

## **O NÚCLEO DE ACOMPANHAMENTO E APOIO AO DISCENTE (NAAD): ACESSO, PERMANÊNCIA E ÊXITO**

Patricia de Souza Cidrack Alcântara

UERN/[patriciacidrack@uern.br](mailto:patriciacidrack@uern.br)

Maria Francinaide Gomes de Oliveira

UERN/ [naidegomesm@gmail.com](mailto:naidegomesm@gmail.com)

Ana Beatriz Alves de Araújo

UERN/[beatrizufersa@gmail.com](mailto:beatrizufersa@gmail.com)

Débora Vitória Silva Medeiros

UERN / [vitoriamedeiros@alu.uern.br](mailto:vitoriamedeiros@alu.uern.br)

### **INTRODUÇÃO**

A educação a distância no Brasil cresce de forma exponencial. Conforme dados do INEP, de 2018 a 2023, os cursos a distância tiveram um aumento de 232% no país. Em 2023, o número de estudantes ingressantes em cursos EAD dobrou o número de ingressantes em cursos presenciais. Além de revelar uma grande procura por cursos EAD, esses números suscitam preocupações sobre o acompanhamento desses estudantes e a taxa de evasão.

Segundo o Censo da Educação Superior, a evasão nos cursos de graduação EaD atingiu 66% em 2023, enquanto a taxa de desistência no ensino presencial foi de 58%. Preocupada com essa realidade, a Diretoria de Educação a Distância (DEaD) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) implantou o Núcleo de Acompanhamento e Apoio ao Discente (NAAD) objetivando reduzir a retenção e evasão nos cursos da DEaD.

Neste trabalho, apresentamos o Núcleo e sua ação com os estudantes da EaD. A tessitura metodológica, que nos propomos a descrever, decorre de uma pesquisa-formação multirreferencial na cibercultura (SANTOS, 2014), como processo em devir, tendo como característica o estar implicado na pesquisa. Como processo auto-hetero-ecoformação (MACEDO, 2020), ao escrevermos nossa ação, rememorar nossas ações, com foco, na autoformação dos envolvidos nesse processo, nos colocamos na rede de saberes e fazeres implicados com a pesquisa em educação em uma perspectiva de formação que se desenvolve na relação consigo mesmo, com os outros e com o mundo, conforme Ribeiro (2015).

## DESENVOLVIMENTO

Ao observarmos uma evasão significativa nos cursos EaD da UERN o NAAD foi estruturado para oferecer suporte e propor soluções para as diferentes demandas apresentadas, estabelecendo metas e estratégias desde o ingresso do estudante até sua conclusão no curso. Composto por uma equipe multiprofissional e pautando sua atuação na tríade acesso, permanência e êxito, o núcleo garante um acompanhamento estruturado dos discentes.

### Acesso

O acesso dos estudantes à EaD ocorre por meio de plataformas digitais, o que pode gerar dificuldades de adaptação para aqueles acostumados com o ensino presencial. O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), ferramenta fundamental para a dinâmica acadêmica online, pode ser inicialmente percebido como um espaço de estranhamento pela ausência física de professores e colegas (Alcântara, 2023).

Para mitigar essa dificuldade, o NAAD sistematiza ações desde o período de matrículas até o acesso ao Moodle, permitindo que os estudantes naveguem de forma mais fluida no ambiente digital. Entre essas ações, destacam-se:

- Acompanhamento das matrículas no SIGAA de acordo com o calendário acadêmico;
- Envio de notificações por e-mail e mensagem de WhatsApp aos estudantes que não realizaram matrícula, antes dos períodos de rematrícula e matrícula extraordinária;
- Relatórios de acompanhamento, permitindo um panorama antes e depois das ações de suporte ao acesso;
- Tutoriais e lives instrutivas, abordando o funcionamento das plataformas e ferramentas digitais essenciais.

Na atuação do NAAD, a coordenação, assistentes e estagiárias, têm realizado uma busca ativa dos estudantes.

