

EAD EM LARGA ESCALA: PROPONDO ESTRATÉGIAS E VENCENDO DESAFIOS DA EVASÃO

Florianópolis/SC Maio/2016

Aline Linhares Fernando Silveira - DOT digital group - aline.silveira@iea.com.br

Cleciene Dias Mendonça - DOT digital group - cleciene.dias@iea.com.br

Monike Caroline Zirke Machado - DOT digital group - monike.machado@iea.com.br

Juciane Dala Corte - DOT digital group - juciane.corte@iea.com.br

Andreia Sardagna Sudoski - DOT digital group - andreia.sudoski@iea.com.br

Sônia Inez Grüdtner Floriano - DOT digital group - sonia@iea.com.br

Simone Soares Haas Carminatti - DOT digital group - simone.carminatti@dotgroup.com.br

Georgia Maria Ferro Benetti Ribeiro - DOT digital group - georgia.ribeiro@iea.com.br

Fernanda Cristina Silva - DOT digital group - fernanda.silva@iea.com.br

Débora dos Santos - DOT digital group - debora.santos@iea.com.br

Rodolfo Barros Real - DOT digital group - rodolfo.real@dotgroup.com.br

Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)

Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL

RESUMO

A evasão é um desafio para quem atua na área de educação. Este artigo tem por objetivo contribuir com a discussão sobre o tema na Educação a Distância (EaD) apresentando estratégias de prevenção, sistemáticas e permanentes, que impactaram positivamente, em pelo menos dez pontos percentuais, os índices de conclusão de 43 cursos livres, gratuitos e de larga escala, oferecidos pelo DOT em parceria com uma instituição do sistema "S" no ano de 2015. Considerando que a evasão pode ser antecipada ou ocorrer durante a realização do curso, as referidas estratégias foram apresentadas em relação à trajetória dos alunos desde a matrícula até a conclusão.

Palavras-chave: Evasão. Educação a distância. Cursos livres

1. Introdução

A Educação a Distância (EaD) está em expansão. Nesse contexto destacam-se os cursos livres, que integram a modalidade de Educação Profissional por meio da Lei n.º 9.394/1996 – Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Esses cursos atendem uma necessidade, em ascensão contínua, de profissionalização para diversas áreas de atuação e atraem elevado número de alunos devido a sua flexibilidade de oferta em termos de público-alvo, formato, supervisão e regulação.

Embora exista um crescente número de estudantes buscando formação, é um grande desafio mantê-los sem se evadirem. No contexto da oferta de cursos livres, a evasão também se configura como um dos principais pontos de atenção.

Entendendo a oferta de cursos livres como oportunidade e a evasão como o maior desafio apontado para a EaD no Censo da ABED (2015), pretende-se contribuir com a discussão sobre o tema apresentando possíveis estratégias que parecem prevenir a evasão e, por consequência, maximizam o índice de conclusão. Como estudo de caso, serão apresentados aspectos de acompanhamento e mediação realizados pela área de educação do DOT digital group ⁱⁱⁱ em 43 cursos livres de larga escala ofertados em parceria com uma instituição do sistema “S” nos anos de 2014 e 2015.

2. Evasão: um conceito em construção

Evasão é um tema de extrema importância a qualquer instituição de ensino, seja o ensino formal ou informal, presencial ou a distância. Para atender a reflexão proposta no presente artigo, destacamos alguns questionamentos que também são feitos frequentemente pelos estudiosos do tema e norteiam a construção deste artigo: Afinal, o que é evasão? Quando ela ocorre? Por que ocorre? O que pode ser feito para evitá-la?

Se, por um lado, a literatura produzida sobre o assunto evidencia esses importantes questionamentos como pontos para reflexão, por outro, revela a existência de lacunas a serem preenchidas, bem como a ausência de consenso sobre o conceito de evasão.

No debate relacionado à evasão, cabe destacar alguns autores, como Santos et. al. (2008), que mencionam a evasão escolar como a “desistência definitiva do estudante em qualquer etapa do curso”. Toczek et al. (2004) afirmam que evasão é o “desligamento ou abandono do aluno da instituição de ensino”. Já Favero (2006) e Maia, Meirelles e Pela (2004) vão além ao apresentarem evasão como “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”.

