

EVASÃO: MÉTRICAS ESTABELECIDAS ENDÓGENAS E EXÓGENAS PARA O CONTROLE GERENCIAL NO ENSINO À DISTÂNCIA. A CRISE ECONÔMICA É SEU REAL VILÃO?

SÃO PAULO/SP ABRIL/2017

**VIVIANE CHUNQUES GERVASONI - EAD LAUREATE/UNINOVE UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO -
viviane.chunques@gmail.com**

CRISTIANE COELHO TELES - UNIFACS UNIVERSIDADE SALVADOR - cristiane.teles@eadlaureate.com.br

CLAUDIA LEITE MACHADO - UNIFACS UNIVERSIDADE SALVADOR - claudia.machado@eadlaureate.com.br

**ALEXSANDRA DOS SANTOS RODRIGUES - UNIFACS UNIVERSIDADE SALVADOR -
alexandra.rodrigues@eadlaureate.com.br**

**DANILO SANTIAGO GOMES VALENTIM - UAM UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI -
dsvalentim@eadlaureate.com.br**

Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)

Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA

Categoria: ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

O propósito central desse trabalho foi identificar na Instituição de Ensino quais métricas gerenciais, endógenas e exógenas são responsáveis em contribuir para o recuo da evasão no Ensino à Distância. A natureza dessa pesquisa foi estudo de caso, descritivo, por meio de pesquisas bibliográficas, documental e web gráficas. A pesquisa de campo envolveu a coleta de dados a partir de várias fontes: projeto do Curso Piloto de Administração e Ciências Contábeis a Distância, questionários com os estudantes evadidos por meio de ligações realizadas pela tutoria. A IES foi a UNIFACS por ser a segunda maior instituição em número de estudantes na modalidade à distância na região Nordeste do país do grupo EaD Laureate. Além disso, foram investigados junto aos pilares dos departamentos da IES os gaps de gestão e, portanto, como estabelecer mecanismos de recuo à evasão. O resultado obtido foi corroborar que tanto razões endógenas quanto exógenas ocorrem na IES estudada e que é possível atuar de forma planejada e estratégica para combatê-las. Foi possível verificar que os motivos financeiros não são o “grande vilão” da evasão no que se refere aos fatores exógenos. Diante do apresentado, os respectivos departamentos da IES foram conscientizados e, portanto, mobilizados para realizarem os devidos planejamentos estratégicos objetivando recuar os percentuais de evasão. Para estudos futuros pretende-se quantificar cada uma das decisões gerenciais tomadas quanto as categorias apresentadas e seu reflexo no controle e redução da evasão.

Palavras-chave: evasão; estratégias; gerenciamento

Introdução

A evasão de estudantes no EaD (Ensino a Distância) tem sido abordada como um dos fenômenos muito presente em todas as instituições educacionais e em todos os níveis de ensino. São várias as causas pelas quais levam as instituições, sejam elas públicas ou privadas, a ter uma maior preocupação com a questão da evasão no EaD. Os problemas de cursos no EaD são: para o setor público, os recursos investidos sem o devido retorno; para o setor privado, importante perda de receita; para ambos os setores, fonte de ociosidade de professores, funcionários, equipamentos e, em algumas situações, espaço físico. Este cenário de evasão está presente em todas as modalidades de ensino, seja ela presencial, semipresencial ou a distância. No contexto do EaD, percebe-se que diversos fatores influenciam a evasão dos alunos nestes cursos como: insatisfação com o tutor; dificuldade de acesso à complexidade das atividades; dificuldade de assimilação da cultura inerente à falha na elaboração do curso; expectativas erradas por parte dos alunos; tecnologia inadequada, falta de habilidade para usar a tecnologia corretamente e tempo de realizar os estudos. São poucos os trabalhos que investigam os fatores que influenciam na decisão do estudante em desistir de um curso na modalidade de EaD. Muitos trabalhos fazem referência às causas internas, outros às causas externas. Procuramos trabalhar as duas causas, sendo que a primeira tratamos como endógenas, que estão diretamente ligadas ao aluno quando está na instituição de ensino, como: atitude comportamental, motivos institucionais e requisito didático-pedagógico do curso, a segunda como exógenas diretamente ligadas ao aluno antes de entrar na universidade, como: fatores sóciopolítico-econômicos, vocação pessoal, características individuais e conjecturais. Sendo assim, o problema que norteia esse artigo consiste em verificar: Como as métricas gerenciais, endógenas e exógenas, quando detectadas podem causar recuo da evasão na Educação à Distância? Esse artigo apresenta-se dividido na apresentação do arcabouço teórico sobre o tema, apresentação do método, os achados da pesquisa e as sugestões futuras de forma empírica de acordo com o objetivo do estudo, a saber: identificar na Instituição de Ensino quais métricas gerenciais, endógenas e exógenas são responsáveis em contribuir para o recuo da evasão no Ensino a Distância.

