

A EVASÃO EM CURSOS DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Porto Alegre, 30 de abril de 2015.

Luciana Maines da Silva – Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A -
lucianamaines@unisinors.br

Rodrigo Oliveira Gomes – Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A –
rooligom@gmail.com

Classe Investigação Científica (IC)

Setor Educacional Educação Corporativa

Nível Meso – Gerenciamento, Organização e Tecnologia

Relatório de Estudo Concluído

RESUMO

A utilização de cursos na modalidade a distância é imprescindível para garantir vantagens, como rapidez, maior abrangência e redução de custos. Contudo, a desistência durante o curso, ou mesmo logo após sua inscrição é uma realidade que afeta toda e qualquer instituição que oferece cursos nessa modalidade. O presente artigo teve por objetivo identificar as razões que levam o empregado a não concluir os cursos do programa EAD Banrisul e compará-las às apontadas pelo Censo EAD. BR 2013. Através de questionário enviado aos empregados que realizaram cursos EAD em 2014 e respondido por 21% da amostra, identificou-se as principais razões que causam a evasão, quais sejam: falta de tempo, dificuldade de realizar o curso dentro do prazo e falta de ambiente propício para estudo na agência/unidade. Tais razões coincidem com os resultados da pesquisa Censo EAD.BR 2013, que apontou a falta de tempo para estudar e participar do curso como principal fator de evasão, seguido do acúmulo de atividades no trabalho. A partir dos resultados da pesquisa, o desafio dos gestores do programa EAD passa a ser a de buscar alternativas para minimizar a evasão, sem interferir na principal característica que é a de autonomia dos empregados.

Palavras-chave: Universidade corporativa; Educação corporativa; Educação a distância; Evasão.

1 – Introdução

A educação corporativa tem por objetivo qualificar os empregados para exercerem suas funções e desenvolver competências necessárias ao negócio. A utilização de cursos na modalidade a distância é imprescindível para garantir rapidez, maior abrangência e redução de custos, entre outras vantagens que a EAD oferece. Contudo, a desistência durante o curso, ou mesmo logo após sua inscrição, é uma realidade que afeta toda e qualquer instituição que oferece cursos nessa modalidade.

Segundo dados do Censo EAD.BR 2013, realizado pela Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), 14,62% dos alunos de cursos corporativos não concluem o curso. Esse índice é inferior ao apresentado pelos cursos do programa EAD Banrisul, que, durante 2014 apresentou 18% de evasão.

O presente artigo teve por objetivo identificar as razões que levam o empregado a não concluir os cursos do programa EAD Banrisul e compará-las às apontadas pelo Censo EAD.BR 2013. Para isso, foi enviado questionário para 2.025 empregados selecionados, sendo que destes, 417 responderam dentro do período proposto (31 de março de 2015 a 10 de abril de 2015), o que corresponde a 21% da amostra.

Para melhor compreensão dos resultados obtidos, foram apresentados os principais conceitos que norteiam a evasão na educação a distância, a metodologia aplicada, os resultados obtidos e as conclusões.

2 – Evasão na Educação Corporativa

A evasão em cursos a distância, principalmente na educação corporativa, é um dos indicadores de maior preocupação dos gestores. Evasão, segundo Vargas (2004) é o índice de abandono do curso, ou seja, o número de estudantes que se matricularam, mas não cumpriram os requisitos para sua conclusão. Tal conceito corrobora com proposto por Henke e Russum (2000) que afirmam que a taxa de abandono ou de não conclusão, que definem como o número de estudantes que se matriculam no curso, mas que não cumpriram todos os requisitos para sua conclusão.

Os autores enfatizam a importância de estudos sobre a evasão em ambiente corporativo, pois, nesse contexto, o fato de o aluno não concluir o curso diz respeito a não apropriação de competências necessárias à organização.

