



Superando Desafios De Evasão na EAD: Um Relato De Experiência À Luz da Tutoria

Raul Elton Araújo Borges, UFRN – Brasil,

raulleton@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-3861-6890>

José Adailton da Silva, UFRN – Brasil,

adailton.silva@ufrn.br, <https://orcid.org/0000-0002-6037-7649>

Resumo. Neste relato sobre Educação a Distância (EaD), são compartilhadas estratégias para lidar com a evasão de alunos em um curso técnico de Agente Comunitário de Saúde (ACS) durante o período de outubro de 2022 a junho de 2023. O tutor da turma ACS-1466, reconheceu a importância de práticas como a mediação ativa dos alunos, o fornecimento rápido de feedback e a comunicação eficaz para manter os estudantes engajados. Ferramentas como grupos de WhatsApp e mensagens individuais foram utilizadas para melhorar a interação e superar obstáculos no ensino. O suporte técnico e pedagógico, a criação de ambientes virtuais interativos e a formação dos tutores também foram destacados. Apesar dos desafios, a maioria dos alunos concluiu o curso dentro do prazo, evidenciando a eficácia das estratégias. Conclui-se que medidas como suporte técnico e pedagógico eficientes, comunicação clara e uso adequado da tecnologia são cruciais para o sucesso da EaD e o combate à evasão.

Palavras-chave: Educação a Distância; Tutoria; Evasão Escolar.

Overcoming Evasion Challenges in Distance Learning: An Experience Report in the Light of Tutoring

Abstract. In this report on Distance Education (DE), strategies for addressing student dropout in a technical course for Community Health Agents (CHA) during the period from October 2022 to June 2023 are shared. The tutor of the CHA-1466 class recognized the importance of practices such as active mediation of students, providing prompt feedback, and effective communication to keep students engaged. Tools such as WhatsApp groups and individual messages were used to enhance interaction and overcome teaching obstacles. Technical and pedagogical support, the creation of interactive virtual environments, and tutor training were also highlighted. Despite the challenges, most students completed the course within the deadline, demonstrating the effectiveness of the strategies. It is concluded that measures such as efficient technical and pedagogical support, clear communication, and appropriate use of technology are crucial for the success of DE and combating dropout.

Keywords: Education Distance; Mentoring; Student Dropouts.

1. Introdução

O curso Técnico de Agente Comunitário de Saúde (ACS), parte do Programa Saúde



com Agente do Ministério da Saúde, teve como objetivo capacitar profissionais para atuar como ACS em diversos contextos e realidades do Brasil. Seu principal propósito foi fornecer aos profissionais em exercício os conhecimentos teóricos e práticos necessários para promover a saúde e prevenir doenças em suas comunidades (Brasil, 2023). Isso seria realizado por meio da identificação das principais necessidades de saúde da população em seus territórios, em colaboração com a equipe de Estratégia Saúde da Família (ESF).

Para alcançar esses objetivos, a metodologia de ensino adotada no curso priorizou a interatividade e a aplicação prática dos conteúdos. Isso foi realizado por meio de recursos como ambientes virtuais de aprendizado (AVA), que foram mediados por tutores e supervisores. Além disso, foram incorporadas atividades de campo e estudos de caso supervisionados por preceptores dos serviços. Além disso, foram empregadas estratégias pedagógicas que promovem a participação ativa dos alunos, como discussões em grupo nos fóruns, simulações de situações reais, exercícios baseados na realidade em que estavam inseridos e trabalho em equipe. Dessa forma, proporcionou-se uma formação completa e alinhada às demandas da prática profissional do ACS, conforme preconizado na Política Nacional de Atenção Básica de 2017 (Brasil, 2017).

