

2022



PROGRAMA PERTENCER EAD: CAMINHOS PARA GESTÃO DA PERMANÊNCIA NO ENSINO TÉCNICO A DISTÂNCIA

Julliana Cunha Alves, Senac EAD, jullianacunhaalves@gmail.com
Eloisa Marques Cardoso Varels, Senac EAD, emvarela@senacrs.com.br
Gustavo Castioni Pilatti, Senac EAD, gcpilatti@senacrs.com.br

Resumen.

Considerando as dimensões do Brasil (8,5 milhões de km² de extensão e uma população de mais de 213,3 milhões de habitantes em 2021), torna-se um grande desafio atender a todas as demandas por uma educação tradicional para as pessoas de todas as idades em cada localidade do território brasileiro (IBGE, 2019), diante das mudanças ocorridas na sociedade, a partir do distanciamento social, decorrente da pandemia de COVID-19, ocorreram transformações no comportamento dos estudantes gerando uma procura por cursos na modalidade à distância. A possibilidade de realizar um curso técnico voltado para qualificação profissional tornou-se uma saída para os estudantes de baixa renda que buscam oportunidades no mundo do trabalho. O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), fundado com o objetivo de colaborar na obra, difusão e aperfeiçoamento do ensino profissional no setor terciário, propõe a oferta de cursos técnicos na modalidade à distância a partir de uma organização curricular compreendida através do desenvolvimento de competências, práticas de estágio e projetos integradores. A abordagem institucional se justifica pela necessidade de uma compreensão operativa, ou seja, capaz de refletir a intenção política e pedagógica da instituição em efetivar práticas educativas centradas na formação para o trabalho e a vida, em consonância com a complexidade das demandas atuais da sociedade. A escola Senac de Educação à Distância, durante o ano de 2021 realizou 41.123 matrículas em cursos técnicos espalhados entre os mais de 300 polos credenciados distribuídos em todo território brasileiro. Assim como nas demais modalidades educacionais, a permanência é uma preocupação constante na educação técnica à distância. As pesquisas realizadas por Tinto (2000, 2005) enfatizam que o envolvimento e o engajamento consistem no mais importante argumento para a persistência nos estudos, logo, buscando criar ações voltadas para mitigar a evasão, instituiu-se o Programa Pertencer EAD, no qual é dividido em 3 pilares: usabilidade (interação no ambiente virtual de aprendizagem), acolhimento (desafios dos educadores/tutores) e serviço (relacionamento com o cliente/estudante). Através das práticas realizadas, obteve-se o índice de 123,57% de permanência no ano de 2021. Com o objetivo de analisar quais ações do Programa Pertencer EAD mais contribuíram para o engajamento dos estudantes e consequentemente para o índice de permanência, esta pesquisa é caracterizada como um estudo descritivo a partir de análise qualitativa considerando os princípios da análise de conteúdo de Bardin (2011). Para constatação do objetivo considerou-se os dados de matrículas, cancelamentos, sugestões e reclamações recebidas previamente via portal de comunicação “fale conosco” no ano de 2021 além dos dados da pesquisa de satisfação respondidas pelos estudantes no mesmo período. Após a análise prévia dos dados, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com os profissionais responsáveis pelos pilares de usabilidade, acolhimento e serviço do Programa Pertencer. Os resultados demonstram que o envolvimento e o engajamento tornam-se expressivos quando o

2022



estudante participa dos processos de qualificação e melhorias dos cursos, ou seja, através das evidências identificadas nos canais de comunicação, pesquisa de satisfação e relacionamento tutor e aluno no ambiente virtual de aprendizagem.

Palabras Clave: Permanência, Ensino Técnico, Educação a Distância, Engajamento

1. Introducción

Os impactos da pandemia de COVID-19 na organização social indicam que o contexto atual pode ser caracterizado como um contexto emergente, ou seja, um estado de mutação que se encontra em todas as partes e tem pontos de contato, de domínio e de diferenciação, mas como se trata de uma transição histórica de longo prazo, se apresenta muito complexo e congregador de forças que chegam de todos os lados e têm efeitos e causas desiguais entre o que está determinado e o que está surgindo (DIDRIKSSON, 2008, p.5).

