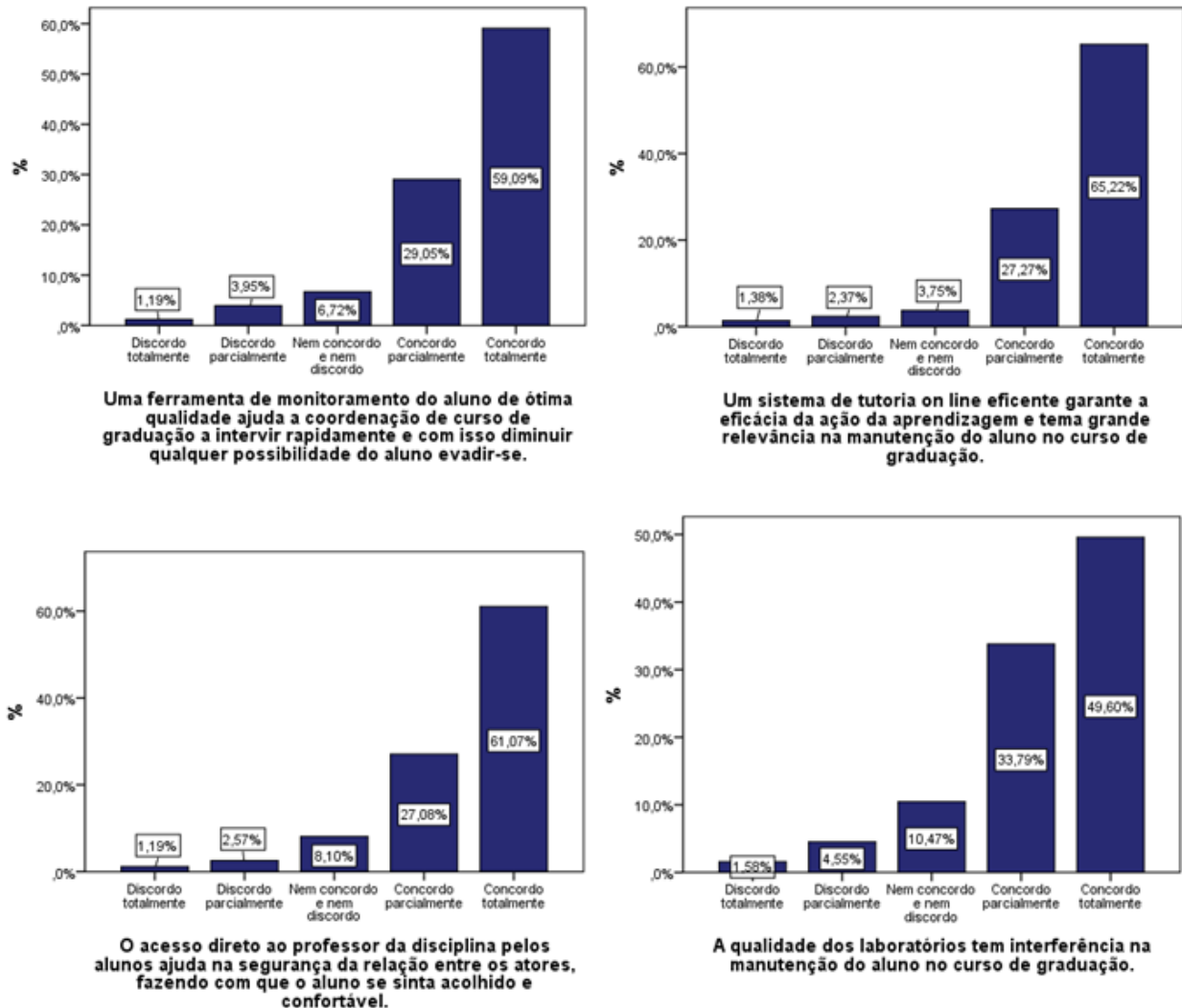


Fonte: Pesquisa de campo (2018)

A qualidade do conteúdo das disciplinas tem interferência na permanência do aluno no Curso, na visão de 96,44% dos tutores. Nesse mesmo caminho, 95,35% concordam que a qualidade da disponibilização do conteúdo ajuda o aluno a estudar mais e permanecer no curso. 90,52% dos tutores concordaram que a sistemática de avaliação discente tem grande peso sobre a permanência do aluno no Curso de Graduação. Para 79,13% dos respondentes, o atendimento presencial na Sede e nos polos ajuda o aluno de tal forma que ele reconhece como sendo uma fonte de qualidade do curso em que ele está matriculado.

