



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA – UFBA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MULTI-INSTITUCIONAL EM
DIFUSÃO DO CONHECIMENTO
CURSO DE DOUTORADO

OSVANILDO DE SOUZA FERREIRA

GESTÃO DA INFORMAÇÃO SOBRE EVASÃO NA
EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA

Salvador
2022

OSVANILDO DE SOUZA FERREIRA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO SOBRE EVASÃO NA
EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA**

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação Multi-institucional em Difusão do Conhecimento (PPGDC), Faculdade de Educação, da Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Doutor.

Linha 1 – Construção do Conhecimento: Cognição, Linguagens e Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Inês Corrêa
Marques

**Salvador
2022**

SIBI/UFBA/Faculdade de Educação - Biblioteca Anísio Teixeira

Ferreira, Osvanildo de Souza.

Gestão da informação sobre a evasão na educação superior a distância /
Osvanildo de Souza Ferreira. – Dados eletrônicos -. 2022.
104 f. : il.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria Inês Corrêa Marques.

Tese (Doutorado em Difusão do Conhecimento) - Programa de Pós-graduação
Multi-Institucional em Difusão do Conhecimento, Salvador, 2022.

Disponível em formato digital.

Modo de acesso: <https://repositorio.ufba.br>

1. Ensino à distância. 2. Evasão universitária. 3. Gestão da informação. I.
Marques, Maria Inês Corrêa. II. Programa de Pós-graduação Multi-institucional em
Difusão do Conhecimento. III. Título.

CDD 378.175 - 23. ed

OSVANILDO DE SOUZA FERREIRA

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação Multi-institucional em Difusão de Conhecimento (PPGDC), da Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Doutor.

Salvador, 12 de dezembro de 2022.

Banca de Examinadora

Maria Inês Corrêa Marques - Orientadora
Doutora em Educação, pela Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal da Bahia.

Augusto Dante Galeffi - Examinador Interno
Doutor em Educação, Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal da Bahia.

Antônio Quintas Mendes - Examinador Externo
Doutor em Ciências da Educação, pela Universidade Aberta de Portugal – Lisboa
Universidade Aberta de Portugal – Lisboa, PT.

Jader Cristiano Magalhães de Albuquerque - Examinador Externo
Doutor em Difusão do Conhecimento, pela Universidade Federal da Bahia
Universidade do Estado da Bahia.

Jaqueline de Souza Oliveira – Examinadora Externo
Doutora em Difusão do Conhecimento, pela Universidade Federal da Bahia
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia da Bahia.

Eduardo Chagas de Oliveira - Examinador Externo
Doutor em Engenharia Elétrica, pela Universidade Federal de Uberlândia, MG.
Universidade Federal de Feira de Santana.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus filhos, Elisa de Souza Ferreira e Elvis Paim Ferreira, e ao meu neto, Antônio Cesar Ferreira, que faz brilhar os meus dias difíceis, principalmente quando envia áudios perguntando: “vovô como você está hoje? Eu estou com saudades de você. Lindo”.

À Universidade Federal da Bahia (UFBA), ao Programa de Pós-graduação Multi-institucional em Difusão do Conhecimento (PPGDC), por ter me possibilitado realizar este sonho de um doutorado.

À minha querida orientadora, a **Profa. Dra. Maria Inês Corrêa Marques** que não permitiu que eu sonhasse só, e como na poesia de John Lennon, veio ao meu encontro, acolheu-me e orientou-me, permitindo a concretização desse sonho e, por isso, hoje, uma realidade. “Um sonho sonhado juntos”. Obrigado, Profa. Inês, também nesse particular, por isso cantamos a vitória muito antes do final, de podermos continuar sonhando esse sonho, juntos.

Agradeço à **Profa. Dra. Jaqueline Oliveira de Souza**, professora titular do IFBA, Instituição parceira desse doutorado. Fico honrado com esse aceite para fazer parte dessa banca de tese e poder colaborar com sua grande expertise na educação a distância, na qual acumula experiência no IFBA e na UNEB. Fizemos diversas viagens ao interior do Estado, participamos de eventos do curso de História da UAB/UNEB, tive o prazer de estar com a profa. Jaqueline em diversas cidades pelo interior baiano, orientando e analisando pôsteres de estudantes da EaD. Ela também participou de minha banca de mestrado e vem fazendo parte desses ritos, são momentos históricos que me fortalecem academicamente, me permitem estar nesse doutoramento no PPGDC da UFBA. São vivências que se fazem presentes, narradas na introdução desta tese, em que apresento parcela das tecituras de um pesquisador implicado.

Agradeço ao **Prof. Dr. Antônio Quintas Mendes**, de Lisboa – Portugal, titular da Universidade Aberta desse país irmão, por aceitar fazer parte dessa banca de defesa de tese. Tive o prazer em conhece-lo, quando veio a Salvador, antes da pandemia, fez uma de suas belas palestras, no auditório de educação na UNEB. Nessa oportunidade, o inqueri sobre o funcionamento da “Escola da Ponte”, em seguida tive a honra de acompanhá-lo até o aeroporto para embarque de volta à terra de Fernando Pessoa. Nesse dia o convidei e ele aceitou participar de minha banca de defesa de tese.

Agradeço ao **Prof. Dr. Jader Cristino Magalhães de Albuquerque**, professor titular da FCOA e da UNEB, por aceitar fazer parte dessa banca de defesa de tese. Esse agradecimento se estende a todos que conviveram comigo na UNEB/EaD. Nessa temporalidade, o professor Albuquerque era coordenador geral da UAB/UNEB e sempre incentivou o meu trabalho e a minha postura na educação a distância no período em que eu coordenei uma das tutorias da EaD daquela instituição. Em função dessa confiança, me convidou para fazer parte da primeira equipe de colaboradores de uma nova universidade que seria instalada em Camaçari, a qual ofereceria cursos EaD em Administração, projeto interrompido em função da pandemia de Covid-19.

Agradeço ao **Prof. Dr. Augusto Dante Galeffi**, professor titular da UFBA/PPGDC, por aceitar fazer parte da minha banca de doutorado. Meu inesquecível professor, faz parte das reminiscências da minha graduação. Professor e filósofo com experiência na modalidade a distância na UNEB, apresentou para minha turma de graduação, na UCSAL, o filósofo Heidegger. Pensador “convidado” para nos iniciar no rito de passagem do senso comum à filosofia. Heidegger nos presenteou com o texto: *O que é isto a Filosofia?*. Nosso espanto filosófico vem daí. Premissa que me levou a ler poetas e pensadores do porte de Bertold Brecht, dizia ele: “Quando não concordar, mostre sua insatisfação, bote o dedo e questione”. Sigo Brecht ao estranhar a evasão de estudantes que acessaram o nível superior/EaD e não concluíram, com isso desloco um problema do senso comum para uma questão epistemológica.

Agradeço ao **Prof. Dr. Eduardo Chagas de Oliveira**, professor titular da UEFS, Instituição parceira desse doutorado, por aceitar se fazer presente nessa defesa de tese. Nessa esteira, esse professor/filósofo coloca uma questão inicial nos moldes dos banquetes socráticos relatados por Platão, ao migrar essa questão espacial para minha defesa de tese que ora se faz presente nesse documento, Prof^o Eduardo faz uma pergunta e deixa que a defesa se encarregue de responder à questão: O que é isto: uma tese sobre a gestão da informação da evasão na EaD?

FERREIRA, Osvanildo de Souza. **Gestão da informação sobre evasão na educação superior a distância**. Orientadora: Maria Inês Corrêa Marques. 104 f. il. 2022. Tese (Doutorado em Difusão de Conhecimento) - Programa de Pós-graduação Multi-institucional em Difusão do Conhecimento, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2022.

RESUMO

A presente tese focaliza a questão da evasão na educação superior a distância, trata a informação sobre a evasão na perspectiva da gestão dos dados para finalidade de superação do quadro de abandono dos estudos a distância. A metodologia da pesquisa tem caráter quali/quantitativo e bibliográfico, que também envolve o autor que é gestor de curso superior de educação a distância. Os dados obtidos nas pesquisas documentais e bibliográficas geraram as condições para produzir um instrumento que se pretende um legado do estudo para o campo da educação a distância. Sua relevância reside no tratamento dispensado ao tema, que tem sido relegado aos números, ao explicitar mecanismos da Gestão da Informação sobre a evasão na educação a distância pública. As seguintes questões foram levantadas: Como a gestão da informação utiliza os indicadores? A produção de dados e estatísticas seriam suficientes para que se possa entender o fenômeno da evasão? Qual é o papel da gestão da informação? A originalidade na sistematização dos dados permitiu a construção de indicadores para analisar o fenômeno da evasão. Identificaram-se os índices produzidos sobre evasão junto aos órgãos federais e rastream-se as informações sobre o fenômeno da evasão no ensino superior a distância. O objetivo geral da tese foi utilizar a concepção de gestão da informação e os dados produzidos sobre educação superior pública a distância para construir instrumento de gestão acadêmica, controle e acompanhamento estudantil e da evasão. Buscou-se confirmar o pressuposto de que a gestão da informação fornece elementos para a produção de instrumentos de apoio, cuidado humano, acompanhamento e aconselhamento ao discente. Como produto da tese, elaborou-se instrumento piloto gerando bases de avaliação do *status* do estudante da educação a distância em processo de evasão, nos estudos regulares para a prevenção de abandono. A investigação gerou, assim, condições de continuidade dos estudos sobre a evasão, o que demonstrou que o fenômeno da evasão no ensino superior público é mais que um ato de abandonar e pode ser evitado pela gestão da informação.

Palavras-chave: Ensino a distância. Educação a distância. Gestão da informação. Evasão universitária.

FERREIRA, Osvanildo de Souza. **Management of information on evasion in distance higher education**. Advisor: Maria Inês Corrêa Marques. 104 f. il. 2022. Doctoral Thesis (Doctorate in Knowledge Diffusion) - Programa de Pós-graduação Multi-institucional em Difusão do Conhecimento, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2022.

ABSTRACT

This doctoral thesis focuses on evasion in distance higher education and addresses the information on evasion from the perspective of data management so that the challenge of student dropout in distance learning may be overcome. The research methodology combines qualitative and quantitative approaches and makes use of bibliographical and autobiographical sources, with the author being a manager of a distance learning higher education course. The data obtained from both documentary and bibliographical research provided the foundation for creating an instrument intended to be a legacy of this study for the field of distance education. The significance of this research lies in its treatment of a topic that has been reduced to mere numeric data by evidencing the mechanisms through which Information Management can impact student dropout in public distance education. The following questions were raised: How does information management use indicators? Would the production of data and statistics be enough to understand the dropout phenomenon? What is the role of information management? The originality in the data systematization allowed for the creation of indicators to analyze the dropout phenomenon. The indices related to evasion produced by federal agencies were identified, and information about student dropout in distance higher education was tracked. The general goal of this thesis was to use the concept of information management and the data produced on public distance higher education to create an instrument for academic management and student control, monitoring and evasion management. We sought to corroborate the assumption that information management provides elements for the development of tools aimed at student support, monitoring, counseling and human care. As a product of this thesis, a pilot tool was developed to manage the foundations for assessing the status of regularly enrolled distance education students who are nonetheless at risk of dropping out, thereby ultimately aiming at preventing student dropout. The investigation thus generated scope for further research on the phenomenon of student evasion in public higher education, which proved to be more than a mere act of dropping out of courses and can be prevented through information management.

Keywords: Distance education. Distance learning. Information management. Evasion in distance higher education.

FERREIRA, Osvanildo de Souza. Manejo de información sobre evasión en educación superior a distancia. Asesora: Maria Inês Corrêa Marques. 104 f. il. 2022. Tesis (Doctorado en Difusión del Conocimiento) - Programa de Pós-graduação Multi-institucional em Difusão do Conhecimento, Salvador, 2022.

RESUMEN

Esta tesis se centra en el tema de la deserción escolar en la educación superior a distancia, trata la información sobre el abandono desde la perspectiva de la gestión de datos para superar el abandono de los estudios a distancia. La metodología de la investigación tiene un carácter cuali/quantitativo y bibliográfico. Por ser producto de una perspectiva autobiográfica, involucra también al gestor de cursos de educación superior a distancia. Los datos obtenidos de la investigación documental y bibliográfica generaron las condiciones para producir un instrumento que pretende ser un legado del estudio para el campo de la educación a distancia. Su relevancia radica en el tratamiento dado al tema, que ha sido relegado a números, al explicar cómo se gestiona la Gestión de la Información sobre la evasión en la educación pública a distancia. ¿Cómo utiliza la gestión de la información los indicadores? ¿Sería suficiente la producción de datos y estadísticas para comprender el fenómeno de la deserción? ¿Cuál es el papel de la gestión de la información? La originalidad en la sistematización de los datos permitió la construcción de indicadores para analizar el fenómeno de la deserción. Se identificaron los índices que producen las agencias federales sobre la evasión y se rastreó la información sobre el fenómeno de la evasión en la educación superior a distancia. El objetivo general de la tesis fue utilizar el concepto de gestión de la información y los datos producidos sobre la educación superior pública a distancia, para construir un instrumento de gestión, control y seguimiento académico de los estudiantes y la deserción. Buscamos confirmar el supuesto de que la Gestión de la información proporciona elementos para la producción de instrumentos de apoyo, control y seguimiento de los estudiantes. El presupuesto de la investigación fue la base para la producción de un instrumento de control y seguimiento de los estudiantes, que surgió de la investigación: un protocolo para combatir la evasión de los estudiantes de la EaD de educación superior pública durante el proceso de estudios regulares. La conclusión es provisional, ya que el instrumento creado, aún no probado, servirá para incentivar la continuación de estudios por parte de nuevos investigadores.

Palabras clave: Educación a distancia. Evasión en la educación superior a distancia. Gestión de la información. Gestión de educación a distancia.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
ADUCSAL	Associação de Professores da Universidade Católica do Salvador
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CEFETs	Centros Federais de Educação Tecnológica
EaD	Educação a Distância
EBC	Empresa Brasileira de Comunicações
EUA	Estados Unidos da América
IES	Instituição de Ensino Superior
IFES	Instituto Federal do Espírito Santo
IFETs	Institutos Federais de Educação Tecnológica
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
PIB	Produto Interno Bruto
PPGDC	Programa de Pós-graduação Multi-institucional em Difusão do Conhecimento
PROGRAD	Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TDIC	Tecnologia Digital de Informação e Comunicação
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UCSAL	Universidade Católica de Salvador
UNEB	Universidade do Estado da Bahia
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFSJ	Universidade Federal de São João Del-Rei

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Fluxograma dos fatores determinantes para a evasão na opinião dos estudantes	51
FIGURA 2	Número de vagas oferecidas em cursos de graduação, por modalidade de ensino no Brasil: presencial e a distância: 2014-2018.....	67
FIGURA 3	Número de ingressos em curso de graduação: presencial e a distância: 2008-2018.....	69
FIGURA 4	Evolução dos indicadores de trajetória dos estudantes no curso de ingresso em 2010, por modalidade de ensino no Brasil: 2010-2016.....	70

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	Pesquisas realizadas no âmbito da Gestão da Informação sobre a evasão no ensino superior EaD.....	27
QUADRO 2	Dados sobre a educação presencial e a distância: vagas, ingressos e trajetórias dos estudantes na educação superior no Brasil.....	29
QUADRO 3	Causas e abordagens sobre a evasão: um olhar da gestão da informação sobre a evasão na EeD de nível superior.....	30
QUADRO 4	Gestão da Informação: formulando estratégias de enfrentamento à evasão, base para criação do protocolo antievasão.....	31
QUADRO 5	Indicadores para confecção do <i>design</i> de acolhimento e aconselhamento antievasão para os estudantes da EaD de nível superior público.....	33
QUADRO 6	Gestão da Informação: fatores exógenos, atitude comportamental...	34
QUADRO 7	Gestão da Informação: fatores exógenos nos motivos institucionais	35
QUADRO 8	Gestão da Informação: fatores exógenos nos requisitos didático-pedagógicos.....	36
QUADRO 9	Gestão da Informação: fatores endógenos, no contexto socio-político-econômico.....	37
QUADRO 10	Gestão da Informação: fatores endógenos, na vocação pessoal.....	38
QUADRO 11	Gestão da Informação: fatores endógenos nas características individuais dos estudantes.....	39
QUADRO 12	Gestão da Informação: fatores endógenos, sinalização de problemas conjunturais.....	40
QUADRO 13	Fatores base organizados para comporem o Protocolo Antievasão de acolhimento e aconselhamento.....	77
QUADRO 14	Cursos preparatórios focados no acolhimento e aconselhamento: <i>modus operandi</i> de aplicação do Protocolo Antievasão na EaD pública de ensino superior.....	85

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	METODOLOGIA.....	24
3	A EVASÃO NA EAD PÚBLICA: UMA QUESTÃO PARA ANÁLISE DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	44
4	GESTÃO DA INFORMAÇÃO E O PROTOCOLO ANTIEVASÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	55
5	PROTOCOLO ANTIEVASÃO DE CUIDADO, ACOLHIMENTO E ACONSELHAMENTO: UM MODUS OPERANDI PARA A UNIVERSIDADE EAD PÚBLICA.....	72
5.1	PASSO A PASSO DO PROTOCOLO ANTIEVASÃO: DE CUIDADO, ACOLHIMENTO E ACOMPANHAMENTO AO ESTUDANTE DA EAD.....	91
6	CONCLUSÃO.....	96
	REFERÊNCIAS.....	100

1 INTRODUÇÃO

Ao investigar o fenômeno da evasão de estudantes na Educação a Distância (EaD), numa perspectiva histórica, com o título: *Gestão da informação sobre evasão na educação superior a distância* significa para esse pesquisador implicado, rever inquietações acadêmicas antigas e as aprendizagens de vida e, com isso, promover novos signos, ressignificando a sua história. Significa, também, uma abertura para novas e futuras investigações, pois abre-se o campo da gestão da informação, que é relevante para o Doutorado em Difusão do Conhecimento, o qual possibilita que se veja a educação a distância no ensino superior público e se enxergue os estudantes invisíveis que têm sido apresentados apenas como números em estatísticas, como estudantes que evadem dos cursos. Evasão na EaD de nível superior é minha questão de estudo, um tema que atravessou todos os meus projetos, desembocou neste que passamos a adentrar. Foram utilizados dados estatísticos e experiência de gestão de curso em educação a distância para se criar um Protocolo Antievasão de cuidados a serem tomados pelas equipes gestoras para que se evite o abandono dos cursos. Esse é o produto que espero apresentar ao final desse conjunto de investigações e reflexões.

Quanto às reminiscências acadêmicas, julguei necessário (re)encontrar minhas origens. Em um esforço mnemônico, fiz emergir fatos históricos que compuseram minha formação educacional, motivos de orgulho de um passado que hoje se faz presente. Construí, nessa trajetória singular, marcas indelévels que agora estão nas tessituras internas e discursivas da minha essência e do que vivi nessa relação espaço/temporal. Assim considero as evidências empíricas acumuladas como uma das malhas cognitivas tecidas a partir de uma realidade singular, em minha existência. Nessa temporalidade acadêmica, reporto-me à Universidade Católica do Salvador (UCSAL) como estudante, posteriormente como docente do curso de Filosofia e como diretor da Associação de Professores da Universidade Católica do Salvador (ADUCSAL), em seguida, como professor no campo em Educação a Distância (EaD) na Universidade Estadual da Bahia (UNEB). Ao voltar ao passado, revi minha história acadêmica e profissional. Nessa trajetória de estudante e de professor trabalhador, mantive práticas dialógicas e dialéticas, questionadoras tanto em sala de aula quanto na representação de categoria profissional nas modalidades presencial noturno, na UCSAL, e a distância, na UNEB.

O pesquisador implicado, no presente trabalho, não é apenas porque recorre à história e à memória pessoal, mas porque objetiva oferecer elementos relacionados à realidade. Da centralidade à narrativa de vida como profissional na EaD, parte de sua história de vida pretende evocar os estudantes da EaD de nível superior, visando rastrear as razões para o abandono do curso. A história do pesquisador implicado começa por nascer em família sem posses, com pai e mãe de pouca instrução, cujo sonho era entrar em uma universidade pública. O acesso à universidade federal era alcançado por uns poucos, no entanto seus pais mantiveram a chama acesa em ver os filhos na academia, sendo filhos de trabalhadores alçados a uma formação em nível superior na universidade pública.

De minha parte, na graduação, não foi possível realizar o sonho familiar, ingressei em instituição particular, portanto foi preciso a labuta ao dia para pagar os estudos e frequentar a faculdade à noite. Pelas dificuldades enfrentadas, eu era mais um estudante propenso a aumentar as estatísticas dos que abandonavam a universidade por falta de recursos ou de preparo escolar. No ensino médio, experienciei um período de abandono escolar, retornando aos estudos apenas quando adulto. Trabalhando, acessei o ensino superior, mas o suspendi por um ano. Por sofrer a evasão escolar na própria “carne”, consigo ver a proporção desse fenômeno mesmo que de forma subjetiva, particular, desse pesquisador.

Quando entrei na UCSAL, em 1991, existiam duas universidades na Bahia vinculadas à federação: Universidade Federal da Bahia (UFBA), com a fundação vinculada à chegada da família real no Brasil, em 1808, e a UNEB, em 1983. Os filhos de trabalhadores/as não tinham facilidade para acessar o ensino superior público, alguns por falta de preparo adequado na educação básica, outros por falta de tempo para estudar em função de precisarem trabalhar cedo ou por ajudar a família. Eu sei do esforço que um estudante com poucos recursos precisa fazer para não abandonar os estudos. Graduei-me como licenciado em Filosofia na UCSAL, cursei uma pós-graduação *lato sensu* também nessa instituição, para dar aulas no nível superior. Enquanto estudava, laborava no ensino básico, no município de Candeias, a 50 km de Salvador.

A formação acima citada colaborou para minha aprovação em seleção para professor na UCSAL. Lá experienciei o espanto filosófico que provocou a primeira pergunta sobre a evasão. Meu histórico de vida permitiu ver, com certa facilidade, e entender por que a maioria dos estudantes carentes não conseguiam permanecer no ensino superior. Atento, acompanhei o declínio no número de estudantes em sala de aula. As turmas dos semestres iniciais eram compostas por 50 estudantes ou mais; eu tive uma turma com 59, porém nos últimos

semestres as turmas estavam com 10 a 15 estudantes. Esse número pequeno, com certeza, provocava em mim, enquanto professor implicado, um estranhamento: por que abandonavam?

O grupo de estudantes da minha primeira turma, no ensino superior, tinha o mesmo perfil que o meu em termos de vulnerabilidade social, o que provocava minha empatia no quesito dificuldades financeiras e origens das famílias de menor poder aquisitivo. Nós vínhamos de famílias de baixa renda e, em maioria, éramos estudantes filhos de trabalhadores/as, também por isso a opção acadêmica para os cursos noturnos. Os estudantes do noturno estavam sempre de olho no mercado de trabalho, por isso na primeira oportunidade evadiam para melhorarem a renda familiar. Esse número de participantes provocava uma corrida para a graduação na modalidade EaD de nível superior. Estudantes procuram uma realização pessoal a partir de uma boa formação acadêmica e/ou profissional para conseguirem, por exemplo, um bom emprego, todavia esses fatores entram em contradição com o grande número de evadidos dos cursos de graduação de nível superior na EaD.

De volta à narrativa autobiográfica, as turmas em que lecionei na graduação, em épocas diferentes, pertenciam aos cursos de Filosofia, História, Pedagogia e Contabilidade. Todos na mesma teia, tecidos pela mesma base epistêmica do conhecimento, situados em universidades que pregam direitos humanos universais. São cursos que encetam os mesmos constructos humanos, referentes a um mesmo *ethos* universal, com base em uma educação com princípios na Paideia grega. Ao finalizarem seus cursos, esses possibilitam que os concluintes produzam seus próprios caminhos.

Durante a permanência na UCSAL, vi estudantes oriundos de diferentes períodos de ingresso na universidade estando em mesma turma, mas individualizados por cursos. Nas minhas turmas, identifiquei estudantes de cursos diversos que haviam abandonado, mas que retornaram com vistas à conclusão. O olhar atento permitia visualizar, entre os discentes, os que abandonavam e retornavam em outras temporalidades. Nós, os discentes, não éramos informados sobre possíveis abandonos e/ou trancamentos. A falta de informação por parte da instituição não permitia aos docentes coletarem dados sobre evasão, conclusão e/ou permanência. Esses dados para os docentes não eram transparentes, por isso a importância de um órgão do governo responsável pela coleta oficial dessa informação.

Por compreender que conhecia o chão daquela Instituição de Ensino Superior (IES), como discente e docente, comecei a estudar os registros de frequência/permanência, constatando as desistências/evasões e, por eliminação, as taxas de conclusões/formandos.

Intuitivamente passei a guardar papéis, especialmente as listas com as assinaturas dos estudantes em dia de prova, o que corresponde às frequências, numa perspectiva de entender as desistências e o que vinha sendo feito para reverter tal situação. Para melhor me situar pesquisei no Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), órgão do governo que consolida os dados dos docentes e discentes das escolas de todos os níveis até o universitário. A partir desses dados, essa entidade publiciza diversas estatísticas com gráficos e tabelas sobre frequências/permanências e conclusões de estudantes nos cursos de nível superior.

O *Censo da Educação Superior* publicado pelo INEP (2019) é um instrumento que tem por finalidade ser uma ferramenta fundamental para que pesquisadores comprometidos possam fundamentar seus estudos sobre a educação no Brasil. As informações produzidas pelo *Censo* INEP provocaram a seguinte pergunta: qual é a importância do *Censo* INEP para a gestão da informação na EaD do ensino superior? Assim surgiu, para mim, a questão central deste estudo, a gestão da informação pode alterar o quadro da evasão de alguma forma? Reconhecendo que na educação a distância é que estão os trabalhadores e os seus filhos, por suas condições sociais e históricas.

Os nomes de estudantes, que por mim passavam, me faziam pensar que seria suficiente para fazer inferências e/ou explicitar as subjetividades que os levaram a optarem pela evasão. Olhando pela ótica da ciência, vemos os dados emitidos pelo INEP sobre a EaD, no nível de ensino superior, e pergunto: que perspectiva inovadora pode ser construída com base em uma boa gestão da informação sobre dados estatísticos disponibilizados?

A UCSAL avaliava que o abandono escolar decorria de problemas financeiros dos estudantes. Instituições superiores do mesmo porte, confessionais e privadas, não se preocupavam em entender e enfrentar o fenômeno da evasão em toda sua complexidade. Os dados indicam que a questão da evasão é um problema maior para as universidades públicas. Universalizar respostas a partir das generalizações estatísticas e aplicá-las no particular, na perspectiva do silogismo aristotélico, tem sido a tônica dos gráficos e tabelas, conhecimentos generalizantes. As estatísticas têm apresentado um grande percentual de abandonos, chegando até a 90% de evadidos no primeiro semestre. As pesquisas não conseguem entrar no âmago da questão desse fenômeno, portanto não conseguem adentrar no problema para darem respostas conclusivas à questão da evasão. Assim venho encontrando os dados de investigações que só revelam números, sem perspectiva de correção e prevenção. Como estaria a gestão da informação utilizando os indicadores? A produção de dados e estatísticas seria suficiente para

que se possa entender o fenômeno da evasão? Nesse contexto, qual é o papel da gestão da informação?

Atuei como docente na UCSAL por 10 anos, em seguida fui para a UNEB que é lócus de experiência e aprendizado a qual consubstancia esta pesquisa. Essa instituição permitiu-me estruturar e construir o mestrado, chegando a esse doutoramento. Fui convidado para ser coordenador de tutoria da UNEB/EaD do curso de História, no qual permaneci de 2010 a 2019. O estranhamento sobre o fenômeno da evasão na EaD se consolidou no labor como professor e coordenador dessa instituição nesse período. Constatei muitos pontos de convergência entre os estudantes da UCSAL e os da EaD na UNEB onde tive a oportunidade de realizar, com apoio do professor Alfredo Matta, coordenador do curso de História, dez encontros presenciais.

Esses eventos contavam com as prefeituras nos municípios/polos, disponibilizando espaços para que as atividades ocorressem aos finais de semana. A Universidade Aberta do Brasil (UAB) participava indiretamente desses encontros ao financiar transportes e diárias para os professores e coordenadores que palestravam nesses momentos históricos. A equipe de História introduziu, nesse período, esse *modus operandi* na modalidade EaD da UNEB, diferenciando-se, nesse quesito, dos demais cursos oferecidos por essa IES que mantém convênio com o Sistema UAB, a qual detém uma plataforma que possibilita a oferta de cursos a distância em instituições públicas de nível superior. Criado pelo Decreto 5 800/2006, o sistema UAB tem como objetivo a expansão de Licenciaturas gratuitas a distância e de programas educacionais pelo país, alcançando locais e regiões isoladas, sendo considerado um instrumento de universalização do ensino superior a distância.

É preciso registrar que o estranhamento era, no mínimo, contraditório, em realizar encontros presenciais para um curso a distância com estudantes da EaD da UNEB/UAB. Qual a importância desses encontros para uma gestão do conhecimento que vise mitigar o fenômeno da evasão no nível superior da educação a distância? O Encontro inaugural foi realizado no município de Irecê, cujo detalhamento encontra-se em minha dissertação de mestrado intitulada *História EaD: uma experiência pedagógica m-learning*, pela UNEB, 2015.

Nesse encontro, tivemos a presença de 222 participantes, dentre eles discentes, coordenadores de polos, tutores online e presencial. Os oradores presentes foram: a Secretária de Educação do município; o Coordenador da EaD na UNEB/UAB, prof. Silvar Ribeiro; o Coordenador do Curso de História/EaD, prof. Alfredo Matta; o prof. Eudes Vidal,

Coordenador Pedagógico, também esse investigador que ocupava a função de Coordenador de Tutoria.

Para além dos estudantes da UNEB, instituição organizadora do encontro, dezoito municípios baianos também enviaram representantes. Mesmo contando com as presenças dos gestores do curso, não havia uma direção para que se pudesse entender o fenômeno da evasão. Nesse sentido, não havia uma gestão da informação voltada para a evasão que pudesse encontrar as contradições desse fenômeno, direcionando esforços institucionais para investigar a evasão, mesmo recebendo muitas sinalizações. As discussões giraram em torno de questões pedagógicas e de formação dos professores dos ensinos básico e médio para profissionais com formação superior. Na EaD da UNEB, esses professores do ensino básico trocam suas funções e se tornam estudantes na graduação superior.

