

A gestão de cursos de graduação a distância e o fenômeno da evasão

Management distance education courses and phenomenon of dropout

SÔNIA ISABEL DONDONIS DAUDT*
PATRICIA ALEJANDRA BEHAR**



RESUMO – Este artigo traz considerações a respeito dos aspectos envolvidos na gestão de cursos de graduação a distância. Apresenta um estudo bibliográfico que mostra características e fatores envolvidos na gestão de cursos a distância em universidades brasileiras e o fenômeno da evasão, neste contexto. As formas de acesso e permanência dos alunos em cursos desta modalidade têm-se mostrado um grande desafio para os pesquisadores e gestores das Instituições de Ensino Superior (IES). O artigo discute dimensões importantes a considerar na gestão dos cursos, quando se busca enfrentar a evasão universitária em cursos on-line, um dos fenômenos que mais atinge, preocupa e desafia essa modalidade de ensino. Conclui pela relevância da comunicação afetiva entre estudantes, professores e tutores.

Palavras-chave – Ensino superior. Educação a distância. Gestão universitária. Evasão universitária.

ABSTRACT – This article presents considerations about the aspects which comprehend the management of distance undergraduation. It presents a bibliographic study that shows characteristics and factors considered in the management of distance learning courses in Brazilian universities and the evasion (dropout) phenomenon in this context. Retention of students and ways of accessing this studying modality have been a great challenge for researchers and managers of Higher Education Institutions (HEIs). The article discusses important dimensions to be considered in the management of courses, aiming to face evasion in undergraduate online courses, one of the phenomena that most affects, concerns and challenges this teaching modality. It concludes with the importance of affective communication between students, teachers and tutors.

Keywords - Higher education. Distance education. University management. University Evasion.

INTRODUÇÃO

A educação a distância (EaD) é mais uma possibilidade entre as políticas nacionais voltadas à democratização do acesso à educação em todos os níveis de ensino e ao alargamento da oferta de educação superior. Contudo, apesar dos promissores dados que apontam para a expansão da educação *on-line* no Brasil, a evasão dos alunos é um dos fenômenos que mais atinge, preocupa e desafia essa modalidade de ensino. Neste cenário, as instituições de ensino superior (IES) convivem, no mesmo contexto da ampliação de suas oportunidades, com a necessidade de adaptações e inovações pedagógicas e tecnológicas para a criação e gestão de cursos a distância.

Este artigo traz resultados de um estudo bibliográfico que objetivou mostrar características e fatores envolvidos na gestão de cursos de graduação a distância em universidades brasileiras em geral e sobre o fenômeno da evasão, neste contexto.

GESTÃO DE CURSOS DE GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA

Ofertar cursos a distância demanda um planejamento detalhado da organização do trabalho que atenda à atribuição de responsabilidades e tarefas. Um envolvimento bastante complexo que, embora diferente do modelo presencial, precisa garantir uma educação

*Doutorado em Informática na Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Porto Alegre, RS, Brasil) e Professora na Universidade do Vale do Rio dos Sinos (São Leopoldo, RS, Brasil). *E-mail*: <sddaudt@terra.com.br>.

**Doutora em Ciência da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Porto Alegre, RS, Brasil) e Professora na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Porto Alegre, RS, Brasil). *E-mail*: <pbehar@terra.com.br>.

de qualidade, na qual as pessoas possam desenvolver suas competências cognitivas, emocionais, sociais e profissionais.

Para que uma proposta educativa em EaD seja desenvolvida de forma eficaz e com qualidade, é fundamental a observação dos aspectos que envolvem a sua gestão. Para Rumble (2003), gestão é um processo que permite o desenvolvimento de atividades com eficiência e eficácia. Tal processo envolve a tomada de decisão frente às necessidades identificadas e a escolha com discernimento da melhor forma de executar as ações. Diz o autor que o atrelamento da educação ao paradigma da sociedade em rede faz com que as instituições precisem adotar políticas de gestão descentralizadas, participativas, interdependentes e integradas, ou seja, a migração de uma cultura individualista para outra mais colaborativa, interligada e baseada no trabalho coletivo. A gestão analisada nesta perspectiva demanda uma nova dinâmica no contexto da EaD, visto que os modelos normalmente presentes no ensino presencial não costumam apresentar a flexibilidade e organização exigidas por esta modalidade. Sartori e Roesler (2005) contribuem com este tema dizendo que a gestão abrange o planejamento, a organização, a coordenação e o controle de ações decisórias de uma corporação, tendo em vista seus objetivos. Também para Colombo et al. (2008, p. viii.), o planejamento, a organização, o controle e a avaliação são elementos constitutivos da gestão. Entretanto, em uma abordagem voltada à gestão educacional, agregam a essas características ainda outras duas: a implementação de inovação e de melhorias nos processos e a ação preventiva a possíveis ameaças às corporações.

A diversidade de mídias utilizadas na educação a distância provoca o surgimento de diferentes modelos de gestão e de práticas educacionais. Combinam, na sua diversidade, as possibilidades do acesso *off-line*, quando a pessoa quiser, com a da conexão *on-line*, para estar junto, orientar, tirar dúvidas, trocar resultados (MORAN, 2009).

As relações de aprendizagem na educação mediada por computador acontecem através de interações virtuais síncronas ou assíncronas¹ entre pessoas geograficamente distantes. Liberada de restrições de fronteiras de tempo e de espaço, a educação a distância necessita de infraestrutura e estratégias institucionais, arquitetadas para atender às necessidades educativas dos estudantes *on-line*.

Em situações de ensino e de aprendizagem a distância, são necessárias estratégias educativas diferenciadas e adequadas a este contexto tão particular. Isto quer dizer que o desenvolvimento da educação *on-line* estabelece novos processos na organização, no funcionamento e na gestão na universidade. O mesmo ocorre em relação aos novos papéis a serem desempenhados e à adequação de recursos de comunicação e interação a serem utilizados.

A universidade, na condição de integrante da rede social, busca adequar-se ao cenário das transformações sociais que a influencia. Empenha-se, assim, para encontrar alternativas exequíveis às novas relações de trabalho e de gestão, que vêm se configurando, e ao atendimento dos sujeitos nas suas novas perspectivas. É interessante perceber como ao mesmo tempo em que a universidade busca ajustar-se às mudanças, passa também a produzir, exatamente pelas ações de atualização de sua organização, uma necessidade de adaptação daqueles que com ela e nela interagem.