Walter (2006) apresenta levantamento de diversos estudos sobre evasão, sendo que a maioria refere-se a cursos ofertados por instituições de ensino (técnico ou superior). Poucas pesquisas foram realizadas tendo por objetivo analisar a evasão em ambiente corporativo. Henke e Russum (2000) pesquisaram sobre a evasão em cursos de educação corporativa, que identificou como indicador de maior influência o conflito do curso com compromissos profissionais. Walter (2006) aponta, ainda, a pesquisa realizada por Coelho (2003) tendo como base curso de formação continuada de docentes universitários. Tal modalidade pode ser entendida como educação corporativa, uma vez que é ofertada pela instituição onde os professores possuem vínculo empregatício. A pesquisa apontou que para os desistentes, e mesmo para alguns concluintes, o fator mais citado foi a falta de tempo, seguido da falta de condições de estudo em casa, a falta de ambiente no local de trabalho, a desorganização pessoal, os problemas técnicos e o não atendimento às expectativas.

Vargas (2004) avaliou a evasão no curso de especialização, Técnica para Agentes e Assistentes Administrativos de empresa de energia elétrica. A autoria identificou as seguintes causas: sobrecarga de serviço; distância entre o local de trabalho e a sala onde estavam os computadores em que o curso era oferecido; falta de equipamento adequado; problemas de estabilidade da rede e velocidade da internet; falta de informações adequadas sobre a importância do curso que estavam realizando; problemas de desempenho do tutor; falta de domínio da tecnologia; desmotivação em permanecer no curso em função de outras prioridades que surgiram ou em decorrência de problemas de saúde pessoais ou de familiares.

Já Marques (2010) apontou os obstáculos destacados pelos alunos em cursos EAD em unidade de atendimento do sistema de crédito cooperativo: falta de tempo para conciliar as atividades diárias, pessoais e profissionais, com os treinamentos; a dependência da organização do aluno; a dificuldade em trocar dicas ou experiências, devido à dificuldade de interação no ambiente

virtual; e a dificuldade de compreensão, de forma autônoma, de assuntos mais complexos no ambiente virtual.

Almeida (2007) levantou os aspectos a seguir como justificativa da evasão: falta de tempo; situação financeira; falta de adaptação ao sistema do curso; não ter se dedicado como deveria aos estudos; a escola não ter oferecido os recursos necessários; o curso não ser o que queria; localização da Instituição; falta de interação com outros alunos.

Em complemento, Abbad (2010, p. 294), aponta alguns fatores que influenciam na evasão do aluno da EaD:

Há restrições situacionais do ambiente de trabalho, como: tarefas incompatíveis com o estudo, ruídos, interferências e interrupções, pressões de tempo, conflito de papéis, falta de apoio de chefes a empregados e servidores públicos em treinamentos corporativos. Além desses desafios, o estudante de e-learning, tanto em ambiente organizacional como em acadêmico, está submetido a fatores presentes em outros contextos como o familiar e em outros locais nos quais ele acessa os materiais de estudo. Pouco se sabe sobre a influência de variáveis desse tipo no comportamento e rendimento do estudante de e-learning.

Segundo o CENSO EAD.BR 2013 (2014), o índice médio de evasão em cursos corporativos foi, em 2013, de 14,62%. As principais causas da evasão, apontadas pelo CENSO são demonstradas no quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Causas de Evasão em EAD

Causas de Evasão	Respostas	%
Falta de tempo para estudar e participar do curso	55	33%
Acúmulo de atividades no trabalho	51	31%
Falta de adaptação à metodologia	28	17%
Viagens a trabalho	16	10%
Impedimentos criados pela(s) chefia(s)	8	5%
Outros	5	3%
Custo da matrícula e/ou mensalidades do curso	2	1%
Desemprego	1	1%
Total	166	100%

Fonte: CENSO EAD.BR 2013

A seguir é apresentada a metodologia aplicada para o estudo.