Considerando as dimensões do Brasil (8,5 milhões de km² de extensão e uma população de mais de 213,3 milhões de habitantes em 2021), torna-se um grande desafio atender a todas as demandas por uma educação tradicional para as pessoas de todas as idades em cada localidade do território brasileiro (IBGE, 2019), diante das mudanças ocorridas na sociedade, a partir do distanciamento social, decorrente da pandemia, ocorreram transformações no comportamento dos estudantes a partir da experiência do ensino remoto emergencial, gerando uma procura por cursos na modalidade à distância.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), fundado com o objetivo de colaborar na obra, difusão e aperfeiçoamento do ensino profissional no setor terciário, propõe a oferta de cursos técnicos na modalidade à distância a partir de uma organização curricular compreendida através do desenvolvimento de competências, práticas de estágio e projetos integradores. A abordagem institucional se justifica pela necessidade de uma compreensão operativa, ou seja, capaz de refletir a intenção política e pedagógica da instituição em efetivar práticas educativas centradas na formação para o trabalho e a vida, em consonância com a complexidade das demandas atuais da sociedade.

A escola Senac de Educação à Distância, durante o ano de 2021 realizou 41.123 matrículas em cursos técnicos espalhados entre os mais de 300 polos credenciados distribuídos em todo território brasileiro. Assim como nas demais modalidades educacionais, a permanência é uma preocupação constante na educação técnica à distância. As pesquisas realizadas por Tinto (2000, 2005) enfatizam que o envolvimento e o engajamento consistem no mais importante argumento para a persistência nos estudos, sendo assim, buscando criar ações voltadas para mitigar a evasão, a escola Senac de Educação a Distância o Programa Pertencer EAD, no qual é dividido em 3 pilares: usabilidade (interação no ambiente virtual de aprendizagem), acolhimento (desafios dos educadores/tutores) e serviço (relacionamento com o cliente/estudante). Através das práticas realizadas, obteve-se o índice de 123,57% de permanência no ano de 2021. Com o objetivo de analisar quais ações do Programa Pertencer EAD mais contribuíram para o engajamento dos estudantes e consequentemente para o índice de permanência, esta pesquisa é caracterizada como um estudo descritivo a partir de análise qualitativa considerando os princípios da análise de conteúdo de Bardin (2011).

2022



2. Referencial Teórico

Essencialmente, o conceito de educação a distância se apresenta no Brasil a partir do artigo 1º do Decreto nº 2.494/1998, onde o mesmo a institui como:

(...) uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem como a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizado, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizando isoladamente ou combinados e vinculados pelos diversos meios de comunicação. (Decreto nº 2.494, 1998, Art. 1º)

Nesta modalidade o aluno é o protagonista do seu processo de aprendizagem, tornando-se assim, autônomo, capaz de criar e buscar novas habilidades para que seja capaz de interferir na sua realidade cotidiana (OLIVEIRA et al., 2020). Segundo Enciso Avila, M. I., Flores Grimaldo, J. A., González García, J. A., e Larios Kennerknecht, J. E. (2020), pensar na programação para um tipo de estudante é negar o reconhecimento da diversidade nos perfis de integração independentemente de fazer a aquisição da competência em um ambiente formal, não formal e informal, logo, cabe às instituições de ensino uma adaptação pedagógica para as múltiplas realidades dos estudantes. Já com relação ao Aluno da Educação a distância on-line no Brasil, Behar e Silva (2012) compreendem como um sujeito composto pelas experiências do ensino presencial, pela compreensão das estratégias da modalidade à distância e pelo uso das ferramentas tecnológicas.

Considerando as pesquisas realizadas por Tinto (2000, 2005) que enfatizam a importância do envolvimento e engajamento para a persistência nos estudos, percebe-se a necessidade de realizar ações institucionais de acolhimento aos estudantes tal qual a experiência positiva através de metodologias ativas e atendimento diferenciado. Nascimento, S., Machado do Nascimento, L., J. Bruschi, G., & Steren dos Santos, B. (2021) indicam que a estrutura curricular e os métodos de ensino inovadores proporcionam possibilidades distintas de aprendizagem e consequentemente suprir as necessidades de autonomia e processos mais dinâmicos para o ensinar e o aprender.