Na atualidade, a Educação a Distância (EaD) está cada vez mais estabelecida como uma modalidade educacional que oferece flexibilidade de horários e acesso remoto ao conhecimento, tanto de forma assíncrona quanto síncrona (Tomaz, Silva, Borges, 2021). Essa abordagem se destaca pela separação física e espacial entre professores e alunos, viabilizada por tecnologias que facilitam a interação entre eles (Silva, Melo, Muylder, *et al.* 2015). No entanto, apesar das vantagens oferecidas, a EaD enfrenta desafios que podem afetar negativamente a permanência dos alunos e a qualidade do processo educacional (Branco, Conte, Habowski, 2020). Entre as principais dificuldades observadas na EaD estão a carga horária excessiva dos cursos, a necessidade de autodisciplina, o isolamento social, problemas de conectividade, infraestrutura e tecnológicos, além de desafios na comunicação e avaliação (Pedrosa, Nunes, 2019; Souza, Menezes, 2014).

Nesse sentido, compreender tais dificuldades é crucial para desenvolver estratégias eficazes e reduzir as taxas de evasão na EaD. Estudos, como o de Costa e Santos (2017), exploram o impacto do suporte pedagógico e tecnológico na redução da evasão, enquanto outros investigam estratégias de engajamento dos alunos, como fóruns de discussão e grupos de estudo virtuais (Daniel, Sthorer, 2018). Essas são algumas abordagens que fornecem *insights* valiosos para promover a eficácia da EaD.

Diante deste contexto, o objetivo deste trabalho é abordar as principais estratégias de combate à evasão adotadas na experiência de tutoria de uma turma virtual destinada à formação de ACS. Tal abordagem visa contribuir para o avanço do conhecimento nesta área e para a melhoria da qualidade da EaD em experiências futuras.

2. Metodologia

Este estudo foi conduzido no contexto da EaD com o propósito de compartilhar observações, práticas e lições aprendidas durante a tutoria para lidar com a evasão de alunos. A pesquisa foi realizada na turma ACS-1466 do Programa Saúde com Agente, integrada ao ambiente virtual de aprendizagem AVA-CONASEMS, envolvendo um total de 50 alunos residentes do estado do Paraná no Brasil, durante o período de tutoria entre outubro de 2022 e junho de 2023.



A maioria dos estudantes era do sexo feminino e com idades variando entre 20 e 55 anos. Inicialmente, foi possível observar uma disparidade na frequência dos alunos. Muitos expressaram dificuldades em lidar com questões de informática e os recursos disponíveis na plataforma AVA-CONASEMS. Nessa turma, cerca da metade dos estudantes demonstrava um alto nível de engajamento, enquanto a outra metade enfrentava desafios para cumprir regularmente as atividades propostas. Diante desses obstáculos, foram implementadas estratégias embasadas em orientações recebidas durante o curso de formação de supervisores e tutores, visando mitigar o risco de evasão dos discentes no curso técnico.

A abordagem metodológica deste estudo fundamentou-se em uma análise vivencial realizada durante a implementação das estratégias de combate à evasão. Isso envolveu a observação direta do comportamento dos alunos no ambiente virtual, a análise de registros de atividades e interações no ambiente AVA-CONASEMS, além das comunicações informais estabelecidas com os estudantes em grupos de WhatsApp.

As estratégias adotadas para enfrentar a possível evasão dos alunos foram delineadas com base em fundamentos teóricos abordados no curso de formação de tutores e supervisores, bem como na vivência prática durante o processo de tutoria e nos encontros síncronos com a supervisora e demais tutores no ambiente Moodle UFRGS.

Vale ressaltar, que todas as estratégias adotadas foram embasadas em princípios éticos e pedagógicos, visando não apenas reduzir a evasão dos alunos, mas também promover uma experiência de aprendizagem significativa e inclusiva. A análise dos resultados obtidos por meio desse relato de experiência visa uma contribuição valiosa para o aprimoramento contínuo das práticas de tutoria em cursos de EAD.

3. Resultados e Discussão

A implementação das estratégias de mediação dos discentes emergiu como um fator crucial para fomentar o engajamento e assegurar a permanência dos alunos no curso técnico. Além disso, a orientação eficaz para a execução e conclusão das tarefas dentro dos prazos estabelecidos no cronograma do curso demonstrou um impacto significativo na redução da evasão. Por meio de interação quase diária nos fóruns avaliativos, bem como através de mensagens coletivas e individuais enviadas pela ferramenta “Mensagens” do AVA-CONASEMS, foi possível criar um ambiente propício para o esclarecimento de dúvidas e o compartilhamento de conhecimentos entre os participantes, promovendo, assim, uma aprendizagem colaborativa e solidária entre os estudantes de localidades distintas do estado do Paraná.

