



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

Julliana Cunha Alves<sup>1</sup>  
Eloisa Marques Cardoso Varela<sup>2</sup>  
Gustavo Pilatti<sup>3</sup>

### RESUMO

Assim como nas demais modalidades educacionais, a permanência é uma preocupação constante na educação técnica a distância, buscando criar ações de contenção o Senac EAD instituiu o Programa Pertencer EAD no qual é dividido em 3 pilares: usabilidade, acolhimento e serviço. Este estudo é caracterizado como um relato de experiência descritivo a partir de análise qualitativa, com o objetivo geral de relatar de que forma as ações do Programa Pertencer EAD contribuem para a gestão da permanência. Os objetivos específicos são de apresentar o Programa Pertencer EAD a partir de ações realizadas e identificar os impactos das práticas realizadas. As ações institucionais realizadas a partir do Programa Pertencer geram um impacto positivo no desenvolvimento dos estudantes de cursos técnicos a distância. Através dos canais de comunicação, pesquisa de satisfação e ambiente virtual de aprendizagem identifica-se feedbacks das ações realizadas.

**Palavras-chave:** Gestão da Permanência, Educação a distância, Ensino técnico, Educação Profissional.

---

<sup>1</sup> Graduada no Curso de Pedagogia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, especialista em Gerenciamento de Projetos pela Faculdade Senac e mestranda em Educação na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS [jullianacunhaalves@gmail.com](mailto:jullianacunhaalves@gmail.com) ;

<sup>2</sup> Graduada no Curso de Pedagogia pelo Centro Universitário Ritter dos Reis, especialista em Gestão e Planejamento Escolar pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS e em Gestão Estratégica em EaD pelo Centro Universitário Senac - SENAC-SP [eloisa.varelas@yahoo.com.br](mailto:eloisa.varelas@yahoo.com.br)

<sup>3</sup> Graduado em Gestão da Qualidade pelo Centro Universitário FADERGS, especialista em Liderança, Inovação e Gestão pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS e pós graduando em Educação a Distância e novas tecnologias educacionais pela Unicesumar.  
[castionipilatti@gmail.com](mailto:castionipilatti@gmail.com)

## INTRODUÇÃO

Com as transformações do mundo do trabalho, a formação técnica é uma alternativa para os jovens que buscam ingressar na vida profissional em um período menor de tempo, considerando o tempo médio de 2 anos para a realização e a possibilidade de cursar concomitante com o Ensino Médio. Entre os jovens que concluíram o ensino médio (21,6 milhões), aqueles que se formaram na modalidade técnica (2,0 milhões) estavam em menor proporção simultaneamente sem estudar e sem estar ocupados (17,0%) do que os que se formaram na modalidade regular (24,1%) em 2019, conforme aponta a Síntese de Indicadores Sociais desenvolvida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019).

O Senac RS faz parte da rede de educação a distância do Senac nacional e é responsável pela oferta e desenvolvimento de cursos técnicos na modalidade a distância, onde o atendimento é realizado via ambiente virtual de aprendizagem.

A educação a distância é a modalidade de educação em que as atividades de ensino-aprendizagem são desenvolvidas majoritariamente (e em bom número de casos exclusivamente) sem que alunos e professores estejam presentes no mesmo lugar à mesma hora (ABED, 2020). Segundo o MEC(2020),

“Educação a distância é a modalidade educacional na qual alunos e professores estão separados, física ou temporalmente e, por isso, faz-se necessária a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação. Essa modalidade é regulada por uma legislação específica e pode ser implantada na educação básica (educação de jovens e adultos, educação profissional técnica de nível médio) e na educação superior”

Assim como nas demais modalidades educacionais, a permanência é uma preocupação constante na educação técnica a distância. A Permanência e êxito se expressa como resposta (ou oposição) ao problema do fracasso escolar (PATTO, 1990, p. 19), buscando criar ações de contenção o Senac EAD instituiu o Programa Pertencer EAD no qual é dividido em 3 pilares: usabilidade, acolhimento e serviço.