Vygotsky (2021) destaca que o humano só é capaz de se desenvolver por completo ao manter contato com o outro indivíduo, considerando a perspectiva da experiência através da educação a distância, o contato é estabelecido através da conexão virtual entre estudantes, tutores/educadores e demais profissionais voltados ao processo educativo. Ramos, Bicalho e Sousa (2015) destacam que professores/tutores, coordenadores, gestores e dirigentes podem intervir para minimizar os efeitos da evasão e potencializar os fatores de persistência.

A educação a distância favorece a permanência dos estudantes quando há compreensão e acolhimento perante as múltiplas realidades, Machado (2022) ressalta que o acolhimento proporciona que as pessoas se tornem mais próximas, cria, promove, fortalece elos, conexões, vínculos fundamentados num sentimento de confiança, ou seja, propício para o desenvolvimento da aprendizagem.

3. Método

Esta pesquisa é caracterizada como um estudo descritivo de análise qualitativa. Um estudo descritivo é definido por descrever as características de determinados grupos ou fenômenos (Gil, 2008). Para tal, consideramos a realidade dos cursos técnicos da modalidade de educação a distância oferecidos na escola Senac de Educação a distância. De acordo com Negrine (2010) a pesquisa de corte

2022



qualitativo refere-se a um estudo elaborado em um contexto particular e restrito, e está centrada na descrição, análise, na interpretação e discussão das informações levantadas durante a investigação.

Para constatação do objetivo considerou-se os dados de matrículas, cancelamentos, sugestões e reclamações recebidas previamente via portal de comunicação “fale conosco” no ano de 2021 além dos dados da pesquisa de satisfação respondidas pelos estudantes no mesmo período. Após a análise prévia, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com os profissionais responsáveis pelos pilares de usabilidade, acolhimento e serviço do Programa Pertencer.

A análise dos dados seguiu princípios da análise de conteúdo de Bardin (2011) auxiliando no processo de categorização pela frequência de palavras e agrupamento das unidades de análise. A partir desse processo emergiram 3 categorias: elogios, reclamações e sugestões.

4. Resultados e Discussões

Buscando compreender as necessidades dos estudantes e a percepção em relação ao curso técnico, realiza-se uma consulta através da pesquisa de satisfação. Os estudantes são convidados a classificar o atendimento oferecido através de uma escala de satisfação. No ano de 2021 a satisfação global obteve uma média anual de 88,57%, quanto à satisfação do atendimento docente frente os esclarecimentos de dúvidas e domínio técnico científico a média anual foi de 93,28%.

Foram obtidas 6194 respostas através da pesquisa de satisfação, ao responder os estudantes podem indicar melhorias para qualificar o curso técnico realizado através de um campo livre para comentários, foram registradas 2633 comentários. Para análise dos comentários consideramos três categorias prévias: usabilidade, acolhimento e serviço

Na categoria acolhimento identificamos 3431 respostas, os estudantes indicaram elogios para o atendimento presencial e remoto, metodologia de ensino e os momentos de interação com os tutores. Destacamos que a interação com o tutor e a metodologia de ensino representaram 92,53% dos elogios.

“Estou realizando um sonho ao fazer parte deste curso e de forma tão conveniente a mim que, no atual momento não disponho de tempo para sair de casa. O atendimento é excelente, o tutor local esclarece todas as dúvidas e os conteúdos são colocados de forma clara fazendo com que o aluno assimile completamente o que foi apresentado. Parabéns pelo curso ofertado e parabéns para os profissionais que nele trabalham.” (comentário de estudante)

Na categoria usabilidade identificamos 1778 respostas, os estudantes destacam a usabilidade dos materiais disponibilizados, a organização do ambiente virtual de aprendizagem e a relação dos conhecimentos desenvolvidos com o mundo do trabalho.

