

SUCESSO DO ESTUDANTE: ESTRATÉGIAS APLICADAS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA COM FOCO NA MOTIVAÇÃO E PERMANÊNCIA DISCENTE

STUDENT SUCCESS: STRATEGIES APPLIED IN DISTANCE EDUCATION FOCUSING ON STUDENT MOTIVATION AND PERMANENCE

Heluany Gabriele Macaúbas - Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP)

Marina Vianna de Souza - Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP)

heluany.macaubas@idp.edu.br, marina.souza@idp.edu.br

Resumo. Este trabalho apresenta um relato de experiência das estratégias utilizadas pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP) para sistematização de ações para apoiar na motivação e permanência dos estudantes dos cursos de pós-graduação na modalidade a distância. O objetivo é descrever as estratégias utilizadas para acompanhamento de estudantes de cursos de pós-graduação lato sensu a distância, com o intuito de apresentar e discutir as ações feitas institucionalmente.

Palavras-chave: Educação a distância; Sucesso do Aluno; Permanência; Motivação;

Abstract. This text presents a report of an experience regarding the strategies used by the Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP) to systematize actions that support the motivation and retention of students in postgraduate distance courses. The objective is to describe the strategies used to monitor postgraduate lato sensu distance learning students, with the aim of presenting and discussing the institutional actions carried out.

Keywords: Distance education; Student Success; Permanence; Motivation;

1 Introdução

O IDP é uma instituição de educação superior (IES) localizada em Brasília, Distrito Federal, que oferta cursos de graduação na modalidade presencial, cursos de pós-graduação lato sensu nas modalidades presencial e a distância, bem como cursos de pós-graduação stricto sensu. Atualmente, os cursos ofertados na modalidade a distância são estritamente os de pós-graduação voltados para áreas de conhecimento do Direito.

Em 2020, iniciaram-se as aulas da pós-graduação lato sensu na modalidade a distância. Como estratégia de aproximação dos estudantes ao curso, foi criada a área de Sucesso do Aluno, uma adaptação da área Sucesso do Cliente, ou Customer Success, para o âmbito da Educação.

A inovação pautou-se na ideia de aliar os conhecimentos do mercado de experiência aos times de produto, quais sejam, a coordenação e a gerência acadêmica dos cursos a distância em Direito do IDP. Assim, as duas equipes caminham juntas, criando processos e

boas práticas a fim de garantir a melhor experiência de ensino aos estudantes, mediante acompanhamento do engajamento e desempenho dos discentes no curso visando, principalmente, aumentar sua permanência.

No presente trabalho, descreve-se quais as ações adotadas pela área de Sucesso do Aluno da instituição, relacionando as ações com o desempenho acadêmico dos estudantes, permanência e motivação dos cursos de pós-graduação lato sensu a distância do IDP. As estratégias e resultados aqui apresentados são referentes ao período de 2020 a 2023.

2 O Sucesso do Estudante e a Educação Superior a Distância

2.1 Educação Superior na Modalidade a Distância

A Educação a Distância (EaD) no contexto do mundo digital auxiliou em uma série de superações de barreiras físicas e temporais, inclusive com o apoio pedagógico adequado facilitou um antigo problema que era a sensação de isolamento. Tori (2010), ao cunhar o termo "educação sem distância" explica sobre a importância da relação pedagógica no contexto educacional a distância:

"Como a meta de todo educador deveria ser uma educação sem distância, ainda que a atividade em questão seja na forma de educação a distância, achamos mais conveniente mensurar o potencial de proximidade em lugar do potencial de distância transacional. Criamos então o conceito de 'proximidade transacional', que é o oposto da 'distância transacional' de Moore. Quanto maior uma, menor a outra" (TORI, 2010, p.74).

Neste sentido, é fundamental que os estudantes se sintam parte ativa do processo de aprendizagem realizado em um ambiente virtual. O sucesso de um curso EaD depende não somente dos recursos tecnológicos empregados, mas também da qualidade da mediação pedagógica, da eficácia das estratégias de ensino, da interação social e da motivação dos estudantes.

Da mesma forma, Filatro (2020, p.47) destaca a importância da aprendizagem baseada em realizações individuais, na qual o estudante pode acompanhar o seu progresso no curso, compreender a sistemática de avaliação e o seu desempenho de aprendizagem, e por fim verificar os seus registros ao longo do curso.