3 – Metodologia

A pesquisa pode ser dividida em quatro etapas. A primeira refere-se à escolha do período e cursos analisados. O programa EAD ofereceu, em 2014, mais de cinquenta cursos, de conteúdos voltados à capacitação em produtos e serviços, assim como de desenvolvimento pessoal e profissional. Para a presente pesquisa foram escolhidos 24 cursos, todos relacionados a conteúdos de produtos e serviços e desenvolvimento profissional. A escolha desses cursos se deu priorizando o entendimento da evasão em cursos diretamente relacionados ao negócio. A segunda etapa refere-se à escolha do instrumento de pesquisa. Para tal, foram analisados diversos artigos publicados no Brasil, relativos à evasão em cursos a distância. O modelo utilizado por Almeida (2007) foi escolhido pela estrutura e possibilidade de aplicação virtual. Tal pesquisa foi adaptada à realidade corporativa, conforme descrito a seguir. A terceira etapa consistiu na digitação do questionário na plataforma MOODLE, que armazena e extrai os dados para outros formatos. Também compôs essa etapa o envio de e-mails de convite à participação. A quarta e última etapa consistiu na análise dos dados, através de estatística descritiva.

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A - BANRISUL, sociedade de economia mista, foi fundado em 1928 e oferece uma ampla variedade de produtos e serviços financeiros. Possui atualmente mais de 12.000 funcionários, espalhados em 422 municípios no Rio Grande do Sul, o que representa abrangência de 85% no Estado. Além disso, possui 39 agências presentes em outros nove estados brasileiros (BANRISUL, 2015).

O programa EAD Banrisul completou dois anos e oferece mais de sessenta cursos, diversos sobre produtos e serviços, e outros conteúdos voltados ao desenvolvimento pessoal e profissional. Até o momento, os cursos são realizados exclusivamente durante o horário de expediente, sendo que mais de 8.000 empregados (66% do quadro funcional) estão alocados na rede de agências, ligados ao atendimento direto ao público.

Dos mais de cinquenta cursos oferecidos em 2014, os pesquisadores optaram em abranger o maior número de cursos relacionados ao negócio, seja de capacitação em produtos e serviços, ou de desenvolvimento profissional. Importante destacar que foram contemplados cursos realizados em todo o ano de 2014, pois nesse ano o programa já estava consolidado e com maior oferta de cursos. Foram selecionados dois cursos realizados a cada mês, não

ocorrendo repetição da escolha, o que totalizou 24 cursos. Por questões estratégicas, os nomes dos cursos não serão divulgados.

A carga horária dos mesmos é, em média, de cinco horas, sendo que o empregado pode realizar até dois cursos por mês. A média, em 2014, de evasão em todos os cursos do programa EAD Banrisul foi de 18%.

Os dados dos participantes da pesquisa foram obtidos através de dados fornecidos pela plataforma MOODLE. O total de inscritos nos 24 cursos foi de 2.867. Para evitar dúvidas no preenchimento, foi mantida somente uma inscrição por empregado. Após a exclusão das duplicações, obteve-se o número de 2.025 empregados que serviram como amostra. Não se fez distinção entre os empregados que concluíram o curso ou evadiram, sendo que 417 responderam dentro do período proposto.

Para realização da presente pesquisa, utilizou-se como base o Questionário de Comportamentos e Atitudes em Relação a Cursos a Distância utilizado por Almeida (2007). Contudo, algumas questões foram suprimidas ou modificadas, adequando ao ambiente corporativo. Foi utilizada Escala Likert com cinco pontos (de 1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente)).

A coleta de dados ocorreu simultaneamente para todos os cursos. Enviou-se através de emails convite à participação na pesquisa, direcionando o empregado ao acesso à plataforma Moodle e consequente acesso ao questionário, dentro do período estipulado (31 de março de 2015 a 10 de abril de 2015). O aplicativo utilizado foi a Enquete, tendo em vista a qualidade do arquivo de saída dos dados e disponibilização de gráficos. Foi enviado email aos 2.025 empregados selecionados, sendo que 417 responderam - o que representou 21% da amostra.

Para apreciação dos questionários, foram utilizadas análises estatísticas como médias aritméticas e percentuais. Para análise da questão discursiva, optou-se pelo método de análise de conteúdo.