Implantar novas estratégias de gerenciamento acadêmico, tecnológico e pedagógico nas instituições normalmente resulta em estruturas bastante robustas e dispendiosas, que envolvem ações como serviços de apoio ao acadêmico, políticas institucionais de formação docente e desenvolvimento de “modelos pedagógicos”, que facilitem a aprendizagem *on-line* e estimulem a convivência em rede. Trata-se de um sistema de premissas teóricas que representa, explica e orienta a forma como se aborda o currículo e que se concretiza nas práticas pedagógicas e nas interações professor/aluno/objeto de estudo (RETAMAL; BEHAR; MAÇADA, 2009, p. 24).

O avanço tecnológico cria e disponibiliza, a todo momento, novas formas de interação entre as pessoas, o que obriga as universidades a frequentes atualizações nas suas estruturas, gerando, também, uma aprendizagem organizacional. De acordo com Sartori e Roesler (2005), a estrutura organizacional de um programa de educação a distância é constituída por unidades com diferentes responsabilidades. São elas: administração acadêmica e financeira; produção e distribuição de materiais didáticos; apoio pedagógico aos alunos e professores; suporte técnico; pesquisa e avaliação de todos os processos instituídos; elaboração de novos projetos pedagógicos, entre outras. Sublinham ainda as autoras que a configuração hierárquica pode agrupar ou subdividir tais unidades conforme a opção pelo modelo de gestão, que poderá ser tradicional ou colaborativa e integrada.

A gestão da EaD pressupõe, além da identificação das necessidades inerentes à modalidade, a compreensão das variáveis que compõem o seu sistema, compreensão esta que subsidia a busca por soluções criativas, inovadoras e viáveis economicamente. Tais pressupostos, por outro lado, colocam outros desafios para a gestão da EaD. É preciso transpor dos modelos educativos predominantemente individuais para os grupais, criando novas oportunidades de aprendizagem que possam se efetivar a qualquer hora, em qualquer lugar e de múltiplas maneiras. A introdução das tecnologias voltadas à interação provoca, ainda, o desafio da mudança do paradigma educacional, deslocando o foco do processo do ensino para o da aprendizagem autônoma e cooperativa.

Na EaD, a questão da gestão dos cursos tem sido tratada com bastante ênfase, dada a complexidade da tarefa e a sua importância para o sucesso dos projetos. Abu-Duhou (2002 apud MORAES et al., 2007, p. 17), por exemplo, referindo-se aos processos de gestão na educação, diz que esta requer a vinculação dos envolvidos em um mesmo propósito e ao poder de decisão. Para o citado autor, o processo de gestão compreende autonomia, descentralização, organização na definição, implementação e controle dos recursos: o saber, a tecnologia, o poder, o material, o corpo docente e discente, o tempo e as finanças.

Segundo Menezes e Santos (2002), a gestão educacional diz respeito à ação específica de organizar e mobilizar as condições humanas e materiais disponíveis e necessárias para o sucesso do processo educativo. É interessante observar que a organização e implementação de um curso a distância coloca a necessidade de gerenciar também dimensões por vezes antagônicas ou até mesmo incompatíveis, como, por exemplo, a interação na aprendizagem e o atendimento em larga escala (MORAN, 2011, p. 67).

A difusão em larga escala da EaD traz consigo inúmeras dificuldades do ponto de vista da gestão pedagógica. Entre as mais comuns estão: tendência à pura transposição dos modelos presenciais para o modelo a distância; dificuldade de gerenciamento dos aspectos inerentes à modalidade; falta de motivação dos estudantes; despreparo docente e evasão. Essa última, muitas vezes, como consequência direta das demais circunstâncias citadas.

Autores como Moore e Kearsley (2010), Belloni (2008) e Moraes (2010), entre outros, postulam que, em virtude de sua natureza específica, os cursos a distância exigem esforços diferenciados no *design*, no planejamento instrucional e nas estratégias de comunicação. Tal cenário aponta para uma realidade onde “a revolução das Tecnologias da Informação e Comunicação está reduzindo o prazo de validade dos modelos utilizados e facilitando a quebra dos paradigmas mais resistentes” (RETAMAL; BEHAR; MAÇADA, 2009, p. 3). Isso significa que os pressupostos para uma gestão adequada ao momento e modelo diferenciados devem considerar tais aspectos, sob pena de não serem eficazes no atendimento aos estudantes, nem às expectativas institucionais de oferecer um ensino de excelência.

Bielshowick (2002 apud RETAMAL; BEHAR; MAÇADA, 2009, p. 2), ao abordar os aspectos da gestão educacional, chama a atenção para a complexidade da tarefa de identificar os elementos de gestão para EaD que resultem em uma prática pedagógica inclusiva e de qualidade acadêmica. Destaca, ainda, o autor, que é considerável a soma de recursos financeiros consumidos

por uma instituição de ensino superior (IES) desde o início do empreendimento até surgirem os primeiros resultados. Com o exposto, reforça-se a ideia de que a gestão de cursos a distância precisa dedicar atenção ao gerenciamento dos processos inerentes ao funcionamento eficiente do sistema, como, por exemplo, a tomada de decisões sobre prioridades e alocação de recursos.

Embora cada setor envolvido no funcionamento da EaD nas instituições tenha sua especificidade e importância, as ações desenvolvidas por cada um devem ser entendidas como sistêmicas. Inter-relacionadas e interdependentes, a eficácia de uma implicará na eficácia das outras e, por isso mesmo, não podem ser entendidas ou executadas de forma isolada.

A GESTÃO PEDAGÓGICA NA EAD

A gestão pedagógica de um curso está diretamente vinculada ao seu modelo pedagógico. Nele devem estar explicitados os objetivos educacionais, a concepção curricular, a opção pelas mídias a serem utilizadas, inclusive as de comunicação. Também devem ser consideradas, no desenho pedagógico, as formas de elaboração e utilização de materiais didáticos, a metodologia de ensino a ser utilizada, incluindo-se o sistema de avaliação e a dinâmica de atendimento ao aluno (SARTORI; ROESLER, 2005).

A definição e a análise do público-alvo precisam ser levadas em consideração quando do planejamento de um curso, sob pena de não haver adequação de seus propósitos às expectativas dos estudantes. O perfil dos participantes deve ser levado em conta também para a escolha das mídias de interação e comunicação a serem utilizadas, assim como as de disponibilização de conteúdos formativos.