Referencial Teórico

A evasão nos cursos de Educação à Distância (EaD) tem provocado desistências que vão desde a ociosidade de recursos pessoais e materiais das instituições até o fechamento de cursos com muitos estudantes evadidos. A situação é agravada devido aos poucos trabalhos existentes que busquem evitar a evasão de estudantes em cursos desta modalidade de ensino. Ainda não há diretrizes estabelecidas de se evitar a evasão

nos cursos de EaD, que vêm aumentando significativamente nos últimos anos. (BITENCOURT; MERCADO, 2014). São poucos os trabalhos que investigam os fatores que influenciam na decisão do estudante em desistir de um curso na modalidade de EaD. Muitos trabalhos fazem referência às causas internas, outros às causas externas. O plausível seria trabalhar as duas causas, sendo que a primeira deve ser tratada como endógena, ou seja, que estão diretamente ligadas ao estudante como por exemplo: atitude comportamental, motivos institucionais e requisito didático-pedagógico do curso, a segunda como exógenas, estas, diretamente ligadas ao estudante antes de entrar na universidade, como por exemplo: fatores sócio-políticos econômicos, vocação pessoal, características individuais e conjecturais. (BITENCOURT; MERCADO, 2014).

A evasão de estudantes é um fenômeno complexo, comum às instituições de ensino no mundo contemporâneo. Para Silva Filho et al. (2007) a evasão estudantil no ensino superior é um fenômeno internacional que afeta o resultado dos sistemas educacionais. Exatamente por isto, sua complexidade e abrangência vêm sendo, nos últimos anos, objeto de estudos e análises, especialmente nos países do Primeiro Mundo. As pesquisas sobre evasão escolar limitam-se mais ao ensino fundamental e médio, visto que a baixa qualidade do ensino básico brasileiro, traduzida pelos altos índices anuais de repetência e evasão escolar, refletem os defeitos históricos da própria sociedade brasileira, que é excludente, na palavras de Garschagen (2007). No EaD existe uma preocupação muito maior frente a evasão, pois, segundo o anuário estatístico da AbraEAD (2016), por oferecer a oportunidade de estudo no ambiente doméstico, social ou profissional, e ainda por permitir que o estudante escolha os horários em que vai estudar, no EaD geralmente há mais estímulos concorrenciais (filhos, mulher, barulho de televisão e da vizinhança entre outros) e depende de forma bem mais direta de algumas aptidões do aluno, como capacidade de organização e de concentração para os estudos.

No EaD não existe a figura do professor como único dono da verdade e do poder de saber tudo e que todos têm que estar a favor de seus conceitos. O estudante passa a participar do processo de aprendizagem, onde a troca é biunívoca entre aluno/professor, aluno/tutor e aluno/aluno. (SILVA, 2016).

Muitos estudantes tendem a evadir de um curso na modalidade a distância por não estarem adequados e preparados para quebrar paradigmas educacionais. De acordo com estudos de Lopes et al. (2003) em pesquisa realizada com os estudantes que evadiram nos cursos a distância, os maiores problemas estão relacionados à falta de tempo e dinheiro. Segundo Silva Filho et al. (2007) o estudante acredita que o custo benefício do “sacrifício” para obter um diploma superior na carreira escolhida não vale

mais a pena. Já Rossi (2008) nos estudos das causas da evasão em Curso Superior a Distância concluiu que falta de tempo e disposição no fim da jornada de trabalho para conciliar os estudos foi a principal causa da evasão dos alunos no curso.

