

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO

VARIÁVEIS QUE CONCORREM PARA A EVASÃO EM UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA EM MANAUS

TEREZINHA LIMA OLIVEIRA

MANAUS
2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO

TEREZINHA LIMA OLIVEIRA

VARIÁVEIS QUE CONCORREM PARA A EVASÃO EM UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA EM MANAUS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal do Amazonas, como parte do requisito para obtenção de título de Mestre em Engenharia da Produção, área de concentração em Estratégia e Organizações.

Orientadora: Prof. Dra. Fabiana Lucena de Oliveira

MANAUS
2017

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

O48v Oliveira, Terezinha Lima
Variáveis que concorrem para a evasão em uma Instituição de Ensino Superior privada em Manaus / Terezinha Lima Oliveira. 2017
95 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Fabiana Lucena de Oliveira
Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Evasão. 2. Retenção. 3. Questionário Socioeconomico. 4. Sustentabilidade. 5. Alunos. I. Oliveira, Fabiana Lucena de II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

VARIÁVEIS QUE CONCORREM PARA A EVASÃO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA EM MANAUS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal do Amazonas, como parte do requisito para obtenção de título de Mestre em Engenharia da Produção, área de concentração em Estratégia e Organizações.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Fabiana Lucena de Oliveira, Presidente
Universidade Federal do Amazonas

Profa. Dra. Maria da Gloria Vitória Guimarães, Membro
Universidade Federal do Amazonas

Profa. Dra. Marivan Tavares dos Santos, Membro
Centro Universitário do Norte

Dedico o título de Mestre, primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, autor de meu destino, meu guia, socorro presente na hora da angústia, aos meus Pais, Aderbal de Oliveira e Terezinha Lima de Oliveira, aos meus queridos filhos Bruno Oliveira I. Ferreira e Giovana Oliveira Ferreira, às minhas irmãs Katia Vanessa Lima Oliveira e Elaine Cristina Lima de Oliveira, por todo apoio, paciência, incentivo e carinho que me permitiram aprender e valorizar os meus estudos, trabalho e sabedoria para a construção de uma sociedade melhor a cada dia. Agradeço à vocês pelo amor, apoio e confiança, sempre presente em meu caminhar.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, Aderbal de Oliveira e Terezinha Lima de Oliveira por não medirem esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida. Em especial a minha mãe, que me apoia sempre, ora, acredita em mim e que me deu colo todas as vezes que a ela recorri quando os momentos se tornaram difíceis.

Aos meus filhos Bruno Oliveira Ignácio Ferreira e Giovana Ferreira pelo amor que tem por mim e por compreenderem a minha ausência permitindo que eu pudesse realizar este sonho.

Agradeço as minhas irmãs Elaine Cristina L. de Oliveira e Katia Vanessa Lima de Oliveira pelo amor, apoio, incentivo todas as vezes que eu as requisitei.

Agradeço a minha Professora e Orientadora Fabiana Lucena de Oliveira por acreditar no meu potencial, competência e capacidade em desenvolver este trabalho. Por seus ensinamentos e orientações. Obrigada pela forma profissional e tranquila com que conduziu este trabalho comigo.

As minhas queridas amigas Lanny da Costa Uchoa e Fany Gomes Leonel pela amizade, parceria, paciência, incentivo, carinho e colaboração em todos os momentos da minha profissional e acadêmica.

Agradeço ao Estatístico Geraldo Souza que se disponibilizou em me ajudar e orientar nas questões estatísticas do meu estudo.

Agradeço a UNINORTE/LAUREATE na pessoa da Profa. Fany Gomes Leonel, do Prof. Raimundo Expedito e do Magnífico Reitor Prof. Geraldo Harb pela viabilidade deste sonho e oportunidade dada a mim, a oportunidade de participar do Programa de Mestrado em Engenharia de Produção em parceria com a UFAM. Dando assim, chances de uma melhor qualificação para mercado de trabalho e para o meio acadêmico.

Agradeço aos professores Waltair Vieira Machado e todos os professores do Programa de Mestrado que com seus ensinamentos e orientações me conduziram a um novo nível de conhecimento e de profissionalismo. Minha gratidão e respeito para todos os profissionais que dedicam suas vidas a ensinar.

Agradeço a Coordenadora Profa. Dra. Maria Leônia Alves do Vale pelo incentivo, apoio e carinho com que sempre me tratou. Obrigada pelos inúmeros desafios e por acreditar no meu trabalho.

Agradeço aos professores Maria da Gloria Vitorio Guimaraes, que fizeram parte da minha banca de qualificação, e pelas sugestões e análises significativas às quais contribuíram para o sucesso deste trabalho.

Por fim, agradeço a todos que, direta e indiretamente, me ajudaram a realizar este grande sonho.

Com todos vocês, divido este momento tão esperado e feliz.

“O verdadeiro conhecimento, como qualquer outra coisa de valor, não é para ser obtido facilmente. Deve-se trabalhar por ele, estudar por ele, e mais que tudo, rezar por ele”. (TOMAS ARNOLD).

RESUMO

A evasão no ensino superior é um problema que atinge não somente instituições brasileiras, mas de todo o mundo. Diversos estudos e pesquisas realizados anualmente detectam que os fatores externos relacionados à evasão são os mesmos e que, às vezes, não são de controle das Instituições de Ensino Superior (IES), sejam elas públicas ou privadas. Quando internos, os problemas ganham especificidades de acordo com o sistema de gestão de cada instituição. A presente investigação centrou-se em investigar os determinantes do nível socioeconômico do perfil do aluno de uma IES privada no Amazonas e sua correlação com a intenção de evasão. Optou-se pela pesquisa descritiva, fundamentada em dados secundários, além da utilização de dados primários oriundos do setor pesquisado por meio de entrevistas não estruturadas e um questionário do tipo *survey* elaborado e aplicado aos sujeitos da pesquisa. Os resultados das pesquisas apontaram além dos fatores determinantes já encontrados nas literaturas, outros determinantes que merecem ser investigados com maior profundidade, dado as especificidades do curso, cultura e comportamento dos sujeitos. A conclusão do estudo evidencia a importância da aplicação de um instrumento que caracterize o aluno para que posteriormente, somada a outros instrumentos de coleta de dados e informações possa evidenciar as causas da evasão. O estudo torna-se fundamental para o desenvolvimento de estratégias e definições de práticas assertivas na busca da eficiência organizacional. O resultado desta eficiência resultará numa melhor gestão da IES e conseqüentemente, garantirá não só a sua sustentabilidade, mas principalmente, atenderá as demandas do aluno e da sociedade como um todo.

Palavras-Chave: evasão; questionário socioeconômico; retenção; sustentabilidade; alunos.

ABSTRACT

An evasion in higher education is a problem that is not only Brazilian, but of the whole world. Several Studies and Research Annually Detected that the risk factors related to evasion are the same and that, sometimes, are not of control of the Institutions of Higher Education (HEI), they are public or private. When internal, the problems gain specifications according to the management system of each institution. The present research focused on investigating the determinants of the socioeconomic level of the student profile of a private HEI in Amazonas and its correlation with an intention to avoidance. We chose a descriptive research, based on secondary data, besides the application of primary data from the researched sector through unstructured interviews and a questionnaire of the kind elaborated and applied to the subjects of the research. The research results point beyond the determinants found in the categories, other determinants that deserve to be investigated in greater depth, given as specificities of the course, culture and behavior of the subjects. The conclusion of the study highlights the importance of applying an instrument that characterizes the student for what later, some instruments of data collection and information can evidence as causes of avoidance. The study becomes fundamental for the development of strategies and the definitions of assertive practices in the search of organizational efficiency. The result of the evaluation is the result of a better management of the HEI and, consequently, will guarantee not only its sustainability, but mainly, meet the demands of students and society as a whole.

Keywords: evasion;, socioeconomic questionnaire; retention; sustainability; students.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Evolução das Taxas de Escolarização da Educação Superior Brasil - 2003/2012	24
Figura 2 – Evolução do Número de Concluintes na Educação Superior de Graduação por Categoria Administrativa – Brasil 2003-2013	25
Figura 3 – Quadro de Número de Matrículas, Ingressantes e Concluintes de Curso de Graduação	25

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Demonstrativo das Vantagens e Desvantagens do Método.....	51
Quadro 2 - Classes Sociais por Faixas de Salário-Mínimo (IBGE).....	63

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 DO CONTEXTO AO PROBLEMA	13
1.2.1 Objetivo Geral.....	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3 JUSTIFICATIVA.....	14
1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	15
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 ENSINO SUPERIOR: HISTÓRIA, CENÁRIOS E TENDÊNCIAS	17
2.2 CENÁRIO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR: POLÍTICAS E ECONOMIA	19
2.2.1 Políticas Públicas para a Educação Superior.....	20
2.2.2 Educação Superior: novos rumos e desafios.....	23
2.2.3 Mapa da Educação Superior no Brasil	24
2.2.4 Cenário da Educação Superior no Amazonas	26
2.2.4.1 Alunos Ingressantes no Amazonas.....	27
2.3 CRISE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR	28
2.3.1 A Evasão e suas Principais Características	29
2.3.1.1 Evasão no Ensino Superior no Brasil	30
2.3.2 Fatores Relacionados à Evasão.....	31
2.3.2.1 Fatores Internos	32
2.3.2.2 Fatores Externos	34
2.3.2.2.1 Fatores Externos Relacionados à Individualidade do Aluno	35
2.3.3 A Evasão na Ótica Mercadológica	38
2.4 ESTRATÉGIA DE INFORMAÇÃO E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA.....	39
2.5 TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E EVASÃO: OPORTUNIDADES E AMEAÇAS.....	41
2.6 ENTENDER PARA ATENDER O CLIENTE/CONSUMIDOR/ALUNO.....	45
2.7 GESTÃO ESTRATÉGICA E OS SISTEMAS INTEGRADOS NA GESTÃO INSTITUCIONAL DAS IES	45
2.8 PESQUISAS QUALITATIVAS E QUANTITATIVAS EM ESTUDOS ORGANIZACIONAIS	46
2.9 A IMPORTÂNCIA DO QUESTIONÁRIO SOCIOECONOMICO PARA A SOCIEDADE.....	48
2.9.1 O Questionário Socioeconômico.....	49

2.9.2 Medidas de Nível Socioeconômico em Pesquisas Educacionais.....	50
2.9.3 Questionário e o Método <i>Survey</i> em Estudos Acadêmicos	50
3 METODOLOGIA.....	52
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	52
3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	52
3.3 POPULAÇÃO-ALVO	52
3.4 OS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	53
3.4.1 Primeira fase: pesquisa em material bibliográfico.....	54
3.4.2 Segunda fase: entrevistas não estruturadas com a equipe docente e acadêmica.....	54
3.4.3 Terceira Fase: Análise do Ciclo Semestral e Rotina Acadêmica	55
3.4.4 Quarta Fase: Elaboração do questionário socioeconômico	55
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	58
4.1 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO: PERFIL DO ALUNO IES DO AMAZONAS DO CURSO ADMINISTRAÇÃO – TURMAS 2016/1.....	58
4.1.1 Resultados e Apontamentos Colhidos nas Entrevistas	80
4.2 DISCUSSÕES ACERCA DOS RESULTADOS	81
5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	84
5.1 RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	85
REFERÊNCIAS	87

1 INTRODUÇÃO

1.1 DO CONTEXTO AO PROBLEMA

A evasão no ensino superior é um problema que atinge não somente instituições brasileiras, mas de todo o mundo. Além de ser danosa para a sociedade em aspectos sociais, econômicos, culturais, entre outros, apresenta dificuldades para as instituições de ensino superior privado, porque recai diretamente sobre sua sustentabilidade financeira (MARTINS, 2007).

Diversos estudos e pesquisas como os de Biazus (2004), Martin (2007), Baggi (2010), Melo (2013), Dias (2014), Tontini (2015), Silva (2016) entre outros, realizados anualmente sobre o tema evasão detectam que os fatores externos são sempre os mesmos e que, às vezes, não são de controle das Instituições de Ensino Superior (IES), sejam elas públicas ou privadas. Quando internos, os problemas ganham especificidades de acordo com o sistema de gestão de cada instituição.

Embora muito pesquisada a temática, ela ainda permite a possibilidade para outros questionamentos relacionados e específicos e que se respondidos poderão auxiliar na retenção de alunos. Desta forma, pergunta-se quais as variáveis determinantes do nível socioeconômico do perfil do aluno de uma IES privada no Amazonas se correlacionam com sua intenção de evasão?

1.2.1 Objetivo Geral

Investigar as variáveis determinantes do nível socioeconômico do perfil do aluno de uma IES privada em Manaus/AM e sua correlação com a intensão de evasão.

1.2.2 Objetivos específicos

- A. Elaborar para a pesquisa um questionário socioeconômico que permita mapear o perfil do aluno do curso de Administração;
- B. Caracterizar o perfil dos alunos com potencial de evasão;

- C. Apontar variáveis quantitativas e qualitativas e a correlação com variáveis determinantes de risco de evasão.

1.3 JUSTIFICATIVA

A evasão provoca efeitos negativos na rentabilidade das Instituições de Ensino Superior (IES), na participação de mercado (*marketshare*) e no volume de negócios (BOAS, 2014). É necessário tomar ações céleres para contê-la. Tais ações necessitam de dados que sustentem a informação para a tomada de decisões. Um processo de tomada de ação rápida requer informações consistentes, rápidas e assertivas.

O estudo em questão justifica-se pelo aumento significativo nos números de evadidos nas IES, especificamente, em turmas de ingressantes, onde se observa o maior percentual de evasores. Consequentemente, o número de alunos evasores impacta diretamente na situação financeira da IES que, de forma análoga, representa a ausência de clientes, tornando um grande perigo e desafio para a gestão do negócio.

Identificar as variáveis determinantes que contribuem para a evasão auxiliará as Instituições de Ensino conhecer mais profundamente as suas causas, criar ações na busca por soluções para a retenção dos alunos e a desenvolver estratégias a fim de minimizar o número de evadidos. Quando o aluno abandona a instituição, esta perde sua receita, impactando na organização como um todo e no ambiente a que ele pertence. A utilização de um instrumento que reconheça um aluno com possibilidade de evasão e suas demandas mais latentes podem tornar mais clara a identificação destas variáveis.

No âmbito social, a pesquisa pretende contribuir com a evolução do ensino, visto que os recursos de bolsas de estudos destinados aos alunos são investimentos de políticas afirmativas, neste segmento, pois, segundo Silva e Filho et al. (2007), no contexto geral a evasão estudantil no ensino superior é um problema internacional que afeta o resultado dos sistemas educacionais. As perdas de estudantes que iniciam, mas não terminam seus cursos são desperdícios sociais, acadêmicos e econômicos. Faz-se importante entender as causas e apresentar os resultados para que se revertam em ações de combate a evasão.

Verifica-se que, além da problemática social, o assunto se estende também a questões relacionadas à sustentabilidade das Instituições, principalmente as das IES particulares, pois estas se preparam para receber uma quantidade planejada de alunos e, para tanto, contratam recursos humanos e investem em estrutura física e tecnológica. Sem o retorno de investimento, a Instituição não tem como suportar os prejuízos decorrentes das evasões e outros fatores associados, afetando diretamente a saúde financeira da Instituição,

Soma-se à justificativa contribuir com o aprendizado do aluno. A formação acadêmica facilita e oportuniza a entrada destes profissionais no mercado de trabalho e o papel das instituições de ensino superior revela-se como de fundamental importância e responsabilidade, uma vez que, além de ser o próximo destino dos estudantes das escolas de ensino médio, é o lugar onde o aluno vai buscar mais conhecimento, especializar-se em determinada área e construir um conjunto de competências, que garantirá o preparo para alcançar a realização e o sucesso profissional, conquistando também o benefício social esperado.

O estudo se torna também importante para a pesquisadora, que atua na área educacional e se propõe a colaborar com a pesquisa na busca de soluções frente aos desafios da evasão, que são enfrentados em seu dia a dia. Diante deste contexto, os conhecimentos adquiridos no Curso de Mestrado Engenharia de Produção poderão contribuir para melhoria dos processos educacionais.

1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

O estudo deste trabalho foi delimitado em uma Instituição de Ensino Superior privada na cidade de Manaus/AM.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Para o alcance dos objetivos propostos nesta pesquisa, foram desenvolvidos os seguintes capítulos desta dissertação:

Capítulo 1: apresenta a introdução, problema da pesquisa, objetivos gerais e

específicos, justificativa, delimitação do estudo e estrutura do trabalho.

Capítulo 2: Gestão e Ensino Superior (DOURADO, 2011): história, cenário, tendências; Cenário da Educação Superior, Políticas e Economia (ABMES, 2016); Políticas Públicas para a Educação Superior (TANEGUTI, 2013) ; Educação Superior: novos rumos e desafios (ABMES, 2013); Mapa da Educação Superior SEMESP (2015); Evasão no Ensino Superior (BAGGI, 2010 e NUNES, 2005); Fatores Relacionados à Evasão; Fatores Internos (DIAS SOBRINHO, 2008 e OLIVEIRA, 2009).; Fatores Externo (BIAZUS, 2004 e GISI, 2006); A Evasão Na Ótica Mercadológica (NUNES, 2009) Estratégia e Informação e Inteligência Competitiva (COBRA, 2009 e STAREC 2006), Tecnologia, Inovação e Evasão: Oportunidades e Ameaças (WOLIYNEC, 2010), Entender para Atender; o Cliente/Consumidor/Aluno (CROCCO, 2006); Gestão Estratégica e os Sistemas Integrados na Gestão Institucional IES() , o IBGE e a Importância do Questionário Socioeconômico, Questionário Socioeconômico, as Variáveis da Pesquisa Socioeconômica, Medidas de Nível Socioeconômico em Pesquisas Educacionais, Pesquisas Qualitativas e Quantitativas em Estudos Organizacionais, Questionário e o Método *Survey* em Estudos Acadêmicos.

Capítulo 3: apresenta a metodologia que foi utilizada para o desenvolvimento do estudo.

Capítulo 4: apresenta e discute os resultados.

Capítulo 5: apresenta as conclusões, sugestões e considerações finais. Ao final, são apresentadas as fontes de referência utilizadas e os respectivos apêndices desta pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Vários estudos sobre a evasão em Instituições de Ensino Superior (IES), como os de Silva Filho et al. (2007), apontam que a desistência na educação superior está relacionada a vários fatores ambientais como novas tecnologias, políticas públicas e economia, fatores culturais, assim como fatores internos relacionados ao cotidiano do aluno, além das especificidades de cada instituição. Na busca de respostas para as causas desse fenômeno, deve-se analisar ‘o quê’ e ‘como’ as IES estão implementando e direcionando suas ações em busca da melhoria do sistema de ensino local e, conseqüentemente, nacional.

Para compreender esse processo, inicialmente é preciso conhecer a origem histórica das IES privadas e, por conseguinte, o desenvolvimento cronológico da educação superior e as complexidades decorrentes de variáveis ambientais internas e externas, que da mesma forma como oportunizam, também trazem ameaças ao segmento educacional, tão importante para o país e que serão apresentadas nesse estudo.

2.1 ENSINO SUPERIOR: HISTÓRIA, CENÁRIOS E TENDÊNCIAS

As políticas e a gestão da educação superior são estudadas e pesquisadas há muito tempo no cenário nacional e internacional. Por meio delas, buscam-se várias perspectivas e concepções que contribuam para a compreensão dos cenários e dos complexos processos em que elas estão inseridas. Neste contexto, destaca-se a “ação política de diferentes atores e contextos institucionais, influenciados por marcos regulatórios complexos que por vezes, contraditórios, frutos de orientações, compromissos e perspectivas”. (DOURADO, 2011 p.10). Destacam-se agências e/ou organismos multilaterais, instituições, atores diversos (estudantes, professores, gestores, pesquisadores, pais) e movimentos sociais.

Segundo Dourado (2011), embora a educação superior no Brasil tenha sido institucionalizada na década de 1920, referencia-se que entre as décadas de 1950 e de 1960, a educação superior foi marcada pela federalização de IES e pela criação de universidades públicas federais brasileiras. Mas é no período militar, após o golpe de

estado de 1964, que se consolidaram as condições objetivas para intensificação da presença do ensino superior privado para a institucionalização da pós-graduação nas universidades públicas e criação de novas universidades sob o regime fundacional no setor público federal. Foi o legado histórico da complexa reforma de ensino superior, efetivada no país pela lei n. 5540/68 – que preconizou o ideário universitário – e pela edição de atos institucionais e políticas educacionais pelo governo militar.

A década de 1990 consolidou a lógica privatista da educação superior, por meio da intensificação dos processos de diversificação e diferenciação institucional no nível superior, em um cenário marcado pela reforma do Estado (DOURADO, 2002; SGUISSARDI, 2000; SGUISSARDI e SILVA JÚNIOR, 2001).

Por meio de diferentes dinâmicas e políticas, o cenário da educação superior, após 1995, traduziu-se por regulamentações pelo poder público federal de maneira centralizada, para as instituições públicas federais e privadas. Esses dispositivos para naturalizar a diversificação e diferenciação da educação superior, contribuindo para a intensificação dos processos de expansão das IES, o setor privado, em uma escala sem precedentes na educação nacional, ao mesmo tempo, principalmente as federais.

No estudo de Dourado (2002), merecem destaque as ações, políticas e regulamentações sobre a avaliação, centrada em testes estandardizados do desempenho do estudante e avaliações das IES; as novas formas de organização acadêmica, com a criação da figura dos centros universitários IES de ensino com prerrogativas de autonomia, como por exemplo: a flexibilização das exigências nos processos de criação de IES e naturalização do segmento não universitário, centros universitários, faculdades integradas, faculdades e institutos; os novos processos de regulação e gestão das IES públicas federais (institucionalização da gratificação de estímulo da docência, novos parâmetros de financiamento, congelamento de salários e precarização do trabalho, dentre outras); financiamento público do setor privado para IES, financiamento RBPAE – v.27, n.1, p. 53-65, jan./abr. 2011 57estudantil – crédito educativo, Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (FIES).

Ainda, segundo Dourado (2002), as políticas governamentais de expansão das IES e matrículas contribuíram para a hegemonia delas no segmento, uma vez que o ensino superior privado já respondia por aproximadamente 70% das matrículas.

O processo social, político e econômico do País decorrente do desenvolvimentismo - industrialização, urbanização crescente, ingresso de

capitais e empresas estrangeiras, migração, ascensão social das classes médias etc.- gerou uma demanda maior de escolarização em todos os graus, conferindo o crescimento do ensino superior depois de 1945.

O número de IES no Brasil esteve em constante ascensão nos últimos 13 anos, com um crescimento total de 102,6%, sendo 108,2% nas IES privadas e 71% nas públicas. No entanto, em 2013, o setor da educação de nível superior decresceu cerca de 1%, totalizando 2.391 instituições: 2.090 IES privadas e 301 públicas. (SEMESP, 2015).

2.2 CENÁRIO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR: POLÍTICAS E ECONOMIA

Conforme o censo da Educação Superior 2014, mais de 3,1 milhões de alunos ingressaram em cursos de educação superior de graduação no país. Deste total, 82,3% em instituições privadas. Acerca da interpretação dos dados da última edição do censo é importante refletir sobre as tendências do segmento para os próximos anos (ABMES, 2016).

Como em qualquer gestão organizacional, é importante considerar os números crescentes de um determinado público-alvo levando em consideração as forças ambientais impactantes, no caso do Brasil: política, econômica, demográfica etc.

Diante deste contexto e considerando o atual cenário brasileiro político e econômico, as IES se deparam com um grande desafio, visto que, deste total que estuda em IES privadas, o perfil do estudante apresenta-se (ABMES, 2016):

- A. 35% são alunos da primeira geração de educação superior da família;
- B. 64% são estudantes trabalhadores;
- C. 47% têm renda familiar entre 1,5 e 4,5 salários.