Moran (2003, 2009, 2011) está entre os autores que postulam que não se pode padronizar e impor um modelo único da educação *on-line*. Para ele, experimentar e avaliar para identificar o ponto de equilíbrio na gestão do virtual e do presencial é tão importante quanto caminhar na direção da ampliação de propostas pedagógicas mais adequadas para o ensino e a aprendizagem. Importante é garantir a presença dos pressupostos e crenças institucionais no desenho pedagógico dos cursos, sustentando as concepções de educação que serão postas em ação e as tomadas de decisão relativas processos de ensino e de aprendizagem empreendidos em cada experiência.

Destaca-se a importância de pensar sobre as relações envolvidas nos processos e nos acontecimentos e de observar os pontos de intersecção entre os saberes envolvidos em cada setor que compõem a EaD em uma instituição. Esta ideia está em consonância à compreensão da complexidade nos termos em que Edgar Morin (1990,

2010) a apresenta. Em lugar da percepção reducionista, Morin (1990, 2001, 2010) propõe, ao longo de sua obra, a conquista de uma percepção sistêmica do mundo e do conhecimento. Entre os conceitos trabalhados pelo ator, aqui interessam, particularmente, os de que tudo se liga a tudo numa rede relacional e interdependente, como algo que é “tecido junto” (MORIN, 2010, p. 14), construído junto nos seus laços, nas suas ligações e o seu entendimento do ser humano como um ser complexo, capaz de se auto-organizar e de estabelecer relações com o outro. Ao fazê-lo, o homem supera-se, interfere e modifica o seu viver e seu meio em um processo que reflete seus valores, escolhas e percepções do mundo. A integração entre as ações voltadas ao ensino e aprendizagem a distância traz à tona a possibilidade de estabelecer pontes e redes que interliguem os saberes institucionais, em favor de um projeto maior. A ligação entre os que integram os sistemas de gestão dos cursos, assim como o conhecimento das interações realizadas nesse processo, são fundamentais para o desenvolvimento do conhecimento institucional. Para Morin (1990, 2001, 2010), pensar de forma complexa é ser capaz de pensar dialogicamente e em rede, ligando de forma complementar noções ou conceitos por vezes antagônicos; é ser capaz de pensar o diferente, de construir, desconstruir e depois reconstruir algo novo. Ao refutar a visão segmentada e setorial dos fenômenos, o pensamento complexo pode auxiliar na gestão dos cursos, na medida em que integra as decisões estratégicas e as ações na universidade. Para Freitas (2005, p. 133), outro benefício do pensamento complexo é o de facilitar a construção de estratégias em ambientes de incerteza, pois,

uma estratégia é produzida, pelo exame simultâneo de condições determinadas (ordem) e incertas (desordem), é desse processo se cria a ação. O pensamento complexo facilita o tratamento de imprevistos, do inesperado e da incerteza.

Segundo Amaral et al. (2007, p. 2), para além dos aspectos fundamentais que envolvem a gestão, há, também na EaD, uma luta cotidiana entre dois aspectos muito importantes: o tempo e o risco. O tempo, porque, embora anuncie a flexibilidade no acompanhamento da aprendizagem do aluno, deve ser observado de modo a não ser ampliado excessivamente, gerando descontrole. Já o risco, os autores o identificam como evasão, provocada, segundo eles, pela não adaptação dos envolvidos à tecnologia, tanto pela falta de habilidade como de manejo adequado das pessoas que se ocupam da infraestrutura do curso. Um estudo realizado por eles revelou que na EaD os efeitos da falta ou ausência de atenção do tutor, da coordenação, da secretaria e do suporte técnico são dificilmente revertidos, gerando, frequentemente, o abandono dos cursos (AMARAL et al., 2007, p. 2-6).

Assim, o tempo e o risco são aspectos que requerem cuidados, tanto de professores ou tutores especializados quanto de uma coordenação atuante. Para que a tarefa educativa a distância cumpra seus propósitos e se previna a evasão, é imprescindível o comprometimento e espírito de equipe entre os envolvidos no processo (AMARAL et al., 2007, p. 10).

Em lugar das costumeiras certezas dos saberes formalizados e uniformizados, surge uma nova cultura da aprendizagem onde a virtualidade é vista como mais uma possibilidade de organização das práticas educacionais. Propostas educativas ancoradas nas visões de conhecimento compartilhado e em um saber mais fluido, plural e imensurável têm sido bem recebidas por parecerem adequadas ao momento, vindo a alterar, até mesmo, o conceito de sala de aula.

Deve-se buscar, através da gestão dos cursos e dos espaços e ferramentas de interação e comunicação disponíveis, que os indivíduos possam se auto-organizar criando e experimentando novas relações com a aprendizagem. De outro modo, ao invés de facilitar o fluxo e a crítica às ideias e às informações circulantes, teremos apenas mais um meio gerador da exclusão e da propagação do conhecimento superficial.

O FENÔMENO DA EVASÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

As formas de acesso e permanência dos alunos da graduação a distância têm se mostrado um desafio para gestores de IES, assim como para pesquisadores que buscam identificar as causas da evasão e encontrar maneiras de administrar sua contenção.

Inúmeras são as interpretações de autores para o significado do termo evasão. Para Favero (2006), a evasão se caracteriza pela desistência do curso pelos estudantes. A autora inclui nessa definição até mesmo aqueles que, após terem-se matriculado, nunca se apresentaram ou nem se manifestaram, em qualquer momento ou de qualquer forma para os colegas e professores do curso. Já para Santos e Oliveira Neto (2009), a evasão refere-se à desistência definitiva do estudante em qualquer etapa do curso.

Para Lobo et al. (2007), a evasão deve ser compreendida sob os pontos de vista da evasão média e da evasão anual. A evasão anual média mede a percentagem de alunos matriculados em uma instituição ou em um curso em andamento que não se matricularam no período seguinte (ano ou semestre, dependendo da organização curricular do mesmo). A evasão total mede o número de alunos que, tendo entrado em uma instituição ou curso, não obtiveram o diploma ao final de um determinado período médio estabelecido para a sua conclusão.

A evasão na EaD é um fenômeno cada vez mais presente e preocupante para as instituições de ensino superior públicas e privadas. A similaridade dos índices de evasão entre elas pode indicar que o pagamento das mensalidades – como era de se esperar – não está entre os fatores determinantes para a desistência dos estudantes.