A Figura 3 ilustra mais um grupo de variáveis do estudo sob a ótica dos tutores.

Figura 3: Ferramentas e Sistemas de Gestão e Apoio do Discente



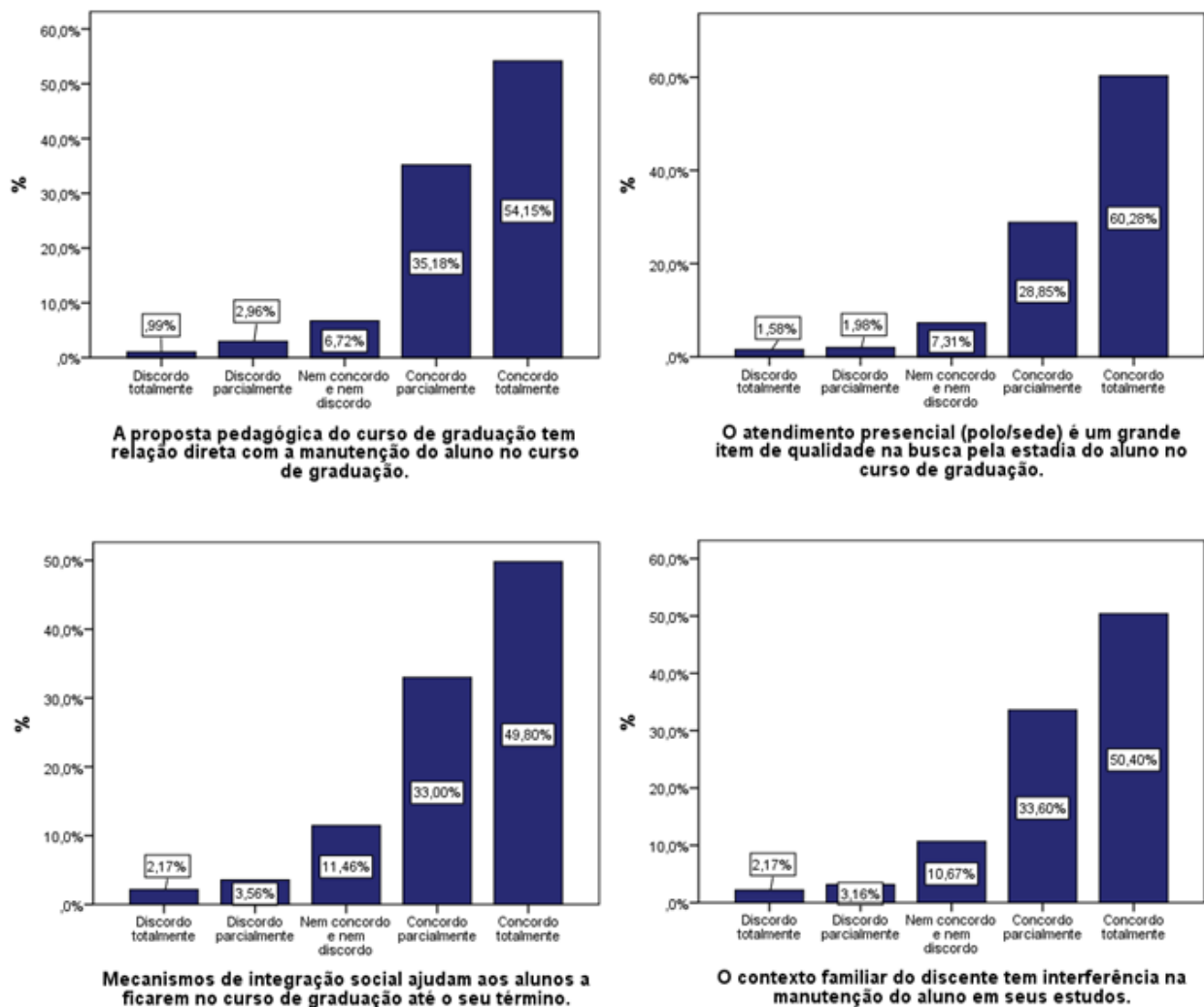
Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Segundo na análise dos dados, 88,14% dos entrevistados afirmaram que uma ferramenta de monitoramento do aluno de ótima qualidade ajuda a coordenação de curso de graduação a intervir rapidamente e com isso diminuir qualquer possibilidade de o aluno evadir-se. Isso, somado a um sistema de tutoria *on-line* eficiente, que garanta a eficácia da ação da aprendizagem, foi considerado por 92,49% como significativo para evitar que o discente tranque o curso.