Os debates sobre o fenômeno da evasão eram efervescentes e, mesmo nos intervalos, esse tema nos acompanhava pelos corredores e nos cafés. Os estudantes da ativa (re)clamavam por soluções que demandassem uma boa gestão da informação ali possível de ser coletada sobre o fenômeno da evasão, o que não aconteceu. Instigado por essas cobranças na gestão, centrei minha atenção no fenômeno da evasão na EaD, naquele encontro, mesmo estando desenvolvendo uma dissertação com o eixo central no pedagógico do curso de História/EaD. Tendo como foco a provocação na evasão, passei a contabilizar, por turmas, o número de evadidos por município/polo. Ao organizar esses dados, o fenômeno da evasão na EaD se materializou e tomou forma.

As participações nos encontros da UNEB nos municípios/polos da Bahia e nos da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), nos diversos estados da federação, provocaram o desejo de investigar sobre o fenômeno da evasão. Após apresentação da dissertação de mestrado, o investigador mudou o eixo de sua atenção, mas ainda no contexto da EaD para uma problematização que permitisse abordar o fenômeno da evasão na busca de um episteme que melhor permitisse compreender o objeto a ser estudado. O fenômeno da evasão pode apresentar questões gerais, universais, mas é no particular, na relação do estudante com o mundo que esse estudante faz a opção por permanecer na universidade.

Para a ABED, existem pontos recorrentes que levam à evasão, quais sejam: doença do próprio estudante ou de um membro da família; dificuldade em conciliar trabalho, vida particular e tempo de estudo; e o custo da matrícula e manutenção nas instituições particulares. A universidade pública também tem ônus para a manutenção do estudante. A inadaptação à metodologia a distância aplicada, viagem a trabalho ou o desemprego são

fatores que têm sido destacados como os mais preponderantes, entretanto enfrentar o fenômeno da evasão na EaD, no nível superior público, requer uma gestão da informação para além do conhecimento específico sobre os dados estatísticos. As pesquisas apresentadas, nessas investigações, têm sido suficientes para esclarecer o fenômeno da evasão escolar, mas por outro lado não têm conseguido reduzir as taxas de abandono/evasão. Se faz necessário entender a lógica que implica à evasão e suas causas, bem como os efeitos de projetos que sejam aplicados na realidade material desses estudantes.

O *Censo da Educação superior* (INEP, 2019) demonstra que um grande contingente de estudantes do nível superior em EaD evade no primeiro semestre. Evidencia ainda que existe uma lacuna entre os dados produzidos pelos órgãos públicos e a formulação de políticas públicas garantidoras do direito humano à educação. Esse é um questionamento que deve e pode ser feito à gestão da informação sobre a evasão na educação superior pública a distância.

As estatísticas relativas à evasão continuam produzindo dados robustos que preenchem gráficos sobre estudantes que abandonaram os estudos. A experiência acumulada e a investigação para essa tese sinalizam o descaso do poder público com a evasão, pois apesar da produção de dados pelos órgãos governamentais a ela referentes, nessas estatísticas existe um hiato sobre o fenômeno em si. Aparentemente a EaD facilitaria a vida do estudante, mas quais seriam as razões do abandono? Sem registrar os porquês do abandono, esses estudantes vão sendo representados por números. Nessas circunstâncias, os evadidos passam a fazer parte apenas das estatísticas, sem que com isso tenhamos informações subjetivas numa perspectiva qualitativa que possa dar um conhecimento gnosiológico da questão.

A pesquisa focou no papel da gestão da informação enquanto campo do conhecimento e instrumento da difusão do conhecimento que fornece elementos para a construção de políticas educacionais públicas as quais contemplem a educação a distância de nível superior público, com medidas de amparo ao estudante em sua especificidade. Essa investigação questiona o fato de os evadidos serem apresentados ao mundo através das estatísticas, sem uma identidade, sem uma oportunidade de falarem e de serem ouvidos.

Esse é um dos questionamentos lançados por essa investigação a cargo da gestão da informação, uma vez que essa pesquisa quer construir ferramentas que permitam a essa gestão uma intervenção mais eficaz. Uma parte do tempo para produção da tese estivemos em busca de respostas, encontramos números frios que provocaram as seguintes questões: os dados produzidos pelos órgãos oficiais, contribuem para que a gestão da informação possa minimizar os feitos da evasão no nível superior? Como a gestão da informação pode afetar o

fenômeno da evasão no sentido de sua redução? Como são usados os dados sobre a evasão pela gestão da informação? Que fatores são levantados nas pesquisas produzidas sobre estudantes que evadem de um curso público da EaD?

Por ter vivenciado o fenômeno da evasão, tanto no 2º grau como no período de estudante universitário, experiência que corroborou, após esse estranhamento, a me tornar um pesquisador implicado e problematizar sobre o fenômeno na EaD, evoquei para esse constructo pensadores que me autorizaram uma reflexão que permitisse um retorno societal, enquanto pesquisador que tem compromisso em produzir conhecimento na área de trabalho. Assim, como pesquisador, mantenho no labor na EaD de nível superior, a relação entre a práxis e a construção de uma epistemologia que responda às necessidades postas na realidade. Estar implicado numa pesquisa humana, pressupõe responsabilidade social. As relações entre a trajetória de vida, trabalho e a vivência na EaD foram capazes de desvelar fatores que permitiram inquirir sobre a gestão da informação e o fenômeno da evasão na educação superior a distância.

Questionou-se como a gestão da informação utilizou os indicadores produzidos pelo INEP, também como a produção de dados estatísticos seria suficiente para que se possa entender o fenômeno da evasão. Nesse sentido, qual é o papel da gestão da informação? Buscou-se confirmar o pressuposto de que a gestão da informação forneça elementos para a produção de instrumentos de apoio, cuidado, controle e acompanhamento estudantil. Este contexto embasou a produção de um instrumento de controle e acompanhamento estudantil que emergiu da investigação: um protocolo de aconselhamento e acompanhamento para mitigar a evasão dos estudantes da EaD de nível superior público durante o processo de estudos regulares.

O objetivo geral da tese foi utilizar a concepção de gestão da informação e os dados produzidos sobre educação superior pública a distância para construir ferramenta de gestão acadêmica, cuidado, controle, acolhimento e aconselhamento do estudante para prevenir a evasão.

Os objetivos específicos:

- a) Identificar, a partir da gestão da informação, quais são os índices que têm sido utilizados pelas pesquisas para demonstrar o fenômeno da evasão no ensino superior na EaD;
- b) Sistematizar a coleta de dados para verificar o comportamento do processo de evasão utilizando a gestão da informação;

- c) Construir um Protocolo Antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento para prevenir a evasão na EaD de ensino superior público.

A metodologia desta pesquisa é quali/quantitativa e bibliográfica. Por ser produto de uma perspectiva autobiográfica, também envolve o gestor de curso superior EaD que fui. Os dados obtidos nas pesquisas documentais e bibliográficas geraram as condições para produzir um instrumento que se pretende um legado de estudo para o campo da educação a distância de nível superior público.

Para alcançar esses propósitos, essa investigação foi dividida em seis capítulos. O primeiro é explanado tendo como base esta Introdução. Nesse espaço, o pesquisador é imerso na educação EaD, revelou suas vivências e as reminiscências as quais tornam essa exposição uma narrativa autobiográfica. Nesta Introdução, esse pesquisador disserta sobre a pesquisa como um todo e apresenta suas nuances e as suas primeiras interrogações; destaca o tema e a temática da evasão ao tempo em que descreve o problema, o objetivo geral e os específicos dessa investigação que é gerada a partir do senso comum a caminho de um episteme.

No segundo capítulo, o método se faz presente enquanto caminha e constrói uma articulação através de quadros que possibilitam, a essa pesquisa, traçar o percurso que leva à construção de ferramentas que permitem identificar, ao longo dos seus capítulos, o caráter quali/quantitativo, bibliográfico e o *modus operandi* dessa investigação sobre a evasão na EaD.

No terceiro capítulo, o fenômeno da evasão, esboçado como primeiro eixo é o ponto nevrálgico desta investigação. Nesta pesquisa, a evasão é o mote que levou este pesquisador ao estranhamento. Nesse capítulo aparece a temporalidade fundante desse fenômeno nos Estados Unidos da América (EUA) e as características da evasão que se fazem presentes. O capítulo resgata, através da Introdução, o segundo eixo da pesquisa: a invisibilidade do ser da evasão que foi instigado por esse pesquisador, como sintomático para essa investigação, como o fio de Ariadne, condutor espinhal para entender, na perspectiva desse investigador, o fenômeno da evasão e as problematizações que sobrecarregam o ser, que na hora de decidir, geralmente opta por se tornar evadido. Nesse capítulo, explicita-se o que significa ser um evadido.

O quarto capítulo tem na gestão da informação o seu núcleo, esse é o terceiro eixo da pesquisa. O gestor da informação, nesse contexto, tem como uma das funções discutir os pontos principais dos capítulos anteriores, como forma de identificar os fatores da evasão, os quais vão permitir criar as condições que devem ser seguidas junto aos dados que se fazem necessários para a sua ação. Nesse capítulo, o investigador procura responder quem é o gestor

da informação em uma investigação que tem como vetor principal a evasão na EaD, mesmo porque, a maioria dos estudantes que acessam a EaD de nível superior público entram nessa modalidade como pretensos candidatos à evasão, essa condição torna imprescindível a presença desse gestor na perspectiva de anular os efeitos dos fatores da evasão.

Isto posto, ao gestor da informação cabe o papel de tomada de decisão para reduzir a evasão. O vocábulo decisão se presentifica, nesse capítulo, com a mesma lexicografia em situações dicotômicas, portanto com um significado para duplos signos com ações contraditórias. Enquanto o gestor da informação tem na ação o ato de acolher para impedir a evasão, o estudante, tem na sua ação o ato de evadir, movimento que prescinde o aconselhamento. Assim, o gestor da informação, torna-se aliado do estudante no processo que vai na contramão da evasão, sendo responsável por aplicar o protocolo antievasão de cuidado, que tem seu design configurado no próximo capítulo.

O quinto capítulo tem no cuidado a linha humana para a construção do protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento. Esse momento pode ser representado pelo encontro das águas na foz do rio, no delta, onde desembocam todas as correntes. Nesse ponto as teorias se convergem para desenvolver a confecção do protocolo antievasão tendo o cuidado como norteador desse instrumento e guia para sua modelagem, a partir de um constructo humanizado, numa perspectiva ontológica do ser. Esse capítulo foi dividido em dois segmentos: a primeira–parte orientada para uma abordagem especial ao lidar com o estudante. Neste momento, o pesquisador mostra o objetivo a ser alcançado, ou seja: transmitir ao gestor da informação, o compromisso de alcançar o ser humano por trás do estudante da EaD de nível superior público, a partir do protocolo, como instrumento para essa aproximação. Na segunda parte, se instala o Protocolo Antievasão na IES a partir do passo a passo como guia desta implantação.

O sexto capítulo refere-se às Considerações Finais. Nele, o pesquisador sinalizou a dimensão alcançada por essa investigação.

Esta pesquisa se estruturou a partir de três eixos. No primeiro eixo a evasão é o mote estruturante de estranhamento que leva o pesquisador a construir ferramentas a partir do senso comum, em direção a uma solução epistemológica. No segundo eixo fica explícito a invisibilidade do estudante, velada através dos resultados quantitativos apresentados pelo *Censo INEP (2019)*. O terceiro eixo tem a figura do gestor da informação como protagonista antievasão, ator responsável por articular a IES, a implantar o projeto antievasão e capacitar os profissionais da estrutura EaD. Para que todos os pontos elencados nos capítulos anteriores

fossem realizados, foram construídas ferramentas que possibilitaram a esta pesquisa percorrer os caminhos descritos de forma sintética.

2 METODOLOGIA

Para materializar essa proposta investigativa, se fez necessário criar novas, ferramentas, para sair do lugar do senso comum sobre a evasão. Seu signo é o estranhamento, o ponto de partida, e pretende criar novos significados sobre o fenômeno da evasão. Em Mészáros (2008, p. 49), existe uma concepção nova de educação de vida intelectual e de trabalho. Para exemplificar sua forma de pensar, esse filósofo apoia-se em Gramsci, ao afirmar que

[...] não há nenhuma atividade humana da qual se possa excluir qualquer intervenção intelectual – *Homo faber* não pode ser separado do *Homo sapiens*. Além disso, fora do trabalho, todo homem desenvolve alguma atividade intelectual; ele é, em outras palavras, um ‘filósofo’, um artista, um homem com sensibilidade; ele partilha uma concepção do mundo, tem uma linha consciente de conduta moral, e portanto, *contribui para manter ou mudar a concepção do mundo*, isto é, para estimular novas formas de pensamento.

Mészáros (2008) recorreu a Gramsci para ressaltar a necessidade de estimular novos constructos que venham a formular novas formas de pensamentos, desenvolvendo com isso novas habilidades cognitivas. Isto exige um deslocamento do lugar comum. Como contribuir para mudar a concepção de mundo? Se faz necessária uma epistemologia a qual permita ratificar o conhecimento existente ou criar novas formas de pensar e de agir no mundo. Para que haja uma nova concepção de mundo é preciso fomentar outros paradigmas. Mészáros (2008, p. 49) Com esse formato é possível emergir uma nova fórmula metodológica que permita construir outra prática, outra visão sobre o fenômeno da evasão. A construção de paradigmas leva inexoravelmente a transformações e, conseqüentemente, a uma nova compreensão e apreensão de mundo.

No Doutorado de Difusão do Conhecimento, é possível experimentar tal construção e começar por estruturar a metodologia da investigação na pesquisa polilógica que Galeffi (2020) estabeleceu como princípio para a avaliação polilógica aplicada à educação. A utilizo aqui como guia para construir, na perspectiva de ultrapassar o limite de ver o fenômeno da evasão por uma única lógica, a da desistência, da qual ignoram-se os motivos. A avaliação transdisciplinar considera a condição humana e investiga novas possibilidades. Deslocando Galeffi (2020) do lugar da sala de aula, lançando seu conceito para o campo da metodologia da pesquisa, tomamos por guia a radicalidade que é central na avaliação polilógica

transdisciplinar que busca novos valores para a vida presente e futura. Esta investigação precisa da avaliação polilógica não só porque aqui se pensa uma possibilidade de futuro, mas pelo que oferece de possibilidades metodológicas, de reunir elementos como a narrativa autobiográfica com a gestão da informação e com estatísticas, com a construção quali-quantitativa para produzir reflexões e um instrumento de ação como legado: o protocolo antievasão.

Foi desenvolvida uma abordagem metodológica que exprimiu uma práxis quali/quantitativa autobiográfica. O aspecto qualitativo se apresentou através das análises dos fatores do fenômeno da evasão desenvolvida neste capítulo. Ao evocar para esta pesquisa as estatísticas produzidas pelo governo, através dos gráficos estatísticos do INEP (2019), a pesquisa se utilizou de dados quantitativos. Assim, por trazer e analisar os dados por meio de estatísticas e por gráficos que essa é uma pesquisa quantitativa. As expressões numéricas foram seguidas de uma análise humana, com uma intervenção numa perspectiva autobiográfica na qual se descreve a reminiscência do pesquisador, o que o autoriza rever perspectivas da humanidade, de seus primórdios, incluindo o olhar do *homo sapiens*, que tem no cognitivo a consciência da abrangência e dimensão à sua volta dos fenômenos que o circundam, como em Harari (2020) e, por isso, esse autor, considera a evasão como um fenômeno oculto na relação do ser com o mundo, fruto da complexidade e na perspectiva do “*homo sapiens, sapiens*”. Esta pesquisa considera o fenômeno da evasão no ensino superior, na EaD, a partir de outros vieses e atenta aos dados estatísticos que serão aqui arrolados. A abordagem autobiográfica visou demonstrar o quanto a experiência/vivência de um investigador se imbrica com sua temporalidade, se imiscui para compreender e entender a vida acadêmica do estudante que evade do nível superior na EaD.

O presente capítulo apresenta a base para a construção da epistemologia capaz de abarcar os fins propostos por esta investigação. Pretende, ao final, reunir elementos que permitam identificar a relação entre os números da evasão e a gestão da informação na EaD pública, de nível superior, para então construir um instrumento que possa acompanhar e deter o processo de evasão. Para chegar até esse momento, foi elaborada um levantamento bibliográfico de forma a investigar acerca do tema com leituras de teses, artigos, livros e artigos publicados em revistas especializadas. Foram analisados gráficos, tabelas, estatísticas e narrativas em diversas fontes. Para essa pesquisa quali/quantitativa bibliográfica e autobiográfica produziram-se ferramentas de trabalho com o objetivo de subsidiar a gestão da informação nas universidades, junto ao governo federal, através da Universidade Aberta do Brasil (UAB), com vistas a analisar o fenômeno da evasão e criar um protocolo antievasão de cuidado,

acolhimento e aconselhamento do estudante da EaD de nível superior de uma universidade pública.

Para servir de guia na construção dos capítulos, com base nos objetivos específicos, foi desenvolvida uma configuração para cada ponto apresentado naqueles objetivos. Nesses pontos é possível visualizar melhor uma compreensão do fenômeno da evasão. Para isso, se faz necessário criar novas ferramentas visam alcançar diretamente os estudantes regulares do nível superior na EaD pública. São instrumentos que apresentarão todo cuidado ao levarem, através da gestão da informação, dados que permitam criar o protocolo antievasão. O objetivo do protocolo antievasão é apresentar esse novo modo de cuidado humano com o estudante, que tenha em seus propósitos: o acolhimento, aconselhamento e acompanhamento deles durante o período regular, com o fim de reduzir a evasão. Para isso, estruturas explicativas são apresentadas em formato de quadros. Elas permitiram uma compreensão da configuração desenvolvida em cada capítulo. A partir da confecção desses quadros, a investigação pretende desenvolver as proposições elencadas pelos objetivos específicos.

Dentro do contexto acima foi construído no âmbito da gestão da informação, tendo como mote principal o fenômeno da evasão na EaD de ensino superior. Esse pesquisador convidou uma plêiade de pensadores que se debruçaram sobre a gestão da informação com foco na evasão. Explicita, a partir da gestão da informação, os fatores importantes para se analisar o fenômeno da evasão na EaD. Suas premissas teóricas são arroladas nesse quadro, o qual dá uma pequena mostra acerca do tema nele proposto, a partir da investigação dos pensadores, ao apresentarem suas construções.

Nesse sentido, os pesquisadores Daudt e Behar (2013), Bitencourt e Mercado (2014), Diesel, Baracho e Fonseca (2015), Laham e Lemes (2016), Vieira *et al.* (2018), Hoffmann, Nunes e Muller (2019), Nascimento e Santos (2020), Sousa (2020), foram convidados para compor o Quadro 1 sobre a gestão da informação. Desse modo, este demonstrativo teve o propósito de colaborar com a gestão da informação no que se refere a evasão dos estudantes de nível superior. Esta proposta permite apresentar o desenho das pesquisas desses pesquisadores de forma sucinta com recorte sobre a evasão no ensino superior EaD.

Em Vieira *et al.* (2018, p. 11), “Todas essas razões estão diretamente ligadas a gestão dos cursos, cabendo aos gestores e equipe intervirem e identificarem quais os gargalos precisam ser revistos a fim de evitar as possíveis evasões [...]” Nesse sentido, o Quadro 1 reflete os fatores/motivos relevantes do fenômeno da evasão a partir de suas coletas de dados.

Quadro 1 – Pesquisas realizadas no âmbito da gestão da informação sobre a evasão no ensino superior EaD

Nº	Ano	Título e autor(es)	Abordagem	Destaque/evasão	Fontes
1	2013	<i>A gestão de cursos de graduação a distância e o fenômeno da evasão.</i> Sônia Isabel Dondonis Daudt; Patrícia Alejandra Behar	A pesquisa identifica as necessidades inerentes à modalidade e a compreensão das variáveis que compõem a estrutura EaD	Diversidade de mídias utilizadas na EaD provocam o surgimento de diferentes modelos de gestão e de práticas educacionais.	<i>Educação</i> , Porto Alegre, RS, v. 36, n. 3, p. 412-421, set./dez. 2013.
2	2014	<i>Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do curso piloto de administração da UFAL/UAB.</i> Ibsen Mateus Bitencourt; Luiz Paulo Leopoldo Mercado.	Enfocafatores: endógenas e exógenas.	Fórmulas de calcular evasão.	<i>Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação</i> , Rio de Janeiro, v. 22, n. 83, p. 465-504, abr./jun. 2014
3	2015	<i>Processos de gestão da informação para extração de indicadores de evasão discente em cursos realizados na modalidade à distância.</i> Paloma de Albuquerque Diesel; Renata Maria Abrantes Baracho; Fred, Fonseca,	A EaD permite autonomia espaço temporal. A evasão é uma relação direta no trato com as dificuldades e pode ser identificada pelo tutor ao longo do curso. Fluxo da informação.	Pontos que levam a evasão: $\#$ 1) Desinteresse pelo curso; 2) Dificuldades: TDIC; e com AVA; 3) Instalações física.	<i>Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia</i> , João Pessoa, PB, v. 10, n. 2, p. 19-31, 2015.
4	2016	<i>Um estudo sobre as possíveis causas de evasão em curso de licenciatura em pedagogia a distância.</i> Stelamary Aparecida Despincieri Laham; Sebastião de Souza Lemes.	Apresenta um quadro com vários autores descrevendo quatro visões sobre evasão.	1) Evasão definitiva; 2) Evasão – Saída do curso antes da conclusão; 3) Evasão – Saída do curso/transfêrencia; 4) Saída definitiva do curso.	<i>RPGE: Revista online de Política e Gestão Educacional</i> , Araraquara, SP, v.20, n. 3, p.405-431, 2016.
5	2018	<i>Preditores de permanência e gestão na educação a distância: possibilidades e estratégias.</i> Estela Aparecida Oliveira Vieira, Ronei Ximenes Martins, Ludmila de Oliveira Amaral; Sarah Lindsey Bernardineto de Faria.	Evasão em torno de 11% a 25%. Evasão. Pesquisa qualitativa, acompanhamento de futuros evadidos. Proposta de políticas públicas e mediação pedagógica.	Gestão da Evasão – Gestão de Cursos com gráfico mostrando questões pessoais: acadêmicas e contextuais.	Trabalho apresentado durante o Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância (ESUD), e IV Congresso Internacional de Ensino Superior a Distância, Natal, Rio Grande do Norte, 2018.
6	2019	<i>As informações do Censo da Educação Superior na implementação da gestão do conhecimento organizacional sobre a evasão.</i> Ivan Londero Hoffmann; Raul Ceretta Nunes; Felipe Martins Muller.	Gestores das IES perceberam que para a sobrevivência de suas organizações o conhecimento é fundante.	Diferentes métodos p/ o cálculo e análises de indicadores que são vistos: inconsistentes imprecisos e frágeis.	<i>Gestão & Produção</i> , São Carlos, SP, v. 26 n. 2, p. 1-14, 2019.
7	2020	<i>A evasão e a permanência sob a ótica discente: o que os alunos apontam como fatores influentes na desistência e na conclusão do curso de pedagogia na modalidade EaD.</i> Camila Figueiredo Nascimento; Maria Emanuela Esteves dos Santos.	Fluxograma dos fatores da Gestão da evasão: endógena e exógena.	Para reduzir a evasão, a pesquisa propõe que as IES promovam ajuda financeira aos estudantes da EaD.	<i>Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta</i> , São Paulo, v. 20, n. 1, p. 1-27, 2020.
8	2020	<i>Taxa de engajamento em disciplinas ministradas na modalidade a distância: um estudo de caso.</i> Alex Rodrigues dos Santos Sousa	Modelo preditivo da evasão com base na interação: aluno, fórum e discussão no AVA. Monitorar o engajamento na disciplina de um dado curso. Investir no engajamento por disciplina.	Justificação da G.I. para a evasão: 1 – Falta de tempo; 2 Inadaptação pedagógica, crédito; 3 – Ilusão de que o método EaD seja mais fácil; 4 – Fazer provas no presencial.	<i>Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância</i> , Campo Limpo Paulista, SP, v. 19, n. 1, p. 1-20, 2020.

Fonte: Elaboração do autor.

Esses destaques ganham nova dimensão e os fatores mostram a influência de cada investigação sobre a evasão, não só numa dada região, mas também no lócus estudado. Isso aparece em algumas pesquisas, de forma subliminar, o que precisa ser trabalhado por cada gestor na sua IES para dirimir a evasão. Os pontos evidenciados após análise, aparecem nas análises dos pensadores a partir da: fórmula dos cálculos; dos conceitos sobre evasão; a gestão dos cursos; a necessidade de ajuda financeira para o discente; a separação dos fatores da evasão em endógenos e exógenos; a autonomia do estudante da EaD; modelos com pretensão assertivas preditivas; sinalizaram ainda que o fenômeno da evasão é um dos maiores desafios à educação em todos os níveis de ensino é por fim, sinalizaram que o ponto central é como levar o estudante da EaD a ter sucesso nos estudos acadêmico de nível superior. Os parâmetros acima entram dialeticamente em choque, confrontando a gestão da informação, uma vez que esta gestão precisa entender a dicotomia existente entre evasão e crescimento da EaD.

O Quadro 2, nesta investigação a face da pesquisa quantitativa. Três modelos são representados em figuras que foram disponibilizadas no capítulo 4. Nele estão presentes alguns dados específicos sobre a educação presencial e a distância. As estatísticas geradas a partir destes dados subsidiaram os gestores da informação em suas análises. De posse deste conhecimento os gestores puderam desenvolver análises que permitiram criticar os gráficos produzidos pelo poder público. O Quadro 2 teve por base os dados produzidos pelo *Censo da educação superior, 2018*, publicizado pelo INEP, em 2019. a) número de vagas existente, b) número de estudantes ingressantes na educação superior e, c) evolução dos indicadores de nível superior. Para esse pesquisador existe um hiato que ocasiona a ausência do estudante nas figuras após sua evasão. Neste lócus fica explícito que o estudante é transformado em números. Assim as figuras são formatadas, o que torna explícito a invisibilidade do ser estudante que transformado torna-se um simulacro de si mesmo. As estatísticas transformam tudo em quantitativo ao migrar o estudante para a casa dos números dos evadidos. Essa sombra é a negação da essência do ex-estudante. Os gestores nesta perspectiva, após análise numérica revelam que os estudantes que evadiram foram migrados para a condição de representação numérica, por isso, sua invisibilidade enquanto evadido. Neste sentido, o Quadro 2 abaixo é a representação numérica propalada em toda a pesquisa, como uma representação da face quantitativa da tese.

Quadro 2 – Dados sobre a educação presencial e a distância: vagas, ingressos e trajetórias dos estudantes na educação superior no Brasil

Nº	Resultados do Censo	Censo de Educação Superior (INEP, 2019)
1	Número de vagas oferecidas em cursos de graduação, por modalidade de ensino Brasil - 2014-2018.	Gráficos retratam número de vagas ocupadas no período para o presencial e a EaD. Ver capítulo 4, p. 14.
2	Número de ingressos em cursos de graduação - Brasil - 2008-2018.	Gráfico demonstra o crescimento no ingresso de estudantes da graduação presencial e a distância. Ver capítulo 4, p. 18.
3	Evolução dos indicadores de trajetória dos estudantes no curso de ingresso em 2010, por modalidade de ensino - Brasil - 2010-2016.	Gráficos apresentam Taxa de Desistência, Taxa de Conclusão e a Taxa de Permanência. Ver capítulo 4, p. 53.

Fonte: Elaboração do autor, baseado no *Censo de Educação Superior 2018* (INEP, 2019)

Em relação aos gráficos, eles foram analisados pela gestão da informação sobre a desistência ou evasão, a permanência dos discentes regulares e por fim o número de estudantes que sofrem com a evasão no ensino superior público. Os números representam o universo da educação superior aí implícitos a EaD nas universidades públicas.

Por isso é importante desvelar os números e divulgar o que existe por trás do estudante que sofre com a evasão. Esta investigação quer promover um outro olhar para entender e minimizar os efeitos da evasão. Isto só é possível ao deslocar o estudante a partir de uma análise qualitativa e apresentá-lo a um cenário onde ele possa ser protagonista de sua própria história. Este estudante precisa ocupar o seu papel societal. Sem esse esforço, e só com um olhar, sem análise dos gestores da informação, os números nada representam. Os números e suas estatísticas sempre serão dados sem representação simbólica do humano. A partir dessa ótica, o evadido ocupar um terreno de possibilidades e de pressão que se faz necessário para mobilizar os órgãos públicos, para que haja uma mudança de paradigma, na perspectiva da construção de um aparato que permita o cuidado com o estudante da EaD de nível superior público.

No mundo capitalista, em uma sociedade neoliberal, a linguagem dos números reverbera mais alto, por isso a necessidade de uma gestão de informação que se preocupe com o cuidado ao ser da evasão na EaD e não exclusivamente com os números que se apresentam como exclusivos, na perspectiva do abandono do estudante. Para Boff (1999, p. 13), “O cuidado serve de crítica à nossa civilização agonizante e também de princípio inspirador de um novo paradigma de convivialidade.” Que o cuidado possa ser uma inspiração para (sinalizar o lócus do estudante apontar, no mínimo, mostrando o estudante na sua relação societal que clama por cidadania.

Além do mais, a Figura 2, item 1 (INEP, 2019, p. 14), tem seus fatores bem elucidados no capítulo 3 que é responsável pelas análises numéricas desta investigação. O

item 2 representado na Figura 3 (INEP, 2029, p. 18), demonstra o quantitativo de estudantes que ingressaram no período de 2008-2018, onde o ensino superior presencial e a distância têm destaque com seus percentuais também analisados no capítulo 3 pela gestão da informação. Por último, o item 3 representado na Figura 4 (INEP, 2019, p. 53) apresenta as taxas de desistência, conclusão e permanência, no período de 2010-2016. Estes fatores permitem uma boa análise sobre a evasão na EaD pública que serão bem elucidadas no 3 capítulo.