“Melhor investimento da minha vida! O material do curso é muito bom e prático, nos preparando para enfrentar questões reais do mercado de trabalho e não só repassando teoria.” (comentário de estudante)

Na categoria serviços identificamos 855 respostas, os respondentes relacionam a qualidade do curso com o atendimento realizado pela central de serviços nas eventuais dúvidas administrativas e financeiras.

2022



“Ótimo curso, estou amando fazer, me sinto plenamente assistida pelos tutores e central de atendimento, parabéns Senac EAD!!!” (comentário de estudante)

Durante as entrevistas semi estruturadas identificamos a percepção dos colaboradores que atuam frente os pilares do Programa Pertencer EAD, ao realizar atendimentos específicos aos estudantes e desenvolver ações de melhoria constante o impacto se torna positivo na solução das necessidades. Entre as ações de melhoria destacamos a troca da central telefônica:

“A troca da central telefônica ocorreu para atendermos com mais segurança e controle as demandas de nossos alunos e Polos. A nova central permite gerar relatórios de ligações atendidas e perdidas, ou seja, fazer a gestão dessa operação que anteriormente não era possível.”

Buscando engajar os estudantes que estão iniciando o curso técnico é realizado o Tour Guiado para exploração do AVA, conforme a visão dos entrevistados tal prática é uma estratégia fundamental para envolver o estudante recém chegado:

“Desta forma, o Tour Guiado, por exemplo, se apresenta como uma estratégia facilitadora do reconhecimento do ambiente virtual de aprendizagem (AVA). Esta ação é importante e reduz a dificuldade de relação entre as pessoas e a plataforma de aprendizagem.”

Ao perceber as dificuldades de interação e conexão entre estudantes e tutores da educação a distância, as práticas de acolhimento contribuem para aproximar as relações fortalecidas através do diálogo e experiências no AVA.

“Antes mesmo de delimitar conteúdos específicos e atividades direcionadas para a área de estudo, o aluno tem a possibilidade de assistir palestras, realizar atividades, dialogar com o tutor, entre outras ações e então ambientar-se com o AVA”

A escola Senac de Educação a Distância estabeleceu como meta de permanência a retenção de 75% de estudantes matriculados, no período deste estudo, ou seja, o ano de 2021. Após as estratégias pedagógicas realizadas constatou-se que 92,67% dos estudantes matriculados no período permaneceram na instituição, logo, obteve-se o índice de permanência de 123,57% em relação à expectativa inicial.

5. Considerações Finais

Os resultados demonstram que o envolvimento e o engajamento tornam-se expressivos quando o estudante participa dos processos de qualificação e melhorias dos cursos, ou seja, através das evidências identificadas nos canais de comunicação, pesquisa de satisfação e relacionamento tutor e aluno no ambiente virtual de aprendizagem.

Entre as ações do Programa Pertencer EAD, as maiores contribuições ao engajamento dos estudantes e, conseqüentemente, índice de permanência, destacam-se a partir das interações e metodologia de ensino flexível e acessível. A usabilidade do ambiente virtual e objetos de aprendizagem são fundamentais frente os desafios do estudante trabalhador que pode acessar o curso via aparelho celular ou computador, wifi ou internet móvel, principalmente pela proposta pedagógica de ensino através de situações cotidianas do mundo do trabalho e a flexibilidade para acesso aos recursos digitais. É possível identificar o propósito educacional voltado ao pertencimento nos mais diversos atendimentos

2022



prestados aos estudantes, desde serviços financeiros, dúvidas relacionadas aos conhecimentos ou possíveis dificuldades durante a realização do curso.

Constata-se que adaptações pedagógicas fortalecedoras de relações virtuais geram um ambiente seguro para aprendizagem, envolvimento e engajamento discente tornando-se vetores funcionais para a persistência nos estudos, sendo assim, as estratégias para acolhimento contribuem para o desenvolvimento da autonomia. Destaca-se a importância de ações voltadas para a experiência do estudante ao iniciar o curso, através das propostas de acolhimento os estudantes indicam facilidade ao acessar o ambiente virtual de aprendizagem, se relacionar com o tutor e estabelecer uma auto organização necessária na modalidade de educação a distância.