Em março de 2016, foi promovido pelo ABMES (2016) um seminário para discussão de tendências relativas ao segmento, onde o pesquisador e especialista na área da educação e diretor presidente da CM Consultoria - Carlos Monteiro, analisou de forma mais crítica a crise no Brasil e seus reflexos nas instituições de ensino. Ele acredita que será preciso fazer um ajustamento na gestão das instituições, sobretudo daquelas com até 3 mil alunos.

Monteiro lamenta o momento atual e ressalta que as instituições que estavam de olho no mercado e abriram cursos como Engenharia de Petróleo tiveram que fechá-los por conta da crise financeira do país. (ABMES, 2016). Ainda alerta para o efeito dominó, ressaltando que diminuição da procura pelo vestibular resulta em menos emprego para professores e demais funcionários das instituições, o que agrava ainda mais a crise econômica do país.

Medidas estratégicas como o crédito privado, a citar o FIES, também são uma alternativa para a demanda reprimida de milhares de estudantes que não conseguem crédito pelo governo federal. No que diz respeito à inadimplência, algumas instituições já se posicionam subsidiando até 100% dos juros para garantir a permanência de alunos matriculados (ABMES, 2016).

2.2.1 Políticas Públicas para a Educação Superior

Conforme observado no projeto da CNE/UNESCO 914BRZ1136.3¹ “Desenvolvimento, aprimoramento e consolidação de um educação nacional de qualidade”, realizado pela consultora Luiza Yoko Taneguti, as políticas públicas existentes de acesso ao ensino superior desde o final dos anos de 1990, no Brasil, e os seus principais desdobramentos para inclusão profissional da população atendida, estão focadas no mundo do trabalho, como a implantação do Programa Universidade para Todos (ProUni), implementado em 2005, pelo Governo Federal, além de um levantamento das políticas anteriormente propostas, como o Programa de Crédito Educativo (CREDUC) e Programa de Financiamento Estudantil (FIES), com o foco na população de baixa renda (TANEGUTI, 2013).

Em continuidade ao estudo da consultora Taneguti (2013), as faculdades públicas não conseguem atender a demanda de alunos que procuram o curso superior, primeiramente pelo número insuficiente de vagas e, em seguida, pelas condições econômicas da grande maioria, que não consegue pagar pelo curso em instituições privadas. Foi então criado o programa de bolsa de estudos ProUni que visa criar

¹ O Relatório poderá ser acessado na íntegra em:
http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=13948-produto-2-oferta-demanda-educ-superior-pdf-pdf&category_slug=setembro-2013-pdf&Itemid=30192.

condições de acesso ao ensino superior privado para estudantes oriundos das camadas populares.

O sistema de educação superior no Brasil é firmado por dois segmentos bem definidos e distintos: o público e o privado, abarcando hoje um sistema complexo e diversificado de instituições públicas (federais, estaduais e municipais) e privadas (confessionais, particulares, comunitárias e filantrópicas). O acesso ao ensino superior ocorre via processo seletivo, do tipo concurso vestibular, que avalia conhecimentos comuns do ensino médio. Os cursos de graduação oferecem formação em nível de bacharelado, licenciatura e tecnológica, acrescenta-se ainda o crescimento intenso dos cursos de graduação na modalidade de ensino a distância (EAD), nos últimos anos.

Para Taneguti (2013), o financiamento público para a educação em geral é previsto em lei para todas as esferas do governo e corresponde a um percentual de receita de impostos. Já o financiamento no setor privado depende da cobrança de mensalidades, anuidades e taxas pelos cursos oferecidos (graduação, *latu sensu*, mestrado, doutorado e outros).

Taneguti (2013) relata que as mensalidades das IES privadas são fixadas sem interferência da legislação brasileira, desvinculando as negociações da área educacional e transferindo para os setores de relação com o consumidor e o produto consumido, que pode variar de forma significativa em função do tipo de curso como: medicina, odontologia e direito, por exemplo. São cursos mais caros que administração, economia, pedagogia, ciências sociais, que são mais baratos e variam de região para região e pelo tipo de instituição (universidade, centro universitário, faculdades).

Com a criação do ProUni em 2005, o Brasil, se comparado a outros países como a Argentina (40%), Venezuela (26%) e Chile (20,6%), ainda apresenta um dos mais baixos índices de matrículas em cursos superiores, com apenas 13%. Para as IES privadas, aderir ao ProUni permite a isenção do recolhimento de impostos e tributos incidentes sobre as receitas provenientes das atividades desenvolvidas na educação superior (CORBUCCI, 2004, p. 694).

Ao proporcionar condições para o acesso de estudantes carentes ao ensino superior por meio da oferta de bolsas de estudo, o ProUni define como focos de atuação um nível de ensino, o superior, e um segmento expressivo de jovens das camadas populares, egressos do ensino médio oferecido em escolas públicas. Conforme os estudos, essas políticas objetivam corrigir as lacunas

deixadas pela insuficiência de políticas universalistas, vindo de encontro às demandas das instituições privadas que anseiam por esta fatia de mercado. (APRILE, 2008 p. 11).

As políticas educacionais de ação afirmativa contribuem para a dinâmica de mercado das IES privadas. Ao voltar-se para a solução do problema da escassez de vagas no ensino superior por meio do incentivo à iniciativa privada, o ProUni resgata as relações entre o público e o privado, no que diz respeito ao financiamento da educação, que ainda conta com a isenção de recolhimento de impostos e tributos incidentes sobre receitas provenientes de atividades desenvolvidas. Já o FIES é um programa de Financiamento Estudantil do Ministério da Educação, (MEC), que tem por objetivo financiar os estudos de graduação na educação superior dos estudantes matriculados em cursos não gratuitos, ou seja, em faculdades/universidades particulares. (TANEGUTI, 2013).

A taxa de juros do FIES é a menor da categoria de financiamentos estudantis, que atualmente é de 6,5% ao ano. Para a contratação, o estudante deve ter realizado o ENEM e obtido nota superior a 450 pontos, além de nota diferente de zero na redação (TANEGUTI, 2013).

Apesar das oportunidades que o ambiente externo apresenta quanto às políticas de ações afirmativas para ingressantes nas IES privadas, verifica-se que estas oportunidades não garantem a permanência dos ingressantes desta modalidade, visto que há um custo de manutenção no processo de estudo que deve ser considerado nas estratégias de retenção como, por exemplo, oportunidades relacionadas aos estágios, atividades profissionais e empreendedoras, e apresentadas de acordo com as parcerias que normalmente são estabelecidas nas IES.

Outra variável advinda dos ingressantes de baixa renda a ser considerada é que muitos destes alunos, ao ingressarem nas IES privadas, apresentam baixo desempenho no que se refere aos conhecimentos básicos ensinados no ensino médio, e requer das IES em que são matriculados uma atenção especial, que culmina com um dos motivos da evasão quanto às questões cognitivas como: notas baixas, reprovações, dificuldades de assimilar o conhecimento e baixo desempenho em trabalhos individuais ou em grupos. (TANEGUTI, 2013).

O estudo de Taneguti (2013) sobre as políticas de acesso à Educação, especificamente ao nível superior, apresenta um rol de demandas advindas, em larga medida, do cenário produtivo. A solicitação de uma força de trabalho mais qualificada e apta a 'aprender a aprender' e a responder às qualificações que vão sendo exigidas, desenvolvendo novas competências exigidas para a vida na sociedade contemporânea, em contraposição aos requerimentos colocados pelo modelo taylorista/fordista, são elementos que permeiam a proposição das políticas de educação.

O mercado de trabalho requer hoje profissionais com maior disposição para a aprendizagem, visão sistêmica desenvolvida, maior poder de comunicação e raciocínio lógico, entre outras habilidades, que vão ao encontro das propostas das IES. Estas, por sua vez, têm como responsabilidade não só gerar lucro, mas a formação de profissionais polivalentes para o mercado. (TANEGUTI, 2013).

À educação, cabe proporcionar o desenvolvimento das novas capacidades requeridas pelo mercado e às IES, o grande desafio de promovê-la, juntamente com as políticas, qualidade de ensino e competência necessária para manter-se. (TANEGUTI, 2013).

2.2.2 Educação Superior: novos rumos e desafios

A quinta edição do Mapa do Ensino Superior da Associação Brasileira das Mantenedoras do Ensino Superior (ABMES, 2013) retrata o panorama do ensino superior brasileiro em 2013 (período mais recente disponível). O mapa, além de trazer dados por mesorregiões do Brasil, apresenta dados atualizados dos contratos de financiamento estudantil (Fies), após as alterações promovidas pelas Portarias Normativas nº 21, 22 e 23, publicadas pelo MEC em dezembro de 2014 e os dados relacionados ao Ensino a Distância (EAD).

Contudo, o estudo aponta que com um PIB de crescimento quase nulo em 2014 - 0,1% - e considerado o mais fraco resultado desde a retração de 0,2% registrada em 2009 em meio a uma instabilidade global, o Brasil ainda precisa criar novos caminhos para crescer e superar suas dificuldades econômicas. Em 2013, os dados do PIB, embora revisados para cima em 2,7%, segundo o IBGE, já mostravam um panorama

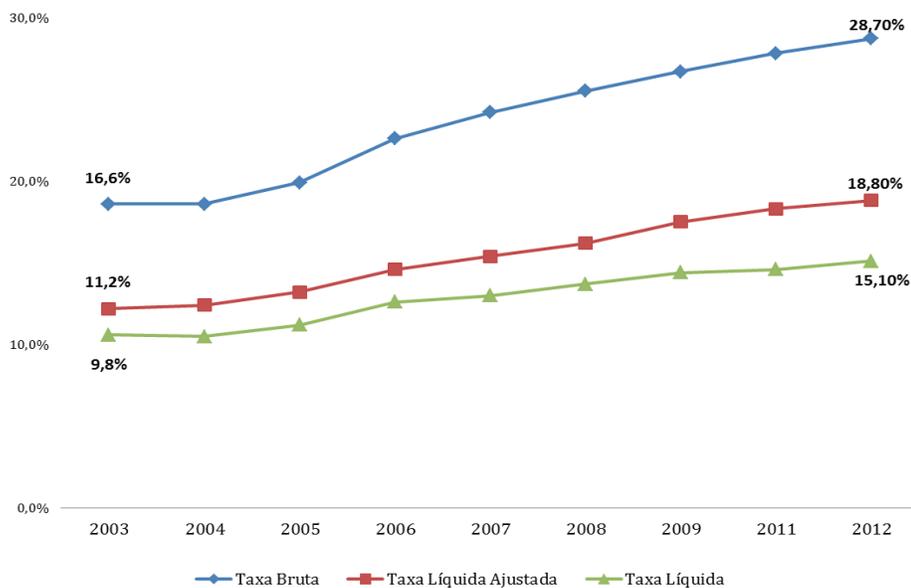
nada favorável. Mesmo assim, na educação, o mapa revela dados surpreendentes. Em 2013, na população economicamente ativa, cerca de 9 milhões de trabalhadores empregados com carteira assinada, ou 18,5% do total, tinham nível superior completo, mas o maior contingente de trabalhadores com carteira assinada era formado por pessoas com ensino médio completo: 22,1 milhões, ou 45,2%. (ABMES, 2013).

Esses dados apresentam importantes indicadores e auxiliam no monitoramento do ambiente em que as instituições de ensino estão inseridas, cabendo aos gestores uma melhor visão do macro e microambientes afim de apoiar o processo de tomada de decisões sobre os objetivos e estratégias.

2.2.3 Mapa da Educação Superior no Brasil

Dados apresentados pelo Pnad/IBGE no ano de 2013 indicam que houve aumento do número de alunos ingressantes em IES.

Figura 1 - Evolução das Taxas de Escolarização da Educação Superior Brasil - 2003/2012

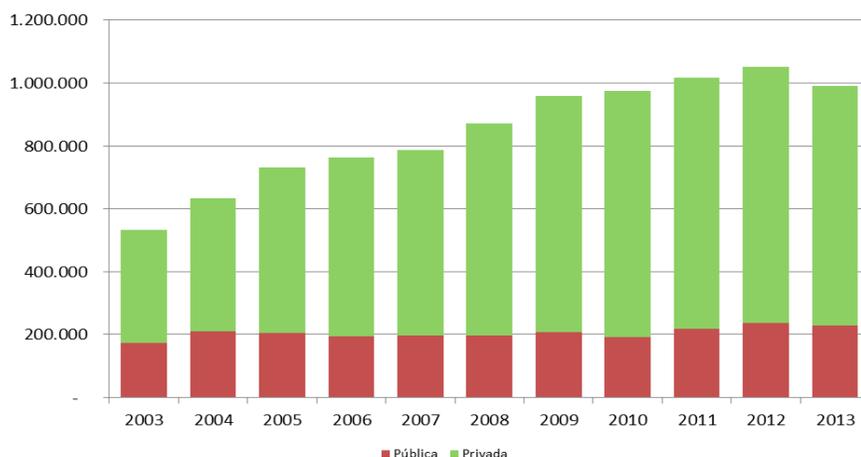


Fonte:
Pnad/IBGE; Gráfico
elaborado por
Deed/INEP, 2013.

A
Figura 1
demonstra
que, em
2012, o
percentual de
pessoas

frequentando a educação superior representa quase 30% da população brasileira na faixa etária de 18 a 24 anos. Deste grupo, cerca de 15% está na idade adequada para cursar esse nível de ensino, segundo o Pnad/IBGE.

Figura 2 – Evolução do Número de Concluintes na Educação Superior de Graduação por Categoria Administrativa – Brasil 2003-2013



Fonte: Mec/INEP, 2013.

Em outra análise, na Figura 2, o levantamento apresenta que entre 2012 e 2013 houve uma redução de 5,7% no número de concluintes, queda que teve forte influência nos Cursos presenciais do setor privado. Ao mesmo tempo, a rede federal aumentou o número de concluintes em 3,8%, enquanto houve redução de quase 50% no número de concluintes em cursos à distância no período 2012-13.

Figura 3 – Quadro de Número de Matrículas, Ingressantes e Concluintes de Curso de Graduação

Área Geral do Curso	Matrículas para cada 10.000 habitantes					Ingressantes para cada 10.000 habitantes					Concluintes para cada 10.000 estudantes				
	Total OCDE 2010	Brasil 2010	Brasil 2011	Brasil 2012	Brasil 2013	Total OCDE 2010	Brasil 2010	Brasil 2011	Brasil 2012	Brasil 2013	Total OCDE 2010	Brasil 2010	Brasil 2011	Brasil 2012	Brasil 2013
Ciências sociais, negócios e direito	202,5	138,6	143,3	147,1	147,2	29,9	47,1	50,3	59,7	56,4	30,9	21,6	22,0	23,1	21,8
Educação	55,3	70,7	69,4	69,2	68,2	8,7	23,7	23,3	24,8	23,3	9,7	12,2	12,2	11,3	10,0
Saúde e bem estar social	72,7	46,9	47,7	48,8	49,0	13,4	14,3	14,3	16,4	17,0	13,6	7,5	7,8	8,2	7,0
Engenharia, produção e construção	78,5	33,1	38,9	45,0	50,6	15,3	12,3	14,8	19,0	20,0	10,6	3,1	3,3	3,8	4,0
Ciências, matemática e computação	47,3	21,8	21,7	21,9	22,0	8,4	8,5	8,2	9,1	8,8	7,4	2,9	2,9	3,0	2,7
Agricultura e veterinária	9,5	7,6	8,0	8,4	8,9	1,9	2,2	2,3	2,7	2,8	1,3	1,0	1,0	1,0	1,0
Humanidades e artes	63,8	7,7	7,9	8,1	8,1	12,6	2,8	3,0	3,4	3,2	11,1	1,2	1,3	1,4	1,4
Serviços	28,3	7,3	7,4	7,8	8,3	5,5	3,1	3,4	3,9	4,2	5,2	1,6	1,5	1,6	1,4

Fonte: Mec/Inep; OCDE; IBGE; Tabela elaborada por Inep/Deed.

Notas: (1) Não constam dados de cursos de Área Básica de Ingressantes e de Sequenciais de Formação Específica;

(2) Os dados de população de 2010 para o Brasil foram coletados do Censo do IBGE;

(3) Os dados de população de 2011 e 2012 para o Brasil foram coletados da Prad;

(4) Os dados de população de 2013 para o Brasil foram coletados da Projeção da população do Brasil por sexo e idade para o período 2000-2060 do IBGE

Fonte: Mec/INEP, 2013.

Outro dado a ser observado é o que se apresenta na Figura 3 quanto ao número de matriculados, ingressantes e concluintes no Curso de Ciências Sociais, Negócios e Direito.

Dos 147,2 alunos matriculados em 2013, apenas 56,4 ingressaram nas IES, ou seja, 62% já evadiram no espaço de tempo entre matrícula e ingresso efetivo. Na mesma análise, dos 56,4 ingressantes em 2013, apenas 21,8 concluíram o seu curso, representando uma perda de 39% de alunos. Considerando a evasão do período de matrícula até o momento da conclusão, verifica-se aí um número bastante expressivo: 85% de alunos evadidos. Um número que para as IES particulares é bastante representativo no que se refere ao planejamento e ao esforço financeiro e operacional para recepção destes alunos.

Estes dados servem para orientar e mostrar as condições de cenários macros relacionados à evasão nas IES, porém, quando analisadas de forma pormenorizada, estes percentuais podem ser bem mais expressivos e ainda comprometer toda a gestão da IES. Deste modo, os gestores das instituições de ensino precisam agir rapidamente para diminuir a evasão com medidas eficientes e permanentes.

Dados do SEMESP (2015) comprovam que a procedência de alunos matriculados no ensino superior privado é predominantemente de alunos do ensino médio público. Em 2013, 69,7% dos alunos ingressantes no ensino superior privado eram egressos do ensino médio público e apenas 30,3% do ensino médio privado.

2.2.4 Cenário da Educação Superior no Amazonas

Conforme o Mapa do Ensino Superior de 2015 divulgado pelo Sindicato dos Mantenedores do Ensino Superior (SEMESP), o Estado do Amazonas tem uma população estimada em 3,9 milhões e é formado por quatro mesorregiões (totalizando 62 municípios). O Estudo indica que 2,2% das matrículas em cursos presenciais estão concentradas nas 20 instituições de ensino superior, sendo que a mesorregião Centro Amazonense foi responsável por cerca de 129 mil matrículas (94%). Em 2013, na rede privada, houve um aumento de 6,3% nas matrículas, atingindo a marca de 84 mil, contra 79 mil do ano anterior. Na rede pública, o índice teve um crescimento de 5,1%,

totalizando 53 mil matrículas em 2013 contra 51 mil no ano anterior. As matrículas em cursos à distância (EAD) no estado registraram, em 2013, um aumento de 3,5% na rede privada, atingindo a marca de 11,3 mil matrículas, contra 10,9 mil do ano anterior. Na rede pública, ao contrário, a queda chegou a 12,9%, totalizando 1,9 mil matrículas, contra 2,1 mil em 2012, sendo que só a mesorregião Centro Amazonense apresentou mais de 12 mil matrículas.

A porcentagem de evasão anual dos cursos presenciais no estado chegou a 42,9% na rede privada e 11,6% na pública. Nos cursos à distância (EAD), o índice de evasão anual chegou a 27,8% na rede privada e 31,8% na pública. (SEMESP, 2015).

O estudo revela outro dado importante: o estado apresenta 119 mil empregados com carteira assinada e ensino superior completo. O Amazonas também foi responsável pela formação de 21,7 mil estudantes universitários (20 mil em cursos presenciais e 1,7 mil em cursos EAD) e apresentou 185 mil alunos matriculados no ensino médio em 2013. (SEMESP, 2015)

A remuneração média por grau de instrução no estado, para os profissionais com ensino superior completo, se manteve estável de 2012 para 2013, em R\$ 4,5 mil mensais. (SEMESP, 2015)

2.2.4.1 Alunos Ingressantes no Amazonas

Segundo os dados do SEMESP (2015), o número de ingressantes (que iniciam o 1º ano) em cursos presenciais no Amazonas registrou uma queda de 4,8%, no período de 2012 a 2013 (48 mil alunos em 2012 contra 45 mil em 2013). Na rede privada, houve um pequeno aumento de 0,9% (35 mil alunos em 2012 para 36 mil em 2013). Na pública, houve uma redução de 20,8% (12 mil alunos em 2012 para 10 mil em 2013). Nos cursos à distância (EAD), o crescimento de ingressantes ficou em 10,6% (5,9 mil alunos em 2012 para 6,5 mil em 2013). Na rede privada, a queda chegou a 2,2% (5,7 mil alunos em 2012 para 5,6 mil em 2013). Na rede pública, houve um aumento de 339% (222 alunos em 2012 contra 975 em 2013).

Esses números apontam um leve crescimento na modalidade presencial para as redes privadas e são significativos pois de certa forma demonstram o interesse pela

continuidade dos estudos. Há de se observar ainda que, para a modalidade EAD, e que nos dias de hoje é uma realidade tanto para as Instituições públicas e privadas, o número caiu para a rede privada ao contrário da rede pública.

Esses dados permitem as instituições desenvolverem e suas respectivas regiões ações para fortalecer suas respectivas modalidades seja ela presencial ou EAD.

2.3 CRISE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Os últimos dados estatísticos de 2015 apresentados pelo MEC demonstram que mais universitários estão abandonando seus cursos do que concluindo.

O número de novos alunos no ensino superior também caiu, tanto na rede pública (-2,6%) quanto na rede privada (-6,9%) entre 2014 e 2015, segundo o Censo da Educação Superior 2015, divulgado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2015).

A queda coincidiu com o mesmo período em que o governo federal anunciou a mudança nas regras e reduziu a oferta de novos contratos de financiamento para quem quer estudar na rede privada usando o Fundo de Financiamento Estudantil (FIES). Essas mudanças concomitantes à crise que o país enfrenta, somam-se aos fatores externos que provocam a evasão. (SEMESP, 2015).

O número de novos alunos no período de 2014 e 2015, na rede privada oscilou de 2.562.306 para 2.385.861, resultando na queda de 6,9%. Esses dados consideram as vagas totais, tanto as oferecidas nos vestibulares daquele ano quanto as que ficaram remanescentes de outros vestibulares ou por causa da desistência de alunos. (SEMESP, 2015).

Nos dados do período de 2014-2015, é possível comparar a taxa de ocupação de novas vagas oferecidas nos vestibulares do ano. Neste cenário, a rede privada apresentou um desempenho ainda pior, com queda de 8,7%, saindo de 2.307.988 calouros (2014) para 2.105.835 (2015).

Apesar de os recursos do Fies subirem para R\$ 17,8 bilhões em 2015, o ano foi marcado pelas mudanças nas regras de acesso ao financiamento anunciadas pelo MEC,

período em que as empresas privadas de educação passaram a alertar que quase metade dos contratos que não foram fechados. (SEMESP, 2015)

“Este Censo da Educação Superior reforça a tese de que há uma necessidade muito grande de reforma do ensino médio no Brasil. A mudança, proposta pela Medida Provisória nº 746/2016, terá um impacto direto nos indicadores do ensino superior”, garantiu o ministro da Educação, Mendonça Filho. (SEMESP, 2015)

2.3.1 A Evasão e suas Principais Características

Evasão é o ato de escapar, fugir, largar (uma pessoa, um lugar, uma situação) de mudar a direção, de alterar o objetivo. (DICIONÁRIO ESCOLAR DA LÍNGUA PORTUGUESA, 2008).

O sistema educacional conceitua a evasão escolar como “a saída definitiva do curso de origem sem conclusão, ou a diferença entre ingressantes e concluintes, após uma geração completa” (BRASIL/MEC, 1997, p.19).