4 – Resultados

O objetivo principal desse estudo é o de identificar as principais razões que motivam à evasão nos cursos do programa EAD Banrisul. Assim, a análise

dos resultados da pesquisa foi feita de forma integral, não sendo avaliado individualmente cada curso.

A primeira etapa da pesquisa tinha por objetivo mapear o perfil dos respondentes. O quadro 3 apresenta os resultados:

Quadro 3 – Perfil do respondente

		Incidência			Incidência
Função	Comissionado	34%	Faixa Etária	18 - 24 anos	4%
	Não-comissionado	66%		25 - 34 anos	53%
Tempo de banco	até 05 anos	60%		35 - 44 anos	25%
	05 - 10 anos	16%		45 - 54 anos	16%
	11 - 20 anos	11%		55 anos ou mais	2%
	mais de 20 anos	14%	Escolaridade Concluída	Ensino médio	24%
Lotação	Direção Geral	16%		Graduação	48%
	Rede	84%		Especialização	26%
Sexo	Feminino	49%		Mestrado	2%
	Masculino	51%	Doutorado	0%	

Fonte: elaborado pelos autores

Verifica-se que o maior número de respondentes é não-comissionado (não exerce função gerencial ou comissionada), possui até 05 anos de banco, possui entre 25 a 34 anos, com graduação concluída.

Quanto aos cursos realizados pelos respondentes, verificou-se que, em média, 4% da amostra de cada curso responderam ao questionário, sendo que o curso Desenvolvimento profissional V obteve 14% de respostas e Desenvolvimento profissional VII obteve 10% de respondentes. Outros quatro cursos tiveram o mínimo de percentual de respostas de 1%.

4.1 Comportamentos e Atitudes

A etapa do questionário que avaliou os comportamentos e atitudes do aluno perante o curso obteve resultados abaixo. Deve-se considerar que foi utilizada Escala Likert de cinco pontos, sendo 1 – Discordo Totalmente e 5 – Concordo Totalmente.

Destaca-se aqui a média de 1,9 para a questão “Tive dificuldades em utilizar os recursos tecnológicos de informática (internet, fórum, dentre outros)”. Grande parte da rede de agências está localizada em pequenos municípios,

onde a conexão de internet é precária. Os gestores do programa EAD têm ciência que tais locais possuem dificuldade no acesso a alguns materiais.

As questões “Senti falta do contato virtual com outros alunos” e “Senti falta da presença física de outros alunos” obtiveram média de 2,0 e 2,1, respectivamente. Tais médias ratificam uma das razões apontadas pelo Censo CIAED 2013, de que muitos alunos têm dificuldade de adaptação à metodologia.

Ainda, destacam-se as questões “Achei o conteúdo do curso difícil” e “Achei difícil obter boas notas nas avaliações de aprendizagem.”, ambas com média de 2,4.

4.2 Condições de Estudo

Nesta etapa, todas as questões obtiveram pontuação bem acima da média.

Ainda foi questionado sobre o domínio na utilização do fórum de dúvidas, que é a principal ferramenta de comunicação entre o tutor e os alunos, assim como os alunos entre si. Informaram saber utilizar o fórum de dúvidas, 88% dos respondentes. Somente 12% informaram não saber utilizá-lo.

Também foi questionada a realização do curso “Aprendendo em EAD”. Verificou-se que 97% dos respondentes realizaram o curso, que é pré-requisito para a realização dos demais cursos do programa EAD.

