

Educação a Distância: Um estudo dos motivos de desistência de um curso a distância via Internet

04/05/2008

Ms.Ivana Carneiro Almeida
SEBRAE
ivanaead@gmail.com

Maria Ildete
UNEC
sdivisa@yahoo.com.br

Pesquisa e Avaliação

Educação Continuada em Geral

Relatório de Pesquisa

Investigação Científica

Resumo: *Este trabalho apresenta os resultados de pesquisa qualitativa sobre evasão em cursos pela Internet, trabalhando com um caso específico, o curso “Aprender a Empreender pela Internet”, oferecido pelo SEBRAE Nacional. O projeto analisa os principais problemas da evasão tanto baseada em referencial teórico estudado, quanto sob a ótica dos próprios alunos. Analisa também as características dos alunos, as técnicas que utilizadas pelos tutores, destacando as que surtem maior resultado. Por fim, é dedicada atenção aos depoimentos dos alunos para buscar instrumentos que possibilitem os tutores a exercer esta ação educativa tão importante na atual Sociedade da Informação e do Conhecimento.*

Palavras-chave: *Evasão, Aprender, Empreender, Educação a Distância.*

Introdução

A sociedade passa por grandes transformações quanto ao desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação aplicadas ao processo de ensino e aprendizagem.

A aprendizagem contínua é considerada, hoje, fator importante para a manutenção das relações produtivas, uma vez que o conhecimento tem se acumulado de forma cada vez mais veloz, tornando-se indispensável à competitividade. Assim, o conhecimento e a capacidade de aprendizado são considerados uma condição para o desenvolvimento humano.

Para acompanhar tais mudanças, os ambientes de ensino e aprendizagem se reposicionam, utilizando novas tecnologias, diferentes procedimentos, inserindo-se, neste cenário, a Educação à Distância.

Lévy (1999), afirma que a EAD desponta como uma boa alternativa à educação convencional. As técnicas de EAD combinam tecnologias da informação e comunicação com metodologias educacionais, considerando pressupostos filosóficos e pedagógicos orientados para o desenvolvimento de competências e valores alicerçados em uma estratégia de ensino-aprendizagem.

Este artigo propõe-se a investigar os motivos da evasão de alunos de um curso gratuito ofertado na modalidade de Educação à Distância (EAD), a partir de um estudo do curso “Aprender a Empreender pela Internet”, promovido pelo SEBRAE, que segundo relatório SEBRAE (2004), o Curso foi bem avaliado pelos concluintes, porém o nível de evasão chegou a 41,3%, no período estudado.

Breve Análise da Literatura

Para Xenos *et al.* (2002), a evasão, principal preocupação de instituições de ensino a distância, é causada por múltiplos fatores endógenos e exógenos ao curso. Há alguns resultados relevantes de pesquisas, citados por esses autores, indicando que um dos principais fatores que afetam a evasão é a quantidade de módulos completada pelo aluno. As pesquisas mostram, por exemplo, que, na maior parte dos casos, os estudantes que interromperam sua participação em um curso à distância o fizeram logo após o primeiro ou segundo módulo.

Fávero (2006), evasão é a desistência do curso, incluindo os que, após terem se matriculado, nunca se apresentaram ou se manifestaram de alguma forma para os colegas e mediadores do curso, em qualquer momento. Nesta pesquisa considerou-se evasão os alunos que acessaram o ambiente, iniciaram os estudos e não concluíram.

Segundo uma pesquisa realizada pela FGV-EAESP em 2005, sobre o índice de evasão em educação superior a distância, os cursos totalmente a distância têm maior evasão (30%) que os cursos semipresenciais (8%). Os cursos de extensão e especialização têm 25% de evasão.