Para Baggi (2010) a evasão é um fenômeno social complexo definido como interrupção no ciclo de estudos. Em seu estudo, Melo et al. (2013) entende como evadido o aluno que ingressou na IES e que solicitou cancelamento de matrícula junto ao setor de registro acadêmico.

No Ensino Superior, a taxa de evasão também é preocupante, pois por ser o curso natural de alunos advindos do ensino médio, espera-se que os que chegam neste nível concluam seus estudos e caminhem para os próximos degraus acadêmicos, graduações e especializações. No entanto, o que se tem é uma taxa de abandono, não menos preocupante do que a que ocorre nas escolas de ensino fundamental e médio, sejam elas, públicas ou privadas. E para a IES privadas, manter um aluno em meio à crise político-econômica e também a outras variáveis ambientais, como a alta competitividade dos concorrentes, se torna um desafio ao sucesso e à sustentabilidade social e financeira da instituição.

De acordo com a Comissão Especial de Estudos Sobre Evasão nas IES Públicas (BRASIL / MEC 1997 p. 19), para estabelecer parâmetros metodológicos como forma de garantir a exatidão e comparabilidade dos resultados, evasão ficou caracterizada da seguinte forma:

- a) Evasão de curso – quando o estudante desliga-se do curso superior em situações diversas tais como: abandono (deixa de matricular-se), desistência (oficial), transferência ou reopção (mudança de curso), trancamento, exclusão por norma institucional;
- b) Evasão da instituição – quando o estudante se desliga da instituição na qual está matriculado;
- c) Evasão do sistema – quando o estudante abandona de forma definitiva ou temporária o ensino superior.

Segundo estudos realizados por Nunes (2005), a importância da retenção de alunos é única para as IES, e poucos segmentos reúnem a mesma configuração do ensino superior, em função da intangibilidade do produto ou serviço.

2.3.1.1 Evasão no Ensino Superior no Brasil

Pesquisas como as de Tontini e Walter (2012) apontam que já existem estudos sobre quais fatores levam um aluno a evadir-se da sala de aula, porém, não foram encontrados na literatura nacional ou internacional estudos que procurem identificar métodos que possam auxiliar as IES em diagnosticar o real risco de evasão. Assim, é preciso reconhecer quais variáveis determinantes se correlacionam com intenção de evasão, o momento ideal para intervir e que ações podem ser desenvolvidas para que o aluno nesta situação permaneça em seus estudos e na IES.

Ainda, segundo Silva Filho et al. (2007, p35.), no contexto geral, a evasão estudantil no ensino superior é um problema internacional que afeta o resultado dos sistemas educacionais. As perdas de estudantes que iniciam, mas não concluem seus cursos são desperdícios sociais, acadêmicos e econômicos.

No estudo do autor, verifica-se uma preocupação com os impactos financeiros ocasionados pela evasão e que atinge todos os *stakeholders* do ambiente em que a Instituição está inserida.

Verifica-se que, além da problemática social, o assunto se estende também a questões relacionadas à sustentabilidade financeira das instituições, principalmente as das IES privadas, pois estas se preparam para receber uma quantidade planejada de alunos e, para tanto, contrata professores e outros recursos humanos, investe em estrutura, equipamentos, materiais didáticos, tecnologia e informação, além de parcerias com outras empresas e instituições,

utilizando de forma racional todos os recursos existentes. Sem o retorno de seu investimento, a instituição não tem como suportar os prejuízos decorrentes da evasão e fatores associados, afetando diretamente a saúde financeira do estabelecimento de ensino. (SILVA FILHO, 2007, p.37),

No estudo de Lobo (2012), sugere-se que a evasão deva ser enfrentada com uma política governamental geral voltada à qualidade acadêmica com os incentivos financeiros, a fim de desenvolver pesquisas e estudos que permitam mensurar, com maior precisão, quais são as melhores práticas para combater com eficiência a problemática da evasão que, sendo pública ou privada, é danosa para a toda sociedade.

Conforme os estudos do SEMESP (2015), a taxa de evasão é calculada com base nos alunos desistentes em relação ao total de alunos matriculados. Em 2013, a taxa de evasão dos cursos presenciais da rede privada no Brasil atingiu o índice de 27,4% e 17,8% na pública. Nos cursos EAD, no mesmo ano, o índice chegou a 29,2% na rede privada e 25,6% na pública. Na rede privada, a diferença entre as modalidades de ensino presencial e EAD ficou em 1,8 pontos percentuais; na rede pública o percentual foi maior (7,8 pontos).

Nos estudos do SEMESP divulgados em 2015, a taxa de evasão anual dos cursos presenciais no Amazonas (últimos dados coletados em 2013) chegou a 33,8%, sendo 42,9% na rede privada e 11,6% na pública. No entanto, das quatro mesorregiões do estado, apenas a Centro Amazonense apresentou matrículas na rede privada, ficando com a mesma evasão que o estado.

2.3.2 Fatores Relacionados à Evasão

Muitos são os fatores relacionados à evasão de alunos nas IES, no entanto, para cada instituição, existem fatores que se tornam mais evidentes e prioritários. Pode-se dividir, inicialmente, as causas da evasão em dois fatores principais: os internos e os externos. Embora ambos estejam relacionados e muitas vezes um dependa do outro, o ideal é que, em um estudo, defina-se exatamente qual a posição e relevância destes fatores. (Biazus, 2004).

No estudo de Gisi (2006), explica-se a difícil permanência no ensino superior para os alunos de setores sociais menos favorecidos, não só pela falta de recurso para pagar

as mensalidades, mas também pela falta de aquisição de “capital cultural” ao longo da trajetória de sua vida e de seus estudos, visto que ambos não se obtêm rapidamente. “Essa desigualdade cultural é sentida desde a educação básica, quando a maioria dos alunos inicia seus estudos em desvantagem a outros”, em consequência das limitações que tiveram em relação ao acesso a conhecimentos diversos, desde os períodos iniciais de estudo.

Gisi (2006) sustenta que reconhecer essas desigualdades deverá ser o primeiro passo para uma instituição de qualidade. Do contrário, haverá muitos alunos incluídos no sistema educacional, mas poucos irão realmente se apropriar do conhecimento que o processo de ensino e aprendizagem exige.

2.3.2.1 Fatores Internos

No estudo de Dias et al (2006), o autor destaca que os fatores internos mais evidenciados nas literaturas recaem sobre a infraestrutura, como instalações físicas, laboratórios, equipamentos obsoletos, qualidade do espaço físico entre outros, e também sobre o corpo docente, como, por exemplo, a má atuação do professor em sala de aula. Os primeiros períodos do curso exercem maior impacto sobre o universitário. Se o professor estiver preparado para recebê-los, poderá, de alguma forma, reter estes alunos com práticas metodológicas interessantes, motivadoras e significativas. Do contrário, o professor poderá ser um elemento de estímulo para a evasão do aluno. No entanto, a evasão nem sempre é influenciada por esses aspectos profissionais, pois a capacitação profissional não é unicamente função da educação superior (DIAS SOBRINHO, 2008).

Oliveira (2009) e Dias Sobrinho (2008), inferem que a educação superior está inserida num ambiente de adultos, ou seja, o professor tem o papel de ser o facilitador do conhecimento e cabe o aluno entender sua responsabilidade em sala de aula.

Outro fator apontado no estudo de Dias et al. (2006) é o de assistência socioeducacional, que é conjunto de projetos e/ou ações que visam a integração do aluno com a universidade, sua permanência nela e seu bom desenvolvimento acadêmico.

A grade curricular/turno também é um elemento apontado nos estudos de Dias et

al. (2006). Caso a grade não esteja compatível com as necessidades do aluno, do mercado e de seus interesses profissionais, poderá ser outro elemento motivador à evasão. Deve-se considerar também que o turno oferecido pela instituição muitas vezes irá competir com o turno oferecido pelo mercado de trabalho, como exemplo, o turno diurno, onde está a maior parte das propostas de emprego. Se o aluno é requisitado pelo mercado, a prioridade para ele é o trabalho e não mais a faculdade, mesmo que este dependa do Curso. Daí a importância da flexibilidade na troca de turnos para estes casos.

No quesito assistência aos alunos de baixa renda, aqueles com maiores necessidades socioeconômicas também sentem dificuldades em permanecer nas IES quando não há programas de auxílio que dependam da infraestrutura oferecida pela instituição, tais como moradia auxílio que dependam da infraestrutura oferecida pela instituição, tais como moradia, restaurante universitário, salas de informática, salas de informática, entre outros.

Variáveis internas remetem ao controle e gestão da IES. Desta forma, supõe-se que, após o estudo, os resultados possam direcionar a IES a abastecer de mais informações para auxiliar no planejamento estratégico que, segundo Cobra (2009, p.40), “planejar é um processo contínuo que inclui explicitar objetivos e implementar ações necessárias para atingi-las”. Estas ações devem estar em consonância com os objetivos de *marketing*, que, por sua vez, buscam desenvolver oportunidades de mercados para ajustar os objetivos, experiências e recursos da empresa.

Para as dimensões internas da evasão Biazus (2004) subdividiu os fatores da evasão em: atitude comportamental; motivos institucionais e requisitos didático pedagógicos, os quais podem influenciar nas prováveis causas da evasão. Na visão de Tachizawa (1999 apud. BIAZUS, 2004), a IES deve desenvolver ações e diretrizes para se precaver contra essas ameaças (evasão) quando visualizadas.

Os três componentes das categorias internas segundo Biazus (2004) ainda se subdividem em 19 significativos indicadores, sendo 5 prováveis para, “Atitude Comportamental”: falta de respeito dos professores para com os alunos; impontualidade dos professores; didática dos professores ineficiente; forma inadequada com que os professores falam do Curso; orientação insuficiente da Coordenação do Curso, quando solicitadas informações (BIAZUS, 2004).

Para dimensão Institucional o autor apresenta: Laboratórios: insuficientes com relação aos equipamentos de informática e conexão com a *Internet*; existência de greves, com prejuízos do calendário escolar; falta de programa de apoio mais amplo aos alunos carentes; aspectos inadequados das salas de aulas ao ensino (físicos, didáticos recursos audiovisuais); biblioteca insuficiente com relação a livros, periódicos, revistas, e outros, e falta da empresa Junior para a prática do curso. (BIAZUS, 2004).

Na categoria dos determinante “didático-pedagógico” apresenta-se: Currículo inadequado às exigências/interesses do mercado de trabalho; pouca ênfase nas disciplinas profissionalizantes; Cadeia rígida de pré-requisitos; Sistema de avaliação das disciplinas inadequado; Falta de associação entre a teoria e a prática nas disciplinas; Pouca motivação por parte dos professores; Inadequação entre conteúdo das disciplinas; e Concentração da grade curricular em um único turno. (BIAZUS, 2004).

Verificam-se nos estudos das variáveis externas da evasão muitos pontos em comum com situações vivenciadas por boa parte das IES estudadas.

Dentro da perspectiva mercadológica, a IES deve estar atenta tanto aos fatores internos quanto os externos, relacionados à economia, à competitividade, à demografia e às políticas educacionais, especificamente, aos recursos de bolsas de estudo.

2.3.2.2 Fatores Externos

Os fatores externos relacionados à evasão são inúmeros e de grande relevância, pois, associados aos fatores internos, somam-se e comprometem a permanência do aluno na IES. (DIAS et al., 2006)

Segundo Dias et al., (2006), entre os fatores externos que influenciam diretamente a evasão acadêmica, estão: a falta de orientação profissional, imaturidade, curso de segunda opção, busca pela herança profissional, pressão familiar, escolha do curso pela baixa concorrência, dificuldades escolares como deficiência da educação básica, descontentamento com o curso e sua futura profissão, desprestígio da profissão, novo interesse, razões socioeconômicas como problemas financeiros, dificuldade em conciliar trabalho e educação, moradia, distância entre domicílio e universidade, transferência de domicílio, problemas pessoais relacionados a marido, filhos, morte /doença grave ou

melhores ofertas pela concorrência.

Gaioso (2006, apud MARTINS, 2007) defende que os problemas financeiros têm grande influência na decisão dos estudantes desistirem do sonho universitário. Este fator é percebido pelos altos índices de inadimplência. Os alunos param de estudar em função do valor das mensalidades, pois acumulam débitos, não sendo mais possível sua quitação e culminando na evasão.

Não menos importante que os fatores internos, todos os fatores citados acima contribuem para a evasão de acadêmicos das IES. Hoje, para as IES, a evasão é um componente de discussão em seu planejamento estratégico e até mesmo em seu *budget* anual. O *budget* ou orçamento é o plano base para início da atividade produtiva das organizações. Por meio do planejamento estratégico financeiro, são traçados os objetivos de venda e produção, em que se torna possível uma previsão das condições futuras.

2.3.2.2.1 Fatores Externos Relacionados à Individualidade do Aluno

Para o MEC, ainda há um terceiro fator a ser considerado, são os fatores característicos individuais do estudante referente à evasão e estão relacionados às habilidades de estudo, personalidade, formação escolar anterior, escolha precoce da profissão, dificuldades pessoais de adaptação à vida universitária, desencanto com frequência e desinformação a respeito da natureza dos cursos (MEC, 1996).

Lobo (2012, p. 10) considera que,

o problema da evasão deve ser discutido com todos os envolvidos na IES, das áreas acadêmicas e administrativo-financeiras, como gestores, professores, colaboradores e representantes de alunos, pois este combate não pode ser encarado apenas como uma gestão de marketing ou atendimento, mas fazer parte das ações estratégicas, com planejamento, execução, acompanhamento e avaliação.

Segundo Costa-Júnior (2010, apud Assis, 2013) com base em estudos anteriores apresentados pelo MEC, a evasão do ensino pode ser causada por questões particulares do próprio aluno, assim como por fatores de responsabilidade da instituição de ensino e ainda questões externas aos dois. O fenômeno ainda pode ocorrer por uma conexão de

dois ou mais fatores que, conjuntamente, implicam no abandono dos estudos.

O Estudo de Biazus (2004) apresenta os fatores referentes a características individuais do estudante:

a) Relativos à habilidade de estudo; relacionados à personalidade; decorrentes da formação escolar anterior;

b) Vinculados à escolha precoce da profissão; relacionados a dificuldades pessoais de adaptação à vida universitária;

c) Decorrentes da incompatibilidade entre a vida acadêmica e as exigências do mundo do trabalho;

d) Decorrentes do desencanto ou da desmotivação dos alunos com cursos escolhidos em segunda ou terceira opção;

e) Decorrentes de dificuldades na relação ensino-aprendizagem, traduzidas em reprovações constantes ou na baixa frequência às aulas;

f) Decorrentes da desinformação a respeito da natureza dos cursos; decorrente da descoberta de novos interesses que levam à realização de novo vestibular.

Outra variável relacionada aos motivos individuais do aluno sobre a evasão, está relacionado à gestão de tempo, no que tange a conciliação da vida familiar, trabalho e estudo.

A maioria das pessoas no mundo sofre com a problemática falta de tempo. Sempre falta tempo para terminar o serviço, para ficar com a família, para o lazer, e, não muito diferente, para os estudos. A resposta para este problema não é tão simples, pois todas as atividades de nossa vida têm sua importância, seja o trabalho, a vida pessoal, os estudos ou o lazer, e saber dosar o quanto cada uma dessas áreas representará no nosso dia, é de grande importância.

Para os alunos, e, principalmente aos que estudam no período noturno é necessário ensinar a gerir uma agenda para os estudos, definindo quantas horas por dia deve-se estudar, revisar e praticar cada matéria, sem prejudicar as outras áreas da vida, e ainda que esta agenda vá permitir que ele possua bons rendimentos nas avaliações e no estudo como um todo, e que resultará no futuro, maiores oportunidades no mercado de trabalho e qualidade de vida (BASTOS e KELLER, 2000).

Sobre as dimensões da evasão, Biazus (2004) desenvolveu um modelo

denominado, Instrumento das Causas da Evasão (ICE) para diagnosticar as causas da evasão no Curso de Ciências Contábeis e que foi elaborado tendo duas categorias ou dimensões básicas na sua construção: internas e externas.

No estudo de Biazus (2004), as dimensões externas são formadas por quatro componentes, e possuem (18) indicadores no modelo proposto pelo pesquisador, e conforme os estudos existentes sobre as causas da evasão. 04 componentes são: vocação pessoal; características individuais; conjunturais e sócio-políticos-econômicos, cuja categoria tem por finalidade detectar problemas de ordem pessoal, vocacional, mercado de trabalho, financeira, dificuldades ambientais e socioculturais.

Pode-se verificar que da mesma forma que as variáveis determinantes internas se assemelham em muitos dos motivos relacionados a evasão em parte das IES sejam elas públicas ou privadas, o mesmo ocorre, também para as variáveis determinantes externas.

Segundo a classificação do Biazus (2004) há para os elementos 'conjunturais' como causa de evasão, 04 possíveis fatores: mudança de residência/domicílio; mudança do estado civil; pressão familiar sobre a indicação do curso; responsabilidade econômica no sustento da família.

Para o componente 'características individuais', Biazus (2004) apresenta 03 prováveis indicadores das causas da evasão, sendo: por não ter atendido minhas expectativas; discriminação racial e problemas de saúde ou falecimento.

Ainda segundo o autor, a componente vocação pessoal possui três prováveis indicadores das causas da evasão: estar cursando paralelamente outro curso superior; desconhecimento prévio sobre o curso e mudança de interesse, opção de vida e/ou indecisão profissional.

Segundo Biazus (2004), o componente sócio-político-econômico possui oito indicadores prováveis das causas da evasão nas IES: carga horária semanal de trabalho; falta de apoio da organização onde trabalha; trancamento total do curso; falta de tempo para estudar; mudança no horário de trabalho; não estava adequado com o meu trabalho; não existe integração entre a universidade e as empresas (estágio supervisionado) e dificuldades de acompanhamento do curso.

Partes destes apontamentos muito se assemelham a realidade dos alunos dos

cursos das IES privadas em particular, do curso em estudo pelas características associadas as variáveis econômicas e socioculturais.

2.3.3 A Evasão na Ótica Mercadológica

Neste estudo há a necessidade de tratar o assunto sob a perspectiva Mercadológica, ou seja, na ótica da gestão de negócio, para isso, será utilizado o termo cliente para o aluno.

Conforme estudos realizados por Nunes (2005), a importância da retenção de clientes é única para as IES, e poucos segmentos reúnem a mesma configuração do ensino superior, em função da intangibilidade do produto ou serviço.

Nunes (2005 p.) afirma que o “negócio do ensino superior e o seu produto –curso superior – têm características diferenciadas. O autor enumerou essas características”, como sendo:

- a) O aluno matriculado (cliente adquirido) compra um produto representado por uma vaga em determinado curso, que somente estará concretizado no final de um ciclo médio de cinco anos. Ao ocupar a vaga, automaticamente impede que outro a utilize por meio de uma nova venda, pois adquire um direito. O aluno matriculado (cliente adquirido) pode se transformar em aluno desistente (evadido) a qualquer momento dentro do ciclo de realização do curso, deixando de pagar pelo produto, sem que a IES tenha muitas alternativas para repor a perda com um novo cliente
- b) O aluno evadido (cliente perdido) só pode ser repostado pela universidade em duas situações:
- c) Pelo próprio aluno evadido (cliente perdido), na condição de aluno em reingresso (cliente reconquistado) – após um período em que não usou e não pagou pelo produto.
- d) Por um aluno transferido (cliente adquirido) proveniente de outra instituição, que passa a pagar pelo produto somente a partir da fase em que começará a utilizá-lo.

O autor explica que ainda que há um horizonte temporal a ser considerado:

- a) A retenção do aluno matriculado está diretamente relacionada com a concretização da venda inicial, cujo ciclo de realização é longo.

- b) A ocorrência de substituição da IES por parte do aluno matriculado mínima, enquanto a desistência do produto é alta, por motivos ligados à própria IES (internos) e de ordem pessoal e conjuntural (externo).

Segundo Vilas Boas, 2012, os conhecimentos de marketing, específicos ao estudo do comportamento do consumidor podem ser transpostos em estudos na área educacional. O autor destaca o estudo da influência dos valores pessoais no comportamento do consumidor e alerta que é importante saber distinguir as ramificações dos valores para que não haja confusão ao aplicar escalas e conceitos sem considerar as especificidades dos níveis envolvidos.

Na visão de Rokeach (1973, p. 100, apud. VILAS BOAS, 2012), os valores são “ideais abstratos, positivos ou negativos que, não atados a nenhum objeto ou situação de atitude específica, representam as crenças de uma pessoa sobre os modos ideais de conduta e objetos terminais ideais”. O autor referido organizou os valores em duas categorias: instrumentais, que são as formas de conduta, como por exemplo, ser ambicioso, mente aberta, honesto, lógico, responsável, alegre, generoso etc., e os terminais, que são as metas que buscamos na vida, como ter uma vida próspera, um mundo de paz, igualdade, felicidade, reconhecimento social, sendo de realização, entre outros.

Com esta perspectiva, os conhecimentos na área do marketing poderão ser essenciais na formatação de estratégias objetivando a fim de minimizar os impactos da evasão.

2.4 ESTRATÉGIA DE INFORMAÇÃO E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

Na obra de Starec et al. (2006 p.77), asseguram que “o rápido avanço da circulação e disseminação da informação pelas diversas tecnologias de informação, aliado ao acirramento da disputa por mercados, está tornando mais complexo e crítico o processo de tomada de decisão nas empresas”. Manter a sustentabilidade exige agilidade e dinamismo nas ações empresariais.

Segundo Lovelock (2006), as novas tecnologias estão alterando o modo pelo qual muitas organizações de serviço negociam e se relacionam com seus clientes. A Tecnologia agrega muito mais do que possibilitar a criação de serviços novos ou melhores, ela possibilita a reengenharia de atividades como a prestação de informações, criação de canais de comunicação com o cliente/consumidor, autoatendimento.

Cobra (2009) destaca que a sociedade do consumo torna-se cada dia mais complexa e isso requer uma nova visão da aplicabilidade de gestão do negócio e do marketing. Numa visão de cenário é possível acompanhar significativas mudanças nos campos sociais econômicos e tecnológicos.

As mudanças sociais e demográficas acentuam-se mudando o perfil da população, a começar pela expectativa de vida que segundo fontes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a média de idade do homem (62 anos) e da mulher aumentou (74 anos). Para a população jovem que a cada ano entra no mercado de trabalho, projeta-se um crescimento de 2,5% ao ano. Ainda a citar outros índices sociais como a saneamento, educação e saúde vem se apresentando em escala de melhoria progressiva. (COBRA, 2009).

Segundo Cobra (2009), a sociedade mundial está em metamorfose e não há como uma organização, em qualquer segmento ou tamanho, seja pública ou privada, desconsidere estas mudanças ou não possuam informações suficientes sobre quem de fato é seu cliente/consumidor.

O setor de Informações e a tecnologia da informação é uma realidade para qualquer empresa nos dias de hoje. Ela contribui nas rotinas administrativas, e pode até a afetar os interesses de uma empresa. A realidade da empresa deve estar atualizada e em pleno funcionamento, para que a empresa possa transformar dados e informações em ações estratégicas e assertivas. No entanto, possuir recursos tecnológicos e informação sem um direcionamento estratégico formulados com objetivos específicos visando maior participação de mercado de nada vai adiantar. (FULD 1994,)

Segundo Leonard Fuld (1994, p. 23), a inteligência é a "informação analisada". A Inteligência Competitiva (IC) é a atividade de inteligência aplicada ao mundo dos negócios. Isto a distingue dos conceitos de "dados" ou "informações". Enquanto os dados são "peças desconectadas do conhecimento", a informação é a "composição dos dados", sendo estes já analisados. Porém a informação só se torna "inteligência" se for muito analisada, comparada com as outras empresas de seu ramo e com sua experiência passada. A inteligência é uma forma distinta de informação, na verdade uma informação com valor adicionado, sendo assim uma fonte organizada e avaliada de informação estratégica, que suporta uma detalhada e sistemática análise da posição do concorrente,

de sua *performance* e de suas eventuais ameaças.

