

# A Importância da Mediação na Redução da Evasão no Ensino Superior a Distância: o Caso de uma Universidade Pública

## *The Importance of Mediation in Reducing Evasion in Distance Higher Education: the Case of a Public University*

ISSN 2177-8310  
DOI: 10.18264/eadf.v14i1.2287

### Resumo

Paula Verônica Antunes GARANITO<sup>1\*</sup>  
Claudio Augusto Ferreira DI MARCO<sup>2</sup>  
Alexandre Rodrigues CAJUELA<sup>3</sup>  
Pedro Lucas PRUNUNCIATI<sup>4</sup>  
Juliana Chiaretti NOVI<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Universidade Estadual de Campinas - Rua Saturnino de Brito, nº 224, Cidade Campinas - Campinas - SP - Brasil

<sup>2</sup>Centro Universitário da Fundação Hermínio Ometto de Araras - Av. Dr Maximiliano Baruto, nº 500, Jd. Universitário, Araras - SP - Brasil

<sup>3</sup>Universidade de São Paulo (USP) - Av. Bandeirantes, nº 3900, Monte Alegre, Ribeirão Preto - SP - Brasil

<sup>4</sup>Universidade Estadual Paulista - Av. Três de Março, nº 511, Alto da Boa Vista, Sorocaba - SP - Brasil

<sup>5</sup>Universidade de Ribeirão Preto - Av. Costábile Romano, nº 2.201, Ribeirão Preto - SP - Brasil

\*p181010@dac.unicamp.br

O aumento da oferta dos cursos superiores de educação a distância no Brasil demanda das instituições de ensino o constante desafio de reduzir a evasão dos alunos. Existem instituições que investem no desenvolvimento de seus ambientes virtuais de aprendizagem e na formação docente. Esta pesquisa teve como objetivo identificar se os conteúdos propostos no curso de Especialização do Programa de Pós-Graduação *latu sensu* em Processos Didático-pedagógicos para Cursos na Modalidade a Distância de uma Universidade Pública podem contribuir para a redução da evasão no ensino superior a distância. As metodologias utilizadas foram: revisão bibliográfica, análise documental e estudo comparado. Assim, buscou-se entender a construção dos conteúdos propostos no curso estudado, além de apresentar as principais causas da evasão no ensino público superior a distância relacionadas com a formação dos mediadores nesse curso e identificar suas contribuições para a retenção dos alunos. Como resultados, identificou-se que 50% das causas da evasão se devem aos cursos e conteúdos, 33% à estrutura e suporte das universidades e 17% ao ambiente escolar. Todos os motivos de desistência listados estão relacionados às habilidades esperadas dos especialistas - facilitadores - egressos. Portanto, considera-se que os conteúdos propostos no curso analisado puderam contribuir na redução da evasão na Universidade Pública estudada. Apesar de a importância dos resultados, eles não são generalizáveis, entretanto, eles podem contribuir para discussões sobre a importância da mediação na redução da evasão nos cursos superiores a distância, investimentos e metodologias de ensino digital.

**Palavras-chave:** Ensino a distância. Curso de especialização. Mediação. Evasão escolar.



Recebido 16/04/2024  
Aceito 18/10/2024  
Publicado 06/11/2024

Editores responsáveis:  
Daniel Salvador  
Carmelita Portela

### COMO CITAR ESTE TRABALHO

**ABNT:** GARANITO, P. V. A. *et al.* A Importância da Mediação na Redução Da Evasão no Ensino Superior à Distância: o Caso de uma Universidade Pública. **EaD em Foco**, v. 14, n. 1, e2287, 2024. doi: <https://doi.org/10.18264/eadf.v14i1.2287>

## ***The Importance of Mediation in Reducing Evasion in Distance Higher Education: the Case of a Public University***

### *Abstract*

*The increase in the supply of distance higher education courses in Brazil demands that educational institutions face the constant challenge of reducing student truancy rates. There are institutions that invest in the development of their virtual learning environments and in teacher training. This research aimed to identify whether the contents proposed in the Specialization course of the *Latu sensu* Postgraduate Program in Didactic-pedagogical Processes for Distance Learning Courses at a Public University can contribute to reducing student truancy rates. The methodologies used were: bibliographic review, document analysis and comparative study. Thus, we sought to understand the construction of the content proposed in the course studied, in addition to presenting the main causes of truancy in public distance higher education related to the training of mediators in this course and identifying their contributions to student retention. As a result, it was identified that 50% of the causes of truancy are due to courses and content, 33% to the structure and support of universities and 17% to the school environment. All the reasons for withdrawal listed are related to the skills expected of the experts – facilitators – graduates. Therefore, it is considered that the contents proposed in the analyzed course could contribute to reducing truancy rates at the Public University studied. Despite the importance of the results, they are not generalizable, however, they can contribute to discussions about the importance of mediation in reducing truancy rates in distance learning higher education courses, investments and digital teaching methodologies.*

**Keywords:** *Distance learning. Specialization course. Mediation. Truancy.*

## 1. Introdução

À medida que o ensino digital ultrapassa os limites dos centros urbanos, aumentam também os desafios e as dificuldades em garantir acessibilidade e aprendizado de qualidade equitativo a todos os estudantes. Neste sentido, a evasão dos alunos é um dos principais desafios dos cursos superiores de educação a distância (EaD) no Brasil, fenômeno que afeta tanto as instituições de ensino superior públicas quanto às privadas.

O elevado crescimento da modalidade de ensino a distância na última década e o alto índice de desistência demandam que as instituições de ensino estejam em constante aprimoramento de suas metodologias pedagógicas com vistas à retenção, à motivação e à aprendizagem dos alunos (ANDRADE *et al.*, 2021).

Ao longo dos últimos 10 anos, a Universidade Pública considerada nessa pesquisa vêm ampliando sua oferta de vagas para a graduação a distância, tendo ofertado 25.350 em 366 Municípios em 2023. Entretanto, a grande oferta de vagas não reflete o número de alunos graduados. A evasão no período foi de 16% para o curso de Administração de Empresas, 13% para o bacharelado em Tecnologia da Informação, 11% para os cursos de Letras e Ciências de Dados, 8% para a formação em Pedagogia, 7% para a graduação em Engenharia de Computação e 6% para o curso de Engenharia de Produção (UNIVESP, 2023).