Os alarmantes índices de alunos desistentes indicam a necessidade de um olhar mais atento para a evasão na EaD, estudando-a mais profundamente e compreendendo as razões para o abandono dos cursos. Os índices nacionais indicados nos dois últimos censos ABED mostram que a evasão dos estudantes da EaD em cursos autorizados é muito mais alta no primeiro ano do curso, diminuindo na medida em que o curso avança. A Tabela 1 apresenta os índices percentuais de evasão dos anos de 2009 e 2010, no que diz respeito aos períodos mais críticos dos cursos. Nela se observa um significativo aumento dos índices de evasão apresentados para o mesmo período do curso.

Tabela 1. Evasão nos três primeiros anos de curso

Período do curso	Dados 2009	Dados 2010
No primeiro ano do curso	14,37%	17,4%
No segundo ano do curso	5,39%	13,5%
No terceiro ano do curso	2,67%	8,3%

Fonte: Censos EaD.br 2009 e 2010.

Coelho (apud JORGE et al., 2010) faz outras suposições para explicar o fenômeno da evasão em cursos a distância. Para ela, pesam na decisão do aluno fatores como o conhecimento insuficiente sobre o uso do computador e da Internet, a falta do contato pessoal físico entre professores e alunos, além da dificuldade em relação à comunicação escrita.

Outros fatores, apontados por diversos autores (COELHO, 2002; FAVERO, 2006; FAVERO; FRANCO, 2006; JORGE et al., 2010; SANTOS; OLIVEIRA NETO, 2009), são o desconhecimento por parte dos estudantes sobre o funcionamento e o envolvimento necessário para estudar a distância. Muitos dos que procuram a modalidade o fazem por julgá-la mais fácil do que a presencial, desconhecendo o alto grau de envolvimento exigido. Deste modo, a dificuldade de adaptação é considerada outra importante razão para a evasão. Tal constatação sublinha a importância do investimento em uma boa estrutura de divulgação de informações sobre o processo de ensino-aprendizagem na modalidade a distância e do modelo adotado pela instituição.

O estado da arte sobre a evasão no Ensino Superior a distância mostra, ainda, que aspectos como a sensação de abandono ou isolamento do aluno, dificuldades com a metodologia influenciam na decisão do aluno de não dar continuidade ao curso. Santos e Oliveira Neto

(2009, p. 5) apresentam, a partir de estudos realizados sobre o assunto, ainda outras razões que podem levar o estudante a descontinuar seus estudos. Os autores supõem, por exemplo, que, na EaD, há menos respostas afetivas entre os envolvidos no processo educacional do que no ensino presencial, assim como ausência de troca na comunicação. Postulam, ainda, sobre a presença de dúvida por parte dos alunos sobre a possibilidade de conseguir administrar o tempo para realizar o curso e da pouca ou nenhuma ocorrência de encontros presenciais nos formatos dos cursos. A necessidade de encontros presenciais físicos parece reforçar a insegurança daqueles que desconhecem a possibilidade de realizar, também na EaD, uma aprendizagem afetiva e eficaz.

A escolha de desenhos pedagógicos com concepção epistemológica centrada na passividade em detrimento da interação e a pouca fluência digital² do aluno são aspectos também demonstrados no estudo como causas de evasão. Nessa mesma direção estão os dados coletados no Censo EaD 2009, também citados pelos autores, onde os estudantes evadidos nos cursos trazem, como principal motivo para terem interrompido os estudos, a crença de que na educação presencial poderiam resolver melhor suas dúvidas (SANTOS; OLIVEIRA NETO, 2009, p. 76). Assim como a interação, a interatividade permitida pelos ambientes digitais virtuais também tem impacto na aprendizagem e na evasão dos estudantes. Antes, porém, é importante diferenciar interação de interatividade. A interação diz respeito às trocas de ações entre as pessoas, ou seja, refere-se a relações humanas. Já a interatividade é o termo usado para avaliar se um sistema computacional permite ou não ao usuário algum nível de participação ou troca de ações com o sistema (AZEVEDO et al., 2008, p. 107).

Toda atividade de aprendizagem envolve comunicação, que, por sua vez, necessita de uma ou mais ferramentas para se concretizar. Tori (2010, p. 86) diz que quanto maior for a interatividade de um sistema ou material maior será seu potencial de interação. Mas adverte: “Uma aula não precisa ter interação o tempo todo para ser interativa. Algumas amostras podem ser suficientes para que os alunos sintam o potencial de interatividade e mudem sua postura de passiva para interativa”. Considerando que interação pode proporcionar mudanças significativas na estrutura cognitiva dos sujeitos levando-os à aprendizagem, fica evidente a importância de buscar ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) com alta interatividade para o desenvolvimento das aulas. Experiências de interação podem, até mesmo, influenciar na concepção de distância ou de presença em atividades de aprendizagem, contribuindo para diminuir sentimentos de isolamento e solidão dos alunos, reduzindo a evasão.

Favero (2006, p. 82) afirma que quando acontece o diálogo entre professores e alunos e desses entre si observa-se que o percentual de evasão diminui. Isso porque no “diálogo há construção de conhecimento tanto por parte do educador como do educando, e essa construção está atravessada por aspectos, não só cognitivos, mas também afetivos”.

Santos e Oliveira Neto (2009, p. 11), a partir da análise de estudos de Workman e Sternard, afirmam que a EaD algumas ações são fundamentais para conter a evasão, ao mesmo tempo que indicam algumas necessidades dos alunos que devem ser atendidas, tendo em vista este propósito. Para Santos e Oliveira Neto (2009), a satisfação destas necessidades influencia consideravelmente a decisão dos estudantes de continuar ou não no curso a distância. São elas: (1) consistência e clareza dos objetivos, das políticas e dos procedimentos relacionados ao curso; (2) automotivação; (3) identificação com a escola e com os colegas de turma, ou seja, está relacionada ao senso de comunidade e ao compromisso institucional que se refere; (4) integração social; (5) infraestrutura e suporte institucional.