Da amostra, 8,1% não se posicionaram sobre o fato do acesso direto ao professor da disciplina pelos alunos ajudar na segurança da relação entre os atores, fazendo com que o aluno se sinta acolhido e confortável. Por outro lado, 61,07% concordam totalmente que essa vinculação gera sensação de conforto e qualidade no âmbito do serviço. Por fim, 83,39% dos tutores ratificam que a qualidade dos laboratórios tem interferência na permanência do aluno no curso de Graduação, sendo um componente de estruturação que deve ser otimizado.

Na Figura 4 são apresentadas mais quatro variáveis, objeto dessa discussão.

Figura 4: Variáveis de Retenção do aluno no EAD: PPC, Atendimento Pessoal, Mecanismos de Interação e Contexto Familiar.



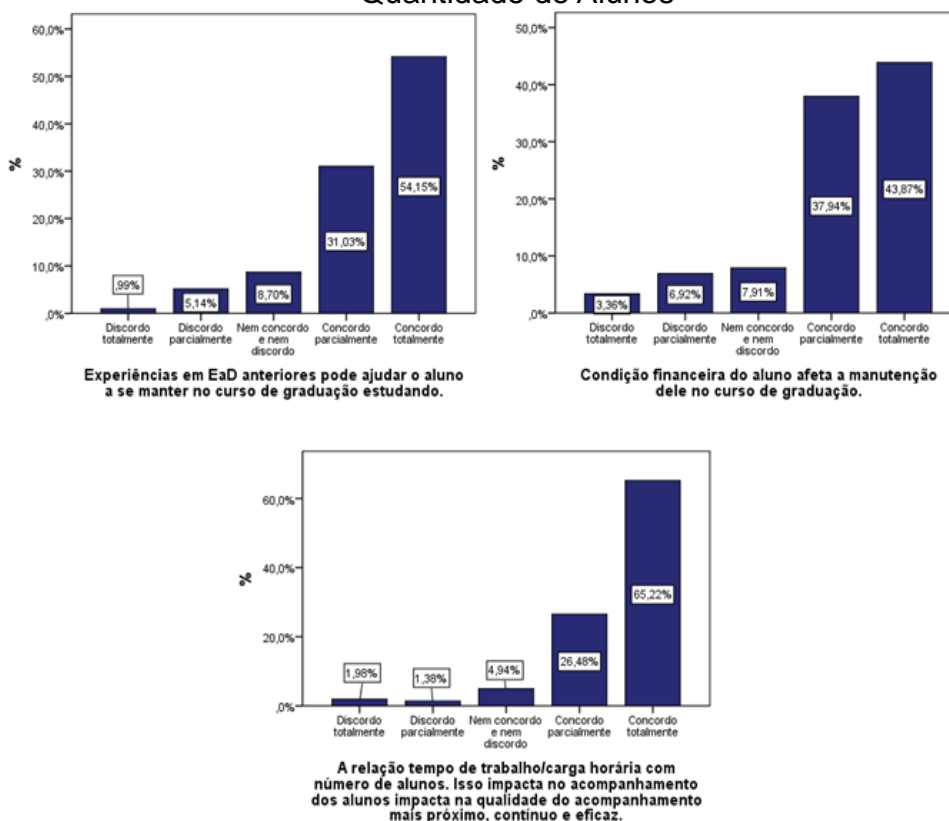
Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Para 89,33% dos tutores respondentes, a proposta pedagógica do curso