São inúmeros os fatores que levam os alunos à desistência dos cursos públicos EaD no Brasil. Desde fatores exógenos, como a falta de acesso aos meios digitais, local inadequado para estudo, tipo de estrutura familiar, falta de letramento digital e de afinidade com a área escolhida (SALGADO JUNIOR; NOVI, 2015; SALGADO JUNIOR; NOVI; FERREIRA, 2016; SALGADO JUNIOR *et al.*, 2015), até fatores endógenos, como repetição de práticas tradicionais, despreparo e rotatividade dos tutores, desorganização do curso e dos ambientes virtuais de aprendizagem (BRANCO; CONTE; HABOWSKI, 2020).

Diante desse desafio, além dos investimentos no desenvolvimento dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), a Universidade Pública analisada investe também na especialização dos profissionais educadores com a oferta de um Programa de Pós-Graduação *latu sensu* de Especialização em Processos Didático-pedagógicos para Cursos na Modalidade a Distância (UNIVESP, 2020). Esse investimento na organização dos cursos, nas plataformas digitais e na formação de profissionais, melhorando suas habilidades didáticas e de interação com alunos, parece ser uma boa medida para a diminuição dos índices de evasão. Além do mais, a Universidade Pública analisada conta com um programa de facilitadores estudantes que seguem um conteúdo programático de disciplinas ofertadas no curso de especialização didático-pedagógico em EaD, capazes de auxiliar na diminuição de evasão dos alunos que acompanham nas disciplinas de graduação. Contudo, é possível questionar se tudo isso possibilita um modelo de melhoria do quadro geral de evasão?

Para refletir sobre esse questionamento, o objetivo principal da pesquisa foi identificar se os conteúdos propostos no curso de Especialização do Programa de Pós-Graduação *latu sensu* em Processos Didático-pedagógicos para Cursos na Modalidade a Distância de uma Universidade Pública podem contribuir para a redução da evasão no ensino superior a distância. Para tanto, como objetivos específicos, buscou-se construir um panorama, com base em uma revisão bibliográfica sistemática, identificando as principais causas da evasão nos cursos públicos de graduação a distância, separando as causas entre endógenas e exógenas, a fim de verificar possíveis semelhanças com os temas abordados na pós-graduação de especialistas, detectando se existem contribuições capazes ajudar na redução nos índices de desistência.

A evasão é realidade em todos os cursos de educação a distância, questionar e identificar modelos de melhoria do cenário tornam-se elementos importantes para superar esse desafio (CARVALHO NETO, 2019).

## 2. Metodologia

A fim de construir a reflexão proposta nos objetivos deste trabalho, imaginou-se uma pesquisa que, a partir da revisão sistemática, fosse capaz de explorar e descrever as diversas causas da evasão que são conhecidas e estudadas atualmente. Além disso, por meio da busca e análise documental e de dados secundários, entender a construção dos conteúdos propostos pela Universidade Pública estudada em sua especialização em processos didáticos-pedagógicos para cursos na modalidade à distância. Por fim, poder verificar possíveis contribuições da especialização que ajudem na redução nos índices de desistência, por meio de estudo comparado.

Destarte, em uma primeira etapa, a fim traçar um panorama da evasão e identificar suas características, categorias e principais causas, foi realizada uma revisão sistemática de literatura nas plataformas *Web of Science* e *Scopus*<sup>1</sup>, tendo como orientação o uso das palavras-chave [*truancy* OR "*school evasion*" AND *e-learning* OR "*distance education*" OR "*distance learning*" AND *brazil* OR *brazilian*], litando-se a busca para um lapso temporal após o ano de 2011, buscando trabalhar apenas com artigos que contivessem dados obtidos de pesquisas práticas e que detalham causas reais e não teóricas.

<sup>1</sup> Ambas as plataformas constituem relevantes bases de dados utilizadas em pesquisas acadêmicas. Possuem publicações multidisciplinares, dentre elas, artigos, trabalhos em eventos científicos, resumos, entre outros.

Nesta primeira busca, foram identificados 45 artigos, sendo 6 deles duplicados, ou seja, em um primeiro momento, foram 39 artigos. Para analisá-los, foram estabelecidos os seguintes critérios de inclusão: artigos no âmbito do ensino superior público brasileiro e que apresentassem motivos e características da evasão.

Os motivos foram classificados em relação à evasão de alunos e distribuídos dentro das categorias, com base na citação em cada artigo analisado e na frequência com que foram citados nos artigos. Os critérios foram: quando o motivo foi encontrado em 4 ou mais artigos foi considerado como de alta prevalência, quando encontrado em 3 artigos, entendeu-se como de média prevalência, e, por fim, se encontrado em 1 ou 2 artigos, classificou-se o motivo como de baixa prevalência.

Após uma primeira filtragem, feita com base na leitura de resumo, palavras-chaves e considerações finais, com foco em se referirem somente ao ensino superior público brasileiro, 19 artigos foram descartados. Em um segundo processo de filtragem sobre os 20 artigos, feita com a leitura de todo o documento, 9 foram descartados, visto que não apresentaram uma visão geral dos motivos de evasão, bem como suas características. Ao final desta etapa, 11 artigos foram selecionados, que estão destacados nas referências deste trabalho, bem como indicados nos resultados e discussão (Quadro 1).

**Quadro 1.** Artigos identificados utilizados na pesquisa

Referência	Título do artigo	Autores e ano de publicação
1	Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB	Bittencourt e Mercado (2014)
2	Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática	Branco, Conte e Habowski (2020)
3	Evasão e Educação a Distância: análise do curso de pedagogia UAB/UFAL	Ferreira, Santos e Pimentel (2021)
4	O que nos dizem tutores e alunos sobre a evasão em cursos de educação a distância em uma instituição de ensino superior?	Helal, Mazzafera e Rolim (2020)
5	Revisão sistemática da literatura sobre as causas de evasão da Educação a Distância no Brasil	Oliveira, Bezerra e Torres (2021)
6	O desafio da evasão em cursos superiores na modalidade EaD	Pedrosa e Nunes (2019)
7	A importância do controle da evasão na Educação a Distância	Rocha e Santos (2021)
8	The evasion in a Management Health specialization course in the distance modality	Rodrigues et al. (2018)
9	WWH-dropout scale: when, why and how to measure propensity to drop out of undergraduate courses	Schmitt et al. (2021)
10	Critical factors of pedagogical management that influence the evasion in higher education distance learning courses: a case study	Senhorinha et al. (2021)
11	Novas Tecnologias Aplicadas na EAD: um Estudo de Caso Sobre Retenção e Evasão Escolar no Ensino Superior	Silva e Rocha (2020)

Fonte: elaborado pelos autores.

