

EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA: DA OBSERVAÇÃO À MATRÍCULA - EXPLORANDO AS RAZÕES PARA ESCOLHA DE CURSOS NA MODALIDADE EAD

Débora Cristina Cordeiro Campos Leal¹
Ana Paula Caetano Marciano²
Lenise Maria Ribeiro Ortega³
Sudário Papa Filho³
Laila Maria Hamdan Alvim⁴

Resumo: Este trabalho tem por objetivo apresentar os resultados de uma análise documental e qualitativa, no Centro Universitário Newton Paiva, de alunos que se inscreveram em cursos oferecidos na modalidade à distância e que, por alguma razão, deixaram de realizar as suas matrículas. A primeira análise, documental, trata da relação, por meio de documentos fornecidos pela instituição de ensino superior (IES), dos inscritos versus matriculados e seus desdobramentos ao longo do processo. A segunda, qualitativa, foi realizada a partir de um questionário estruturado, que irá destacar as razões que levaram estes alunos a rejeitar a IES, o Curso oferecido e a modalidade escolhida. Com o trabalho, verificaram-se problemas pontuais com a IES e os principais dizem respeito à adaptabilidade do aluno e da Instituição ao método. Outros problemas identificados foram: má administração do tempo, falta de identificação com o curso, mudança de cidade e problemas de deslocamento para os encontros presenciais, não identificação com a modalidade à distância, problemas e desmotivação com os horários e dias das avaliações (sextas-feiras à noite e sábados pela manhã), falta de direcionamento e interação dos tutores no ambiente virtual, plataforma confusa e insuficiente na interação, problemas com o professor.

Palavras-chave: Educação à distância. Evasão escolar. Dificuldade de aprendizagem.

Abstract: This paper aims to present the results of a document analysis and qualitative, in Newton Paiva University Center, students who enrolled in courses offered in the distance mode and for some reason failed to perform their enrollments. The first analysis was documentary and deals with the relationship through documents provided by IES, the enrolled versus enrolled and its developments throughout the process. The second was qualitative and it was held from a structured questionnaire, which will highlight the reasons why these students to reject the IES, the course offered and chose that mode. With work there were occasional problems with the IES and the main concern the adaptability of the method of the student and the institution. Other identified problem were: poor time management, lack of identification with the course, moving to another city and displacement problems for meetings, not identification with the distance mode, and motivation problems with the hours and days of evaluations (Friday evening and Saturday mornings), lack of direction and interaction of tutors in virtual environment platform confusing and insufficient interaction, problems with the teacher.

Keywords: Distance education. School evasion. Learning disability.

INTRODUÇÃO

A última década foi marcada pelo crescimento e consolidação da Educação à Distância (EaD) como uma modalidade de ensino capaz de promover a democratização do ensino no país. Atualmente, vive-se na sociedade do conhecimento, que utiliza uma nova postura para o processo de aprendizagem que é transformada pela proliferação das recentes tecnologias eletrônicas de comunicação e informação, causando grande impacto nos modelos tradicionais. São diversas as possibilidades educativas que foram e continuam sendo estabelecidas na sociedade digital. No cenário educacional, depara-se com a educação a distância que propõe um modo interativo e autônomo para “aprender a aprender”. (DELORS, 2003). Este cenário, ao mesmo tempo em que desperta o interesse e permite um *status* de modernidade aos seus adeptos, também assusta e deixa inseguros aqueles que pretendem fazer uso dela.

Proporcionando o acesso ao ensino as mais diversas regiões do país e permitindo que o aluno tivesse acesso ao espaço da sala de aula de forma não simultânea e a qualquer momento, a EaD também se beneficiou das modernas ferramentas, recursos e mídias disponibilizadas nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), destacando *chats*, fóruns, vídeos, conferências via *web*, dentre outras ferramentas.

A tradição do modelo educativo face a face sempre foi muito forte nas escolas que promoviam os conhecimentos teóricos, apresentados de modo sequenciado e gradativo, a partir de um tempo estabelecido para transformar seus alunos em profissionais com conhecimentos suficientes para exercer alguma profissão (KENSKI, 2008). Sob esse modelo, o movimento de ir à escola representava um deslocamento até uma determinada instituição destinada a exercer a tarefa sequenciada e sistematizada de ensinar e aprender. Mas esse tempo parece ter sido superado quando se está frente às rápidas transformações tecnológicas que a atualidade impõe à tarefa de ensinar e de aprender.

