

**Título: Evasão no ensino a distância e a importância do relacionamento com o cliente na diminuição dessa prática**

Autor(es) Cícera Maria dos Santos

E-mail para contato: anashirleyfm@yahoo.com.br

IES: ESTÁCIO FMJ

Palavra(s) Chave(s): gestão EAD, aluno-cliente, evasão, relacionamento, interatividade

#### **RESUMO**

A utilização dos recursos tecnológicos como instrumentos de ensino a distância e o avanço das tecnologias nas universidades cresce progressivamente e diversas instituições já adotam esse meio de aprendizagem, proporcionando aos seus alunos mais agilidade e interatividade na obtenção do conhecimento e de formação. Ao contrário do passado, os estudiosos sentiram necessidade de adaptar a informação às novas atividades tecnológicas que estão presentes nos processos de nossa vida diária, onde as condições de construção do saber ainda afetam a alguns, mas o avanço tecnológico e suas utilidades superam as expectativas de uma grande parte da população. Em meio às transformações educacionais e aos desafios no campo da educação, é necessário o docente ser capaz de transformar os sujeitos envolvidos, pois o ato de ensinar requer uma visão ampliada do processo educacional. Dessa forma, pensar e refletir para compreender o mundo, repensar as práticas educativas, produz à melhoria da qualidade de ensino na educação. Quanto à metodologia, o estudo utilizou a pesquisa de levantamento junto aos alunos da Unidade Estácio de Natal, Rio Grande do Norte, cuja amostragem foi selecionada por sorteio dentre alunos dos cursos EAD de todos os períodos. Também foi utilizada pesquisa bibliográfica para fundamentar a base teórica do trabalho. O estudo traz uma análise do ensino EAD e as formas de relacionamento entre todos os envolvidos no processo, mostrando esta modalidade como uma opção altamente eficaz, mas que exige disciplina por parte do aluno, para que se tenha sucesso na adesão. As ferramentas de estudos também é detalhada neste trabalho, para que se tenha a visão das particularidades existentes e o entendimento das práticas. O relacionamento de uma forma geral é uma das principais abordagens, levando em consideração o apoio acadêmico, que também será abordado, pois os docentes são atores principais na modalidade assim como a Coordenação, atendentes de linha de frente e a instituição como um todo. A partir do estudo do relacionamento com o aluno EAD foi possível identificar os principais motivos para evasão da modalidade. O trabalho também traz a identificação das práticas importantes para reter o aluno, assim como as que levam à desistência dos mesmos. O Ensino Superior a Distância (EAD) é uma modalidade inovadora com uma enorme capacidade de expansão, principalmente pelo fato de o mundo está em constante crescimento na área tecnológica e por ser uma modalidade que oferece maior facilidade, flexibilidade e baixo custo aos alunos. O presente trabalho mostrou o processo dessa nova modalidade e como se dão as relações com o cliente neste novo cenário, e estudou todas as formas de relações em EAD, assim como os métodos criados e as práticas já alcançadas que dão suporte ao ensino. Levou em consideração o perfil dos alunos, a cultura, as influências e as necessidades direcionando a resultados positivos quanto a entender o porquê da escolha da modalidade e também os motivos que os levam á evasão. Para isso, vale lembrar que todas as informações repassadas pelos mesmos enriqueceram o processo de pesquisa e levantamento de dados. O artigo foi produtivo, pois elucidou as questões voltadas às causas de evasão e às relações dentro do ensino, comparou o EAD com o presencial, evidenciou as vantagens que são proporcionadas ao educando, informou sobre o suporte online e presencial oferecido e mostrou que a empatia influencia positivamente nas decisões do aluno dentro da instituição. Foi constatado, ainda, que o problema principal tratado aqui possui causas e consequências e foi possível perceber que ao conseguir reter o aluno dentro do primeiro semestre, é possível aumentar as chances do estudante continuar e concluir o curso. As causas principais dos problemas estão ligadas às formas de relacionamento, principalmente, quando o aluno cita a falta de adaptação à modalidade, no entanto, outros motivos são relatados como a falta de informação e apoio