No Quadro 3, produzido por Hoffmann, Nunes e Muller (2019) para tratar sobre as causas que levam a evasão, descrevem diferentes vieses para este tema. Os pesquisadores convidados para tratar da evasão no nível superior EaD, que foram convidados pelos autores mencionados acima, trazem uma nova perspectiva sobre o tema. São eles: Lobo (2012), Oliveira (2009), Tigrinho (2008), Dias Sobrinho (2008), Silva Filho *et al.* (2007), Costa e Gouvinhas (2005). A gestão da informação encontrou as causas para evasão, para bem conduzir os cursos EaD na perspectiva de ganhar qualidade e evitar, ao máximo, que os estudantes abandonem a comunidade estudantil. Em Hoffmann, Nunes e Muller (2019), para além do destaque apresentado em termos práticos, o texto desses autores mostra as fragilidades elencadas pelos gráficos dos órgãos públicos, o que sinaliza a necessidade de criação de estratégias e políticas públicas de controle e melhoria dos serviços, no âmbito das instituições de educação do ensino superior público. Esses dados serviram para subsidiar a gestão da informação na análise sobre o fenômeno da evasão e suas causas na EaD.

O conteúdo do Quadro 3 está repleto de concepções e ideias que permitem intervir em uma prática diária que comporta em suas premissas a gestão da informação sobre a evasão. Assim, o título foi adaptado para essa pesquisa.

Quadro 3 – Causas e abordagens sobre a evasão: um olhar da gestão da informação sobre a evasão na EaD de nível superior

Autor(es) / ano	Abordagem	Motivos
Lobo (2012)	Enfoque no ensino público e privado.	Os principais problemas estão relacionados à gestão universitária.
Oliveira (2009)	Construir a motivação do aluno em virtude da necessidade de retê-lo na instituição a fim de moldá-lo, orientá-lo e formá-lo. Encaminhar o cidadão consciente para contribuir com a sua formação e crescimento da sociedade.	A IES não conhece o perfil de seus alunos.
Tigrinho (2008)	O estudo enfatiza o ensino público e privado e a formação de ações para combater o fenômeno evasão.	Os principais problemas estão relacionados à gestão da IES com poucas ações de combate à evasão.
Dias Sobrinho (2008)	Preocupação com a responsabilidade social do cidadão.	Imaturidade dos estudantes.
Silva Filho <i>et al.</i> (2007)	Ambiente nacional e internacional.	Econômico-financeiro.
Costa; Gouvinhas (2004)	Panorama da evasão no ensino superior privado.	Quando IES: Infraestrutura, corpo docente e matriz curricular. Quando aluno: situação econômico-financeira, incompatibilidade de horário e desempenho acadêmico.

Fonte: Hoffmann; Nunes; Muller (2019, p. 3)

Para dar continuidade a esta perspectiva de manutenção dos estudantes na EaD, os autores Bizzaria, Tassigny e Silva (2017) formularam estratégias de enfrentamento a evasão

escolar e para isso desenvolveram o Quadro 4. A pesquisa desses autores veio para contribuir com a compreensão e o desenvolvimento dos pontos necessários para formular ações que permitiram criar as estratégias de enfrentamento a evasão, conforme segue:

Quadro 4 – Gestão da Informação: formulando estratégias de enfrentamento à evasão, base para criação do protocolo antievasão

Estratégias	Principais propriedades	Principais dimensões
Organização do tempo	Perfil dos alunos	Os alunos da EaD possuem outros vínculos e a sobrecarga de trabalho dificulta a organização do tempo. A habilidade de organização do tempo diante de múltiplas tarefas, tendo em vista a maior autonomia do aluno. Gerar uma apreciação positiva do aluno em relação a organização de suas atividades, permitindo que ele as execute.
Resgate de alunos	Por meio de múltiplos contatos.	Utilização de e-mail, telefone e visita domiciliar numa abordagem interpessoal.
Atendimento individualizado	Atendimento das necessidades de cada aluno. Ações artesanais.	Escuta e da tentativa de resolução. Dependendo da situação, as estratégias são elaboradas, como por exemplo, a (re)oferta. Utilização de ferramentas de gestão para otimizar a atuação diante das várias situações particulares. Ações que partem da experiência de tutores, que decidem por formas de abordagem com o objetivo de manter o aluno.
Papéis dos atores envolvidos	Definição clara dos papéis. Distância entre as atribuições normativas e as atribuições reais.	Envolvimento em mais de uma função gera dificuldades pelo volume de trabalho. Definições mais claras gera maior organização do sistema. As definições de papéis, não limita a resolução de problemas de natureza diversa.
Planejamento	Reuniões e resoluções de problemas. Planejamento de curto prazo.	Muitas dificuldades inerentes a implantação de cursos foram discutidas em reuniões. Tendo como foco a organização do sistema e implantação dos cursos, o planejamento enfatizado foi o de curto prazo.
Formação continuada	Formação de equipe para atuar na EaD: Capacitação externa e interna.	Formação para a gestão em EaD, formação administrativa, formação para utilização das novas TIC e formação docente para a EaD.
Reuniões	Reuniões em que o tema evasão foi discutido. Experiências em outras IES e sugestões.	Em síntese, as discussões giraram em torno do levantamento de informações e mobilização de tutores para o contato com o aluno. Reuniões periódicas com a apresentação de propostas concretas.
Calendário acadêmico	Alteração do calendário. Calendário com caráter institucional.	Ênfase na necessidade de não alterar o calendário, em virtude da programação dos alunos Calendário deve ser discutido com as demais instâncias da Universidade

Fonte: Bizzaria; Tassigny e Silva (2017, p. 34)

Conforme análise de Bizzaria, Tassigny e Silva (2017, p. 27-34), o Quadro 4, exhibe oito pontos conforme segue:

- 1) Organização do tempo:** Este ponto referente à falta de tempo, foi destacado nas questões responsivas no que concerne ao questionário criado pelos autores. Eles

justificam a partir das múltiplas tarefas desenvolvidos pelos estudantes da EaD. O fator tempo, para além de ser considerado um desafio é um ponto importante devido as múltiplas tarefas dos estudantes da EaD. (Bizzaria; Tassigny; Silva, 2017, p. 27)

- 2) **Resgate de alunos:** Os autores relatam que na pesquisa realizada, registraram vários eventos onde o aluno é contactado pelo tutor presencial, e em alguns casos, há o retorno aos estudos. (Bizzaria; Tassigny; Silva, 2017, p. 28)
- 3) **Atendimento individualizado:** Nesse tópico os autores se referem a atitude artesanal tendo em vista que “[...] quando se trata de enfrentamento da evasão. O resgate de educando e o contato não fariam sentido sem que o estudante não pudesse ser ouvido nas suas necessidades específicas.” (Bizzaria; Tassigny; Silva, 2017, p. 29)
- 4) **Papéis dos atores envolvidos:** “Essas ações são gerenciadas primeiro pelo coordenador de tutoria, coordenador do curso aí, se essa dupla não conseguir encontrar uma forma, eles devem procurar a PROGRAD [...]” (Bizzaria; Tassigny; Silva, 2017, p. 30). Nesta pesquisa estas funções são exercidas pelo gestor da informação. O coordenador de tutoria nesta investigação é o pesquisador implicado.
- 5) **Planejamento:** No texto dos autores citados (Bizzaria; Tassigny; Silva, 2017, p. 31) encontra-se a sugestão para planejamentos futuros com o seguinte item: “Porque informação, porque dados por dados, estamos arrodados de dados, mas como trabalhar esses dados para construir uma ferramenta.” Nesta pesquisa existe a proposta de deixar um legado ao final: Um protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento.
- 6) **Formação continuada:** “Quando se fala em formação no universo da EaD, duas possibilidades surgem. A primeira ressalta o preparo do aluno, a segunda aborda a formação da equipe de EaD. [...]” (Bizzaria; Tassigny; Silva, 2017, p. 32) O protocolo antievasão abarca essa possibilidade de formação como uma condição importante para a formação de todo o quadro da EaD, incluso aí alunos, professores e funcionários da estrutura.
- 7) **Reuniões:** As reuniões são objeto do protocolo antievasão, uma vez que o primeiro ato que é a criação do gestor da evasão parte da instalação de reuniões e todo o processo de gestão da informação é demandada por reuniões. (Bizzaria; Tassigny; Silva, 2017, p. 35)
- 8) **Calendário Acadêmico:** os autores consideram o calendário acadêmico como um fator importante, considerando que os alunos da EaD na temporalidade desta

pesquisa, é composta por estudantes adultos, portanto com muitas tarefas e situações que pautam a vida dos adultos como: horários e dias específicos de trabalho, portanto, podem possuir “[...] outros vínculos [...] de trabalhos e estudos. Nesse sentido, mudar um calendário pode ser um fator desencadeador de evasão. [...]” (Bizzaria; Tassigny; Silva, 2017, p. 34)

Após essa compreensão, evidencia-se a necessidade da construção do Quadro 5. Ele vai apresentar as ferramentas que permitem a gestão da informação sobre evasão, na educação superior a distância, construir o protocolo de acolhimento e aconselhamento com o objetivo de minimizar o fenômeno da evasão na EaD de ensino superior público.

Quadro 5 – Indicadores para confecção do *design* de acolhimento e aconselhamento antievasão para os estudantes da EaD de nível superior público

Nº	Indicadores	Fatores da Evasão
1	Atitudes Comportamentais	1) Didática dos professores; 2) Orientação da Coordenação do curso; 3) Motivação e incentivo por parte do tutor; 4) Contato com professores.
2	Motivos Institucionais	5) Acesso às bibliotecas; 6) Estrutura dos polos de ensino; 7) Laboratório de informática nos polos de ensino; 8) Interatividade no AVA; 9) Meios de comunicação oferecidos para contato; 10) Tecnologia inadequada utilizada.
3	Requisitos Didático-Pedagógicos	11) Carga horária curricular do curso; 12) Relação do currículo com o mercado; 13) Critério de avaliação do aluno; 14) Associação entre a teoria e a prática; 15) Relação entre os conteúdos das disciplinas; 16) Encontros presenciais; 17) Complexidade das atividades; 18) Contato entre colegas de cursos; 19) Reprovação em mais de duas disciplinas no Semestre; 20) Prazos de entrega das atividades; 21) Avaliação dos exercícios; 22) Material didático oferecido; 23) Qualidade do curso; 24) Falha de elaboração do curso.
4	Sociopolítico e Econômico	25) Apoio da instituição que trabalha; 26) Valorização do diploma no mercado; 27) Tempo para estudar; 28) Carga horária semanal de trabalho; 29) Deslocamento até o polo de ensino; 30) Dificuldade de acesso à internet; 31) Entendimento das matérias; 32) Adequação do conteúdo com o trabalho.
5	Vocação Pessoal	33) Aptidão para a profissão; 34) Possuir outro curso superior;

		35) Adaptação ao sistema universitário; 36) Mudança de interesse pessoal ou profissional; 37) Estar cursando paralelamente outro curso; 38) Desconhecimento prévio a respeito do curso.
6	Características Individuais	39) Problemas financeiros; 40) Atendimento do curso às expectativas prévias; 41) Dificuldades de assimilação da cultura de EaD; 42) Falta de habilidade para usar as TIC.

Fonte: Elaboração do autor.

Segundo Bittencourt e Mercado (2014), os motivos que demonstram os fatores que influenciam o fenômeno da evasão na EaD de ensino superior público foram apreciados em sua pesquisa científica. Para melhor compreensão, esse pesquisador desmembrou os pontos acima em quadros, junto às subcategorias, ou seja, subdividiu o quadro em subconjunto de indicadores dessa pesquisa quali/quantitativa/bibliográfica e autobiográfica.

Nessa investigação aparecem duas subcategorias a serem trabalhadas. O que para essa pesquisa é considerado como evasão, para Bittencourt e Mercado (2014) representa uma “falha”, ou seja, são razões que estimulam os estudantes abandonarem o curso de nível superior na EaD pública. Ainda para esses autores, os motivos da evasão estão classificados como endógenos e exógenos. Nos quadros de 6 a 8 estão classificados os fatores exógenos. Nos Quadros de 9 a 12 são desenvolvidos os fatores endógenos. Segue conforme cronologia.

Quadro 6 - Gestão da informação: fatores exógenos, atitude comportamental

Fatores exógenos	Atitude comportamental
Didática dos professores; Orientação da Coordenação do curso; Motivação e incentivo por parte do tutor; Contato com professores.	Parte do princípio de que o aluno a distância é diferente do presencial e o contato e a didática dos professores e tutores têm que ser voltados e focados no aluno.

Fonte: Elaboração do autor.

O Quadro 6, destaca a didática dos professores. Para Vieira *et al.* (2018), esse é um ponto a ser trabalhado pela equipe de gestão da informação junto a equipe pedagógica. Essa ótica segue a orientação da coordenação do curso e a motivação dos professores tutores e formadores. Esses são fatores a serem bem analisados pela gestão como o objetivo de mitigar a evasão. Para complementar esta análise, aparecem os fatores institucionais no Quadro 7 a seguir:

Quadro 7 - Gestão da informação: fatores exógenos nos motivos institucionais

Fatores exógenos	Motivos institucionais
Acesso às bibliotecas; Estrutura dos polos de ensino; Laboratório de informática nos polos de ensino; Interatividade no AVA; Meios de comunicação oferecidos para contato. Tecnologia inadequada utilizada.	Proporcionam ao aluno condições para o estudo. Com uma estrutura para que o aluno possa ter acesso às bibliotecas e aos laboratórios.

Fonte: Elaboração do autor.

No Quadro 7, para Belloni (2015, p. 88), “[...] a formação multimídia engendra uma verdadeira ‘revolução copérnica’, introduzindo uma nova lógica no universo educacional, que pode ser sintetizada com a fórmula ensinar a aprender”. Nesse contexto, a gestão da informação permite encetar na estrutura da EaD de nível superior: acesso às bibliotecas, laboratórios de informática, polos de ensino, interatividade no Ambiente Virtual de Atividades (AVA), compreendendo os meios de comunicações inclusos e um bom uso das tecnologias com auxílio da gestão da informação.

Para Vieira *et al.* (2018), o planejamento estratégico é um instrumento que pode evitar desperdício e retrabalho. A gestão da informação precisa potencializar a partir de ações o desenvolvimento humano. Essas ações permitem e possibilitam bem partilhar as relações entre estudantes ao compartilhar conhecimento na EaD. Eles, os estudantes EaD precisam acessar as bibliotecas, os laboratórios. A gestão precisa fomentar também a interatividade entre discentes no AVA. O uso dos meios de comunicações e as Tecnologias da Informação (TI), precisam ser bem utilizados pelos estudantes de nível superior EaD.

Do mesmo modo, a flexibilidade de usar o tempo e espaço, tanto para alunos quanto para professores, consequentemente agregou conhecimento, como: o desenvolvimento da autonomia, disciplina e das habilidades do uso de recursos das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC). (Vieira *et al.*, 2018, p. 9)

Ainda segundo Vieira *et al.* (2018), é preciso estimular o bom uso das TDIC pela gestão da informação na relação espaço temporal. É importante ressaltar que o cuidado humano pode contribuir para que os estudantes se tornem protagonistas dos processos de aprendizados na EaD. A gestão destaca a importância em articular através de ações a autonomia nos estudos e no bom uso das ferramentas tecnológicas. O foco na confecção dos currículos, a preocupação entre teoria e prática ensejar novos modelo didáticos pedagógicos enquanto requisito de formação no nível superior. Nessa perspectiva novos paradigmas podem ser construídos ao observar os critérios elencados no Quadro 8 a seguir.

Quadro 8 - Gestão da informação: fatores exógenos nos requisitos didático-pedagógicos.

Fatores exógenos	Requisitos didático-pedagógicos
Carga horária curricular do curso; Relação do currículo com o mercado; Critério de avaliação do aluno; Associação entre a teoria e a prática; Relação entre os conteúdos das disciplinas; Encontros presenciais; Complexidade das atividades; Contato entre colegas de cursos; Reprovação em mais de duas disciplinas no semestre; Prazos de entrega das atividades; Avaliação dos exercícios; Material didático oferecido; Qualidade do curso; Falha de elaboração do curso.	Estimulam a cooperação e a relação entre os alunos do curso, com vistas à criação colaborativa que dê subsídios para a aprendizagem dos alunos. Devem possibilitar um feedback imediato ao aluno de suas atividades e ações no curso. Com o devido retorno, os tutores e professores podem identificar as possíveis causas de erros nas atividades.

Fonte: Elaboração do autor.

No Quadro 8, Sales (2018, p. 163) descreve um “[...] currículo [...] complexo e polissêmico, apresenta, às práticas pedagógicas dos docentes no ensino superior, possibilidades diversas de significação do conhecimento e dos saberes locais.” Nele, chama à atenção que a diversidade pode e deve apresentar atualizações dos conteúdos, deve ter o estudante EaD de nível superior como centro. Partindo dessa premissa, a pesquisa de Sales (2018) destaca que as perdas em mais de duas disciplinas têm levado os estudantes à evasão. Esse abandono requer uma ação da gestão direcionada ao cuidado com o estudante. “Cuidar é mais que um ato; é uma atitude” como esclarece Boff (1999, p. 33). A gestão da informação no nível superior/EaD precisa estar atenta para rever ações periódicas com (re)avaliações de seus currículos. Reavaliar permite melhorar o material disponibilizado, ofertando cursos mais qualificados atualizados na EaD de ensino superior pública.

Para Bittencourt e Mercado (2014) os fatores da evasão provocados pelos problemas endógenos apresentam-se como lugar comum para os estudantes da EaD. Por outro lado, essa situação, leva a gestão da informação a qualificação sua equipe para esse enfrentamento. Os dados gerados por essa equipe precisam ser utilizados para reduzir o fenômeno da evasão no nível superior da EaD pública. O Quadro 9 permitirá um outro olhar para esse estudante enquanto ser socio-político-econômico. (Bittencourt; Mercado, 2014)

Quadro 9 - Gestão da Informação: fatores endógenos no contexto socio-político-econômico

Fatores endógenos	Fatores Socio-político-econômicos
Apoio da instituição que trabalha; Valorização do diploma no mercado; Tempo para estudar; Carga horária semanal de trabalho; Deslocamento até o polo de ensino; Dificuldade de acesso à internet; Entendimento das matérias; Adequação do conteúdo com o trabalho.	Relacionados às condições socio-político-econômicas do aluno.

Fonte: Elaboração do autor.

No Quadro 9 se evidencia o quanto é necessária a intervenção da equipe de gestão da informação no sentido de estimular e apoiar o estudante, enquanto ser social. Nesse Quadro se evidencia que as relações dos discentes de nível superior EaD são imbricadas no mundo social, no trabalho e nos estudos. Ao compreender as relações cotidianas, a gestão pode para reduzir os fatores que afetam os estudantes, levando-os a evasão. Compreender a relação do estudante, na sua vida individual e coletiva, permite que a gestão possa contribuir com ações que ajude o discente alcançar o final do curso.

Quando se pensa em permanência é significativo o apoio das instituições EaD de nível superior público e o apoio das instituições de trabalho ligadas ao governo, uma vez que aumenta a qualificação de seus quadros. Também, por isso, se faz necessário que a gestão da informação possa aplicar o protocolo antievasão de cuidado, acolhimento, aconselhamento como a chave para a permanência do estudante em ato de potência.

Maturana (2002 *apud* Sales, 2018) nos faz bem compreender o imbricamento das relações no seu processo mais profundo. Nesse sentido, o lado humano e o social do estudante, no crescimento em uma comunidade de ensino superior/EaD, evidenciam o poder das conexões nas partilhas, nas trocas, numa imbricação que leva ao crescimento social inexorável na ligação com o outro. Sales (2018) destaca esses pontos ao evocar para sua pesquisa a citação de Maturana (2002, p. 195 *apud* Sales, 2018, p. 171) sobre a relação de transferência intangível da experiência humana.

Nós, seres humanos, somos seres sociais: vivemos nosso ser cotidiano em contínua imbricação com o ser dos outros. Isso, em geral, admitimos sem reservas. Ao mesmo tempo, nós, seres humanos, somos indivíduos: vivemos nosso ser cotidiano como um contínuo devir de experiências individuais intransferíveis. Isso admitimos como algo indubitável. Ser social e ser individual parecem condições contraditórias de existência.

Conforme Maturana (*apud* Sales 2018), somos seres sociais, o que implica uma interdependência das relações e do convívio societal. Nesse sentido, admitimos a imbricação das relações e a partilha do conhecimento no crescimento coletivo. Portanto, quando alcançamos uma formação na EaD, de ensino superior, adicionamos a isso um maior envolvimento afetivo. Ao crescer no seio da comunidade, dividimos e repassamos nossas experiências ao outro. Os estudantes na EaD de nível superior público, crescem no coletivo, desenvolvem-se com as trocas de experiência na relação, no cuidado e no aprendizado com o outro.

Para Boff (1999, p. 33), “[...] abrange mais que um *momento* de atenção, de zelo e de desvelo. Representa uma *atitude* de ocupação, preocupação, de responsabilização e de envolvimento afetivo com o outro.” Sob outra perspectiva, as dificuldades e o excesso de trabalho podem tornar conflitantes os estudos. Para melhor entender esse ponto de vista, foi construído o Quadro 10. Nesse espaço, o gestor da informação se utiliza desses dados para compreender seu papel junto ao estudante. Este quadro permite uma boa reflexão sobre a vocação pessoal. Cômico do seu papel na sociedade, recomenda-se à gestão direcionar seu foco para aplicação do protocolo antievasão de cuidado. Essa atenção especial permite ver os fatores que afetam diretamente o estudante e pode levar à evasão. A sobrecarga em participar de muitas tarefas. Estar cursando dois cursos provoca desgastes. A inadaptação aos cursos, são também fatores conflitantes que precisam ser evitados e sinalizados pelos gestores como fatores que levam a evasão. (Boff, 1999, p. 35)

Quadro 10 - Gestão da Informação: fatores endógenos na vocação pessoal

Fatores endógenos	Vocação pessoal
Aptidão para a profissão; Possuir outro curso superior; Adaptação ao sistema universitário; Mudança de interesse pessoal ou profissional; Estar cursando paralelamente outro curso; Desconhecimento prévio a respeito do curso.	Relacionadas ao aluno diretamente, ou seja, aptidão para o curso e profissão que escolheu, interesses pessoais e prévios do curso.

Fonte: Elaboração do autor.

O Quadro 10 pode também ser compreendido a partir de Vieira *et al.* (2018, p. 8), quando o pensador se refere a “natureza da interação” que acontece no curso EaD de nível superior, de forma síncrona ou assíncrona, na interação do estudante, ou seja, quando “[...] o aluno precisa sentir pertencente, ser reconhecido como estudante do curso, da instituição [...]” (Vieira *et al.* 2018, p. 10), o que representa mudança de interesse pessoal ou profissional,

também na mudanças de interesse entre a aptidão e a adaptação ao sistema universitário. Existe aí uma contradição com o objetivo maior das IES que é estimular uma boa formação dos estudantes, evitando a evasão. Para que se possa atingir esse objetivo é importante manter os discentes na Instituição. Quando a permanência não acontece devida a evasão estrutural, falta o cuidado. As gestões da informação precisam estar atenta para aplicar uma ação de recuperação, manutenção e interesse do estudante na IES. Para Boff (1999, p. 38), esse é um ponto fulcral, pois “É no cuidado que vamos encontrar o *ethos* necessário para a socialidade humana e principalmente para identificar a essência fontal do ser humano, homem e mulher.”

O Quadro 11 contribuirá com a visão dos fatores endógenos nas questões individuais e sinalizará os problemas maiores que se interpõem, de forma estrutural, frente ao estudante e as IES, como fatores que são inerentes a um curso EaD de nível superior.

Nos cursos EaD de nível superior os problemas enfrentados sobre a evasão dos estudantes devem ser bem administrados. De posse das informações do quadro abaixo, a gestão pode refletir na direção de minimizar a evasão na EaD pública. Nesse sentido, a gestão deve focar na permanência do estudante nos estudos e na formação. A análise dessas informações por parte da gestão é fator *si nem qua nom* para dirimir a evasão conforme indicativos fornecidos no Quadro 11.

Quadro 11 – Gestão da Informação: fatores endógenos nas características individuais dos estudantes

Fatores endógenos	Características individuais
Problemas financeiros; Atendimento do curso às expectativas prévias; Dificuldades de assimilação da cultura de EaD; Falta de habilidade para usar as TIC;	Relacionadas a características que vão além da condição do aluno. Em continuar no curso.

Fonte: Elaboração do autor.

Para Vieira *et al.* (2018, p. 10), compreender os fatores da evasão, sinalizados pelos estudantes, perpassa por um processo de mediação pedagógica. Nesse sentido, “Certamente a gestão dos cursos deve conhecer os preditores gerais mais frequentes, os comuns à sua realidade e dar importância especial para qualidade do curso e da mediação pedagógica”, o que permeia, também, os problemas conjunturais conforme o Quadro 12.

Quadro 12 - Gestão da informação: fatores endógenos, sinalização de problemas conjunturais

Fatores endógenos	Conjunturas
Problemas financeiros; Influência familiar; Mudança de residência ou cidade; Mudança de estado civil; Responsabilidade econômica no sustento + família.	Assim como as características individuais, essas vão além da condição do aluno, como problemas familiares e financeiros, o que mais o afeta.

Fonte: Elaboração do autor.

Laval (2019) debate a onda neoliberal de repasse das despesas da educação às classes populares. As famílias supridas por assalariados, são as que mais necessitam do suporte governamental para manter seus filhos nos estudos. Quando as famílias de poucos recursos são obrigadas a garantir seus filhos nas escolas, qualquer que seja a série, sem esse suporte o abandono/evasão acontece desde as primeiras letras. Essa medida, para além de inviabilizar os estudos universitários dos filhos de trabalhadores/as das classes populares, ainda reduz o quantitativo de estudantes que chegam ao nível superior. O autor descreve que a imposição desse ônus às famílias torna impossível a educação formal dos filhos dessas famílias. O pensador francês entende que os governos neoliberais têm transferido suas obrigações, bem como os investimentos na educação, para os trabalhadores com seus salários minguados, afetando, assim, de forma direta, as despesas dessas famílias. Laval (2019, p. 283) afirma que:

Todas as ‘soluções’ que envolvem participação financeira das famílias ou dos estudantes têm efeitos negativos. Todos os exemplos à nossa disposição mostram que pretender transferir os encargos dos contribuintes para as famílias implica prejuízos para as camadas populares [...].

Laval (2019) prossegue nessa incompreensão, uma vez que o neoliberalismo sugere cortar recursos da educação e, com isso, diminuir a transferência do ônus do Estado para o cidadão. Os governos de direita propõem que as famílias assumam a educação da prole em casa. A falácia ideológica neoliberal objetiva inverter o papel do Estado, lançando a responsabilidade da formação do cidadão para as famílias.

Vieira *et al.* (2018, p. 11) afirmam que cabem aos gestores e equipe da informação “[...] intervirem e identificarem quais gargalos precisam ser revistos, a fim de evitar as possíveis evasões e contribuir para a permanência dos estudantes nos cursos a distância.” O que se depreende desse contexto, que envolve e influencia as questões familiares, os deslocamentos de residência, estado civil, problemas com a manutenção da família, questões

de emprego e renda, estão sendo diretamente ligados ao indivíduo, mas é o Estado quem precisa rever seu papel e atuação no social, principalmente nas famílias de pouca renda e no apoio ao filho estudante quanto à garantia e sua manutenção nos estudos.

Os professores dos cursos presenciais ajudam o estudante a se estruturar para bem gerir seu tempo. Sinalizam sobre o *modus operandi* que permitem criar hierarquia nos estudos em função das demandas. Nesse sentido, pensadores e estudiosos da EaD e gestores da informação analisam que um bom aproveitamento em estudos EaD depende também do estímulo de mestres comprometidos que ajudam na aprendizagem. Aos gestores cabe a função de encorajar e amenizar possíveis dificuldades e complexidades que se apresentem aos novatos no acesso e na organização espaço/temporal dos estudos na EaD de nível superior. Para que isso aconteça, os gestores da informação criam uma ambiência que amenize, para os estudantes na consecução das tarefas nessa modalidade. Uma boa medida é a compreensão dos paradigmas da EaD. Outro fator importante é o conhecimento de seus processos de ensino aprendizagem, pois uma boa compreensão da relação espaço temporal reduz os efeitos da evasão.

Na EaD, o tratamento dado aos conceitos de espaço e tempo, presença física e virtual demandam uma atenção redobrada para superar modelos convencionais. Neste contexto, a evasão acadêmica - fenômeno grave da educação on-line - se manifesta como uma circunstância do seu tempo frente às mudanças paradigmáticas que o modelo de estudo a distância impõe. As formas de acesso e permanência dos alunos nos cursos a distância têm se mostrado um grande desafio para os pesquisadores e gestores das IES que buscam identificar as causas de evasão e encontrar maneiras de administrar sua contenção. (Daudt; Behar, 2013, p. 418)

Os desafios enfrentados por pensadores da gestão da informação, dentre eles Daudt e Behar (2013), quanto às investigações na EaD, têm expressado a dimensão dos problemas ao enfrentar o abandono escolar. O fenômeno da evasão é o eixo principal desta tese no lócus da EaD de nível superior público.

A análise e o desenvolvimento sobre o fenômeno da evasão serviram de base para que a gestão da informação nas IES construísse ferramentas que de pronto remete ao cuidado desenvolvido por Boff (1999, p. 26). Para esse filósofo, é necessário ter o cuidado à frente de todas as questões humanas. Quando esse investigador pensou para essa pesquisa, em priorizar o cuidado de se acolher e aconselhar o estudante, o humano foi considerado como eixo importante para a confecção do protocolo antievasão. Ele, o protocolo ao ser pensado, priorizou a exclusão dos valores calculistas. Foi desenvolvido o cuidado nesta pesquisa,

enquanto um fio ontológico e antropológico da humanidade, por isso é necessário, segundo Boff (1999, p. 102), resgatar os significados humanos e

[...] Dar centralidade ao cuidado não significa deixar de trabalhar e de intervir no mundo. Significa renunciar à vontade de poder que reduz tudo a objetos, desconectados da subjetividade humana. Significa recusar-se a todo despotismo e a toda dominação. Significa impor limites à obsessão pela eficácia a qualquer custo. Significa derrubar a ditadura da racionalidade fria e abstrata para dar lugar ao cuidado.