Xenos *et al.* (2002) mostrou através de seus estudos, entre os fatores internos como explicativos de evasão, estão: a percepção de dificuldade do curso, a motivação, a persistência do aluno e seu locus de controle. Resultados interessantes, porém não conclusivos, mostram que as mulheres tendem a persistir mais do que os homens nos cursos. Quanto às características do desenho instrucional, os autores observaram que os níveis de evasão em cursos a distância são influenciados por fatores ligados ao desempenho do tutor. Aqui são mencionadas qualidade e quantidade de apoio oferecido ao estudante, além do meio e tipo de contato utilizado pelo tutor em suas interações com os alunos. Há ainda os fatores internos ao curso, ligados aos seus procedimentos, como carga de trabalho, quantidade e dificuldade dos trabalhos escritos exigidos.

Outro estudo que merece ser mencionado é o de Shin e Kim (1999). Ao realizarem a avaliação de um curso de graduação na Universidade Nacional Aberta da Coreia, os autores definem as variáveis que influenciam evasão em

cursos a distância como variáveis exógenas e endógenas. Em sua pesquisa, avaliaram três tipos de variáveis exógenas:

- carga de trabalho, definida como a percepção do participante sobre o grau de exigência do trabalho que executa em seu emprego;
- integração social, medida em termos das percepções que o participante possui sobre o apoio e encorajamento que recebe das pessoas que o rodeiam para estudar;
- anseio, compreendido como o desejo do aluno de concluir o curso.

As variáveis endógenas foram definidas como tempo de estudo, entendido como a quantidade e o padrão de administração do tempo de estudo que o aluno adotou durante o semestre; planejamento da aprendizagem, que se refere ao grau de organização dos projetos individuais de aprendizagem, elaborados pelos estudantes; e atividades face a face, que incluem a avaliação do quanto os alunos participaram de palestras complementares e o quanto necessitaram buscar apoio de outros colegas e escolas locais.

Segundo Coelho (2002) as principais suposições sobre a evasão nos cursos são:

- a falta da tradicional relação face-a-face entre professor e alunos;
- insuficiente domínio técnico do uso do computador;
- ausência de reciprocidade da comunicação, ou seja, dificuldades em expor idéias numa comunicação escrita a distância;
- a falta de um agrupamento de pessoas numa instituição física.

Woodley e Palett (2001), apresentam um estudo feito sobre os fatores que contribuem para ou causam a evasão e o perfil dos que abandonam os cursos de educação a distância.

- 1 - Fatores ambientais para o estudo
- 2 - Fatores relacionados ao curso
- 3 - Fatores motivacionais
- 4 - Outros fatores

Segundo Loyolla e Prates (2000), observa-se uma crescente oferta de cursos à distância, a maioria de caráter informal ou livre e apresentando alta volatilidade do alunado, com perigosos índices de evasão na faixa de 70% a 90%, determinando o fracasso usualmente detectado nesses programas

O Curso AE – Aprender a Empreender

Segundo as diretrizes de redirecionamento estratégico (SEBRAE, 2001) – e as diretrizes para EAD - o SEBRAE vem buscando adequar-se às novas tendências e tecnologias de educação. A necessidade de melhorar e ampliar o atendimento a uma clientela dispersa por todo Brasil, mantendo sua missão de apoiar a formação de novos empreendedores e a criação de novas empresas, contribuíram para a implantação do seu primeiro curso de educação à distância via Internet.

Assim, surgiu o Aprender a Empreender, que foi desenvolvido a partir da adaptação de um dos cursos do SEBRAE em seu formato presencial. Decidiu-se pela implantação, inicialmente, com um grupo de 2600 empreendedores e/ou futuros empreendedores distribuídos igualmente pelas

regiões brasileiras, que foi chamado turma-piloto, oferecido entre maio a junho de 2003.

O Curso Aprender a Empreender, via Internet, é uma contribuição ao fortalecimento da educação à distância no Brasil. Gratuito, de acesso aberto e aplicado em larga escala, que de acordo com os relatórios mensais fornecido pelo SEBRAE, o curso alcança uma média próxima a 59% de conclusão. Em algumas turmas esta taxa ultrapassa os 70%.