– PPC tem relação direta com a permanência do aluno na graduação. Ao abordar a questão do atendimento presencial (polo/sede) como sendo um grande item de qualidade na busca pela estadia do aluno no Curso de Graduação, 89,15% concordam com essa variável, ou seja, mesmo o estudante estando na *internet*, todos os contatos que ele tenha com o curso e com a IES, inclusive os presenciais, afetam a sua percepção sobre a qualidade do serviço. 11,46% dos investigados não têm opinião formada sobre o fato dos mecanismos de integração social ajudar ou não os alunos a ficarem no curso de Graduação até o seu término. Em contrapartida, 82,80% concordam que essa rede social é de extrema pertinência durante a estadia do aluno na IES. Ainda no bojo das relações sociais, cerca de 84% dos tutores concordaram que o contexto familiar do discente tem interferência na manutenção do aluno em seus estudos.

As três últimas variáveis do estudo, na discussão descritiva, estão dispostas na Figura 5.

Figura 5: Fatores Sociais e Componente Estrutural que interferem na manutenção do aluno: Experiências, Condições Financeiras e Carga Horária X Quantidade de Alunos



Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Ao perguntar se experiências em Ead anteriores podem ajudar o aluno a se manter no curso de Graduação estudando, 85,18% concordam que amplia as possibilidades que o discente permaneça estudando. Para 81,81% dos tutores, a condição financeira do aluno afeta na manutenção dele no curso de graduação, ou seja, se ele tiver condição econômica razoável, isso não afetará a sua rotina de estudos e, por conseguinte, a possibilidade de evadir é menor. Quanto à relação tempo de trabalho/carga horária e número de alunos sob a orientação do tutor, para 91,7% dos entrevistados isso impacta na qualidade do acompanhamento mais próximo, contínuo e eficaz, isto é, quanto mais alunos sob o mesmo tutor, menos a qualidade pedagógica.

4.2 ANÁLISE POR MEIO DOS COMPONENTES PRINCIPAIS

A Tabela 2 apresenta a matriz de correlação entre as variáveis da pesquisa. Pode-se considerar como sendo uma correlação expressiva, na análise de componentes principais, valores iguais ou superiores a 0,30 (MUKAKA, 2012). Variáveis que possuem correlação expressiva entre elas têm chances maiores de pertencerem ao mesmo componente principal. As correlações que foram expressivas encontram-se marcadas em negrito na Tabela 2.

Tabela 2: Matriz de correlação.