É fundante para essa investigação, dar centralidade ao cuidado, conforme Boff (1999) descreve na citação. A gestão da informação precisa desse norte para neutralizar ao máximo as obsessões contemporâneas da eficácia, do despotismo e da dominação aliados da racionalidade. É necessário afastar a linguagem que coisifica tudo. Conforme citação não é permitindo errar. Ao colocar o cuidado como eixo principal para essa investigação, torna-se explícito que esta pesquisa não está desconectada “da subjetividade humana.” (Boff, 1999, p. 102) Esta é uma investigação que tem seu *locus* na EaD do ensino superior público. O cuidado, nessa pesquisa, reforça a ideia de acolhimento e aconselhamento com um viés humano. O cuidado passa a ser o fio de Ariadne, aquele que orienta o caminho de ida e de volta na construção e (re)construção do design do protocolo antievasão de cuidado.

Para esse pesquisador, não se pode falar de evasão sem ter a compreensão de educação, mesmo porque os termos estão imbricados e um não pode existir sem o outro. Nesse sentido, Preti (1998) é convidado a desenvolver seu entendimento do que seja uma educação alargada para todos. Em seguida o capítulo retorna para desenvolver o fenômeno da evasão, ponto principal para o capítulo 3.

É a partir da educação que podemos propor “[...] um novo *ethos* civilizacional que permitirá dar um salto de qualidade na direção de formas mais cooperativas de convivência [...]. Boff (1999, p. 26). A pesquisa em foco traz embutida nas suas linhas, uma proposta de convivência partilhada. A educação, seja formal ou informal é fruto de uma boa convivência entre todos os seres participantes da comunidade estudantil. A impossibilidade desta convivência no coletivo significa travas e possível abandono ao grupo escolar o que redundará em evasão.

Para esta pesquisa, é preciso ter uma boa apreensão dos conceitos da evasão na perspectiva do contexto social. Isto leva a um estudo abrangente. Essa compreensão exige um entendimento da dimensão da evasão no nível superior nos diversos períodos de estudo. É preciso entender que a evasão afeta diretamente o cidadão e sua estrutura social. Sendo a

educação formal formadora da cidadania. A educação é um instrumento capaz de impulsionar o país no que se refere ao desenvolvimento social, podendo retornar esse crescimento para as questões societais atingindo os seres sociais, formando-os em um processo de retroalimentação.

Para bem compreender o fenômeno da evasão foi elaborado o capítulo 3. Ele está direcionado a tratar os fatores da evasão na EaD pública. Neste capítulo fica explícito que a gestão da informação é responsável por bem conduzir as análises da evasão. Ela, a gestão, faz emergir percentuais de evasão e o período de maior incidência desse fenômeno. Para melhor compreender a evasão será apresentado a Figura 1 com fluxograma que demonstra os fatores endógenos e os fatores exógenos da evasão a partir da pesquisa em Nascimento e Santos (2020).

3 A EVASÃO NA EAD PÚBLICA: UMA QUESTÃO PARA ANÁLISE DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A contribuição teórica para o tema Evasão é originária do debate que se iniciou nos Estados Unidos a partir do ano de 1950. Nos dizeres de Adachi (2009), este debate tem os estudos de Tinto (1975) como uma de suas principais referências teóricas de explicação da evasão e destaca, já nessa oportunidade, a importância da integração acadêmica, estabelecida por meio de compromissos pessoais, sociais e acadêmicos que consistem em elementos instauradores de um forte vínculo do estudante com a instituição. Tais elementos se transformariam em mecanismos capazes de evitar uma decepção com o curso ou com a instituição que acabasse por ocasionar o desligamento do aluno. (Hoffmann; Nunes; Muller, 2019, p. 3)

As possíveis formas de controlar e/ou diminuir os fatores que levaram os estudantes das IES da EaD pública a abandonarem os cursos foram um dos problemas apresentados por Hoffmann, Nunes e Muller (2019). Esse pesquisador implicado convoca uma outra forma de olhar o estudante na direção do cuidado humano propalado por Boff (1999). Os autores destacaram a importância da integração acadêmica enquanto elemento instaurador de vínculo indissociáveis entre o estudante e a instituição. Na mesma esteira de estímulo e participação compartilhada e articulada, afirmaram que a permanência dos estudantes nas IES teve como causa principal a integração acadêmica.

O parágrafo anterior sinaliza para os gestores da informação que é preciso estar atentos para estimular, valorizar e promover a participação compartilhada dos estudantes nos estudos regulares. Na dissertação de mestrado (Ferreira, 2015), foram registradas narrativas que demonstraram a importância dos encontros presenciais realizados. Os estudantes narraram aos gestores da EaD/UNEB, que nessa pesquisa são os gestores da informação, que alguns colegas desistiram da evasão nessa modalidade, após participarem de eventos acadêmicos presenciais. Esses momentos de interação nas IES e nas IFES promovem a interação necessária para que os estudantes sintam a noção de pertencimento. Esses eventos geram reflexos positivos na redução da evasão nos cursos EaD de nível superior, o que é ser ratificado por Hoffmann, Nunes e Muller (2019), referendada conforme introdução desta pesquisa.

Esse contexto implica e exige que se compreenda o que é educação, para depois retornar e evocar a questão maior desse capítulo que é *A evasão na EaD pública: uma questão para análise da gestão da informação na EaD*. Para esse debate foi convidado Preti (1998) que tem o seu olhar diferenciado e alargado sobre a educação. A intenção dele também é provocativa, por isto, promove nos textos, debates e apresenta conceitos diferenciados sobre

educação de forma abrangente. Seus textos colaboram para bem se apropriar deste contexto. Nesta investigação foi evidenciado algumas questões pontuais sobre o que é educação, elaboradas pontuadas pelo autor sobre a educação na EaD. São premissas conceituas que apresentam como panorama uma educação inclusiva. Para que a educação seja considerada inclusiva, requer um cuidado humano com o estudante. Sendo inclusiva, autoriza o gestor da informação a pensar ações voltadas para enfrentar a evasão na EaD pública. Mesmo tendo conhecimento que na prática, a educação ainda não foi universalizada. Sendo a educação formal objeto de uma parcela pequena da sociedade, ela ainda é para poucos. Assim, é preciso que os órgãos públicos sejam provocados a envidar esforços no sentido de uma educação pública universal. Conforme o pensador da EaD, Preti (1998, p. 20), “[...] o substantivo ainda está ausente para uma parcela significativa de nossa sociedade?”, essa frase evoca um processo de adjetivação de atendimento pontual e periférico da educação.

Preti (1998, p. 20) explica que em toda relação humana existe aprendizado, o que implica uma passagem na ação continuada de aprender e transmitir conhecimento. Esclarece ainda que na educação não formal, o aprendizado do cotidiano, não pode ser relegado, portanto, a educação escolar precisa considerar esta prática. No contexto cultural de transmissão de aprendizado, conforme esse autor: “Tudo é colocado como educação. E realmente é [...], pois, educação, em sua etimologia de *educare* (ato de criar, de alimentar) ou de *educere* (conduzir para fora) indica ação, implica relação.” Na ótica de Preti (1998), a educação é um todo que abarca a sociedade nos cenários social e político o que inclui toda estrutura da qual faz parte. Nesse contexto, a educação se encontra imiscuída e diluída em tudo. No período industrial, conforme modelo “[...] taylorista e fordista, eram exigidos do trabalhador atributos escolares e culturais de pouca relevância, hoje, este novo padrão tecnológico exige sua requalificação, o aperfeiçoamento profissional e o domínio de novas especificidades.” (Preti, 1998, p. 22)

Qualificar estudantes e requalificar profissionais trabalhadores nas mais diversas áreas através das universidades é muito importante para as relações sociais. A qualificação dos trabalhadores contribui para o avanço tecnológico e para formação de intelectuais. É importante aproveitar o caldo cultural que se encontra disperso na sociedade. Esse é entre outros o papel das universidades. Qualificar os sujeitos/cidadãos para o crescimento da sociedade. A percepção de que a aprendizagem formal também pode ser feita em qualquer hora e lugar permite pensar a educação a distância, com o papel de poder estar em toda parte, contribuindo com os trabalhadores que não tiveram acesso a uma universidade durante o dia e

requalificando outros. Isso se conformar a qualquer estrutura e lugar do país, o que possibilita o crescimento da sociedade.

Ainda em Preti (1998), corre-se o risco de perda da fonte originária, numa perspectiva da parturição socrática, ao dar à luz uma forma de educar a partir de outro paradigma. É possível refletir sobre um novo modo de se pensar a educação, colocando-se a própria questão da educação em aberto para abordagens diferenciadas, para uma educação de forma alargada, não estando presa apenas à uma educação formal, onde as pessoas estão dentro dos prédios corporificados na presença de um mestre.

Na conceituação de Preti (1998), na qual tudo é educação, surge a necessidade da quebra de paradigmas. Momento em que se abre espaço para a Educação a Distância (EaD). A educação que se está tratando nesta pesquisa se mantém na estrutura formal, todavia de forma on-line. Este autor, dialeticamente, nos aproxima da educação adquirida na vida, no dia a dia, ao tempo em que nos remete a educação formal. Nela, uma realidade concreta, se apresenta como dura, exige disciplina e trabalho, isto é real. É nesse fazer que a educação nos remete à práxis a qual este pensador e pesquisador da EaD, interroga ao propor questões que nos fazem entender que o aprender se dá ao longo da vida. Preti (1998, p. 23), continua dialetizando entre um lócus e o outro, sendo todos, espaços da educação. Para este autor “Como garantir uma educação para todos, se ‘não há’ recursos públicos suficientes?”

A gestão da informação precisa se debruçar sobre questões como a crise estrutural e a incapacidade dos governos de levarem a educação formal a locais de difícil acesso. Regiões interioranas encontram dificuldades de acessar a universidade. Os estados com muitas cidades isoladas, como a Bahia, Pará e a Amazônia e outros se utilizam da EaD como ferramenta para possibilitar o acesso de seus cidadãos ao ensino superior. Esse tipo de dificuldades tem levado a EaD tanto a pública quando a particular como forma de redução dessa defasagem.

Para Lopes e Pereira (2017, p. 9), “A educação torna-se processo para a vida inteira (*longlifeeducation*)”, e todo lugar de estudo pode ser considerado um lócus de aprendizagem. Nessa perspectiva, o estudante pode ser estimulado pela gestão da informação a criar um *modus operandi* que o ajude a conceber um estudo constante, permitindo criar um hábito para a vida toda. A gestão da informação precisa contribuir para que o estudante possa se conscientizar que a educação a distância exige entendimento dos seus contornos, de suas antinomias e qual a ação que cada estudante de *per si* pode fazer no seu espaço, para poder estudar. Para os pesquisadores, a educação está se expandindo e, na EaD, existe um alargamento à vista que fica acentuado no ensino superior público.

Assim, os fenômenos de evasão/matrículas se colocam como uma contradição tautológica aos desígnios de formar cidadãos através da educação pública. Em uma sociedade da informação, muitas interrogações vão se interpondo para a gestão, entre o contexto das matrículas e da evasão na EaD de nível superior. Por isso, a gestão precisa criar ações que permitam ajudar o estudante dessa modalidade. Essas ações passam por pressupostos que possibilitem refletir a manutenção do estudante no ensino superior público até sua conclusão/formação. É preciso acompanhar e entender o crescimento da EaD e refletir sobre seu contraditório: O número de evadidos e o quantitativo de matrículas. Promover uma reflexão entre a vontade do estudante de concluir seus estudos e os fatores que levam o estudante ao abandono da universidade.

A gestão da informação precisa entender o fenômeno da evasão sem estabelecer, como parâmetros únicos, os índices e percentuais produzidos pelos órgãos públicos, evitando, com isso, enaltecer a razão calculatória que invisibiliza a existência do ser da evasão. A gestão deve direcionar sua atenção para a questão da natureza do cuidado com o estudante da EaD pública. A gestão deve priorizar o cuidado com a própria natureza humana de *per si*. Nesse sentido, Boff (1999, p. 99) faz uma reflexão sobre o ato de “saber cuidar” e afirma que:

[...] a reflexão sobre a natureza do cuidado essencial. A porta de entrada não pode ser a razão calculatória, analítica e objetivista. Ela nos levaria ao trabalho-intervenção-produção e aí nos aprisionaria. As máquinas e os computadores são mais eficazes que nós na utilização deste tipo de razão-trabalho.

É a partir desse cuidado que a gestão da informação precisa encetar uma atenção especial para o páthos, numa perspectiva do afeto que contribui para humanizar as relações, que encontramos em Boff (1999). Este autor clama pelo cuidado humano ao estudante da EaD, do ensino superior público. A partir dele evoca que a gestão da informação apresente uma ação de intervenção competente e necessária para mitigar o fenômeno da evasão. Foi pensando no estudante que abandona o curso que este pesquisador passou a analisar os números da evasão, não apenas como um somatório da matemática. Em forma de resistência, penso na frieza dos resultados apresentados pelas estatísticas. Nela, viu os números denunciarem a realidade dura da evasão. Todavia, aqui o quantitativo não apresenta os pontos positivos. Isto exige uma virada epistemológica onde a reflexão leve a pesquisa para o qualitativo, lugar das alternativas e das denúncias da má gestão dos órgãos públicos, com relação a evasão. Ao se apresentar a evasão a partir da razão calculatória através dos números,

demonstram que as figuras e as estatísticas não são conclusivas, uma vez que mantêm o estudante evadido da EaD invisível. O ser da evasão só aparece apenas nas pesquisas, na hora em que os órgãos públicos querem destacar um estudante como responsável por uma ação que as estatísticas não conseguem transformar em número. Nesse momento, o ser da evasão torna visível para a comunidade. Nesse espaço ele é apontado como aquele que tomou a decisão errada ao evadir.

O país está passando por um processo de alargamento na educação superior. Nessa esteira, a EaD vem ocupando um espaço amplo. Na educação a distância é possível encontrar cursos técnicos, cursos de graduações e de pós-graduações. A modalidade EaD emite certificações e diplomas pelas universidades presenciais ou não, desde que seja a IES ou IFES responsável pelo curso. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) é o documento que rege o regulamento da EaD. O Ministério da Educação (MEC) é o órgão propulsor e gestor da EaD. A partir da Lei 9 346/96, o governo passou a credenciar Instituições de Ensino Superior (IES) para oferecerem cursos EaD. As universidades Federais, Estaduais e municipais que oferecem curso EaD são administradas pela Universidade Aberta do Brasil (UAB). No *Censo* (INEP, 2019, p. 26), foi registrado que o País contava com 63 universidades e 40 Institutos Federais de Educação Tecnológica (IFETs) e Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs).

O crescimento do ensino superior tem seus dados registrados a partir das informações do *Censo da Educação Superior*. Os dados, constantes na figura e nas estatísticas apresentadas nesta pesquisa foram compilados do *Censo* INEP (2019, p. 34). A partir deste documento foi possível verificar que existem no Brasil 3.177 cursos de graduação EaD, o que corresponde a 8,44% dos cursos do país. Nesse sentido, no INEP (2019, p. 33) se registraram 2.056,511 matrículas, o que representa 24,3% das matrículas nos cursos de graduação no país.

Sendo assim, é mais que urgente a organização em todos os cursos EaD público de uma equipe de gestão da informação para o ensino superior com o objetivo de minimizar os índices de evasão em cursos de graduação. Nesse ponto, a evasão ou desistência dos cursos tem sido o ponto “nevralgico” que gera preocupações nos gestores da EaD. Isso provoca uma pergunta: Para quem a evasão se apresenta como o “calcanhar de Aquiles”? O *Censo EAD.BR: relatório analítico a distância no Brasil* da Associação Brasileira de Educação a Distância (2019, p. 54) constata que os cursos totalmente a distância apresentam uma taxa de 40,7% de evasão. Os cursos EaD, sem gestão da informação e sem um quadro de tutoria para

consultas e acompanhamento dos estudantes, apresentam taxa inicial de evasão de 21%, podendo atingir até 50% de evadidos.

Formar estudantes é condição *sine qua non* das universidades federais e das demais Instituições de Ensino Superior (IES), e quando há evasão durante o processo educacional, ao longo do caminho, compete à gestão da informação de cada instituição procurar entender o ocorrido e o fator que disparou aquela evasão para que se possa intervir e implantar novas estratégias de gerenciamento objetivando a permanência do estudante. Será preciso então à gestão ter sempre presente que

A evasão é um dos principais problemas a ser superado pela EaD, se não for o maior, e um dos principais indicadores de qualidade de uma instituição de ensino, seja em EaD ou presencial. Um número alto de evasão no sistema público significa recursos públicos desperdiçados ou não chegando aos objetivos previstos; nas instituições privadas significa perda de receita, de investimento; enfim, prejuízo. Não existe solução fácil ou receita tranquila para acabar com o problema. Mesmo em situações diversas, como a pesquisa com dados do sistema público (gratuito) e do privado (pago), o problema persiste sendo necessárias intervenções e ações contínuas das instituições de ensino. (Oliveira; Bittencourt, 2020, p. 12)

Para Oliveira e Bittencourt (2020), a evasão é um problema a ser enfrentado pelo sistema educacional. Alternativas devem ser direcionadas para minimizar os fatores da evasão. Para isto, é preciso investir em pesquisas. Outra questão a destacar é a necessidade de ações contínuas das instituições de ensino. Esta pesquisa aponta a gestão da informação como protagonista deste processo. Neste sentido, o protocolo antievasão terá seu design gestado no 5 capítulo. O protocolo vai estar focado no movimento, no fazer e refazer ações. Elas serão baseadas no feedback a partir dos levantamentos de dados/informações junto aos estudantes. Isto levará a gestão a promover ações/intervenções e acompanhamento do estudante para reduzir a evasão. Acolher o estudante com cuidado e aconselhamento será o ponto central para a gestão da informação manter o maior número de estudantes desta modalidade na IES de nível superior até sua formação.

No caso da saída/evasão definitiva de um estudante que estava cursando regularmente e, por algum motivo, precisou abandonar o curso, mesmo que sua ausência não seja oficializada no primeiro semestre, nos registros de atividades no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), nas participações nos fóruns ou nos dias de prova fica evidenciado o não comparecimento. Após vários meses nessa situação, a IES é obrigada a dar a baixa no sistema de acompanhamento e registro do estudante, configurando a evasão.

Quando Daudt e Behar (2013, p. 416), gestores da informação, criaram a Tabela 1, tiveram a intenção de apresentar a evasão nos períodos de 2009-2010. Dados similares no que se refere à evasão nos primeiros períodos de estudo, na educação a distância, podem ser confirmados em outros anos. A Tabela 1 explicita que há uma queda no percentual de evasão com a aproximação da conclusão/formatura dos estudantes. Fica evidente, em todas as pesquisas, a redução da evasão tendendo a cair para zero ao se aproximar da conclusão do curso.

São muitos os fatores que levam ao abandono e há uma diversidade de definições que caracterizam o fenômeno da evasão. Para Daudt e Behar (2013, p. 416), estudiosos da gestão da informação na EaD, existem três formas de concepção de evasão conforme Tabela 1, a seguir.

Tabela 1 – Evasão na EaD nos três primeiros anos de curso

Período do Curso	Dados da Evasão 2009	Dados da Evasão 2010
No primeiro ano do curso	14,3%	17,4%
No segundo ano do curso	5,39%	13,5%
No terceiro ano do curso	5,39%	8,3%

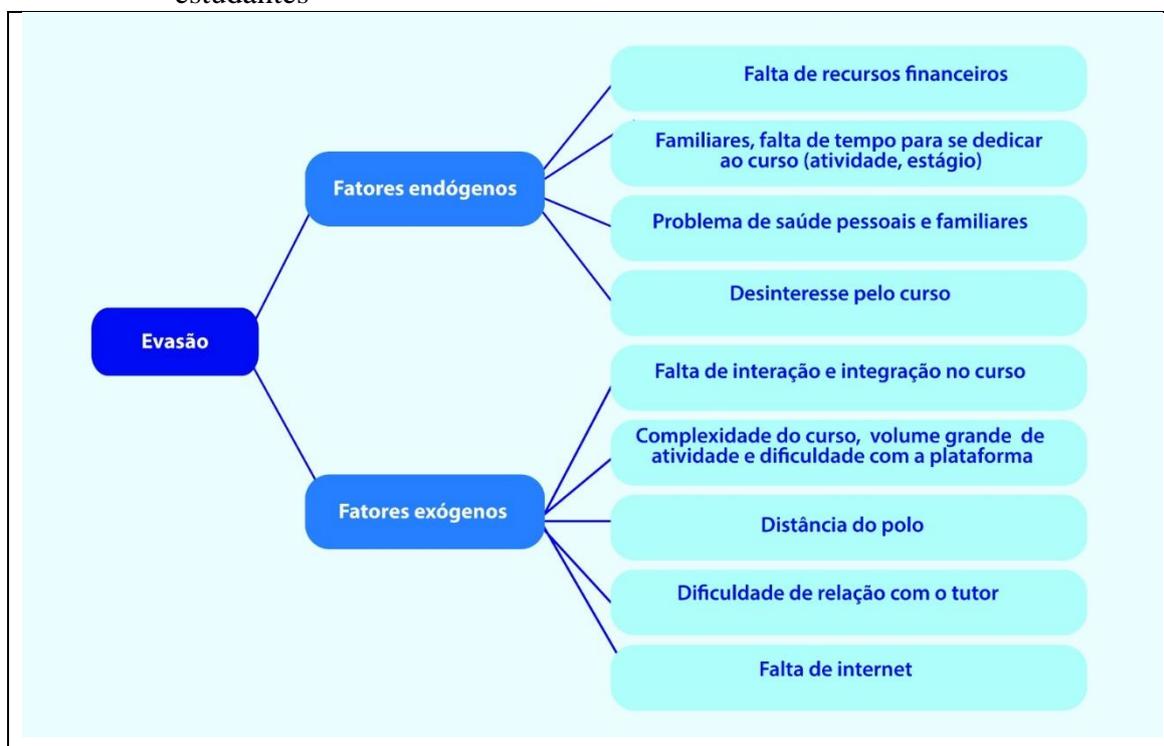
Fonte: Daudt; Behar (2013, p. 416)

A Tabela 1 destaca que mesmo com a taxa de evasão de 14,3% no primeiro período, há um acréscimo de 3,1% nessa taxa para o ano seguinte. Sendo maior a taxa de evasão em todos os períodos do ano de 2010. Essa diferença do primeiro para o segundo ano de ingresso na EaD evidencia que apesar de aumentar o número de ingressantes, o percentual também sofreu um acréscimo, o que por si só não se justifica, uma vez que aumenta a procura de ingressantes para essa modalidade. A alta taxa de evasão pode ser confirmada na pesquisa de Sousa (2020, p. 8)

Em Nascimento e Santos (2020, p. 7), é possível verificar o resultado da pesquisa, aplicada em um curso de Licenciatura de Pedagogia, da Universidade Federal de São João Del-Rei (UFSJ). A turma pesquisada era composta de 50 estudantes, dos quais 17% evadiram e 33 estudantes concluíram o curso. A pesquisa da UFSJ permite fazer um paralelo com dados apresentados na introdução, por esse pesquisador, por compreender o hiato deixado pelos 17% que evadiram. Construiu-se, conforme artigo das autoras, o fluxograma permite entender que os fatores da evasão estão separados por questões que sofrem influência direta do

estudante e indireta conforme os fatores endógenos e exógenos. Os fatores foram apresentados através da lente dos estudantes, o que nos permite ver o fenômeno da evasão sob a ótica de quem evade.

Figura 1 – Fluxograma dos fatores determinantes para a evasão na opinião dos estudantes



Fonte: Nascimento; Santos (2020, p. 7)

A Figura 1 evidencia com essa sinopse os fatores endógenos e exógenos que provocam a evasão. São informações utilizadas para mapear os fatores que mais influenciaram na evasão e na permanência dos estudantes. No artigo de Nascimento e Santos (2020, p. 7) as autoras deixam claro, que os “[...] fatores exógenos e endógenos são indissociáveis na vida [...]” do estudante. Os dois fatores se misturam na apresentação abaixo, uma vez que se complementam como demonstrativos da evasão na perspectiva dos estudantes. Verifica-se a alusão de quatro fatores endógenos, quais sejam: 1) falta de recursos financeiros; 2) falta de tempo para dedicar ao curso (atividades e estágio); 3) problemas de saúde, pessoais e familiares; e 4) desinteresse pelo curso.

No que diz respeito aos fatores exógenos se encontram: 1) falta de interação e integração no curso; 2) complexidade do curso, volume grande de atividades e dificuldades com a plataforma; 3) distância do polo; 4) dificuldade na relação com o tutor; 5) falta de internet. Dos 50 alunos da EaD da UFSJ, conforme Figura 1, que tiveram suas respostas analisadas por Nascimento e Santos (2020, p. 8), 60% deles atribuíram como causas da evasão

os fatores endógenos e 40% os fatores exógenos, o que pode ser detectado pelo fluxograma exposto.

É necessário, ainda, verificar os dados sobre a evasão dos estudantes da EaD no nível superior para que junto aos índices produzidos pelo *Censo INEP (2019)* se possa tratar os números apresentados nesta investigação, disso se dá a relevância do *Censo da Educação Superior* produzido pelo País. Assim definiram as intenções do *Censo*:

Este trabalho explora, como fonte para modelagem e construção de conhecimento organizacional sobre evasão, o modelo de dados do Censo, um sistema de coleta de dados que o Ministério da Educação (MEC) já utiliza de maneira sistemática no cálculo do índice de distribuição de recursos às Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). A partir do modelo de dados do Censo, este trabalho demonstra que a extração de dados dos sistemas acadêmicos de forma sistematizada permite gerar ferramentas de apoio à gestão dos cursos e da instituição. (Hoffmann; Nunes; Muller, 2019, p. 2)

Os dados coletados pelo INEP (2019) serviram de apoio para a construção de ferramentas capazes de contribuir com o design do protocolo antievasão. Esse mesmo *Censo* apresentou dados que colaboraram para elucidar os números que estão sendo analisados no corpo desta investigação. Ainda para esses autores, esses dados serviram de indicadores para gerar ações a serem empreendidas e replicadas no âmbito da instituição ou do sistema educacional. Esses dados se tornam mais relevantes, nessa pesquisa, para que as equipes de gestores da informação das IES pudessem gerir as informações na direção da redução da evasão dos estudantes da EaD de nível superior pública.

Para melhor compreender a configuração utilizada pelo INEP (2019), o investigador apresenta as figuras que seguem nesta pesquisa. Estas figuras demonstram através de estatísticas o que este pesquisador considera relevantes para a gestão da informação compreender e aplicar para reduzir sobre o fenômeno da evasão. As figuras não estão dissociadas das outras informações, portanto serão apresentadas estatísticas totalizantes das IES e dos cursos de ensino superior conforme as figuras apresentadas nesta pesquisa.

Numa instituição de ensino superior, conhecer os indicadores de evasão é ponto-chave para a criação de políticas, programas e atividades que visem à permanência dos estudantes. Minimamente, é importante haver indicadores que suportem ações de combate efetivas, os quais dependerão de análises mais minuciosas que permitam identificar causas ou segmentos de alunos que apresentem maior taxa de evasão. Além disso, para a gestão e consolidação do conhecimento organizacional, é importante a sistematização dos métodos e indicadores, para que ações possam ser compreendidas e

replicadas no âmbito da instituição ou do sistema. (Hoffmann; Nunes; Muller, 2019, p. 6)

Hoffmann, Nunes e Muller (2019) declaram que nessa investigação se utiliza da sistematização e dos cálculos do INEP (2019). Conforme os estudiosos acima, os IFES são beneficiados com esses dados, no que se refere aos cálculos e aos índices direcionados aos institutos federais de ensino. Estas análises servem de base para distribuir recursos e atender demandas públicas. Isto posto, julgo necessário mostrar as dificuldades e os caminhos que têm levado ao fenômeno da evasão.

No capítulo 4 é possível constatar de forma explícita através dos relatórios, as taxas de desistência/evasão, taxas de conclusão e taxas de permanência dos estudantes de nível superior. As estatísticas estão representadas a partir do relatório do INEP (2019). A Figura 4, evidencia esses indicadores para o período de 2010-2018. As taxas, índices, figuras e estatísticas emitidas e publicizadas pelo governo federal explicitam a negação do ser, criando uma lacuna, como lócus do evadido. Assim os ex-estudantes se apresentaram para este pesquisador. Por isso, o evadido é velado e desaparece por trás dos dados. As taxas são a representação simbólica dos evadidos. E aparecem nas figuras como números. Essa simbologia ocupa o lugar dos ex-estudantes.

Cabe ao gestor da informação procurar entender os motivos que levaram os evadidos a ocupar este espaço. Por isto, esta pesquisa prima pelo cuidado e atenção ao estudante, procurando evitar a evasão. Para isso, se faz necessário a compreensão da ontologia do cuidado humano. Nesse sentido a gestão da informação busca a construção de um instrumento que leve a redução da evasão na EaD de nível superior pública: o protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento.

Após essa análise, evidencia-se a compreensão do que tem levado os trabalhadores que se matriculam na EaD, com objetivo de obter uma boa formação e depois abandonar o nível, se desligando definitivamente do curso. Essa é uma tarefa urgente: verificar o que ocorre e reduzir as taxas de evasão. Essa redução beneficia diretamente, os trabalhadores(as), as Instituições e o Estado.

Nessa pesquisa buscou-se destacar os efeitos nocivos da evasão. Partiu-se da crença de que é preciso cuidado ao acolher o estudante e para isto, é importante criar ferramentas adequadas que permitam a sua permanência na IES. O quantitativo de estudantes evadidos das universidades brasileiras mostra a dimensão que estes dados alcançam. Para melhor gerir esses dados se faz necessário que a gestão da informação da EaD analisasse as informações contidas nos indicadores que vão subsidiar a construção do design do protocolo antievasão de

cuidado, acolhimento e aconselhamento do estudante para bem compreender o fenômeno da evasão.

Neste contexto, os fenômenos da evasão e as matrículas se colocam como uma contradição tautológica aos desígnios de formar cidadãos através da educação pública. Em uma sociedade da informação, muitas interrogações vão se interpondo para a gestão, tendo como ponto de partida as matrículas dos estudantes, a manutenção, a evasão e/ou formação na EaD de nível superior. Por isso, a gestão precisa criar ações que permitam ajudar o estudante dessa modalidade a prosseguir nos estudos. Essas ações passam por pressupostos que possibilitem à gestão refletir sobre a manutenção do estudante no ensino superior público até sua conclusão/formação.