Hoje, a sociedade do conhecimento solicita um permanente estado de aprendizagem e de adaptação ao novo, propondo que a relação ensinar/aprender seja feita em colaboração, a partir da horizontalidade na relação professor-aluno. Nesse modelo, não há mais a obrigatoriedade de deslocamentos físicos até as instituições tradicionais de ensino para aprender e ter acesso aos novos conhecimentos. No mundo todo, existem escolas virtuais que oferecem diferentes e variados tipos de ensinamentos *on-line*, com inúmeras possibilidades de acesso às informações, a partir das interações com todos os tipos de tecnologias. Segundo Virilio (1993, p. 110), “Na atualidade, o que se desloca é a informação”, tanto do ponto

de vista temporal quanto espacial.

Cunha (2006) enfatiza que, apesar das vantagens trazidas pela EaD, dois desafios ainda se impõem a essa modalidade de ensino. O primeiro deles diz respeito à ausência do contato humano, pois ao contrário do ensino presencial, a figura do professor não se faz presente por meio dos materiais disponibilizados. E o segundo aspecto, intrinsecamente ligado ao primeiro, é o foco excessivo na tecnologia e nos recursos tecnológicos do AVA que contribui para desumanizar o ambiente, tornando o processo de ensino-aprendizagem impessoal.

Diante desses desafios, a linguagem surge como um processo de promoção da interação entre os agentes no processo de aprendizagem e, também, de humanização dos espaços disponibilizados no AVA. É por meio da linguagem que os agentes se fazem presentes no espaço virtual.

Lévy (1993) classifica o conhecimento existente nas sociedades em três formas diferentes: a oral, a escrita e a digital. Ele explica que, apesar de essas formas serem originárias de épocas diferentes, elas coexistem e fomentam racionalidades múltiplas, percepções e comportamentos de aprendizagem bastante diferenciados. Na sociedade contemporânea, constata-se que, embora haja a prevalência tanto da linguagem oral quanto da linguagem escrita, a linguagem digital e a forma de acesso ao conhecimento por meio dela ainda é incipiente, mas muito veloz. Há de se considerar ainda que:

O estilo digital engendra, obrigatoriamente, não apenas o uso de novos equipamentos para a produção e apreensão de conhecimentos, mas também novos comportamentos de aprendizagem, novas racionalidades, novos estímulos perceptivos. Seu rápido alastramento, e multiplicação em novos produtos e em novas áreas, obriga-nos a não mais ignorar sua presença e importância (KENSKI, 1996, p. 61).

A concepção de linguagem mais aceita modernamente é a enunciada por Cunha (2006), que a define como “a forma ou processo de interação, através do qual o agente atua sobre o interlocutor”. Dessa forma, pode-se perceber que se trata de um processo caracterizado pelo diálogo em seu sentido amplo. Assim, compreender o uso da linguagem no espaço virtual é também compreender como se realiza a interatividade nesse ambiente, pois o diálogo entre linguagem e interação é que caracteriza o aspecto humano na EaD. Manifestando-se, principalmente, por meio da escrita, a linguagem na EaD se diferencia daquela utilizada nos textos impressos, pois deve garantir mais do que a mera transmissão do conhecimento, deve facilitar o processo de aprendizagem, garantir a interatividade e a participação dos interlocutores. Val (2006 *apud* KOELING e LANZARINI, 2009) diz que:

[...] o que o indivíduo faz ao usar a língua não é tão somente traduzir e externalizar um pensamento, ou transmitir informações a outrem, mas sim realizar ações, agir, atuar sobre o interlocutor (ouvinte/leitor). A linguagem é, pois, um lugar de interação humana, de interação comunicativa pela produção de efeitos de sentido entre interlocutores, em uma dada situação de comunicação e em um contexto sócio-histórico e ideológico. Os usuários da língua ou interlocutores interagem enquanto sujeitos que ocupam lugares sociais e 'falam' e 'ouvem' desses lugares de acordo com formações imaginárias (imagens) que a sociedade estabeleceu para tais lugares sociais (2009, p.02).

Assim, a leitura de um texto virtual, seja em um material didático ou no discurso de um tutor deve ser diferente da leitura de um texto impresso, como o de um livro didático. Como Kenski (1996) informa, é chegado o momento de os profissionais da educação enfrentarem os desafios que as novas tecnologias apresentam. Isso não significa aderir incondicionalmente ou se opor radicalmente ao ambiente eletrônico, mas conhecê-lo e desvendá-lo para compreender criticamente suas vantagens e desvantagens, seus riscos e possibilidades e transformá-los em ferramentas e parceiros que, em determinados momentos, são relevantes, mas que podem ser dispensados em outros.

Dowbor (2001) explica que as novas tecnologias do conhecimento abrem um leque de oportunidades, mas também de desafios que promovem, no seu conjunto, uma transformação do universo confortável da sala de aula tradicional. Para esse autor, a conectividade científica global que emerge dos novos modelos de organização do conhecimento é bastante diferente de se equipar os laboratórios de informática das escolas.