Ao considerarmos os cursos na modalidade a distância da educação superior é importante considerarmos que as instituições de educação superior (IES) desafios que permeiam uma ação educativa de longa duração mediada por recursos tecnológicos virtuais. Ademais, há os desafios de se manter a estrutura acadêmica e universitária nessa modalidade, envolvendo aspectos relacionados a pesquisa, extensão e qualidade no ensino. Para tanto, cabe ressaltar a importância das atividades dentro do âmbito da educação superior:

A universidade é muito mais do que aquilo que dizem a seu respeito. Essa complexidade de sentido tem a ver com o fato de que ela é uma instituição que se realiza por meio de práticas humanas, sociais, portanto, ações constitutivas do ético e do político. Não se trata da formação apenas prática, ainda que isso hoje ganhe grande valor, em uma hora em que valor é entendido como preço. Não obstante essa tendência, é sempre importante

não esquecer que a ética exige que a universidade seja um espaço institucional de formação de seres sociais pensantes, críticos, reflexivos. Essa convicção será constantemente reafirmada ao longo deste livro. (DIAS SOBRINHO, 2005, p. 31)

Deste modo, é fundamental que os cursos superiores ofertados na modalidade a distância tenham o apoio de diversos profissionais e recursos ao longo de sua jornada acadêmica, objetivando uma formação adequada, na qual se prepare o discente para sua vida acadêmica e profissional, o IDP atrelou às suas atividades pedagógicas uma área de Sucesso do Estudante. Esta área iniciou como piloto nos cursos de pós-graduação lato sensu a distância e com a atribuição de apoiar a motivação discente na instituição.

Os programas de pós-graduação são destinados "[...] a candidatos diplomados em cursos de graduação que atendam às exigências das instituições de ensino, normatizadas pelo Estado Brasileiro. A PG divide-se em *stricto* e *lato sensu*." (Morosini, 2005, p.130). A pós-graduação *lato sensu*, é destinada a profissionais que já concluíram a graduação e desejam se aperfeiçoar em sua área de atuação. Diversamente da pós-graduação *stricto sensu*, que abarca mestrado e doutorado, a pós-graduação *lato sensu* não tem como objetivo principal a formação de pesquisadores, mas a especialização de profissionais que já estão inseridos no mercado de trabalho e buscam atualização e aprofundamento em sua área de atuação.

A organização de ações acadêmicas de pós-graduação *lato sensu* em um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) requer a preparação e organização desse espaço tanto para disposição dos objetivos virtuais de aprendizagem, atividades, planos de ensino, leituras e vídeos de modo que a principal preocupação de discentes e docentes não fique no aspecto tecnológico, mas sim no pedagógico. Cabe destacar a importância de uma gestão acadêmica eficaz e um desenho instrucional (DI), que conforme Kenski (2019) aponta, as atividades de DI cada vez mais se amplificam em funções de gestão, pesquisa, tecnologias e relações de ensino-aprendizagem.

Diante do exposto, reforça a relevância de que para realizar a oferta e mediação de cursos na modalidade a distância em espaços virtuais requer preparação do corpo técnico institucional, equipes pedagógicas e tecnológicas, bem como a do corpo docente para apoiar na construção de uma efetiva jornada de aprendizagem dos estudante, que também precisam desenvolver uma cultura de estudar a distância.

2.2 Importância da Área de Sucesso do Estudante

No mercado de experiência e gestão, a equipe responsável pela permanência de clientes é o sucesso do cliente. Criada principalmente para o mercado de assinaturas de *software*, o *customer success* é uma inovação que alia as melhores práticas e estratégias de várias equipes.

Conforme Steinman et al. (2016):

Poucas são as verdadeiras mudanças organizacionais em empresas. Pense na organização típica de hoje - vendas, marketing, desenvolvimento

de produtos, finanças e serviços. Esses têm sido os componentes fundamentais de uma empresa há anos (...). O customer success é a próxima grande mudança organizacional. (STEINMAN, MURPHY E MEHTA, 2016, p. 25).