A Inteligência competitiva é uma forma proativa de captar e organizar informações relevantes sobre o comportamento da concorrência, mas também dos clientes e do mercado como um todo (FULD, 1994)

Desta forma, identificar como os concorrentes se posicionam, deve ser elemento de informação para a tomada de decisão. Num mercado cada dia mais disputado, preço e qualidade já deixaram de ser diferenciais competitivos. Para Starec (2006, p.48),

Essa, exige hoje, um acesso imediato a informações relevantes que auxiliem a tomada de decisão, uma coordenação eficaz e integração efetiva dos recursos humanos de informação e de comunicação disponíveis, além de políticas de redução de custos e da eliminação de duplicidade de esforços de coleta, organização, armazenamento, intercambio e utilização de informação produzidas interna ou mesmo externamente às organizações.

Levy (1996, apud Starec, 2006) discute a questão da virtualidade e a consequente alteração da relação espaço-tempo e relacionamentos quando cita o modo como a empresa reúne informações, é o determina se ela vende ou ganha, pois, a informação está disponível para todos e de forma globalizada e há mais concorrentes. Reforçando este argumento, Prusak (1994 apud Starec, 2006) acredita que a concorrência se baseia em recuperar, tratar, interpretar e utilizar informação de forma mais eficaz.

2.5 TECNOLOGIA, INOVACAO E EVASAO: OPORTUNIDADES E AMEAÇAS

Segundo Wolyneec (2010), as ferramentas da era digital vieram para destruir em parte as práticas e métodos tradicionais da Educação Superior, mas, ao mesmo tempo, possibilitam a constituição de novos empreendimentos educacionais. A autora completa que a grande dúvida dos mantenedores e dirigentes das IES está no que mudar e o que manter do tradicional.

Completa autora que, mesmo que a tecnologia da informação possa fornecer instrumentos para tornar o ambiente de aprendizagem mais visual, interativo, motivador e acessível, a aprendizagem ainda assim, exigirá do aluno um esforço intelectual significativo. A aprendizagem requer por parte do aluno a leitura, redação, análise,

reflexão e discussão com mentores e pares, ou seja, a aprendizagem requer esforço individual.

Além do que foi exposto, Woliynec (2010) reforça que professores bem capacitados para esta nova realidade, certamente farão a diferença. O desafio é como tornar a Educação Superior mais eficaz e acessível. Os Gestores de IES devem buscar a diminuição de custos, através da profissionalização da gestão e adoção de modelos de ensino-aprendizagem e de conteúdo, que atendam às expectativas de seu público-alvo em cada tipo de curso, além dos espaços físicos em que atuam.

A autora ainda sugere que os gestores devam buscar maior interação com o mercado empregador, procurando desenvolver nos seus alunos as habilidades requisitadas pelo mercado, especialmente a capacidade de análise, de aprender de forma autônoma e de resolver problemas e situações novas, características requisitadas pelas organizações. Em especial, devem buscar formas para suprir as deficiências de formação de anos anteriores de seus alunos, para que estes possam desenvolver-se profissionalmente e divulgar a qualidade da IES.

A tecnologia é uma variável que deve ser considerada por todas as organizações, e principalmente pelas IES, pois estas se deparam com uma nova realidade, a necessidade de ajustarem-se as novas formas de ensino e aprendizagem. O ensino sofreu com a mudança e conseqüentemente, os alunos também em sua forma de aprender. Tem-se o encontro de gerações de nativos digitais e os imigrantes digitais.

Este termo “nativos digitais” e “imigrantes digitais” criados por Marc Prensky em (2001) revela o confronto de duas gerações em meio as tecnologias vivenciadas por professores e alunos, no cenário da crise da educação, nas escolas americanas.

Segundo Prensky (2001), os nativos digitais nasceram com a tecnologia e são fluentes na linguagem digital dos computadores, jogos de vídeo game e da *Internet*. Os imigrantes digitais são aqueles que falam a linguagem digital, mas com “sotaque” e que mostram dificuldade em compreender e expressar-se digitalmente.

Ainda segundo o autor, há um descompasso entre os alunos (nativos digitais) e os professores (imigrantes digitais).

Prensky (2001) alerta sobre o fato de nos encontrarmos frente a uma situação paradoxal, em que os professores são preponderantemente imigrantes digitais (da era

pré-digital), e que estão ensinando para uma população que fala uma linguagem totalmente diferentes da deles, provocando uma rejeição por parte dos nativos digitais quando se ensina com metodologias passadas. Essas são as novas maneiras de participação, são os novos formatos, são os mundos em que vivemos colonos, nativos, imigrantes e excluídos tradicionais.

O confronto de dessas gerações também se apresentam no Brasil e em específico as Instituições de Ensino Superior do Amazonas, pois a tecnologia é um fato incorporado em nosso dia-a-dia e instituído nas IES pelo MEC. (2004))

O MEC pela PORTARIA Nº 4.059, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2004 já instituiu a inclusão de disciplinas em cursos semipresenciais respectivo a 20 % (vinte por cento) da carga horária total do curso, na modalidade de Ensino a Distância (EAD,) e esta oferta deverá incluir métodos e práticas de ensino-aprendizagem que incorporem o uso integrado de tecnologias de informação em comunicação para a realização dos objetivos pedagógicos, bem como prever encontros presenciais e atividades de tutoria.

Acrescenta-se aos estudos a pesquisa de Masseto (2004) quanto expressa que “nas últimas três décadas, a sociedade brasileira vem sofrendo profundas alterações, provocadas principalmente pela nova revolução tecnológica da informática e da telemática que, além de afetar a vida cotidiana das pessoas, atinge os setores fundamentais da vida universitária”.

Segundo Masseto (2004), na sociedade do conhecimento, as informações são disseminadas rapidamente pelos meios digitais, que ao mesmo tempo que são abastecidos com inúmeras informações, também trazem a sensação de impotência por não conseguirmos acompanhar tudo. O autor esclarece que é necessário refletir sobre as consequências das alterações trazidas pela tecnologia, para o trabalho acadêmico na universidade, a exigir mudanças profundas na cultura organizacional da instituição.

Para que essas mudanças aconteçam, sabe-se que é preciso, no mínimo: abertura, diálogo, intercomunicação e parceria com as mais diversas fontes de produção de conhecimento; revisão e reformulação de bancos de dados e informações; implantação de novos processos informativos e de comunicação. (MASSETO,2004, p.15).

Ao meio de tudo isso, além do processo educacional, estão os alunos iniciando uma nova fase, trazendo consigo limitações e responsabilidades para acrescentar as demandas da IES e sociedade.

Muitas dessas limitações, também compõem o universo do professor e das instituições.

as demandas da "Sociedade do Conhecimento" levam a uma crise das próprias carreiras profissionais, pela exigência de novas habilidades e competências, sem desconsiderar a competência técnica: trabalho em equipe, adaptação a situações novas, aplicação de conhecimento e aprendizagens, atualização contínua pela pesquisa, abertura à crítica, busca de soluções criativas, inovadoras, fluência em vários idiomas, domínio do computador e de processos de informática, gestão de equipe, diálogo entre pares. Tais exigências afetam diretamente a universidade em seu papel de formação do profissional exigido pela sociedade atual. O que necessariamente leva a se pensar em inovação na educação superior. (MASSETO, 2004 p.15).

Neste cenário, há de se questionar se os alunos que adentram nas IES estão preparados para as novas demandas e complexidades desta nova sociedade e como fazer para que esta adaptação ocorra de forma natural e gradativa, pois trata-se não apenas de adaptação de uma nova fase educacional, e sim de todo o sistema, meios, processos e pessoas que estão a mudar.

Segundo Silva Filho et al., (2015, apud BRITO et al., 2015) é consenso das Instituições e dos alunos que dão como principal justificativa para a evasão, a falta de recursos financeiros”, no entanto outros estudos comprovam que os principais fatores, na maior parte das vezes, estão relacionados à questões acadêmicas e as expectativas do aluno em relação a formação e integração do estudante com a instituição.

Barroso e Falcão (2004, apud BRITO et al., 2015) discutem em seu trabalho realizado no curso de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), que:

a evasão destes alunos também pode estar associada ao fracasso nas disciplinas iniciais, seja por dificuldades prévias de conteúdo ou por dificuldades de relacionamento com os colegas e instituição. As autoras discutem que este tipo de evasão pode ser evitado por uma atuação docente bem planejada bem planejada.

A ausência de aula entre o ensino médio e o ensino superior muitas vezes se dá por um longo período para o aluno. Ao chegar na faculdade o aluno se depara com uma série de atividades que exigira todo o conhecimento adquirido ao longo de sua vida acadêmica, no entanto, o tempo em que ficou ausente contribui para sua baixa produtividade em sala de aula. Este começo exige um período de adaptação e que

muitas vezes o aluno não consegue se adaptar a esta nova realidade.

2.6 ENTENDER PARA ATENDER O CLIENTE/CONSUMIDOR/ALUNO

O entendimento de como os consumidores se relacionam com produtos, serviços, marcas e, principalmente, como eles fazem suas escolhas, pode fazer toda a diferença na hora de colocar algumas estratégias em prática (CROCCO et al., 2006 p.69).

Para serviços, é importante ir ainda mais fundo e compreender o modo como eles escolhem, constroem sua experiência e avaliam os serviços.

Apesar de subjetivo, o comportamento do consumidor é caracterizado pelas atividades mentais e emocionais que ocorrem no momento da seleção, da compra e do uso dos produtos/serviços.

Algumas variáveis influenciam o comportamento. Empreender tendo pleno conhecimento disso torna mais fácil não só considerar os desejos e as necessidades do consumidor, mas também orientar adequadamente as ofertas para o mercado.

A decisão de compra de um serviço é um momento importante para os consumidores. Na compra de um serviço importante como a educação, deve-se levar em conta os fatores sociais, culturais e pessoais. Isso significa que as estratégias de marketing devem ser inteligentes, eficazes e direcionadas ao mercado-alvo conforme o conhecimento percebido e como cada consumidor gostaria de receber o serviço. Assim sendo, os profissionais de marketing e gestores institucionais têm maior probabilidade de sucesso quando agradam aos valores apontados acima.

2.7 GESTÃO ESTRATÉGICA E OS SISTEMAS INTEGRADOS NA GESTÃO INSTITUCIONAL DAS IES

Segundo Yanase (2006), devido a competitividade, as organizações vêm fazendo grandes investimentos em sistemas de gestão integrados, por ser a informação um ativo intangível de grande importância. Não se pode objetivar crescer com alta competitividade com controles individuais e independentes das informações. São vários os benefícios quando se adquire, implementa e se mantém um sistema integrado; dentre os benefícios, destaca-se a possibilidade de controle das atividades de forma integrada, padronizada e

segura. Dos muitos modelos existentes, se destacam o ERP que significa *Enterprise Resource Planning* que, traduzido ao pé da letra, significa “Planejamento dos recursos da empresa”. ERPs são softwares que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema.

Este sistema serve para todos os departamentos das empresas e pode ser aplicado aos vários segmentos permitindo a organização, codificação, padronização dos processos, transformando dados em informações Úteis e passíveis de análise (YANASE, 2006).

O monitoramento do ambiente é essencial para a tomada de decisões estratégicas, no entanto, carece de informações relevantes e com o maior grau de detalhamento possível

As pesquisas são essenciais para a tomada de decisões, visto que, elas fornecem dados importantes, como por exemplo, a caracterização do público-alvo que ela quer atingir, responder aos problemas que surgem nas empresas, sentimentos ou comportamentos de uma determinada população, oportunidades de mercado para o setor de *Marketing*, entre outras finalidades (YANASE, 2006).

Das técnicas de pesquisas empregadas nas organizações, destacam-se a quantitativa e a qualitativa e os seus vários instrumentos para a coleta de dados e informações e são utilizadas como estratégias para subsidiar o planejamento das organizações nos mais diversos segmentos.

2.8 PESQUISAS QUALITATIVAS E QUANTITATIVAS EM ESTUDOS ORGANIZACIONAIS

Godoi et al., (2006) apresenta as especificidades e a importância sobre a perspectiva multiparadigmática² dos estudos organizacionais e a aplicação da pesquisa quantitativa e qualitativa. Com base em outros estudos como os de Lewis e Grimes (1999) que utilizam o termo “multiparadigmáticas” para denotar perspectivas paradigmáticas distintas e “metaparadigmáticas” para indicar uma visão mais holística,

² "Paradigmática é algo influenciador de como vemos o mundo, como nos comportamos, nos relacionamos com as pessoas e como transmitimos às gerações futuras, especialmente aos nossos filhos, a tradição ou o progresso hegemônico na sociedade.

que vai além das distinções paradigmáticas, revelando as disparidades e complementariedades.

“As perspectivas multiparadigmáticas oferecem a possibilidade de criar novos insights porque partem de diferentes bases ontológicas e epistemológicas, o que implica a possibilidade de vislumbrar diferentes facetas do fenômeno organizacional e produzir diferenças marcantes e informações sobre visões teóricas ou fenômenos em estudo”. (GIOIA E PITRE, 1990 p.56).

Contudo, o que são estudos multiparadigmáticos? Lewis e Grimes (2007 p. 35) dizem que os estudos desta natureza são aqueles que buscam combinar paradigmas distintos para ter uma visão mais holística do que se quer investigar, isto possibilita revelar disparidade e complementaridade entre os paradigmas adotados. Gioia e Pitre (1990, p.585) dizem que o paradigma “é uma perspectiva geral ou forma de pensar que reflete fundamentalmente crenças e pressupostos sobre a natureza das organizações”. Abordagens multiparadigmáticas já são encontradas em pesquisas na área de administração como os estudos realizados por Meirelles e Gonçalves (2005) no campo de estratégia, assim como Antonello e Godoy (2007) em aprendizagem. Ao adotar abordagens multiparadigmáticas, em virtude das possibilidades de enxergar os fenômenos nas organizações por múltiplas visões, pode ser para o pesquisador, um caminho de melhor entender e se aproximar dos objetos de estudo.

Neste contexto a utilização dos métodos e tipologia das pesquisas especificadas e fundamentas acima corroboram para o estudo proposto nos objetivos quando da necessidade de se pesquisar sobre questões socioeconômicas relacionadas ao sujeito e objeto da pesquisa, bem como, da utilização do instrumento “questionário socioeconômico”.

No Brasil, pesquisas em estratificação social, econômica, cultural têm estimulado a produção de esquemas de classificação socioeconômica adaptados à realidade do país. Os estudos nacionais mais importantes e influentes utilizam os dados produzidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no âmbito da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD) e do Censo Demográfico como fora citado anteriormente.

Especificamente, aos estudos no segmento educacional pode-se utilizar boa parte da base de dados, mas ainda assim, para ações estratégicas, as Instituições de Ensino

necessitam de dados mais próximos à sua realidade. Dados como classificação econômica, escolaridade, ocupação, hábitos, são variáveis essenciais para classificar o aluno e desenvolver programas e ações para a diminuição da evasão.

2.9 A IMPORTÂNCIA DO QUESTIONÁRIO SOCIOECONOMICO PARA A SOCIEDADE

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) é um órgão estatal criado na década de 1930 pelo Governo Vargas em substituição ao DNE (Departamento Nacional de Estatísticas) com o objetivo de realizar estudos e levantar dados quantitativos e qualitativos sobre o território brasileiro e sua população.

Uma das importantes funções executadas pelo IBGE é o chamado Censo Demográfico. Essa grande pesquisa é realizada a cada dez anos em todos os municípios do país, tanto na área urbana quanto na área rural. Esse órgão, ao lado de outras instituições como o INPE (Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais), é a principal fonte para cientistas, estudantes e, principalmente, gestores públicos que planejam e coordenam ações para melhoria estrutural e social do território brasileiro (PENA, 2017)

Por meio do material coletado pelo IBGE é que se pensam as políticas públicas do país e também, o entendimento do processo de mudanças geográficas e políticas que ocorrem na nação. Até mesmo as perspectivas da população são desvendadas a partir das entrevistas e censos realizados pelo órgão. (PENA, 2017).

Segundo Pena (2017), nos questionários do IBGE são apontadas perguntas para verificar a quantidade de indivíduos em cada região, suas características e modos de viver. A renda, os locais de nascimento, idade, religião, cor, tipo de moradia e diversas outras questões são respondidas pelo processo censitário.

Pela importância do órgão em apresentar dados tão relevantes sobre a sociedade e para a sociedade, deve-se considerar que, da mesma forma que a gestão pública a gestão privada dos mais diversos segmentos, também é beneficiada com os resultados do estudo, no entanto, a pesquisa censitária irá contribuir com outras pesquisas que caracterizem determinados perfis de segmentos do mercado, como os de instituições de ensino superior (IES) privadas, em particular, o da pesquisa objeto de estudo.

Com base nesse modelo e fundamentada no grau de importância que uma

pesquisa socioeconômica e cultural possui, é que se verifica a necessidade da Instituição de Ensino Superior, objeto de estudo, ter a seu próprio questionário socioeconômico.

Pode parecer simples a aplicação de um questionário socioeconômico em meio à complexidade de problemas que as IES enfrentam, mas, sem o conhecimento do perfil do cliente/consumidor/aluno, a IES não poderá desenvolver estratégias ou ações de retenção por não conhecer de fato suas maiores demandas e limitações.

Sobre este assunto Cobra, (2009 p.53) destaca que, “a informação é uma ferramenta-chave para a tomada de decisão em Marketing. Investir em informação é obter conhecimento”. E o conhecimento é a base para o sucesso nos negócios.

2.9.1 O Questionário Socioeconômico

O questionário socioeconômico é uma ferramenta de extrema importância para as instituições e organizações. No sentido literal, a palavra ‘socioeconômico’ é relativo a fatores sociais e econômicos e à sua inter-relação (Dicionário da Língua Portuguesa).

No âmbito das instituições de ensino, ao se aplicar um questionário socioeconômico pode-se identificar variáveis determinantes externas importantes relacionados às práticas que se relacionam e afetam a ordem econômica e social dos respondentes e posteriormente, fazer a relação com as variáveis determinantes internas da instituição a que a eles estão vinculados.

Na premissa das organizações, para que ela seja bem-sucedida, há de se ter com frequência análise do ambiente interno e externo para conhecer o mercado, para posterior, formular estratégias mais assertivas.

Dos ambientes interno e externo extraem-se os dados (primários e secundários) e que após analisados transformam-se em informações. Salienta-se ainda que, os dados coletados de forma sistemática e organizada facilita a tomada de decisão. (YANASE, 2006).

Segundo Cervo & Bervian, (2002) as variáveis são aspectos, propriedades, características individuais ou fatores observáveis ou mensuráveis de um fenômeno e que podem ser observados em todas as do conhecimento, a exemplo, na física: massa, peso, velocidade, energia, força, impulso, atrito, entre outros; nas ciências sociais: inteligência, classe social, sexo, salário, idade, ansiedade, preconceito, motivação, agressão,

frustração e muitas outras; na economia: custo, tempo, qualidade, produtividade, eficiência, desempenho, etc.

2.9.2 Medidas de Nível Socioeconômico em Pesquisas Educacionais

Segundo Alves e Soares (2009) o nível socioeconômico aparece em inúmeros estudos como variável explicativa ou de controle para a análise de diversos fenômenos sociais.

A sociologia tem uma longa tradição metodológica em produzir medidas correlatas ao nível socioeconômico no escopo das pesquisas sobre estratificação e mobilidade social. Na maioria desses estudos, os postos ocupacionais que estruturam o sistema produtivo e o mercado de trabalho constituem a base conceitual e operacional para a definição desse tipo de medida. Para isso, nos estudos empíricos, parte-se do registro de todas as ocupações de uma sociedade, por exemplo, as que aparecem nos censos demográficos. Em seguida, essas ocupações são codificadas em medidas mais manejáveis e sociologicamente relevantes de acordo com as preferências e questões substantivas do pesquisador, considerando, por exemplo, suas características quanto às credenciais exigidas, o grau de especialização e responsabilidades envolvidas, bem como o retorno financeiro. (SOARES e ALVES, 2009 p.4)

Os estudos apresentados pelos autores corroboram com a importância das pesquisas socioeconômicas e somam-se as pesquisas com os outros órgãos oficiais, a cita o MEC. Neste contexto, as variações apontadas nas pesquisas, sejam elas positivas ou negativas, servem de subsídios as instituições privadas traçarem os planos e metas para o alcance de seus objetivos institucionais e de sustentabilidade.

2.9.3 Questionário e o Método *Survey* em Estudos Acadêmicos

O método *survey* para Mello (2013) “é um método de coleta de informações diretamente de pessoas a respeito de suas ideias, sentimentos, saúde, planos, crenças e de fundo social, educacional e financeiro”. A coleta de informações é feita através de questionários, aplicados no público alvo escolhido para realização da pesquisa. Fink (1995a; 1995c) apud Freitas et al., (2000) afirma que o método utiliza um instrumento predefinido, que é o questionário, para obter descrições quantitativas de uma população.

Para Mello (2013), o questionário deve ser administrado pelo pesquisador, que

pode enviá-lo aos entrevistados, por meio impresso ou eletrônico, sendo possível oferecer assistência ou não para o preenchimento ou fazer a pesquisa presencialmente ou ainda via telefone. Uma pesquisa tipo *survey* pode ter uma das três finalidades: a) Exploração que tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou o aprimoramento de ideias; b) Descrição que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinado fenômeno, ou o estabelecimento de relações de variáveis e c) Explicação que tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência de determinados fenômenos.

Abaixo quadro demonstrativo das vantagens e desvantagens do método.

Quadro 1 - Demonstrativo das Vantagens e Desvantagens do Método

VANTAGENS	DESVANTAGENS
É uma maneira eficiente de coletar informações a partir de um grande número de respondentes. É possível trabalhar com grandes amostras.	Dependem da motivação, honestidade, memória e habilidade para responder as perguntas por parte dos participantes.
Uma ampla gama de informações pode ser coletada. Podem ser utilizados para estudar atitudes, valores, crenças e comportamentos passados.	<i>Surveys</i> , particularmente aqueles com questões fechadas, podem ter baixa validade quando há variáveis afetivas envolvidas.
Técnicas estatísticas podem ser utilizadas para determinar a validade, confiabilidade e significância estatística das informações	Erros e desvios devido a ausência de repostas podem existir. Os motivos podem ser variados e não são identificáveis

Fonte: Seminário Teórico- Metodológico – II. Franco e Macedo, 2013.

3 METODOLOGIA

Este capítulo descreve os procedimentos metodológicos utilizados para a elaboração de um questionário socioeconômico que possa permitir a caracterização do aluno de IES e identificar variáveis determinantes para sua evasão apontando os procedimentos adotados para o desenvolvimento do estudo, a obtenção, o tratamento e a análise dos dados, após aplicação do questionário socioeconômico.

3.1 CLASSIFICACAO DA PESQUISA

Para o estudo optou-se pela pesquisa descritiva, pois o processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo (BARROS e LEHFELD, 2007).

Quanto à finalidade da pesquisa descritiva é observar, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos, sem, contudo, entrar no mérito dos conteúdos (PEROVANO, 2014).

3.2 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Quanto aos procedimentos a pesquisa foi desenvolvida com base livros, artigos científicos, dissertações e teses, e também pesquisas nos órgãos oficiais como: Ministério da Educação e Cultura (MEC), Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas (INEP), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES), Sindicato das Mantenedoras de Ensino Superior (SEMESP), além da utilização de dados primários oriundos do setor pesquisado por meio de um questionário elaborado e aplicado.

3.3 POPULAÇÃO-ALVO

Foram analisadas neste estudo 03 turmas de alunos de Ensino Superior de uma Instituição privada no Curso de Administração. A população-alvo consistiu em 218 alunos matriculados dos quais apenas 116 responderam ao questionário socioeconômico.