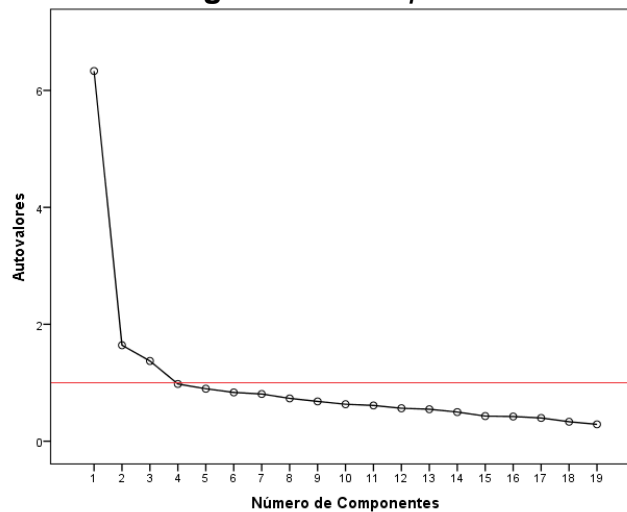
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	
X1	1.0																			
X2	0	1.0																		
X3	0.2	0.3	1.0																	
X4	0.2	0.3	0.4	1.0																
X5	0.1	0.3	0.4	0.3	1.0															
X6	0.1	0.3	0.4	0.3	0.6	1.0														
X7	0.2	0.3	0.3	0.3	0.5	0.4	1.0													
X8	0.2	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	1.0												
X9	0.2	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.4	1.0											
X10	0.2	0.2	0.4	0.3	0.4	0.3	0.3	0.3	0.4	1.0										
X11	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	1.0									
X12	0.1	0.2	0.3	0.4	0.3	0.2	0.2	0.4	0.3	0.3	0.4	1.0								
X13	0.1	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.4	1.0							
X14	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.2	0.3	0.6	0.4	0.3	0.3	0.5	0.3	1.0						
X15	0.2	0.3	0.2	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.4	0.4	0.4	1.0					
X16	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	1.0				
X17	0.1	0.2	0.2	0.1	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	0.3	1.0			
X18	0.0	0.0	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.5	0.2	1.0		
X19	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.4	0.3	0.4	1.0	

Fonte: Pesquisa de Campos (2018).

Para avaliar a adequação do uso da análise de componentes principais aos dados, foi calculado o valor da estatística de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), em que foi obtido um valor igual a 0,899. Assim, pode-se garantir que a utilização do método de análise por componentes principais é adequada. De modo a avaliar a correlação existente entre as variáveis, foi realizado o teste de esfericidade de *Bartlett*. Ao final do teste, foi obtido um p -valor = 0,000 < 0,05. Sendo assim, pode-se concluir ao nível de 5% de significância (o mesmo que 95% de confiança) que a matriz de correlação apresentada na Tabela 2 é estatisticamente significativa.

Para definir a quantidade de componentes principais a serem formados, foi feito o *scree plot*, o qual é apresentado na Figura 6. Para a realização das análises estatísticas por componentes principais, consideram-se os componentes com autovalores iguais ou superiores a 1.

Figura 6: Scree plot.



Fonte: Pesquisa de Campo (2018).

Por meio da Figura 6, pode-se observar que se formaram três componentes com autovalores maiores ou iguais a 1. Sendo assim, devem ser formados três componentes principais com as variáveis que foram consideradas na execução das análises. A Tabela 3 apresenta os autovalores referentes a cada componente, juntamente com o percentual da variância explicada por eles.

Tabela 3: Autovalores e variância explicada

Componentes	Autovalores		
	Total	% da Variância	% Acumulado
1	6.332	33.328	33.328
2	1.642	8.641	41.968
3	1.372	7.223	49.191
4	0.979	5.152	54.343
5	0.897	4.723	59.065
6	0.834	4.390	63.456
7	0.807	4.248	67.704
8	0.732	3.854	71.558
9	0.681	3.584	75.142
10	0.632	3.327	78.470
11	0.612	3.219	81.689
12	0.563	2.964	84.653
13	0.547	2.879	87.532
14	0.498	2.623	90.155
15	0.430	2.262	92.417
16	0.422	2.222	94.639
17	0.397	2.089	96.729
18	0.333	1.752	98.480
19	0.289	1.520	100.000

Fonte: Pesquisa de Campo (2018).

Por meio da Tabela 3, tem-se que os três componentes com autovalor maior que 1 explicam juntos 49,19% da variabilidade dos dados. Isso quer dizer que os três componentes principais considerados explicam 49,19% da variabilidade encontrada no conjunto de dados. A Tabela 4 mostra as cargas fatoriais rotacionadas (rotação *varimax*) referente a cada variável e aos respectivos componentes.