O AE na Internet é um curso que visa oferecer aos empreendedores, empresários formais e informais de pequenos negócios, atuante na área de comércio, indústria, serviços e agroindústria, a oportunidade para interagir com conceitos básicos sobre empreendedorismo, mercado e finanças. É voltado para empreendedores formais e informais, com escolaridade a partir do segundo grau incompleto, o curso está estruturado em três módulos, como apresenta o Quadro:

Modulo 1 Empreendedorismo	Discute as características do perfil empreendedor, fornecendo elementos para que o participante avalie suas características pessoais.
Modulo 2 Mercado	Analisa questões relacionadas ao mercado (consumidores, fornecedores e concorrentes).
Modulo 3 Finanças	Mostra ao participante como realizar um planejamento financeiro para sua empresa.

Fonte: SEBRAE/NA, 2007

Características da Clientela

Os dados coletados na pesquisa foram analisados primeiramente quantitativamente a fim de obter a correlação entre eles. A seguir, essa correlação foi interpretada a fim de atingir o objetivo da pesquisa que é estudar os motivos da evasão. Os entrevistados foram voluntários de vários estados, conforme abrangência dos cursos à distância e responderam um questionário de autopreenchimento, disponibilizados através da internet. Algumas das características dos alunos que iniciaram e não concluíram o AE:

Entre o total de homens e mulheres a distribuição da amostra foi bem equilibrada, com leve diferença a maior para os homens (52,8%) em relação às mulheres. 65,78%, mais da metade, possui ou está cursando nível superior, 22,22% ensino médio completo e pouco mais de 10% é pós-graduado. O universo de iniciantes e não concludentes é composto por pessoas com um elevado nível de instrução, o que os torna exigentes nesse sentido.

Considerando a renda dos alunos que iniciaram e não concluíram o curso, constatou-se uma distribuição equilibrada.

A faixa etária predominante dos alunos pesquisados é a de 16 a 35 anos, com índice de 67,5%, seguida de 36 a 45 anos, com índice de 22,22%. Com menor participação, vem a faixa etária acima dos 46 anos 10,28%. Estes dados nos permitem caracterizar o perfil dos alunos respondentes como pessoas jovens.

Apenas 25,0% são empresários, 56,39% possui o desejo de se tornar um empresário, embora seja relativamente elevado o número de profissionais que não são empregados (profissionais liberais, autônomos). Entre os empresários e pessoas que informaram o setor de atividade, predominam os setores de serviços e comércio, sendo poucos os que atuam no setor industrial.

Metodologia

O objetivo desta pesquisa foi o de avaliar os motivos da desistência dos participantes que iniciavam e não concluíam o curso, com isso, não se habilitando a receber o certificado.

A pesquisa qualitativa foi aplicada na forma de um estudo de caso no curso Aprender a Empreender pela Internet (AE) do SEBRAE, por ser este um caso representativo, bastante particular em oferta e demanda de número de vagas e conseqüentemente em número de alunos envolvidos, que vale a pena ser observado de forma detalhada, pois o estudo de caso visa, sobretudo a profundidade. Segundo Lüdke e André (1986) os estudos de caso visam à descoberta, enfatizam a interpretação em contexto, buscam retratar a realidade de forma completa e profunda, usam uma variedade de fontes de informação, revelam experiência e permitem generalizações, procuram representar os diferentes e às vezes conflitantes pontos de vista presentes numa situação social e utilizam uma linguagem e uma forma mais acessível do que os outros relatórios de pesquisa.

Características da Organização

O SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas) é um serviço social autônomo criado em 12/4/1990 pela Lei nº 8.029. Contudo sua história começa realmente bem antes do nascimento da marca que se conhece atualmente. Na verdade sua história está intimamente relacionada com a preocupação de apoiar os setores de pequeno porte, iniciada na década de 60. A partir da década de 70 a Instituição se consolidou com a finalidade inicial de apoiar a micro e a pequena empresa em seus aspectos tecnológicos, econômicos, financeiros e administrativos. Este período foi marcado por uma grande mudança ocorrida em todo o mundo.