Embora o momento seja bastante oportuno para se repensarem os desafios que as novas tecnologias apresentam para a educação, é preciso salientar que as

comunidades virtuais de aprendizagem, o ensino colaborativo, a conexão "planetária", a mudança dos papéis de professores e de alunos nas relações de ensino aprendizagem ainda são situações que escapam da realidade presente para a maioria dos indivíduos e das possibilidades tecnológicas e culturais existentes no ambiente educacional (KENSKI, 2001, p. 58).

Isso significa que aprender por meio da educação à distância ainda mobiliza, nos interessados nesta modalidade de ensino, muitas incertezas sobre suas condições para enfrentar um modelo tão desafiador de aprendizagem.

Ainda segundo Dowbor (2001), é necessário compreender que, se o século XX foi o século da produção industrial, dos bens de consumo durável, o século XXI será o século da informação, da sociedade do conhecimento e

"não há nenhum 'futurismo' pretensioso nesta afirmação, mas uma preocupação com as medidas práticas que se tornam necessárias, e cujo estudo deve figurar na nossa agenda." Ou seja, para o autor, não é mais possível trabalhar com um universo simplificado da educação formal e tradicional, pois a realidade evidencia diferentes canais de organização espaço-temporal e de acesso ao conhecimento enriquecendo favoravelmente o leque do universo educacional. Trata-se de uma nova prática educativa que "não se baseia na continuidade do tempo, que é independente de distâncias e que não se referencia no espaço físico e que, ao 'aboli-lo' subverte toda a prática educativa pré-existente" (KENSKI, 2001, p. 59).

Entende-se que, no contexto atual, os participantes das comunidades permanentes de aprendizagem se abrem para a interação e para a aprendizagem em colaboração e que, nesse modelo, se estabelece vínculo entre os participantes e minimizam-se as barreiras espaço-temporais. Sem dúvida, a tarefa de estruturar um processo comunicativo multidirecional que estimule a interação entre os envolvidos para a formação de vínculos pode parecer difícil na medida em que sejam empregadas tecnologias de ponta. Porém, elas poderão ser "eficazes se utilizadas adequadamente a partir de uma proposta pedagógica que priorize o aprendizado dinâmico, ativo, colaborativo e interativo" (GRÜDTNER, 2006 *apud* GUARESI; MATOS, 2009, p. 90).

As comunidades virtuais de aprendizagem são cada vez mais flexíveis, abertas, dinâmicas e atuantes e propiciam aprendizagem individual e grupal de qualidade. Por meio dessas práticas, é possível que se definam novas regras e novas formas de participação, de relacionamento e de interação entre as pessoas que ensinam e aprendem, modificando totalmente a cultura escolar. É nesse cenário que o modelo de aprendizagem contemporânea vai-se estabelecendo, anunciando um novo direcionamento do processo educativo e suscitando o interesse cada vez maior sobre o perfil do alunado para os cursos de formação de professores. Assim, objetivou-se identificar as razões que levam os candidatos a desistirem, após se inscreverem em cursos na modalidade à distância, ofertados, via *web*, em um Centro Universitário credenciado pelo MEC.

Especificamente, caracterizar gênero, local de residência dos candidatos, microrregião do Estado e fora dele, cursos mais demandados (candidato e vagas), situação socioeconômica, vida profissional (empregado/ desempregado/ empresário/ autônomo/ outros); investigar, usando questionários estruturados, as principais razões que levam os candidatos a desistirem de suas inscrições para a realização de um curso superior na modalidade à distância pela *web*, a saber: renda e valor da mensalidade, tempo, infraestrutura de apoio aos estudos, escolhas de cursos,

aprovação de outro vestibular, encontros presenciais, localização da IES, outros.

JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

A análise criteriosa dos dados internos da Instituição torna-se cada vez mais necessária dada a escassez de tempo e a cobrança por agilidade e flexibilidade impostas pelos administradores e mantenedores das Instituições que possuem autonomia de oferta de Cursos na modalidade à distância. Um estudo recente da Universidade de São Paulo (USP) mapeou as causas da evasão no ensino superior.

A pesquisa constatou que a desistência de quase metade dos estudantes da graduação se deveu a problemas no momento da escolha. Por pressões dos pais, por falta de informação sobre a faculdade ou sobre o mercado de trabalho, 44,5% dos alunos acabam abandonando o que era seu sonho de realização profissional, tornando-se a opção errada (HARNIK, 2005).

RELEVÂNCIA SOCIAL DA PESQUISA

Pretendeu-se, com este estudo, trazer contribuições relevantes às IES e aos dirigentes de IES, referentes à Educação à Distância. Além disso, espera-se que os resultados da pesquisa possam servir para definir outras temáticas que devem ser desenvolvidas em cursos destinados à formação de professores (Cursos de Letras e Pedagogia) e para suscitar questões que poderão vir a constituir objetos de outras pesquisas. No âmbito da academia, o aprofundamento do estudo é adequado às instituições de ensino, pois, a partir dele, elas poderão se beneficiar adotando estratégias que auxiliem seus candidatos aos cursos de educação à distância a efetivarem as matrículas e permanecerem matriculados.