Tabela 4: Matriz de componentes rotacionada

Variáveis	Componentes		
	1	2	3
X14	0.803	0.121	0.093
X8	0.707	0.201	0.112
X12	0.649	0.186	0.233
X15	0.641	0.134	0.259
X11	0.575	0.198	0.172
X9	0.556	0.356	0.088
X13	0.479	0.391	0.168
X1	0.396	0.215	-0.001
X5	0.103	0.811	0.147
X6	0.107	0.740	0.208
X3	0.241	0.666	0.109
X7	0.265	0.589	0.232
X10	0.306	0.565	0.086
X4	0.347	0.535	0.051
X2	0.412	0.427	-0.038
X16	0.168	0.059	0.794
X18	0.003	0.151	0.772
X19	0.146	0.159	0.719
X17	0.285	0.144	0.507

Fonte: Pesquisa de Campo (2018).

Levando-se em consideração as cargas fatoriais maiores das variáveis para cada componente, os componentes principais resultantes e as respectivas variáveis que o compõem, são apresentados no Quadro 3.

Quadro 3: Componentes formados

Componentes	Variáveis	Denominação no Estudo
1	<p>O atendimento presencial (polo/sede) é um grande item de qualidade na busca pela estadia do aluno no curso de graduação.</p> <p>O atendimento presencial na Sede e nos polos ajuda o aluno de tal forma que ele reconhece como sendo uma fonte de qualidade.</p> <p>A qualidade dos laboratórios tem interferência na permanência do aluno no curso de graduação.</p> <p>Mecanismos de integração social ajudam os alunos a ficarem no curso de graduação até o seu término.</p> <p>O acesso direto ao professor da disciplina pelos alunos ajuda na segurança da relação entre os atores, fazendo com que o aluno se sinta acolhido e confortável.</p> <p>Uma ferramenta de monitoramento do aluno de ótima qualidade ajuda a coordenação de curso de graduação a intervir rapidamente e, com isso, diminuir qualquer possibilidade do aluno evadir-se.</p> <p>A proposta pedagógica do curso de graduação tem relação direta com a permanência do aluno no curso de graduação.</p> <p>O atendimento às demandas do aluno de cunho administrativo (secretaria/financeiro) deve ser sempre em tempo real e sempre sanadas a contento.</p>	Atendimento presencial, estrutura, PPC e interação
2	<p>A qualidade do conteúdo das disciplinas tem interferência na permanência do aluno no curso.</p> <p>Com certeza a qualidade da disponibilização do conteúdo ajuda o aluno a estudar mais e permanecer no curso.</p> <p>A facilidade de uso no sistema (ambiente virtual) tem grande relevância para a permanência do aluno no curso ao longo da sua vida acadêmica.</p> <p>A sistemática de avaliação discente tem grande peso sobre a permanência do aluno no curso de graduação.</p> <p>Um sistema de tutoria <i>online</i> eficiente garante a eficácia da ação da aprendizagem e tem grande relevância na permanência do aluno no curso de graduação.</p> <p>A biblioteca virtual é sempre um serviço que agrega muito valor na estadia do aluno no curso de graduação.</p> <p>O atendimento da coordenação do curso tem peso preponderante na permanência do aluno no curso de graduação.</p>	Qualidade do conteúdo e dos materiais, monitoramento do aluno
3	<p>O contexto familiar do discente tem interferência na permanência do aluno em seus estudos.</p> <p>Condição financeira do aluno afeta a permanência dele no curso de graduação.</p> <p>A relação tempo de trabalho/carga horária com número de alunos. Isso impacta no acompanhamento dos alunos e na qualidade do acompanhamento mais próximo, contínuo e eficaz.</p> <p>Experiências em Ead anteriores podem ajudar o aluno a se manter estudando no curso de graduação.</p>	Família, condição econômica, qualidade da tutoria e história com EAD

Fonte: Pesquisa de Campo (2018).

Depois de condensada em três fatores, pode-se discutir que a visão dos tutores sobre os elementos que facilitam a permanência do aluno no curso de graduação a distância passa, primeiramente, pelo fator *Atendimento presencial, estrutura, PPC e interação*. O segundo fator refere-se à *Qualidade do conteúdo e dos materiais, bem como o monitoramento do aluno*. O terceiro fator trata-se da *Família, da condição econômica, da qualidade da tutoria e da história com EAD*.