Dos autores citados, deduzem-se dois tipos de evasão: evasão antecipada, que ocorre entre o ato da matrícula e o início do curso; e evasão real, que acontece após o aluno iniciar seus estudos. Nessa mesma linha, Aretio (1998) interpreta a evasão na EaD sob duas formas: abandono real, quando o aluno faz a matrícula no curso e o deixa no decorrer do período letivo; e abandono sem começar, para os casos dos alunos de quem não se tem nenhum registro de atividade, avaliação, teste e/ou prova.

Outros autores, como Costa (1991), consideram o fator persistência e caracterizam evasão como resultante de ação definitiva ou temporária. Evasão definitiva corresponde à saída ou ao afastamento definitivo do aluno da instituição por abandono, desistência do curso ou

transferência. Já evasão temporária equivale ao afastamento temporário da instituição em casos em que fica implícita a intenção em voltar, como quando há “trancamento” de matrícula.

Analisando os estudos da área (COELHO, 2004; BIAZUS, 2004; MOORE; KEARSLEY, 2007; PACHECO, 2007), percebe-se que a evasão em cursos EaD está relacionada a múltiplas causas, como: complexidade das atividades, falhas na elaboração dos cursos, expectativas erradas por parte dos alunos, suporte tecnológico inadequado, falta de habilidade para usar a tecnologia e tempo para realizar os estudos.

Cientes dessas várias motivações, e por um cuidado ético, os alunos dos cursos ofertados pelo DOT são respeitados no seu interesse e na sua vontade de iniciar, desistir, retornar ou prosseguir com seus estudos. A empresa lida com um cenário de desistência formal (oficializada pelo aluno e, em geral, justificada) e informal (ocorrida precocemente sem o contato prévio com o conteúdo didático do curso e sem o conhecimento real do motivo da desistência), o que permite o monitoramento dos *status* desses alunos e as tentativas de reversão ainda no progresso do curso.

3. Evasão x estratégias personalizadas, sistemáticas e permanentes

Para o DOT, evasão é um desafio que está sendo tratado constantemente por meio de estratégias de ensino-aprendizagem interativas e realizadas de forma personalizada, permanente e sistemática. Essas ações foram intensificadas no ano de 2015, quando passamos a considerar também a evasão sem começar, além da evasão real. (ARETIO, 1998).

Um foco de aplicação desse conjunto de estratégias são 43 cursos livres, distribuídos em sete programas, gratuitos e de larga escala, oferecidos ao público rural em parceria com uma instituição do sistema “S” nos anos de 2014 e 2015.

Todas as ações foram elaboradas por uma equipe multiprofissional composta de analistas educacionais, tutores e monitores. Além disso, monitoria e tutoria eram equipes autônomas para elaborar ações estratégicas ao longo do curso, considerando as análises do desempenho dos alunos e das turmas. Esses atores orientaram e avaliaram o processo de aprendizagem dos alunos, realizando mediação pedagógica, motivando a aprendizagem e criando momentos de interação e colaboração.

As estratégias adotadas começaram no momento da matrícula, quando o aluno foi informado sobre os requisitos para a realização do curso e recebeu informações detalhadas dos conteúdos e da metodologia, elas seguiram ao longo da operacionalização dos cursos, que é subdividida em três períodos:

a) Período pré-curso – hiato entre matrícula e início do curso, quando são adotadas estratégias pontuais, por exemplo: envio de mensagens de confirmação de matrícula; acesso imediato ao ambiente de estudos no *Learning Management System* (LMS)^[2], no módulo de ambientação; convite para participar do fórum de integração; realização de testes nas ferramentas de interação e leitura de tutoriais. Além disso, há estratégias periódicas, como envio de mensagens semanais com informações do curso, cronograma, apresentação dos agentes que atuarão no curso, dicas e orientações de acesso ao ambiente de estudos, apoio imediato da monitoria por meio da ferramenta “tira-dúvidas”, por *e-mail* e por telefone. Essas ações promovem familiarização com o ambiente de estudos e contribuem a manutenção do interesse pelo curso, a formação de vínculo afetivo e o sentimento de pertencimento ao grupo. Isso é importante, uma vez que, como escrevem Pallof e Pratt (2002), os princípios envolvidos na EaD são aqueles atribuídos a uma

forma mais ativa e colaborativa de aprendizagem, com uma diferença: na EaD deve-se prestar atenção ao desenvolvimento da sensação de comunidade entre os participantes do grupo a fim de que o processo seja bem-sucedido.