METODOLOGIA

A pesquisa é de natureza documental e exploratória e buscou correlações entre teoria e dados encontrados. Quanto aos fins, é de natureza exploratória, pois envolveu levantamento bibliográfico e documental nas fontes de informação do banco de dados da Instituição (autorizado) e uso de questionários estruturados, enviados por meio de recursos eletrônicos (e-mail). Contudo, os pesquisadores ainda se valeram de contato telefônico com o candidato desistente em razão da descrição verbal da pessoa para a obtenção de informações.

Justifica-se a estruturação do trabalho para o cumpri-

mento dos objetivos propostos que são os de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias para a formulação de abordagens posteriores. Dessa forma, Gil (1999, p. 43) explica que este tipo de estudo visa proporcionar “um maior conhecimento acerca do assunto, a fim de que esse possa formular problemas mais precisos ou criar hipóteses que possam ser pesquisadas por estudos posteriores”. Em primeiro lugar, para enviar os questionários e realizar as entrevistas telefônicas para a população alvo, foi solicitada autorização de aplicação deles com o encaminhamento e submissão de protocolos de pesquisa para análise pelo CEP/Newton Paiva durante o ano de 2011, com base no dispositivo elencado nos termos da resolução da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa e do Ministério da Saúde.

Quanto aos meios, a pesquisa se classifica como documental, pois se valeu de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico, e que podem auxiliar na organização de informações que se encontram dispersas (GIL, 1993).

Os sujeitos da pesquisa foram ingressos no Ensino Superior, na modalidade à distância. Especificamente, os alunos que se matricularam no Centro Universitário Newton Paiva na referida modalidade. E não fizeram parte da pesquisa os sujeitos que não se enquadraram nesses critérios e aqueles que, em qualquer momento do desenvolvimento do trabalho, desejaram se desvincular do projeto e também os que, se menores de 18 anos, não receberam autorização dos pais e/ou não concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Os dados foram coletados virtualmente, a partir de contatos via e-mail. Os alunos, inicialmente, foram convidados a participar da pesquisa, com os arquivos “Questionário” e “TCLE” anexos. Se houve concordância, eles responderam à mensagem afirmativamente e anexaram os referidos arquivos respondidos. Também houve abordagem telefônica. Nela, os alunos concordaram ou não em responder às perguntas e enviaram o TCLE por meio eletrônico.

Assim, a equipe usou equipamento da Instituição (computador e/ou telefone) para contatar os sujeitos da pesquisa. Destaque-se que este momento da pesquisa só se iniciou após análise e aprovação do projeto pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) do Centro Universitário Newton Paiva. A análise dos dados aconteceu posteriormente à coleta e à tabulação dos dados. Estes dados foram considerados para a(s) conclusão (ões) almejada(s).

Os riscos a que se submeteram os sujeitos da pesquisa foram os inerentes ao seu dia a dia. Ou seja, o risco que envolve o uso diário com o computador, a internet e o contato telefônico com a pesquisadora, mas que podia ser interrompido a qualquer momento pelo sujeito. Ressalte-se, também, que os questionários não contemplaram in-

formações que identificam o sujeito, porque a exposição de informações também pode ser caracterizada como fator de risco. O sujeito poderia omitir seu nome, exigir não ser identificado. E apenas as respostas às perguntas feitas foram consideradas.

PLANO DE DIVULGAÇÃO

DOS RESULTADOS

A pesquisa, em sua primeira fase, bibliográfica, ocorreu nas instalações do Centro Universitário Newton Paiva, campus Burity ou Carlos Luz, 220, onde, também, aconteceram reuniões semanais com toda a equipe. Em seguida, a coleta de dados foi realizada na sala de trabalho da aluna bolsista. Posteriormente, a análise dos dados e a produção de resultados também aconteceram no Centro Universitário. Houve ainda reuniões previamente agendadas para outros locais/campi para adequação de necessidades dos pesquisadores e/ou orientandos.

Os sujeitos da pesquisa foram ingressos à graduação, aproximadamente, 190 estudantes matriculados no Centro Universitário Newton Paiva na modalidade EaD. O material utilizado, além das fontes de referência, foi o questionário apresentado aos estudantes e que, após respondidas às suas questões, foi tabulado e analisado para alcance de conclusões que auxiliarão a gestão de IES. As perguntas apresentadas aos alunos encontram-se na conclusão do estudo, juntamente com sua análise. Os resultados, após análises e considerações acerca das informações pretendidas, serão divulgados em artigo e disponibilizados para futuras pesquisas que se organizarem a partir de temas afins.