O próximo capítulo, o quarto, foi desenvolvido tendo como foco a gestão da informação e o protocolo antievasão. Esse capítulo tem seu eixo principal as questões conceituais do seu próprio nome, gestão e informação. Nele, o investigador optou por apresentar os conceitos como ponto nevrálgico desse capítulo e pretendeu mostrar as linhas e os estudiosos da gestão da informação, que próximos da EaD permitissem bem compreender as teorias que ajudam a entender este contexto. Esse conhecimento tornou mais claro o chão que os estudantes vão trilhar após a confecção do protocolo antievasão. Por essa esteira, o capítulo vai esclarecer o modo como a gestão da informação vai conduzir para reduzir a evasão.

4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E O PROTOCOLO ANTIEVASÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A gestão EaD pressupõe, além da identificação das necessidades inerentes à modalidade, a compreensão das variáveis que compõem o seu sistema, compreensão esta que subsidia a busca por soluções criativas, inovadoras e viáveis economicamente. Tais pressupostos, por outro lado, colocam outros desafios para a gestão da EaD. É preciso transpor dos modelos educativos predominantemente individuais para os grupos, criando novas oportunidades de aprendizagem que possam se efetivar a qualquer hora, em qualquer lugar e de múltiplas maneiras. A introdução das tecnologias voltadas à interação provoca, ainda, o desafio da mudança do paradigma educacional, deslocando o foco do processo do ensino para o da aprendizagem autônoma e cooperativa. (Daudt; Behar, 2013, p. 413)

A gestão da informação na Educação a Distância (EaD), no ensino superior público, é comprometida no que diz respeito à ação específica de organizar e mobilizar as condições humanas e materiais necessárias para a consecução e sucesso dos processos de educação nas IES do ensino superior. Nesse sentido, deve-se observar que a instalação de um curso EaD evoca uma organização otimizada para que se implemente e instaure um curso de educação a distância. Nesse sentido é imperioso criar ferramentas que possam enfrentar esses fatores para evitar o abandono escolar em uma luta cotidiana.

No que se refere a evasão, existem duas causas relevantes a serem consideradas: o tempo e o risco. Embora a questão temporal presente, na EaD de nível superior, “flexibilidade da aprendizagem” para o estudante. A temporalidade em si, precisa ser bem observada para que o tempo não seja dilatado pelo estudante de forma *ad infinitum*, promovendo a (des) governança na gestão da informação do curso EaD. No segundo termo, a análise recai sobre a palavra risco. Quando se examina o resultado que deriva da palavra risco, chega-se aos fatores que levam ao eixo central dessa pesquisa: o abandono/evasão. Partindo desse contexto observa-se que o risco quando alcança o estudante leva-o a evasão. Assim, conforme citação, o fenômeno da evasão ocorre também pela não adaptação do estudante às tecnologias, ao se apresentarem como disruptivas, provocam dificuldades de adaptação para a maioria dos estudantes.

Sobre as constantes inovações tecnológicas descritas por Daudt e Behar (2013, p. 413), na citação objeto inicial do quarto capítulo, referente à gestão da informação, os autores descrevem “[...] o desafio da mudança do paradigma educacional [...]”. A não adaptação e a falta de habilidade no manejo da gestão da informação, nos cursos EaD e na infraestrutura, têm sido objetos de debate em diversas pesquisas. São exposições que expõem as querelas e evidenciam as dificuldades estruturais da EaD. Situação que exige, a priori, uma compreensão

maior do conceito e da função republicana por parte da gestão da informação, para bem entender o *modus operandi* dessa modalidade.

A construção sintática da expressão gestão da informação trabalha dois vernáculos. Para Capurro (1985 *apud* Marcondes, 2020), a palavra informação tem sua origem no latim e deriva-se do verbo *informare* ou *informatio*. A configuração da palavra informação comporta signos e significados que são capazes de abarcar, no seu interior, um modo que permite entender seu próprio formato. Na expressão “colocar em forma”, também comporta uma representação, pois torna a noção de ideia em um fator forte. Para o pensador em causa, existe uma imprecisão ao marcar a temporalidade exata em que o termo informação foi cunhado e utilizado pela primeira vez. As literaturas dão indícios de sua presentificação na antiguidade. Nessa perspectiva, existem sentidos epistêmicos e ontológicos para a palavra informação, permitindo um viés que nos remete a um criador.

Segundo os estudos de Capurro, foi São Tomás de Aquino (1225-1274) quem primeiro cunhou o termo latim *informatio*, implicando-lhe sentidos ontológicos, epistemológicos, pedagógicos e linguísticos. De acordo com Aquino, o Homem consiste de uma união íntima entre matéria, que é uma potência, e a alma (anima), o princípio ativo que informa a matéria. O resultado dessa união ou Informação (no sentido ontológico da palavra) é um ser sensitivo e inteligente. Nessa perspectiva, pode-se constatar que a Informação se efetiva por meios da mediação entre a mente humana e os objetos, à medida que eles são percebidos por nosso sentido, ou seja, as coisas materiais e sensíveis são compreendidas à medida que são apreendidas pelo sentido, representadas pela imaginação e tornadas inteligíveis pelo intelecto. (Marcondes, 2020)

A palavra gestão, da expressão gestão da informação, nesta pesquisa, trata dos processos educacionais e da ação dessa gestão nas IES. Seu valor semântico tem seu complemento a partir da palavra informações. O conjunto da expressão leva o gestor da informação na EaD pública,

A tomada de decisão deve ser modelada por regras e procedimentos, baseada numa compreensão global da situação. Para se ter uma situação global é necessário visualizar e entender como funciona todas as interações existentes em um modelo de ensino EAD. Percebe-se então uma necessidade informacional e utiliza-se a arquitetura da informação para suprir essa demanda. (Diesel; Baracho; Fonseca, 2015, p. 24)

A questão que se apresenta como ponto principal a partir da citação dos autores, carrega em seu design a gestão da informação como um dos eixos mais relevante que é a

tomada de decisão. Todas as informações coletadas e selecionadas como importantes para o gestor levam a esse ponto crucial: tomar decisões. Nessa linha, a citação de Diesel; Baracho e Fonseca (2015), prossegue ao examinar os normativos e/ou relatos criados para observar as interações. Essa análise, para os pensadores em foco, estudioso da gestão, tem como premissa básica que esses procedimentos não podem ser alimentados com grau de certeza. Nesse sentido, cabe à gestão, nesta investigação, focar no cuidado. Ele, o cuidado comporta em suas linhas, a essência humana, sinalizado por Boff (1999, p. 34). Nesta investigação, o cuidado se presentifica como espinha dorsal para desenvolver a construção do desenho do protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento.

A Gestão da informação, nesta investigação, trata de um conjunto de processos que são aplicados nas IES que desenvolvem cursos educação a distância. “A EaD vem sendo utilizada como um modelo educacional há muito tempo no país, sem nomear ou identificar assim.” (Oliveira; Bittencourt, 2020, p. 2) A EaD enquanto modalidade de ensino está respaldada pelo convênio da Universidade Aberta do Brasil (UAB). Nesta estrutura educacional a gestão da informação tem em suas atividades: planejamento, organização, disponibilidade, direção, e controle dos recursos informacionais das IES. Estes parâmetros visam tornarem eficientes e eficazes a utilização dos recursos tecnológicos em qualquer contexto da estrutura educacional do ensino superior pública, facilitando, através do embasamento teórico, as atividades organizacionais, dentre elas, a tomada de decisão como uma questão importante:

Para Capurro e Hjørland (2007, p. 149),

No discurso científico, conceitos teóricos não são elementos verdadeiros ou falsos ou reflexos de algum outro elemento da realidade; em vez disso, são construções planejadas para desempenhar um papel, da melhor maneira possível. Diferentes concepções de termos fundamentais, como informações, são assim, mais ou menos, úteis, dependendo das teorias (e ao fim, das ações práticas) para as quais espera-se que deem suporte.

O termo informação, nesta investigação, foi cambiado para contribuir com os estudos desta pesquisa sobre evasão na EaD de nível superior. Este pesquisador desloca as informações sobre o discurso científico, nelas os conceitos teóricos de Capurro e Hjørland (2007), são evocados para dar sustentação a gestão da informação. Essa migração tem como objetivo consubstanciar a compreensão que a gestão deve ter para bem entender os processos internos da EaD ao construir um planejamento que vise minimizar a evasão que ocorre no nível superior público.

Nesta pesquisa as experiências empíricas são direcionadas para colaborarem com um planejamento que permita uma ação da gestão da informação na direção da construção do protocolo antievasão de cuidado com o estudante. Para isso, a gestão se utiliza de dados coletados e fornecidos após ação planejada para ampliar os processos cognitivos dos estudantes ao compartilharem conhecimento. São processos que fazem parte de um conjunto de ações da gestão para tornar factível a noção de pertencimento, a manutenção do estudante na EaD, evitando com isso a evasão. Esse conjunto de práticas faz parte de uma práxis voltada para o bem estar do coletivo de estudantes da educação a distância. São ações que estimulam e beneficiam esses estudantes em suas práticas no dia a dia.

Existe um conjunto de ações voltadas para estimular e identificar aplicações que permitam à gestão da informação colaborar com o pedagógico e estimula os estudantes no desenvolvimento cognitivo. Nesse aspecto, a gestão respalda ações que objetivam um compartilhar de conhecimento do estudante EaD de nível superior pública. Para que isso ocorra, a gestão coleta dados informacionais de conhecimento nos diversos ambientes da organização. Isso objetiva a participação e o comprometimento interno dos estudantes da EaD de nível superior público. Podem ser coletados dados informacionais através das premissas de Valentim *et al.* (2008, p. 187). Este contexto permite mapear e identificar informações. Na perspectiva dos autores,

Entende-se a gestão da informação como um conjunto de ações que visa desde a identificação das necessidades informacionais, o mapeamento dos fluxos formais (conhecimento explícito) de informação nos diferentes ambientes da organização, até a coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo.

Para além da tomada de decisão, conforme Valentim *et al.* (2008), a gestão da informação é responsável pela questão principal, com objetivos identificados. Assim a gestão tem como objetivo identificar e mapear os processos. De posse das informações, o passo seguinte é dar o suporte esperado para que as atividades dentro da estrutura aconteçam a partir de ações intencionais. Os termos mencionados na citação atuam como pilar para sustentar a tomada de decisão. A partir desse conjunto de informações coletados, cabe a gestão tomar as providências para obter os resultados esperados pelas IES em cada região onde atua. Com base nas premissas de Tarapanoff (2006, p. 22), “O principal objetivo da gestão da informação de uma organização educacional é sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se a mudanças ambientais”.

Para Marchiori (2002, p. 73) um dos principais objetivos da gestão da informação é “- o reconhecimento de que as habilidades de criação, busca, análise e interpretação de informações são essenciais para indivíduos e grupos;”. Dando sequência, apresenta, dentro da mesma linha das organizações, outro viés no que se refere ao gerenciamento dos recursos informacionais e seu detalhamento, identificando suas necessidades para as quais apresenta destaques ao prover os profissionais e as equipes das instituições com a criação das equipes de *experts* em informação.

De maneira geral, o gestor da informação vai mapear os pontos de uso de informação, identificando as necessidades e requisitos indicados/negociados junto a seus clientes. Segue-se o processo de coleta e avaliação de qualidade da informação solicitada, seu recebimento, possível armazenamento e as etapas de distribuição e uso. Além disso, o profissional deve implementar uma estratégia de acompanhamento de resultados, como parte de sua atuação integrada às equipes de trabalho da empresa/instituição, pois estas estarão estimulando, cada vez mais, a criação de equipes especializadas em informação. Estes grupos de pessoas são aqueles que agregam valor à informação. São profissionais que interpretam, analisam e sintetizam os conteúdos dos dados colocados à disposição na empresa/instituição e/ou coletados de maneira meticulosa e consistente nos ambientes interno e externo. Tais equipes reúnem profissionais de áreas técnicas e gerenciais, cuja sinergia é orientada para o desempenho do “negócio”. Neste grupo, as relações interpessoais e atributos de liderança, aliados ao conhecimento de fontes e acesso a tecnologias, indicam o cenário para o uso “inteligente” da informação e da criação de ambientes favoráveis ao compartilhamento e uso efetivo do conhecimento. (Marchiori, 2002, p. 77)

Na ótica de Marchiori (2002), a gestão da informação precisa prover os gestores e/ou coordenadores de cursos EaD na direção de análise criteriosa das informações sobre os dados da evasão dos estudantes de nível superior e dar uma direção de como se comportar frente a esses dados.

Nesse sentido, se faz presente o cuidado, a partir de Boff (1999), e do acolhimento que devem ser dados ao estudante que estiver prestes a abandonar/evadir. São decisões que exigem uma intervenção/ação na direção do aconselhamento. Esta situação ratifica que o fenômeno da evasão comporta como causas, situações que comportam as mais variadas adversidades que envolvem o estudante EaD. Por ter fatores da evasão embricados foi evocado para contribuir com essa pesquisa um filósofo que pensa a complexidade. Assim, para Morin (2010 *apud* Daudt; Behar, 2013, p. 415)

[...] pensar de forma complexa é ser capaz de pensar dialogicamente e em rede, ligando de forma complementar noções ou conceitos por vezes

antagônicos; é ser capaz de pensar diferente, de construir, desconstruir e depois reconstruir algo novo. Ao refutar a visão segmentada e setorial dos fenômenos, o pensamento complexo pode auxiliar na gestão dos cursos na medida em que integra as decisões estratégicas e as ações na universidade.

A gestão da informação e o protocolo antievasão na educação a distância neste capítulo, tem como objetivo dar o suporte (para a criação do protocolo. Ferramenta necessária para os estudantes da EaD de nível superior público. Assim, os gestores têm como função acionar mecanismos de cuidado, acompanhamento e aconselhamento. Nesse contexto requer coletar dados para o controle do fenômeno da evasão dos estudantes das estruturas EaD de nível superior. Ainda em Morin (2010 *apud* Daudt; Behar, 2013), a gestão nas IES precisa compreender que existe uma complexidade em construir/desconstruir/reconstruir novas perspectivas. Esse fazer e desfazer permite que as decisões possam alterar situações concretas, nos cursos EaD, em nível estratégico de gestão, para que tomem medidas decisórias.

[...] Entre os conceitos trabalhados pelo ator, aqui interessam, particularmente, os de que tudo se liga a tudo numa rede relacional e interdependente, como algo que é ‘tecido junto’ [...], construído junto nos seus laços, nas suas ligações e o seu entendimento do ser humano como um ser complexo, capaz de se auto-organizar e de estabelecer relações com o outro. Ao fazê-lo, o homem supera-se, interfere e modifica o seu viver e seu meio em um processo que reflete seus valores, escolhas e percepções do mundo. A integração entre as ações voltadas ao ensino e aprendizagem a distância traz à tona a possibilidade de estabelecer pontes e redes que interliguem os saberes institucionais, em favor de um projeto maior. A ligação entre os que integram os sistemas de gestão dos cursos, assim como o conhecimento das interações realizadas nesse processo, são fundamentais para o desenvolvimento do conhecimento institucional. (Morin, 2010 *apud* Daudt; Behar, 2013, p. 415)

Neste contexto, novos paradigmas precisam ser construídos e reconstruídos para as IES públicas que têm cursos regulares nos departamentos EaD. Há evidência que o modelo velho ainda não morreu, mas um novo pede espaço para nascer. Esse tipo de situação cria antagonismos, bloqueios e dificuldades em gerir novos formatos para as IES que desenvolvem cursos EaD. Com isso, aumentam as barreiras em manter formas dialógicas com a comunidade universitária. Torna-se necessário buscar um novo viés no qual o cuidado propalado por Boff (1999) com os estudantes possa permitir a redução do fenômeno da evasão. Para este autor é o cuidado que dá sentido ontológico à vida. Este mesmo pensador postula que junto ao cuidado, haja sensibilidade e o enternecimento, realidades tão necessárias, sem as quais ninguém vive ou sobrevive com sentido.

Para Bittencourt e Mercado (2014, p. 466), o fenômeno da evasão na educação a distância tem sido enfrentado pelos gestores da informação, apesar de ser esse fenômeno um dos problemas mais frequentes em todas as instituições educacionais, em todos os países.

Essa pesquisa caminhou para levar o gestor na EaD, a refletir sobre o desenho desenvolvido na direção do protocolo antievasão como um instrumento orientador de ações. Essas ações apresentam o propósito de manter na universidade o estudante regular da EaD no nível superior público até sua formação. Assim, a gestão deve estar imbuída. Deve promover a motivação necessária das equipes da EaD ao dar direção ao cuidado com o acolhimento necessários no acesso do estudante a EaD. Esse cuidado deve estar voltado para a premissa maior da existência e manutenção humana. Em seguida vêm o aconselhamento para mantê-lo na universidade. Permanecer na IES e/ou abandonar são escolhas difíceis para os estudantes/EaD que enfrentam os fatores da evasão. Isso ratifica que na prática, a evasão se instaura por seu contraditório.

Para os gestores da informação, as pesquisas têm apresentado como motivos da evasão dos estudantes os fatores endógenos e exógenos. De posse desses dados os gestores devem trabalhar na contramão do fenômeno da evasão. As estruturas sociais e políticas, têm levado os estudantes a abandonarem a EaD. Nesse tempo a gestão não conseguem se aproximar para ajudá-los. Torna-se imperativo criar mecanismos de percepção abordagem rápida. A gestão precisa ouvi-los e revelar as possíveis contradições existentes nessa medida. A gestão precisa tentar ajudar este estudante. O diálogo com o estudante deve ajudá-lo a tomar uma decisão consciente entre permanecer ou abandonar a EaD.

É imperativo para os gestores da informação na EaD, entender que no mundo concreto da educação a distância de nível superior, a decisão de ficar ou sair se instala na população dos estudantes a partir de situações e contingências da vida. Isso não impede que os gestores possam, de posse dos fatores da evasão, promover a aproximação ao estudante. Neste sentido, a gestão procura o momento ideal para apresentar no cuidado, o aconselhamento necessário para que a manutenção do estudante nos estudos regular.

Os gestores da informação, a partir do protocolo antievasão, podem evitar a manifestação desse fenômeno para a maioria dos estudantes da EaD pública de nível superior. Essas ações devem ser respaldadas pelo cuidado, o “[...] cuidado há de estar presente em tudo [...]” conforme Boff (1999, p.34), no ato e na ação de criar um protocolo de acolhimento e aconselhamento humano.

Para melhor ajudar o estudante o protocolo antievasão deve vir acompanhado de ferramentas que se preocupem com a essência humana, evitando prejudicar o cognitivo desses estudantes, por isso o cuidado de Boff (1999). Portanto, o que o pensador procura com o cuidado não é mudar o ser estudante, mas manter a essência humana com no modo de ser desse estudante. O objetivo que se instala quando surge a atenção e o cuidado é o de promover uma atenção diferenciada com o estudante que se apresenta disposto a abandonar um projeto que ele construiu e/ou sonhou para si, que tem o olhar na sua qualificação, na formação superior.

É com a (pré)ocupação e o cuidado com esse ser/estudante, candidato à evasão, que o filósofo e pensador cristão se coloca. Assim fala sobre o humano, frei Boff (1999, p. 34):

Sem cuidado, ele deixa de ser humano. Se não receber cuidado, desde o nascimento até a morte, o ser humano desestrutura-se, define, perde sentido e morre. Se, ao largo da vida, não fizer com cuidado tudo o que empreender, acabará por prejudicar a si mesmo e por destruir o que estiver à sua volta. Por isso o cuidado deve ser entendido na linha da essência humana (que responde a pergunta: o que é ser humano?). O cuidado há de estar presente em tudo. Nas palavras de Martin Heidegger: 'cuidado significa um fenômeno ontológico - existencial básico'. Traduzindo: um fenômeno que é a base possibilitadora da existência humana enquanto humana.

Foi Frei Boff (1999) quem apresentou para este pesquisador, Heidegger como filósofo que inaugurou o cuidado como uma questão ontológica da essência humana. A partir de então, este investigador elegeu o cuidado como linha mestra para a construção do protocolo. Nesse sentido, o cuidado passa a ser a espinha dorsal desta pesquisa. Para consolidar o cuidado, enquanto um dos eixos da tríade do protocolo antievasão, o investigador trouxe para fortalecer o protocolo, mais dois elementos: o acolhimento e o aconselhamento.

Boff (1999, p. 91), vai nos dizer que conforme Heidegger o cuidado é constituído de uma dimensão ontológico, portanto, sua existência precede a própria existência do ser. Assim, nosso autor define o cuidado: "O cuidado somente surge quando a existência de alguém tem importância para mim. Passo então a dedicar-me a ele; disponho-me a participar de seu destino, de suas buscas, de seus sofrimentos e de seus sucessos, enfim, de sua vida." Esta expressão nos remete a uma situação simples e de pouca valia e atenção nos dias atuais. Cuidado com o outro e com suas dores e aflições. Portanto, a construção do protocolo antievasão tem o propósito desta atenção e cuidado com o ser da evasão.

Os gestores da informação precisam estar imbuídos da necessidade de ter o cuidado necessário para analisar a possibilidade de evasão, antes que o estudante tome a decisão. A construção das ferramentas existente no protocolo antievasão, teve a pretensão de proteger o estudante dos fatores preponderantes que levam o estudante a abandonar o curso superior. O cuidado é apresentado como a ferramenta principal de proteção ao estudante da EaD de nível superior Público.

Por isso, na construção do protocolo antievasão, foi priorizado para o humano o cuidado. Ao juntar a tríade: cuidado, acolhimento e aconselhamento, se tornou imperativo aliar esses elementos para fortalecer o protocolo. Após essa união o trio se transforma em ferramenta única de proteção ao estudante EaD de nível superior.

Os gestores da informação, ao se aprofundarem nos fatores que provocam o fenômeno da evasão perceberam que esse fenômeno se apresentou através de uma realidade multifacetada. Nesse sentido, o pesquisador desenvolveu esta estratégia e o fez para blindar os estudantes contra a evasão. Por isso, foi necessário, desvelar ao máximo as facetas que provocam a evasão no ensino superior da EaD pública.

Para tornar mais eficiente as medidas de proteção ao estudante da EaD de nível superior, cabe ao gestor da informação nas IES, destacar, nas suas equipes, pessoas que possam ser responsáveis em manter o cuidado com os estudantes regulares. Nessa direção, é importante desenvolver cursos nas instituições EaD de nível superior.

Estes cursos devem permitir que os estudantes se apropriem melhor dos conteúdos das disciplinas que apresentarem dificuldades na sua absorção. Para auxiliar nessa direção será necessário desenvolver cursos para que adapte o estudante ao conhecimento necessário, inclusive às tecnologias disponíveis.

Como investigador me associo à compreensão de Bourdieu *et al.* (2014, p. 8), ao sinalizarem as dificuldades dos filhos de trabalhadores/as ao nível superior. Na introdução dessa pesquisa, foi tecido alguns fios de experiências empíricas que mostraram a partir do conhecimento adquirido por esse pesquisador na vivenciada da UNEB/EaD. Aquela explanação ajudou a construir as primeiras teias desta pesquisa. Ao tempo em que foram sendo tecidos os fios da teia a qual me fez chegar a esse capítulo. Foi caminhando por esses fios condutores que esse investigador implicado pode chegar a esta pesquisa e construir uma compreensão epistemológica do que seja o fracasso escolar/acadêmico decorrente do fenômeno do abandono/evasão dos estudantes, nos cursos de educação a distância de nível superior público.

Fracasso que poderia ser amenizado a partir do cuidado que deve ser aplicado pela gestão da educação partir desta pesquisa.

Bourdieu *et al.* (2014, p. 8) nos informam que o uso da palavra abandono deve ser atribuída aos órgãos públicos por sua falta de apoio a educação. O mesmo se dá quando os estudantes da EaD de nível superior público apresentam problemas durante o período acadêmico. A expressão “fracasso escolar” foi cunhada na década de 1970, Estudos foram desenvolvidos no campo da psicologia, buscando-se as causas que levavam os estudantes a abandonarem seus estudos. A compreensão que se assume aqui é de que existem questões de fundo que imbricam e levam a evasão. As problemáticas sociais brasileiras que vão desde a fome até a falta de atendimento psicológico nas escolas que preparam, sem o devido cuidado, este estudante para a ascensão ao nível superior.

Para as famílias mais pobres que tem seus filhos frequentando as instituições educacionais públicas, o fracasso vem acompanhado da incapacidade desse estudante de aprender. Existe uma falácia que retira dos órgãos públicos o foco na responsabilidade para as deficiências na gestão da educação pública. Existe uma pseudo responsabilidade, lançadas nos ombros dos filhos das famílias pobres. Foi construído a falácia de que é incompetência da pessoa que evade/abandona. O melhor seria que o estudante que passa pelo fracasso escolar seja tratado como uma pessoa que precisa de cuidados.

Esta pesquisa vem chamando atenção, ao expor os fatores da evasão, de que o estudante sozinho não consegue romper as questões estruturais imposta pela modernidade. A maioria dos Estados quer investir pouco ou quase nada. Portanto, há uma ausência do Estado quando se fala do estado mínimo. Esse hiato é sinalizado através da falta de cuidado do Estado com o estudante, declarada nesta pesquisa por Boff (1999) e Bourdieu *et al.* (2014).

A utilização da expressão fracasso escolar tem sofrido, ao longo dos anos, uma necessária revisão ao tempo em que é sinalizado por estudiosos, conforme Bourdieu *et al.* (2014), pensadores franceses ao declarar que o fracasso atinge o estudante e todo o seu entorno. No caso específico desta pesquisa, o fracasso escolar aqui configurado como evasão, pode sofrer seu revês. Isso pode acontecer ao ser aplicado de forma direta o cuidado propalado por Boff (1999), a partir do protocolo antievasão. O uso da palavra abandono, assim como da expressão fracasso escolar, deveria ser atribuído aos órgãos públicos por sua falta de apoio ao deixar de lado os estudantes das IES que apresentaram problemas durante o período acadêmico. Esse posicionamento vem embasada por diferentes pensadores que fazem uma ampla crítica ao fenômeno da evasão na EaD pública de nível superior.

As perdas com a evasão ou fracasso escolar, vão para além do estudante da EaD de nível superior público. O fracasso, não é uma perda exclusiva do estudante. No caso de uma instituição pública, perde também o Estado que investe no estudante que evade, sofre o fracasso escolar ou abandona. Perde a sociedade, pela não devolução a ela da esperada formação que poderia ser geradora de sucesso individual, social e político, influenciando, inclusive, no Produto Interno Bruto (PIB).

Para alguns pesquisadores da EaD, o fenômeno da evasão no nível superior público apresenta problemas que podem ser considerados como determinantes. Para Boff (1999), são fatores acentuados pela falta de cuidado, denominando-os como estrutural. Os fatores que levam à evasão na EaD, nas universidades públicas, são apresentados como problemas de ordem familiar e/ou profissional. As desistências, os fracassos escolares, as evasões são nomenclaturas que levam ao mesmo lugar. A falta de cuidado junto a parcela da população que efetivamente necessita desta atenção. São efetivamente relacionadas como falta de um acompanhamento mais próximo do estudante, elas são chamadas por Boff (1999) como falta de cuidado com o ser humano.

Para os sociólogos, esse abandono/evasão é denominado como um problema estrutural que afeta a classe pobre e atinge diretamente os estudantes e o seu entorno. Ainda dentro da questão estrutural, pensadores da sociologia descortinam uma ampla possibilidade de crítica ao fenômeno da evasão.

Em sociologia da educação, sucesso e fracasso escolar tendem a ser considerados mecanismos por meio dos quais o sistema educacional contribui para a reprodução das classes sociais e, por outro lado, a posição original dos estudantes na estrutura das relações de classe tende a ser percebida como um fator influente no que diz respeito ao seu sucesso e em sua trajetória escolar. O reconhecimento dessa relação dá-se principalmente pela constatação de que em populações suficientemente heterogêneas, filhos de pais ricos e mais bem sucedidos na escola tendem a desenvolver trajetórias escolares mais longas e prestigiadas, enquanto filhos de pais pobres e com menos estudos costumam estar mais sujeitos ao fracasso escolar e à realização de trajetórias curtas. (Lima Junior; Ostermann; Rezende, 2013, p. 114)

A sociologia evidencia, nessa citação, que a falta de cuidado do poder público leva a uma caminhada de longa duração escolar para os filhos de pais pobres e sem muito estudo são mais propensos ao fracasso. Em resumo: maior tempo de estudo para os filhos os ricos e menor para as classes pobres tendo em vista que os filhos das famílias pobres, precisam trabalhar mais cedo.

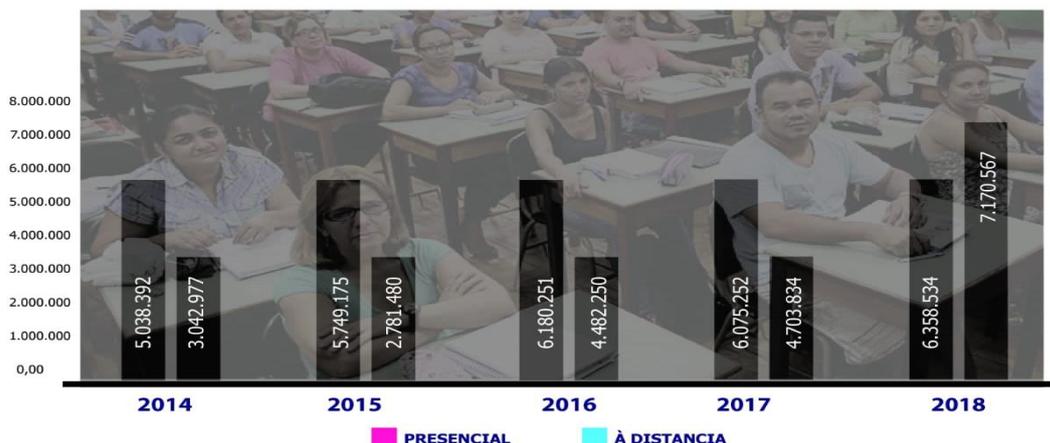
O site radiofônico da Empresa Brasileira de Comunicações (EBC), destaca a pesquisa intitulada: *IBGE: educação dos pais é determinante na formação e no rendimento dos filhos*. Nessa pesquisa é sinalizado que escolaridade dos pais é decisiva para garantir a diplomação dos filhos no ensino superior. Acentua que 69% destes pais/mães com ensino superior formam seus filhos na universidade. Filhos de pai/mãe analfabetos apresentam 4,6% de chance apenas para esse intento. Constata também a pesquisa que entre os 73,9% dos filhos com formação superior diferentes dos genitores, 68,9% dos pais/mães tinham formação superior e apenas 5% era inferior. Esse último percentual é 0,4% diferente do apresentado pelos filhos com pai/mãe sem nenhum estudo. Esses últimos podem ser considerados fora da curva. Os dados acentuam que 39,8% das mulheres/mães sem formação alguma, levaram 96,6% dos filhos a se diplomar no ensino superior, ficando uma pequena defasagem para completar 100% em apenas 3,4%.