As causas endógenas da evasão no EaD apresentados até o momento pelas pesquisas são: requisitos didáticos pedagógicos, motivos institucionais e atitudes comportamentais. As causas endógenas são comuns na maioria dos cursos a distância e muitos têm conhecimento desses problemas e parecem não querer assumir a responsabilidade. Simplesmente o estudante evade e põe-se outro em seu lugar não procurando trabalhar os problemas internos da instituição, evitando que o estudante evada. O custo de um estudante evadido é maior do que o de manter na instituição. Segundo Pereira (2003) para manter o estudante na instituição é preciso ter algumas preocupações com a qualidade dos serviços que estão sendo ofertados e que para isso têm-se alguns custos de qualidade. Os custos com qualidade são representativos no orçamento das instituições, o que poderia ser evitado se não tivessem falhas. Os custos com qualidade são representativos no orçamento das instituições, o que poderia ser evitado se não tivessem falhas. Apesar de também terem um custo no orçamento das universidades, os gastos com o investimento evitam que as falhas aconteçam. As instituições aumentam os seus custos de prevenção e de outro lado o estudante não se sente prejudicado por não ter suas expectativas atendidas, evitando assim que evada de um curso a distância. Mensurar os custos da qualidade não é uma tarefa comum nas instituições, até porque esta categoria de custo não aparece totalmente nos registros contábeis. Segundo Pereira (2003) é possível utilizar um conjunto de estratégias para correção das falhas. Para isso é preciso definir quais são as causas e os motivos que estão levando as falhas. As causas endógenas podem ser evitadas pelas instituições, diminuindo assim os altos índices de evasão. Para isso é preciso que a instituição tenha um programa de controle de qualidade, para seleção de bons tutores, que sejam especialistas na área, professores motivados para atuar no EaD, projeto político pedagógico do curso coerente com a metodologia do EaD, uma boa equipe de apoio institucional para dar suporte ao estudante sem experiência no EaD, entre outros. (BITENCOURT; MERCADO, 2014). Por conseguinte, as causas exógenas da evasão no EaD são: conjunturais, características individuais, vocação pessoal e sócio-político-econômico. O fato é que a instituição não tem poder sobre o estudante para evitar esse tipo de evasão, mas pode ao menos minimizar, trabalhando as causas com os estudantes, traçando um perfil do estudante ao entrar na universidade, procurando identificar possíveis causas.

Procedimentos Metodológicos

Este estudo envolveu uma pesquisa de campo do tipo estudo de caso (YIN, 2005),

descritivo, no qual traçou e identificou os fatores que influenciaram na Instituição de Ensino sob o aspecto gerencial para contribuir com o recuo da evasão no Ensino a Distância dos cursos da área de Negócios, do bacharelado, a saber: Administração e Ciências Contábeis, por terem maior representatividade de número de estudantes. De encontro com o objetivo desse artigo foram realizadas pesquisas bibliográficas, documental e webgráficas em publicações de artigos científicos em periódicos e congressos nas áreas de EaD, políticas públicas brasileiras para o ensino superior, e evasão no ensino superior a distância. A pesquisa de campo envolveu a coleta de dados a partir de várias fontes: projeto do Curso Piloto de Administração e Ciências Contábeis a Distância, questionários com os estudantes evadidos por meio de ligações realizadas pela tutoria. A IES foi a UNIFACS por ser a segunda maior instituição em número de estudantes na modalidade à distância na região Nordeste do país do grupo EaD Laureate. No período de fevereiro de 2017 a abril de 2017, foram contatados 2010 estudantes via telefone com questões abertas e fechadas objetivando identificar as razões que os estudantes evadem. O foco foi na formação acadêmica, onde foram identificadas categorias que identificaram as causas de o estudante ter evadido do curso, foi considerado evadido aqueles que nunca acessou a plataforma bem como os que desistiram/abandonaram o curso. Além disso, foram investigados junto aos pilares dos departamentos da IES os *gaps* de gestão e, portanto, como estabelecer mecanismos de recuo à evasão. Os pilares investigados foram as áreas: Marketing, Finanças, Recursos Humanos e Sistemas, para cada um desses departamentos identificou-se possibilidades de contraposição às causas de evasão declaradas pelos estudantes nas ligações realizadas. A forma de abordagem aos setores foi entrevista semi estruturadas com questões abertas, as conversas foram gravadas com duração aproximada de 1 hora e 20 minutos e destas categorias emergiram.

Apresentação e discussão dos Resultados

Com base nas ligações realizadas pela equipe de tutoria com os estudantes pode-se emergir às seguintes causas à evasão, que foram classificadas em endógeno e exógeno:

(1) Falta de conexão com o curso – Endógeno;(2) Desempenho acadêmico – Exógeno;(3) Dificuldades financeiras – Exógeno;(4) Localização da IES em relação ao trabalho moradia e/ou moradia do estudante – Endógeno;(5) Oportunidade de trabalho – Exógeno; (6) Insatisfação com qualidade do ensino – Endógeno; (7) Insatisfação com o corpo docente – Endógeno;(8) A imagem da IES (indicadores do MEC) – Endógeno; (9) A atuação da ética da IES diante do mercado – Endógeno; (10) Mudança constante de coordenador – Endógeno; (11) Desprestígio da profissão – Exógeno; (12) Atividades em

excesso – Endógeno.

As categorias aqui dispostas já estão em ordem de prioridade, ou seja, a que mais se repetiu para a que menos surgiu. Relevante notar que apesar do estudo ter sido feito com a região nordeste onde a população do ponto de vista econômico é mais carente e estarmos em plena crise econômico-financeira, a categoria dificuldades financeira aparece em terceira posição como justificativa para a desistência do curso e fator exógeno. A maioria das categorias apontadas pelos estudantes foi de cunho endógeno diante disso, para cada uma dessas categorias o estudo feito com os departamentos da IES e identificou deficiências e, portanto, a necessidade de um replanejamento das estratégias organizacionais. Partindo da realidade esboçada no PPC dos cursos cada uma das áreas institucionais se estabeleceu novas metas para contribuir ao recuo da evasão.