Maturana (2002, p. 45) afirma que o papel de alguém em um grupo é sempre o resultado das relações estabelecidas neste grupo, e que o conhecimento adquirido decorre das ações que se efetivaram em um domínio determinado por um significado comum entre todos os envolvidos. Ou seja, segundo Daudt (2005, p. 264), a forma de serem alunos e integrantes de um grupo, mesmo a distância, só se constitui se houver a opção por aceitar estar em um lugar diferente e as diferenças que este espaço impõe para a tarefa de construir a aprendizagem e a convivência.

No Censo da EaD 2009 (p. 29), os alunos declaram que a falta de tempo para se dedicarem aos estudos, o fato de não terem gostado do material ou do atendimento feito pelo professor são razões para terem abandonado seus cursos. Tais declarações só fazem reforçar o grande valor – para além do investimento tecnológico –, do desenvolvimento de materiais didáticos atrativos e funcionais, assim como a aplicação de esforços em apoio tecnológico e pedagógico. Sobre a relação atendimento docente *versus* evasão, sublinha-se a importância de analisar as condições em que é feito o atendimento ao estudante, incluindo-se, nessa análise, o número de alunos sob a responsabilidade do professor em cada turma. A associação do número de alunos atendidos ao índice de evasão da instituição é também parâmetro permanentemente investigado pelo Censo EaD para analisar a produtividade docente e a qualidade dos serviços educacionais prestados por ela.

O Censo EaD 2010 mostra um dado importante a ser considerado nos domínios da evasão, que diz respeito ao segundo principal obstáculo³ apontado pelas

instituições pesquisadas pelo Censo, quando a questão é a implementação da EaD: a resistência dos educadores à modalidade. A esse dado, acrescenta-se outra questão: até que ponto estarão os professores que atuam na EaD convencidos das possibilidades que a modalidade pode oferecer, a ponto de sustentarem o relacionamento com seus alunos na compreensão de que a aprendizagem a distância é algo realizável? Sobre o relacionamento professor-aluno, destaca-se a ideia de que o movimento de convencimento que o professor coloca a operar em relação aos seus alunos passa pela emoção. E é ela – a emoção –, que desarma as resistências para a convivência em um lugar de pensar, observar e aprender. Maturana (2001b, p. 22) sustenta que “não há ação humana sem uma emoção que a estabeleça como tal e a torne possível como ato”; quer dizer, não é a razão o que nos leva à ação, mas a emoção.

Embora o fenômeno da evasão no Ensino Superior assale as instituições de ensino, as ações de combate ao problema são ainda bastante sutis. Para Lobo et al. (2007, p. 642):

[...] enquanto no setor privado de 2% a 6% das receitas das instituições de ensino superior – IES – são despendidos com marketing para atrair novos estudantes, nada parecido é investido para manter os alunos já matriculados. [...] são raríssimas as IES brasileiras que possuem um programa institucional profissionalizado de combate à evasão, com planejamento de ações, acompanhamento de resultados e coleta de experiências bem sucedidas.

A Figura 1 mostra os motivos apontados pelos alunos para a desistência dos cursos em EaD.

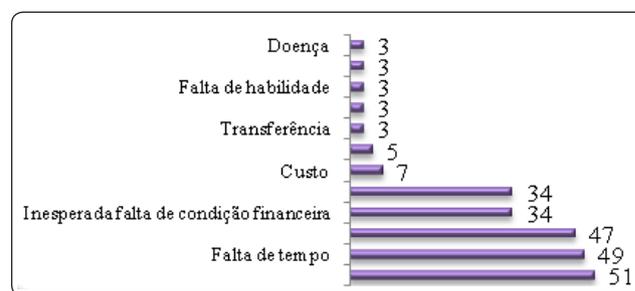


Figura 1 – Percentual das causas da evasão

Fonte: Censo EaD 2009, p. 29).⁴

A evasão é certamente um problema resultante de vários fatores que influenciam na decisão do aluno em dar ou não continuidade ao curso. Contudo, pelo menos três de doze fatores apontados pelos alunos para o abandono dos estudos, segundo o Censo EaD 2009, estão relacionados diretamente às decisões institucionais que definem o modelo pedagógico dos cursos.

Diaz e Gonçalves (apud FARIA; ALCANTARA; VASCO, 2008, p. 4), dizem que as causas da evasão no ensino presencial podem ser compreendidas em cinco categorias, que podem ser também consideradas para o caso da educação a distância. As categorias são: (a) psicológica; (b) sociológica; (c) organizacional; (d) interacional; e (e) econômica. Para os autores, as causas psicológicas (internas) estão relacionadas às condições pessoais, como imaturidade, a não identificação com o curso escolhido, a rebeldia, entre outras. Certamente, a falta de identificação com a modalidade a distância pode ser acrescida às razões trazidas pelos autores. Para as causas sociológicas (externas) que interferem nas causas de evasão, os autores consideram apenas as situações mais próximas ao estudante, como, por exemplo, a necessidade de ingresso no mercado de trabalho e a experiência de reprovação. Para conhecer as causas organizacionais para a evasão, é necessário identificar a influência da organização adotada pela instituição para a oferta dos cursos e sua relação com as taxas de evasão. Nessa categoria podem aparecer aspectos como insatisfação com a própria instituição e seus serviços, por exemplo. As situações que caracterizam a categoria interacional dizem respeito ao modo de agir do aluno “com relação aos fatores interpessoais e pessoais, que representam um aspecto dinâmico e interativo da experiência do estudante”. Esse aspecto (interacional), dizem Diaz e Gonçalves (apud FARIA; ALCANTARA; VASCO, 2008, p. 4), interfere de modo particular na permanência ou não do estudante no curso, ao mesmo tempo em que é influenciado pelo fator econômico, considerando-se os custos e benefícios ligados à decisão.

REFLEXÕES FINAIS

Na EaD, o tratamento dado aos conceitos de espaço, tempo, presença física e virtual demandam uma atenção redobrada para superar modelos convencionais. Neste contexto, a evasão acadêmica – fenômeno grave da educação *on-line* – se manifesta como uma circunstância do seu tempo frente às mudanças paradigmáticas que o modelo de estudo a distância impõe. As formas de acesso e permanência dos alunos nos cursos a distância têm-se mostrado um grande desafio para os pesquisadores e gestores das IES que buscam identificar as causas da evasão e encontrar maneiras de administrar sua contenção. Além dos aspectos apresentados para ajudar a pensar e resolver essa questão, outros ainda serão considerados na conclusão deste artigo.