As informações acima quando bem analisadas podem subsidiar o gestor da informação na tomada de decisão. Essa gama informações devem ser adicionadas ao design na consecução do protocolo antievasão.

A Figura 2 tem no seu destaque as matrículas de 3.042.977 mil estudantes na educação a distância. Como a EaD de nível superior pública disponibiliza seus serviços 24 horas e suas aulas e chat na plataforma ficam disponível por todos os dias do mês, o que facilita os estudos para os trabalhadores/as. Isso permite que eles, acessem o material disponível no turno de conveniência: diurno ou noturno. Esta disponibilidade facilita e estimula que a classe trabalhadora possa estudar e/ou fazer cursos de atualizações tecnológicas de suas áreas.

A compreensão do que está sendo descrito referente à educação superior EaD e pode ser constatado na Figura 2 a seguir, a qual apresenta o número de vagas oferecidas em graduação por modalidade de ensino. (INEP, 2019, p. 14)

Figura 2 – Número de vagas oferecidas em cursos de graduação, por modalidade de ensino no Brasil: presencial e a distância: 2014-2018.



Fonte: INEP (2019, p. 14)

Em 2014 o número de vagas oferecidas evidencia a superioridade de ofertas no ensino presencial com uma diferença positiva de 1.995.415 estudantes matriculados.

No ano de 2015, a diferença entre o ensino presencial e a distância foi de 2.967.695 estudantes matriculados, isso ocorreu neste interstício. Em 2016, o presencial continua disponibilizando vagas positivas para a graduação, com resultado superior para a EaD em 1.698.001 vagas para os estudantes. Em 2017, a modalidade a distância começa a reduzir a diferença entre a oferta e a quantidade de vagas disponibilizadas pelo presencial que ainda é maior em 1.372.418. Em 2018, a EaD ultrapassou a educação presencial em 822.033, enquanto a educação presencial se manteve estabilizada na casa dos seis milhões. A partir de então, a EaD segue aumentando ano após ano, até superar o número de vagas oferecidas pelo presencial. A educação a distância passou a oferecer e a preencher um número de matrículas superior ao presencial para os estudantes que procuram o nível superior.

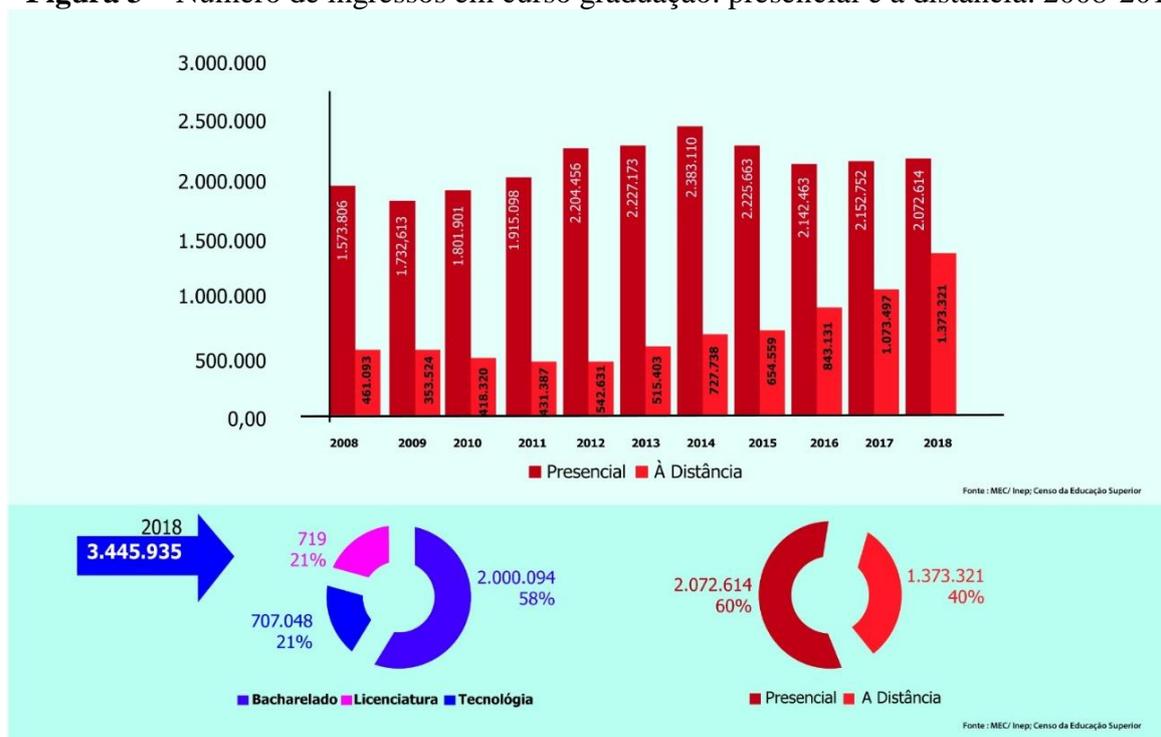
Para Bitencourt e Mercado (2014, p. 466), o fenômeno da evasão na educação a distância tem sido enfrentado como um dos problemas frequentes em todas as instituições educacionais e em todos os países. Na prática, a evasão se instaura por seu contraditório. O estudante se matricula na EaD de nível superior e é levado a abandonar o curso por conta de fatores exógenos e endógenos. Sua vontade em permanecer no curso entra em contradição consigo e com a instituição quando é levado a evadir. A ideia inicial de sair do curso após concluída a formação se perde nas questões hodiernas do mundo real. O cuidado humano que Boff (1999) chama atenção e possibilita entende que o estudante entra em contradição com seu desejo inicial.

No mundo concreto da EaD, no nível superior público, o fenômeno da evasão se instala na população de estudantes a partir de situações e contingências da vida. Nessa pesquisa a contradição se apresenta denominada como fatores endógenos e exógenos, estes fatores levam o estudante EaD à evasão no cotidiano das IES. Por se apresentar como uma realidade multifacetada, é preciso entender o fenômeno da evasão para se poder criar mecanismos protetores que possam reduzir fatores da evasão e levar os estudantes a permanecerem na universidade pelo tempo necessário à conclusão do curso. Sendo assim, cabe à equipe de gestão da informação da educação a distância, de nível superior público, estimular o *ethos* do cuidado junto aos estudantes para melhorar a empatia e modificar o olhar dos profissionais da EaD de nível superior público. (Boff, 1999)

A Figura 3 corrobora para entender o que vem sendo discutido quando se fala da quantidade de matriculados de 2008-2018. Nessa Figura, fica explícito o número de estudantes que ingressam nas universidades presenciais e na modalidade a distância. Aparece, também, o número de matriculados destacando o total de matrículas na EaD das diversas IES conveniadas pela Universidade Aberta do Brasil (UAB).

Ainda na Figura 3 apresentam-se os números de estudantes que ingressaram na educação a distância (EaD) em 2008 que corresponde ao período inicial dos cursos EaD de nível superior. Nesta data as universidades EaD conveniadas com o UAB iniciaram suas atividades, mesmo tendo ocorrido a sua fundação em 2006. A temporalidade inicial da primeira turma de estudantes EaD sofre um atraso de 2 anos. Os ingressantes da EaD têm como base o ano de 2008. Neste período o número de ingressante correspondeu a 20% do total de estudantes do país. Em 2018 a EaD alcança 40% dos estudantes do nível superior brasileiro. Nos últimos 5 anos, os matriculados na graduação dos cursos presenciais tiveram uma redução de 13%, o que pode ser verificado na tabela. (INEP, 2019, p. 18)

Figura 3 – Número de ingressos em curso graduação: presencial e a distância: 2008-2018.

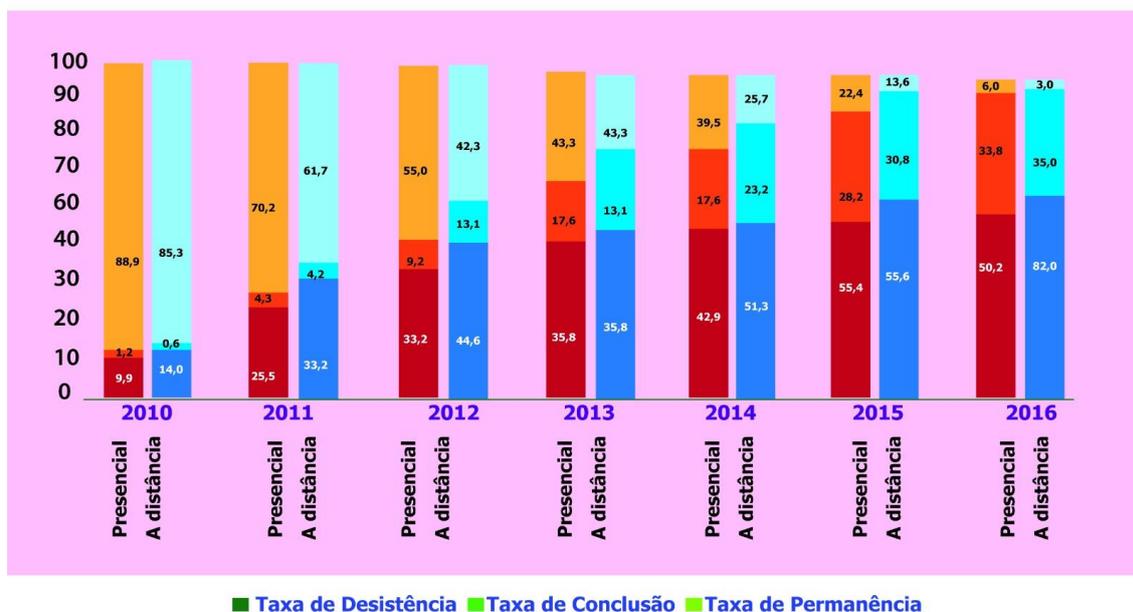


Fonte: INEP (2019, p. 18)

A Figura 3 tem como título *Número de matrículas em cursos de graduação na rede pública*. Ela mostra que o país tem à sua disposição cursos de graduação na rede pública com mais de 1,3 milhão de estudantes no período de 2018. Esse percentual corresponde a uma participação de 64% deles que estão na rede federal, que se consolida como a maior rede pública. Por outro lado, o censo de 2018, publicizado no ano seguinte, informa que nos últimos 10 anos a rede educacional apresentou um crescimento de (6,6% a.a.) e nesse período verificou-se que as redes estaduais e municipais decresceram menos. (INEP, 2019, p. 18)

A Figura 4 mostra a evolução dos indicadores e a trajetória nos tópicos: desistência, conclusão e permanência dos estudantes no nível superior nas modalidades presencial e a distância. As taxas de desistência e conclusão, juntas no mais e menos, colaboram para o entendimento do número de evadidos. A conclusão que se pode chegar a priori é que ao aplicar ao cuidado de Frei Leonardo Boff (1999), junto ao acolhimento e aconselhamento, os índices abaixo serão reduzidos.

Figura 4 – Evolução dos indicadores de trajetória dos estudante no curso de ingresso em 2010, por modalidade de ensino no Brasil: 2010-2016.



Fonte: INEP (2019, p. 53)

Ainda na Figura 4 fica explícita a falta de cuidado com o estudante, espelhado a partir das taxas já mencionadas. Para que o cuidado expresso por Boff (1999) possa ocorrer é necessário que a gestão da informação cuide dessa questão a partir da aplicação do protocolo. Para atingir esses propósitos, o protocolo antievasão quer orientar na direção do cuidado. A utilização do protocolo antievasão tem o objetivo de mitigar os números de evadidos conforme se apresentaram na Figura 4. Em 2010, a taxa de evasão na EaD foi de 14%, no mesmo período a taxa de permanência foi de 61,7%, todavia não ficou claro se os estudantes regulares do presencial e da EaD que permaneceram nas universidades eram remanescentes de outros períodos de ingresso, ou seja, se já poderiam ter se formado ou não. Em 2011, a taxa de evasão dos estudantes do nível superior foi de 33,2%. Em 2012, ela continuou crescendo, indo para 44,6%; em 2013, a taxa de evasão apresentou uma redução de 8,8% caindo, no geral, para 35,8%. Essa queda se apresentou como uma boa oportunidade para aprofundar a análise do fenômeno da evasão na educação pública, em um viés diferente do desenvolvido nesta pesquisa, no qual o cuidado, o acolhimento e o aconselhamento do estudante tornam-se o vértice para a construção e aplicação do protocolo antievasão.

Além disso, apresenta uma grande redução na evasão em 2013. Informação que se apresenta como um ponto positivo para o problema da evasão. Por não ser investigado nesta pesquisa? Diante do imperativo categórico temporal estabelecido pelas instituições

controladoras do doutoramento, transfiro essa interrogação a outros pesquisadores. Em 2014, ao contrário do ano anterior, apresenta um percentual em ascensão de evasão de todos os períodos, apresentando 15,5%, portanto o maior percentual de ascensão constatada em todos os tempos registrados para o nível superior. A taxa de evasão foi para 51,3 % e, no ano seguinte, em 2015, continuou subindo, atingindo a casa dos 55,6%. Em 2016, a taxa foi para 82,0%, ou seja, o fenômeno da evasão sofreu um novo acréscimo no montante de 26,4%.

Urge a confecção do protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento. Nessa direção, esse pesquisador construiu o 5º capítulo. Esse constructo sofreu um caminho autoral para demonstrar a necessidade do cuidado humano direcionado ao estudante da EaD de nível superior público. Esse protocolo tem como perspectiva desestimular à evasão dos estudantes dessa modalidade de ensino. Para bem definir a confecção do protocolo antievasão de cuidado humano. O próximo capítulo vai apresentar questões conceituais, com objetivo de deixar claro o que se entende por acolhimento e aconselhamento para essa pesquisa.

5 PROTOCOLO ANTIEVASÃO DE CUIDADO, ACOLHIMENTO E ACONSELHAMENTO: UMA COMPREENSÃO NA ÓTICA DESTA PESQUISA

Dito em termos simples, o desenvolvimento social visa melhorar a qualidade da vida humana enquanto humana. Isso implica em valores universais como vida saudável e longa, educação, participação política, democracia social e participativa e não apenas representativa, garantia de respeito aos direitos humanos e de proteção contra a violência, condições para uma adequada expressão simbólica e espiritual. Tais valores somente se alcançam se há convivialidade entre as diferenças, cordialidade nas relações sociais, compaixão com todos aqueles que sofrem ou se sentem à margem, criando estratégia de compensação e de integração. (Boff, 1999, p. 138)

Neste 5 capítulo, é essencial que os gestores da informação das IES que desenvolvem trabalho na Educação a Distância (EaD), no ensino superior público, fiquem atentos para os pontos sinalizados na citação retiradas do livro de autoria do filósofo frei Boff (1999) intitulado *Saber cuidar: ética do humano: compaixão pela terra*.

Nesta investigação, a confecção do protocolo de antievasão tem como objetivo direto alcançar o estudante regular prestes a evadir. A sinalização dos pontos da citação inicial do capítulo colabora para que os gestores da informação tenham uma compreensão mais profunda dos pontos que são importantes para bem conduzir no dia a dia da EaD, de nível superior público, na abordagem pró ativa ao estudante para evitar a evasão.

Os pontos sinalizados por Boff (1999, p. 138) no protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento estão elencados a seguir:

- a) valores universais;
- b) educação;
- c) democracia social;
- d) respeito aos direitos humanos e de proteção contra violência;
- e) cordialidade nas relações sociais;
- f) compaixão com todos aqueles que sofrem ou se sentem à margem, com base nos pontos acima, serão criadas estratégias de compensação e de integração, as quais são pontos que não se esgotam com relação às questões humanas. Todavia serão observados, nesse protocolo antievasão, as questões relacionadas ao cuidado, o que permite respeitar as questões elencadas pelo filósofo com relação ao saber cuidar.

A configuração do protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento que se realiza nesse espaço tem suas bases alicerçadas nos quatro capítulos anteriores. O

constructo desse design é o ápice dessa investigação. Seu objetivo último é alcançar o humano, estudante regular da EaD de nível superior público. Esse design precisa criar maneiras para que a gestão da informação possa desvelar o estudante antes que evada. Por que antes que ele evada? Para que o ser estudante dessa pesquisa não se torne um número a mais nas estatísticas e nem perca a oportunidade de uma formação de nível superior.

O Protocolo Antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento será construído conforme o passo a passo que será arrolado neste capítulo. O percurso desenhado nesse capítulo e configurado ao final em formato de passo a passo para sua aplicação. O protocolo quer valorizar o estudante, pretende que ele se sinta acolhido na IES. Neste sentido vai procurar promover sua noção de pertencimento à estrutura EaD. A gestão da informação terá papel importante nesta direção. Cabe aos gestores analisarem a dimensão atingida pela palavra cuidado no decurso desta pesquisa e aplica-la na IES.

Ao levar sua compreensão e prática para o coletivo, o pensador (Boff, 1999, p. 139), declarar que “Não há só rede de relações sociais. Existem as pessoas concretas, homens e mulheres. Como humanos, as pessoas são seres falantes; pela fala constroem o mundo com suas relações [...]”. Com essa metáfora, esse pensador deixa explícito que é necessário o uso da fala. Falar e ser ouvido, um dos espaços a ser criados a partir desta pesquisa. Esse espaço, enquanto ferramenta pretende possibilitar uma aproximação do estudante aos gestores da informação e vice-versa. Manter a palavra cuidado em evidência é como se estivesse dizendo para os gestores da informação: existe uma responsabilidade especial, um *ethos* a ser seguido que levou esse pesquisador a confeccionar nesse capítulo, as bases para compreensão protocolo antievasão de cuidado por um outro olhar.

A investigação detectou que a maioria dos evadidos ocupam a casa dos mais necessitados, dos carentes por melhores condições de vida e salário. Nesse sentido, este pesquisador implicado torna manifesto que os cuidados reportados nesta investigação e sinalizados por Boff (1999) devem ser apropriados pela gestão objetivando minimizar as evasões. Então, é preciso respeitar as diferenças e as diversidades das pessoas, os espaços geográficos e os limites impostos pelas estruturas. Também, nesse sentido, os estudantes que apresentarem um dos fatores debatidos neste capítulo, que levam a evasão, precisam ser acolhidos na perspectiva do frei e filósofo Boff (1999), que remete toda a problemática humana a ser resolvida por um novo modo de ser cuidado. Enquanto questões éticas, são desafios que a gestão precisa enfrentar e, quando possível, cobrar dos órgãos públicos uma ação nesta direção. Por isso,

Um dos maiores desafios lançados à política orientada pela ética e ao modo-de-ser-cuidado é indubitavelmente o dos milhões e milhões de pobres, oprimidos e excluídos de nossas sociedades. Esse antifenômeno resulta de formas altamente injustas da organização social, hoje, mundialmente integrada. Com efeito, graças aos avanços tecnológicos, nas últimas décadas verificou-se um crescimento fantástico na produção de serviços e bens materiais, entretanto, desumanamente distribuídos, fazendo com que 2/3 da humanidade viva em grande pobreza. Nada agride mais o modo-de-ser-cuidado do que a crueldade para com os próprios semelhantes. (Boff, 1999, p. 140)

Esse capítulo pretende produzir um desenho para a construção do passo a passo do protocolo antievasão e cuidado. Ele terá na sua configuração interna a ética. O cuidado e a ética formam uma simbiose que se fazem integrante para manter acesa a chama das relações humanas. Essa chama viva em forma de *ethos* deverá permanecer acesa durante a confecção do design do protocolo antievasão. Este desenho se apresenta como o mote para que a gestão da informação possa trilhar com o objetivo de minimizar a evasão dos estudantes da EaD. A ética será a palavra de ordem na criação e na aplicação do protocolo. No seu constructo estará o tempo todos nestas linhas ao serem escritas quando da construção do seu passo a passo, todavia, de forma subjacente. O *modus operandi* visível do passo a passo será o cuidado do ser estudante, enquanto humano. O protocolo antievasão conterà em seu bojo as questões éticas. Portanto, a técnica deve ser desenvolvida para contribuir e colaborar, para dar conforto, para permitir e superar às necessidades humanas. Boff (1999) chama atenção para os problemas globais, fala que a técnica não deve ser superior ao humano. Neste contexto é preciso rever na tecnologia seu modo antifenômeno que esquece a dimensão humana a aumenta a pobreza.

Permitir que os estudantes da EaD de nível superior público sejam alijados dos processos democráticos, da participação da riqueza do país é o mesmo que lançá-los aos 2/3 milhões de pessoas desassistidas, tão bem explicitada por nosso pensador na citação acima. Esse número é uma representação simbólica das pessoas coisificadas pelos sistemas que representam o capital. Os desassistidos, os evadidos e invisibilizados da educação também correm esse risco ao serem quantificados. Em contrapartida, esta pesquisa vem negando as grandes análises numéricas simples, que coisificam as pessoas numa razão calculatória como disse Boff (1999), levando-os para residir no lócus das estatísticas e tabelas, onde os números tornam a todos desumanamente iguais.

A vista disso, é por uma nova formar de cuidar, em um modo em que o estudante da EaD deve ser acolhido pelo protocolo antievasão. O mesmo está sendo

pensado/criado/configurado para dar qualidade aos estudos desse ser. Quanto mais tecnologia, maior deve ser a atenção aos cuidados a se manter ao ser humano que a conduz. Quando há falta de descuido no fabrico, no uso das tecnologias, essas ferramentas desprezam trabalhadores e estudantes, usuários em geral. Na maioria das vezes esses usuários ficam alijados do avanço tecnológicos. Assim, para nós partícipes da comunidade EaD que se utiliza das tecnologias para chegar aos – estudantes, professores e gestores das escolas e universidades públicas – vemos como indispensável desenvolver alternativas que pensem o lugar do estudante como um lugar de proteção, um lugar sagrado para a formação do *ethos* do ser cidadão.

Ao deslocar para esse espaço a compreensão que esse pesquisador encontrou para as palavras acolhimento e aconselhamento, junto ao modo de pensar por Boff (1999), torna-se explícito que esse conjunto de atributos vão tornar a forma dessa configuração diferenciada. Os três pilares vão permitir construir o passo a passo do protocolo antievasão. Sua base deve apresentar uma perspectiva humana. Eles são a base necessária para erguer o protocolo antievasão. Assim, Duarte (2005, p. 156) invoca Heidegger, sobre a linguagem do acolhimento do outro:

[...] poderíamos dizer que tal acolhimento jamais será o resultado das maquinações humanas, mas, por sua vez, jamais poderá se dar ‘sem a atenção vigilante (*Wachsamkeit*) dos mortais’ (Heidegger 2000, GA 7, p. 183). O acolhimento do outro é uma ação meditada que se expressa numa linguagem ineficaz e discreta, que age de maneira imprevisível e incalculável e que, enquanto tal, transcende qualquer cômputo de resultados efetivos e qualquer justificativa teórica. A medida da ação desse pensamento e dessa linguagem acolhedores reside no incalculável do acolhimento do outro, que se dá.

Ter sua morada no incalculável do acolhimento do outro é a forma que Heidegger encontra para depositar a resposta do acolhimento como incerto. Sem cômputo no espaço seguro do calculável, portanto, acolher o outro não significa que podemos levar esses resultados, mesmo porque não existem resultados a priori para se transformar no possível acolhimento evitando migrar para questões numéricas e/ou possíveis coisificações. Por isso é incalculável o ser do acolhimento. O estudante, ao ser acolhido, não representa factualmente uma definição a priori de uma linguagem que irá representar possíveis resultados. No acolhimento do outro é uma representação simplesmente de uma linguagem que se presentifica sem certezas, sem pretensões de verdades absolutas emolduradas.

No que se refere ao aconselhamento, esse investigador se debruçou sobre a pesquisa

do autor Scorsolini-Comin (2015, p. 137) o qual fez um levantamento com o objetivo de mapear as principais investigações realizadas na área do aconselhamento.

Em todas essas investigações, destaca-se o papel das atitudes básicas do aluno em formação e a importância da realização de sua psicoterapia individual e da supervisão como espaços de aprendizagem e crescimento pessoal. Packard (2009) destaca algumas das principais características que devem ser desenvolvidas nos alunos que desejam atuar na área do aconselhamento, entre elas: altruísmo para melhorar o bem-estar dos clientes; estabelecimento de relações positivas para promover mudanças; integração entre pesquisas e práticas; busca pelo desenvolvimento saudável a partir de elementos como trabalho e carreira; destacar a resiliência, os pontos fortes e o enfrentamento positivo; postura de respeito comprometida com a justiça social; incentivo à pesquisa e à prática multidisciplinar. Algumas dessas atitudes são priorizadas em dados estudos como a questão da diversidade [...].

A construção do Protocolo Antievasão de cuidado acolhimento e aconselhamento se presentifica nesse 5º capítulo, tendo como uma das premissas a compreensão dos atributos expostos no documento de Scorsolini-Comin (2015). Assim, os fatores presentes no aconselhamento se tornam fundamentais para realizar uma reflexão junto a esse cuidado, de maneira tal que se concretize o objetivo maior do protocolo que é alcançar o estudante mantendo essa estrutura na linha de frente, acolhendo-o e aconselhando-o, na perspectiva de mantê-lo ativo, estudando na IES pública.

O modo-de-ser-cuidado é uma expressão criada por Boff (1999), que corresponde, nesta pesquisa, a um vernáculo inicialmente trabalhado como: cuidado. Essa expressão é medular, espinhal para essa pesquisa. Suas questões conceituais se presentificam como um complemento necessário ao momento em que os conceitos ocupam a relação espaço temporal da construção do protocolo. Assim, foi pertinente trazer algumas particularidades sinalizadas por Boff. São valores universais humanos, para colaborar com esse fazer, que se concretiza com o cuidado com o ser humano estudante.

Os fatores apresentados no modo de cuidar do humano conforme o filósofo Boff (1999), serão conjugados para colaborar com a abordagem que pretende atingir o estudante com o aconselhamento de Scorsolini-Comin (2015) e com o acolhimento de Heidegger (*apud* Duarte, 2005), que por fim vai sofrer uma análise pontual para os 42 atributos que afetam a evasão apresentadas no Quadro 13.

Por sua vez, essa migração não comportou as nomenclaturas que separam os fatores em subtítulos de indicadores constantes do capítulo. Esses fatores após análise vão servir de base para a compreensão do protocolo antievasão que ora se constrói. Ao final o Quadro 13

vai estruturar o conhecimento necessário para se entender o passo a passo ao ser aplicado no protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento, conforme a seguir.

Quadro 13 – Fatores base organizados para comporem o Protocolo Antievasão de acolhimento e aconselhamento

Nº	Indicadores de Evasão
01	Didática dos professores;
02	Orientação da Coordenação do curso;
03	Motivação e incentivo por parte do tutor;
04	Contato com professores;
05	Acesso às bibliotecas;
06	Estrutura dos polos de ensino;
07	Laboratório de informática nos polos de ensino;
08	Interatividade no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);
09	Meios de comunicação oferecidos para contato;
10	Tecnologia inadequada utilizada;
11	Carga horária curricular do curso;
12	Relação do currículo com o mercado;
13	Critério de avaliação do aluno;
14	Associação entre a teoria e a prática;
15	Relação entre os conteúdos das disciplinas;
16	Encontros presenciais;
17	Complexidade das atividades;
18	Contato entre colegas de cursos;
19	Reprovação em mais de duas disciplinas no semestre;
20	Prazos de entrega das atividades;
21	Avaliação dos exercícios;
22	Material didático oferecido;
23	Qualidade do curso;
24	Falha de elaboração do curso;
25	Apoio da instituição que trabalha;
26	Valorização do diploma no mercado;
27	Tempo para estudar;
28	Carga horária semanal de trabalho;
29	Deslocamento até o polo de ensino;
30	Dificuldade de acesso à internet;
31	Entendimento das matérias;
32	Adequação do conteúdo com o trabalho;
33	Aptidão para a profissão;
34	Possuir outro curso superior;
35	Adaptação ao sistema universitário;
36	Mudança de interesse pessoal ou profissional;
37	Estar cursando paralelamente outro curso;
38	Desconhecimento prévio a respeito do curso;
39	Problemas financeiros;
40	Atendimento do curso às expectativas prévias;
41	Dificuldades de assimilação da cultura de EaD;
42	Falta de habilidade para usar as TIC.

Fonte: Elaboração do próprio autor em 2022.

O Quadro 13 sugere uma análise dos fatores que afetam diretamente os estudantes de nível superior da EaD. Será feita uma análise a partir de um outro olhar para os fatores da evasão. Essa ótica vai permitir que o gestor da informação possa se debruçar sobre os 42 indicadores que levam a evasão conforme o quadro. Ao analisar os fatores enumerados percebe-se que é possível atender de imediato algumas demandas. Abaixo serão comentados a maioria dos fatores. Outros indicadores da evasão não entrarão nesta avaliação por apresentar uma solução imediata após aplicação do passo a passo do protocolo. Uma atenção especial será sinalizada pelos gestores para os indicadores do fenômeno da evasão. Será construído no passo a passo do protocolo a possibilidade de atendimento da maioria das demandas a partir do modo de ser cuidado construído por Boff (1999). Nessa direção, fica explícito, para essa gestão, que o passo a passo a ser construído para o protocolo da evasão vai estar calçado nos 42 itens a priori, demanda que poderá ser alterada após a instauração do protocolo pela gestão em cada unidade da IES que fizer a opção de trabalhar com este protocolo.