Ainda, no que tange à atuação do sucesso do cliente:

Em termos simples, customer success é a filosofia e a unidade organizacional que impulsionam o sucesso do cliente. Isso parece incrivelmente óbvio, mas, como já mencionamos, houve época em que o sucesso do cliente não era imperativo nos negócios. Isso não é mais verdade. Hoje, os clientes bem-sucedidos fazem duas coisas muito importantes: continuam clientes; compram mais. (STEINMAN et al., 2016, p. 30).

Pautando-se nos princípios do sucesso do cliente, o Sucesso do Estudante é uma equipe focada em garantir que as expectativas dos discentes com o curso sejam atendidas. Cabe ressaltar que no contexto da educação superior ofertada por por uma IES privada, o estudante faz um investimento financeiro, além do tempo, para estudar e comumente possui anseios em relação a isso.

Ao que tange à perspectiva interna da instituição, a área de Sucesso do Estudante tende a acompanhar indicadores de saúde, sugerir políticas e boas práticas às outras equipes que fomentem a permanência dos discentes na Instituição.

Esta área, por ter um contato direto com os estudantes, que ocorre paralelamente ao contexto da sala de aula virtual, possibilita um apoio institucional tanto para os próprios discentes, como docentes e equipes técnicas. Tal ação auxilia na gestão dos interesses dos discentes a fim de alinhá-los com as ações didáticas e acadêmicas que ocorrem nos espaços virtuais de aprendizagem.

3 Ações do Sucesso do Estudante no IDP

3.1 Origem da área de sucesso do estudante no IDP

Os cursos de pós-graduação lato sensu em Direito na modalidade a distância foram lançados em setembro de 2020 no IDP. A esta época, a pandemia exigia intenso isolamento social e havia, ainda, uma completa incerteza acerca do momento em que a situação teria alguma melhora. Diante destes fatores, houve considerável procura pelos cursos a distância no IDP, oportunidade em que foram lançadas 5 especializações pelo IDP Online.

Ao estrear os cursos de pós-graduação lato sensu, as lideranças deste produto no IDP consideravam como objetivos primordiais para o sucesso do projeto a permanência e a saúde dos estudantes no curso.

3.2 Integração do estudante aos cursos a distância

3.2.1 Onboarding

Um dos pilares de um bom processo de sucesso do cliente é o *onboarding*, que significa, numa simples tradução, colocar a bordo, ou seja, instruí-lo acerca das plataformas e dos detalhes do produto. É pelo processo de *onboarding* que se consolida um dos fatores mais

importantes no sucesso do cliente ou, neste caso em específico, do estudante: a adoção. De acordo com Steinman et al. (2016, p. 127), “nada lhe revelará mais sobre a saúde do cliente do que se eles usam e como eles usam o seu produto”.

No âmbito educacional, o *onboarding* é uma ferramenta de integração do estudante ao curso, visto que é por ele que o discente descobre todos os pontos da metodologia, aprende a usar o ambiente virtual de aprendizagem e é informado sobre as estruturas e possibilidades que a IES oferece.

Assim, o projeto de pós-graduação lato sensu a distância do IDP foi desenvolvido para que as atividades ocorram apenas na plataforma virtual de aprendizagem, sem atividades presenciais, apenas ações síncronas e assíncronas virtuais, bem como a metodologia, pautada em metodologias ativas, prevê uma ativa participação dos discentes durante todo o curso, o que também requer o desenvolvimento de uma autonomia na aprendizagem.

Pautado nisso, a área de sucesso do estudante estruturou um processo de boas-vindas aos pós-graduandos, que tem como premissa a constante atualização e melhoria, e visa promover uma interação pautada nas premissas de uma educação sem distância, a fim de superar as barreiras das distâncias físicas e temporais no momento em que o estudante chega para estudar..

Pensando na diversidade de perfis, faixas etárias e experiências profissionais dos discentes, bem como buscando alcançar êxito neste ambientação virtual, foram desenvolvidas ações de boas-vindas que abarcam vários tipos de mídias e objetos virtuais, tais como: tutoriais em vídeo, em texto, infográficos; além de comunicação e atendimento por WhatsApp, ligação telefônica, e-mail e reuniões por webconferência.

Na figura 1 apresenta-se um dos recursos de boas-vindas desenvolvidos pelo Sucesso do Estudante no IDP, neste caso, o site de boas-vindas:

Figura 1 - Site de boas-vindas dos cursos de pós-graduação EaD no IDP Online



Fonte: Área de Sucesso do Estudante do IDP, 2023.