Percebe-se que os fatores gerados vão ao encontro do abordado na literatura, como apontaram Bolf (2005) e Machado e Machado (2004), uma vez que tratam como um sistema que exige mediação com a conjugação de fatores que passam pela Administração Pedagógica e a dinâmica do perfil do estudante que opera sua formação na EAD.

Entender da lógica da aprendizagem que destoa do presencial, enquanto ferramenta e escolha da filosofia da aprendizagem dirigida, auxilia as decisões da gestão da IES. Decisões essas que estão presentes nos três fatores identificados, ou seja, de forma, mesmo que preliminar, pode-se afirmar que ações e omissões da gestão carregam uma carga de peso maior, quando há uma propensão aluno em abandono do curso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este *paper* objetivou descrever a visão do tutor sobre a permanência do aluno no curso de graduação a distância. Os resultados mostraram que todo o aparato institucional ofertado tem relevância para que o discente mantenha-se estudando nesta modalidade.

Os dados permitem considerar que, na visão dos investigados, os alunos carecem de apoio socioeducacional constante, pois, em todos os momentos que ocorrem contato, a ideia é de acolhimento, compreensão e levar o discente a perceber que os serviços devem estar ao dispor dele, e a condição apropriada de aprendizagem deve ser dada, desde o atendimento rotineiro até a qualidade do sistema de tutoria, para acompanhamento em tempo real dos estudantes.

Deve-se considerar, ainda, que para os tutores, a experiência que alunos

tenham tido com atividades a distância, anteriormente, facilitam a permanência dele na graduação a distância, levando a ponderar que a sensação ao binômio interesse e tempo e eficácia do processo pedagógico passam pela naturalidade já experienciada. Outro item importante que restou comprovado é a necessidade de acompanhamento do aluno com a maior acuracidade possível. Isso pode ser mais bem implementado a partir da lógica da inteligência tecnológica com recursos automatizados e randomizados, disposto em parametrizações definidas previamente, ainda no contexto de *Design Instrucional*, no âmbito da gestão do projeto pedagógico.

Estudos futuros devem versar sobre a visão da gestão das IES que ofertam cursos a distância, visando triangular as discussões e ampliar a compreensão do fenômeno aqui investigado.

REFERÊNCIAS

BARROS, Maria Cláudia Meira Santos et al. Educação a distância: a relevância do uso da tecnologia a favor da educação. 10º Encontro Internacional de Professores. 11º Fórum Permanente Internacional de Inovação Educacional. 2017.

BOF, Alvana Maria. Gestão de sistemas de educação a distância. In:_____ Integração das Tecnologias na Educação/ Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da educação, Seed, 2005.

CARVALHO, Ana Beatriz . Os Múltiplos Papéis do Professor em Educação a Distância: uma abordagem centrada na aprendizagem. In:_____ 18º Encontro de Pesquisa Educacional do Norte e Nordeste – EPENN. Maceió: [s.n.], 2007.

CASTILLO ARREDONDO, S. Acción tutorial en los Centros Educativos: formación y práctica. Madrid: Uned, 1998.

CASTRO, José Márcio de; LADEIRA , Eduardo da Silva. Gestão e Planejamento de Cursos a Distância (EAD) no Brasil: um estudo de Casos Múltiplos em Três Instituições de Ensino Superior. Revista Gestão e Planejamento Salvador, v. 10, n. 2, pp. 229-247, jul./dez., 2009.

CISLAGHI, Renato; LUZ FILHO, Sílvio Serafim da. Um framework para a promoção da permanência discente no ensino de graduação e um modelo de sistema de gestão do conhecimento para IEs brasileiras. In:_____ IX Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. Florianópolis-SC: [s.n.], 2009.

CORTELAZZO, I. B. de C. Tutoria e autoria: novas funções provocando novos desafios na educação a distância. *Eccos*, São Paulo, v. 10, n. 2, pp. 307-325, jul./dez. 2008.