E por que evadem? As pesquisas deixam entender que estes fatores são determinantes. A premissa que se coloca é: se os indicadores se apresentam como determinantes para a evasão dos estudantes da EaD de nível superior, por que fazer uma pesquisa em que os fatores são determinantes? É para ratificar o que já se sabe? A resposta nessa investigação caminha na direção do contraditório. Nessa investigação o contraditório se instala com esse desenho e se concretiza na confecção do passo a passo do protocolo, medida criada para valorizar e colaborar com o estudante com um cuidado especial é a partir desse modo que o estudante vai ter a noção de pertencimento.

Algumas pesquisas apresentam os 42 fatores acima como determinante para a evasão do estudante. Este investigador coloca no lugar do determinismo a aplicação do protocolo antievasão de cuidado pela gestão da informação. Nesse sentido, os fenômenos da evasão, ao ser evidenciado e analisado, sofreram uma ação contrária, ou seja, um fator contra a evasão ou antifenômeno. Uma intervenção, contrária na realidade prática. Ao ser aplicado esse **modo de cuidar**, a gestão vai estar caminhando na direção do acolhimento e no aconselhamento. Assim, a gestão, evidencia com isso, que algumas questões, senão a maioria, podem ser resolvidas de imediato, ao ser aplicado o protocolo em ação.

Os gestores da informação podem estimular eventos e promoverem contato e integração entre os estudantes, portanto a instituição precisa provocar a gestão na direção de acompanhar o estudante a partir do primeiro semestre. Nessa temporalidade inicial, o fenômeno da evasão costuma se apresentar em uma dimensão mais profunda, atingindo em

alguns cursos até 80% dos matriculados. Esse é um dos indicadores da evasão que exigem ser observados e acompanhados de perto por todos os gestores da EaD de nível superior público. Por outro lado, a gestão não pode perder de vista que existe uma carga horária semanal de trabalho desse discente. Entender e compreender o conteúdo dos cursos depende da forma como o pedagógico pensa em acolher esse estudante para a matéria/disciplina. É preciso criar um *modus operandi* para repassar ao estudante como um guia para orientá-los nos estudos na EaD.

Quando um grupo de estudantes acessar o nível superior da EaD pública e apresenta dificuldades com as tecnologias. Qual é a alternativa para evitar que eles evadam? Conforme passo a passo, a gestão precisa aplicar uma das ferramentas criadas pelo protocolo. Cursos para estes estudantes se adaptem. Os dispositivos criados pela gestão para apoio precisam permanecer disponíveis nas plataformas para os outros iniciantes e/ou sendo necessário uma avaliação para entrar na grade curricular. A gestão e o colegiado, podem providenciar proposta de estímulo para manuseio e aprendizado dos neófitos que acessam o primeiro semestre. Cursos de apoio devem ser desenvolvidos como ferramentas que permitam criar uma cultura de assimilação da EaD.

A outra questão: oferta de cursos direcionados para determinada região. Há municípios ou mesorregiões onde existem carências específicas para professores com formação em dado conteúdo dos ensinos básico e médio. Os professores do ensino médio são o público-alvo da proposta inicial da Universidade Aberta do Brasil (UAB). Para além de alunos, estes estudantes são profissionais professores de dada disciplina, principalmente no interior. Por falta de opção, os professores prestam vestibular e matriculam-se em cursos diferentes das disciplinas que trabalham em sala de aula. Esse desencontro entre a necessidade da região e a oferta da UAB provoca um desinteresse. Devido ao choque, muitos professores que são alunos da EaD costumam abandonar o curso.

Outro indicador da evasão: A inadaptação ao ensino universitário e aos estudos na EaD. As pesquisas sinalizam: alguns candidatos à EaD de nível superior pensam que essa modalidade de estudo é mais fácil. Isso gera conflito/dificuldade quando o estudante percebe que tem que criar seu próprio método, que é necessário estabelecer uma carga horária diária de estudos. Na EaD existe uma mensagem: você é responsável pelo caminho a adotar, como disponibilizar seu tempo e quando estudar. Nesse sentido, observa-se que sem uma ajuda e/ou cartilha, esse tipo de proposta na qual o estudante é independente nos estudos é um problema de difícil solução, pois a maioria aprendeu a estudar com o professor presencial.

Problema financeiro: Esse é outro fator que pode levar à evasão. É um indicativo importante a ser enfrentado, o auxílio de uma bolsa estudantil. O governo tem esse mecanismo para o ensino presencial. Quanto ao desconhecimento prévio do curso, acontece em todos os lugares, como resolver? A partir da criação de uma cartilha com sinopse dos cursos oferecidos. Referente aos problemas no deslocamento até o polo, a gestão da informação das IES precisa fazer contato com os gestores dos polos para que as prefeituras sejam sensibilizadas na direção de dispor estruturas que contribuam com os estudantes no deslocamento. Sobre a questão da expectativa do curso, isso pode se resolver com a criação de uma cartilha e um curso introdutório de ambiência tecnológica, o que minimiza dificuldades apresentadas com internet e plataformas de estudos.

A gestão da informação precisa pensar alternativas para incentivar a convivência dos estudantes não só de um município/polo, mas em conjunto com outros municípios, em estudos e debates simultâneos, desde que seja com a mesma disciplina, com a participação de todas as turmas através do sistema online. Promover uma boa sinergia, para além dos encontros presenciais e dos seminários, também disponibilizar o parque de informática do polo nos dias diferentes dos encontros presenciais. Fica tácito, nessa análise, sobre as possíveis soluções apresentadas aos primeiros indicadores da evasão, que ao ser aplicado o cuidado, o acolhimento e o aconselhamento, a evasão sofrerá um decréscimo.

Os estudantes, na maioria das vezes, não comunicam às gestões da informação que vão abandonar o curso. Os gestores só tomam conhecimento da evasão através do sistema de controle do número de matriculados para o próximo período. O cuidado, o acolhimento e o aconselhamento precisam ter o propósito de acompanhar os estudantes aproximando-os da gestão. O gestor a partir desse modo-de acolher precisa ser capaz de fornecer segurança para o estudante. O gestor deve ser o fiel da balança ao ponto de possibilitar consultas sobre os problemas que são indicadores de evasão. A posse desses dados demanda uma ação dos gestores. Uma ação proativa que permita ajudar o estudante a encontrar uma boa solução diante do impasse que o leva a pensar em abandonar o curso. Para isso, o protocolo antievasão está sendo apresentado ao tempo em que prepara a partir do cuidado, os passos para implantar o protocolo antievasão, para apoiar o estudante a permanecer no curso.

A participação do gestor da informação torna possível o atendimento às demandas dos estudantes com base em um saber cuidar propalado pelo frei e filósofo Boff (1999). Após uma pesquisa aplicada no sistema EaD durante a matrícula, o gestor após análise da equipe terá dados suficiente para enfrentam as dificuldades de um determinado curso de nível

superior. Ao apresentar para o gestor o protocolo como modo-de-ser-essencial, permite priorizar a instalação do protocolo naquela dependência. Nessa perspectiva, o gestor da informação é levado a pensar nos fatores da evasão no curso superior em toda sua dimensão

Para bem conduzir os processos didáticos pedagógicos, é importante pensar a partir da aplicação da didática dos professores, confecção do material didático, carga horária curricular, critérios de avaliação dos exercícios, a participação dos estudantes, bem como o prazo de entrega das atividades. O contato com os professores e a motivação necessária promovida pela tutoria. Os gestores da informação precisam cuidar para que as estruturas de acesso à plataforma de estudos possam permitir boa interatividade no AVA. Para os encontros presenciais é preciso: verificar as estruturas dos polos e o acesso às bibliotecas, aos laboratórios de informática e de comunicação; a interação entre funcionários, gestores da informação, tutores e estudante; a valorização dos cursos em termos de mercado e, por se tratar de reivindicação, essa informação precisa se fazer presente na cartilha que deve apresentar os cursos, pois nela é interessante mostrar a posição dos cursos no mundo do trabalho numa compreensão globalizada. Também é relevante desmistificar para o estudante a posição do curso escolhido no acesso ao nível superior. Mesmo não sendo uma questão importante para este pesquisador, trata-se de reivindicação. Por fim, verificar se os estudantes que apresentam dificuldades com horários de estudo e que trabalham em órgãos públicos conseguem apoio no sentido de espaço para estudos dentro do órgão nos municípios.

O design do protocolo antievasão que ora se presentifica ao final dessas análises tem como base inicial os questionamentos proferidos pelos estudantes e as bibliografias estudadas. Os dados sinalizados podem disparar o fenômeno da evasão na EaD de nível superior público. Todavia, a partir da ótica do cuidado, com a aplicação do passo a passo do protocolo, pode-se reduzir, ao máximo, a evasão. Os gestores da informação devem ter o máximo de cuidado em todos os passos a serem dados na direção do atendimento aos reclames dos estudantes de nível superior. É imperioso permanecer em um estado de atenção que priorize as questões humanas, o que Boff (1999, p. 101) reforça com a fala: “Um psicanalista atento ao drama da civilização moderna como o norte-americano Rollo May podia comentar:” ‘Nossa situação é a seguinte: na atual confusão de episódios racionalistas e técnicos perdemos de vista e nos despreocupamos do ser humano; precisamos agora voltar humildemente ao simples [...]’ **modo de cuidado** de Boff e estabelecer o cuidado como coluna espinhal para construção do passo a passo na condução das ações do protocolo antievasão.

Esta pesquisa vai na contramão das pesquisas sobre evasão na EaD do ensino superior. Essa investigação se preocupa em mostrar o ser humano. Por sua vez, nega a razão calculatória. Essa espécie de razão tem se perpetuado até os dias atuais, vem de muitas décadas. Ela, a razão tem sido o mote encontrado pelo mundo do capital, para justificar a coisificação dos estudantes, transformando os evadidos no ensino superior em números.

Nessa investigação o cuidado é deslocado para substituir a razão técnica. Com apoio de Boff (1999), essa pesquisa quer negar o valor exacerbado dado aos números, quer mostrar que o processo da evasão pode e deve ser reavaliado por outro viés. Isto vem acontecendo nestes parágrafos, ao construir os pilares, é solidificado no passo a passo para aplicar o protocolo antievasão. Assim o protocolo deve ser colocado como linha de frente, como uma questão humana.

A prioridade que deve ser aplicada no atendimento ao estudante é a preocupação humana. Toda atenção deve ser dada na direção do saber cuidar de Boff (1999). Uma atenção que priorizada como a questão ontológica da existência do ser enquanto humano. A perspectiva de manutenção, capacitação e formação do estudante no curso EaD de nível superior público deve ser estabelecida a partir de parâmetros humanos, refutando, nesse espaço, as questões racionalistas da técnica.

Quanto ao acolhimento, o pensador Heidegger afirma que nenhuma certeza pode garantir resultados percentuais que evitem, reduzam ou tenham a pretensão de dar por concluído qualquer processo. Por isso, transporto para a evasão ao afirmar que por estas linhas não se pode afirmar que o acolhimento vai acabar com a evasão na EaD. Para Heidegger, o acolhimento é uma questão humana que se estabelece com a linguagem a qual se dá no contato com o estudante, sem dá-lhe garantias, mesmo porque o acolhimento é imprevisível e seu resultado é incalculável. Por esse entendimento, na direção do estudante, o protocolo antievasão, mesmo tendo sido preparado para estabelecer uma abordagem na direção do acolhimento e do aconselhamento, não garante reduzir a zero a evasão, mesmo porque estamos lidando com seres humanos e não com máquinas. (Duarte, 2005)

Para Scorsolini-Comin (2015), o aconselhamento tem o papel de estabelecer um contato com o estudante a partir da gestão da informação, na perspectiva de valorização desse ser humano. O aconselhamento pode acontecer na direção da justiça social, na condição de valorizar o ser da evasão e mostrar que esse estudante pode enfrentar os problemas do fenômeno da evasão de forma positiva. Pode estabelecer os pontos que permitam seu contraditório e estimular a sua resiliência. Esse aconselhamento aliado ao acolhimento pode

levá-lo a buscar outra postura a partir da superação dos problemas. O acolhimento pode motivá-lo aos estudos com práticas que podem levá-lo, inclusive, após sua formação, vir a realizar pesquisas.

Para apresentar a proposta do legado da presente tese, o protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento, é pertinente começar pelo guia principal da tese que tem como finalidade a construção de um protocolo antievasão. A ideia de saber cuidar, defendida pelo frei e filósofo Boff (1999), se apresenta como o norte do protocolo e tem seu conceito ontológico expresso em citação no quarto capítulo. Esse conceito permeia todos os passos para a construção do protocolo.

É importante ter em vista que a construção do passo a passo do protocolo antievasão de cuidado, de acolhimento e aconselhamento vai ter em sua base um saber-cuida do filósofo Boff (1999), o aconselhamento de Scorsolini-Comin (2015), o acolhimento de Heidegger (*apud* Duarte, 2005) e, por fim, uma análise pontual com os 42 atributos que afetam a evasão e nesta pesquisa servirá de espelho para a construção do passo a passo do protocolo.

O protocolo antievasão que será configurado para tem seus passos estabelecidos no próximo capítulo tem como meta estabelecer que a gestão da informação antievasão se utilize desse quadro como um guia para aprimorar a qualificação e as relações dos estudantes da Educação a Distância (EaD) de nível superior público. A relação deverá se dar com os profissionais da EaD, seus gestores, professores formadores e tutores. Assim, a escrita inicial básica, voltada para o acolhimento da comunidade EaD, tem o objetivo de preparar a implantação dos passos para a existência protocolo antievasão de cuidado em cada unidade das IES.

É primordial que o acolhimento/aconselhamento se presentifique como sendo a ótica do pensador Boff (1999). Para que as premissas do pensador cristão sejam realizadas é preciso que estas questões sejam concretizadas. Para isso, cursos serão criados a partir das três sinalizações iniciais contidas no Quadro 14. O gestor da informação é o ator responsável por aplicar as linhas básicas desses cursos de introdução voltados para uma qualificação eficaz no acesso do novato ao nível superior EaD.

Os cursos introdutórios têm a intenção de suprir possíveis carências dos estudantes que se aportem no nível superior da EaD. Para que eles possam acompanhar as disciplinas de forma tal que nivelem seus conhecimentos com uma compreensão básica e necessária aos que estejam matriculados. Para implantar esses cursos se faz necessário que a gestão da informação antievasão prepare o quadro funcional da IES para o modo-de-saber-cuidar. Os

cursos precisam ensinar à comunidade EaD a ver o estudante com um olhar diferenciado. Um novo modo de ver o ser humano na EaD que torne imperativo acolher/aconselhar esse ser, um acolhimento que tenha intrínseca a proposta de manter o estudante no curso com uma noção de pertencimento.

Nas unidades da EaD pública, a gestão da informação antievasão da IES deve criar ferramentas de apoio à qualificação junto à gestão pedagógica para aplicar na comunidade acadêmica e analisar, através de feedback, a qualidade do curso EaD. Esse documento em formato de questionário online deve ser aplicado na matrícula do curso e reaplicado no curso a cada início de semestre. A pesquisa tem como objetivo espelhar para a gestão, novas ações não computadas nesse protocolo. Por ser um instrumento que se pretende atual, deve se manter atualizado, para cada período letivo. Em cada período poderá aceitar a inclusão de novas ferramentas no final/início de períodos.

O resultado desse levantamento/pesquisa deve refletir a relação do curso e sua qualidade com feedback voltado para a teoria e a prática. Assim, a complexidade das atividades deve ser esperada, a relação entre os conteúdos das disciplinas, didática dos professores e material didático pedagógico; a carga horária de cada disciplina e os critérios de avaliação dos exercícios disponibilizados no semestre; os prazos de entrega das atividades, contato com professores tutores e formadores; a motivação e o incentivo por parte desses profissionais da linha direta com os estudantes da EaD podem ser apreciados a partir do feedback responsivo da pesquisa. Esse retorno vai permitir um levantamento geral do período anterior, tendo como base as medidas de apoio e seus reflexos a partir do modo-de-saber-cuidar.

Para bem construir o passo a passo do protocolo antievasão um modo de saber cuidar, será desenvolvido o próximo quadro com as recomendações básicas, para uso do protocolo antievasão de cuidado. Este quadro comporta as bases de compreensão para o acolhimento dos estudantes no seu acesso às IES. O Quadro 14 é basilar para a formatação ao final do 5 capítulo do passo a passo para a confecção do design do protocolo de cuidado, acolhimento e aconselhamento a seguir:

Quadro 14 – Cursos preparatórios focados no acolhimento e aconselhamento: *modus operandi* de aplicação do Protocolo Antievasão na EaD pública de ensino superior

Nº	Cursos	Motivo
1	Curso de adaptação aos estudos na EaD: independência, criatividade e pesquisa;	Estranhamento e desconhecimento da EaD;
2	Curso de introdução e acolhimento à tecnologia utilizada na EAD;	Modo diferenciado de lidar com a tecnologia;
3	Curso de introdução à fala e à escuta na EaD com atendimento profissional.	Estimular a fala/escuta reverberar dificuldades em espaço apropriado na EaD.

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

O Quadro 14 mostrou os pontos básicos para o cuidado no acolhimento e no aconselhamento ao estudante, de tal forma que permita ao estudante no seu primeiro acesso a um curso EaD de nível superior ser preparado e qualificado na linguagem e na estrutura básica da EaD. Os cursos introdutórios têm como premissa inicial um projeto de cuidado e acolhimento através do aconselhamento. De modo geral, é necessário que os neófitos se engajem nos estudos para obterem o conhecimento necessário a uma boa formação. Esse é um conhecimento que se inicia com o manejo das ferramentas da educação a distância, através das plataformas virtuais de acesso às salas online de aprendizagem.

Os três cursos do Quadro 14 foram criados para produzir um processo permanente de acolhimento a todos os estudantes que adentrem em uma EaD de nível superior pública. Esses cursos são básicos e temporais, podendo ser adaptados e/ou substituídos à medida que a comunidade apresente outras necessidades pedagógicas. A alteração/mudança pode ocorrer quando a comunidade estudantil ultrapassa as necessidades iniciais de uma determinada tecnológica, o que sugere atualização e/ou substituídos de questões pontuais.

No primeiro semestre, um grande contingente de estudantes pode ser afetado pelo que o pesquisador chama de dificuldades iniciais de uma grande maioria, pelos fatores que levam a evasão. Os gestores da informação devem apresentar uma ação rápida. As questões responsivas das pesquisas informam quando os estudantes apresentam dificuldades iniciais. Uma ação da gestão deve priorizar a correção de rumo antes que um grande número de evadido possa ser apresentado. É preciso evitar, a partir da gestão, que o conhecimento sobre a evasão só aconteça no período das matrículas do segundo período ou semestre.

A seguir, serão explanadas as justificativas que levaram esse pesquisador à criação inicial de três pilares para dar sustentação, qualificação e manutenção dos estudantes na educação a distância de nível superior pública. As justificativas vão sedimentar e valorar a

construção desses pilares que darão o suporte para implantação do protocolo antievasão de cuidado que se fará presente ao final desse percurso. São eles:

1) Curso de adaptação aos estudos na EaD: independência, criatividade e pesquisa.

Para o estudante que acessa, pela primeira vez, um curso público de educação a distância. Essa introdução é essencial por trazer a linha mestra da EaD: independência, criatividade e pesquisa para bem compreender a estrutura da EaD com os seus pontos fortes e fracos. Com relação à independência é relevante mostrar aos novos acadêmicos da EaD que eles são responsáveis por aprofundarem seus estudos pesquisando outros materiais. O estudante precisa buscar ser criativo para encontrar materiais de cada disciplina dada e dispor dentro da sua própria linguagem nos espaços disponíveis. A pesquisa, no primeiro momento, se apresenta como a busca de dados complementares, mas ao fim do curso os estudantes podem se tornar pesquisadores.

É recomendado, a título de acolhimento, à gestão antievasão, para a sobrevivência da IES e para a manutenção do estudante da educação de nível superior da EaD pública, desenvolver junto ao pedagógico um curso de adaptação aos estudos na EaD com carga horária de 20 a 40 horas a depender do conteúdo. O curso deve conter como introdução a história da EaD no mundo e no Brasil, primar por informações que mostrem as vantagens de fazer um curso EaD, principalmente para homens e mulheres que não têm tempo para estudar no período diurno. Mostrar a importância da EaD para as pessoas que necessitam fazer uma formação superior, enquanto trabalham ao dia. É essencial entender como funcionam as tecnologias disponíveis na EaD para que o estudante possa adquirir os conhecimentos necessários que lhe permita alcançar a estrutura básica.

2) Curso de introdução e acolhimento à tecnologia utilizada na EAD - à gestão da informação antievasão é recomendado, a título de cuidado e acolhimento/aconselhamento, ser imprescindível oferecer um curso rápido com duração de 20 a 40 horas, tendo como objetivo o estudante. O curso está indicado para que esse ser possa adquirir as habilidades necessárias para acessar a plataforma no seu ambiente virtual de estudos e aprendizagem. É preciso conhecer bem o espaço que vai receber todas as disciplinas, o qual o estudante vai acessar diariamente por um período mínimo de dois anos, nos cursos

tecnológicos e, de três a quatro anos, nos cursos de graduação. Esse tempo dependerá da grade do curso superior na EaD pública. A gestão da informação antievasão deve primar por apresentar um cuidado especial ao estudante, com um viés no saber cuidar, ao promover cursos de introdução nos quais as ferramentas e as tecnologias estão voltadas para a EaD. Esse conhecimento permitirá uma espécie de acolhimento tecnológico ao estudante.

Tal conhecimento permitirá, também, uma maior acomodação do estudante na EaD, uma vez que as dificuldades nesses acessos fazem parte do conjunto de indicadores que afetam a evasão, sendo ainda uma das dificuldades enfrentadas pelo estudante e um dos grandes provocadores do fenômeno da evasão no primeiro semestre. Isso ocorre com a maioria dos estudantes que apresentam dificuldade com a tecnologia. Se faz necessário adotar esse instrumento no início do curso para que a dificuldade tecnológica não seja um fator impeditivo na realização dos sonhos de parcela da comunidade que deseja completar a formação de nível superior na EaD pública.

- 3) Curso de introdução à fala e à escuta na EaD com atendimento profissional - à gestão da informação antievasão é recomendado, a título de aconselhamento: Publicizar após instalar uma sala virtual para que o estudante possa ter a confiança para falar e ser ouvido de forma profissional. Tais ações são consideradas imperiosas para a sobrevivência da IES e para a manutenção do estudante nessa instituição.

A gestão da informação antievasão deve se articular junto ao pedagógico para promover um curso com carga horária de 20 a 40 horas como uma introdução ao uso da fala e da audição na EaD. Um curso que mostre a importância de se utilizar esse espaço enquanto ser humano. É necessário preparar um espaço onde o estudante se sinta seguro e tenha a noção de pertença. Um lócus que o abrigue a partir da fala. Que permita mostrar os contratempos tanto da sua vida particular quanto da vida acadêmica. Assim cabe à gestão da informação antievasão promover esse espaço. A plataforma deve dispor de uma sala que apresente o modo-de-ser-cuidado ao ser humano.

Essa sala pode receber o nome de “espaço do saber cuidar - Aqui se aprende a falar e a ouvir o outro”. Com essa articulação, a gestão da informação antievasão atenderá aos propósitos do cuidado com a criação desse protocolo antievasão no qual o aconselhamento vai

estar ligado ao modo-de ser-cuidado. Nesse espaço, a atenção estará voltada para o aconselhamento, portanto uma sala diferenciada para o estudante da EaD. Com essa medida, o tripé do “saber cuidar” se tornará completo e estará pronto. Esse é o modo-de-ser-cuidado, uma vez que o cuidar, para além das querelas humanas, está implícito no seu conceito existencial, sendo ontológico ao ser nas suas necessidades de estar vivo, ao tempo que constrói sua ambiência, seu bem-estar no mundo. O protocolo antievasão tem o saber cuidar em suas premissas. O protocolo antievasão de cuidado, também comporta o acolhimento e o aconselhamento, esse último, se faz presente na reivindicação de um lócus para atendimento remoto dos estudantes da EaD.

A sala de atendimento remoto ao estudante deve ter uma configuração diferenciada de acesso e participação dos estudantes. A gestão da informação antievasão deve criar esse momento histórico para a EaD. Deve promover esse espaço de aconselhamento na expectativa de que esse estudante possa ter a garantia de um lócus da fala e de escuta. Esse momento pode contribuir e ajudar a promover engajamento na comunidade acadêmica. Essa é mais uma oportunidade para avançar no modo-de-saber-cuidar direcionado ao estudante que por meio do trabalho de aconselhamento pode melhorar as suas relações com os seus pares, com os professores formadores e com os tutores. O trabalho de aconselhamento pode fazer emergir a resiliência desse ser humano no enfrentamento das dificuldades inerentes a um curso de nível superior na EaD. Um estudante bem assistido tem mais chances de concluir um curso de nível superior e obter sua diplomação, evitando com isso, uma evasão precipitada.

Os gestores da informação antievasão devem criar espaço de fala e de escuta compartilhado no coletivo EaD. O gestor deve se voltar para a questão das relações interpessoais, criando momentos especiais para a fala e a escuta com momentos para a promoção de seminários e encontros presenciais da EaD. Esse é um outro tipo de constructo, um espaço de escuta e da fala, um novo modo-de-saber-cuidar na EaD com momentos de socialização através de encontros/seminários. Esse tipo de atividade pode vir a ser considerado como uma das experiências mais ricas de socialização da EaD. A socialização já foi experienciada na Bahia através do curso de História da UNEB. Esse momento pertence ao espaço da fala, da escuta e da convivência com o outro, um espaço para troca de experiências exitosas entre estudantes. Os encontros que foram realizados na Bahia servem como reflexo, uma espécie de espelho para a construção de outros momentos com novas experiências, tendo a escuta e a fala como eixo central que faz parte da explanação inicial deste pesquisador.

Informações completas podem ser acessadas na dissertação de mestrado do mesmo autor. (Ferreira, 2015)

Esses encontros permitiram que os gestores da informação antievasão pudessem perceber como é importante, para os estudantes da EaD, o contato com os seus pares. Os encontros criaram um espaço para professores e gestores falarem, ouvirem e comungarem com os estudantes. Após análise dos encontros, ficou evidenciado que o mais importante para aquela convivência era manter os estudantes coesos, unidos, compartilhando suas dificuldades e buscando soluções para as pendências, transmitindo à gestão o desconforto que estavam enfrentando no curso. Aqueles encontros funcionaram como espaço para apresentar à gestão, as alternativas e possíveis soluções para o curso. No último dia foi produzida a carta de Irecê, nela o fenômeno da evasão foi considerado o ponto central. Esse documento pode ser encontrado e lido em Ferreira (2015).

Esse capítulo 5 teve até aqui o objetivo criar as bases para compreender e instalar o passo a passo do protocolo antievasão de cuidado, acolhimento e aconselhamento que será criado mais a frente. Este protocolo deve estimular o estudante do nível superior da EaD pública a não abandonar o curso – não desistir dos estudos –, perseguir sua formação até a sua conclusão. Para atingir o objetivo de criar o protocolo antievasão de cuidado como legado desta investigação, a pesquisa se baseou em Boff (1999), com modo-de-saber-cuidar que passa a ser o fio condutor na construção do passo a passo do protocolo antievasão de cuidado, apoiado na estrutura do acolhimento e do aconselhamento do estudante regular, nas dependências da universidade. O primeiro passo para estruturar o protocolo será o de criar o gestor da informação e depois uma equipe de gestão antievasão. O objetivo dessa equipe é manter o estudante matriculado sem perder de vista o grande inimigo do estudante regular: o fenômeno da evasão.

Não se pode perder de vista as questões pedagógicas. Será preciso alcançar um maior número de formandos, sem abrir mão da qualidade de ensino-aprendizagem e das questões humanas, por isso Boff (1999) trouxe o modo-de-saber-cuidar para o passo a passo da aplicação do protocolo. É esse modo de cuidar que prioriza para o estudante: o acolhimento na chegada, e o aconselhamento no período regular.

Um dos propósitos desse protocolo é possibilitar que cada IES possa alcançar a redução na evasão, mantendo o propósito de diplomar o maior número possível de profissionais no ensino superior da EaD pública. Manter o estudante regular e possibilitar uma boa formação é o objetivo maior de uma universidade pública. Seu papel é qualificar

profissionais e formar para a cidadania. A esse cidadão cabe o papel de contribuir com o desenvolvimento e com a gestão do país. Esse é o sustentáculo que conduz a uma compreensão mais ampla do porquê do protocolo antievasão e dos passos a seguir para aplicação do protocolo.

Nesse sentido se faz necessário responder a uma pergunta: o que é um protocolo para combater a evasão na EaD de nível superior? De modo simplificado, um protocolo é um conjunto de instruções para a realização de uma tarefa ou de instruções para produzir uma convenção com um propósito específico. Essa é uma noção generalizada que tem sido passada pelas empresas e órgãos do governo. Não pactuada nesta investigação, uma vez que os pressupostos que nortearam o design do protocolo antievasão dessa pesquisa tem bases humanísticas.

O documento final produzido por este estudo é o protocolo antievasão de acolhimento e aconselhamento com configuração específica que tem em suas premissas básicas a questão o modo-de-saber-cuidar de Boff (1999). Portanto, a seguir serão repassadas as orientações que permitam aplicar o protocolo antievasão no modo-de-saber-cuidar, linha humana que dá o suporte para o acolhimento e o aconselhamento ao estudante regular, conforme a seguir.

O próximo capítulo foi pensado a partir da organização dos estudos elencados acima. Todavia, seu propósito foi construir o passo a passo, nomeando quem é quem e o que fazer em dada situação específica. Esse passo a passo não pretende engessar os gestores responsáveis pelas Instituições, o que é também uma sabedoria no cuidado. Para além do cuidado de acolher e aconselhar os estudantes de nível superior. Ficará a cargo de cada estrutura construir com base nesta orientação o seu caminho. Isso, para evitar engessar e para respeitar as diversas culturas e geografias locais.

Cada estrutura deve estabelecer seu modo e como aplicar cada ponto do protocolo, ou todos. A aplicação desse protocolo não será feita em uma parede. Portanto, não é uma moldura, não é um parafuso a ser apertado ou desapertado. Trata-se de pessoas e o espaço não é composto por paredes e nem um por terreno com o objetivo de se construir um prédio. O protocolo vai mediar relações com pessoas na condição de estudantes. São funcionários no suporte aos estudantes das IES na EaD. São profissionais da educação na condição de professores e gestores. Esses passos pretendem orientar os membros da IES a enfrentarem a evasão em situações adversas, em momentos os mais variados com o propósito de manter o estudante regular nas dependências da universidade como ser ativo/participativo.

