

EVASÃO E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO A PARTIR DOS CURSOS DA UNIVERSIDADE CORPORATIVA DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DA BAHIA

SALVADOR/BA MAIO/2017

LUCIANA BARONE LEITE - SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DA BAHIA - lubarone@hotmail.com

RITA CRISTINA SANTIAGO - UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA E UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA - tinnasantiago@gmail.com

ALFREDO EURICO RODRIGUES MATTA - UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA - alfredo@matta.pro.br

Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)

Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO CORPORATIVA

RESUMO

Discute-se a evasão de estudantes, na Educação a Distância, como um fator presente nos cursos da Universidade Corporativa da Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia – UCS, Sefaz. Este estudo tem como objetivo apresentar estratégias desenvolvidas para diminuir os impactos de tal problema no andamento desses cursos. Para tanto foram mapeadas as causas da evasão no ano de 2016, pela Coordenação de Ensino a Distância – CEADI, que iniciou o trabalho de montagem de um banco de dados sobre os evadidos dos últimos quatro semestres e o mantém atualizado. Foi desenvolvido um projeto com foco no aperfeiçoamento das tecnologias, técnicas e métodos atualmente utilizados no Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA que suporta nossos cursos. Para encaminhar esta pesquisa, utiliza-se a metodologia Design Based Research – DBR, a qual busca reunir a pesquisa educacional empírica e a teoria de projeto, além de primar pela aplicabilidade dos resultados, na forma de soluções tecnológicas que potencializam o desenvolvimento da aprendizagem, principalmente em ambientes de ensino e aprendizagem EAD. A partir dela, algumas ações de melhoria já estão sendo implementadas de forma colaborativa em dois dos cursos ofertados na Sefaz. Como resultado preliminar foram observadas a necessidade da ampliação de canais de comunicação entre os sujeitos e a construção de um personagem institucional que, desde sua aplicação, já vem apresentando resultados satisfatórios.

Palavras-chave: Educação a Distância. Evasão. Soluções tecnológicas. Metodologia Design-Based Research.

1 INTRODUÇÃO

A utilização de tecnologias educacionais, para o aperfeiçoamento técnico na educação corporativa, é uma realidade. As diversas transformações que vem ocorrendo no mundo corporativo exigem que os profissionais possuam competências amplamente desenvolvidas e atualizadas, ao mesmo tempo em que também tenham uma visão transversal sobre as suas atividades. Nesse cenário, a educação a distância possui um grande papel por permitir, em diversos tempos e espaços, a aprendizagem contínua e democrática (BELLONI, 2006).

Embora grande parte das empresas tenha investido em ações de EAD ao longo dos últimos anos (ABED, 2016), pouco se tem registro sobre estudos que avaliem a efetividade dessas ações em ambiente corporativo e as suas causas. Um dos principais problemas que se tem registro na Educação a Distância, independentemente de sua esfera de atuação, é a evasão. Diversos autores apontam a evasão como um dos principais problemas da EAD. No ambiente Corporativo, as altas taxas de evasão significam que o investimento em capacitação não atinge o público a que se destina, sugerindo o desperdício de recursos e tempo.

A Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia - Sefaz possui desde 2005 uma Universidade Corporativa - UCS que tem como responsabilidade treinar os seus próprios servidores e cadeia de valor que integra contadores e diversos servidores das áreas financeiras do Estado. Na UCS existe uma coordenação específica para EAD que oferta mensalmente, cursos autoinstrucionais com mediação e conteúdos voltados para o interesse corporativo, com turmas de até 40 alunos organizados por ordem de inscrição.

Assim como ocorre nas diversas organizações, a evasão também é um problema para a EAD da Sefaz que atualmente tem o percentual de evasão registrado em quase 60%. Muitas hipóteses estão sendo levantadas e debatidas pela equipe de EAD para compreender o porquê desse alto índice nos cursos da Sefaz, superior ao que se relata em outras instituições as quais registram entre 26% e 50% (ABED, 2016).

Nos últimos dois anos, realizamos um estudo quantitativo com análise do perfil dos estudantes, no entanto não registramos um padrão que influencie na evasão. Dando continuidade à investigação interna feita pela Sefaz, este estudo objetiva realizar uma análise qualitativa da evasão nos cursos EAD da Universidade Corporativa da Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia por meio de uma pesquisa aplicada com os monitores das turmas.