b) Período de ambientação – compreende os dois dias anteriores ao início oficial do curso. Nele é incluída uma comunicação síncrona, com *chat* de integração com a monitoria e seus colegas de curso, e os alunos também são convidados a concluir o módulo de ambientação, a sanar dúvidas de ordem técnica. A intenção segue sendo estreitar vínculos afetivos e o sentimento de pertencimento ao grupo. Nesse sentido Brust (2009) reforça que a aproximação afetiva com o aluno, por meio de um diálogo direto, citando nomes, fazendo questionamentos e acompanhando suas manifestações de interesse, faz ele se motivar para realizar as atividades e, assim, concluir o curso. Nessa linha, Santos e Mendes (2013) afirmam que a EaD merece uma atenção cuidadosa no trato com o outro, já que promove aproximação envolvendo pessoas e tecnologias.

c) Período de cursos – variável conforme a carga horária de cada curso, é quando ocorre o estudo do conteúdo e as interações com a tutoria. Nesse espaço de tempo existe acompanhamento permanente dos alunos com base em diversos relatórios. De acordo com o desempenho e a atuação de cada aluno no curso, são realizadas ações personalizadas, sistemáticas e proativas e de apoio para facilitar o processo ensino-aprendizagem segundo princípios da construção colaborativa de conhecimento.

Considerando que a comunicação é predominantemente escrita e o volume de leitura é grande, há um tratamento especial com a estética das mensagens para que sejam percebidas como leves, objetivas e afetivas. Um dos cuidados relacionados ao envio de comunicações para os alunos é a periodicidade. Busca-se equilibrar o espaço de tempo entre as comunicações e estudam-se os horários mais convenientes para o disparo. Além disso, alternam-se os meios de comunicação utilizados entre murais de aviso, mensagens e *Short Message Service* (SMS). Para garantir uma comunicação com periodicidade adequada, desenvolveu-se um Plano de Tutoria e Monitoria (PTM)^[4], que tem se mostrado um recurso eficaz para o planejamento e a execução das diferentes ações, já que leva em conta diversos fatores relacionados à conclusão dos cursos, como: perfil do público-alvo do curso, objetivos de aprendizagem, duração do curso, número de módulos a serem estudados e atividades de realização obrigatória. Para o planejamento também são considerados os acompanhamentos das turmas operacionalizadas anteriormente, que permitem identificar períodos mais críticos ou módulos que acarretam maior dificuldade para a progressão dos alunos no curso.

Por meio de mensagem de texto, enviam-se lembretes aos alunos, convites para acessar o conteúdo, pequenas mensagens de incentivo e motivação e dicas sobre os temas abordados no curso. Segundo dados da pesquisa “Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal: 2005/2013”, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o contingente de pessoas a partir de 10 anos ou mais de idade que possui telefone móvel celular para uso pessoal é de 130,2 milhões, o que corresponde a 75,2% da população do país. Os dados apresentados refletem como o envio de SMS aos telefones celulares podem contribuir para mobilizar as pessoas com rapidez.

Outro diferencial é o atendimento telefônico gratuito receptivo, quando os alunos entram em contato para dirimir dúvidas e relatar dificuldades de acesso, e ativo, quando é necessário contatar alunos para oferecer auxílio mediante identificação de alguma dificuldade no seu desempenho ou na sua progressão no curso.

Para aumentar o engajamento dos alunos mediante o fortalecimento do senso de pertencimento e corresponsabilidade pelo aprendizado, eles são convidados a decidirem as datas, os horários e os