O propósito final desse protocolo é servir de guia. O protocolo deve orientar que qualquer Instituição de Nível Superior (IES) possa desenvolver sua caminhada. O objetivo maior desse protocolo é ajudar a formar o maior número de estudantes EaD a ter a formação pretendida com eficácia e eficiência, a manter o estudante em estudo regular e a sair da IES com seu diploma universitário.

5.1 PASSO A PASSO DO PROTOCOLO ANTIEVASÃO: DE CUIDADO, ACOLHIMENTO E ACOMPANHAMENTO AO ESTUDANTE DA EAD

O protocolo antievasão é o legado da pesquisa com o título: *Gestão da informação sobre evasão na educação superior a distância*. Este protocolo tem aqui no passo a passo, seu modus operandi. Está focado em evitar a evasão. Foi pensado como um instrumento de gestão acadêmica para guiar as IES a mitigar a evasão no nível superior da educação a distância (EaD). Ademais, também foi para responder a ~~uma~~ pergunta interna desta investigação: Como se faz para reduzir a evasão na EaD? Estes passos foram configurados para materializar esse protocolo nas IES e atender a este questionamento. Ele é um guia para minimizar a evasão e melhor qualificar o estudante que acessa a universidade. Seu objetivo específico esteve focado em construí-lo como legado desta pesquisa. Quer este protocolo resgatar o viés ontológico do ser humano estudante na IES e mantê-lo nos estudos regulares. Assim, quer reduzir a evasão, o que leva a permanência da maioria dos estudantes ingressantes até sua formatura nas IES/EaD de nível superior.

Por sua responsabilidade com este protocolo antievasão e com a aplicação do passo a passo nas linhas abaixo, o gestor da informação foi o primeiro a ser indicado para construção deste passo a passo, conforme segue:

1) **Designação do gestor dos processos antievasão**

A IES precisa designar um funcionário para ser o gestor antievasão. Ao gestor cabe a função de estruturar a primeira equipe de gestão antievasão e capacitá-la de tal forma que saibam cuidar do estudante, oferecendo acolhimento e aconselhamento. Todos os coordenadores de curso e de polo da EaD são considerados membros natos dessa equipe, podendo indicar funcionários de confiança para substituí-los.

2) **Indicação e qualificação da equipe de funcionários para acolher o estudante**

À equipe de gestão antievasão da IES é imperioso preparar o corpo funcional das unidades e dos polos através de cursos e palestras. Os cursos devem

atender aos princípios básicos universais e éticos em conjunto com os conteúdos das disciplinas ministradas. Neles a gestão deve primar pelo cuidado e acolhimento/aconselhamento ao estudante. A partir desse treinamento, os profissionais das unidades e dos polos, no atendimento da EaD, estarão preparados para bem cuidar do estudante nas IES confecção dos cursos e palestras é recomendado desenvolver espírito acolhedor no *modus operandi* da EaD naquela IES.

3) Criação de Cursos introdutórios de acolhimento

É recomendado à equipe de gestão antievasão da IES desenvolver cursos, introdutórios de acolhimento ao estudante, que se fizerem necessários em cada temporalidade. Este acolhimento deve priorizar junto ao estudante a noção de pertencimento a universidade. Os cursos serão criados para dar melhor base ao estudante da EaD que apresentarem dificuldades nos primeiros e nos demais semestres.

Os cursos prioritários para todos os estudantes EaD estão ligados nesta temporalidade a atualização em novas ferramentas tecnológicas. Entre estes cursos deve estar direcionado para introdução e conhecimento das plataformas da IES. Na direção do acolhimento: Um curso de introdução a fala e a escuta na EaD, com suporte de atendimento individual. Os cursos de preparação/manutenção dos estudantes podem ser expandidos para as disciplinas que apresentarem alto grau de dificuldades e/ou de reprovações. O objetivo maior é o aprendizado seguido da redução nas reprovações, fator que leva ao fenômeno da evasão.

4) Identificação de fatores geradores de evasão nas IES

A equipe de gestão antievasão, junto aos funcionários da IES e dos polos, precisam identificar os fatores geradores de maior incidência do fenômeno da evasão na unidade. Como primeiro passo: criar uma pesquisa e encaminhar aos polos. Como segundo passo a IES deve implementar esta pesquisa como rotina de avaliação no início de cada semestre. As Análises e reflexões devem ser debatidas em reunião do colegiado. Alternativas de apoio e estancamento da evasão devem ser pensadas nestes encontros. Aplicações das novas medidas e seus resultados precisam se publicizados nas diversas unidades EaD na IES.

5) Mapeamento de ocorrências e eventos por região da IES na EaD públicas

A equipe de gestão antievasão deve mapear eventos/ocorrências atípicas, específicas das regiões que compõem aquela IES e que pode levar a evasão por dificultar sistematicamente o acesso do estudante ao polo da EaD pública

Alguns municípios/polos apresentam diversidades que precisam ser sinalizadas para a IES. São situações sazonais, geográficas e climáticas que provocam dificuldades de comunicação e de deslocamento individual e coletivo. Estas ocorrências exigem intervenções pública com anuência da IES e das prefeituras onde situa o polo/EaD.

6) Anotações de ocorrências em ata

A equipe de gestão antievasão da IES precisa registrar em ata as ocorrências mês a mês, demonstrando a quantidade de ações individuais antievasão. Deve analisar, em reuniões, os resultados obtidos com as ações da gestão antievasão e a declarações dos estudantes evadidos. Estes registros permitem uma avaliação do trabalho da equipe e sua evolução na história da IES.

Essas atas vão contar a história da EaD com relação a evasão. São dados que podem subsidiar pesquisadores futuros, para que possam explorar o histórico da evasão naquela unidade educacional. Servem para análise, acompanhamento e aconselhamento do trabalho das equipes de gestão antievasão.

7) Participação dos estudantes na plataforma e no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)

A equipe de gestão antievasão deve acompanhar os resultados das participações dos estudantes nos fóruns com relação as tarefas solicitadas pelas disciplinas. As notas obtidas a partir das provas no semestre, também são objetos deste acompanhamento. Gráficos devem ser construídos por disciplina. Ao final de cada período, deve ser elaborado um demonstrativo com o resultado final das disciplinas por curso. Um gráfico geral deve ser apresentado aos professores nas reuniões do colegiado. O propósito desta exposição é verificar e denunciar o que pode ser comum para outros cursos dentro da mesma IES. As situações que levam a evasão devem ser identificadas para contribuir com outros cursos e disciplinas. Decisões por disciplina e o histórico

dos estudantes devem ser relatados. Este trabalho contribui diretamente para que a gestão antievasão possa pensar em ações preventivas.

A gestão antievasão deve identificar os estudantes que não realizam as tarefas solicitadas e fazer intervenções a partir de suas equipes. Deve verificar todos os tipos de dificuldades que prejudicam a aprendizagem e os que promovem a ausência de leituras. Estes fatos redundam em lacuna ao postergar a postagem dos trabalhos no tempo solicitado. Essa situação leva a reprovações e evasões por desestímulo.

8) Confeção de cartilhas

A equipe de gestão antievasão da IES precisa se articular com as diversas áreas da EaD para produção de cartilhas que possam atender as dificuldades identificadas. A produção de cartilhas por cada unidade tem como objetivo engajar o quadro de funcionários de cada área no sentido de se comprometer com o processo antievasão na IES. As cartilhas devem ser confeccionadas na direção de orientar o estudante, dar acolhimento e aconselhamento na EaD, mantendo o viés da noção de pertencimento do discente a universidade que da qual faz parte até sua formatura.

As cartilhas precisam ser preparadas pelas equipes de gestão e pelos funcionários em reuniões que envolvam as áreas da EaD de *per si*. É essencial que essas cartilhas sejam formatadas a partir das dificuldades vivenciadas pelas equipes.

Este protocolo é especial por concretizar a proposta feita na introdução da pesquisa. Ele teve como mote: mitigar a evasão dos estudantes da EaD de nível superior pelo gestor da informação. Materializar este protocolo foi um esforço a ser deixado como legado. Contém em seu bojo a proposta de se manter atualizado a partir do momento em que for implantado em uma IES da EaD. Em contraste com outros protocolos desta natureza ele comporta uma proposta flexível. Conforme as linhas construídas no passo a passo. Propõe um design que permite um movimento de adaptação constantes por parte da gestão local. Na perspectiva heraclitiana da mudança, quer reduzir a evasão na EaD, tendo o gestor como protagonista oficial. Propõe ajudar o estudante a sanar as dificuldades encontradas nos primeiros semestres da universidade. Para isto, seu olhar prescinde do cuidado humano objetivando a permanência do estudante até a sua formatura.

Neste lócus não foi tratado as questões gerais desta investigação, se atendo ao design do protocolo. Os resultados alcançados nesta pesquisa foram elencados no capítulo 6 com o título de Conclusão conforme segue.

6 CONCLUSÃO

Este pesquisador implicado acumulou experiências como professor na UCSAL, no turno noturno e como professor coordenador de tutoria, na EaD da UNEB. Com essa base, torna-se pesquisador implicado e, por ter apresentado dificuldades em sua formação na graduação da UCSAL, passando por situação similar de evasão no ensino médio e no terceiro grau, isso aumenta sua qualificação para essa pesquisa. No momento do estranhamento sobre a evasão, volta-se para esse trabalho como professor gestor na EaD pública. Experiência que complementa as bases para construção dessa tese que apresenta seu tema e eixo principal baseados no fenômeno da evasão. A procura por uma explicação/solução coletiva para o abandono de cursos, levou este pesquisador a desenvolver o protocolo antievasão, como fruto do processo formativo, como revelação das aprendizagens do Doutorado em Difusão do Conhecimento e dos conceitos da Linha de pesquisa 1- Construção do Conhecimento: Cognição, Linguagens e Informação.

Visando a redução da evasão dos estudantes, na modalidade a distância, em que o fenômeno da evasão afeta até 85% dos estudantes no primeiro semestre, estruturou-se um protocolo, um passo a passo, para acolher os estudantes com um cuidado que permita ao gestor avaliar possibilidades de abandono o curso EaD. Essa investigação buscou recursos para construir um instrumento capaz de prevenir o fenômeno da evasão na EaD e permitir à gestão agir contra essa situação. A construção do protocolo antievasão foi a alternativa encontrada para ajudar os estudantes que apresentarem dificuldades em alcançar o conhecimento disponibilizado para o ensino superior. O protocolo antievasão quer promover uma sinergia entre o estudante e o curso no seu respectivo local de estudo.

Os modelos capitalistas/neoliberais transformam tudo números. Quantificam as coisas e tentam coisificar o humano ao apresentarem os resultados das questões hodiernas dos humanos como números. Nesse sentido, transformam os estudantes evadidos em número é coisificam esses demonstrativos. Com isso, invisibilizam o ser da evasão. Por isso, a importância de migrar para o conhecimento ontológico do saber cuidar do ser humano desenvolvida por Boff. Esse conhecimento, nesta pesquisa modifica as relações com o ser estudante ao instalar o cuidado humano no protocolo antievasão.

O projeto do governo, até a conclusão desta pesquisa, não contempla para a EaD a prevenção à evasão, por isto, a importância do protocolo antievasão. Na investigação feita para a tese, não foi encontrado nada parecido com o cuidado preventivo à evasão. A

construção do protocolo antievasão, revelou-se uma necessidade para esta modalidade. Identificou-se que, o ato de acolher, nos momentos de decisão entre continuidade ou abandono de curso é uma estratégia chave para reduzir a evasão. Por esse motivo, foi tem suas bases estruturadas no humanismo imprescindível, na confecção do design do protocolo, se pensar, no cuidado como espinha dorsal. A confecção do protocolo antievasão teve como premissa maior o cuidado com o estudante da EaD. A partir do cuidado foi possível produzir a partir do protocolo antievasão um modo para acolher e aconselhar oferecendo ao gestor um instrumento para acompanhar o estudante, para reconhecer problemas e bem conduzir o estudante para os estudos. Sua implantação requer a formação de equipes de gestão antievasão que possam avaliar as situações que emergirão.

O protocolo antievasão é o legado dessa pesquisa, tem na sua proposta: acolher o ser estudante para evitar que ele se sinta alijado do apoio institucional; sinalizar como responsabilidade da instituição educacional a ajuda para que o estudante prossiga na caminhada; e a criação do espaço de aconselhamento na EaD para as horas difíceis. Nessa pesquisa, a gestão antievasão abre espaço de acolhimento para a fala, a audição e o aconselhamento dos estudantes. Isto posto, é preciso qualificar o estudante, se necessário, quando do acesso ao nível superior da EaD pública. Esse protocolo antievasão intenciona fortalecer o cuidado humano, pelas práticas educativas colaborativas reforçando a formação para uma cidadania plena.

Quando a comunidade de estudantes EaD avança na apreensão dos valores da cidadania, acessa um bem intangível. Bem que junto a si, a coletividade, à família, também contribuir com seu município, metamorfose que ainda colabora para fortalecer o país. O novo protocolo antievasão é um protótipo que exige uma transformação na forma da gestão de cursos de EaD, em que o cuidado seja palavra de ordem. Em que o acompanhamento dos estudantes para levá-los à diplomação, seja mais que uma meta de resultados. A redução do fenômeno da evasão, na perspectiva do protocolo antievasão, passa pelo acolhimento e por ver e ouvir, com o cuidado, o estudante com respeito e atenção. A pesquisa mostrou que não existe disponível instrumento de tal configuração nas instituições educacionais que oferecem EaD, um protocolo antievasão que tenha por princípio o cuidado direto, próximo, com o acolhimento ao estudante para prevenir a evasão, no que reputo seu ineditismo. Com sua aplicação espera-se que os gestores, tanto se antecipem à evasão, quanto procurem ouvir e acolher os que tiverem tal intenção.

O protocolo antievasão irá contradizer estudos que tornam os estudantes que evadem em números, que os *nadificam*, no sentido sartreano, e desconsideram as razões que podem levar, ou que levaram ao abandono do curso, ligadas à situação de vida de cada um. A pesquisa reconheceu que saber números de evadidos não promove reação. Assim, o protocolo pretende ser um modo de reagir à *nadificação* das pessoas e suas vidas tornando-as número em estatísticas de evasão. Essa pesquisa criou um protocolo antievasão para ajudar o estudante da EaD em suas dificuldades acadêmicas ao acessar a universidade. Quer a valorização que desloca o estudante da invisibilidade para o sentido de pertencimento acadêmico. A pesquisa mostrou que é possível compreender e enfrentar os fatores que provocam as dificuldades que levam o estudante a abandonar a educação de nível superior. Para além de respeitar a decisão do estudante de sair e/ou continuar na EaD, o que implica respeitar o ser na sua existência. Esta pesquisa traz uma conclusão para o ser estudante da EaD. Nesse sentido, ela desvela o ser através do cuidado enquanto matéria ontológica da manutenção da existência do ser humano, na perspectiva do *dasein* que é o ser aí no seu cotidiano, o ser no mundo, ou seja, o estudante nos seus estudos e no futuro profissional, no seu lócus de trabalho.

Para este investigador, foi a experiência enquanto professor e investigador, a partir da EaD, que tornou possível vislumbrar a aplicação desse protocolo antievasão. Ele tem potência para reduzir a evasão. A estrutura educacional que absorver esse processo de acolhimento e de aconselhamento vai caminhar na direção cuja base prima pelo respeito ao outro na construção do *ethos* humano do ser estudante. Nesse sentido, essa pesquisa vem para ajudar a humanidade a se voltar para o mundo grego que tinha seus problemas, mas permitiu que a república e a própria humanidade pudessem avançar a partir do olhar ao outro. Por comportar a dialética, permite defrontar com pensamentos retrógrados. Nesse protocolo existem instrumentos que permitem ao gestor criticar e refazer caminhada, atualizando-o. Por sua vez, a humanidade prescinde de um novo olhar, principalmente na educação, um olhar calcado no cuidado diferenciado e direcionado para a compreensão humana, no acolhimento e aconselhamento.

Essa proposta contém, em seu bojo, a mudança e a atualização, conforme protocolo antievasão, a partir do contexto histórico de cada município. Nesse sentido, o protocolo pode ser atualizado toda vez que for aplicado um questionário EaD, o que pode acontecer no final e/ou início de período letivo. Assim, é possível promover novas ações a partir da equipe de gestão antievasão, tendo como norte o feedback e os estudos dos questionários aplicados que

serão implantados. As questões responsivas dos questionários aplicado, podem ensejar uma ação enérgica/metabólica que promova novos movimentos, novas ações. O protocolo antievasão visa orientar gestores e dirigentes quanto aos procedimentos que revelam o cuidado com o estudante estimulando-o a não abandonar seu curso e a manter os projetos futuros ligados a essa formação. O protocolo antievasão pretende ser um instrumento para que os gestores possam avaliar o contexto, analisar dados e tomar providências quanto a criação de cursos de capacitação aos estudantes, para: de modo preventivo, reduzir o número de evadidos possibilitando um percentual maior de estudantes formados no nível superior na EaD.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Onília Cristina de Souza de; ABBAD, Gardênia; MENESES, Pedro Paulo Murce; ZERBINI, Thaís. Evasão em cursos a distância: fatores influenciadores. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, Campinas, SP, v. 14, n. 1, p. 19-33, jan.-jun. 2013. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbop/v14n1/04.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2019.
- AMARAL, Céri; SANTOS, I.; SCHENEIDER, A.; MENDONÇA, M. **Gestão em EaD em duas dimensões: o tempo e o risco: do presencial ao virtual na educação superior: o e-learning: estudos de caso, experiências e modelos de boas práticas**. [S.l.: s.n.], 2007.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Censo EAD.BR: relatório analítico a distância no Brasil**. Curitiba: InterSaberes, 2019. Disponível em: https://abed.org.br/arquivos/CENSO_DIGITAL_EAD_2018_PORTUGUES.pdf. Acesso em: 29 abr. 2020.
- BELLONI, Luiza Maria. **Educação a distância**. 7. ed. São Paulo: Autores Associadas, 2015. (Coleção Educação Contemporânea)
- BENJAMIN, Walter; HORKHEIMER, Max; ADORNO, Theodor W.; HABERMAS, Jurgen. **Textos escolhidos**. Trad. José Lino Grunnewald *et al.* 2. ed. São Paulo: Abril Cultural, 1991. (Os pensadores).
- BITTENCOURT, Ibsen Mateus; MERCADO, Luis Paulo Leopoldo. 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**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 83, p. 465-504, abr./jun. 2014. Disponível em: <https://revistas.cesgranrio.org.br/index.php/ensaio/article/view/296>. Acesso em: 18 abr. 2020.
- BIZARRIA, Fabiana Pinto de Almeida; TASSIGNY, Mônica Mota; SILVA, Maria Aparecida da. Formulações estratégicas para o enfrentamento da evasão escolar: o caso de uma Instituição de Ensino Superior no Ceará. **Educação, Ciência e Cultura**, Canoas, RS, v. 22, n.1, p. 21-38, 2017. Disponível em: <https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Educacao/article/view/1834/pdf>. Acesso em: 22 abr. 2020
- BOFF, Leonardo. **Saber cuidar: ética do humano, compaixão pela terra**. 6. ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 1999.
- BOURDIEU, Pierre *et al.* **A miséria do mundo**. 10. ed. Tradutores: Mateus S. Soares Azevedo ... [et al.] Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.
- BRASIL. Secretaria de Educação Superior. Comissão Especial de Estudos sobre a Evasão nas Universidades Públicas Brasileiras. **Diplomação, retenção e evasão nos cursos de graduação em instituição de ensino superior pública: relatório**. [Brasília, DF.: SESU], 1996. Disponível em: https://www.andifes.org.br/wp-content/files_flutter/Diplomacao_Retencao_Evasao_Graduacao_em_IES_Publicas-1996.pdf. Acesso em: 18 maio 2019.

BRINDLEY, Jane E. Apoio ao aluno em educação a distância online: essencial e evoluindo. *In: ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry (org.). Educação a distância online: construindo uma agenda de pesquisa.* Tradução: João Mattar *et al.* São Paulo: Artesanato Educacional, 2015. p. 295-318. (Série: Tecnologia Educacional, n. 5).

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birge. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, MG. v. 12, n. 1, p.148-207, abr./jun., 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/j7936SHkZJkpHGH5ZNYQXnC>. Acesso em: 7 jan. 2019.

COSTA, Paulo Eduardo de Carvalho; GOUVINHAS, Reidson Pereira. **Gestão do conhecimento:** quebrando o paradigma cultural para motivar o compartilhamento do conhecimento dentro das organizações. Trabalho apresentado durante o XXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Florianópolis, SC, 2004. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/ENECEP2004_Enecep0905_0177.pdf. Acesso em:29 mar.2021.

DAUDT, Sônia Isabel Dondonis; BEHAR, Patrícia Alejandra. A gestão de cursos de graduação a distância e o fenômeno da evasão. **Educação**, Porto Alegre, v. 36, n. 3, p. 412-421, set.-dez. 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/848/84828784014.pdf>. Acesso em: 17 jan.2019.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação da educação superior: avanços e riscos. **EccoS: Revista Científica**, São Paulo, SP, v. 10, especial, p. 67-94, 2008. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/eccos/article/view/1353>. Acesso em:17 jan.2019.

DIESEL, Paloma de Albuquerque; BARACHO, Renata Maria Abrantes; FONSECA, Fred. Processos de gestão da informação para extração de indicadores de evasão discente em cursos realizados na modalidade à distância. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, PB, v. 10, n. 2, p. 19-31, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/42352>. Acesso em: 23 out 2020.

DUARTE, André. Heidegger e a linguagem: do acolhimento do ser ao acolhimento do outro. **Natureza Humana**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 129-158, 2005. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-24302005000200004 Acesso em: 10 jun. 2021.

FERREIRA, Osvanildo de Souza. **História/Ead:** uma experiência pedagógica M-learning. 2015. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado da Bahia, Departamento de Educação DEDC, Programa de Pós-graduação em Educação e Contemporaneidade, Campus I, 2015.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 22. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GALEFFI, Dante Augusto. Teorização polilógica. *In: GALEFFI, Dante Augusto; MARQUES, Maria Inês Corrêa; RAMOS, Marcílio Rocha (org.). Transciopedia em difusão do conhecimento.* Salvador: Quarteto,2020. p. 736-770.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HARARI, Yuval Noah. **Sprens:** uma breve história sobre a humanidade. São Paulo: Companhia das Letras, 2020.

HOFFMANN, Ivan Londero; NUNES, Raul Ceretta; MULLER, Felipe Martins. As informações do Censo da Educação Superior na implementação da gestão do conhecimento organizacional sobre a evasão. **Gestão & Produção**, São Carlos, SP, v. 26 n. 2, p. 1-14, 2019. Disponível em: <https://www.gestaoeproducao.com/article/doi/10.1590/0104-530x-2852-19>. Acesso em: 6 maio 2022.

INEP. **Censo da educação superior 2018**: divulgação dos resultados. Brasília, DF: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/centrais-de-conteudo/acervo-linha-editorial/publicacoes-institucionais/estatisticas-e-indicadores-educacionais/resumo-tecnico-da-educacao-superior-2019>. Acesso em: 16 out. 2020.

LAHAM, Stelamary Aparecida Despincieri; LEMES, Sebastião de Souza. Um estudo sobre as possíveis causas da evasão no curso de Licenciatura em Pedagogia a distância. **RPGE: Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, SP, v.20, n. 3, p. 405-431, 2016. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/rpge/article/view/9753/6415>. Acesso em: 19 nov.2021.

LAVAL, Christian. **A escola não é uma empresa**: o neoliberalismo em ataque ao ensino público. Tradução de Mariana Echalar. São Carlos, SP: Boitempo, 2019.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. Trad. de Carlos Irineu da Costa. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora 34, 2021.

LIMA JUNIOR, Paulo; OSTERMANN, Fernanda; REZENDE, Flavia. Análise dos condicionantes sociais do sucesso acadêmico em cursos de graduação em física à luz da sociologia de Bourdieu. **Revista Ensaio**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 113-129, jan.-abr. 2013.

LOBO, Maria Beatriz de Carvalho Melo. Panorama da evasão no ensino superior brasileiro: aspectos gerais das causas e soluções. Brasília, DF, 2012. **ABEMES Cadernos**, Brasília, DF, n. 25, p. 9-58, 2012. Disponível em: https://www.institutolobo.org.br/core/uploads/artigos/art_087.pdf. Acesso em: 22 fev. 2020.

LOPES, Luís Fernando; PEREIRA, Maria de Fátima Rodrigues. O que é o que da EaD. In: PEREIRA, Maria de Fátima Rodrigues; MORAES, Raquel de Almeida; TERUYA, Teresa Kazuko. **Educação a Distância (EaD)**: reflexões critérios e práticas. Uberlândia, MG: Navegando Publicações, 2017. p. 9-24. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5399530/mod_resource/content/1/Educa%C3%A7%C3%A3o%20dist%C3%A2ncia.pdf. Acesso em: 15 out. 2020.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/962>. Acesso em: 19 fev. 2020.

MARCONDES, José Sérgio. **Informação**: o que é? significado, conceitos, para que serve. 2020. Não paginada. Atualizado em 2023. Disponível em: <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/informacao-o-que-e-significado-conceitos-para-que-serve/>. Acesso em: 26 set. 2023.

MÉSZÁROS, István. **A educação para além do capital**. Trad. de Isa Tavares. 2. ed. São Paulo: Editora Boitempo, 2008.

MORIN, Edgar. **Ciência com consciência**. 2. ed. Trad. de Maria D. Alexandre e Maria Alice Sampaio Dória. Rio de Janeiro: Bertrand do Brasil, 1998.

NASCIMENTO, Camila Figueiredo; SANTOS, Maria Emanuela Esteves. A evasão e a permanência sob a ótica discente: o que os alunos apontam como fatores influentes na desistência e na conclusão do curso de pedagogia na modalidade EaD. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta**, São Paulo, v. 20, n. 1, p. 1-27, 2020. Disponível em: <https://seer.abed.net.br/RBAAD/article/view/431> Acesso em: 13 maio 2019.

OLIVEIRA, Walter Pinto; BITTENCOURT, Wanderley José Mantovani. A evasão na EaD: uma análise sobre dados e relatórios, ano base 2017, apresentados pelo Inep, UAB e Abed. **Educação Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 20, n. 3, jan. 2020. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/20/3/a-evasao-na-ead-uma-analise-sobre-os-dados-e-relatorios-ano-base-2017-apresentados-pelo-inep-uab-e-abed>. Acesso em: 26set. 2021.

PETERS, Otto. **A educação a distância em transição**. São Leopoldo: Editora Unissinos, 2003.

PRETI, Oreste. Educação a distância e globalização: desafios e tendência. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, Brasília, DF, v. 79, n. 191, p. 19-30, jan./abr. 1998. Disponível em: <https://rbep.inep.gov.br/ojs3/index.php/rbep/article/view/1221>. Acesso em: 18 mar. 2022.

SALES, Mary Valda Souza. Tecnologias, formação de professores e práticas pedagógicas inovadoras no ensino superior. *In*: MILL, Daniel; SANTIAGO, Glauber; SANTOS, Marilde; PINO, Douglas (org.). **Educação e tecnologias**: reflexões e contribuições teórico-práticas. São Paulo: Artesanato Educacional, 2018. p. 159-174.

SANTOS, Pricila Kohls dos. Abandono na educação superior: um estudo do tipo estado do conhecimento. **Educação por Escrito**, Porto Alegre, RS, v. 5, n. 2, p. 240-255, jul.-dez. 2014. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/poescrito/article/view/17896>. Acesso em: 8 mar. 2019.

SCORSOLINI-COMIN, Fábio. Aconselhamento psicológico: práticas e pesquisas no contexto nacional e internacional. **Revista Subjetividades**, Fortaleza, v. 15, n. 1, p. 130-141, abr. 2015. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rmes/article/view/4528/3655>. Acesso em: 7 set. 2019.

SILVA, Robson Santos da. **Gestão de EaD**: educação a distância na era digital. São Paulo: Novatec, 2013.

SILVA FILHO, Roberto Leal Lobo e; MOTEJUNAS, Paulo Roberto; HIPÓLITO, Oscar; LOBO, Maria Beatriz Melo. A evasão no ensino superior brasileiro. **Cadernos de Pesquisa Carlos Chagas**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 132, p. 641-659, 2007. Disponível em: <https://publicacoes.fcc.org.br/cp/article/view/346/350>. Acesso em: 1 out. 2021.

SOUSA, Alex Rodrigues dos Santos. Taxa de engajamento em disciplinas ministradas na modalidade a distância: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, Campo Limpo Paulista, SP, v. 19, n. 1, p. 1-20, 2020. Disponível em: <https://abed.emnuvens.com.br/RBAAD/article/view/360/332>. Acesso em: 1 out. 2021.

TARAPANOFF, Kira. Inteligência, informação e conhecimento em corporações: relações e complementaridade. In: TARAPANOFF, Kira (org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília, DF: IBICT, Unesco, 2006. p. 19-37. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/465/1/Inteligencia%20informa%20a7%20a3o%20e%20conhecimento.pdf>. Acesso em: 1º jan. 2021.

TIGRINHO, Luís Maurício V. Evasão escolar nas instituições de ensino superior. **Revista Gestão Universitária**, Santa Maria, RS, 173, p. 1-14, 2008. Disponível em: http://www.redemebox.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=649:evasao-escolar-nas-instituicoes-de-ensino-superior&catid=135:173&Itemid=21. Acesso em: 11 abr. 2021.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; CARVALHO, Elisabeth Leão de; WOIDA, Luana Maia; CASSIANO, Elisete Lopes. Gestão da informação, utilizando método infomapping. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n.1, p. 184-198, jan./abr. 2008. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnribpcajpcglclefindmkaj/https://www.scielo.br/j/pci/a/xJRdJqkCTnT6DL9kpzH5Lvb/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 17 out. 2021.

VIEIRA, Estela Aparecida Oliveira; MARTINS, Ronei Ximenes; FARIA, Sarah Lindsey Bernardineto de; AMARAL, Ludmila. **Preditores de permanência e gestão na educação a distância**: possibilidades e estratégias. Trabalho apresentado durante o Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância (ESUD), e IV Congresso Internacional de Ensino Superior a Distância, Natal, Rio Grande do Norte, 2018.