Este estudo é caracterizado como um relato de experiência descritivo a partir de análise qualitativa, com o objetivo geral de relatar de que forma as ações do Programa Pertencer EAD contribuem para a gestão da permanência. Os objetivos específicos são de apresentar o Programa Pertencer EAD a partir de ações realizadas e identificar os impactos das práticas realizadas.

## **METODOLOGIA**

Conforme afirma Minayo (2002, p. 16), “[...] a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade e do potencial criativo do investigador”. Para a realização da pesquisa considerou-se a realidade do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial e o Projeto Pertencer da escola Senac EAD.

A instituição SENAC foi fundada com o objetivo de colaborar na obra, difusão e aperfeiçoamento do ensino profissional no setor terciário. O SENAC-RS disponibiliza educação em todos os níveis – da Aprendizagem à Pós-Graduação. Através dos documentos norteadores, observa-se o posicionamento institucional frente aos desafios da educação profissional, segundo SENAC (2018, p.5), não apenas do ponto de vista profissional, mas, também, como cidadãos, de forma a trazer impacto positivo em suas vidas, na comunidade em que vivem e para a sociedade como um todo.

Esta pesquisa é caracterizada como um estudo descritivo de análise qualitativa. Um estudo descritivo é definido por relatar as características, as propriedades ou as relações existentes no grupo ou da realidade em que foi realizada a pesquisa (MATTOS, 2008). Neste caso a realidade dos cursos técnicos da modalidade de educação a distância oferecidos na instituição em todo território nacional.

De acordo com Negrine (2010) a pesquisa de corte qualitativo refere-se a um estudo elaborado em um contexto particular e restrito, e está centrada na descrição, análise, na interpretação e discussão das informações levantadas durante a investigação. Para análise e discussão consideraremos os três pilares do Programa Pertencer EAD.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

Com o advento da pandemia, o virtual e o presencial estão se integrando na totalidade da educação, na expectativa de que ela “consiga realmente chegar a todos, independentemente de sua modalidade” (ABOUD, 2008, p. 27). Nesta perspectiva é importante considerar as múltiplas realidades dos alunos e as possibilidades para acessar as informações e desenvolver o conhecimento.

Compreendemos que a educação é um processo contínuo e que vai além de um ambiente virtual de aprendizagem, mas também nas trocas e entregas de qualidade ao

estudante. Para tal debater e pensar propostas de permanência e retenção contribuem para o sucesso dos estudantes.

Conforme Davok e Bernard (2016), a identificação das possíveis causas da evasão, bem como a gestão de informações sobre esse panorama é imprescindível para a formulação de políticas de permanência e o planejamento institucional. Com essas inspirações nasceu o programa Pertencer EAD, compreendido em 3 pilares: usabilidade, acolhimento e serviço, no qual cada um deles possui algumas ações.

### **USABILIDADE: interação no ambiente virtual de aprendizagem**

A experiência dos alunos é um dos fatores que contribui para a permanência, no pilar da usabilidade pensamos na experiência em todas as interações no AVA, como em melhorias no ambiente, mudanças nas atividades e um novo portal. Segundo Moore e Kearsley (2007, p. 16) "além de receber materiais do curso distribuídos pela tecnologia, os alunos a distância precisam se comunicar com pessoas na instituição de ensino, particularmente com os instrutores".

No SENAC EaD toda interação entre aluno e tutor é realizada no AVA, seja por meio dos fóruns, das mensagens individuais ou momentos online de encontro com o tutor especialista. As trocas entre tutor e aluno são essenciais para a mediação de um conhecimento significativo.