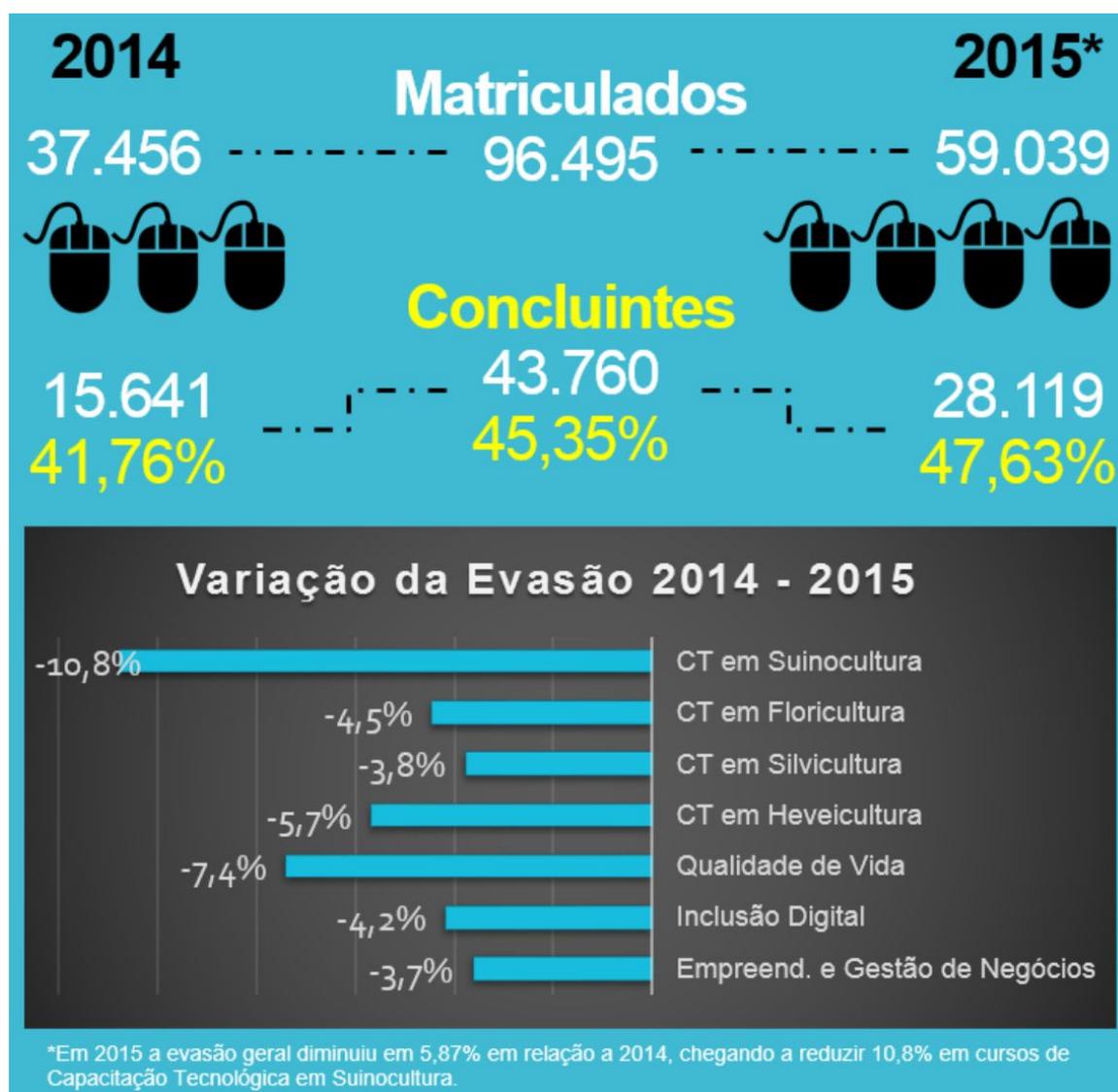
temas de *chats* e temas a serem debatidos nos fóruns.

Outros recursos disponíveis aos alunos e amplamente utilizados no decorrer do curso são os murais de aviso dentro do ambiente de estudos, com informações curtas e relevantes. Cabe destacar que no mural de avisos utilizam-se *hiperlinks* como atalho para facilitar a navegação dentro do ambiente de estudos, contribuindo para a efetividade das comunicações.

Por fim, o fórum de discussão surge como uma estratégia de personalização do conteúdo e para o estímulo da relação teoria-prática por meio da construção colaborativa do conhecimento.

Ao longo do ano de 2015 foi possível observar êxito nas ações, por meio de significativa queda no índice de evasão em todos os programas ofertados. O resultado verificado mostra que com a intensificação e aperfeiçoamento das estratégias de atendimento e acompanhamento dos alunos, em 2015 a evasão geral diminuiu em 5,87% em relação a 2014, chegando a diminuir 10,8% em cursos pertencentes ao programa Suinocultura (infográfico 1)

Infográfico 1 – Variação da Evasão 2014 – 2015



Fonte: DOT (2015)

Para fins comparativos foi definida como unidade básica de análise o universo de 7 programas ofertados de forma equivalente em ambos os anos. Os dados foram obtidos via ferramenta de Business Intelligence, que permite o gerenciamento e análise multivariada dos dados. A delimitação dos dados compreende turmas iniciadas e encerradas em cada ano, e os resultados compõem uma amostra estatística simples baseada no somatório de alunos em situação de 'evasão sem começar' e 'evasão real' sobre o universo de matriculados.