Com base nos 11 artigos encontrados, após sua leitura e análise, foram extraídas as características endógenas e exógenas dos motivos de evasão, as categorias que sintetizam os motivos e as principais

causas da evasão no ensino superior EaD, que permitiram a realização da segunda etapa da pesquisa: a individualização dos motivos de evasão e seu agrupamento em categorias síntese, com base nos métodos de análise de conteúdo comumente utilizados.

É importante destacar que o direcionador para esta segunda etapa, das análises das características macro dos motivos da evasão escolar, foram as classificações propostas por Bittencourt e Mercado (2014) e Oliveira, Bezerra e Torres (2021), que dividem os motivos em: a) endógenos, quando se referem a fatores diretamente relacionados à instituição de ensino ou ao curso em questão; e b) exógenos, quando estão relacionadas a fatores externos à instituição ou ao curso.

Como resultado, observa-se que os motivos da evasão foram agrupados em categorias síntese, que consideram aspectos como: a) ambiente escolar, b) curso e conteúdo, c) estrutura e suporte da instituição e d) fatores pessoais, seguindo o modelo utilizado por Schmitt *et al.* (2021). Ao todo, os 11 artigos apresentaram 201 motivos de evasão escolar e, após a análise de itens exatamente iguais ou que apresentaram contextos semelhantes, obteve-se 146 motivos.

Contudo, visto se ter como objetivo do trabalho a busca por traçar parâmetros e comparações de como as questões da evasão e as atribuições de um facilitador dentro do sistema da Universidade Pública em estudo podem ser elementos para a diminuição desse cenário, optou-se por analisar apenas dos motivos de evasão escolar endógenos, ou seja, aqueles diretamente relacionados à instituição de ensino ou ao curso, resultando em 62 motivos de evasão.

Ainda, conjuntamente a realização das duas etapas acima detalhadas, houve a realização de uma terceira etapa de coleta de dados para a pesquisa, que teve como base os dados secundários e documentos produzidos e publicados pela própria Universidade Pública em estudo, em que se buscou detalhar as funções esperadas dos alunos facilitadores e como se constroem suas capacidades por meio do ensino proposto nos módulos criados no projeto pedagógico de instituição de ensino.

Por fim, com base em todos os dados levantados, tanto originais da pesquisa, que ocorreram por meio da identificação dos 11 artigos, quanto aos secundários e documentais, compostos pelos documentos institucionais, foi possível elaborar uma análise qualitativa, apresentada a seguir.

### 3. Resultados e Discussão

Bittencourt e Mercado (2014) destacam que dentre as principais e mais impactantes causas de evasão estão àquelas relacionadas aos problemas endógenos referentes à instituição de ensino superior. Contudo, por serem endógenas e ligadas ao modelo proposto da instituição de ensino ou a seus colaboradores, o aprimoramento pode ser de forma mais direta, já que a instituição tem poder e capacidade para analisar e executar tais mudanças.

Ou seja, enquanto nas causas exógenas, que envolvem os mais diversos fatores em relação ao aluno, nas causas endógenas somente relacionadas à instituição e ao curso, muito pode ser feito pela própria instituição, visto que tem o condão de criar sua própria mudança. Por conta disso, optou-se por uma visão e discussão restritas aos motivos endógenos de evasão resultantes da pesquisa, os quais totalizaram 62 motivos, agrupados em três categorias: a) ambiente escolar; b) curso e conteúdo; e c) estrutura e suporte da instituição.

Os motivos e sua prevalências identificadas nos 11 artigos selecionados para a pesquisa estão apresentados nos Quadros 2, 3 e 4.

A categoria “ambiente escolar” teve como foco principal os motivos ligados ao contato e relacionamento entre as partes envolvidas no processo de educação. Ou seja, as relações entre os professores, tutores, monitores e alunos (Quadro 2). Foram identificados um total de 11 motivos nesta categoria.

**Quadro 2.** Prevalência dos motivos de evasão - categoria Ambiente Escolar

Motivos de Evasão	Artigo de referência										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Contato e relacionamento com professores e colegas de curso	●					●			●	●	
Encontros presenciais	○					○					
Falta da tradicional relação face-a-face entre professor e alunos			○								
Falta de escuta sensível por parte da gestão		○									
Falta de humanização das relações		○									
Falta de um agrupamento de pessoas dentro de um espaço físico			○								
Grau de hiper culturalidade do curso		○									
Integração e acolhimento do aluno no ambiente escolar									○		
Interação com professores fora do horário de aula									○		
Interação reduzida entre docente, alunos e tutores								○			
Relação										○	

**Fonte:** elaborado pelos autores.

Nota 1. ● = Alta prevalência do motivo de evasão. ○ = Média prevalência do motivo de evasão. ○ = Baixa prevalência do motivo de evasão.

**Nota 2. Lista de referências utilizadas:** 1 - Bittencourt e Mercado (2014); 2 - Branco, Conte e Habowski (2020); 3 - Ferreira, Santos e Pimentel (2021); 4 - Helal, Mazzafera e Rolim (2020); 5 - Oliveira, Bezerra e Torres (2021); 6 - Pedrosa e Nunes (2019); 7 - Rocha e Santos (2021); 8 - Rodrigues *et al.* (2018); 9 - Schmitt *et al.* (2021); 10 - Senhorinha *et al.* (2021); 11 - Silva e Rocha (2020).