Os participantes foram recrutados a partir de solicitação voluntária. Inicialmente, a equipe da pesquisa entrou em contato com os estudantes matriculados e escolhidos para coleta de dados e, após aprovação para a coleta de dados, houve explicitação para eles do que é o trabalho científico empreendido. Em seguida, apresentou-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), explicado em seu conteúdo e utilidade. Os sujeitos maiores de 18 anos que se interessaram em participar do estudo devolveram o documento e o questionário com uma mensagem de concordância.

SELEÇÃO DA AMOSTRA

Para compor a amostra, em outubro de 2011, foram selecionados os inscritos que possuíam registro no banco de dados no TI do Centro Universitário, conforme Quadro I, que haviam fornecido os seus dados para os vestibulares realizados no período compreendido entre os anos de 2010

a 2011 e nos cursos cuja oferta não foi interrompida pela Instituição objeto da pesquisa - Pedagogia, Letras, Processos Gerenciais e Administração.

O primeiro critério (a) de escolha pareceu natural, uma vez que significa que todos os inscritos estavam interessados em matricular-se em um dos cursos. Os critérios seguintes decorreram da natureza de escolha (b), buscaram uma Instituição privada; e (c) os cursos mais procurados segundo o censo do ensino superior divulgado pelo Inep/MEC (2010).

Diante do interesse principal deste trabalho, identificaram-se as razões que levam os candidatos a desistirem, após se inscreverem, de cursos na modalidade à distância ofertados, e da interação desta pesquisa como uma medida de evasão, os dados e a sua interpretação são de importância consubstanciada. Para estimá-los, foi necessário o procedimento de cálculo a partir da população que os pesquisadores tiveram acesso com um intervalo de confiança de 95%. As siglas apresentadas ajudam na identificação dos cálculos. Observe-se, então, o quadro 1:

Quadro 1: População selecionada

Cursos	Nº de alunos
Administração de empresas	93
Processos gerenciais	194
Pedagogia	102
Letras	36

Fonte: Banco de dados da Instituição

Inicialmente, é necessário o cálculo da proporção n_0 . Para obter o tamanho "n" da amostra, com um nível $(1 - \alpha)$ de certeza. Estabeleceu-se um valor "n0" de proporção, valor dado pela equação:

$$n_0 = \left(\frac{z \cdot s}{r \cdot \bar{y}} \right)^2$$

(...) onde, "z" é igual a 1,96 para um nível de significância $\alpha = 5\%$, "s" é o maior desvio padrão preliminar. Para este estudo, foi considerado o equivalente a 20% do total de cada curso; "r" é o erro relativo, aqui se usou 10% e, finalmente, \bar{y} é a média geral de desistências por curso, neste caso, é considerado 40% para cada curso. Então:

$$n_0 = \left(\frac{1,96 \cdot 0,2 \cdot \bar{y}}{0,1 \cdot 0,4 \cdot \bar{y}} \right)^2 = 96,04$$

(...) com arredondamento acima, $n_0 = 97$.

Calculado o n_0 , partiu-se para o cálculo do n – tamanho

da amostra de cada curso – neste caso, usou-se uma expressão para a população finita e pequena. A expressão é:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

(...) onde N é o número de desistências por curso (tamanho da população).

Em seguida, realizou-se o cálculo do tamanho da amostra "n" para cada curso.

Para esses cálculos, foram utilizados os dados da tabela 1 já apresentada:

Quadro 1: População selecionada

Cursos	Sigla	Nº de alunos
Administração de empresas	A	93
Processos gerenciais	PG	194
Pedagogia	P	102
Letras	L	36

Fonte: Banco de dados da Instituição

Assim:

a) Administração de empresas (n_A):

$$n_A = \frac{97}{1 + \frac{97}{93}} = 47,47 \rightarrow n_A = 48$$

b) Processos Gerenciais (n_{PG}):

$$n_{PG} = \frac{97}{1 + \frac{97}{194}} = 64,66 \rightarrow n_{PG} = 65$$

c) Pedagogia (n_P):

$$n_P = \frac{97}{1 + \frac{97}{102}} = 49,7 \rightarrow n_P = 50$$

d) Letras (n_L):

$$n_L = \frac{97}{1 + \frac{97}{36}} = 26,25 \rightarrow n_L = 27$$

Então, chegou-se aos números apresentados no Quadro 2:

Quadro 2: Amostra selecionada

Curso	Sujeitos da Pesquisa (Q)	Selecionados (Q)
Administração de empresas	93	48
Processos gerenciais	194	65
Pedagogia	102	50
Letras	36	27
Total	425	190

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para pesquisar a evasão dos cursos à distância da Instituição, foram aplicadas pesquisas via *web* e *call center*. 78 pessoas responderam por meio do questionário *web*, e

152 pessoas responderam por meio de ligação telefônica, obtendo assim um universo de 230 entrevistados.