O SENAC apresenta uma proposta de educação profissional voltada para o mundo do trabalho e a vida do estudante, Segundo SENAC (2015, p.7): “O modelo traz uma estrutura calcada em concepções epistemológicas em consonância com uma ou mais teorias educacionais que representam o eixo norteador da aprendizagem”. Sendo assim, os materiais disponibilizados no ambiente virtual de aprendizagem refletem a realidade do mundo do trabalho, entre os objetos de aprendizagem destacamos os simuladores, vídeos explicativos e conteúdos técnicos que contribuem para a construção do conhecimento através da usabilidade do espaço virtual.

### **ACOLHIMENTO: os desafios dos tutores**

A educação a distância tem como proposta a flexibilidade para estudar a partir da organização pessoal de cada estudante, diferente do ensino remoto presencial, não é necessário que educador e estudante estejam online juntos, ou seja, de forma síncrona para o



desenvolvimento da aprendizagem. Segundo Maia e Mattar (2007, p. 8) "a EaD mostrou que é possível aprender sozinho, sem a necessidade de um grupo"

Na modalidade a distância o aluno é o protagonista da sua aprendizagem, tornando-se assim, autônomo, capaz de criar e buscar novas habilidades para que seja capaz de interferir na sua realidade cotidiana (OLIVEIRA et al., 2020). Portanto o acolhimento do tutor, por meio da interação, é um fator muito importante, ele pode ser representado pelos materiais didáticos, momentos online, fóruns de interação, avisos e feedbacks para as avaliações.

Para o pilar acolhimento, do Pertencer EaD, os tutores são os grandes responsáveis pelo direcionamento de todas as ações propostas pelo programa. Das ações desenvolvidas temos o Tour Guiado no ambiente virtual (link postado nos avisos no AVA), cronograma de ambientação e pós-venda (pesquisa satisfação). Os estudantes são os protagonistas do seu processo de aprendizagem, os tutores atuam através de uma mediação e facilitação na trajetória em busca do conhecimento, para tal a formação docente é fundamental na atualização de práticas e processos pedagógicos para uma intencionalidade nas ações dos docentes.

### **SERVIÇO: relacionamento com o cliente**

O processo educativo e de pertencimento não acontece somente no ambiente virtual e no relacionamento dos educandos e tutores, mas também em processos administrativos de venda, acompanhamentos e pós venda. Segundo Silva e Zambon (2015, p. 37) um passo essencial para quem deseja estabelecer relacionamentos duradouros com os clientes é entendê-los.

Para entender os clientes o canal de comunicação é uma importante parte do processo, no SENAC EaD utilizamos os números 0800 e 4020 para acesso ao telefone, ou pelo portal do estudante nossos clientes podem manifestar suas solicitações. Além disso, uma das ações realizadas, a partir do programa Pertencer EaD, foi disponibilizar um link no AVA para os estudantes agendarem um horário para a equipe do relacionamento com o cliente entrar em contato. Nesse link foi disponibilizado um aviso chamado Tour Guiado, ou seja, para os alunos novos, essa ação seria uma maneira de guiá-los nessa nova trajetória de estudos.

Logo, o pilar serviço consolida a cultura focada no serviço aos alunos e partes interessadas em todas as interações com a instituição. Nesse pilar temos toda uma equipe responsável pelo relacionamento com o cliente. Uma grande equipe de profissionais que

trabalham junto em ações para melhorar a experiência dos alunos através de capacitações, e na aproximação com os polos presenciais do SENAC e nas pulverizações dos ingressos dos alunos.

Conforme Gadotti (2010, p.22) ressalta :

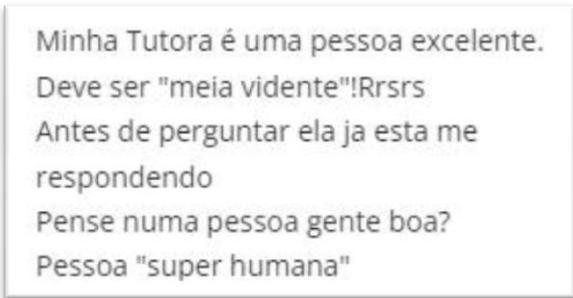
“A educação a distância não veio para substituir o ensino presencial, mas para complementá-lo, como modalidade específica de ensino para todos, em particular para aqueles e aquelas que, pela localização geográfica ou pela condição social ou profissional, têm dificuldades de acompanhar cursos inteiramente presenciais.”