Por se tratar de ambientes virtuais, na maioria das vezes, as interações são novas e diferentes daquelas tradicionais. Isso denota uma categoria com menos motivos relatados, em especial, por uma maior aceitação da novidade do modelo pelas partes, cientes de dificuldades relacionadas ao entendimento de um ambiente escolar virtual.

**Quadro 3.** Prevalência dos motivos de evasão - categoria Curso e Conteúdo

Motivos de Evasão	Artigo de referência										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Avaliação dos exercícios, atividades e provas	●	●			●	●			●	●	●
Carga horária curricular do curso	○					○			○		
Complexidade das atividades	○					○					
Conexão entre teoria e prática nas disciplinas	●	●				●			●		
Conteúdos pré-programados		○									
Contribuição do curso para qualificação profissional									○		
Critérios de avaliação do aluno	○					○					
Desempenho (notas) no curso até agora									○		
Esclarecimento de dúvidas relacionadas (conteúdo disciplinas)									○		
Falha de elaboração do curso	○					○					
Importância dos conteúdos que aprendo									○		
Material didático oferecido	●			●	●	●					
Ordem de oferta das disciplinas		○									
Prazo de entrega das atividades	○					○				○	
Qualidade do curso	○					○					
Quantidade de trabalhos das disciplinas				○							
Relação do currículo com o mercado	○					○					
Relação entre conteúdo das disciplinas	○					○					
Reorganização curricular		○									
Repetição de práticas tradicionais		○									

Fonte: elaborado pelos autores.

Nota 1. ● = Alta prevalência do motivo de evasão. ○ = Média prevalência do motivo de evasão. ○ = Baixa prevalência do motivo de evasão.

Nota 2. Lista de referências utilizadas: 1 - Bittencourt e Mercado (2014); 2 - Branco, Conte e Habowski (2020); 3 - Ferreira, Santos e Pimentel (2021); 4 - Helal, Mazzafera e Rolim (2020); 5 - Oliveira, Bezerra e Torres (2021); 6 - Pedrosa e Nunes (2019); 7 - Rocha e Santos (2021); 8 - Rodrigues *et al.* (2018); 9 - Schmitt *et al.* (2021); 10 - Senhorinha *et al.* (2021); 11 - Silva e Rocha (2020).

No Quadro 3, observa-se a categoria “curso e conteúdo”, construída com base no modelo pedagógico que direciona o curso na elaboração dos conteúdos que serão ensinados e exigidos dos alunos nas avaliações. Nesta categoria, que totalizam 20 motivos, mais motivos determinantes podem ser percebidos em relação à categoria “ambiente escolar”. Como o conteúdo de um curso é um fator que está ligado ao público-alvo e, neste sentido, faz-se necessário a presença de uma métrica de avaliação e acompanhamento de satisfação acurada, do contrário, caso o aluno não sinta que está tirando o melhor proveito do curso, ele possivelmente o abandonará.

**Quadro 4.** Prevalência dos motivos de evasão - categoria Estrutura e Suporte da Instituição

Motivos de Evasão	Artigo de referência										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Acesso a bibliotecas virtuais	○					○				○	
Apoio pedagógico (acompanhamento, assistência professores, tutoria das aulas etc.)				●	●		●		●	●	
Ausência de avaliação dos riscos de evasão		○									
Ausência de reciprocidade da comunicação			○								
Ausência de treinamentos no AVA											○
Ausência de tutores nos polos	○					○					
Desconhecimento do perfil do egresso		○									
Design da plataforma										○	
Desqualificação dos tutores		○									
Didática dos professores	○					○			○		
Disponibilização de informações sobre funcionamento do curso e/ou instituição									○		
Diversos modelos de tutoria		○									
Estrutura física geral: sala de aula, biblioteca, laboratório etc.	●	●			●	●			●		
Falta de acompanhamento do processo de ensino		○									
Falta de diálogo com as experiências dos estudantes		○									
Falta de feedback quando tinha dúvidas				○							
Falta de preparo dos professores		○									
Falta de qualidade do ensino, informação e serviço prestado		○									
Figura do tutor forjada na autoinstrução		○									
Fornecimento de informações prévias					○						
Insatisfação com o tutor	○					○					
Interatividade no AVA	○					○				○	
Interesse dos professores pelo aprendizado									○		
Laboratório de informática nos polos de ensino	○					○					
Má atuação dos gestores		○									
Meios de comunicação oferecidos	○	○				○					
Motivação e incentivo por parte do tutor	○					○					
Orientação da coordenação do curso	○					○					
Pouco investimento em AVA		○									
Rotatividade dos tutores		○									
Tecnologia inadequada utilizada	○					○					

Fonte: elaborado pelos autores.

Nota 1. ● = Alta prevalência do motivo de evasão. ○ = Média prevalência do motivo de evasão. ○ = Baixa prevalência do motivo de evasão.

**Nota 2. Lista de referências utilizadas:** 1 - Bittencourt e Mercado (2014); 2 - Branco, Conte e Habowski (2020); 3 - Ferreira, Santos e Pimentel (2021); 4 - Helal, Mazzafera e Rolim (2020); 5 - Oliveira, Bezerra e Torres (2021); 6 - Pedrosa e Nunes (2019); 7 - Rocha e Santos (2021); 8 - Rodrigues *et al.* (2018); 9 - Schmitt *et al.* (2021); 10 - Senhorinha *et al.* (2021); 11 - Silva e Rocha (2020).