EMERENCIANO, Maria do Socorro J.; SOUSA, Carlos Alberto Lopes de; FREITAS, Lêda Gonçalves de. Ser presença como educador, professor e tutor. *Colabor@-A Revista Digital da CVA-RICESU*, v. 1, n. 1, 2001. Disponível em: <http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/view/8/7>. Acesso em: 14 ago. 2018

FERREIRA, Jaqueline Aparecida Gurgacz; SCHRÖEDER, Christine da Silva. Educação a Distância: um estudo da mudança organizacional no Processo Inicial de Implantação da Modalidade em uma Instituição de ensino superior privada. *Revista de Administração IMED*, Passo Fundo, v. 7, n. 1, pp. 74-68, jan./jun. 2017.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KARPINSKI, Josiani Aparecida et al. Fatores críticos para o sucesso de um curso em EAD: a percepção dos acadêmicos. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, v. 22, n. 2, pp. 440-457, 2017. Disponível em: <http://submission.scielo.br/index.php/aval/article/view/150043>. Acesso em: 16 ago. 2018

MACHADO, Luciana Dias; MACHADO, Elian de Castro. O papel da tutoria em ambientes de EAD. In: *Congresso Internacional de Educação a Distância*. Vol. 11. 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm,2004>>. Acesso em: 16 nov. 2017.

MUKAKA, M. M. A guide to appropriate use of correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal*, v. 24, n. 3, pp. 69-71, 2012.

MARCUZZO, Marlei Maria Veduim. Educação a distância: construções que contribuem para a satisfação do aluno na Universidade Federal de Santa Maria. *Competência*. Porto Alegre, RS, v.10, n.1, jan./jul. 2017, pp. 105-124.

MARKS, R. B.; SIBLEY, S. D.; ARBAUGH, J. B. A structural equation model of predictors for effective online learning. *Journal of Management Education*, v. 29, n. 4, pp. 531-563, 2005.

MARTINS, Onilza Borges. Teoria e prática tutorial em educação a distância. *Educar em Revista* [online] 2003, (Sin mes). Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155018009011>>. Acesso em: 16 de nov. 2017. _ISSN 0104-4060.

PEREIRA, Jovanira Lázaro; CORRÊA, Juliana (org). O cotidiano da tutoria. In: _____. *Educação a Distância - orientações metodológicas*. Porto Alegre: Artmed, 2007.

RIBEIRO, L. O. M. et al. Gestão de EAD: a importância da visão sistêmica e da

estruturação dos CEADs para escolha de modelos adequados. Novas tecnologias da educação. v. 5, n. 1,. UFRGS: RS: CINTED, 2007. Disponível em: <<http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo9/artigos/12eLuizOtoni.pdf>>. Acesso em: 22 de nov. 2017.

SAGGIOMO, Leandro da Silva et al. Formação continuada em educação a distância: ação e reflexão sobre as competências do professor tutor. Ensino & Pesquisa, [S.l.], mar. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unespar.edu.br/index.php/ensinoepesquisa/article/view/1025>>. Acesso em: 14 mar. 2018.

SILVA, Marinilson Barbosa. O processo de construção de identidades individuais e coletivas do ser-tutor no contexto da educação a distância, hoje. Tese de doutorado – Programa de Pós-graduação em Educação. Porto Alegre: UFRGS, 2008.

SCHLOSSER, Rejane Leal. A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância. Revista digital da CVA. Vol. 6, n. 22, fev., 2010.

SOUZA, Carlos Alberto de et al. Tutoria como espaço de interação em educação a distância. Revista Diálogo Educacional [en linea] 2004, 4 (Setiembre-Diciembre) : Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189117791007>> . Acesso em: 16 nov. 2017.

TOLENTINO, R. S. S.; GONÇALVES FILHO, C.; TOLENTINO, R. J. V.; MONTEIRO, P. R. R. Avaliação da qualidade na Educação a Distância sob a perspectiva do aluno: proposição e teste de um modelo usando equações estruturais. Revista de Gestão, v. 20, n. 3, pp. 347-366, 2013.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2000.

Submetido em: 24 de setembro de 2019

Aceito em: 05 de setembro de 2019