4.3 Razões de desistência

A última etapa do questionário era opcional, e perguntava sobre as razões que levaram à desistência ao curso. Ao responder a questão objetiva, A “Falta de tempo” e “Dificuldade de realizar o curso dentro do prazo” foram os fatores com maior pontuação, representando 33% e 22%, respectivamente. Ainda, a “Falta de ambiente propício para estudo na agência/unidade” representou 16%. Os resultados são demonstrados no Quadro 4:

Quadro 4 – Média das respostas sobre Razões de Desistência

	Incidência
Complexidade do conteúdo.	6%
Falta de tempo.	33%
Falta de incentivo por parte do gestor.	5%
Dificuldade de utilização da plataforma.	1%

Falta de atenção do tutor.	0%
Conteúdo programático não era o esperado.	3%
Dificuldade na realização das atividades.	6%
Falta de material impresso.	9%
Dificuldade de realizar o curso dentro do prazo.	22%
Falta de ambiente propício para estudo na agência/unidade.	16%

Fonte: elaborado pelos autores

A questão aberta “Insira aqui algum outro motivo para sua desistência que não esteja disponível acima (opcional).” obteve 86 apontamentos. Cada resposta foi enquadrada em uma classificação, seguindo os títulos utilizados na questão objetiva. Também foram criados novos itens, quais sejam: “Conteúdo do teste diferente do conteúdo do curso”, “Dificuldade técnica” e “Falta de motivação”. Verificou-se que a “Falta de tempo” foi novamente a categoria com maior incidência – 22%.

A resposta ao questionário se deu de forma anônima. Assim, não há como saber se os respondentes marcaram a alternativa anterior e depois justificaram sua resposta, utilizando o espaço. Ainda, se verificou alto índice de respostas na categoria “Não desistiu”. Percebe-se que, mesmo a resposta sendo opcional, os respondentes preferiram preenchê-la.

5 – Conclusões

O presente artigo teve por objetivo identificar os aspectos que levam à evasão dos cursos do programa EAD Bannrisul, uma vez que o Banco apresenta altos índices, superiores ao mercado.

Através de questionário enviado aos empregados que realizaram cursos EAD em 2014 e respondido por 21% da amostra, identificou-se as principais razões que causam a evasão, quais sejam: falta de tempo, dificuldade de realizar o curso dentro do prazo e falta de ambiente propício para estudo na agência/unidade. Tais razões coincidem com os resultados da pesquisa Censo EAD.BR 2013. O Censo apontou a falta de tempo para estudar e participar do curso como o fator de maior concentração, seguido do acúmulo de atividades no trabalho.

Com os resultados da pesquisa, o desafio dos gestores do programa EAD passa a ser buscar alternativas para minimizar a evasão, sem interferir na

principal característica do programa, que é a autonomia dos empregados em relação ao estudo.

Sugere-se como objeto de pesquisas futuras, análises estatísticas mais aprofundadas, avaliando pontualmente os motivos apontados para evasão por curso. Futuramente também será possível avaliar se a oferta de cursos em ambiente externo de extranet minimizam os percentuais de evasão.

Referências

ABBAD, Gardênia da Silva; ZERBINI, Thaís; SOUZA, Daniela Borges Lima de. **Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil**. In: Estudos de Psicologia, 15(3), setembro-dezembro/2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/epsic>. Acesso em 20 de abril de 2015.

ALMEIDA, O. C. S. **Evasão de cursos a distância: validação de instrumento, fatores influenciadores e cronologia da desistência**. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

BANRISUL. **Sítio institucional**. Disponível em <http://www.BANRISUL.com.br/>. Acesso em 02 de Abril de 2013.

CENSO EAD.BR 2013: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil. Curitiba: Ibpex, 2014.

HENKE, H.; RUSSUM, J. **Factors Influencing Attrition Rates in a Corporate Distance Education Program**. Education at a Distance Journal. 2000. United States Distance Learning Association.

MARQUES, Cássia D. A. **Percepção dos alunos de educação a distância via internet: um estudo de caso na unidade de atendimento beta do sistema de crédito cooperativo Y**. Porto Alegre, 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

VARGAS, M. R. **Barreiras à implantação de programas de educação e treinamento a distância**. Brasília, 2004. Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília.

WALTER, Amanda M. **Variáveis Predictoras de Evasão em Dois Cursos a Distância**. Brasília, 2006. Dissertação (Mestrado). – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília.