

EVASÃO EM ENSINO MEDIADO POR TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO NA ÁREA DE SAÚDE: IDENTIFICAÇÃO DE DIMENSÕES DE CONTRIBUIÇÃO DA COMUNICAÇÃO PARA O SUCESSO DE PRÁTICAS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM TELESSAÚDE.

Alves, M.R.A.B.¹, Torres R.M.²

¹Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais, mavelaralves@uol.com.br, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.

² Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais, rmtorres@medicina.ufmg.br, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.

Resumo: Introdução. A Telessaúde envolve diversas aplicações e conceitos cujo uso ainda não estão consagrados de acordo com acepções prevalentes e de domínio comum. Entretanto, é possível identificar um segmento específico, denominado teleeducação que trata da formação e (re)qualificação de profissionais que atuam direta e indiretamente na área da saúde, a partir dos chamados cursos de EaD. Esses cursos, embora de relevância indiscutível, apresentam altos índices de evasão, o que parece traduzir relativo insucesso da iniciativa frente às perspectivas presumidas. Objetivos. Neste trabalho, procurou-se caracterizar o processo de evasão, identificando-se seus fatores contribuintes ou determinantes e analisando, dentre esses, aqueles que são próprios da dimensão comunicacional. Material e métodos. Foi realizado estudo exploratório, de natureza qualitativa, do tipo levantamento bibliográfico em bases de dados online integradas pela Biblioteca Virtual de Saúde, Biblioteca Online de Ciências da Comunicação e da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação – Compós – para revisão e análise da literatura que trata do mapeamento dos fatores determinantes e contribuintes para o sucesso da EaD. Resultados e discussão. Concluiu-se que vários são os fatores determinantes da adesão, sendo destacadas pelos autores, causas intrínsecas e extrínsecas aos cursos. Foi verificada também a necessidade de compreensão de um novo modo de ensinar e aprender: é necessário um novo aluno e um novo professor. Assim, conseguiu-se identificar aspectos comunicacionais envolvidos nos índices de evasão, delimitando-se duas frentes básicas possíveis de contribuição: a dimensão dialógica do processo de aprendizagem e o sentimento de pertença ao grupo.

Palavras-chave: Telessaúde, teleeducação, EaD, comunicação, evasão.

Key words: Telehealth, e-learning, distance education, communication, evasion.

Teleeducação: uma aplicação em Telessaúde

Dado seu recente surgimento, a Telessaúde é um vasto campo conceitual que ainda demanda discussão e padronização, de acordo com consagração de uso das acepções mais utilizadas, dos vários termos envolvidos. Considerando-se o propósito deste artigo, essa ponderação é importante para que se tenha uma clara localização da prática dos processos de ensino mediados por Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs – aplicadas à Telessaúde. Tais práticas são apresentadas sob denominações como Ensino à Distância – EaD, Educação Continuada, E-learning e Teleeducação.

Isso posto, é útil o resgate do conceito de Telessaúde como “uso das tecnologias de informação e comunicação para transferir informações de dados e serviços clínicos, administrativos e educacionais em

saúde”¹. Frente à articulação com outras abordagens, permite-se a inclusão da Teleducação como aplicação da e-saúde¹, dadas as ferramentas e necessidades específicas¹.

“A palavra Teleducação vem do prefixo grego *telos* que significa distância. Assim como o telefone faz referência a som a distância e a televisão à visão a distância, Teleducação se refere à educação a distância”². Poderia assim ser descrita como “uma proposta educativa que se aproveita dos meios eletrônicos em toda sua extensão e complexidade para informar e, sobretudo, para formar de modo permanente e tendencialmente a distância”³. Esse entendimento seria coerente com o raciocínio desenvolvido para a compreensão da Telemedicina e até mesmo com a própria idéia de Telessaúde.

A dinâmica de trabalho e a evasão nos cursos EaD

Os cursos à distância – forma de manifestação da Teleducação – utilizam, atualmente, ampla gama de recursos didáticos e operativos com grande destaque para os recursos característicos das TICs. Tendo em sua base, numa proporção significativa, a internet e as diversas interfaces permitidas pela web – os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) – esses cursos integram vídeo-conferências, *chats*, *webmails*, sistemas de postagem de mensagens e *quiz* eletrônicos, dentre outros. Entretanto, a tecnologia disponibilizada e o conteúdo pertinente à área não constituem garantia de adesão ao curso dentro de patamares satisfatórios ou esperados. Alerta-se aqui para a visão tecnocrata de que a própria tecnologia teria, em si mesma, a filosofia e cultura de uso, funcionando como solução inevitável para as questões a que se prestaria¹. As tecnologias (*web-based teaching*) podem ser tomadas como ferramentas para aprendizagem colaborativa e independente, mas tal função não é nem inerente, nem de responsabilidade da própria tecnologia em si⁶.

Os cursos oferecidos totalmente à distância possuem maior evasão que os semipresenciais; os cursos de escolas públicas possuem menor evasão que os de escolas privadas; e aqueles certificados pelo MEC possuem menor evasão que os que têm certificação própria. De toda forma, a evasão nos EaDs é significativa e atinge a graduação, a pós-graduação e a extensão tanto em Instituições de Ensino Superior – IESs – públicas quanto privadas⁵ – considerando-se aqui como evasão “a desistência do curso, incluindo os que, após terem se matriculado, nunca se apresentaram ou se manifestaram de alguma forma para os colegas e mediadores do curso, em qualquer momento”⁴.

Não obstante, é importante considerar que a dinâmica de funcionamento dos cursos a distância envolve assimilação do conceito do estudante como co-responsável por sua aprendizagem e que essa modalidade de ensino exige um novo tipo de educador⁵. Isso é consonante com o conceito de tutor, afastando-o da idéia de tutela e direcionamento (no sentido de tomar decisões pelo outro) e aproximando-o da idéia de “...perform the role of monitoring and orienting his pupils in their constant quest for knowledge, enabling them to build their own learning processes, by promoting their autonomy and independence”⁶.

Um mapeamento dos determinantes e adjuvantes da evasão em EaD

O sucesso de um curso é influenciado por “uma definição clara do programa, a utilização correta do material didático, o uso correto de meios apropriados que facilitem a interatividade entre professores e alunos e entre os alunos e a capacitação dos professores. Além desses pontos, a evasão pode também ser influenciada por necessidades individuais e regionais e pela avaliação do curso”⁵. A partir de um estudo amplo sobre os fatores que influenciariam a adesão, produziu-se um compilado de impressões sobre a adesão e a evasão em EaD ancorado nas experiências de diversos autores, conforme apresentado na tabela (Tab.1) a seguir⁵.

Tabela 1 – Mapeamento de determinantes e adjuvantes da evasão em EaD

Autor/Estudo	Fatores determinantes/adjuvantes
Estudo 1	1) a não existência da relação presencial entre professor e aluno, que propiciaria maior interação e respostas afetivas; 2) certa incompetência técnica no uso dos recursos tecnológicos ligados ao computador; 3) a ausência da interatividade e reciprocidade da comunicação em função da comunicação ser escrita e à distância; 4) a falta do sentimento de inclusão em um sistema educacional vinculada à não existência do agrupamento das pessoas em uma instituição
Estudo 2	“1) o custo do curso; 2) a incerteza de se ter tempo para se dedicar ao curso; 3) mudanças na vida pessoal; e 4) a “dificuldade de fazer a escolha entre diversas opções”
Estudo 3	“1. Questão socioeconômica; 2. Realização acadêmica pobre; 3. Cursos com poucos encontros presenciais; 4. Diversas disciplinas com reprovações; 5. Doença na família; 6. Baixa auto-estima; 7. Falta de currículo relevante; 8. Estratégias institucionais passivas; 9. Uso inadequado da tecnologia; 10. Desrespeito aos estilos de aprendizagem dos estudantes”
Estudo 4	“1) consistência e clareza dos objetivos, das políticas e dos procedimentos relacionados ao curso; 2) auto-motivação; 3) [identificação do aluno] com a escola e com os colegas de turma, ou seja, está relacionada ao senso de comunidade e ao compromisso institucional [...]; 4) integração social; 5) infra-estrutura e suporte institucional”
Estudo 5	“1) integração social; 2) integração acadêmica; 3) atribuições externas e 4) incompatibilidade acadêmica”
Estudo 6	“características dos estudantes, suas habilidades, fatores internos e externos”
Estudo 7	“1) Fatores internos relacionados às percepções do aluno e seu lócus de controle – interno/externo; 2. Fatores relativos ao curso e aos tutores; 3. Fatores relacionados a certas características demográficas dos estudantes, como idade, sexo, estado civil, número de filhos, tipo de trabalho ou profissão, entre outras”.
Estudos 8 e 9	“1. variáveis acadêmicas, bem como hábitos de estudo e utilidade do curso; 2. a experiência, idade, objetivos educacionais e etnia; 3. variáveis ambientais como finanças, horas de trabalho, responsabilidade familiar e encorajamento externo; e 4. resultados acadêmicos e psicológicos enquanto estudantes”.

Fonte: produzido pelo autor a partir do estudo de autores diversos em bibliografia específica⁵.

A partir do levantamento, as causas de evasão podem ser categorizadas em causas intrínsecas ao curso e causas extrínsecas ao curso, sendo que a segunda constitui a maioria – razões pessoais, como falta de tempo de dedicação ao curso, priorização de outras atividades, falta de habilidade para as exigências de EaD, problemas de saúde e “não-adequação ao modelo de aprendizagem da EaD”⁵. As causas intrínsecas seriam de ocorrência menos freqüente e “estariam relacionadas à falta de acompanhamento do professor-tutor e à falta de apoio/incentivo institucional”⁵. Destaca-se a necessidade de maior presença do professor *in loco* o que é interpretado como contra-senso, uma vez que o aluno de EaD deveria ter mais autonomia e utilizar mais as TICs para comunicar-se com os professores e tutores.

A dimensão comunicacional entre determinantes e adjuvantes

Entre tais fatores determinantes ou adjuvantes relacionados, pode-se identificar uma diversidade de aspectos, porém, aqui interessa especificamente aqueles que podem de forma direta ou indireta serem abordados ou localizados no âmbito da comunicação social. Para tal, parte-se da premissa de que a Comunicação pode ser entendida como instrumento das relações sociais, permitindo e promovendo a integração do indivíduo na organização social. Seria por meio dela que os “seres [humanos] se encontram em união com o mundo”⁷.

Aspectos como clareza dos conteúdos dos cursos, correção do uso de materiais de apoio e dos recursos tecnológicos podem ser analisados como passíveis e demandantes de um esforço comunicacional para adequação de linguagem na perspectiva de clareza e efetividade na produção, circulação e compreensão das mensagens e informações. Suporte institucional também tem sua dimensão comunicacional identificada, na medida em que só pode acontecer quando os usuários dos cursos de EaD entram em contato (ou são contactados) com a organização estabelecendo uma situação de interação ou pelo menos de recebimento de alguma informação (via internet, telefone ou mesmo presencialmente). Finalmente, um terceiro grupo de fatores tem sua dimensão comunicacional identificada: inclusão em sistema educacional, sentimento de pertença e integração social.

Para tais últimos fatores, pode-se retomar a idéia da comunicação como integradora social dos indivíduos. Assim, o “senso de pertença”⁴, a “integração social”⁵ e o “sentimento de inclusão”⁵ se configurariam como expressões distintas de um fenômeno que se pode supor possuir uma base fenomenológica comum: a já mencionada integração do indivíduo na organização social⁷ que, por sua vez, se fundaria na interação. Pois o...

[...] simples encontro de interlocutores [os indivíduos que se comunicam] não é suficiente para que haja comunicação: eles precisam estar em interação. É a interação que constitui o momento da ocorrência da comunicação. É no momento que há ação e reação, baseada na linguagem, que a relação realmente acontece e se efetiva [...] aí acontece a comunicação.⁸

Tal momento comunicativo seria um ato dialógico⁸ e, nesse sentido, o diálogo é meio de conexão ao mundo⁴. Tem o poder de ser, por si mesmo, elemento de aprendizagem, desde que usado para construção de significados e não seja esvaziado de sentido. A aprendizagem por meio do diálogo seria possuidora de aspectos cognitivos e afetivos, sendo necessário existir o interesse, pois sem o mesmo, ainda que se fale e ouça, não haverá assimilação e sedimentação⁴. A capacidade de problematização por parte do “professor” seria importante por causar desequilíbrio nas certezas do “aluno” permitindo o surgimento do interesse, a busca por refazer ou “substituir” as certezas. Isso também é tido como premissa no AVA e, somado à afetividade, pode fazer “com que o aluno se sinta parte do processo como um todo”⁴. Nessa perspectiva, faz-se necessário repensar o papel e postura dos educadores e alunos.