A consolidação e pertencimento do estudante na educação a distância é facilitada através dos três pilares do Programa Pertencer EAD, considerando que os serviços prestados perpassam os valores institucionais e a missão do Senac de Mudar Vidas.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

As ações institucionais realizadas a partir do Programa Pertencer geram um impacto positivo no desenvolvimento dos estudantes de cursos técnicos a distância. Através dos canais de comunicação, pesquisa de satisfação e ambiente virtual de aprendizagem identificamos feedbacks das nossas ações.

Considerando os pilares de acolhimento e de usabilidade identificamos os feedback dos estudantes nos momentos online que ocorrem de forma síncrona e os estudantes podem enviar mensagem via chat para o educador e a turma. O estudante2 destaca o atendimento da tutora, pois antes de encaminhar a mensagem, a mesma já está interagindo com a turma. O estudante2 sinalizou via chat a mensagem abaixo direcionada ao tutor destacando a “ajuda” das gravações disponibilizadas.



Minha Tutora é uma pessoa excelente.  
Deve ser "meia vidente"!Rrsrs  
Antes de perguntar ela ja esta me  
respondendo  
Pense numa pessoa gente boa?  
Pessoa "super humana"

Figura 1 Contribuições estudante1

Meu primeiro momento on line, assisti as gravações e me ajudaram significativamente ! Já estou indo para a atividade 4! O tutor [redacted] é excelente! Sempre nos motivando a ser melhores! Isso dá mais vontade de realizar as atividades com zelo! Parabéns a todos!

Figura 2 Contribuições estudante2

O pilar de serviço também possui registro do feedback dos nossos clientes (estudantes) através da plataforma utilizada como portal do estudante. A estudante3 destaca que o bom atendimento e a qualidade nos nossos serviços oportunizam a indicação do curso para amigos e conhecidos, expandindo a marca institucional.

Mensagem: Quero agradecer a atenção, a presteza e a competência de todos os envolvidos no curso técnico de Design de Interiores, sejam docentes ou equipe técnica. A experiência foi muito boa e tenho relatado a amigos e conhecidos. Obrigada!

Figura 3 Feedback na plataforma "fale conosco"

O pertencimento do estudante é realizado em etapas, mesmo com o distanciamento da modalidade remota o processo educacional é realizado com intencionalidade pedagógica, preocupação e empatia para que os estudantes atinjam o seu objetivo de finalizar o curso e ingressar no mundo do trabalho. Destacamos o quanto Pertencer é uma das formas de engajar os estudantes na interação realizada através do Fale com o Tutor no ambiente virtual de aprendizagem:

Boa noite,eu conversei com minha familia e não vou desistir do curso não,mesmo que venha a ter algum tipo de problema vou até o fim,quero fazer uma pergunta,na atividade 3,pode ser feito uma tabela ou e necessario um fluxograma simples ?

Figura 4 Mensagem estudante3 no ambiente virtual de aprendizagem

Olá. Boa noite, como tu estás? Espero e desejo que bem.

Que notícia boa. Fico muito feliz de verdade! Que bom que não vais desistir. Iremos te ajudar a chegar até o fim do curso, ok?

Vamos conversando e nos ajudando.

Irei falar com meus colegas pra te auxiliarem a chegarmos juntos até o fim!

Sobre a atividade 3, pode ser feita uma tabela ou um fluxo ou ambos, ok? Tu escolhes a melhor forma de organizar os documentos.

Se tu tiveres dúvidas, basta me chamar. Certo?