3.1.2 Engajamento com o curso e com a IES por mensagens instantâneas

Uma comunicação frequente e objetiva com os estudantes é um dos pilares das boas-práticas do sucesso do estudante. Assim, a equipe de sucesso visa manter um efetivo contato com os discentes, principalmente pelo WhatsApp, haja vista o uso fortemente difundido da ferramenta, sempre reforçando prazos, atividades e estimulando a participação nas aulas ao vivo, o que enriquece a experiência de aprendizagem com os discentes, não só pelo contato em tempo real com os docentes, mas também pelo *networking* com os colegas de turma. Destaca-se que a comunicação via AVA com os estudantes, seja por fórum, aulas ao vivo ou caixa de correio, é feito pelos docentes e equipe acadêmica da instituição.

Além disso, é também de responsabilidade da área de Sucesso do Estudante o estímulo à participação dos discentes em todas as atividades e projetos ofertados pela instituição, tais como grupos de estudos e de pesquisa, eventos acadêmicos e científicos, seminários, congressos e ações de internacionalização.

3.3 Análise do risco de evasão por dados

O acompanhamento da saúde dos estudantes no curso por painéis de indicadores de risco de evasão é um importante apoio para a IES acompanhar de maneira contínua os índices de permanência, inclusive para realizar ações de prevenção à evasão e abandono discente. Diante dos fatores já mencionados anteriormente acerca da importância de manter uma proximidade maior com os estudantes na EaD, o Sucesso do Estudante no IDP faz um contínuo monitoramento de dados, tais como: presença nas aulas ao vivo, notas nas disciplinas, data do último acesso ao ambiente virtual de aprendizagem e também da adimplência das mensalidades no curso.

Pela análise dos dados mencionados, os discentes são categorizados em um grau de prioridade para um contato personalizado, a fim de entender o que tem afastado o estudante do curso e como auxiliá-lo a retomar a sua participação.

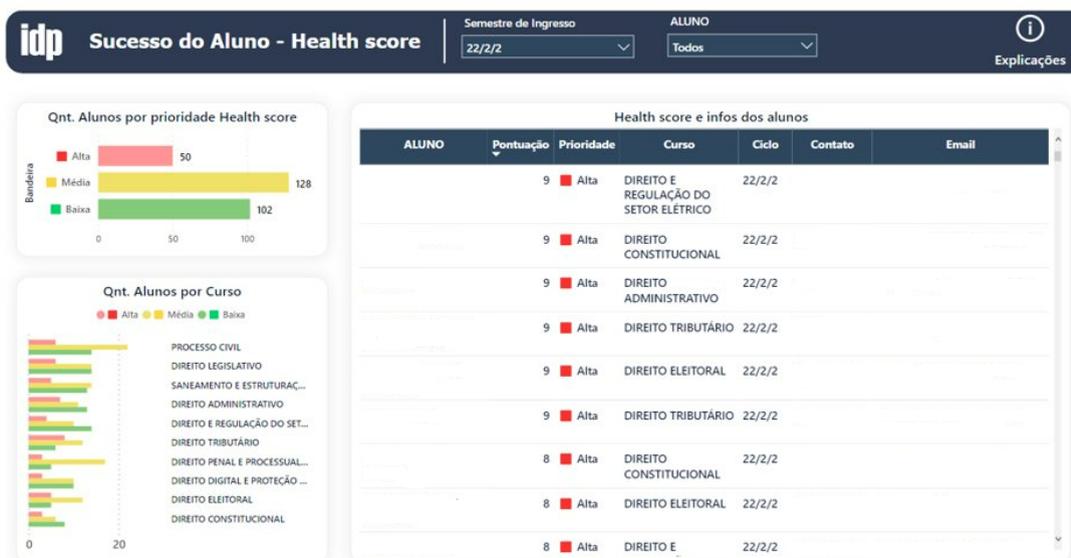
É importante ressaltar que a análise dos indicadores sempre é acompanhada da perspectiva do desenvolvimento de um plano de ação específico para os possíveis problemas que são apresentados. No caso de um alto índice de ausência dos estudantes nas atividades acadêmicas síncronas e assíncronas, a equipe de Sucesso do Estudante, junto à equipe acadêmica, analisa se há pontos que precisam ser revistos, tais como se os materiais dispostos no AVA podem estar gerando dúvidas, ou se pode haver questões relacionadas aos professores das disciplinas com números mais altos de ausências.