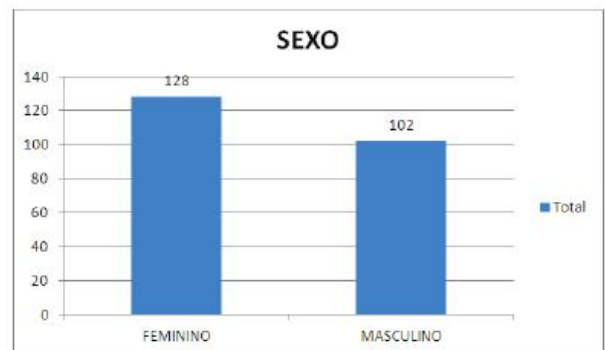
TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

De acordo com os dados levantados, apresentam-se a seguir as análises e observações sobre eles.

Sexo

Na pesquisa aplicada aos alunos evadidos dos cursos EaD, identificou-se que 128 entrevistados representam o público feminino, e 102 representam o público masculino. A relação entre sexos manteve-se equilibrada. Isso pode ser observado na tabela 1 e no gráfico 1 seguintes:

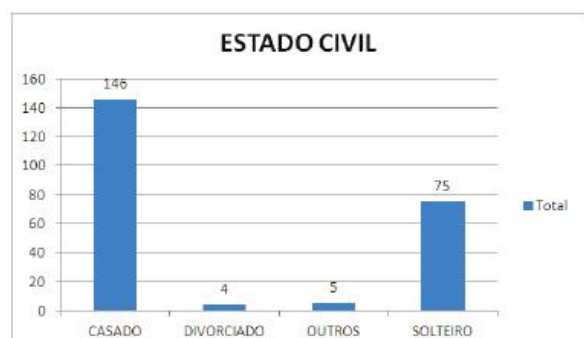
SEXO	Total	%
FEMININO	128	56%
MASCULINO	102	44%
Total Geral	230	100%



Estado Civil

De acordo com as informações sobre o estado civil, pôde-se verificar que, dos 230 entrevistados, 146 responderam que são casados e 75 responderam ser solteiros. Ou seja, 63% do público evadido nos cursos à distância da Newton Paiva são casados, conforme tabela 2 e gráfico 2 seguintes:

ESTADO CIVIL	Total	%
CASADO	146	63%
DIVORCIADO	4	2%
OUTROS	5	3%
SOLTEIRO	75	32%
Total Geral	230	100%



Além da Newton Paiva, em qual outra faculdade particular você está prestando vestibular?

Dos 230 entrevistados, 22 responderam que, além da Newton Paiva, também estão prestando vestibular para a PUC, 3 para FUMEC, 5 para a Estácio de Sá, 4 para UNA e 3 para UNI. A maior parcela (193 entrevistados) respondeu que está tentando o ingresso em outra IES.

SOBRE A ESCOLHA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO	Total	%
ESTACIO DE SÁ	5	2%
FUMEC	3	1%
OUTRA	193	84%
PUC	22	10%
UNA	4	2%
UNI	3	1%
Total Geral	230	100%



Sobre sua vida profissional

A vida profissional dos 230 entrevistados foi desenhada de acordo com a tabela 4 e com o gráfico 4. Veja-se que 193 declararam-se empregados, 18 autônomos e 9 empresários. Somando este grupo, pode-se dizer que, deste total, 96% dos entrevistados possuem renda. Apenas 7 responderam estar desempregados, e 3 marcaram a opção "outro".

SOBRE SUA VIDA PROFISSIONAL	Total	%
AUTONOMO	18	8%
DESEMPREGADO	7	3%
EMPREGADO	193	84%
EMPRESÁRIO	9	4%
OUTRO	3	1%
Total Geral	230	100%



Motivos que levaram ao trancamento, cancelamento ou desistência do curso

Na questão 5, motivos que levaram ao trancamento, cancelamento ou desistência do curso, os entrevistados

poderiam marcar até 5 opções de resposta. Além das 5 alternativas, ele ainda poderia marcar a opção "outro" e justificar a resposta abertamente. Assim, dos 230 entrevistados, chegou-se a 462 respostas, como se comprova na tabela 5 e no gráfico 5 seguintes:

POR QUE VOCÊ DESISTIU DO CURSO?	Total	%
DOENÇA	8	1,7%
ACERTO DE MATRICULA	7	1,5%
APROVAÇÃO EM OUTRA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR	18	3,8%
DESEMPREGADO	6	1,3%
DIFICULDADE DE USO DA FERRAMENTA WEB	22	4,7%
FALTA DE ACESSIBILIDADE AO AMBIENTE VIRTUAL	7	1,5%
FALTA DE ORIENTAÇÃO SOBRE USO DA FERRAMENTA WEB	18	3,8%
FALTA DE TEMPO	55	11,9%
INFRAESTRUTURA INADEQUADA	7	1,5%
INSATISFAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR	12	2,4%
OUTROS	133	29%
PREFERENCIA POR OUTRO CURSO	5	1%
PROBLEMAS COM O CURSO	17	3,6%
PROBLEMAS DE RELACIONAMENTO COM A INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR	8	1,7%
PROBLEMAS FINANCEIROS	49	11%
PROBLEMAS PARTICULARES	26	5,6%
PROBLEMAS COM TRABALHO	41	8,8%
LOCALIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR	6	1,3%
VALOR DA MENSALIDADE	15	3,2%
MAU ATENDIMENTO	2	0,7%
Total Geral	462	100%



As justificativas estão assim redigidas:

Com relação à plataforma de ensino utilizada nos cursos à distância, o Portal Universitário, 18 entrevistados responderam a opção “falta de orientação sobre o uso da ferramenta web”, 22 responderam “dificuldade de uso na ferramenta web”, 7 responderam “falta de acessibilidade ao ambiente virtual”.

Com relação a problemas com a instituição, 6 entrevistados responderam que a localização da instituição era um fator dificultador, 2 entrevistados marcaram “mau atendimento”, 17 marcaram que tiveram problemas com o curso, 8 tiveram problemas de relacionamento com a Newton Paiva, 7 responderam que a infraestrutura é inadequada e 12 responderam que ficaram insatisfeitos com a instituição.

Com relação aos custos, 15 entrevistados marcaram como problema o valor da mensalidade, 7 tiveram problemas com o acerto de matrícula, 6 alegaram que estavam desempregados e 49 com problemas financeiros.

Com relação a motivos pessoais diversos, 26 marcaram problemas particulares, 41 problemas com trabalho, 18 foram aprovados em outra instituição de ensino, 8 alegaram motivo de doença, 55 falta de tempo, 5 tiveram preferência por outro.

133 entrevistados marcaram a opção “outros”.

Nesta opção, o entrevistado teve a possibilidade de justificar sua resposta.

Foram mencionadas algumas questões como: gravidez, falecimento na família, cumprimento de apenas uma disciplina isolada apenas para concluir o curso em outra faculdade, má administração do tempo, falta de identificação com o curso, mudança de cidade e problemas de deslocamento para os encontros presenciais, viagem para o exterior, não identificação com a modalidade à distância, problemas e desmotivação com os horários e dias das avaliações (sexta à noite e sábado pela manhã), falta de organização do curso, falta de direcionamento e interação dos tutores no ambiente virtual, plataforma confusa e que deixa a desejar na interação, problemas com o professor. Um entrevistado respondeu que “até os professores ficaram perdidos com relação ao curso” o que o desmotivou.

ASPECTOS CONCLUSIVOS

Foi percebido que a questão de gênero não influencia no número de pessoas que buscam estudar à distância. Assim, não há necessidade de adaptar a linguagem para a captação pelo tipo de *prospects* que irão fazer o curso. Em contrapartida, é relevante o número de pessoas casadas que buscam a modalidade. Neste aspecto, pode-se explicar que, ao acumular o compromisso com a família, fica mais distante buscar presencialmente uma faculdade - a modalidade que permite estudar em qualquer momento e em qualquer lugar facilita a recuperação do tempo de estudo perdido.

A maioria dos estudantes que procura a modalidade

está empregada. Isto mostra que existe renda para o pagamento das mensalidades, mas o importante é que já é uma pessoa madura e sabe escolher em razão de seu trabalho e espera melhorias com o esforço que realiza. Os motivos da desistência são diversos e levam à reflexão para a melhoria das condições: o primeiro ponto é a questão da interatividade - aqui se trata do portal - é preciso que o programa seja mais amigável. Muitos alunos, apesar da escolha ser via *web*, da modalidade em EaD, e a facilidade de navegação em razão do tutorial, reclamaram do Portal Universitário. Não entendem que a modalidade rompe com a sala de aula e ficam buscando comparações; há uma crença generalizada em que o método de EaD deve imitar uma aula presencial convencional, onde o professor explica, apresenta um exercício e reaplica uma tarefa semelhante ao aluno.

No mesmo quesito interatividade, aluno versus instituição, os relatos são fortes no sentido de operações que são simples - matrículas, contrato, contratação de disciplinas, atenção de operadores, *call center* despreparado, atendimento de secretaria, professores virtuais (tutores), infraestrutura da Instituição. Todas essas críticas foram percebidas e afloradas nas perguntas.