A mobilidade que a EaD possibilita nos processos formativos está se transformando em referência para mudanças profundas do ensino superior, especialmente, quando flexibiliza a necessidade de presença física

e reorganiza os espaços e tempos de ensino e de aprendizagem. Ironicamente, esses mesmos fatores (mobilidade e flexibilidade) estão também entre os possivelmente relacionados à evasão, uma vez que são frequentemente associados às expectativas geradas pelas falsas ideias de “facilidade” e “menor esforço” na EaD. Ajudar o aluno a compreender as dimensões do processo e do desafio com os quais estará envolvido torna-se fundamental, incluindo o esforço dirigido à realização de leituras e demais atividades acadêmicas.

A estrutura e a organização do ambiente de aprendizagem escolhido para um curso podem trazer mais ou menos possibilidades de organização dos materiais de estudo e de interação entre os envolvidos no processo de aprendizagem. A estrutura organizada para acesso aos objetos de estudo no ambiente de aprendizagem pode ser determinante no desejo de cada um de estar ali, assim como no investimento que estão dispostos a fazer para a criação e manutenção de relações de aprendizagem neste espaço de convivência. No caso da EaD, aceitar o convite para participar de uma comunidade virtual de aprendizagem (CVA) significa aceitar as mudanças que este convite impõe, ou seja, aceitar estar em um espaço diferente como no da EaD; é optar por um “espaço de preferência”, aceito como tal a partir dos desejos de cada um. A quebra de barreiras para estudar a distância é consequência da existência de um ambiente favorável para que as emoções sejam bem trabalhadas, pois o ato de conhecer está diretamente vinculado com o modo de cada um de relacionar-se e de organizar-se nessas circunstâncias.

É também no ambiente onde acontecem as aulas que se podem observar indícios de evasão e se a comunidade virtual, do modo como está estruturada e com as ferramentas que dispõe, cumpre seu propósito de ser um espaço de aprendizagem. Entre esses indícios podem estar, por exemplo, a quantidade e qualidade das interações estabelecidas entre os alunos e o professor e dos alunos entre si; a frequência e a consistência dos comentários postados; o compartilhamento dos recursos entre os estudantes; a presença de expressões que demonstrem atitudes de colaboração, afetividade e estímulo entre os envolvidos.

Os AVA são desenvolvidos e utilizados tendo como base diferentes abordagens epistemológicas. Alguns reproduzem um modelo de ensino linear, com sequências preestabelecidas e com pouca ou nenhuma possibilidade de o aluno protagonizar sua aprendizagem. Outros trazem em suas propostas uma abordagem metodológica que suporta a construção cooperativa do conhecimento. Podem auxiliar na promoção da interdisciplinaridade, da convivência e do comprometimento maior do aluno e do professor com a aprendizagem individual e também

coletiva. Destaca-se que a opção pelas tecnologias que mediarão cada curso ou disciplina pode influenciar nos resultados da aprendizagem e mesmo nos índices de evasão instituídos. O ambiente virtual escolhido, dependendo da estrutura e da proposta pedagógica, pode possibilitar em maior ou menor grau: (a) a ampliação e enriquecimento dos espaços de aprendizagem, privilegiando a autonomia e o protagonismo na construção do conhecimento; (b) a interdisciplinaridade e a aprendizagem cooperativa entre os envolvidos; (c) estar em um espaço de interação, diálogo e convivência; e (d) a diminuição ou eliminação do sentimento de isolamento.

Em uma aprendizagem pautada nas relações interpessoais, na interação e na troca, o parâmetro professor-aluno é de fundamental importância. Embora as relações também se construam entre os alunos, a interação entre o animador da comunidade e os estudantes pode ser determinante para o sucesso da aprendizagem de muitos. Como frequentemente as interações entre professor e aluno na EaD se estabelecem individualmente, é muito difícil pensar em uma educação *on-line* com qualidade sem considerar a questão do tempo empreendido pelo professor para este atendimento. Sabe-se que o trabalho *on-line* aumenta em até três vezes o tempo de envolvimento de um professor em comparação ao modo presencial de ensino, o que torna muito difícil atender um número elevado de alunos em uma comunidade, mesmo para o mais dedicado educador. Um número muito grande de alunos em uma mesma turma limita, em muito, a capacidade de o professor interagir com os estudantes, um aspecto que deve ser considerado como um ponto de atenção, tendo em vista o descontentamento que a falta de retorno às dúvidas e solicitações dos alunos pode causar, levando-os à desistência. O retorno constante às suas perguntas e o interesse demonstrado pelo seu desempenho acadêmico fazem com que o aluno sinta-se acompanhado e valorizado em seus esforços de estudo, aumentando suas chances de concluir com êxito sua formação.

A forma de apresentação e a organização dos conteúdos no ambiente tecnológico são fundamentais quando se busca atender às expectativas dos alunos e evitar a evasão. O aluno precisa ter à sua disposição um espaço organizado para desenvolver suas atividades e estudos; por isso, a clareza do que deve ser realizado, a lógica interna do planejamento e um ambiente virtual que possibilite tal organização são muito importantes. Esses aspectos e a metodologia adotada podem contribuir tanto para dar ao aluno a certeza de estar avançando na compreensão do estudado quanto para dar a ele a sensação de estar perdido, sem conexão com a proposta em questão ou com o grupo.

Apenas a disponibilidade de informação não garante a aprendizagem, já que esta depende das interações

perturbadoras que vivemos e da maneira como articulamos as relações nos domínios em que estamos. Com efeito, o grande valor epistemológico dos saberes construídos no mundo *on-line* reside em sua capacidade de levar os indivíduos a articularem intensamente as relações, atualizando-se nos seus modos de ver, estar e conviver em um espaço de aprendizagem diferente. Professores, neste contexto e sob o ponto de vista metodológico, precisam buscar favorecer as relações e as mediações de aprendizagem, projetando seu trabalho na direção do espírito indagador dos estudantes, da corresponsabilidade na aprendizagem e do trabalho cooperativo.

As ações empreendidas na condução da avaliação da aprendizagem podem influenciar na decisão do aluno de permanecer ou desistir do curso. Isso significa que estratégias de apoio ao estudante com dificuldades diagnosticadas e a possibilidade de retomada do conhecimento ainda não efetivado são de fundamental importância. O aluno precisa acreditar que é possível a reversão de uma situação ainda insatisfatória de aprendizagem para sentir-se motivado a continuar em seus esforços de estudo.