Também foram pesquisados por meio de entrevista indireta e não estruturada, os Coordenadores de curso e Gerência de atendimento ao aluno, Gerente de Marketing,

Professores de projetos de Ensino e Extensão, Professores e Alunos, da unidade de análise.

Os sujeitos da pesquisa foram analisados sobre os dados expressos na pesquisa segundo as variáveis qualitativa/nominal (sexo) e qualitativa/ordinal grau de instrução) e quantitativa/continua (salário, idade) e quantitativa/discreta (número de filhos). Outros elementos foram acrescentados ao questionário para identificar possíveis lacunas existentes no processo de formação educacional e cultural dos respondentes e munir a unidade de pesquisa para a tomada de ações relacionadas aos projetos e expectativas do curso, se assim achar conveniente

3.4 OS INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A pesquisa desenvolveu-se com base em 3 (três) fontes de coletas de dados: levantamento bibliográfico; entrevista indireta com os sujeitos envolvidos; e questionário do tipo *survey*.

Lakatos e Marconi (2009) fundamenta a importância do levantamento de variadas fontes para a pesquisa. Desta forma, pelos processos serão obtidos os dados via documentação direta intensiva (entrevista), direta extensiva (questionário) e indireta.

A primeira fase se constituiu da pesquisa de campo por meio de entrevista e observação e, do material bibliográfico constituído das literaturas sobre o assunto, artigos, dissertações e teses.

De acordo com Salvador (1980) apud Ribeiro (2008), a entrevista tornou-se, nos últimos anos, um instrumento do qual se servem constantemente, e com maior profundidade, os pesquisadores das áreas das ciências sociais e psicológicas. Sempre que há necessidade na obtenção de dados que não podem ser encontrados em registros e fontes documentais, podendo estes serem fornecidos por determinadas pessoas.

A segunda fase se constitui da aplicação do questionário socioeconômico. O questionário socioeconômico do tipo *survey* normalmente é utilizado em três setores importantes: amostragem e coleta de dados; marketing de produtos e de pesquisas políticas; e análise dos fenômenos sociais.

O processo metodológico do estudo se constitui de 4 fases importantes, descritas a seguir:

3.4.1 Primeira fase: pesquisa em material bibliográfico

A primeira fase foi dedicada à leitura de material bibliográfico constituído de livros, artigos, dissertações e teses, além de auxiliar na compreensão sobre o fenômeno da evasão do Ensino Superior, contribuiu para dar embasamento à pesquisa.

Inúmeros estudos apresentam as variáveis externas e internas que causam a evasão, mas foi na tese de Biazus (2004) e Martins (2007) que se encontrou um Instrumento de Causa de Evasão (ICE) e estudos que pudessem dar suporte a elaboração do questionário socioeconômico para a Unidade pesquisada.

3.4.2 Segunda fase: entrevistas não estruturadas com a equipe docente e acadêmica

A segunda fase da pesquisa constitui-se de entrevistas não estruturadas e de caráter informal com o objetivo de reforçar os dados resultantes dos questionários aplicados aos alunos. A entrevista foi realizada com a responsável pela Gerência de atendimento ao aluno, Gerente de *Marketing*, as Coordenadoras do Curso da unidade de análise e Professores dos períodos e disciplinas, correspondentes ao objeto de estudo e que já vivenciam e acompanham toda a problemática da evasão em seu curso. As informações foram anotadas a partir das explicações e percepções de cada entrevistado em suas respectivas áreas de atuação na IES.

Na busca por mais informações, verificou-se que a IES não possuía um questionário socioeconômico e que havia uma preocupação muito grande relacionada ao retorno dos alunos em todos os períodos, especificamente, aos de 1º. e 2º. Períodos.

A partir desta fase da pesquisa, identificou-se a necessidade da elaboração de um questionário socioeconômico para curso que pudesse caracterizar o perfil do aluno, bem como, identificar as variáveis determinantes de evasão e contribuir com outras práticas de combate à evasão.

3.4.3 Terceira Fase: Análise do Ciclo Semestral e Rotina Acadêmica

Na terceira fase foi feita uma análise do ciclo semestral da unidade de estudo, do período de matrícula até o término do semestre, descrita a seguir:

O ingresso do aluno universitário na unidade pesquisada ocorre por meio de um processo seletivo chamado vestibular. Ao se inscrever, o aluno preenche o formulário de inscrição pelo site com seus dados principais. A classificação do aluno se dá pelas notas e desempenho na prova do processo seletivo. O aluno inscrito poderá concorrer também às bolsas de estudos, oferecidas pela IES com base em critério de notas por desempenho. Caso ele não consiga a bolsa pela IES, o aluno também pode optar pelo Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), um programa do Ministério da Educação destinado a financiar a graduação na educação superior de estudantes matriculados em instituições não gratuitas, ProUni e Bolsa da Prefeitura, Bolsas de estudos oferecidas pelas organizações em que trabalham ou ainda a opção pelo pagamento integral, são outras formas para o ingresso de alunos após o processo seletivo.

O ciclo semestral da IES da unidade de análise inclui um calendário acadêmico semestral previamente planejado contendo atividades acadêmicas da matriz curricular, projetos dos eixos de ensino, pesquisa e extensão e eventos extracurriculares e 3 avaliações institucionais.

A reprovação parcial por disciplina se dá por 2 motivos: quando o aluno não consegue atingir a média mínima ou atinge o número máximo de faltas da IES e a reprovação do período se dá, caso o aluno reprove em 3 disciplinas, por nota ou falta.

3.4.4 Quarta Fase: Elaboração do questionário socioeconômico

Na busca por mais informações, verificou-se que a IES possui setores de controles e de informação que fornecem inúmeros dados que vão desde dados sobre o número de alunos inscritos no vestibular até os dados de concluintes, no entanto, o que chamou a atenção e despertou o interesse na pesquisa, foi o fato de não haver um questionário socioeconômico para os alunos entrantes ou pesquisa dos alunos que evadiram. Face a esta necessidade, vislumbrou-se a criação de um instrumento que pudesse conhecer melhor os alunos entrantes. Optou-se, então, pela elaboração e aplicação de um

questionário socioeconômico para caracterizar o aluno do curso da unidade pesquisada.

Deve-se destacar sobre a pesquisa que o questionário utilizado não seguiu nenhum modelo padrão específico, e sim, foi elaborado para primeiramente identificar e caracterizar o aluno do curso em que o estudo foi realizado, posteriormente, contribuir com sugestões para projetos de ensino e extensão. Dessa forma, outras perguntas foram acrescentadas, a fim de identificar possíveis demandas do modo mais aberto possível para captar as variáveis socioeconômicas e culturais envolvidas.

Conforme proposto nos objetivos do estudo, foi criado um questionário contendo 48 perguntas e aplicados aos alunos do 1º. Período do turno noturno, do curso na unidade de estudo em 2016/2.

O questionário foi dividido em 9 unidades, assim descritas e justificadas

A I unidade – Informações pessoais foi elaborada para a captação dos dados pessoais dos alunos: sexo, idade, estado civil e suas influências nos estudos correlacionados a evasão.

A II unidade – Aspectos socioeconômicos, foi elaborada para identificar e classificar os níveis econômicos como renda, nível social, auxílios de bolsa de estudo e para identificar variáveis de correlação com a evasão em estudos já existentes.

A III unidade – Aspectos socioculturais, desenvolvida para identificar os aspectos socioculturais: escolaridade, tipo de escola, tipo de ensino, e a correlação com as variáveis de evasão em estudos existentes.

A unidade IV - Mobilidade, buscou-se identificar os meios de transporte, tempo de chegada até a IES, e a correlação com as variáveis de evasão em estudos existentes.

A unidade V - Hábitos , nesta unidade foi verificado a frequência com que os respondentes leem, preferência de tipos de leituras, tempo dedicado aos estudos, mecanismo de busca do conhecimento, frequência e acesso de *internet*, tipos dispositivos tecnológicos usados, lazer, para verificar a correlação com as variáveis de evasão em estudos existentes e identificar oportunidades para o desenvolvimento de projetos de ensino e extensão em suprimento as demandas existentes e propor medidas para a retenção.

Na unidade VI - Conhecimento, foram verificados os conhecimentos em informática e línguas, artes e oportunidades para o desenvolvimento de projetos de ensino e extensão em suprimento as demandas identificadas e sugerir propostas de retenção.

Na unidade VII - Faculdade, foram identificados os canais de comunicação que mais atingem este ingressante e correlacionar com unidade de hábitos para sugerir ações de retenção.

A unidade VIII - Curso, foi elaborada para identificar os motivos que mais se destacam na escolha do Curso e o posicionamento da IES perante a percepção dos respondentes e sugerir ações para posicionar áreas que não estejam sendo percebidas e que podem contribuir para a retenção.

Na unidade IX – Relacionamentos, verificou-se o grau de comunicação e relação interpessoal com os colegas, professores e Coordenação do curso a fim de correlacionar com variáveis de evasão já estudadas e sugerir estratégias na utilização dos recursos humanos para fortalecer a retenção.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo os resultados provenientes dos referenciais bibliográficos, artigos, teses serviram de apoio para discussão dos resultados da pesquisa.

As entrevistas realizadas foram relevantes e trouxeram a complementação de dados e informações que fortaleceram a pesquisas e serão apresentadas após a apresentação do questionário.

O questionário socioeconômico, instrumento da pesquisa, foi elaborado e aplicado visando atingir os objetivos do estudo na caracterização do perfil dos alunos do 1º. Período, do curso da unidade de estudo, em uma IES privada.

Estudos bibliográficos como os de Alves e Soares (2009), Mello (2013) e do IBGE corroboraram com a fundamentação do instrumento utilizado. Em todos os estudos científicos realizados, reconhece-se que as diferenças de níveis sociais, acadêmicos, culturais se associam às oportunidades educacionais, às trajetórias ocupacionais, ao prestígio social, ao acesso aos bens e serviços, ao comportamento político e social do ser humano.

As contribuições que o instrumento 'questionário socioeconômico' pode oferecer são inúmeras se associadas às outras ferramentas do sistema de informação existentes na IES como os dados decorrentes de notas, frequências, trabalhos, avaliação Institucional, pesquisas de satisfação dos setores de marketing, entre outros.

O que se espera com este estudo, além dos motivos já apresentados é contribuir para o desenvolvimento de medidas preventivas e corretivas no problema evasão.

As 5 turmas matriculadas no curso constituem um universo de 294 alunos. A pesquisa foi realizada em 3 turmas do período noturno, composta por 218 alunos e deste total, 116 responderam à pesquisa, representando uma amostra de 53,21% dos alunos. Os gráficos apresentam 117 alunos, porém 1 foi descartado por apresentar duplicidade de resposta.

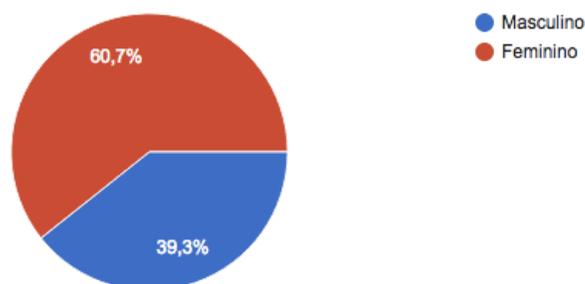
4.1 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO: PERFIL DO ALUNO IES DO AMAZONAS DO CURSO ADMINISTRACAO – TURMAS 2016/1

O resultado do questionário socioeconômico apresentar-se-á pela imagem gráfica do tipo setorial (gráfico pizza), a fim de agrupar quantitativamente os dados considerando

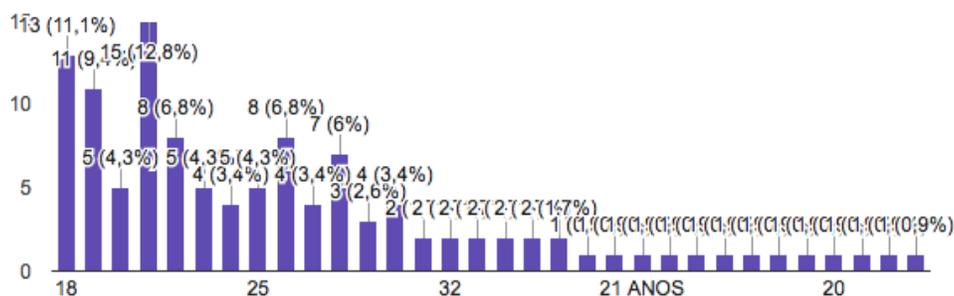
a totalidade das respostas e apresentados pela frequência relativa (%).

As questões de números 1 e 2 do questionário contendo os dados pessoais dos alunos como nome e turma foram omitidos para salvaguardar o sigilo dos respondentes.

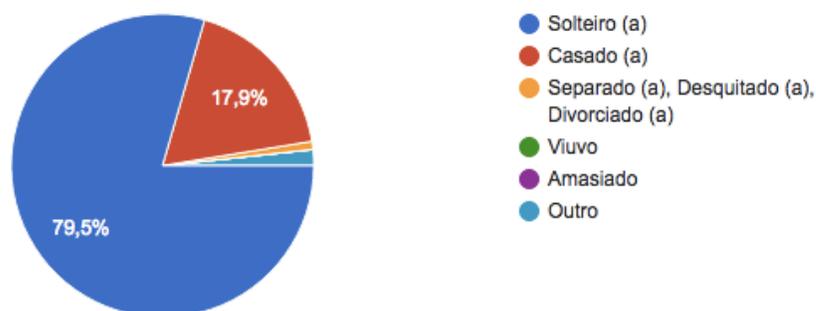
3 Qual seu sexo? (117 respostas)



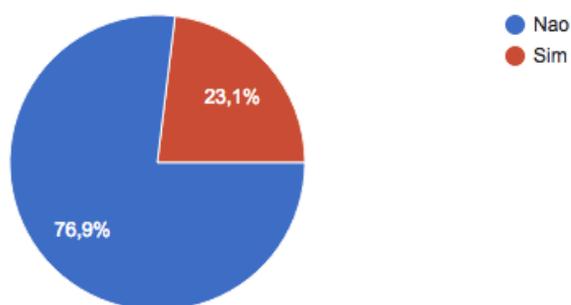
4 Qua sua idade? (117 respostas)



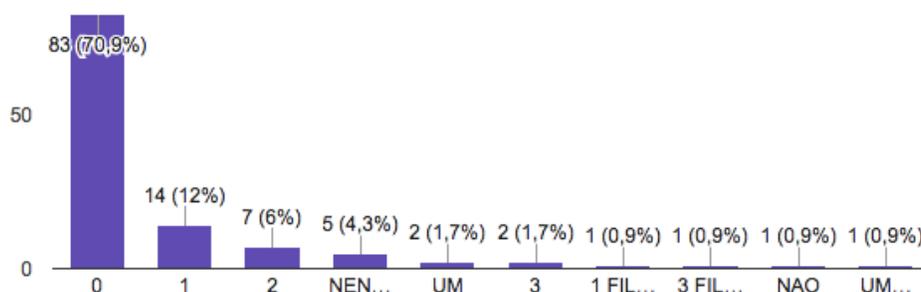
5 Qual seu estado civil? (117 respostas)



6 Você tem filhos? (117 respostas)



7 Se sim, quantos filhos? (117 respostas)

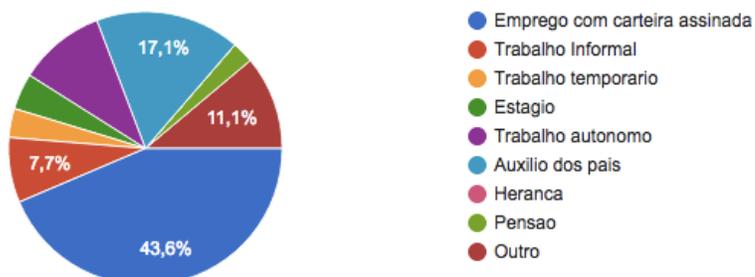


- a) **Na unidade I – Informações pessoais:** a pesquisa revelou que o perfil da maioria dos respondentes é formado por mulheres 60,7% e 39,3% homens, 79,5% são solteiros, com idade média entre 20 e 25 anos, sem filhos (76,9%).

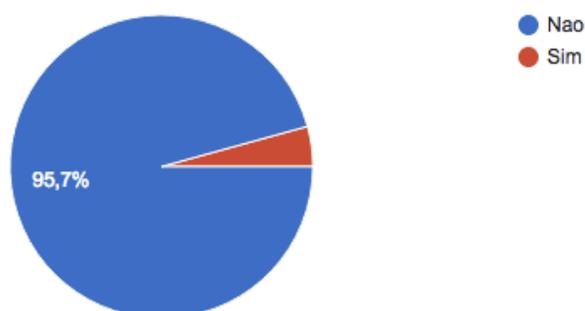
Os dados resultantes das questões de número 3,4 e 5 revelam que há uma predominância feminina, jovem e solteira na busca pelo curso na unidade pesquisada.

II - ASPECTOS SOCIOECONOMICOS

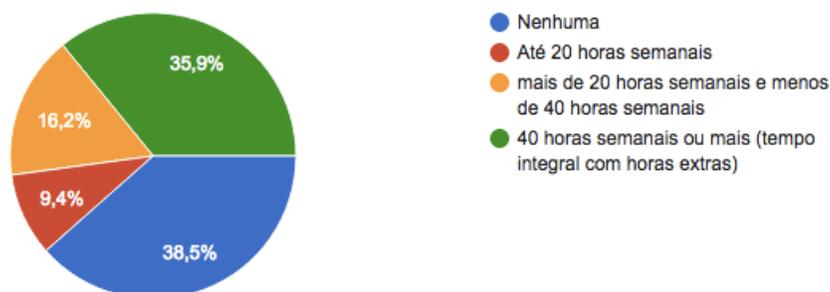
8 Qual sua principal fonte de renda? (117 respostas)



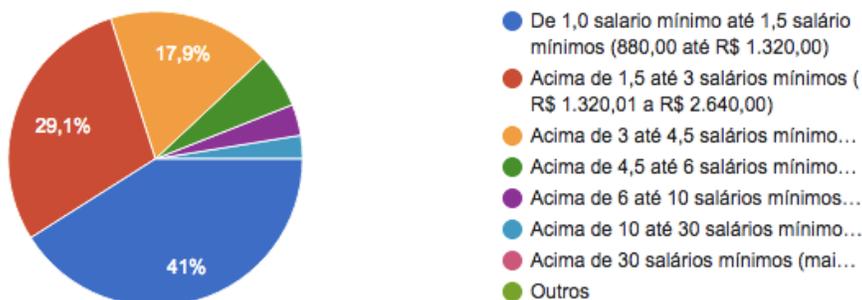
9 Voce possui mais de uma atividade remunerada? (117 respostas)



10 Se exerce alguma atividade, qual a carga horária máxima empregada? (117 respostas)

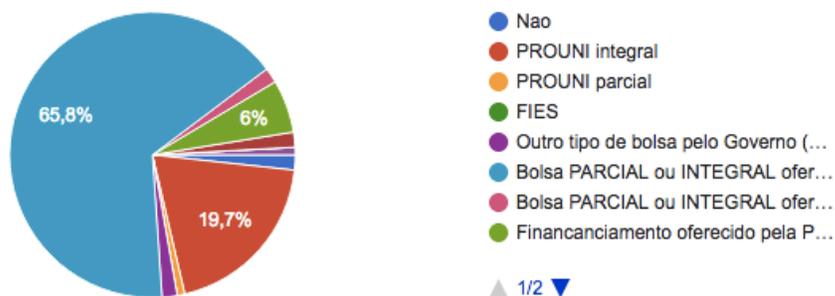


11 Sua RENDA familiar é de: (117 respostas)



12 Você recebe algum tipo auxílio de bolsa de estudos ou financiamento? Qual?

(117 respostas)



b) **Na unidade II – Aspectos socioeconômicos:** os respondentes revelam que 52,4% possuem renda própria e 17,1% da renda vem do auxílio dos pais, a renda ganha varia entre 1 a 1,5 salários mínimos equivalentes ao ano base de 2016.

Dos respondentes remunerados, 41% recebem de 1 a 1,5 salário a mínimos (R\$ até R\$ 880,00 a R\$ 1.320,00), 29,1 % recebem acima de 1,5 até 3 salários mínimos (R\$1.321,00 a R\$ 2.640,00), e 17,9% recebem acima de 3 até 4,5 salários mínimos (R\$ 2.641,00 a R\$ 3.960,00);

35,9% dos respondentes possuem algum tipo de atividade remunerada com duração de mais de 40 horas semanais e 16,2% mais de 20 horas semanais e menos

que 40 horas, 9% exerce atividade até 20 horas e um número expressivo revela que não emprega hora alguma atividade relacionada a trabalho.

No aspecto auxílio financeiro a bolsas de estudos, o questionário revela que 65,8% são beneficiados com bolsa do tipo integral ou parcial pela própria IES. 19,7% advém do ProUni, e 6% são financiados pelo Fies.

As classes sociais dos respondentes segundo a classificação utilizada pelo IBGE, base 2016 (salário mínimo R\$ 880,00), data em que foi aplicada a pesquisa, predominantemente são: classe E (41%), classe D (29,1%), classe C (17,9%).

No estudo de Gisi (2006), explica-se a difícil permanência no ensino superior para os alunos de setores sociais menos favorecidos, e para Dias et al., (2006), entre os fatores externos relacionadas estão os problemas financeiros.

Nesta perspectiva, considerando a classe social, este grupo já merece uma atenção, uma vez que parte dos investimentos educacionais são advindos dos pais (17%) e 65,8% são beneficiados com bolsa do tipo integral ou parcial pela própria IES, ou seja, eles dependem de ajuda financeira, pois seus recursos são escassos.

Gaioso (2006, apud MARTINS, 2007) defende que os problemas financeiros têm grandes influências na decisão dos estudantes desistirem do sonho universitário. Este fator é percebido pelos altos índices de inadimplência. Os alunos param de estudar em função do valor das mensalidades, pois acumulam débitos não sendo mais possível, culminando na evasão.

Nesta unidade, verifica-se também oportunidades para os projetos extensionistas prospectarem além de cursos extracurriculares de suporte a profissão, oferecimento de estágios com parceiros do segmento, empresa Junior, palestras de incentivo em parceria com o conselho de classe e palestras empreendedoras e motivacionais.