Em se tratando de um universo de aproximadamente 90 mil alunos, que potencializa o aspecto multicausal da evasão, o resultado de redução do índice de evasão tona-se expressivo diante dos desafios que permeiam essa temática, conforme documentado no Censo da ABED (2015).

4. Considerações finais

No contexto apresentado, evasão é um desafio que está sendo enfrentado pelo DOT digital group por meio de diferentes estratégias realizadas de modo permanente e sistemático. Para isso têm sido utilizados diferentes recursos tecnológicos que possibilitam a realização de ações e estratégias pedagógicas que favorecem a aprendizagem e a permanência dos alunos.

Entende-se que evasão é um fenômeno complexo que requer estudo e pesquisa constantes e que cada contexto apresentará suas especificidades. Contudo acredita-se que, ao se planejar e repensar o acompanhamento pedagógico dando atenção aos diferentes tipos de evasão e diversificando ações conforme a trajetória do aluno desde a matrícula até a conclusão do curso, alcança-se efetividade na prevenção da evasão. O caso e os números que se trouxe neste artigo são evidências de que existem caminhos possíveis para reduzir índices de evasão.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED) (Org.). **Censo EAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil. Curitiba: Ibepex, 2015.

ARETIO, L. G. Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una universidad a distancia. **Ried**, Madri, v. 1, n. 1, p. 210, jun. 1998. Disponível em: . Acesso em: 20 nov. 2009.

BIAZUS, C. A. **Sistema de fatores que influenciam o aluno a evadir-se dos cursos de graduação na UFSM e na UFSC**: um estudo no curso de Ciências Contábeis. 2004 152 f. Tese (Doutorado) – Programa em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.

COELHO, M. de L. **A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet**. 2004. Disponível em: . Acesso em> 28 abr. 2016.

COSTA, A. L. **Evasão dos cursos de graduação da UFRGS em 1985, 1986 e 1987**. Porto Alegre: UFRGS, 1991.

FAVERO, R. V. M. **Dialogar ou evadir**: eis a questão!: um estudo sobre a permanência a evasão na Educação a Distância no Estado do Rio Grande do Sul. 2006. Porto Alegre: UFRGS, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para o uso pessoal**. Rio de Janeiro: IBGE, 2015. (Coleção Ibgeana).

MAIA, M. C; MEIRELLES, F. S; PELA, S. K. **Análise dos índices de evasão nos cursos superiores a distância do Brasil**. 2004. Disponível em: . Acesso em: 22 abril de 2016.

MEIRELLES, F. S; MAIA, M. C. **O uso da tecnologia de informação para a educação a distância no ensino superior**: estudo dos cursos de Administração de Empresas: 2.^a parte. Relatório de pesquisa publicado pelo Núcleo de Publicação e Pesquisa da Escola de Administração de Empresas de São Paulo, 2004.

MOORE, M. G; KEARSLEY, G. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

PACHECO, A. S. V. **Evasão: análise da realidade do curso de graduação em Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2007. 136 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

PALLOF, R. M.; PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem do ciberespaço**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

SANTOS, E. M. et al. **Evasão na Educação a Distância**: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. Disponível em: . Acesso em: 22 abr. 2016.

TOCZEK, J. et al. **Uma visão macroscópica da evasão no ensino superior a distância do Brasil**. 2004. Disponível em: . Acesso em: 22 abr. 2016.

^[11] O DOT digital group atua há 20 anos no mercado de EaD oferecendo soluções em educação a distância, inteligência competitiva, estratégias de comunicação digital, *games* e *gamification*, simuladores e realidade virtual, redes sociais corporativas, governança pública e *marketing* político digital.

^[12] O LMS onde ocorreram esses cursos chama-se Classe 21.

^[13] O PTM é um documento que contém o detalhamento das ações a serem realizadas ao longo do curso. Essas ações são planejadas de maneira integrada, seguindo uma sequência lógica.