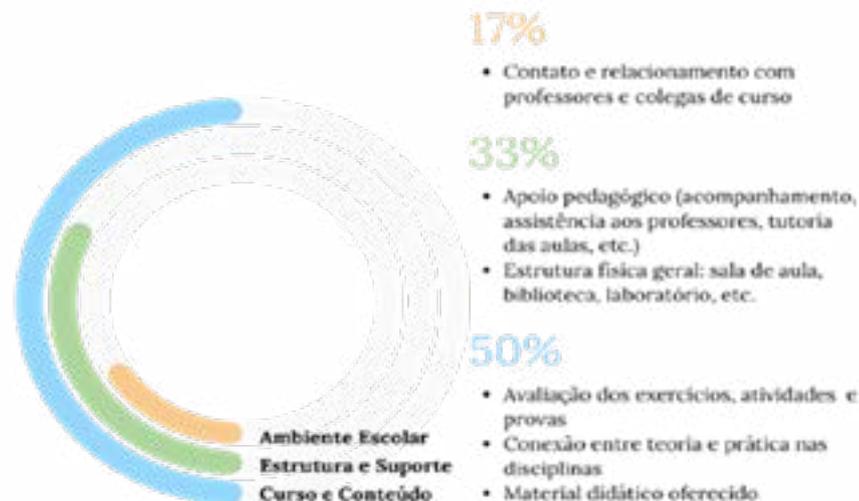
A categoria com maior número de motivos relatados está apresentada no Quadro 4, que totalizam 31 motivos. Esta categoria tem o foco na estrutura e suporte da Instituição, detalha desde a estrutura física disponível ao aluno, caso exista (e abrangendo prioritariamente a estrutura de tecnologia de informações e comunicação (TIC) criada e utilizada pela instituição de ensino como plataforma para o aprendizado de seus alunos), e a própria capacidade de atendimento dado por essa instituição aos alunos, quando ocorrem dúvidas e problemas.

Aqui, percebe-se uma dificuldade ao se destacar a prevalência de motivos, pois os autores dos artigos entendem que há diversos problemas que podem envolver a estrutura e suporte da Instituição. Isso pode ser observado quando 31 motivos (50% dos motivos relatados nos artigos analisados) são enquadrados nessa categoria.

Assim sendo, as questões relacionadas à estrutura de TIC e ao suporte dados pelas instituições em ensino superior se enquadram como os principais problemas encontrados como causa de evasão, e talvez o qual as instituições devem centrar esforços para melhora dos modelos existentes.

De forma resumida, pode-se indicar os motivos com maior prevalência que surgiram nos artigos analisados, como se detalha a Figura 1.

**Figura 1** - Incidência dos motivos de evasão por categoria.



Fonte: elaborado pelos autores

Dentro da categoria “ambiente escolar”, de acordo com a pesquisa, 17% dos alunos que desistem de cursos a distância citam a falta de interação com colegas e professores como uma das principais razões para abandonar o curso. O ambiente escolar é fundamental para o aprendizado e o sucesso acadêmico e a busca por formas de interação com outros alunos e professores é essencial para a troca de conhecimento, aprendizagem colaborativa e motivação.

Em relação à “estrutura e suporte” que, de acordo com os dados encontrados, é responsável por 33% das desistências em cursos a distância, percebe-se que traz em seu bojo muitos fatores como acompanhamento falho, falta de assistência dos professores, problemas na tutoria das aulas. Já quanto à estrutura, a falta de uma biblioteca, laboratório, sala de aula e outros recursos presenciais (que envolvam aulas práticas, por exemplo) podem contribuir para o crescimento desse número. Esses elementos são essen-

ciais para garantir que os alunos tenham um ambiente de estudo adequado e possam se sentir apoiados e motivados para continuar com o curso.

Por fim, sendo responsável por metade das desistências (de acordo como os dados da pesquisa), está a categoria “cursos e conteúdo”. Os alunos avaliam a qualidade das atividades, exercícios e provas, bem como a relação entre teoria e prática nas disciplinas e o material didático fornecido. A qualidade do conteúdo e sua apresentação são essenciais para manter o interesse e a motivação dos alunos. Se não houver uma conexão clara entre teoria e prática, ou se o material didático for inadequado, sem incentivo ou difícil de compreender, os alunos podem perder o interesse e abandonar o curso.

Após amostragem e discussão dos resultados sobre os motivos endógenos da evasão encontrados nos dados da pesquisa, é preciso voltar o olhar para a Universidade Pública analisada, a fim de se conseguir analisar o papel do facilitador como elemento que possa contribuir com a diminuição da evasão nos cursos de graduação da instituição, que atualmente, apresenta um percentual que varia entre 6% e 16%, dependendo do curso analisado (UNIVESP, 2023). Neste momento, foi utilizada a análise documental de documentos institucionais e que serão discutidas a seguir, em especial, documentos do curso de pós-graduação analisado.

A presença do facilitador parece ter uma participação para esse percentual de desistência de alunos, pois como a Universidade Pública analisada recruta alunos de programas de pós-graduação de diversas áreas para a função de facilitadores, ela poderá colocar pessoas que dominam assuntos específicos em disciplinas que demandam tais conhecimentos. Isso faz com que o facilitador se sinta confortável para conversar com os alunos, dar suporte e ajudar com os conteúdos, que são três critérios das categorias apresentadas.

Inclusive, percebe-se que no curso de especialização em processos didáticos-pedagógicos para cursos na modalidade a distância, a Universidade Pública avaliada trabalha com soluções focadas nos temas abordados pelos motivos encontrados na pesquisa com base nos 11 artigos identificados, permitindo que os facilitadores tenham contato com essas soluções à medida que os módulos de sua especialização se desenvolvem (Quadro 5).

**Quadro 5.** Modelo pedagógico da Universidade Pública estudada comparada em relação aos motivos de evasão e aprendizado gerado nos módulos da especialização