Com o passar dos anos, ocorreram grandes transformações na forma dos serviços prestados e na diversificação dos produtos oferecidos pelo SEBRAE. Merece destaque a liderança da instituição no movimento que resultou na aprovação pelo Congresso Nacional, do Estatuto da Micro Empresa e das Empresas de Pequeno Porte, dispendo sobre o tratamento jurídico diferenciado, simplificado e favorecido previsto na Constituição Federal (Lei nº 9.841 de 5/10/99).

No ano de 1999, iniciou um processo de redirecionamento estratégico onde foi definido o propósito/razão de ser do novo SEBRAE, que era trabalhar de forma estratégica, inovadora e pragmática para fazer com que o universo da micro e pequena empresa no Brasil tenha as melhores condições possíveis para uma evolução sustentável, contribuindo para o desenvolvimento do país como um todo.

De acordo com o direcionamento estratégico, a educação empreendedora passou a ser uma das grandes prioridades de atuação da

Instituição, com um público-alvo de aproximadamente vinte milhões de brasileiros proprietários de pequenos negócios formais e informais ou com potencial para empreender. Para atuar na nova realidade, toda a ação de educação do SEBRAE teve que também ser redirecionada.

No planejamento da nova forma do SEBRAE atuar com educação, ficou definido que além de rever todos os cursos oferecidos na forma presencial, passaria também a utilizar as novas tecnologias de comunicação e informação, para ampliar a sua abrangência. Assim, desde 2001, está desenvolvendo projetos utilizando rádio, televisão, vídeo, material impresso, videoconferência e Internet.

A pesquisa

Antes da coleta de dados propriamente dita, foi realizada uma etapa de validação do instrumento de pesquisa. A carta de sondagem foi encaminhada em dezembro de 2005 a todos os alunos, que não concluíram o curso no período de agosto a dezembro deste mesmo ano. Após análise das respostas dos alunos, foi elaborado o questionário de pesquisa.

Os dados coletados na etapa de sondagem foram analisados à luz das categorias:

1. **Problemas com a Tutoria:** Dificuldades de comunicação com o tutor; dificuldades de relacionamento com o tutor; excesso de mensagens.
2. **Problemas Pessoais:** Problemas com o acesso a Internet; Problemas no computador; Perda de emprego; Mudança de emprego / função; Falta de habilidade em informática; Falta de disponibilidade de tempo; Viagens; Problemas familiares; Problemas de saúde.
3. **Problemas com o curso:** Dificuldade de acesso ao ambiente educacional; Dificuldade na navegação; Dificuldade no manuseio da ferramenta; conteúdo; Dificuldade de estudar sozinho; Não gostou da forma de apresentação do curso (layout); Perdeu a senha/login; Suporte não atendeu aos chamados. Conhecer as dificuldades de um trabalho é fundamental para compreendê-lo como um todo.

A coleta de dados foi realizada através do correio eletrônico. O questionário de pesquisa foi enviado aos alunos que iniciaram o curso AE pela Internet no período de fevereiro a maio de 2006, entretanto não concluíram perfazendo um total de 1.021 alunos.

Para o envio do questionário aos alunos tornou-se importantíssimo o apoio de todos os tutores do Aprender a Empreender pela Internet. Os questionários foram encaminhados na primeira quinzena do mês de junho de 2006 e as respostas foram obtidas nos meses de junho e julho.

A apresentação dos resultados da pesquisa divide-se em duas partes. Na primeira são apresentados os resultados gerais da pesquisa e na segunda, cruzamentos para melhor análise dos dados.

O escopo da pesquisa focou exclusivamente sobre o universo de iniciantes não concludentes. Com este objetivo, operacionalizou-se um instrumento de sondagem para que fosse possível ao aluno relatar os motivos da sua desistência e posteriormente permitisse a elaboração de um instrumento de pesquisa o mais fiel possível com questões que indagavam sobre os motivos que o levou à não conclusão do Curso Aprender a Empreender pela Internet.