Quadro 2 - Classes Sociais por Faixas de Salário-Mínimo (IBGE)

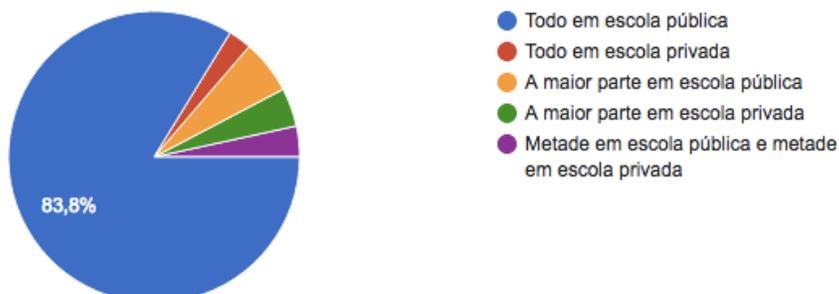
Classe	Número de Salários-Mínimo (SM)	Renda Familiar (R\$) em 2016	Classificação Da IES
A	Acima de 20 SM	R\$ 17.600,01 ou mais	-
B	De 10 a 20 SM	R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	-

Classe	Número de Salários-Mínimo (SM)	Renda Familiar (R\$) em 2016	Classificação Da IES
C	De 4 a 10 SM	R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	17,9%
D	De 2 a 4 SM	R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,00	29,1 %
E	Até 2 SM	Até R\$ 1.760,00	41%

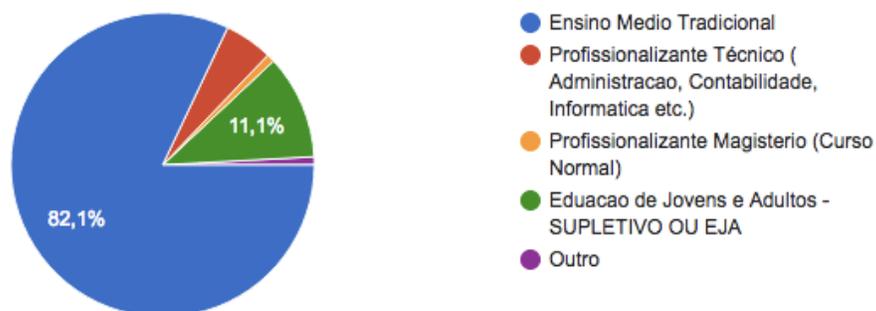
Fonte: Adaptada do IBGE, 2016

III - ASPECTOS SOCIOCULTURAIS

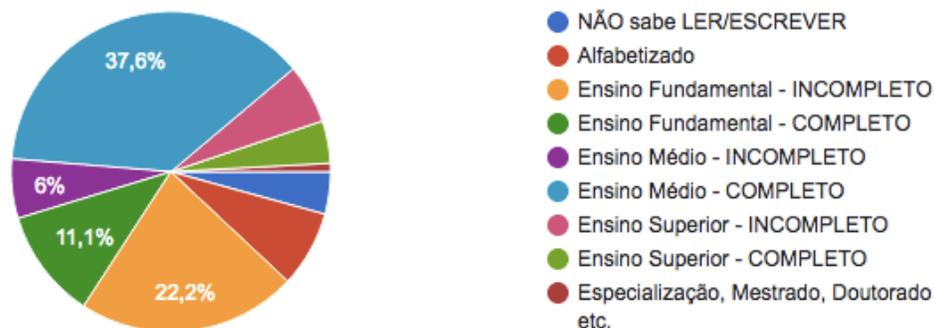
13 Em que TIPO de escola você cursou o ensino médio? (117 respostas)



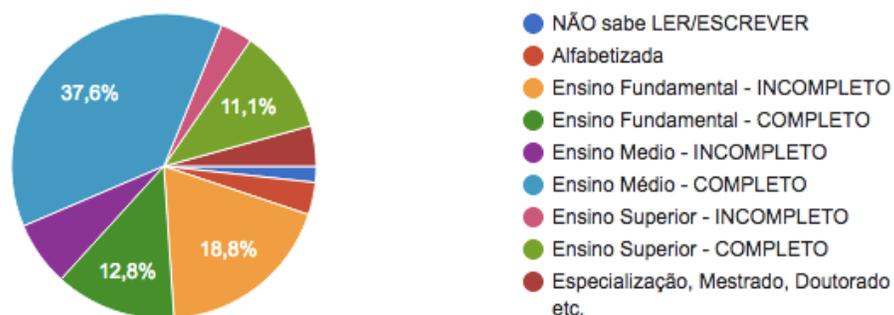
14 Qual TIPO de CURSO de ensino médio voce concluiu? (117 respostas)



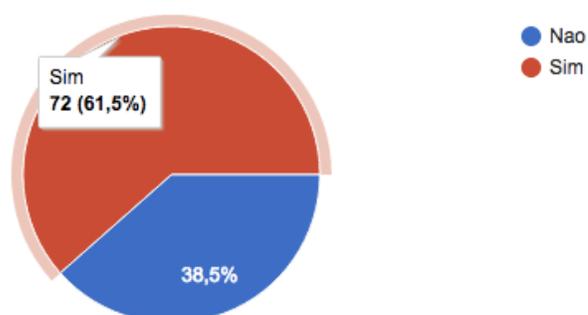
15 Qual o nível de escolaridade de seu PAI? (117 respostas)



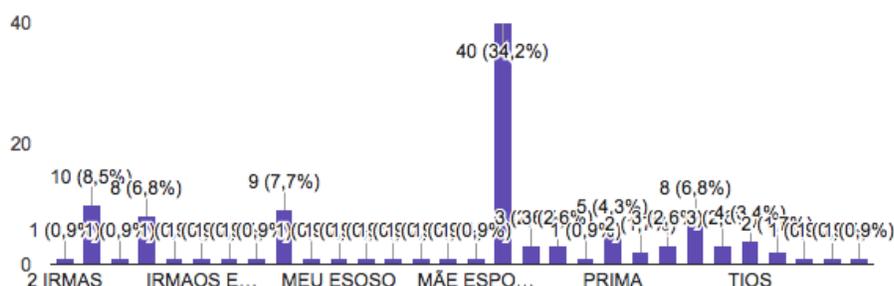
16 Qual o nível de escolaridade de sua MÃE? (117 respostas)



17 Alguém em sua família concluiu o nível superior? (117 respostas)

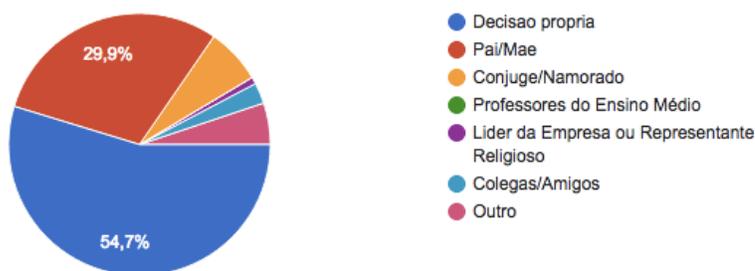


18 Se sim, quem em sua família concluiu o nível superior? (117 respostas)



19 Quem de seu convívio mais lhe incentivou a cursar o ensino superior? (117 respostas)

(117 respostas)



- c) **Unidade III - Aspectos socioculturais:** nesta unidade, 83,8% dos respondentes estudaram em escola pública e 82,1% são oriundos de ensino médio tradicional. 37,6 % dos pais dos respondentes possuem o ensino médio completo em percentagens iguais. 61,5% dos parentes não possuem curso superior. E o que concluíram 34,2 % são representados por esposas ou mães dos respondentes. Quanto ao incentivo ao estudo superior, 54,7% veio de decisão própria do respondente e 29,9% do incentivo foi atribuído aos pais.

Dados do SEMESP (2015) comprovam que a procedência de alunos matriculados no ensino superior privado continua predominantemente de alunos do ensino médio público. Em 2013, 69,7% dos alunos ingressantes no ensino superior privado eram egressos do ensino médio público e apenas 30,3% do ensino médio privado.

Nos estudos de Martins (2007) são consideradas causas de evasão a baixa qualidade de ensino das escolas de ensino médio, ou o despreparo do aluno, que inviabiliza o acompanhamento do curso, principalmente nos primeiros semestres;

Os relatos dos professores participantes das entrevistas indireta reforçam as

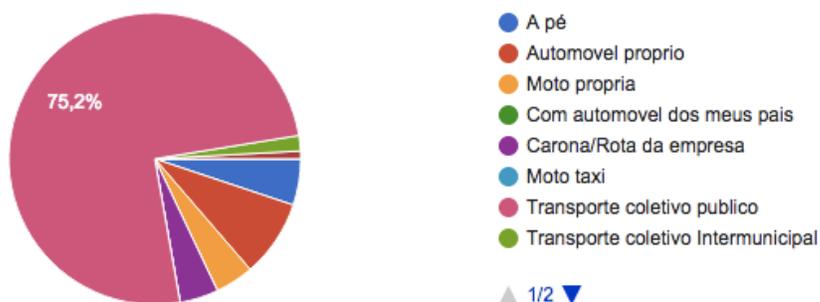
pesquisas dos autores sobre as limitações e dificuldades na leitura, apresentação oral em trabalhos e principalmente, na matemática.

Com os resultados revelados pelo questionário socioeconômico, a pesquisa bibliográfica, somados as entrevistas, identifica-se nesta unidade variáveis determinantes de evasão e a oportunidade de medidas preventivas como o desenvolvimento de programas de nivelamento, monitoria discente de estudos em grupo e o acompanhamento de notas/frequências.

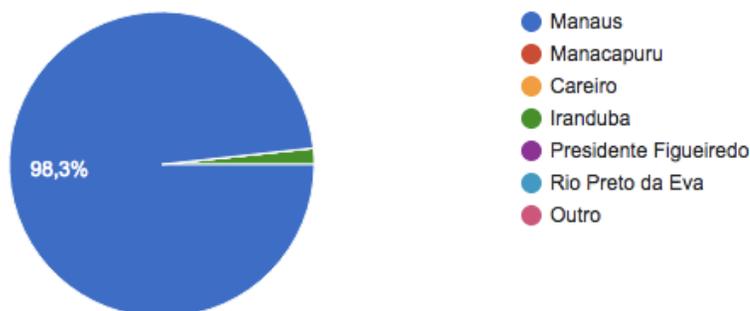
IV - MOBILIDADE

20 Como voce fará para deslocar-se até a Faculdade do Curso de Administracao?

(117 respostas)

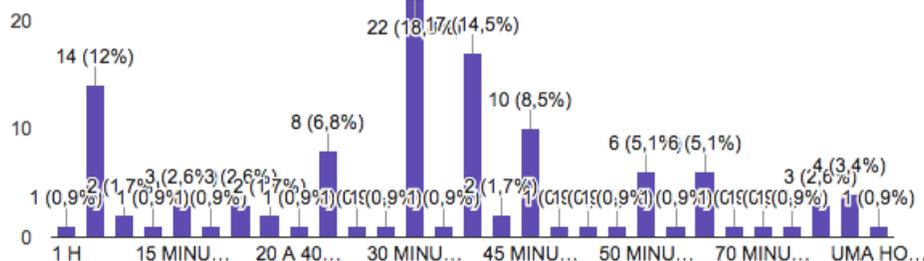


21 Qual Municipio voce mora? (117 respostas)



22 Quanto tempo você leva (casa/trabalho) para se deslocar até a Faculdade, (em minutos)?

(117 respostas)

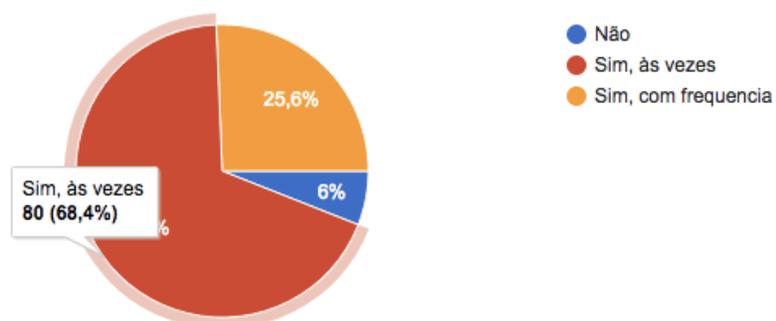


- d) **Unidade IV – Mobilidade:** nesta unidade, 75,2% dependem do transporte coletivo público, e 98,3% são residentes em Manaus e o percurso percorrido até a IES leva em média 45 minutos.

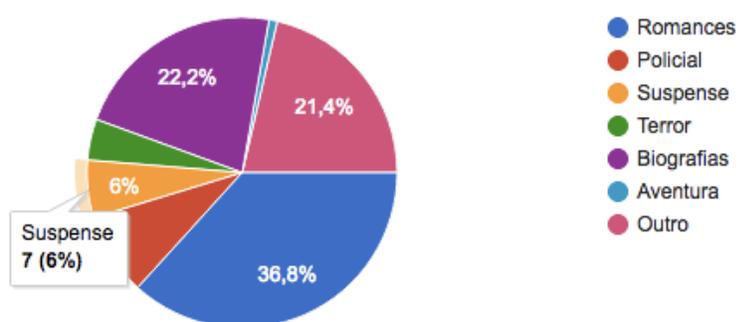
Nesta Unidade, o que foi verificado é que há um ponto forte se tratando da logística até a IES relacionada ao espaço e tempo. No entanto, verifica-se que a maioria dos respondentes dependem do transporte público coletivo e as problemáticas relacionadas a este setor podem de alguma forma interferir ou impactar na locomoção dos alunos, como greves, por exemplo, não obstante, a localização da IES favorece o traslado do trabalho/faculdade/casa ou casa/faculdade/casa dos alunos, visto que a unidade pesquisada está localizada no centro do município e tem ponto de concentração das principais linhas de ônibus público.

V - HÁBITOS

23 Você costuma ler (117 respostas)

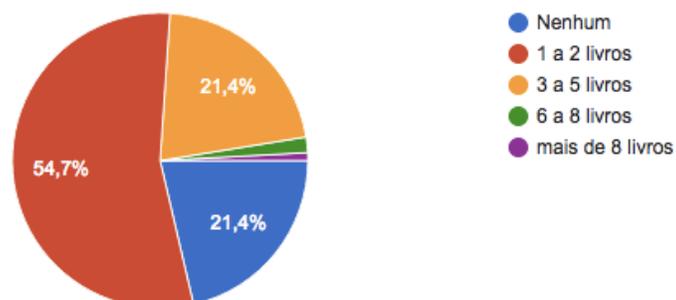


24 O que mais gosta de ler? (117 respostas)



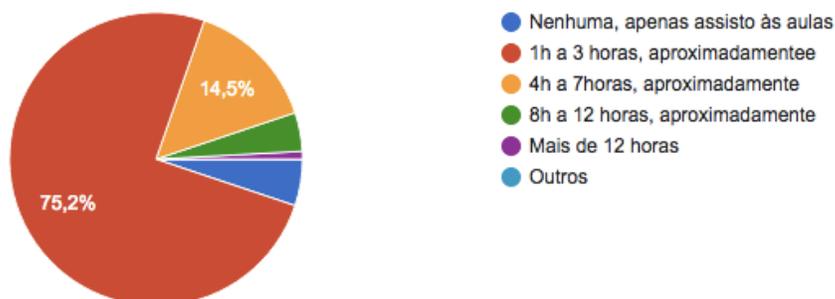
25 Excetuando os livros indicados na bibliografia do seu curso, QUANTOS livros você leu este ano?

(117 respostas)

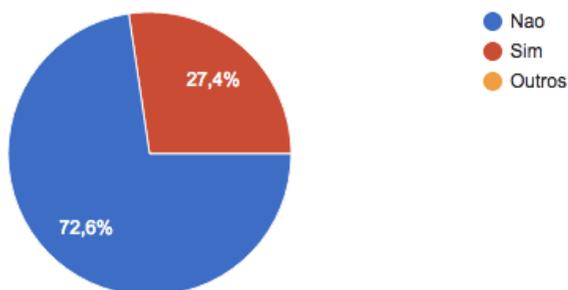


26 Quantas horas por semana, aproximadamente, você dedica aos estudos, excetuando as horas de sala de aula?

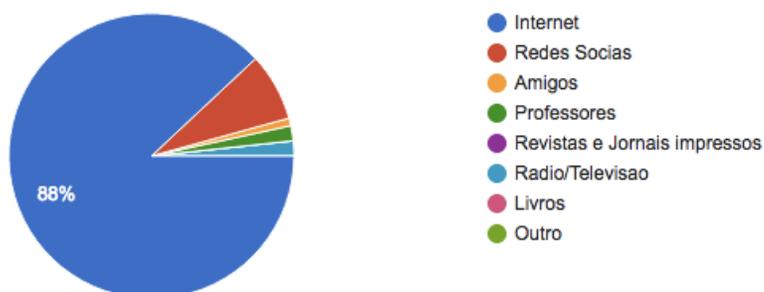
(117 respostas)



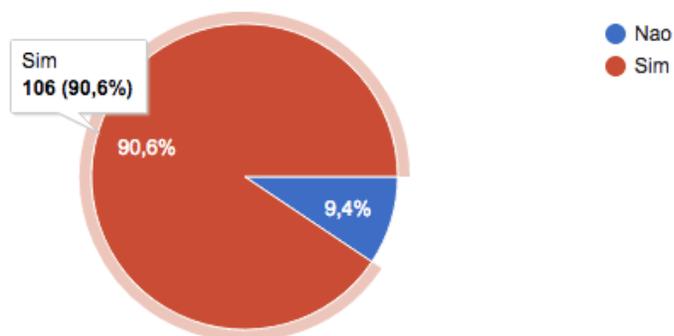
27 Você estuda em grupo de estudos? (117 respostas)



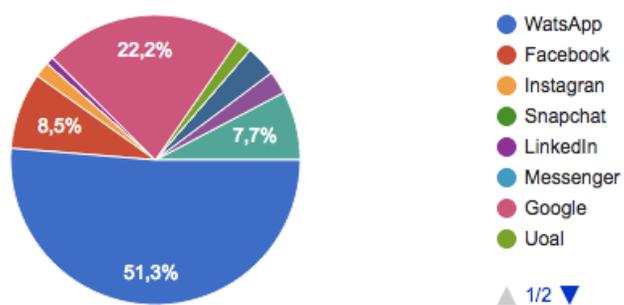
28 Onde você costuma buscar informações para o seu estudo? (117 respostas)



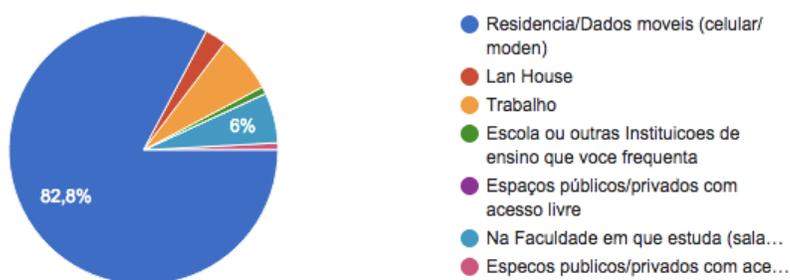
29 Você usa a internet com frequência? (117 respostas)



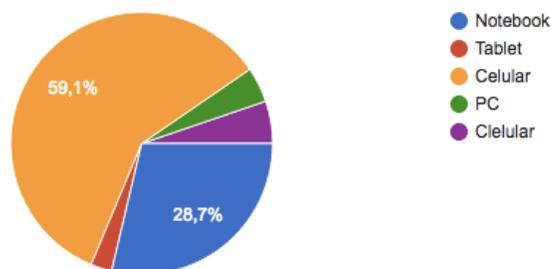
30 A que você mais dedica seu tempo na internet? (117 respostas)



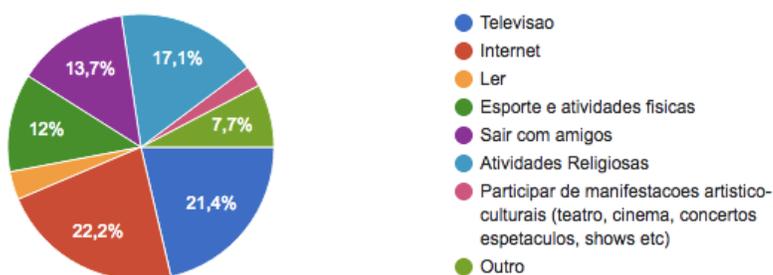
31 Qual é o local de acesso à internet mais usado por você? (116 respostas)



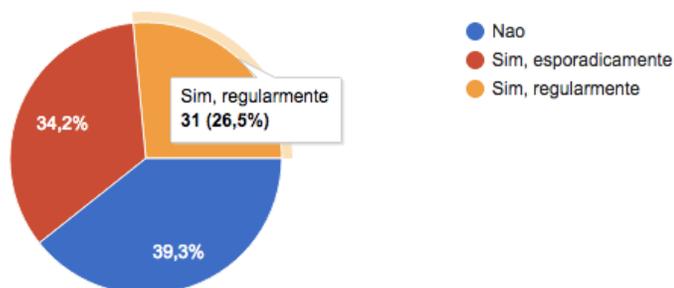
32 Qual dispositivo você mais utiliza para o acesso a internet (115 respostas)



33 Qual sua principal fonte de lazer? (117 respostas)



34 Você pratica algum tipo de atividade física ou esportiva? (117 respostas)



e) **Unidade V - Hábitos:** Nesta unidade, 68,4% dos respondentes costumam ler “às vezes”, 25,6% dizem “ler com frequência” e 6% “nunca lêem. Dos respondentes que leem 36% gostam de ler romances, 22,2% leem biografias e 21% outros tipos não propostos no questionário.

Quanto aos números de livros lidos por ano, 54,7% lêem de 1 a 2 livros, 21,4% leem de 3 a 5 livros e 21,4% não leem nenhum livro. Expressivamente, 75,2% dos

respondentes dedicam de 1 a 3 horas de estudo por semana, e 14% dedicam de 4 a 7 horas de estudos por semana. 72,6% não estudam em grupos de estudo e 27,4% participam de estudos em grupo.

Da totalidade dos respondentes, 88% buscam informações relacionadas ao estudo na *Internet*, seguido de redes sociais. 90% usa a *internet* com frequência, dedicando 51% ao *WatsApp*, 22% as buscas no Google, seguidos de 8,5% para o Facebook e 7,7% no Messenger.

Da totalidade dos respondentes, 82,8% acessam a *internet* de suas residências ou dados moveis próprios, e 6% na IES. O dispositivo mais usado é 59,1% celular, seguido de 28,7% pelo notebook.

As atividades de lazer ficam distribuídas entre 22,2% *internet*, 21%,4% televisão, 17,1% atividades religiosas, 13% saem com amigos, 12% com esportes e atividades físicas.

Da totalidade dos respondentes 39,3% não praticam nenhuma atividade física, 34,2% praticam esporadicamente e 26,5% fazem práticas esportivas regulares.

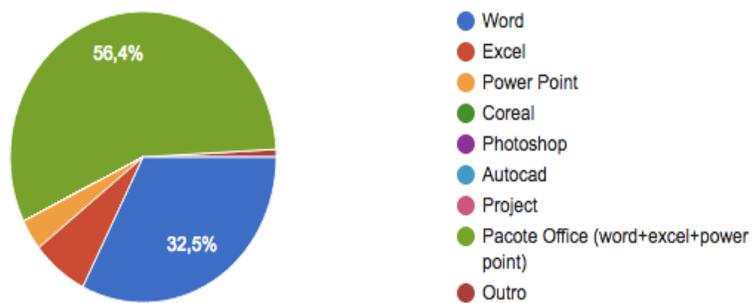
Conforme fora destacado na fundamentação teórica nos estudos de Marc Prensky (2001), o ensino de uma forma geral sofreu com a mudança da tecnologia e conseqüentemente, os alunos também em sua forma de aprender, em todos os níveis acadêmicos. Verifica-se pelos resultados nesta unidade que em meio ao desenvolvimento acelerado das tecnologias e demais variáveis socioambientais, tem-se o encontro de gerações de nativos digitais e os imigrantes digitais, professores e alunos em confronto com as novas formas de ensino-aprendizagem.

Identificam-se oportunidades quando a IES está provida de recursos e estrutura tecnológica que suportem as novas demandas e uma ameaça quando estas tecnologias não são adequadamente utilizadas.

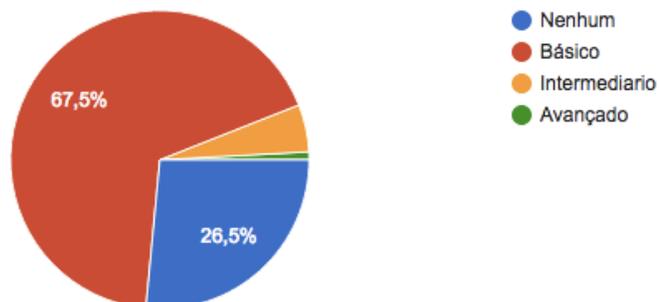
Cabe nesta unidade uma atenção especial para estas gerações de alunos e oportunidades para se desenvolver ações que potencializem os envolvimentos com estes alunos.