É um desafio para as instituições garantir que os alunos que estudam a distância sintam-se emocionalmente vinculados a ela e integrados ao universo acadêmico, da mesma forma como ocorre com os estudantes do ensino presencial. Este vínculo emocional e afetivo, o sentimento de pertencimento do aluno é fundamental, pois as emoções contribuem muito para determinar os domínios de ação em que transitamos (MATURANA, 2001b). Assim, o vínculo emocional e afetivo estabelecido entre o aluno e seu curso pode resultar no desejo e na opção de permanecer neste domínio de ação. Para Maturana (2001b, p. 75), “as relações humanas acontecem sempre a partir de uma base emocional que define o âmbito da convivência” e de uma aceitação mútua, sem a qual não haverá coincidência de desejos nem harmonia na convivência. Ou seja, esta base emocional construída pode reforçar laços de confiança entre alunos e instituição, podendo ser determinante frente à decisão de continuar ou não um curso, além de criar condições favoráveis à aprendizagem.

O relacionamento de confiança efetivado na convivência entre professores, tutores e alunos é fundamental na constituição da segurança do aluno em relação ao curso e à instituição de ensino. As condutas guiadas pela confiança trazem a possibilidade de conversar, conviver em comunidade e de trabalhar em um espaço que tenha significado para todos os envolvidos. Por isso, a qualidade, a frequência e o impacto das interações são determinantes para evitar a evasão dos alunos, já que a crença no curso e nos seus mediadores a distância ajuda a criar uma atmosfera de satisfação e seriedade, fundamentais para dar sentido ao esforço empreendido pelo estudante.

A qualidade de um curso está diretamente relacionada à capacidade técnica e a credibilidade atribuída ao seu corpo docente, seus tutores e às condições da instituição como um todo. E pesquisas mostram que os índices de evasão tendem a ser menores quando a instituição é percebida como superior, tanto pela comunidade, quanto pelo mercado de trabalho (CENSO 2009; 2010).

O suporte pedagógico e tecnológico dado aos alunos pode ser decisivo no enfrentamento de sentimentos de isolamento e solidão durante o processo formativo. A qualidade e a agilidade do auxílio prestado ao estudante frente às dificuldades com a utilização do ambiente e aos conteúdos são fundamentais para que o aluno não perca o entusiasmo, sinta-se acolhido e à vontade no estudo *on-line*.

O material didático utilizado em um curso é um elemento de diferenciação, e a qualidade do seu planejamento pode impactar significativamente na aprendizagem dos estudantes. Os pressupostos epistemológicos preponderantes na construção de objetos de aprendizagem, por exemplo, serão orientadores das ações pedagógicas postas a operar na comunidade de aprendizagem e no alinhamento das atividades desenvolvidas durante o percurso formativo. Isso que dizer que os materiais produzidos, assim como a linguagem adotada na sua produção, podem envolver e ajudar mais, ou menos, os alunos durante a caminhada. O material didático de um curso, por isso, deve ser pensado de maneira estratégica, pois são importantes mediadores do conhecimento e das interações pedagógicas, além de facilitadores de comunicação entre os envolvidos.

A capacitação docente é também uma importante dimensão na gestão da evasão. Apóia e fortalece as condições de trabalho na EaD sob os pontos de vista da mediação didático-pedagógica e tecnológica e das estratégias de comunicação e da avaliação da aprendizagem. Nos cursos a distância, os docentes têm funções ampliadas e especializadas em relação ao ensino presencial, o que requer que esses profissionais sejam qualificados e preparados para a relação virtual de aprendizagem. A formação de professores e tutores nos aspectos pedagógico e tecnológico está, assim, intimamente vinculada à manutenção da qualidade nos cursos e ao acompanhamento e aperfeiçoamento profissional.

Em relação ao perfil desejado de professores e tutores, destaca-se que esses devem ser capazes de estabelecer uma comunicação eficiente e afetiva através dos recursos e meios de comunicação selecionados para a interação pedagógica, algo preponderante para impulsionar o bom desempenho dos alunos em EaD. Favero (2006) afirma que, quando acontece a aproximação e o diálogo entre professores e alunos e desses entre si, o percentual de

evasão diminui. Isso porque, no diálogo, há construção de conhecimento que vem atravessada por aspectos, não só cognitivos, mas também afetivos. Para além do conhecimento do conteúdo ou da tecnologia, a capacidade de estabelecer uma comunicação afetiva com os estudantes é algo que se destaca sobre o perfil desejado para professores e tutores. Da mesma maneira, cada vez mais se consolida o perfil docente para atuar na EaD como alguém vinculado à capacidade de trabalhar de forma entrelaçada conceitos divergentes e de mediar um aprendizado baseado no pensamento não fragmentado, isto é, conforme o desafio que o pensamento complexo impõe, ser capaz de promover a “relição” dos saberes para que se possa dar conta do que nosso conhecimento pode alcançar (MORIN, 2001).

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Céri et al. Gestão em EaD em duas dimensões: o tempo e o risco. Do presencial ao virtual na Educação Superior: o e-learning. Estudos de caso, experiências e modelos de boas práticas. 2007. Disponível em: <http://www.virtualeduca.info/encuentros/aveb.univap.br/opencms/opencms/sites/ve2007neo/pt-BR/imagens/27-06-07/Universidade/trabalho03_cer_anais.pdf>. Acesso em: 03 jul. 2011.
- AZEVEDO, Breno F. Terra et al. Habilidades adquiridas com a aprendizagem cooperativa. In: ENCONTRO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2., Campos de Goytacazes, RJ, 26 e 27 de novembro de 2008. **Anais eletrônicos...** Campos de Goytacazes, RJ, 2008. p. 105-114. Disponível em: <<http://www.essentiaeditora.iff.edu.br/index.php/educaDistancia/article/viewFile/1524/726>>. Acesso em: 21 abr. 2011.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 2008.
- CENSO EaD.Br. Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED (Org.). **Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil**. 2009. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011. (Edição bilingue: português/inglês).
- _____. _____. 2010. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. (Edição bilingue: português/inglês).
- COELHO, Maria de Lourdes. A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet. Universidade Federal de Minas Gerais, 2002. Disponível em: <http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=10>. Acesso em: 06 jun. 2011.
- COLOMBO, Sônia Simões et al. (Org.). **Gestão educacional: uma nova visão**. Porto Alegre: Bookmann; Artmed, 2008.
- DAUDT, Sônia I. Dondonis. **Da uni-versidade para a multi-versidade: redes de ação e convivência em uma proposta de graduação com o uso de um AVA**. 2005. Tese (Doutorado em Informática na Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.
- FARIA, Lílian Maria de Oliveira; ALCANTARA, Vania Maria de; VASCO, Carla Goia. Índice e causa de evasão na modalidade a distância em cursos de graduação: estudo de caso.