Quando “ocorre o diálogo entre educadores e educandos e entre os educandos, é possível observar que o percentual de evasão diminui”⁴. Em suma, o diálogo (e seus indicadores) foi relacionado como contribuinte para menor evasão, por significar maior envolvimento e motivação. O aluno seria assim o centro do processo de EAD, “um sujeito pensante e afetivo, que busca crescer e SER”⁴.

Considerações finais

A formação e qualificação de pessoal nas ações de Telessaúde passam pelos processos de Teleducação representados por cursos de EaD que possuem significativos índices de evasão e não adesão. Tais números apresentam fatores determinantes ou adjuvantes das mais diversas naturezas, inclusive, havendo aqueles que podem ser localizados e articulados na dimensão comunicacional. Estes, enquanto manifestações e fenômenos envolvendo os indivíduos como interlocutores configuram-se como elementos constituintes de momentos de interação, os chamados momentos comunicativos. Tais fatores possuiriam, na perspectiva comunicacional, a dimensão dialógica do processo de aprendizagem e da criação do sentimento de pertença ao grupo.

Assim, recomendações de intervenções comunicacionais seriam possibilidades para a diminuição dos índices de evasão e aumento dos índices de adesão, não sem considerar que toda intervenção deveria acontecer de forma articulada e planejada a partir da visão clara e abrangente do todo na perspectiva da gestão de processos envolvida em todo sistema de EaD⁹. A partir de propostas para fazer frente às causas de evasão intrínsecas e extrínsecas poder-se-ia sugerir a abordagem de todos os envolvidos (educadores e educandos) durante os processos de criação e realização dos cursos com materiais e estratégias que privilegiem a adequação de linguagem dentro de padrões de clareza, pertinência e afetividade para a produção, circulação e apreensão da informação (ou do significado). Isso, a partir da premissa de interatividade para a constituição efetiva do diálogo e do desenvolvimento do sentimento de pertença.

Referências Bibliográficas

1. Melo M.C.B, Silva, E.M.S. Aspectos conceituais em Telessaúde. In: Santos, A.F. , Souza, C., Alves, H.J., Santos, S.F. (org). Telessaúde: um instrumento de suporte assistencial e educação permanente. Belo Horizonte, Ed. UFMG, 2006.
2. Forestí J.A. A complexidade da educação no Canal Futura. Porto Alegre: EdiPUCRS, 2001.
3. Demo P. Questões para a teleducação, Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.
4. Favero, R.V.M., Franco, S.R.K. Um estudo sobre a permanência e a evasão na Educação à distância. In: Novas tecnologias na Educação. V.4. nº 2, dezembro. Porto Alegre: CINTED-UFRGS, 2006.
5. Santos E.M., Tomotake M.E., Neto J.D.O., Cazarini E.W., Araújo E.M., Oliveira S.R.M. Evasão na educação à distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. Artigo. 2008.
6. Malvestitti, M.L. Tutoring in internet-based courses. Artigo. Brasília: UnB, 2005.
7. Barbosa, G.G., Rabaça, C.A. Dicionário de Comunicação 5ªed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002
8. Bretas, B.; Silva, R. F. C. Interfaces telemáticas: linguagens e interação na construção de momentos comunicativos. 2006. Artigo apresentado no 15º Encontro Anual da COMPÓS - Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação. UNESP-Bauru, 6 a 9 de junho de 2006. Disponível em < <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/114/113> > . Acesso em <10 de outubro de 2009 >.
9. Perry, G. T., Timm M.I., Filho R.C.M.F., Schnaid F., Zaro M.A. Desafios da gestão de EaD: necessidades específicas para o ensino científico e tecnológico. Artigo. In: Novas Tecnologias na Educação. Porto Alegre: CINTED-UFRGS), V.4, nº1, julho, 2006.