VI - CONHECIMENTO

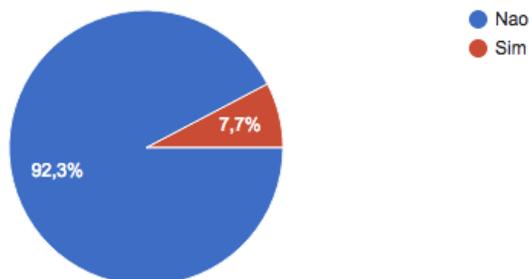
35 Que ferramentas de informática você possui conhecimento? (117 respostas)



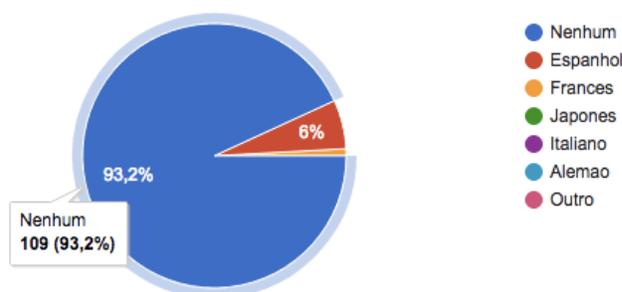
36 Qual o seu nível de conhecimento na lingual Inglesa? (117 respostas)



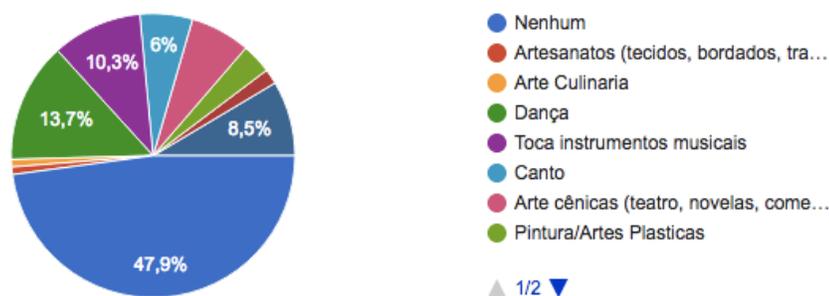
37 Voce domina outro idioma? (117 respostas)



38 Qual outro idioma voce domina? (117 respostas)



39 Voce possui algum talento ou habilidade especial? (117 respostas)

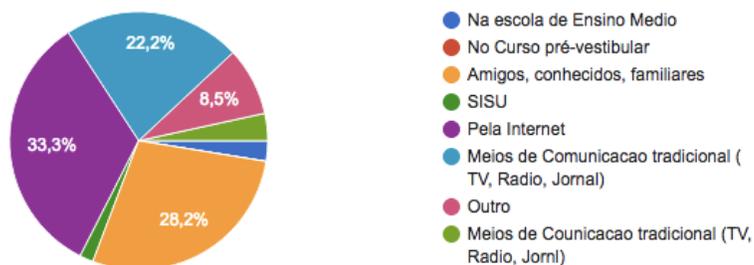


- f) **Unidade VI – Conhecimento:** Nesta unidade, os respondentes informaram conhecer as ferramentas de informática, 56,4% pacote office (*Word+ Excel + Power Point*) e, 32,5% somente o *Word*. 67,5% respondentes possuem o nível básico da língua inglesa e 26,5 não possuem nenhum conhecimento. 6% possuem conhecimento em outro idioma em espanhol; 47,9 não possuem nenhum tipo de talento especial, 13,7% possuem talento para a dança, 10,3% tocam instrumentos musicais e 6% possuem talento no canto.

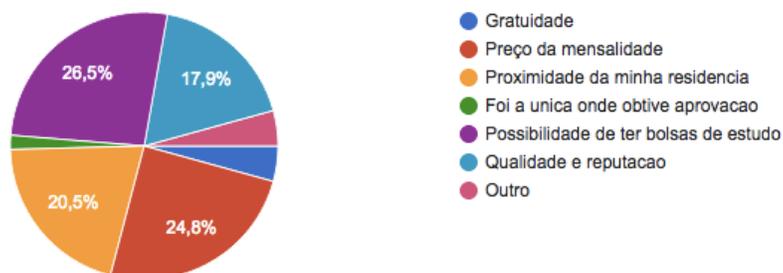
Nesta unidade verifica-se o baixo índice de conhecimento em áreas muito requeridas pelo mercado e grandes possibilidades de utilização de recursos advindos dos programas de extensão da IES.

VII - SOBRE A FACULDADE

40 Como voce tomou conhecimento da Faculdade? (117 respostas)



41 Qual razão foi decisiva para escolha da Faculdade (117 respostas)

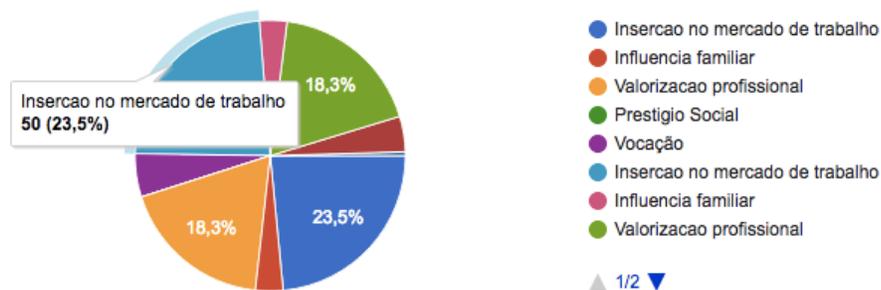


- g) **Unidade VII - Sobre a faculdade:** nesta unidade, 33,3% tomaram conhecimento sobre a faculdade via *internet*, 28,2% por meio de amigos e parentes, 22,2% na escola de ensino médio 3 8,5% por outros meios. A decisão pela escolha da faculdade foi atribuída a 26,5% pela possibilidade de ter bolsa de estuda, 24,8% pelo preço da mensalidade, 20,5% pela proximidade da residência e 17,9% pela gratuidade.

VIII - SOBRE O CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

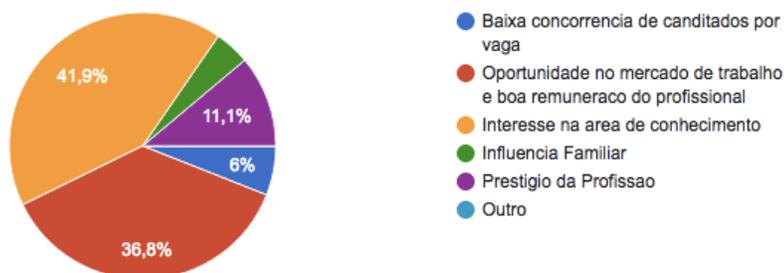
42 Qual o PRINCIPAL motivo para ter escolhido o curso de Administracao?

(117 respostas)



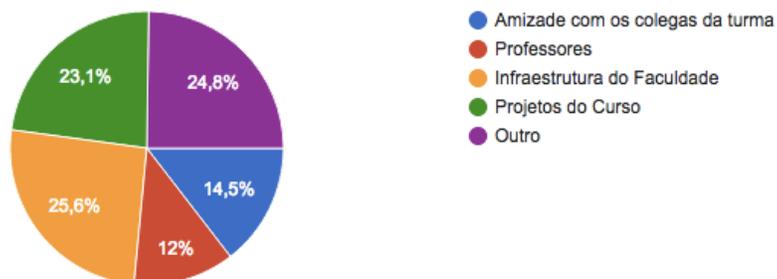
43 Qual relevancia voce atribui aos fatores abaixo para escolha do seu curso?

(117 respostas)



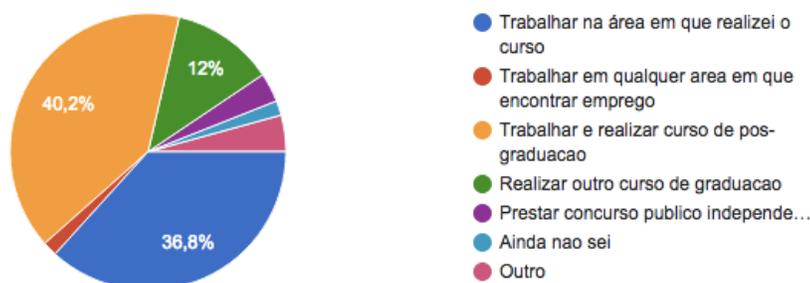
44 O que o fará permanecer no Curso de Administração no próximo semestre?

(117 respostas)



45 Qual é a sua perspectiva profissional, após conclusão do Curso?

(117 respostas)



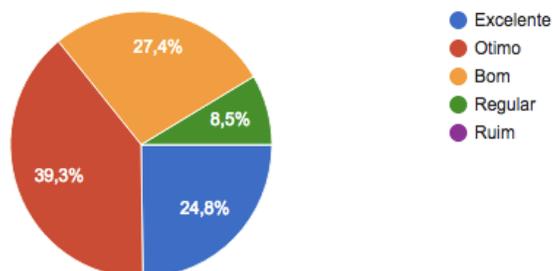
- h) **Unidade VIII - Sobre o curso:** o principal motivo para escolha do curso pesquisado foi 47% relacionado a inserção no mercado de trabalho, 18,3% relacionado a prestígio social do curso, 18,3% relacionado a valorização profissional. Quanto aos fatores de relevância, 41,9% possuem interesse na área de conhecimento, 36,8% pela oportunidade de trabalho e remuneração, 11,1% pelo prestígio da profissão e 6% baixa concorrência de candidato por vaga. Os motivos apontados para a permanência no curso para o próximo semestre foram 26,5% relacionados a estrutura da IES, 23,1% pelos projetos do curso Ensino, Pesquisa e Extensão, 14,5 por amizades com os colegas e 24,8% por outros motivos. Quanto perspectiva profissional, após conclusão do curso 40,2% pretendem trabalhar e fazer pós-graduação, 36,8% pretendem trabalhar na área escolhida, 12% pretendem realizar outra graduação.

Esta unidade aponta os mais diversificados motivos para escolha do curso, evidenciando a valorização e o interesse pelos projetos de ensino e extensão.

IX - RELACIONAMENTOS

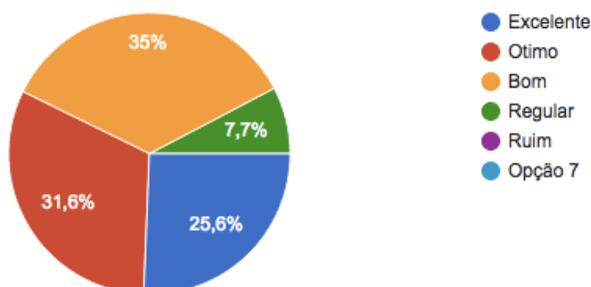
46 Como voce classifica o seu nivel de relacionamento com os COLEGAS de curso?

(117 respostas)



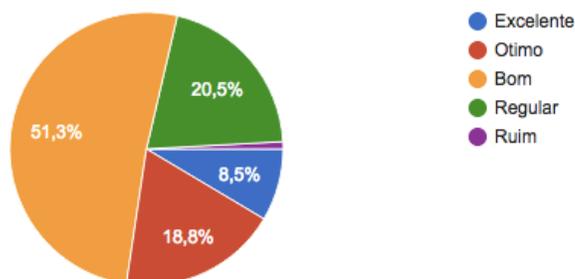
47 Como voce classifica o seu nivel de relacionamento com os Professores de curso?

(117 respostas)



48 Como você classifica o seu nível de relacionamento com COORDENAÇÃO de curso?

(117 respostas)



- i) **Unidade IX – Relacionamentos:** nesta unidade, 39,3% dos respondentes consideram ter um nível de relacionamento ótimo com os colegas, 27,4%

consideram ter um nível bom, 24,8% consideram ter um nível excelente e apenas 8,5% considera ter um nível regular; no quesito relacionamento com os professores do curso, 35% classificam como sendo bom, 31,6% como sendo o relacionamento no nível ótimo, 25,6% no nível excelente e apenas 7,7% no nível regular; no relacionamento com a Coordenação do curso, 51,3% consideram o nível de relacionamento bom, 20,5% consideram o nível regular, 18,8% no nível ótimo e apenas 8,5 no nível excelente.

Nesta unidade, identifica-se grandes oportunidades de retenção com estratégias motivacionais devido ao ótimo nível de relacionamento entre os pares, professores e coordenação de curso.

4.1.1 Resultados e Apontamentos Colhidos nas Entrevistas

Sobre as entrevistas, identificou-se que, no início do semestre, a coordenação do curso reunia alguns professores de períodos anteriores para ligar aos alunos que não haviam retornado. O objetivo era saber o motivo pelo qual o aluno não havia se matriculado e também para incentivá-los a retornar a IES, caso ainda não o tivessem feito. Após as justificativas do aluno, o trabalho se encerrava. Observou-se que muitos dos alunos também não eram encontrados ou porque as ligações não eram atendidas naquele momento ou o número telefônico já não pertencia ao aluno. E mais: os dados coletados não eram tratados e tampouco serviam de alerta ou de ações internas para o próximo semestre.

Em entrevista com a Professora responsável pelos resultados das ligações telefônicas, verificou-se que parte dos motivos que mais se destacaram estavam relacionados aos fatores externos: financeiros, conciliação de horário e turno com o trabalho, problemas familiares, filhos pequenos, concorrência. E para os motivos internos destacaram-se: reprovação por notas e/ou faltas, dificuldades no acompanhamento das aulas, desinteresse pelo curso, entre outros.

Outra informação e de grande relevância para o estudo está relacionada à percepção dos professores em relação à motivação.

Foram selecionados 10 professores das três turmas de alunos do 1º período para as entrevistas. Em uma reunião informal, os professores relataram que é muito comum ouvir dos alunos expressões como: 'não tive tempo de realizar a atividade', não fiz a

atividade porque não sabia', 'não li o material', 'vale ponto? '. Outro relato é sobre a ausência de atitude frente aos estudos e trabalhos em sala. A falta de interesse pelos estudos é grande e confirmada com os resultados avaliativos.

4.2 DISCUSSÕES ACERCA DOS RESULTADOS

Se o problema da evasão acadêmica é um assunto que atinge negativamente a saúde financeira das IES e sua sustentabilidade, o assunto deveria figurar entre os primeiros da lista de prioridades acadêmicas.

Em todas as literaturas pesquisadas sobre o tema, observa-se que as causas internas e externas da evasão nas IES são estudadas no período de um ano ou mais. O estudo é feito após o aluno ter evadido.

No entanto, com aplicação de um questionário socioeconômico no ingresso do aluno e outras informações disponíveis e relacionadas ao seu progresso acadêmico, a IES poderá identificar antecipadamente os potenciais evasores e agir de forma célere e preventiva para reter o aluno.

Conforme fora proposto nos objetivos, os dados resultantes do questionário socioeconômico aplicado aos alunos do 1º. Período do Curso de Administração da IES privada, muito se assemelham as variáveis determinantes internas e externas dos estudos de Biazus (2004), Martin (2007), Baggi (2010), Melo (2013), Dias (2014), Tontini (2015), Silva (2016) entre outros, no entanto, há muito que investigar. O comportamento do consumidor (aluno) no segmento Educacional deve ser monitorado, por não ser de controle da IES, daí a importância e contribuição que o questionário poder trazer. Com base nos estudos bibliográficos, tanto o questionário quanto as entrevistas apontam que os alunos entram na IES com variáveis determinantes de evasão. No entanto, se houver uma ferramenta de acompanhamento e controle, a IES pode cercar-se de medidas para atuar de forma preventiva, podendo se utilizar de recursos humanos, materiais e informacionais já existentes sem aumentar seus custos.

O calendário acadêmico é um instrumento que, de alguma forma, pode ser utilizado como guia no processo de identificação da evasão, pois, do primeiro dia de matrícula até

a realização da primeira prova do semestre, tem-se um espaço onde ocorre a dinâmica das atividades acadêmicas e possíveis fugas de alunos.

Outro instrumento que pode ser utilizado é o sistema de chamada e notas. Estes são informatizados e os professores podem ser agentes colaboradores neste período inicial, auxiliando na alimentação e monitoramento dos dados.

Um outro ponto relatado pelos professores está relacionado à entrada retardada do aluno do primeiro período. Por matricular-se tardiamente, muitas vezes não consegue acompanhar o ritmo das aulas já iniciadas, apresentando dificuldades na aprendizagem e que pode culminar em evasão.

Segundo o relato de professores colhidos na reunião de entrevista, o aluno começa a dar os primeiros sinais de evasão por meio das faltas e da não entrega de trabalhos do bimestre inicial.

Outro fator importante, considerando o tempo e os recursos necessários aos alunos, é o material de estudo para acompanhamento das aulas e que são incluídos nas despesas: livros, apostilas, cadernos, canetas etc. Embora a IES privada disponha de uma biblioteca abastecida com variadas referências acadêmicas a seu favor, ainda assim, o aluno que possui baixa renda necessitará de algum recurso para a compra de materiais de apoio às atividades que serão desenvolvidas no decorrer das aulas como trabalhos, seminários, feiras, visitas técnicas etc. Em sala de aula, é grande o número de alunos que não compram livros ou materiais complementares e que entregam os trabalhos fora do prazo. Identifica-se aí outro fator de risco. Dificuldades como o acompanhamento das aulas e atrasos na preparação de trabalhos são relatos bastante comuns entre os professores sobre os alunos.

Aos problemas apontados anteriormente, soma-se ao atraso no pagamento das mensalidades. O aluno justifica que não tomou conhecimento de um trabalho por não ter mais acesso às suas informações no sistema interno em decorrência da falta de pagamento. Sequencialmente, o aluno começa a faltar para não ter que justificar a não entrega de trabalhos, dando os primeiros sinais de evasão. O professor em sala de aula, por vezes, não percebe sua ausência. Para isso, a regularidade nas chamadas deverá ser diária e o sistema de informações da IES deverá estar em pleno funcionamento para fornecer dados atualizados e apontar este outro fator iminente de evasão.

Segundo Starec et. al., (2006 p.75) “A informação é entendida como dados que fazem a diferença, a partir do momento em que são dotados de significado, organizados e comunicados”. A ação precisa ser imediata, pois, para o aluno, conforme surgem os obstáculos, ele se desmotiva a continuar. A informação, por ser uma importante fonte de vantagem competitiva, seja formal ou informal, será também relevante na formulação de estratégias de retenção.

O resultado decorrente da primeira avaliação (nota) também acentua o risco de evasão, pois muitas vezes o aluno traz consigo um baixo rendimento escolar ou deficiências do ensino fundamental e médio. Com o sentimento de que não vai conseguir se recuperar, ele acaba evadindo. A nota baixa em pelo menos 3 disciplinas na regra da instituição pode implicar na perda da bolsa de estudo, o que significa, também para a IES, uma variável de evasão.

Da mesma forma, pelos resultados do questionário sobre os aspectos socioculturais, verifica-se a necessidade de um projeto de nivelamento para suprir as carências de escolaridade, com horário regulares e professores fixos. Esta estratégia poderia sanar algumas dificuldades iniciais nas disciplinas de português e matemática, entre outras a serem identificadas.

Pelos resultados apontados nas unidades de conhecimento e hábitos do questionário socioeconômico aplicado, os projetos de extensão também foram identificados como uma provável fonte de retenção, uma vez que se forem oferecidos cursos com valores diferenciados e que beneficiem os alunos de baixa renda como os de informática básica, inglês, técnicas administrativas podem dar maiores oportunidades de trabalho e de vínculo com a instituição. Áreas de apoio como Empresa Júnior, Carreiras ou outros relacionados, seriam canais entre o aluno e o mercado de trabalho, dando a eles possibilidades futuras de emprego e renda, pois, conforme apontado no questionário, os alunos da IES pertencem, predominantemente, às classes E, D e C e necessitam aumentar suas rendas para os custeios oriundos das atividades acadêmicas.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O tema evasão já figura em inúmeros estudos científicos e mobiliza interesses políticos, visto que a problemática traz prejuízos sociais, econômicos e culturais. A evasão implica na ordem do desenvolvimento do país, uma vez que parte dos recursos é destinada à esfera educacional e, quando não são bem aplicados, trazem prejuízos em todos os níveis sociais, empresariais e pessoais.

Por ser de grande complexidade, dadas as suas inúmeras variáveis, os autores enfocam em causas sociais, comportamentais, gestão estratégica, econômica e até mesmo psicológica. Instituições governamentais como o Ministério da Educação e Cultura (MEC), Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas (INEP), Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES), Sindicato das Mantenedoras de Ensino Superior (SEMESP) já desenvolvem pesquisas e ações relacionadas para a compreensão da evasão.

A evasão, embora seja uma problemática antiga para muitas IES, ainda precisa ser muito investigada. As causas detectadas nos estudos de diversos autores, embora contribuam, não são conclusivos e ainda se apresentam insuficientes pela complexidade e quantidade de variáveis e aspectos que devem ser considerados, como a cultura e costumes de um determinado local, por exemplo, para serem exploradas ou utilizadas como base de ações estratégicas de gestão. Um fator limitante de investigação mais profunda também recai sobre as estratégias empresariais de cada IES no que tange ao segredo industrial e sigilo de informações. Muitas vezes a não permissão para o acesso aos dados das instituições impedem que, de fato, sejam investigadas as reais causas de evasão.

À pesquisadora, causou surpresa não a falta de acesso a dados sigilosos das IES ou de informações relacionadas ao motivo da evasão, mas a ausência de abordagem nas literaturas relacionadas à cultura e costumes, ou ainda questões motivacionais e comportamentais específicas de algumas regiões geográficas, pois, por ser algo subjetivo, ainda não é medido ou analisado nas literaturas acadêmicas ou científicas. Essa variável comportamental foi identificada após serem entrevistados 10 professores da unidade pesquisada e também por depoimentos dos próprios alunos, que sustentam

a informação relacionada à motivação ou mesmo a sua ausência, inaptidão, procrastinação e que pode se relacionar ao termo preguiça, enfileirando a lista de motivos da evasão no aspecto externo e individual de cada aluno.

Pela observação no processo do estudo ou mesmo pelos depoimentos de profissionais do meio acadêmico, pode-se afirmar que a questão financeira, notas baixas ou mesmo dificuldades no âmbito familiar não são uma prerrogativa para a evasão. Muitas vezes, são expressões e sentimentos externados pelos próprios alunos ao dizerem não ter tempo para desenvolver suas atividades, que se sentem desmotivados, ou mesmo que não têm mais vontade de estudar e estão ali por motivos alheios às suas próprias vontades.

O estudo em questão não é focado no aluno evadido e sim no aluno entrante e que traz consigo variáveis determinantes de evasão conforme identificadas no questionário e fundamentados nas literaturas.

Manter a sustentabilidade da IES exige agilidade e dinamismo nas ações empresariais, e cada vez mais, com o auxílio da tecnologia, a instituição precisa ter indicadores atualizados, e, por meio deles, buscar alternativas para diminuir o número de evadidos, que representa os recursos principais de sua sobrevivência.

Dado o exposto, a evasão nas IES é uma problemática que tem se tornado prioritária para muitos pesquisadores, gestores acadêmicos e gestores públicos. Encontrar as causas para este problema é também uma necessidade para a busca de uma possível solução de cunho corretivo e preventivo na redução dos índices de abandono. Compreender os fatores associados torna-se fundamental para o desenvolvimento de estratégias e definições de práticas assertivas na busca da eficiência organizacional e conseqüentemente, sua sustentabilidade.

A educação é um direito para todos, garantir a permanência do aluno até a conclusão dos seus estudos, supostamente trará benefícios para o profissional que ele se tornará, para a IES, objetivo de seu negócio e para a sociedade que carece de bons profissionais para atendimento das suas inúmeras necessidades.

5.1 RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

O presente estudo concentrou-se no alcance dos objetivos definidos previamente.