Estudos recentes corroboram a importância da mediação dos alunos como uma estratégia eficaz no combate à evasão na EaD. Conforme destacado por Silva e Rocha (2020), a interação e comunicação frequente entre alunos e tutores é fundamental para manter o vínculo e o interesse dos estudantes no curso, contribuindo para sua motivação e comprometimento com as atividades acadêmicas (Silva, Rocha, 2020; Silva, Almeida, 2020).

Na experiência dos cursos Saúde com Agentes, os fóruns de discussão, mostram-se



como importantes ferramentas dentro da Ead, com possibilidades diversas para criar um ambiente de aprendizagem coletivo significativo, conforme evidenciado por Pires e Veloso (2023) em seu estudo de caso sobre um curso de especialização. De acordo com os autores, estes espaços virtuais proporcionam uma plataforma onde os alunos podem interagir, debater ideias, compartilhar experiências e construir conhecimento de forma colaborativa. No entanto, é crucial ressaltar que o papel do docente é central nesse processo. O professor deve participar ativamente das discussões, fornecendo orientação, feedback e estimulando a reflexão dos alunos. Ele também desempenha um papel fundamental ao modular o tipo de resposta que ele espera dos estudantes, incentivando o pensamento crítico e a profundidade nas interações (Pires, Veloso, 2023). Dessa forma, a presença e o engajamento do docente são essenciais para maximizar o potencial dos fóruns de discussão como ferramentas de aprendizagem eficazes em ambientes de EaD.

Nesse contexto, a adoção de uma linguagem simples e compreensível na mediação foi essencial para garantir a acessibilidade e a eficácia da comunicação no ambiente virtual, principalmente para os alunos com maiores dificuldades do uso da tecnologia e com a plataforma de ensino do curso. Esta clareza na comunicação pode minimizar barreiras de entendimento e promover uma interação mais efetiva entre os participantes, fortalecendo, assim, o engajamento e a conexão com o conteúdo.

Ao adotar uma abordagem de mediação pedagógica centrada no aluno, o tutor (a) pode criar um ambiente de aprendizagem mais acolhedor e inclusivo, onde os estudantes se sintam valorizados e apoiados em seu percurso educacional (Souza, Sartori, Roesler, 2008). Além disso, a personalização da mediação, adaptando-a às necessidades individuais e aos estilos de aprendizagem dos alunos, pode aumentar a eficácia das estratégias de engajamento e retenção. Dessa forma, investir na formação e capacitação contínua dos tutores em habilidades de mediação e comunicação é fundamental para o sucesso da EaD e para mitigar alguns dos desafios relacionados à evasão.

Além da mediação dos discentes, o feedback rápido das tarefas e o acompanhamento das frequências dos estudantes também foram estratégias importantes. Pesquisas ressaltam que o feedback imediato e construtivo possui o potencial de aumentar a motivação dos alunos e melhorar seu desempenho acadêmico (Dose, 2017). Além disso, a criação de um grupo no WhatsApp, para além do canal de Mensagens do AVA, permitiu uma aproximação com os estudantes e o repasse de informações para o desenvolvimento das atividades. A criação dessa estratégia para facilitar a comunicação e oferecer suporte aos alunos com maiores dificuldades está em consonância com recomendações de estudos anteriores, que destacam a importância das redes sociais virtuais como uma ferramenta complementar no processo de ensino e aprendizagem (Daniel, Sthorer, 2018).