Módulo de Formação	Motivos de evasão por categorias		
	Ambiente Escolar	Estrutura e Suporte	Curso e Conteúdo
Módulo 1	Ambiente escolar virtual acolhedor e propício à aprendizagem, facilitando o contato e relacionamento nos fóruns e no lives no Colaborate	Suporte pedagógico oferecido pela instituição tem a disponibilidade de recursos tecnológicos adequados, suporte técnico e assistência aos professores e tutores garantindo a experiência de aprendizagem eficiente	Utilização de recursos tecnológicos, a adaptação do material didático para o ambiente virtual e o acompanhamento das rotinas dos alunos
Módulo 2	***	***	Conhecimentos e diretrizes para criar avaliações eficazes, que permitam verificar a compreensão dos alunos em relação aos conteúdos estudados
Módulo 3	Promover um ambiente escolar de aprendizagem ativa em que os alunos interagem entre si e com os professores, estabelecendo relacionamentos e parcerias	Considerar o suporte pedagógico oferecido pela instituição, que inclui a assistência aos professores e tutores para desenvolver e avaliar o trabalho em equipe de forma eficaz	As metodologias ativas de aprendizagem e o trabalho com projetos incentivam os alunos a aplicarem os conhecimentos teóricos na resolução de problemas reais, o que fortalece a relação entre a teoria estudada e a sua aplicação prática
Módulo 4	Promover a interação e colaboração entre os alunos, contribuindo para a construção de um ambiente que valoriza o contato e relacionamento com professores e colegas de curso, por meio de do trabalho em equipe valorizando o contato e relacionamento com colegas	***	***
Módulo 5	Criar um ambiente escolar virtual eficiente e enriquecedor, no qual os alunos podem utilizar diferentes recursos tecnológicos para interagir com os professores e colegas de curso.	O apoio técnico e a disponibilidade de recursos tecnológicos adequados são fundamentais para garantir que os alunos utilizem as melhores estratégias de acordo com seus estilos de aprendizagem. Além disso, esse suporte auxilia os professores na seleção e utilização de recursos tecnológicos eficazes em sua prática docente	Importância do uso da tecnologia como ferramenta de apoio à didática e ao aprendizado. Isso inclui a adaptação do material didático para o ambiente virtual, a seleção de recursos tecnológicos adequados e a aplicação de estratégias que atendam aos diferentes estilos de aprendizagem dos alunos
Módulo 6	Criar um ambiente escolar no qual o material didático seja adequado, atualizado e eficiente, atendendo às necessidades dos alunos e promovendo uma aprendizagem significativa	A assistência aos professores na elaboração e desenvolvimento do material didático, assim como a avaliação desse material, são aspectos que envolvem a estrutura e o suporte proporcionados pela instituição	Os processos de análise contextual, planejamento de conteúdo, desenvolvimento e avaliação são fundamentais para garantir que o conteúdo do curso seja estruturado de forma adequada, relevante e coerente com os objetivos de aprendizagem

Fonte: elaborado pelos autores.

Pode-se observar que a função e atuação do facilitador torna-se muito interessante quando se olha os motivos de evasão dentro da categoria de estrutura e suporte da instituição, pois ele torna-se um elemen-

to estrutural da Universidade Pública analisada que dá grande parte do suporte ao aluno de graduação, visto ser o responsável por interagir com esse aluno nos fóruns e nas *lives*. Além disso, ele se torna a primeira pessoa a qual o aluno irá recorrer no caso de dúvida e problemas com o material de cada disciplina, bem como quanto a dúvidas gerais, que vão desde acesso à biblioteca até como usar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

Também é possível perceber que a construção das habilidades de cada módulo capacita o facilitador a desenvolver habilidades que podem resolver certos problemas encontrados nos motivos endógenos apresentados pela pesquisa, isto é, que permitem que o facilitador seja parte efetiva do processo de aprendizagem do aluno, buscando, desta forma, minimizar fatores que levam os alunos da graduação a se retirarem da instituição.

Destarte, quando se aprende as estratégias de aprendizagem para a mediação pedagógica na educação a distância no módulo 1 (que capacitam o facilitador para entender o perfil do aluno de graduação da Universidade Pública estudada, ensinando-o o uso do AVA, das rotinas e dos meios de conversação para o ambiente virtual), percebe-se que isso permite que o facilitador atue nas soluções de alguns motivos, como indica o Quadro 6.

**Quadro 6.** Habilidades do módulo 1 e motivos que evasão que se relacionam

Categoria	Motivos de Evasão
ambiente escolar	Falta de escuta sensível por parte da gestão
	Falta de humanização das relações
	Integração e acolhimento do aluno no ambiente escolar
	Interação reduzida entre docente, alunos e tutores
curso e conteúdo	Esclarecimento de dúvidas relacionadas (conteúdo disciplinas)
	Importância dos conteúdos que aprendo
estrutura e suporte da instituição	Apoio pedagógico (acompanhamento, assistência professores, tutoria das aulas etc.)
	Ausência de reciprocidade da comunicação
	Ausência de treinamentos no AVA
	Ausência de tutores nos polos
	Diversos modelos de tutoria
	Falta de acompanhamento do processo de ensino
	Falta de feedback quando tinha dúvidas
	Motivação e incentivo por parte do tutor

**Fonte:** elaborado pelos autores.

Espera-se que o facilitador atue de forma proativa, mantendo-se em contato com os estudantes e se tornando a ponte mais curta entre ele e a Universidade Pública estudada e, assim, permitindo que haja uma escuta sensível e humana dos problemas dos alunos, facilitando a sua integração ao ambiente escolar virtual. Ainda, o facilitador é que demonstra a importância dos conteúdos, em especial quando esclarece as dúvidas dos alunos. Por fim, esse modelo especial de tutoria valoriza o modelo virtual, resolvendo questões dos alunos, explicando o funcionamento da plataforma, motivando-os, dando *feedback* e sendo parte do apoio acadêmico traçado no modelo pedagógico da instituição.

Quanto ao módulo 2, no qual se apresenta ao facilitador como se deve dar a avaliação de aprendizagem (demonstrando como se elaborar instrumentos avaliativos dentro de padrões existentes), percebe-se a potencial capacitação para atuar em soluções conforme se apresenta no Quadro 7. Conforme observado, a importância que o facilitador assume é percebida. Outra vez, por ser a parte humanizada que pode realizar a escuta sensível aos problemas dos alunos em relação às dúvidas sobre critérios de avaliação, prazos e quantidades, sendo ainda um mediador que prevê informações sobre as provas e avaliações, complementando os meios oferecidos pela plataforma da Universidade Pública estudada. Ainda, por este facilitador estar capacitado quanto aos meios de elaboração de atividades avaliativas, podem auxiliar os professores responsáveis com informações coletadas dos alunos sobre complexidade de conteúdos e dos elementos de avaliação, bem como as possíveis falhas que eles podem apresentar, além de críticas em relação à desconexão do conteúdo e da prática esperada do profissional.