No entanto, no decorrer do trabalho, várias questões foram suscitadas, inspirando novos trabalhos e estudos futuros, tais como: elaborar um questionário para o aluno que evadiu, classificando os tipos de evasão; aplicar um questionário, explorando aspectos motivacionais e correlacionados com o comportamento e cultura de estudo da região; pesquisar sobre os impactos da tecnologia digital *versus* metodologia de aprendizagem tradicional.

Para a IES, verifica-se a oportunidade de aprimorar o questionário para outras questões que não foram exploradas e que possam atender a outras necessidades de informação do curso pesquisado.

Recomenda-se aos gestores da IES observar que a maioria dos alunos já traz consigo vários indícios de fatores externos que podem provocar a evasão, conforme apontado em diversos estudos, e também no questionário socioeconômico aplicado, como baixa renda, baixa escolaridade, entre outros aspectos.

Fatores internos devem ser gerenciados pela IES. Desta forma, sugere-se também atentar para alunos matriculados no período estendido do prazo de matrículas. Nos primeiros dias de aula, deve-se aplicar o questionário socioeconômico em busca de sinais, a fim de delineamento do perfil do aluno. As chamadas diárias devem ser realizadas e, na primeira semana, já identificar alunos faltantes.

Outra sugestão é atentar para as primeiras avaliações, identificar a realização ou a falta delas e, imediatamente, acionar as áreas responsáveis pelo controle destes alunos. A criação de grupos (coordenação, professores e turmas) no *WhatsApp* pode ser uma medida simples e eficiente de acompanhamento dos alunos.

A escolha de professores treinados e com boa empatia, metodologias criativas, diferenciadas e dinâmicas, especificamente para o processo de retenção, podem contribuir para a diminuição dos riscos apontados neste trabalho.

Para os gestores e Coordenadores de IES é importante ter em mãos informações e indicadores de evasão potencial e mensurá-los, evitando que o aluno abandone seu vínculo com a Instituição, observando o seu comportamento e tomando medidas céleres e proativas.

Espera-se que o estudo tenha contribuído para a IES e que possa estimular novas pesquisas, servindo como ponto de partida para novas investigações sobre o tema.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Maria Teresa Gonzaga, SOARES, José Francisco. **Medidas de nível socioeconômico em pesquisas sociais: uma aplicação aos dados de uma pesquisa educacional.** Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2009.
- ALVES, M. T. G. e FRANCO, C. **A pesquisa em eficácia escolar no Brasil: evidências sobre o efeito das escolas e fatores associados à eficácia escolar.** In: BROOKE, N e SOARES, J. F. (Org.). Pesquisa em eficácia escolar: origem e trajetórias. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008.
- APRILE, Maria Rita. **Congresso Português de Sociologia.** 2008. Disponível em; < <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/182.pdf>> acessado em 03/01/2017.
- ASSIS, Cristiano Ferreira. **Estudo dos fatores que influenciam a evasão dos alunos nos Cursos Superiores de Tecnologia de uma Instituição de Ensino Superior Privada.** 91p. (Dissertação Mestrado Profissional em Administração). Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo – FPL , Minas Gerais, 2013.
- BAGGI, C. A. S.; LOPES, D. A. **Evasão e avaliação institucional no ensino superior: uma discussão bibliográfica.** Campinas: PUC, 2010.
- BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisa de survey.** 1.ed. Belo Horizonte, MG: Edições UFMG, 1999.
- BARROS, Aidil J. da S.; LEHFELD, Neide Aparecida de S. **Fundamentos de Metodologia Científica.**3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- BASTOS, Cleverson. KELLER, Vicente. **Aprendendo a Aprender. Introdução à Metodologia Científica.** 14.ed. São Paulo: Vozes, 2000.
- BERNI, Duílio de Ávila e FERNANDES, Brena Paula Magno (Org.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa: modelando as ciências empresariais.** São Paulo: Saraiva, 2012.
- BOAS, Rafael Villas. **Gestão da Retenção de Alunos em Instituições de Educação Superior,** 2014.
- BIAZUS, Cleber Augusto. **Sistema de Fatores que Influenciam o Aluno a Evadir-se dos Cursos de Graduação na UFSM e na UFSC: um estudo no curso de Ciências Contábeis.** 203 f.(tese de doutorado), UFSC: Florianópolis, 2004
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica** 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CISLAGHI, Renato. **Um Modelo de Sistema de Gestão do Conhecimento em um Framework para a Promoção da Permanência Discente no Ensino de Graduação.** 2008. 253f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.
- COBRA, Marcos. **Administração de Marketing no Brasil.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- CORBUCCI, Paulo Roberto. **Financiamento e democratização do acesso à educação**

superior no Brasil: da deserção do Estado ao projeto de reforma. Educação e Sociedade (88), v. 25, n. especial, p. 677- 701. São Paulo: Cortez; Campinas: Cedes, 2004.

CRESPO, A. **A Estatística Fácil**– 17 ed. – São Paulo: Editora Saraiva, 2002.

CROCCO, Luciano [et al], Ricardo Gioia (Coordenador). **Fundamentos de Marketing; conceitos básicos**. São Paulo: Saraiva, 2006.

DIAS, Ellen Christine Moraes et al., **Evasão no Ensino Superior: Estudos causadores da Evasão no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual de Montes Claros**. Disponível em: <http://www.congressosp.fipecafi.org/web/artigos102010/419.pdf>>acesso em 14 out 2014.

Dicionário Escolar da Língua Portuguesa/Academia Brasileira de Letras, 2ª. ed.,. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008).

DOURADO, Luiz F. **O público e o privado na agenda educacional brasileira**. In: AGUIAR, M. A.; FERREIRA, N. S. C. (Org.). *Gestão da educação: impasses, perspectivas e compromissos*. São Paulo: Cortez, 2001a

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação da educação superior: avanços e riscos**. Ecco. São Paulo, v. 10, n. especial, p. 67-93, 2008.

GISI, Maria Lourdes. **A Educação Superior no Brasil e o caráter de desigualdade do acesso e da permanência**. *Dialogo Educacional*, Curitiba, v. 6, n. 17, p. 97-112, 2006.

GODOI, Christiane Kleinübing et al (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006.

FREITAS, Henrique; et al. **O método de pesquisa survey**. *Revista de Administração*, São Paulo, v.35, n.3, p.105-112, junho/setembro, 2009. Disponível em: http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/o_metodo_de_pesquisa_survey.pdf.>Acesso em 21/02/2017.

FULD, Leonard M. **Inteligência competitiva: como se manter à frente dos movimentos da concorrência e do mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2008. KHOURY, Hilma Tereza Torres. *Survey: características e condução*. 2010. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/Hilmapsi/urveys-e-coleta-dados-12885820>. Acesso em 21/02/2017.

KOTLER, Philip; FOX, Karen F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LOBO, R. **A Educação no Brasil: 2006**. In: CINDA. *Educación superior en Iberoamérica*.(No prelo)

MARTINS, Cleidis Beatriz Nogueira. **Evasão de Alunos nos Cursos de Graduação em uma Instituição de Ensino Superior**” .116f.(Dissertação de Mestrado) Fundação Pedro Leopoldo. Pedro Leopoldo, 2007.

MELO, S. P. T. et al., **O fenômeno da evasão nos cursos superiores de tecnologia: um estudo de caso em uma universidade pública no sul do Brasil**. In: Colóquio De Gestão Universitária Em Américas, 13.2013. Florianópolis. Anais... Santa Catarina: CGUA, 2013.

LEWIS, M. W.; GRIMES A. J. **Metatriangulação: construção teórica com base em paradigmas múltiplos**. In: CALDAS, M. P; BERTERO, C. O. Teoria das organizações. São Paulo: Atlas, 2007.

LOVELOCK, Christopher. **Serviços, Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2006.

MELLO, Carlos (Org.). **Métodos quantitativos: pesquisa, levantamento ou survey. Aula 09 da disciplina de metodologia de pesquisa na UNIFEI**. Disponível em: <http://www.carlosmello.unifei.edu.br/Disciplinas/Mestrado/PCM-10/Slides-Mestrado/Metodologia_Pesquisa_2012-Slide_Aula_9_Mestrado.pdf>. Acesso em:

MOURA, Adelina. Nativos Digitais versus Imigrantes Digitais: a controvérsias. Disponível em: < <http://moblearn21.blogspot.com.br/2011/05/nativos-digitais-versus-imigrantes.html>> Acessado em 20/02/2017.

MINTZBERG, H., AHLSTRAND, B. & LAMPEL, J. **Safári de Estratégias: um roteiro para a Selva do Planejamento Estratégico**. Porto Alegre: Bookman, 2000.

NUNES, Getúlio Tadeu, **Abordagem do marketing de relacionamento no ensino superior: Um estudo exploratório. 2005**. 149 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), 2005.

OLIVEIRA, F. B. de. **Desafios da educação: contribuições estratégicas para o ensino superior**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.

PENA, Rodolfo F. Alves. "IBGE"; Brasil Escola. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/geografia/ibge.htm>>. Acesso em 10/02/2017.

PEROVANO, D. G. **Manual de metodologia científica: para segurança pública e defesa social**. 1 ed. São Paulo: Jurua Editora, 2014.

RIBEIRO, Elisa Antônia. **A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais**, Araxá/MG, 2008.

SEMESP. <http://www1.folha.uol.com.br/educacao/2016/08/1808048-na-rede-privada-60-dos-estudantes-abandona-universidade-em-ate-5-anos.shtml>.

SEMESP. <http://convergenciacom.net/pdf/mapa-ensino-superior-brasil-2015.pdf>

SILVA FILHO, Roberto Leal Lobo. et Al. **A Evasão no Ensino Superior Brasileiro**, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0737132.pdf>> acesso em: 13 out. 2016.

SOUZA, Marcos de. **O real conceito de nativos e imigrantes digitais nas redes sociais: conceitos, vivências e comportamentos**. Campos dos Goytacazes, RJ. 2013. Disponível em: <<http://www.pgcl.uenf.br/2016/pdf/Dissertac%C3%A3o%20Marcos%20de%20Souza.pdf>>. Acessado em 10/02/2017.

STAREC, Claudio et al. **Gestão Estratégica da Informação e Inteligência Competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006.

TANEGUTI, Luiza Yoko. PROJETO CNE/UNESCO 914BRZ1136.3 “**Desenvolvimento, aprimoramento e consolidação de uma educação nacional de qualidade**”. Conselho Nacional de Educação. Ministério da Educação. 2013. Disponível em: http://docplayer.com.br/16054761-Ministerio-da-educacao-conselho-nacional-de-educacao-camara-de-educacao-superior.html#show_full_text. Acessado em: 13 out. 2016

TONTINI, Gerson. WALTER, Silvana Anita. **Pode-se identifica a propensão e reduzir a evasão de alunos? Ações estratégicas e resultados táticos para as instituições de ensino superior**, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/25905/1.6.pdf?sequence=1>. Acessado em 15/10/2015.

SPINOSA, M. C. P. Vestibular. **Revista da Universidade Federal de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 1, n. 3, ago. 2003.

VILAS BOAS, Luiz Henrique de Barros et al. **Comportamento do consumidor sob a ótica da teoria meios-fim: um estudo sobre os valores pessoais dos discentes do curso de especialização em gestão pública**. Curitiba, 2012. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/adm/pdf/2012_EMA70.pdf> Acessado em: 10/02/2017.

WOLYNEC, Elisa. **O impacto da Internet na Educação Superior**, 2010. Disponível em:

APENDICE 1

QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO³ - SUGERIDO

Caro respondente,

Este é um instrumento de pesquisa que objetiva conhecer melhor o perfil socioeconômico dos alunos ingressantes e obter uma apreciação quanto ao seu processo formativo.

Sua participação é muito importante. Ressaltamos que as informações são confidenciais e serão utilizadas apenas para avaliação e estudos específicos pelo qual foi preparado. Para validação dos esforços e o êxito da pesquisa, solicitamos a sua valiosa colaboração no sentido do preenchimento integral do Questionário.

Agradecemos pela contribuição!

I - INFORMAÇÕES PESSOAIS:

3 Qual seu sexo?

- Masculino
- Feminino

4 Qual sua idade? _____

5 Qual o seu estado civil?

- Solteiro (a)
- Casado (a)
- Separado(a), desquitado(a), divorciado(a)
- Viúvo(a)
- Outros _____

6 Você tem Filhos?

- Não
- Sim.
-

7 Se sim, quanto filhos?

Quantos? _____

II - ASPECTOS SOCIOECONÔMICOS

8 Sua principal fonte de renda é:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Emprego com carteira assinada | <input type="checkbox"/> Trabalho autônomo |
| <input type="checkbox"/> Trabalho informal | <input type="checkbox"/> Do auxílio dos pais |
| <input type="checkbox"/> Trabalho temporário | <input type="checkbox"/> Vive de herança |
| <input type="checkbox"/> Estágio | <input type="checkbox"/> Vive de pensão |
| | <input type="checkbox"/> Outro |

³ Questionário Socioeconômico - Elaborado pela aluna do Programa de Mestrado de Engenharia de Produção: Terezinha L. Oliveira - Faculdade de Tecnologia – UFAM 2016/2.

9 Você possui mais de uma atividade remunerada?

- Não
- Sim. Qual: _____

10 Se você exerce alguma atividade, qual a sua carga horária de trabalho?

- Trabalho eventualmente.
- Trabalho até 20 horas semanais.
- Trabalho mais de 20 horas semanais e menos de 40 horas semanais.
- Trabalho em tempo integral - 40 horas semanais ou mais.
- Sua atual situação de trabalho. (Não contar estágio, bolsas de pesquisa ou monitoria).

11 A renda de total (incluindo a sua) de sua família é:

<input type="checkbox"/> Até 1,5 salário mínimo (até R\$ 880,00 a 1.320,00)	<input type="checkbox"/> Acima de 6 até 10 salários mínimos (R\$ 5.281,0000 a R\$ 8.880,00)
<input type="checkbox"/> Acima de 1,5 até 3 salários mínimos (R\$1.321,00 a R\$ 2.640,00)	<input type="checkbox"/> Acima de 10 até 30 salários mínimos (R\$ 8.881,00 a R\$ 26.400,00)
<input type="checkbox"/> Acima de 3 até 4,5 salários mínimos (R\$ 2.641,00 a R\$ 3.960,00)	<input type="checkbox"/> Acima de 30 salários mínimos (mais de R\$ 26.401,00)
<input type="checkbox"/> Acima de 4,5 até 6 salários mínimos (R\$3.961,00 a R\$ 5.280,00)	

12 Você recebe algum tipo de bolsa de estudos ou financiamento? Qual?

- PROUNI integral
- PROUNI parcial
- FIESPROUNI parcial e FIES
- Outro tipo de bolsa oferecido por governo estadual, distrital ou municipal.
- Bolsa Integral ou parcial oferecida pela própria Instituição de ensino.
- Bolsa Integral ou parcial oferecida por outra entidade (empresa, ONG, etc).
- Financiamento oferecido pela PRÓPRIA instituição de ensino.
- Financiamento oferecido por outra entidade (banco privado, etc).
- Mais de um dos tipos de bolsa ou financiamentos citados.

III- ASPECTOS SOCIOCULTURAIS**13 Em que tipo de escola você cursou o ensino médio?**

- Todo em escola pública.
- Todo em escola privada (particular).
- A maior parte em escola pública.
- A maior parte em escola privada (particular).
- Metade em escola pública e metade em escola privada (particular).

14 Que tipo de curso de ensino médio você concluiu?

- Ensino Médio Tradicional.
- Profissionalizante técnico (administração, contabilidade, informática, etc).

- Profissionalizante magistério (Curso Normal).
- Educação de Jovens e Adultos – Supletivo/EJA
- Outro: _____

15 Qual o nível de escolaridade do seu PAI?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não sabe ler/escrever. | <input type="checkbox"/> Ensino médio - INCOMPLETO |
| <input type="checkbox"/> Alfabetizado | <input type="checkbox"/> Ensino médio - COMPLETO |
| <input type="checkbox"/> Ensino fundamental - INCOMPLETO | <input type="checkbox"/> Ensino Superior - INCOMPLETO |
| <input type="checkbox"/> Ensino fundamental - COMPLETO | <input type="checkbox"/> Ensino Superior - COMPLETO |
| | <input type="checkbox"/> Especialização, Mestrado ou Doutorado |

16 Qual o nível de escolaridade de sua MÃE?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não sabe ler/escrever. | <input type="checkbox"/> Ensino médio - INCOMPLETO |
| <input type="checkbox"/> Alfabetizado | <input type="checkbox"/> Ensino médio - COMPLETO |
| <input type="checkbox"/> Ensino fundamental - INCOMPLETO | <input type="checkbox"/> Ensino Superior - INCOMPLETO |
| <input type="checkbox"/> Ensino fundamental - COMPLETO | <input type="checkbox"/> Ensino Superior - COMPLETO |
| | <input type="checkbox"/> Especialização, Mestrado ou Doutorado |

17 Alguém em sua família concluiu um curso superior?

- Não
- Sim:

18 Se sim quem em sua família concluiu o curso.

- Qual o grau de parentesco? _____

19 Quem mais lhe incentivou a cursar a graduação?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Decisão própria. | <input type="checkbox"/> Líder ou representante religioso. |
| <input type="checkbox"/> Pai/Mae | <input type="checkbox"/> Colegas/amigos. |
| <input type="checkbox"/> Conjuge/Namorado. | <input type="checkbox"/> Outros: _____ |
| <input type="checkbox"/> Professor do ensino Médio | |

IV- MOBILIDADE

20 Como você fará o deslocamento entre a sua residência e a IES?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> A pé | <input type="checkbox"/> Moto Táxi |
| <input type="checkbox"/> Automóvel próprio | <input type="checkbox"/> Transporte coletivo na cidade |
| <input type="checkbox"/> Moto própria | <input type="checkbox"/> Transporte coletivo intermunicipal |
| <input type="checkbox"/> Com veículo de meus pais | <input type="checkbox"/> Bicicleta |
| <input type="checkbox"/> De carona | <input type="checkbox"/> Outro; _____ |

21 Você mora em qual município?

- Manaus
- Manacapuru
- Careiro
- Iranduba

- Presidente Figueiredo
- Rio Preto da Eva
- Outro: _____

22 Qual o tempo você leva para se deslocar (casa/trabalho) até a IES?

Em minutos: _____

V- HÁBITOS

23 Você costuma ler?

- Não
- Sim, às vezes
- Sim, com frequência

24 O que mais gosta de ler?

- Romances
- Policial
- Suspense
- Terror
- Biografias
- Autoajuda
- Outro: _____

25 Excetuando e os livros indicados na bibliografia do seu curso, quantos livros você leu este ano?

- Nenhum
- Um ou dois
- Entre três e cinco
- Entre seis e oito
- Mais de oito

26 Quantas horas por semana, aproximadamente, você dedica estudos, excetuando as horas de sala de aula?

- Nenhuma, apenas assisto às aulas.
- Uma à três horas
- Quatro à sete horas
- Oito à doze horas
- Mais de doze horas

27 Você estuda em grupo de estudos?

- Não
- sim

28 Qual a sua principal fonte de informação?

- Internet*
- Redes Sociais
- Revistas e Jornais impressos
- Rádio e/ou Televisão

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Amigos | <input type="checkbox"/> Livros |
| <input type="checkbox"/> Professores | <input type="checkbox"/> Outros |

29 Você usa a *internet* com frequência?

- Não
 Sim

30 A que você dedica mais tempo na *internet*?

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> WhatsApp | <input type="checkbox"/> Google |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> Uol |
| <input type="checkbox"/> Instagram | <input type="checkbox"/> Yahoo |
| <input type="checkbox"/> Snapchat | <input type="checkbox"/> Sites de empregos |
| <input type="checkbox"/> LinkedIn | <input type="checkbox"/> Outras: _____ |
| <input type="checkbox"/> Messenger | _____ |

31 Qual é, no momento, o seu principal local de acesso à *internet*?

- Residência/dados móveis
 Lan-house
 Trabalho
 Escola ou outras instituições de ensino que você frequenta/ frequentou
 Espaços públicos de acesso à *internet* (SESC, espaços culturais, etc.)
 Na IES (sala de aula e biblioteca)

32 Qual dispositivo você utiliza para acesso a *internet*

- Notebook
 Tablet
 Celular
 PC

33 Qual a sua principal fonte de lazer?

- Televisão
 Internet
 Ler
 Esporte / Atividades Corporais
 Sair com amigos
 Atividades religiosas
 Participar de manifestações artístico-culturais (teatro, cinema, concertos, espetáculos)
 Outros

34 Frequenta museus, teatros, cinema ou outros espaços culturais?

- Nunca
 Raramente
 Ocasionalmente
 Sempre

35 Você pratica algum tipo de atividade física ou esportiva?

- Não
 Sim, esporadicamente
 Sim, regularmente

VI- CONHECIMENTOS

36 Que ferramentas da informática você possui conhecimento?

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Word | <input type="checkbox"/> Photoshop |
| <input type="checkbox"/> Excel | <input type="checkbox"/> Autocad |
| <input type="checkbox"/> Power point | <input type="checkbox"/> Project |
| <input type="checkbox"/> Corel Draw | <input type="checkbox"/> Pacote Office (Word + excel + power point) |

37 Qual o seu conhecimento em inglês?

- Nenhum
- Básico
- Intermediário
- Avançado

38 Você domina outro idioma estrangeiro?

- Não
- Sim. Qual? _____

39 Em que área você possui o seu talento?

- Nenhum
- Dança
- Toca instrumentos musicais
- Canto
- Arte cênica (teatro, novelas, comerciais, cinema)
- Pintura/Artes Plásticas
- Escreve poemas/poesias.
- Outro: _____

VII- SOBRE A Instituição de Ensino Superior (IES)

40 Como você soube dos cursos da IES?

- Na Escola
- Cursinho
- Amigos, Conhecidos e/ou Familiares
- SISU
- Pela *Internet*
- Meios de Comunicação (tv, rádio, jornal)
- Outros

41 Qual a principal razão para a escolha da IES?

- Gratuidade
- Preço da mensalidade
- Proximidade da minha residência
- Qualidade/reputação
- Foi a única onde tive aprovação
- Possibilidade de ter bolsa de estudo
- Outro: _____

VIII - SOBRE O CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

42 Qual o principal motivo para você ter escolhido este curso?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Inserção no mercado de trabalho | <input type="checkbox"/> Inserção no mercado de trabalho |
| <input type="checkbox"/> Influência familiar | <input type="checkbox"/> Influência familiar |
| <input type="checkbox"/> Valorização profissional | <input type="checkbox"/> Valorização profissional |
| <input type="checkbox"/> Prestígio social | <input type="checkbox"/> Outras |
| <input type="checkbox"/> Vocação | |

43 Qual relevância você atribui aos fatores abaixo para a escolha do seu curso?

- Concorrência de Candidatos por Vaga
- Mercado de Trabalho e Remuneração do Profissional
- Interesse pela Área de Conhecimento
- Influência Familiar
- Prestígio da Profissão

44 O que fará você continuar n o Curso no próximo semestre:

- Amizade com os colegas da turma
- Professores
- Infraestrutura da IES
- Projetos do Curso
- Outro motivo: _____

45 Qual é a sua perspectiva profissional, após conclusão do curso?

- Trabalhar na área em que realizei o curso
- Trabalhar em qualquer área em que encontrar emprego
- Trabalhar e realizar curso de pós-graduação
- Realizar outro curso de graduação
- Prestar concurso público independente da área
- Abrir negocio próprio
- Ainda não sei
- Outro: _____

VIII – RELACIONAMENTOS

46 Como você classifica o seu nível de relacionamento com os COLEGAS de aula?

- Excelente
- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

47 Como você classifica o seu nível de relacionamento com PROFESSORES?

- Excelente
- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

48 Como você classifica o seu nível de relacionamento com COORDENACAO DO CURSO?

- Excelente
- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

Obrigada por sua grande contribuição!