Outra estratégia essencial foi a comunicação com o supervisor e a participação em encontros síncronos que proporcionaram um espaço para discussão e troca de experiências entre os tutores, contribuindo para o desenvolvimento de estratégias coletivas contra a evasão. Nesse aspecto, a importância do suporte institucional, da educação continuada e da colaboração entre os membros da equipe de tutoria para o sucesso dos alunos em cursos EaD é amplamente reconhecida na literatura (Branco, Conte, Habowski, 2020). Essa colaboração fortalece a coesão da equipe de tutoria e permite a troca de boas práticas, resultando no desenvolvimento conjunto de abordagens mais eficazes para enfrentar os desafios à evasão.



mediação tutorial na EaD incluem o estabelecimento de um vínculo afetivo-pedagógico com o estudante, a diversificação da prática tutorial, a pronta resposta às demandas dos estudantes, o acompanhamento regular das atividades dos estudantes e a participação contínua em programas de educação continuada na temática da EaD (Santo, 2016). Nessa perspectiva, a disponibilidade de relatórios de frequência e notas dos estudantes em cada módulo foi fundamental para facilitar o acompanhamento e a detecção precoce de possíveis problemas de assiduidade. Esses relatórios proporcionaram uma visão detalhada do desempenho de cada aluno ao longo do curso, permitindo que os tutores identificassem padrões de ausência ou dificuldades acadêmicas relacionadas a algumas atividades que pudessem indicar um risco de evasão. Além disso, a disponibilidade de contatos telefônicos diretamente na plataforma de ensino possibilitou uma comunicação mais rápida e eficiente entre professores e alunos, permitindo intervenções imediatas para oferecer suporte e incentivar a permanência no curso.

Somado a isso, o embasamento teórico e metodológico fornecido pelo curso de formação de tutores e supervisores desempenhou um papel fundamental no fortalecimento das práticas de mediação pedagógica, evidenciando a relevância do investimento em capacitação contínua dos tutores em EaD. O curso de capacitação dos tutores e supervisores foi organizado em 10 módulos e disponível em um ambiente AVA chamado de Moodle UFRGS, dos quais alguns deles incluíam a temática com desenvolvimento de estratégias de combate a evasão em EaD. Dentre das atividades, destacou-se a criação de podcasts sobre o tema, realização de leituras especializadas, e aulas com professores apoiadores do curso no Youtube, que permitiram uma reflexão crítica sobre o papel do tutor no processo de ensino-aprendizagem em ambientes virtuais, preparando-nos para enfrentar os desafios relacionados à evasão de forma mais significativa.

As estratégias adotadas neste estudo, mostraram-se eficazes na redução da evasão dos alunos no curso técnico em EaD. O acompanhamento próximo dos estudantes, a comunicação ativa, o suporte personalizado e a colaboração entre os membros da equipe de tutoria foram elementos-chave para o sucesso do programa, resultando na conclusão satisfatória da maioria dos alunos dentro do prazo previsto. Apenas três estudantes abandonaram o curso, dois deles apontaram motivos de falta de suporte tecnológico e acesso à internet na sua localidade, e o último relatou falta de motivação pessoal na realização do curso.

Portanto, ao implementar estratégias de acompanhamento mais próximas aos estudantes, além dos feedbacks rápidos e a colaboração entre tutores e supervisores, as instituições de ensino podem criar um ambiente mais favorável à permanência dos alunos nos cursos EaD. Esses resultados destacam a importância de uma abordagem abrangente e orientada para o aluno na EaD, ressaltando a necessidade contínua de desenvolvimento e aprimoramento das práticas pedagógicas e de suporte para promover a retenção, a continuidade das atividades e conclusão do curso pelos estudantes.

4.Considerações

A implementação de medidas como suporte técnico e pedagógico, ambientes virtuais interativos e comunicação eficaz é essencial para combater a evasão em cursos EaD. O suporte técnico desempenha um papel crucial ao auxiliar os alunos na superação de barreiras tecnológicas e estruturais, permitindo uma experiência de aprendizagem mais contínua e sem entraves. Da mesma forma, o suporte pedagógico da tutoria oferece orientação especializada



no conteúdo do curso, incentivando o envolvimento dos alunos e impulsionando seu progresso acadêmico. Esses recursos combinados não apenas facilitam o acesso à educação, mas também criam um ambiente propício ao aprendizado, fundamental para a retenção dos estudantes.