Tenha um ótimo curso. Conte sempre comigo.

Atenciosamente,

**Figura 5 Interação do tutor com o estudante no ambiente virtual de aprendizagem**

A educação, presencial ou a distância, transformam a sociedade através do exemplo e esperamos ser inspiração para os nossos estudantes e outras instituições. Aderimos ao Programa Pertencer como ferramenta de engajamento dos próprios educadores e colaboradores administrativos e identificamos resultados cada vez mais positivos nas pesquisas de satisfação dos estudantes.

O Senac propõe às escolas uma meta institucional de permanência considerando, a partir de cada realidade, uma expectativa de alunos ativos no período. No ano de 2021, além dos feedbacks relatados após o Programa Pertencer, o índice de permanência da escola Senac EAD foi de 123,57%, representando um total de 34.553 alunos ativos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A permanência dos estudantes passa o acolhimento e pertencimento com a instituição de ensino, sendo assim, os pilares usabilidade, acolhimento e serviço indicam caminhos e estratégias para a gestão qualificar os processos educativos.

Através deste relato foi possível identificar as propostas realizadas pelo Programa Pertencer EAD e os impactos através das mensagens e feedbacks constatados pelos estudantes, percebe-se que a gestão da permanência deve ser contínua e englobada aos demais setores para gerar pertencimento dos mesmos e engajamento dos estudantes.



## AGRADECIMENTOS

Agradecimento especial aos colaboradores do Senac EAD que mudam vidas cotidianamente.

## REFERÊNCIAS

ABED. **Associação Brasileira de Ensino a Distância**. Disponível em: <http://www.abed.org.br/site/pt/faq/>. Acesso em: 16 jun. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. Portal MEC. **O que é educação a distância**, 2020.

DAVOK, Delsi Fries; BERNARD, Rosilane Pontes. Avaliação dos índices de evasão nos cursos de graduação da Universidade do estado de Santa Catarina – UDESC. **Avaliação**, v. 21, p. 503-521, jul. 2016

GADOTTI, Moacir. Qualidade na educação: uma nova abordagem. [S.l: s.n.], 2010.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira: 2019 / **IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais**. Rio de Janeiro: IBGE, 2019

MAIA, Carmem; MATTAR, JOÃO. ABC da EaD: a educação a distância hoje. São Paulo: **Pearson Prentice Hall**, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de Metodologia Científica. 7. São Paulo: **Atlas**, 2010.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo-Rio de Janeiro, **HUCITEC-ABRASCO**, 1992

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. Educação a distância: uma visão integrada. São Paulo: **Thomson Learning**, 2007.



NEGRINE, Airton. Instrumentos de coleta de informações na pesquisa qualitativa. In: MOLINA NETO, Vicente; TRIVIÑOS, Augusto N. S. (Org.). A Pesquisa Qualitativa na Educação Física: Alternativas Metodológicas. 3ª ed. Porto Alegre: **Sulina**, 2010, p. 61-99

OLIVEIRA, E. S.; CRUZ, T. N.; SILVA, M. R.; FREITAS, T. C.; SANTOS, J. R. N.; SANTOS, W. F. A educação a distância (EaD) como ferramenta democrática de acesso a educação superior: formação docente. In: Digitalização da educação: desafios e estratégias para a educação da geração conectada. 1 ed, **Campo Grande: Editora Inovar**, 2020

PATTO, M. H. S. A Produção do Fracasso Escolar: Histórias de submissão e rebeldia. São Paulo: **T. A. Queiroz**, 1990.

SENAC. **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial**. Departamento Nacional. Concepções e princípios. Rio de Janeiro, 2015. 34 p. (Coleção de Documentos Técnicos do Modelo Pedagógico SENAC, 1)

SILVA, Fábio Gomes da; ZAMBON, Marcelo Socorro. Gestão do relacionamento com o cliente. 3. ed. rev. **São Paulo: Cengage**, 2015.