As conexões estabelecidas fortalecem o vínculo institucional do estudante gerando pertencimento frente os desafios do processo de aprendizagem e construção dos conhecimentos que, em virtude da modalidade a distância, passa a ser solitário respeitando o tempo e peculiaridade de cada um. Os elos estabelecidos através do ambiente virtual de aprendizagem proporcionam um ponto de convergência digital que quebra barreiras territoriais, aproxima realidades possibilitando a permanência e posterior êxito estudantil.

Referencias

- Associação Brasileira de Ensino a Distância (ABED). (2022). Disponível em: <http://www.abed.org.br/site/pt/faq/>. Acesso em: 16 jun. 2022
- Bardin, L. (2011). Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70.
- Behar, Patricia Alejandra; Silva, Ketia Kellen Araújo da. (2012). Mapeamento de competências: um foco no aluno da educação a distância. RENOTE, v. 10, n. 3.
- Brasil. (1988). Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o art. 80 da Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. Brasil.
- Brasil. (2019). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro: IBGE.
- Brasil. (2020). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Área territorial brasileira. Rio de Janeiro: IBGE.
- Brasil. (2022). Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Censo da Educação Superior. Brasília, DF.
- Enciso Avila, M. I., Flores Grimaldo, J. A., González García, J. A., & Larios Kennerknecht, J. E. (2020). La diversidad en los itinerarios educativos como factor de abandono. Congresos CLABES, 297-305. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/2754>
- Gil, A. C. (2008). Como elaborar projetos de pesquisa. 4.ed. São Paulo: Atlas.
- Nascimento, S., Machado do Nascimento, L., Bruschi, G. & Steren dos Santos, B. (2021). Processo de aprendizagem na sala de aula e a permanência na educação superior: percepção de estudantes sobre o uso de metodologias ativas como estratégias curriculares. Congresos CLABES. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/3385>
- Negrine, A. (2010). Instrumentos de coleta de informações na pesquisa qualitativa. In Molina Neto, V., Triviños, A. N. S. A Pesquisa Qualitativa na Educação na Educação Física: Alternativas Metodológicas. 3 ed. p. 61-99. Porto Alegre: Sulina
- Oliveira, E. S., Cruz, T. N., Silva, M. R., Freitas, T. C., Santos, J. R. N., Santos, W. F. (2020). A educação a distância (EaD) como ferramenta democrática de acesso a educação superior: formação docente. In: Digitalização da educação: desafios e estratégias para a educação da geração conectada. 1 ed. 8-14, Campo Grande: Editora Inovar.
- Tinto, V. (2000). Taking retention seriously: rethinking the first year of college. NACADA, Journal, v. 19, n.2, p. 5-10, mar./may.

2022



_____. (2005). Moving from theory to action. In: SEIDMAN, A. (Ed.) College student retention: formula for student success. Washington DC: American Council on Education on Praeger.

Zumárraga-Espinosa, M., Luzuriaga, J., Armas, R., González, Y., & Peñaherrera, L. (2020). ¿Los rasgos de personalidad importan? Medición y análisis de su correlación con el rendimiento académico como aporte a los procesos institucionales de orientación vocacional. Congresos CLABES, 265-275. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/2699>

Didriksson, A. (2008). Reformulación de la cooperación internacional en la educación superior de América Latina y el Caribe. México: Fondo de Cultura.

VYGOTSKY, Lev Semionovitch (2021). Psicología, Educação e Desenvolvimento, 1ª ed. São Paulo: Expressão Popular.

MACHADO, Tatyane de Souza Oliveira (2022). O papel do acolhimento para a permanência do estudante na escola. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Vol. 07, p. 167-181.

Ramos, W. M., Bicalho, R. N., & Sousa, J. V. (2015). Evasão e persistência em cursos superiores a distância: o estado da arte da literatura internacional. 5º CONFERÊNCIA FORGES, p. 1-16.

Agradecimientos

Agradeço aos colaboradores do Senac EAD que realizam um atendimento com excelência e qualidade cotidianamente e, desta forma, mudam vidas.