Para facilitar o trabalho de tabulação as respostas foram organizadas em um esquema de pré-tabulação. Com base em hipóteses e no conhecimento geral do curso, as respostas foram registradas no banco de dados no momento da entrevista em três grandes grupos: motivos pessoais, motivos com a tutoria e motivos relacionados ao curso propriamente dito. Cada grupo, por sua vez, continha um elenco de possíveis respostas, que foram assinaladas pelo aluno.

Com este formato de questionário foi possível, de um lado, resgatar uma informação o mais detalhada e qualitativa possível e ao mesmo tempo, pôde ter uma idéia da distribuição quantitativa dos principais motivos alegados.

O questionário foi enviado por e-mail a 769 alunos iniciantes não concludentes, distribuídos entre as unidades da federação a que pertenciam.

Do total de 769 questionários enviados, retornaram 360 respostas e mais 46 alunos optaram por fazer um relato via e-mail, alegando a frieza da máquina em relatar o real motivo, perfazendo assim, um total de 406 alunos que responderam o questionário. Foi sorteada uma amostra aleatória de 25 entrevistas junto às quais foi realizado o trabalho de checagem, ou seja, retomado o contato com o entrevistado para averiguação da completa e fidedigna realização da entrevista, dessa forma optou-se por retirar o número de telefone que continha na primeira versão do questionário. Todas as entrevistas realizadas foram criticadas, tabuladas e organizadas em forma de tabelas de apresentação anexas a este relatório.

Resultados

Utilizou-se primeiro a análise univariada para estudar a distribuição de apenas uma variável, não considerando a possível correlação entre estas características.

Ao analisar até que módulo o aluno cursou, nota-se que dentre os entrevistados, 61,95% concluiu o módulo empreendedorismo, mas desistiu da conclusão dos demais módulos, não habilitando assim, receber o certificado do curso.

27,5% concluíram o módulo mercado, mas não persistiram na conclusão do curso, mesmo com mais da metade de todo o conteúdo estudado. Sendo também significativo o índice de alunos (10,55%) que desistiram do curso no último módulo, finanças, o que representa que esses alunos desistiram do curso com mais de 80% do conteúdo estudado.

Há uma predominância entre os alunos não concluintes com relação ao acesso a Internet de 98,33% , sendo que a grande maioria (77,78%) possui acesso através da banda larga. Observa-se, então que a internet não é fator impeditivo para o término do curso. Para os participantes que possuem conexões lentas e/ou equipamentos de baixa capacidade, o volume de material a ser baixado não representa um obstáculo importante.

Mais de dois terços dos entrevistados utiliza a internet para fins profissionais e de lazer, sendo que apenas 8,32% não a utiliza para fins profissionais, perfilando um público que, a princípio, não possui limitações importantes para a utilização desta mídia para a participação no curso.

A metade dos entrevistados, já participou de outros cursos de educação à distância, apresentando familiaridade com esta modalidade de ensino, o que se leva a concluir que estes alunos possuem o perfil adequado para serem alunos de cursos à distância. Mas a outra metade que teve a sua

primeira experiência com a EAD através do curso AE, demandará maior autonomia do aprendiz.

Conforme os dados apresentados, conclui-se que a internet é a fonte principal de informação sobre o curso AE, o que demonstra a importância da internet como meio de divulgação.

Quando se questionou sobre o verdadeiro motivo que levou os alunos à não conclusão do curso, despontou como causa predominante, que os impulsionaram a essa decisão, os problemas pessoais.

A observação dos resultados indica que o item Problemas pessoais representa, talvez, um dos únicos fatores desmotivadores claramente mencionados, apontado por 289 alunos.

Ainda no campo da desmotivação, há o registro da percepção de que os primeiros módulos são melhores do que o módulo finanças, pois há uma quebra de expectativa ou a avaliação de que é “superficial”.

A não conclusão do Curso está relacionada principalmente, na percepção dos entrevistados, com a falta de tempo para realizar as tarefas do curso. Dos entrevistados, 35% alegaram falta de tempo para não concluir o Curso. Aprofundados os motivos e descontados as razões mais específicas, como problemas familiares e viagens, ainda assim, 46,39% dos entrevistados alegaram não dispor de tempo para realizar o curso. Ou seja, não se trata exatamente de desmotivação, no sentido de haver perdido o interesse pelo Curso, mas de impedimentos causados por compromisso com outras atividades.

Foram registrados constrangimentos pessoais importantes, tais como a perda de emprego, o que em muitos casos também representava a perda do acesso a Internet, além de problemas familiares, especialmente de saúde, e viagens. Todos estes motivos, certamente, acarretam grande dificuldade para a conclusão do curso.

Contudo, um número muito grande de indicações rubricado sob o título geral de “falta de disponibilidade de tempo” refletem uma atitude de vida de muitos dos participantes, que possuem uma rotina exaustiva e com tempo integralmente preenchido, que acabam se inscrevendo no curso na expectativa de “arranjar” algum tempo para realizá-lo, o que não acontece.

Na verdade, fica refletida com evidência a desorganização do tempo e a dificuldade de racionalizar o uso do mesmo, agravado pela “solidão” da iniciativa de acesso ao Curso. O acesso pela internet depende de uma atitude pessoal e não de um compromisso de horário e deslocamento como é o caso do ensino presencial, exigindo, portanto, maior iniciativa e disciplina.

Este público, em geral, inicia um volume de tarefas superior ao que efetivamente pode realizar e acaba concluindo as que possuem maior consequência em termos imediatos ou as que oferecem maior estímulo. Ganhos de conhecimento são sempre ganhos mediatos e, embora sejam reconhecidos como dispendiosos de grande valor, são relegados a eventuais sobras de tempo.

O item “problemas no computador” é indicado como motivo para não conclusão do curso por 25,28% dos entrevistados. Isto é, operar um microcomputador e as ferramentas de acesso a Internet ainda representam um importante obstáculo para muitas pessoas menos afeitas a este tipo de tecnologia ou que não dispõem de conhecimento ou capacitação nesta área. Problemas simples de configuração ou mesmo de acesso ao provedor de

Internet podem representar um importante impedimento para uma pessoa que desconhece procedimentos mínimos de solução deste tipo de problema. Alguns entrevistados relataram que foi sua primeira experiência com a utilização da Internet e que não dispunham de suporte técnico para auxiliá-los na solução de problemas e esclarecimento de dúvidas tais como “trancamento” do sistema, “baixar” arquivos para o computador, entre outros.

Vale observar que os percentuais referente a “motivos pessoais” são dificuldades imputadas a si mesmo pelos entrevistados e não às relacionadas ao curso, nas quais este tipo de dificuldade também foi apontada, porém em proporção muito menor.

No que diz respeito à não conclusão do curso por motivos relacionados ao próprio curso observa-se, que 31,11% ou seja, 112 entrevistados sentiram dificuldade na navegação, isto foi confirmado pela autora através dos depoimentos de alunos que citaram como grande dificultador para o acesso e navegação no curso, os bloqueadores *anti popups*.

Percebeu-se ainda que, 190 alunos ou 52,78% alegaram que o motivo da não conclusão do curso não está relacionado a dificuldades relacionadas com o curso. E os demais, 58 alunos, apontaram o conteúdo muito fácil, conteúdo muito difícil dificuldade de estudar sozinho, perdeu a senha/login e o suporte não atendeu aos chamados.

No que diz respeito à não conclusão do curso por motivos relacionados à tutoria observa-se, que a maioria dos alunos (318) afirmaram que não houve nenhum problema com o desempenho dos tutores. 4,72% tiveram dificuldade com o excesso de mensagens enviada pelo tutor, e os outros motivos alegados (6,94%) foram à dificuldade na comunicação e no relacionamento com o tutor.

Ao que tudo indica, o trabalho dos tutores foi um importante fator de motivação ao curso, ou pelo menos, não representou um fator ativo de desmotivação, seja por sua ação ou por sua omissão.

Conclusões

O propósito deste estudo foi o de investigar e discutir os fatores que ocasionaram a evasão, de alunos do curso de Aprender a Empreender pela Internet, oferecido gratuitamente pelo SEBRAE, com o propósito de reunir subsídios para buscar soluções para o problema e contribuir para uma discussão mais aprofundada sobre a questão.

Apesar dos desafios encontrados, como a escassez de material bibliográfico sobre a evasão nos cursos de Educação à distância e o difícil acesso aos alunos, esta pesquisa conseguiu obter dados relevantes da população de estudo, sendo as conclusões aqui enunciadas concernentes a essa amostra.

Considerando-se os maiores percentuais obtidos em questões levantadas, eram as seguintes as características predominantes dos alunos da amostra à época da evasão: curso superior incompleto; equilíbrio quanto ao sexo; tinham entre 16 a 35 anos; possuíam renda entre 2 e 8 salários mínimos; trabalhavam; 205 ainda não são empresários, mas com o desejo de ser e indicaram como principal motivo da evasão o as dificuldades pessoais enfrentadas como a disponibilidade de tempo.

Este estudo sinalizou também que as representações que os alunos vêm construindo sobre educação estão certamente vinculadas à forma como um curso é produzido e mediado, a começar pela existência de objetivos claros e definidos, considerando não apenas fatores tecnológicos, mas, sobretudo o processo interativo e a qualidade dessas relações, que se almeja sejam efetivamente dialógicas.

Apesar do adequado ajustamento do modelo aplicado e dos resultados encontrados que, em grande parte, confirmaram as relações propostas, acredita-se que o mesmo possa ser adaptado a outras pesquisas de educação à distância. Uma ponderação que se faz relaciona-se ao fato de alunos preferirem expressar suas opiniões através de depoimentos, deixando de responder o questionário e que poderá provocar um viés nos reais motivos que levaram o aluno a iniciar e não concluir o curso.

Por fim, complementando, destaca-se que novos estudos devem ser realizados para aumentar a compreensão de como são estabelecidos os relacionamentos em ambientes em que a interação ocorre à distância, ou seja, os atuais ambientes virtuais.

Referências Bibliográficas

- COELHO, M. L. A Evasão nos Cursos de Formação Continuada de Professores Universitários na Modalidade de Educação a Distância Via Internet - Universidade Federal de Minas Gerais, 2002.
- 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. 2006. Porto Alegre: UFRGS, 2006.
- LEVY, Pierre. Cibercultura. São Paulo: Editora 34, 1999.
- LÜDKE, Menga & ANDRÉ, Marli. Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.
- LOYOLA, Waldomiro, Prates, Maurício (2000). Educação à Distância por Computador - Uma Proposta Pedagógica. Disponível em: <<http://www.puccamp.br/prates/edmc.html>>. Acesso em 15 mar. 2007.
- SEBRAE. Proposta Pedagógica para a Transposição Didática de Material de Capacitação Presencial para conteúdo de Auto-instrução pela Internet. Instituto de estudos Avançados. Florianópolis: Relatório Interno, 2001.
- SEBRAE. Referencial para uma nova práxis educacional. Edição SEBRAE: Brasília, 2001
- SHIN, N.; KIM, J. An exploratory of learner progress and dropout in Korea National Open University. *Distance Education*, v. 20, n. 3, p. 81-95, 1999. .In. Revista RAE electron. v.5 n.2 July/Dec. 2006
- WOODLEY ; PALETT. Tutoria em Educação a Distância. Acesso em 03 de jul 2005
- XENOS, M.; PIERRAKEAS, C.; PINTELAS, P. A survey on student dropout rates and dropout causes concerning the students in the Course of Informatics of the Hellenic Open University. *Computers & Education*, v. 39, n. 4, p. 361-377, 2002. In. Revista RAE electron. v.5 n.2 July/Dec. 2006