Os ambientes virtuais interativos têm se revelado uma ferramenta valiosa para promover a colaboração e o compartilhamento de conhecimentos entre os alunos. Ao proporcionar espaços onde os estudantes podem se engajar em atividades colaborativas, discutir ideias e resolver problemas em conjunto, esses ambientes fortalecem a aprendizagem e estimulam a participação ativa dos alunos. Através dessas interações, os estudantes têm a oportunidade não apenas de absorver o conteúdo do curso, mas também de desenvolver habilidades interpessoais e de trabalho em equipe, essenciais para sua formação acadêmica e profissional, como no caso da formação dos ACS para o Sistema Único de Saúde.

Por fim, investir em tecnologia educacional acessível e em programas de formação de tutores é essencial para garantir que o AVA atenda às necessidades tanto dos alunos quanto dos tutores. Ao fornecer ferramentas e recursos adequados, além de capacitar os tutores para oferecer uma mediação significativa, as instituições de ensino podem criar um ambiente que favoreça o aprendizado contínuo e a permanência dos alunos.

Referências

BRASIL. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2017.

BRASIL. (s.d.). Saúde com Agente. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/sgtes/mais-saude-com-agente>. Acesso em: 23 abr. 2024.

BRANCO, L. S. A.; CONTE, E.; HABOWSKI, A. C. Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática. *Avaliação*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 01, p. 132-154, 2020.

COSTA, R. L.; SANTOS, J. C. A evasão em cursos técnicos a distância. *Educar em Revista*, Curitiba, n. 66, p. 241-256, 2017.

DANIEL, M.; STHORER, A. P. Tecnologias em salas de aula: o uso das redes sociais como ferramenta no processo de ensino e aprendizagem. *Revista SMG*, São Paulo, v. 6, n. 2, 2018.

DOSE, E. M. C. A importância do feedback na educação a distância. *Revista online de Política e Gestão Educacional*, Araraquara, p. 1565–1571, 2017.

PEDROSA, R. A.; NUNES, D. O desafio da evasão em cursos superiores na modalidade EaD. *Revista Científica de Educação a Distância*, Porto Alegre, v. 11, n. 12, 2019.

PIRES, R. M.; VELOSO, B. G. Os Fóruns de Discussão na Educação a Distância: Estudo de Caso num Curso de Especialização. *EaD Em Foco*, Florianópolis, v. 13, n. 1, e2030, 2023.



SANTO, E. E. Ensinar e aprender na Educação a Distância. Research, Society and Development, Itajaí, v. 3, n. 2, p. 92-114, 2016.

SILVA, A.; ALMEIDA, R. Interatividade e engajamento no ensino a distância: estratégias para redução da evasão. Revista Brasileira de Educação a Distância, Curitiba, v. 6, n. 1, p. 34-47, 2020.

SILVA, C. M. M. DA.; ROCHA, J. V. DA. Novas tecnologias aplicadas na EAD: um estudo de caso sobre retenção e evasão escolar no ensino superior. EaD em Foco, Florianópolis, v. 10, n. 2, e919, 2020.

SILVA, M. P. D.; MELO, M. C. O. L.; MUYLDER, C. F. RAM. Educação a distância em foco: um estudo sobre a produção científica brasileira. Revista ADM. Mackenzie, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 202-230, 2015.

SOUZA, A. R. B.; SARTORI, A. S.; ROESLER, J. Mediação pedagógica na educação a distância: entre enunciados teóricos e práticas construídas. Revista Diálogo Educacional, Curitiba, v. 8, n. 24, p. 327-339, 2008.

SOUZA, T. E. S.; MENEZES, A. H. N. Avaliação em educação a distância: concepções e possibilidades. REVASF, Recife, v. 4, n. 6, p. 158-170, 2014.

TOMAZ, A. F. G.; SILVA, D. N. A.; BORGES, R. E. A. Metodologias em EaD e suas implicações no ensino em Odontologia durante a pandemia da COVID-19: revisão de literatura. EaD Em Foco, Florianópolis, v. 11, n. 2, 2021.