| CURSO          | MATRÍCULAS DE 03 a 09 DE FEVEREIRO |                                       |                                                 | REMATRÍCULAS DE 11 A 16 DE FEVEREIRO           |                                                          |                                                      | MATRÍCULA EXTRAORDINÁRIA DE 18 DE FEVEREIRO A 14 DE MARÇO |                                                          |                                                         |
|----------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                | QUANTIDADE DE ESTUDANTES NO CURSO  | QUANTIDADE DE ESTUDANTES MATRICULADOS | QUANTIDADE DE ESTUDANTES PENDENTES DE MATRÍCULA | QUANTIDADE DE ESTUDANTES MATRICULADOS EM 17/02 | QUANTIDADE DE ESTUDANTES PENDENTES DE MATRÍCULA EM 17/02 | QUANTIDADE DE ESTUDANTES MATRICULADOS NA REMATRÍCULA | QUANTIDADE DE ESTUDANTES MATRICULADOS EM 14/03            | QUANTIDADE DE ESTUDANTES PENDENTES DE MATRÍCULA EM 14/03 | QUANTIDADE DE ESTUDANTES MATRICULADOS NA EXTRAORDINÁRIA |
| Pedagogia      | 498                                | 384                                   | 102                                             | 388                                            | 94                                                       | 4                                                    | 405                                                       | 90                                                       | *                                                       |
| Educação d...  | 281                                | 74                                    | 207                                             | 84                                             | 198                                                      | 10                                                   | 85                                                        | 197                                                      | 1                                                       |
| Inglês         | 306                                | 90                                    | 216                                             | 103                                            | 203                                                      | 13                                                   | 105                                                       | 200                                                      | 2                                                       |
| Português      | 628                                | 398                                   | 230                                             | 416                                            | 212                                                      | 18                                                   | 417                                                       | 204                                                      | 1                                                       |
| Libras         | 321                                | 136                                   | 185                                             | 145                                            | 176                                                      | 9                                                    | 147                                                       | 174                                                      | 2                                                       |
| Música         | 498                                | 187                                   | 311                                             | 213                                            | 283                                                      | 26                                                   | 212                                                       | 281                                                      | -1                                                      |
| Sistemas pa... | 319                                | 202                                   | 117                                             | 212                                            | 99                                                       | 10                                                   | 217                                                       | 94                                                       | *                                                       |
| TOTAL          | 2851                               | 1471                                  | 1368                                            | 1561                                           | 1265                                                     | 90                                                   |                                                           | 1240                                                     |                                                         |

\* Cursos com 3ª chamada, matrícula não representa extraordinária

FONTE: Planilha Elaborada pelas Autoras - DRIVE NAAD

Apresentamos na planilha acima os dados da matrícula no semestre de 2025.1. Conforme indicado nas ações, apresenta o progresso de matrículas a partir do envio de mensagem para os estudantes pelo NAAD.

O processo de acompanhamento discente se configura como ação fundamental para o sucesso dos estudantes ao longo de sua trajetória acadêmica.

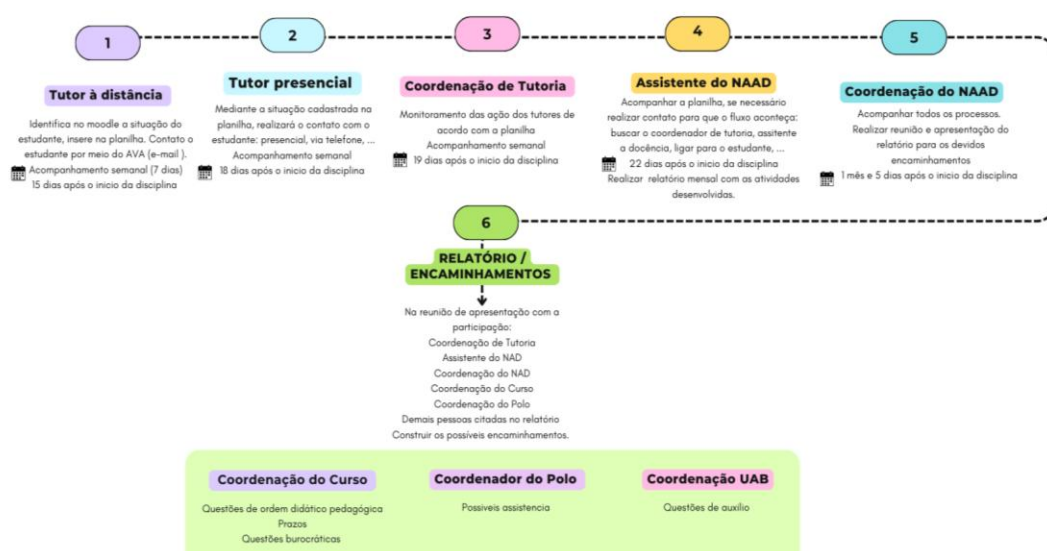
## Permanência

Para a permanência dos estudantes nos cursos, buscamos identificar as principais causas de evasão e implementar estratégias de suporte e motivação. A equipe realiza o acompanhamento regular dos estudantes e o fluxo ocorre em ciclos, iniciando com a identificação de estudantes com baixo acesso ao Moodle e/ou baixa participação nas atividades.

Entre as principais ações para permanência, destacam-se:

- Contato direto dos tutores a distância, estimulando o engajamento dos estudantes no AVA;
- Contato presencial via polos, realizado pelos tutores presenciais, buscando compreender possíveis dificuldades enfrentadas pelos discentes;
- Monitoramento contínuo pela coordenação de tutoria e pelo assistente do NAAD, garantindo que estudantes que apresentam dificuldades sejam orientados;
- Elaboração de relatórios mensais, permitindo ajustes nas estratégias de acompanhamento.

## FLUXO DO PROCESSO



FONTE: Elaborado pelas autoras para o “Plano de Atuação 2024.2”

O NAAD utiliza uma planilha como ferramenta de acompanhamento sistemático dos estudantes ao longo do semestre. Na primeira etapa, o tutor à distância, acessa a plataforma e obtém informações detalhadas sobre os acessos dos estudantes. Verifica-se se o estudante está em dia com as atividades, se realizou a prova presencial, quantos dias estar sem acessar a plataforma ou se nunca acessou.

Esses dados permitem ao tutor realizar intervenções diretas, incentivando a continuidade do curso. Esse processo de monitoramento é fundamental e, conforme destacam Moore e Kearsley (2013), na modalidade à distância, o acompanhamento contínuo por parte de tutores e professores é essencial para garantir o engajamento, a aprendizagem e a permanência no curso.

A segunda etapa do processo envolve a atuação do tutor presencial, que em um intervalo de 5 a 10 dias, revisa na planilha se os estudantes continuam acessando a plataforma. Para os que apresentam atrasos nas atividades ou cessaram os acessos, o tutor envia mensagens via e-mail, reforçando a importância da participação e incentivando o retorno às atividades. Nesse contato, é essencial que a linguagem utilizada seja amigável e adequada ao contexto.

Na etapa final do processo de acompanhamento, o NAAD realiza a filtragem dos estudantes que ainda não acessaram a plataforma e realiza uma abordagem direta por meio de mensagens enviadas para o número de celular fornecido pelos alunos no momento da matrícula, utilizando um aplicativo de mensagens instantâneas.

O objetivo desse contato é aproximar-se do estudante, compreendendo sua situação, buscando soluções possíveis e oferecendo apoio de forma personalizada. Buscando motivá-lo a retomar os estudos, garantindo sua permanência no curso até a conclusão. Nesse sentido, Peters (2001) destaca que o acompanhamento pedagógico individualizado é uma das estratégias mais eficazes para combater a evasão na educação a distância, pois possibilita a identificação precoce de dificuldades e a realização de intervenções mais assertivas.

## **Êxito**

A última etapa do acompanhamento está no êxito dos estudantes, garantindo sua permanência e conclusão no curso. Para isso, são desenvolvidas ações pedagógicas voltadas à motivação e suporte acadêmico, promovendo um sentimento de pertencimento à universidade.

O sucesso do NAAD depende da atuação integrada de sua equipe, que inclui coordenação de curso e de tutoria, tutores, assistentes pedagógicos, coordenadores de polo e docentes. O fluxo de acompanhamento é estruturado para identificar dificuldades em tempo hábil, buscando propor soluções que impactem diretamente a trajetória dos discentes.

Para promover o êxito dos estudantes, o NAAD colabora com os coordenadores de curso. Juntos, pensam em ações que favoreçam os estudantes que faltam poucos componentes curriculares para se formarem.

## CONCLUSÃO

Ao longo deste trabalho, buscamos apresentar as ações cotidianas do NAAD da UERN, destacando sua atuação na promoção do acesso, permanência e êxito dos estudantes na modalidade EaD. Por meio da abordagem da pesquisa-formação multirreferencial na cibercultura, evidenciamos como o acompanhamento dos discentes se estrutura como um processo contínuo e adaptativo, reformulado a cada semestre para melhor atender às demandas acadêmicas.

O NAAD surgiu da necessidade de enfrentar os índices de evasão e retenção nos cursos EaD, propondo estratégias de acompanhamento e apoio que envolvem contato direto com os estudantes, monitoramento de acesso às plataformas virtuais e ações pedagógicas voltadas à motivação e ao engajamento.

Acreditamos que o NAAD representa um avanço significativo no fortalecimento da educação a distância da UERN, não apenas atuando no suporte direto aos discentes, mas também estabelecendo um modelo de acompanhamento que pode servir de referência para outras instituições. Ao revisitarmos e aprimorarmos continuamente as estratégias, construímos uma rede de apoio que valoriza a formação acadêmica dos estudantes e contribui para uma EaD mais inclusiva e eficaz.

## REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, P. de S. C. **Dispositivos formativos na EaD: a contribuição do psicopedagogo na aprendizagem dos graduandos do curso de Educação do Campo**. Mossoró, 2023. 145p.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Básica 2023: notas estatísticas**. Brasília, DF: Inep, 2024.

MACEDO, R. S. **A pesquisa como heurística, ato de currículo e formação universitária**. Experiências singulares com o método em Ciência da Educação/ Prefácio de Denise Guerra. Campinas, SP: Pontes Editores, 2020. 168 p.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação à distância: uma visão integrada**. Cengage Learning, 2013.

PETERS, O. **Learning and Teaching in Distance Education**. Routledge, 2001.

RIBEIRO, M. R. F. **A sala de aula no contexto da cibercultura:** formação docente e discente em atos de currículo. 2015. 209 f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

SANTOS, E. **Pesquisa-formação na cibercultura.** Santo Tirso: Whitebooks, 2014.