- UNED, maio 2008. Disponível em: <<http://e-spacio.uned.es/fez/view.php?id=bibliuned:19973>>. Acesso em: 22 maio 2011.
- FAVERO, Rute Vera Maria. **Dialogar ou evadir: Eis a questão!:** um estudo sobre a permanência e a evasão na educação a distância, no Estado do Rio Grande do Sul. Dissertação de Mestrado, 2006. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Educação. Programa de Pós-Graduação em Educação. 2006. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/14846>>. Acesso em: 22 maio 2011.
- FAVERO, Rute Vera Maria; FRANCO, Sérgio Roberto Kieling. Um estudo sobre a permanência e a evasão na educação a distância. *CINTED-UFRGS. Revista Renote – Novas Tecnologias na Educação*, Porto Alegre, v. 4, n. 2, dez. 2006.
- FREITAS, Wanderley Barbosa de. **As teorias do caos e da complexidade na gestão estratégica.** Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano, 2005.
- JORGE, Bruno G. et al. Evasão na educação a distância: um estudo sobre a evasão em uma instituição de ensino superior. In: CIAED CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 16., Foz do Iguaçu, PR, 31 ago. a 03 set. 2010. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010220450.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2011.
- LOBO, Roberto Leal et. al. A evasão no ensino superior brasileiro. **Cadernos de Pesquisa**, v. 37, n. 132, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0737132.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2011.
- MATURANA, Humberto. **Cognição, ciência e vida cotidiana.** Organização e tradução: MAGRO, Cristina; PAREDES, Victor. Belo Horizonte: UFMG, 2001a.
- _____. **Emoções e linguagem na educação e na política.** Belo Horizonte: UFMG, 2001b.
- _____. **Transformación en la convivencia.** 2. ed. Caracas, Montevideu, Santiago: Dollmen Ediciones, 2002.
- MENEZES, Ebenezer Takuno de; SANTOS, Thais Helena dos. “Gestão escolar” (verbete). **Dicionário interativo da educação brasileira** – EducaBrasil. São Paulo: Midiamix, 2002. Disponível em: <<http://www.educabrasil.com.br/eb/dic/dicionario.asp?id=37>>. Acesso em: 08 jun. 2011.
- MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **A educação a distância:** uma visão integrada. Tradução de Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- MORAES, Marialice et al. **Guia geral do curso gestão e docência em EaD:** Programa Aberta/Sul. Florianópolis: UFSC/UFSCM, 2007.
- MORAES, Reginaldo C. **Educação a distância e ensino superior:** introdução didática a um tema polêmico. São Paulo: Editora Senac, 2010.
- MORAN, José Manuel. O que é educação a distância. 2003. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>>. Acesso em: 02 jul. 2011.
- _____. **Avaliação do ensino superior a distância no Brasil.** Número Temático: “EaD – porque não?” ETD – Educação Temática Digital, Campinas, v. 10, n. 2, p. 54-70, jun. 2009 – ISSN: 1676-2592. Disponível em: <<http://www.fae.unicamp.br/revista/index.php/etd/issue/view/143>>. Acesso em: 08 jun. 2011.
- MORAN, José Manuel. Desafios da educação a distância no Brasil. In: VALENTE, José Armando; MORAN, José Manuel; ARANTES, Valéria Amorin (Org.). **Educação a distância:** pontos e contrapontos. São Paulo: Summus, 2011.
- MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo.** Lisboa: Instituto Piaget, 1990.
- _____. **A religação dos saberes:** os desafios do século XXI. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.
- _____. **A cabeça bem-feita.** Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.
- RESNICK, Mitchel. Repensando o aprendizado na era digital. Workshop: Scratch e Cricket: Novos ambientes de aprendizagem e de criatividade. Campinas, fevereiro de 2006. Disponível em: <<http://ilk.media.mit.edu/papers/rethinkport.doc>>. Acesso em: 30 abr. 2012.
- RETAMAL, Daniela Rodrigues Cunha; BEHAR, Patricia Alejandra; MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud. Elementos de gestão para educação a distância: um estudo a partir dos fatores críticos de sucesso e da visão baseada em recursos. *CINTED-UFRGS. Revista Renote – Novas Tecnologias na Educação*. Porto Alegre, v. 7, n. 1, jul. 2009.
- RUMBLE, Greville. **A gestão dos sistemas de ensino a distância.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2003.
- SANTOS, Elaine Maria dos; OLIVEIRA NETO, José Dutra de. Evasão na educação a distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. **Revista Paidéi@**, UNIMES VIRTUAL, v. 2, n. 2, dez. 2009. Disponível em: <<http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br>>. Acesso em: 30 jun. 2011.
- SARTORI, Ademilde; ROESLER, Jussimara. **Educação superior a distância:** gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e *on-line*. Tubarão: Editora Unisul, 2005.
- TORI, Romero. **Educação sem distância:** as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem. São Paulo: Senac/Escola do Futuro, 2010.

NOTAS

- 1 A interação síncrona acontece em tempo real. Os usuários estão ao mesmo tempo conectados no ambiente, interagindo simultaneamente pelo sistema on-line. Na interação assíncrona os usuários não interagem no mesmo momento e, por isso, não necessitam estar conectados ao mesmo tempo, permitindo maior flexibilidade de horário.
- 2 Fluência digital diz respeito não apenas ao uso de ferramentas tecnológicas, mas também à capacidade de construir coisas significativas com elas. Assim como para ser considerado fluente em um idioma é preciso saber, além do vocabulário, também articular ideias complexas em outra língua (RESNICK, 2006, p.3).
- 3 A própria evasão é apontada como primeiro obstáculo.
- 4 O Censo de 2010 não aborda as razões dos alunos para o abandono do curso, razão pela qual estamos apresentando, neste caso, dados relativos ao Censo de 2009.

Artigo recebido em agosto 2012.
Aprovado em agosto de 2013.