**Quadro 7.** Habilidades do módulo 2 e motivos que evasão que se relacionam

<b>Categoria</b>	<b>Motivos de Evasão</b>
ambiente escolar	Falta de escuta sensível por parte da gestão
	Falta de humanização das relações
curso e conteúdo	Avaliação dos exercícios, atividades e provas
	Complexidade das atividades
	Conexão entre teoria e prática nas disciplinas
	Critérios de avaliação do aluno
	Desempenho (notas) no curso até agora
	Falha de elaboração do curso
	Prazo de entrega das atividades
	Quantidade de trabalhos das disciplinas
estrutura e suporte da instituição	Falta de diálogo com as experiências dos estudantes
	Falta de feedback quando tinha dúvidas
	Fornecimento de informações prévias
	Meios de comunicação oferecidos

**Fonte:** elaborado pelos autores.

Já no módulo 3, o facilitador tem a chance de aprender sobre as metodologias ativas ligadas ao trabalho com projetos da Universidade Pública analisada, em especial, o projeto integrador e a sua interdisciplinaridade, o que permite que ele possa atuar em relação aos motivos expressos no Quadro 8.

**Quadro 8.** Habilidades do módulo 2 e motivos que evasão que se relacionam

Categoria	Motivos de Evasão
ambiente escolar	Contato e relacionamento com professores e colegas de curso
	Interação reduzida entre docente, alunos e tutores
curso e conteúdo	Carga horária curricular do curso
	Conexão entre teoria e prática nas disciplinas
	Contribuição do curso para qualificação profissional
	Importância dos conteúdos que aprendo
	Qualidade do curso
	Relação do currículo com o mercado
	Relação entre conteúdo das disciplinas
estrutura e suporte da instituição	Disponibilização de informações sobre funcionamento do curso e/ou instituição
	Falta de acompanhamento do processo de ensino
	Falta de diálogo com as experiências dos estudantes
	Falta de feedback quando tinha dúvidas
	Interesse dos professores pelo aprendizado
	Motivação e incentivo por parte do tutor
	Orientação da coordenação do curso

**Fonte:** elaborado pelos autores.

Quando o facilitador recebe o papel de orientar projetos integradores, assume figura essencial no processo de aprendizado, que passa a analisar o desempenho do aluno como futuro profissional, e como o curso de graduação está contribuindo para sua formação. Isso é feito a partir das interações entre os alunos (mediados pelo facilitador) no desenvolvimento de uma solução para uma situação-problema real. Além disso, espera-se que o facilitador seja capaz de demonstrar como o curso oferecido – ao deixar claro a pertinência dos conteúdos aprendidos na estrutura curricular do modelo pedagógico da instituição – se conecta com o mercado de trabalho e como o ele é capaz de desenvolver as competências necessárias para que o aluno possa atuar como profissional no futuro.

O módulo 4, no qual se trabalha com metodologias ativas de aprendizagem para desenvolvimento e avaliação de trabalho em equipe baseado em conhecimentos construídos de forma coletiva e colaborativa, não traz muitos elementos para contribuir com a atuação do facilitador quanto aos motivos de evasão de alunos de graduação, já que é um módulo focado em aprendizado do facilitador enquanto futuro professor de práticas ativas de aprendizagem.

Porém, uma boa noção sobre as metodologias ativas capacita esse facilitador para ser parceiro do professor responsável em possíveis melhorias do currículo e conteúdo das disciplinas, bem como de seu material didático, em especial, pelo fato de que o facilitador recebe críticas e dúvidas dos alunos, e isso permite que haja uma atuação indireta para a melhoria do conteúdo, o que pode evitar evasão de alunos no futuro.

Em relação tanto ao módulo 5 (que ensina as estratégias de uso de recurso tecnológicos como ferramenta de apoio à didática e ao aprendizado à distância para os diversos estilos de aprendizagem) quanto ao módulo 6 (que finaliza o curso, mostrando como se elabora material didático de acordo com um design

educacional), ambos capacitam o facilitador a ter uma visão crítica e estratégia em relação à estrutura e aos suportes oferecidos pelas instituições de ensino no EaD. Pensando em sua atuação junto à Universidade Pública analisada, outra vez se tem a possibilidade de parceria entre professor e facilitador para melhoria de conteúdos e materiais oferecidos, principalmente, em relação às falhas ou lacunas percebidas quanto à plataforma ou às tecnologias utilizadas pela instituição.

Porém, com base nesses conhecimentos, o facilitador também pode atuar junto aos alunos para auxiliá-los de forma mais assertiva quanto aos problemas e às dificuldades que eles enfrentam para utilizar as tecnologias oferecidas pela UNIVESP, como a biblioteca virtual, por exemplo.

Dessa forma, os dois módulos finais permitem que o facilitador atue como parceiro do professor e seja capaz de diminuir críticas e problemas dos alunos, o que auxilia no combate à evasão de forma direta, ainda que não ligada aos motivos específicos encontrados na pesquisa.

#### 4. Considerações Finais

Os resultados deste trabalho indicam que a formação de docentes especializados em metodologias didático-pedagógicas de ensino superior a distância pode fornecer contribuições relevantes para a redução da evasão nos cursos superiores a distância no Brasil.

Considerando o EAD no Brasil, a pesquisa permite identificar que 50% dos motivos endógenos de evasão estão relacionados à qualidade do material didático oferecido e à falta de conexão entre teoria e prática. Talvez um dos motivos para que isso ocorra seja uma falta de harmonia entre o método de aprendizagem e o material utilizado.

Nessa perspectiva, novas tecnologias trazem também novos desafios na educação, já que alguns podem pensar que, por ser a distância, só é necessário a existência de um conteúdo programático e que, a partir disso, o aluno é capaz de gerenciar seu aprendizado. Entretanto, alguma estrutura física e a presença, ainda que virtual, do professor se fazem necessários para auxiliar o processo de aprendizagem. Isso fica evidente quando se nota que 33% dos motivos endógenos de evasão estão relacionados ao apoio pedagógico (suporte ao aluno, plantão de dúvidas etc.) e à estrutura (ou falta de) física disponível para que haja encontros, aulas práticas e afins. Desta forma, modelos inovadores de educação devem adotar a busca por um sistema de educação multifacetada, no qual a mediação conduz o aprendizado por novos caminhos do conhecimento que deve ser percorrido em múltiplos canais de comunicação digital e analógica, interação em tempo real e liberdade de escolha.