Por sua vez, quando o indicador é o de inadimplência, o Sucesso do Estudante faz a mediação de soluções com a equipe financeira. Quando o indicador preocupante é de último acesso às plataformas, entra-se em contato com o estudante para compreender o que houve, em seguida pode ser feita uma ação de aproximação deste discente com a Instituição, ajudando-o a desenhar um cronograma de estudos, indicando que módulos o discente deve reorganizar e também traçando um plano de priorização das disciplinas a serem recuperadas.

Assim, monitorando e gerenciando os parâmetros mencionados acima, conseguimos segmentar os discentes em três ordens de prioridade (alta, média e baixa) de contato, como no figura 2:

Figura 2 - Painel de indicadores de saúde nos cursos de pós-graduação EAD do IDP Online

PAINEL DE INDICADORES DE SAÚDE NO CURSO



Fonte: Área de Sucesso do Estudante do IDP, 2023.

Ainda, é essencial analisar a percepção do estudante acerca da qualidade do curso e, principalmente, da sua satisfação geral com a Instituição. Um bom indicador é o *net promoter score* (NPS), métrica para avaliar a satisfação do cliente em uma escala de 0 a 10, separadas em três categorias: detratores (notas de 0 a 6), neutros (notas de 7 e 8) e promotores (notas de 9 e 10). Em geral, faz-se uma pergunta simples ao cliente ou, neste caso, ao estudante, como: “De 0 a 10, quanto você recomenda o IDP?”, reunindo por fim um grupo de indicadores que direciona a IES às ações certas para cada motivador de afastamento do estudante.

4 Conclusão

Neste trabalho, foi apresentado o relato de uma experiência inovadora, que envolveu o desenvolvimento e a construção de uma cultura de sucesso do cliente, voltada para estudantes de uma IES privada, em cursos de pós-graduação lato sensu a distância. A área de Sucesso do Estudante no IDP teve como propósito de gerir o engajamento, a motivação e a permanência dos estudantes na Instituição. Foram relatadas ações de aproximação e engajamento dos estudantes, pautadas pela análise de dados e por estratégias de experiência da área de sucesso do cliente.

Finalmente, depreende-se a partir das experiências vivenciadas que é um diferencial buscar meios inovadores de integração dos estudantes a educação superior na modalidade a

distância guiados pela observação de indicadores de saúde nos cursos e outras técnicas do mercado de gestão.

Agradecimentos

As autoras agradecem ao IDP a oportunidade de desenvolver todas as inovações focadas no sucesso do estudante, bem como as estruturas necessárias para tanto. Agradecemos também à equipe acadêmica e à equipe de sucesso do estudante por todas as contribuições, parcerias e inspirações. Por fim, registramos um agradecimento especial aos nossos líderes, Fernando Miranda e Raphael Carvalho, sem os quais não teríamos uma mentoria tão colaborativa e atenciosa, e que nos dão completa autonomia para construir os processos e estratégias. Gratas!

Referências

STEINMAN, Dan; MURPHY, Lincoln; MEHTA, Nick. **Customer Success, como as empresas inovadoras descobriram que a melhor forma de aumentar a receita é garantir o sucesso dos clientes**. Autêntica Business, 2016.

DIAS SOBRINHO, José. **A universidade no século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da universidade**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

FILATRO, E. W. DI 4.0 - **Design Instrucional na Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2020.

KENSKI, Vani Moreira. **Design instrucional para cursos online**. 2. ed. São Paulo: Artesanato Educacional, 2019.

MOROSINI, Marília Costa. **A Pós-graduação no Brasil: formação e desafios**. RAES: Revista Argentina de Educación Superior, n. 1, p. 125-152, 2009. ISSN-e 1852-8171. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6485544>. Acesso em: 13 abr. 2023.

TORI, Romero. **Educação sem distância**. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5147288/mod_resource/content/1/Educa%C3%A7%C3%A3o%20Sem%20Dist%C3%A2ncia.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.