2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E A SEFAZ

Em 2004, foi criada a Educação a Distância na Sefaz. A Diretoria de Recursos Humanos existente, juntamente com a Direct to Company S.A. - DTCOM, realizou uma parceria para a transmissão de teleaulas na sede da Sefaz, no Centro Administrativo da Bahia - CAB, as quais abordavam temas ligados à gestão corporativa, gestão pública e autodesenvolvimento.

Em 2005, foi criada a Universidade Corporativa do Serviço Público - Unidade Sefaz, localizada na região do Cabula. Na criação da UCS, foi criada também a CEADI – Coordenação de Ensino a Distância com a atribuição regimental de produzir, disponibilizar e administrar o ensino a distância; pesquisar, desenvolver e aplicar novas técnicas de ensino na modalidade de ensino a distância; disponibilizar e controlar o uso dos aplicativos próprios ou específicos.

Em 2008, com a implantação do Moodle, como ferramenta para a promoção da EAD na Sefaz, foi criado o Ambiente Virtual de Aprendizagem, a partir desse suporte a UCS desenvolveu internamente o primeiro curso EAD da Sefaz: “Introdução à Teoria da Administração”. Desde então, com a utilização de ferramentas tecnológicas para a oferta de treinamento e capacitação, o ensino a distância ampliou a abrangência da UCS no Estado ao proporcionar novas oportunidades de aquisição de conhecimento, facilitando a disseminação da cultura de aprendizagem a distância e democratizando o saber para todos os funcionários da Sefaz, contribuindo, também, para a redução dos custos com logística (diárias e deslocamento) dos treinamentos convencionais.

Atualmente, a UCS, através da CEADI, disponibiliza 40 títulos em seu portfólio de cursos EAD. Todos os cursos ofertados pela UCS são classificados em cinco Campos de Conhecimento de interesse da Secretaria da Fazenda e segue a orientação do Programa de Capacitação e Desenvolvimento – PROCAD que tem por objetivo dar subsídios técnicos de crescimento profissional aos funcionários, vinculando esses treinamentos às competências dos cargos e gerindo o conhecimento, são eles: Conhecimentos Gerais, Habilidade e Atitudes; Direito e Legislação, Tecnologia da Informação; Contabilidade, Auditoria e Fiscalização; Administração, Economia e Finanças Públicas.

2.1 DO FUNCIONAMENTO DO ENSINO A DISTÂNCIA NA SEFAZ

No AVA da Sefaz não existe a figura do tutor de cursos porque essa atividade não é regulamentada pelo estado, dessa forma a remuneração não está prevista na Lei de

instrutoria interna utilizada para o ensino presencial. Para tentar resolver legalmente essa questão, existe uma proposta de lei, Processo SAEB nº 0200110172442, de 24/08/2011, que regulariza as atividades de instrutoria EAD, a qual se encontra na Casa Civil.

Até que a questão legal seja solucionada, para desenvolver o trabalho de EAD na UCS, a Coordenação de Ensino a Distância – CEADI implantou a figura do monitor de turma que é o personagem moderador dos eventos de capacitação. O monitor é lotado na CEADI e acompanha, por turno, uma turma de 30 participantes.

A carga horária de um curso EAD é dividida de forma a compreender um acesso diário de uma hora por dia útil, dessa forma, para um curso de 20 horas, o espaço fica aberto para acesso por 20 dias úteis. O conteúdo dos cursos é montado para uma aprendizagem autoinstrucional, com presença de fóruns de discussão e dúvidas. O monitor da turma realiza o intermédio entre os participantes e os conteudistas (servidores da Sefaz, lotados em outros setores que atuaram na construção e validação dos cursos EAD ofertados pela UCS Sefaz), haja vista que esses servidores mantêm as suas atividades regimentais nos setores de origem. O monitor do curso também é responsável por realizar as intervenções de estímulo e solução de acessibilidade dos participantes dos cursos EAD.

Em conversas informais com os alunos, muitas são as justificativas apontadas para a sua evasão, variando entre dificuldade de acesso à internet, falta de tempo e até mesmo esquecimento. Empiricamente já estamos ampliando a divulgação das ações de capacitação desenvolvidas em EAD com publicações na intranet e participação mais ativa em cursos presenciais, divulgando principalmente o AVA para a promoção de Comunidades de Prática, importantes também para a Gestão do Conhecimento na Sefaz.

2.2 AÇÕES PARA MAPEAMENTO DAS CAUSAS DA EVASÃO NOS CURSOS OFERTADOS PELA SEFAZ

Com o objetivo de mapear as causas da evasão em cursos EAD, em 2016, a CEADI iniciou o trabalho de montagem de um banco de dados contendo informações dos evadidos dos últimos 4 (quatro) semestres e o mantém atualizado. A pretensão é realizar uma análise qualitativa com o objetivo de compreender melhor as causas que influenciam a alta taxa de evasão e aprofundar mais o conhecimento da CEADI sobre esse assunto, buscando-se soluções efetivas para o problema.

Observamos que inicialmente o estudante desistente e o reprovado eram classificados dentro de uma mesma lacuna no AVA (evadido), então decidimos estabelecer um critério que determinasse o limite para que eles sejam considerados evadidos ou reprovados, tendo em vista desempenho e avanço dentro do curso. Sendo assim, ficou definido que o desistente é aquele que nunca acessou o AVA, o evadido é aquele que fez menos que 50% do curso, e o reprovado é aquele que fez mais de 50% do curso e, por ausência ou falta de nota, não foi certificado.

2.2.1 Estratégias empregadas pela coordenação

Ao observarmos que a situação estava piorando a cada mês de 2016, iniciamos a implantação de estratégias imediatas no primeiro bimestre do ano de 2017, na tentativa de manter um nível relevante de acesso dos alunos à plataforma durante todo período de curso e, conseqüentemente, aumentar o índice de concluintes das turmas EAD, desse modo foi desenvolvido um trabalho de construção de mensagens motivacionais seguindo uma identidade visual diferenciada. Assim, criamos um personagem organizacional que acompanha o estudante durante o seu curso, esse personagem apresenta-se de formas diferentes e bem humoradas, deixando sempre uma mensagem de estímulo para o estudante.

2.2.1.1 Da criação do personagem

A criação das peças gráficas foi realizada por um estudante de design que integra a equipe de EAD da Sefaz. Inicialmente, a equipe envolvida na criação realizou um estudo de comunicação e marketing aplicado, objetivando uma maior aproximação do público-alvo com a UCS Sefaz. A ideia da criação persegue a desconstrução de um espaço virtual monitorado mecanicamente, explorando o lúdico e destacando o participante. As mensagens começaram a ser personalizadas, observando a evolução gradativa de seu desempenho ao longo do curso. Foram introduzidas também mensagens de estímulo como reforço positivo pelo alcance de metas.

O personagem utilizado pertence a um banco de imagens freepic. Foram realizadas algumas alterações como cor e forma do cabelo e roupas para customizá-lo à proposta. A construção da imagem e seu cenário, assim como a linguagem utilizada, são específicos para o público-alvo a que se destina. Foram criados url para cada uma das imagens para link diretamente nas mensagens enviadas através da plataforma.

Cada imagem construída foi apresentada aos colegas que trabalham diretamente com os participantes de cursos e refinada em consenso. Após essas colaborações, foram

criadas diversas figuras que são enviadas para os alunos, tanto por meio do AVA, quanto no e-mail corporativo.

2.2.1.2 Do questionário aberto para monitores do curso

Após levantamento sobre o índice de evasão nos cursos EAD ofertados através do AVA – UCS Sefaz, foram selecionados da equipe de monitoria atuante três monitores de curso para aplicar, com suas turmas, as estratégias construídas sob a orientação da Coordenação de EAD. Dessa forma, a partir de janeiro de 2017, foi inserido o personagem organizacional para acompanhamento do estudante durante o seu curso.

A Pesquisa foi aplicada por formulário impresso no período de 16 a 18 de março de 2017. Participaram da pesquisa 4 (quatro) monitores de turmas EAD. A coordenação solicitou dos monitores engajados no programa de controle da evasão, a leitura e reflexão do questionário socializado, bem como, o envio de suas respostas, por escrito.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para essa pesquisa é a Design Based Research – DBR, cujas bases teóricas se caracterizam por ser um misto da pesquisa educacional empírica aliada à teoria de projeto na concepção e aperfeiçoamento de ambientes de aprendizagem, assim a DBR se impõe como uma metodologia inovadora para se compreender como, quando e por que inovações educacionais e tecnológicas funcionam de modo prático, envolvendo contextos e os sujeitos deles participantes. Ela prima pela aplicabilidade dos resultados na forma de soluções tecnológicas que potencializam o desenvolvimento da aprendizagem, principalmente em ambientes de ensino e aprendizagem EAD.

Nesta pesquisa, partimos do contexto do AVA UCS Sefaz, de onde emergiu o problema educativo – evasão de estudantes. A coordenação do curso, em parceria com os monitores, propôs uma solução: criação de personagem virtual organizacional que, após validada e aplicada, passou por um ciclo de refinamento, o que se deu pela análise do questionário aplicado, cumprindo-se ações próprias da DBR. Pretende-se seguir com mais dois ciclos iterativos os quais terão publicidade em trabalho futuro. Por ora, esta pesquisa tem documentado todo o processo, levando-se em conta os avanços e os desafios do projeto em teste, corrigindo problemas em tempo real, através de aplicações e validações, num processo iterativo de ciclos DBR.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Optamos em extrair os depoimentos das questões abertas, considerando o tempo de colaboração do pesquisado nos cursos EAD; avaliação da participação efetiva dos estudantes; modalidades de comunicação entre o monitor e estudantes; observações referentes à interação dos estudantes com os conteúdos após a utilização das imagens construídas com o personagem organizacional e a avaliação sobre a “atuação” do personagem organizacional, envolvendo as mensagens por ele transmitidas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações geradas por meio da pesquisa representam importante ferramenta gerencial para a tomada de decisões, planejamento dos cursos e treinamentos, além da identificação das principais frentes de trabalho e suas prioridades, considerando que se buscou levantar informações referentes à performance dos cursos EAD.

O presente trabalho apresentou resultados das respostas obtidas na pesquisa aplicada com os monitores de EAD, demonstrando a realidade vivida por eles. A partir da estratégia implantada, já observamos que a velocidade de respostas dos participantes do curso para as mensagens da monitoria tem aumentado, assim como, nos quatro cursos em que aplicamos a técnica de envio de mensagens trabalhadas com o personagem, a evasão reduziu significativamente.

Desde a abertura de inscrições que é comunicada por e-mail corporativo e intranet, já foi aplicada a nova imagem com o personagem e a resposta nas inscrições foi superior ao mesmo período do ano anterior. Percebemos que através dos depoimentos dos participantes da pesquisa, após a utilização das imagens construídas com o personagem organizacional, as interações do monitor tornaram-se mais constantes, pois o personagem carismático trouxe uma conotação mais leve para as mensagens trocadas, gerando uma relação mais próxima com a monitoria.

Após a aplicação da estratégia nos cursos testados, observamos que todos os envolvidos no trabalho desejam mais mensagens de estímulo. Dessa forma, estamos construindo novas mensagens para serem enviadas aos participantes durante as aulas.

Em conversa com a equipe, após a aplicação do questionário, refinamos a ideia e estamos em busca de um personagem virtual exclusivo para a Universidade, que entrará em produção no segundo semestre, com a migração da Plataforma EAD para a nova versão.

Por conta de uma necessidade apresentada durante esta pesquisa, já estamos

construindo tutoriais lúdicos, prevendo que o personagem já esteja presente, como um “cicerone”, desde a página inicial. Por conta disso, estamos buscando, inclusive, a construção do personagem utilizando tecnologia de inteligência artificial, com respostas às questões feitas pelos estudantes e solução de dúvidas de acessibilidade. A ideia é que o personagem sempre tenha uma mensagem quando a página inicial do curso for acessada e, quando solicitado, resolva os problemas da melhor forma possível. Novas soluções de interface gráfica, tecnológicas e regimentais que representem aperfeiçoamento ao AVA serão implementadas, testadas e posteriormente publicadas.

REFERÊNCIAS

- BELONNI, Maria Luiza. Educação a distância. Campinas: Autores Associados, 2006.
- ABED. Censo EAD. BR: Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil - 2015. Curitiba: InterSaberes, 2016.
- HERRINGTON, J., ET al.. Design based research and doctoral students: Guidelines for preparing a dissertation proposal In: World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications (EDMEDIA) 2007. Vancouver: EDMEDIA, 2007.
- MATTA, Alfredo Eurico Rodrigues; SILVA, Francisca de Paula Santos; BOAVENTURA, Edivaldo Machado. Design-based research ou pesquisa de desenvolvimento: Metodologia para pesquisa aplicada de inovação em educação Do século XXI. Revista da FAEEBA: Educação e Contemporaneidade, Salvador, v. 23, n. 42, p. 23-36, jul./dez. 2014.
- MOURA-WALTER, A. Variáveis preditoras de evasão em cursos a distância. Dissertação de Mestrado, Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília. 2006.