Aparecem problemas de valor das mensalidades da Newton Paiva bem superiores ao que o mercado pratica (precificação inadequada). A maior parte dos concorrentes, em BH, tem seus preços fixados em R\$250,00 e oferecem descontos. Na Newton, os preços variam de R\$290,00 a R\$ 420,00 e não oferece descontos na modalidade.

Os motivos pessoais são variados, mas um que parece ser preponderante é a marca da Newton Paiva na modalidade virtual. Quando se pergunta ao aluno as razões da não efetivação da matrícula, ele se limita em dizer que passou em outra instituição e outras marcas, ainda que de fora do Estado, aparecem como preferência. Para o progresso, há uma clara sinalização de reforço de marca da Newton Paiva para a modalidade à distância. Outro ponto que desestimula a matrícula é a localização. Os alunos valorizam a comodidade em fazer os seus cursos próximos a suas residências. É flagrante o desconforto com o deslocamento com viagens para a realização dos eventos presenciais que se traduz na falta de polos de encontros além do da sede nos dias e horários para os encontros.

Por fim, da pesquisa pode-se depreender como ações para o desenvolvimento da Educação à distância: o reforço da marca virtual; a organização para um modelo ser cada vez mais misto - momentos virtuais e o seu acompanhamento com pessoas reais por meio dos *chats* organizados para que todos sintam a par-

ticipação do professor ou do preceptor (tutor) que os assistem; organização de roteiros de estudos preparados previamente e entregues no momento da matrícula para que o aluno possa saber exatamente o que vai acontecer nas datas; revisão para aqueles alunos que necessitam alcançar o mesmo nível de seus colegas; esclarecimento de dúvidas por meio de e-mail, *chats*, com resposta rápida; polos de apoio presencial onde o aluno encontrará serviços de secretaria, de dúvidas em relação as etapas de estudos, infraestrutura de biblioteca e laboratórios para vencer os seus estudos. Mesmo considerando que muitos desses itens já se fazem presentes, podem-se promover melhorias e aperfeiçoamentos em suas realizações.

REFERÊNCIAS

CUNHA, A. L. A interação na educação à distância: cuidados com o uso da linguagem em cursos on line. In: **Seminário Nacional de Educação a Distância**, 4., 2006, Brasília. Anais... Brasília: ABED, 2006. p. 1-9. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc011.pdf>>. Acesso em 20/11/11.

DELORS, J. **Educação: um tesouro a descobrir**. 2 ed. São Paulo: Cortez / Brasília, DF: MEC/UNESCO, 2003.

DOWBOR, Ladislau. **Tecnologias do Conhecimento: os desafios da educação**. 2001. Disponível em <http://dowbor.org/tecnconhec.asp>. Acesso em 29/01/2011.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, A. S. Refletindo sobre critérios de qualidade da pesquisa qualitativa. *Gestão. Org. Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*. v.3, n. 2, mai./ago, 2005. Disponível em: <<http://www.gestaoorg.dca.ufpe.br>>.

HARNIK, Simone. **Mã escolha é a maior causa da evasão**. Folha de São Paulo, 18-10-2005. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/educacao/ult305u17930.shtml>> Acesso em 29/01/2011.

KENSKI, V. M. Do ensino interativo às comunidades de aprendizagem, em direção a uma nova sociabilidade na educação. **Acesso** – Revista de Educação e Informática, nº 15, p. 49-59, dez. 2001.

_____. Novas tecnologias: O redimensionamento do espaço e do tempo e os impactos no trabalho docente. In: **Revista Brasileira de Educação**, n.6, p. 58-71, mai/jun/jul, 1996.

KOELLING, S. B.; LANZARINI, J. N. **Educação à distância: a linguagem como facilitadora da Aprendizagem**. In: III ENCONTRO NACIONAL SOBRE HIPERTEXTO, 3, 2009, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte, 2009. Disponível em <<http://www.ufpe.br/nehte/hipertexto2009/anais/b-f/educacao-a-distancia-a-linguagem-como-facilitadora.pdf>>. Acesso em 20/11/11.

LAPPONI, Juan Carlos. **Estatística usando Excel 5 e 7**. São Paulo: Laponi Treinamento e Editora, 1997.

LEVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

MINAYO, M.C. de S. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

PORTER, M. E. **Vantagem Competitiva**. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

SILVA, NN. **Amostragem probabilística**. São Paulo: Editora da USP, 1998.

VIRILIO, Paul. **O espaço crítico**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

NOTAS

- 1-Discente do curso de Letras, aluna de Iniciação Científica do Centro Universitário Newton Paiva.
- 2-Discente do curso de Letras - EaD, aluna de Iniciação Científica do Centro Universitário Newton Paiva.
- 3-Professores colaboradores da pesquisa, docentes do Centro Universitário Newton Paiva.
- 4-Coordenadora da pesquisa, docente do Centro Universitário Newton Paiva.