Assim, percebeu-se que a Universidade Pública estudada considera esses apontadores para fornecer cursos com métodos de aprendizagem de qualidade, inclusive, com estruturas (polos) à disposição dos alunos. Além disso, nota-se que os fatores apresentados como causa de evasão estão relacionados de alguma forma com todo o conteúdo programático do curso de “especialização nos processos didáticos-pedagógicos para cursos na modalidade à distância”, que treina/ensina os facilitadores para as atividades diárias junto aos alunos. Ou seja, a construção do programa de Pós-Graduação e o uso de facilitadores do curso de especialização é a medida que favorece a melhor qualidade de atuação destes e também serve ao combate de evasão dos alunos de graduação, favorecendo o modelo adotado por ela.

É claro que a presente pesquisa tem limitações, as quais devem ser mais bem trabalhadas no futuro, em especial, com a utilização de outras metodologias, como, por exemplo, entrevistas ou questionários com facilitadores e alunos para se entender se há a percepção de que a atuação do facilitador é elemento de combate efetivo à evasão, entre outras possibilidades.

## Agradecimentos

Agradecemos à oportunidade de desenvolvimento da pesquisa à Universidade Virtual do Estado de São Paulo.

## Referências Bibliográficas

- ANDRADE, T. L. *et al.* Metodologias Ativas integradas a um Sistema de Recomendação e Mineração de Dados Educacionais para a mitigação de evasão em EaD. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO (SBIE), 32, 2021, Online. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2021. p. 824-835.
- 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. Tese (Doutorado) – Programa em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2004. 152f.
- BITTENCOURT, I. M.; MERCADO, L. P. L. Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. **Ensaio: Avaliação e políticas públicas em educação**, v. 22, n. 83, p. 465-503, 2014.
- BRANCO, L. S. A.; CONTE, E.; HABOWSKI, A. C. Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática. **Avaliação**, v. 25, n. 01, p. 132-154, mar. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772020000100008>
- CARVALHO NETO, C. Z. **Educação 4.0: princípios e práticas de inovação em gestão e docência**. São Paulo: Laborciencia Editora, 2018. 5ª ed. 2019.
- DE ANDRADE, T. L. *et al.* Metodologias Ativas integradas a um Sistema de Recomendação e Mineração de Dados Educacionais para a mitigação de evasão em EaD. In: Anais do XXXII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação. SBC, p. 824-835, 2021.
- FERREIRA, L. F. S.; SANTOS, I. A.; PIMENTEL, F. S. C. Evasão e Educação a Distância: análise do curso de pedagogia UAB/UFAL. **Educação Online**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 3, p. 18-42, set./dez. 2021.
- FRISON, L. M. B. Monitoria: uma modalidade de ensino que potencializa a aprendizagem colaborativa e autorregulada. **Revista Pró-Posições**, Campinas, v. 27, n. 1 (79), p. 133-153, 2016.
- HELAL, R. M. C.; MAZZAFERA, B. L.; ROLIM, A. T. O que nos dizem tutores e alunos sobre a evasão em cursos de educação a distância em uma instituição de ensino superior? **Laplage em Revista** (Sorocaba), v. 6, n. Especial, p. 119-132, set.-dez. 2020.
- OLIVEIRA, C. V. S. B.; BEZERRA, D. H. D.; TORRES, G. V. S. Revisão sistemática da literatura sobre as causas de evasão da Educação a Distância no Brasil. **EmRede - Revista de Educação a Distância**, v. 8, n. 1, p. 1-15, 2021.
- PEDROSA, R. A.; NUNES, D. O desafio da evasão em cursos superiores na modalidade EaD. **Revista Científica de Educação a Distância**, v. 11, n. 20, 2019.
- ROCHA, J. V. da; SANTOS, S. R. M. dos. A importância do controle da evasão na Educação à Distância. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 16, n. 4, p. 2701-2719, 2021.
- RODRIGUES, L. S. *et al.* The evasion in a Management Health specialization course in the distance modality. **Interface**, Botucatu, v. 22, n. 66, p. 889-901, 2018.

- SALGADO JUNIOR, A. P.; NOVI, J. C. Proposta de práticas administrativo-pedagógicas que possam contribuir para o desempenho dos alunos de escolas municipais do ensino fundamental na Prova Brasil. **Ensaio: Avaliação e políticas públicas em educação**, v. 23, p. 631-662, 2015.
- SALGADO JUNIOR, A. P.; NOVI, J. C.; FERREIRA, J. Práticas escolares e desempenho dos alunos: uso das abordagens quantitativa e qualitativa. **Educação e sociedade**, v. 37, p. 217-243, 2016.
- SALGADO JUNIOR, A. P. *et al.* Eficiência na Gestão Escolar: em busca das melhores práticas em escolas municipais brasileiras do ensino fundamental. **Meta: Avaliação**, v. 7, p. 85-122, 2015.
- SCHMITT, J. *et al.* WWH-dropout scale: when, why and how to measure propensity to drop out of undergraduate courses. **Journal of Applied Research in Higher Education**, v. 13, n. 2, p. 540-560, 2021.
- SENHORINHA, M. J. K. *et al.* Critical factors of pedagogical management that influence the evasion in higher education distance learning courses: a case study. **Gestão & Produção**, v. 28, 2021.
- SILVA, C. M. M.; ROCHA, J. V. Novas Tecnologias Aplicadas na EAD: um Estudo de Caso Sobre Retenção e Evasão Escolar no Ensino Superior. **EAD em Foco**, v. 10, n. 2, 2020.
- UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO (UNIVESP). **Curso de especialização**: Processos didático-pedagógicos para cursos na modalidade à distância. São Paulo, 2020.
- UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO (UNIVESP). **Atividade dos monitores**. São Paulo, 2020.
- UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO (UNIVESP). **Transparência Univesp**: monitoria. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://univesp.br/transparencia/monitoria> - Acesso em: 06/04/2023.
- VICENZI, C. B. *et al.* A monitoria e seu papel no desenvolvimento da formação acadêmica. **Rev. Ciênc. Ext.**, v.12, n.3, p.88-94, 2016.