Os questionamentos iniciais para cada área foram:

Marketing: Setor de retenção é atuante? Quem é o estudante? O que ele almeja?
 Finanças: Sabe as necessidades do estudante? Renegocia? É flexível? Pontual?
 Recursos Humanos: Capacita pessoas de forma estratégica? Usa o Buyer Persona? (adapta o colaborador à personalidade do estudante?)
 Sistemas: Adapta-se facilmente à realidade apontada?

Na sequência, as razões apontadas pelos estudantes como razão da evasão foram levadas aos departamentos da IES junto com novos questionamentos, a saber:

1. Falta de conexão com o curso; Como o estudante quer ser atingido? O que ele precisa? (2) Desempenho acadêmico; Como o estudante encara a quantidade de atividades que tem para desenvolver? (3) Dificuldades financeiras; No momento da captação ele sabe das possibilidades financeiras para renegociação, bolsas, descontos? (4) Localização da IES em relação ao trabalho moradia e/ou moradia do estudante; Quantas vezes por semana ele consegue acesso a plataforma? (5) Oportunidade de trabalho; Ele sabe que tem uma central de estágio que o apoia e pode intermediar a sua colocação no mercado? (6) Insatisfação com qualidade do ensino; O que faz ele desistir? Morosidade no processo? Qual? (7) Insatisfação com o corpo docente; O que o professor precisa desenvolver? (8) A imagem da IES (indicadores do MEC); Os indicadores atingidos são compartilhados? (9) A atuação da ética da IES diante do mercado; Como as empresas veem a IES? (10) Mudança constante de coordenador; Qual a percepção do coordenador? (11) Desprestígio da profissão; Tem ciência que sua profissão é fonte de

empregabilidade? (12) Atividades em excesso. As atividades a serem desenvolvidas academicamente são excessivas?

Sendo assim, diante do apresentado cada uma das áreas inseriu em seu planejamento estratégico a relevância de modificar e adaptar à realidade e necessidade dos estudantes, independentemente de serem razões endógeno ou exógeno, já que em ambas a IES pode e deve intervir. As novas deliberações gerenciais serão auferidas e deferidas juntamente com o corpo acadêmico e reitoria do EaD Laureate. Dessa forma, será possível verificar, analisar e quantificar os reflexos de cada atitude de cada departamento quanto ao recuo da evasão dos estudantes aqui analisados.

Considerações finais

Por meio da verificação com os estudantes e da IES foi possível identificar razões endógenas e exógenas quanto à evasão e como a mesma pode ser evitada ou recuada no cenário atual. Indo ao encontro com o objetivo desse artigo, a saber: identificar na Instituição de Ensino quais métricas gerenciais, endógenas e exógenas são responsáveis em contribuir para o recuo da evasão no Ensino a Distância. Foi possível corroborar que tanto razões endógenas quanto exógenas ocorrem na IES estudada e que é possível atuar de forma planejada e estratégica para combater-las. Foi possível verificar que os motivos financeiros não são o “grande vilão” da evasão no que se refere aos fatores exógenos, e sim o desempenho acadêmico, que envolve muitas vezes ter um conceito baixo na realização das atividades e tornar-se um fator de desmotivação. Já as causas endógenas apontadas foram: falta de conexão com o curso, localização da IES em relação ao trabalho moradia e/ou moradia do estudante; insatisfação com qualidade do ensino; insatisfação com o corpo docente; a imagem da IES (indicadores do MEC); a atuação da ética da IES diante do mercado; mudança constante de coordenador; desprestígio da profissão; atividades em excesso, sendo que foram apresentadas nessa ordem de importância.

Diante do apresentado, os respectivos departamentos da IES foram conscientizados e, portanto, mobilizados para realizarem os devidos planejamentos estratégicos objetivando recuar os percentuais de evasão. Para estudos futuros pretende-se quantificar cada uma das decisões gerenciais tomadas quanto as categorias apresentadas e seu reflexo no controle e redução da evasão.

Referências

ABED. Associação Brasileira de Educação a Distância. Censo EaD.br: relatório analítico

da aprendizagem a distância no Brasil. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2016.

BITTENCOURT, Mateus, Ibsen; MERCADO, Leopoldo Luis Paulo. Evasão nos cursos na modalidade à distância: estudo de caso do curso piloto de Administração da UFAL/UAB. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v.22, n. 83, p. 465-504, abr./jun. 2014.

COELHO, M. L. A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet. Minas Geras: UFMG, 2002.

GARSCHAGEN, S. O dilema da repetência e da evasão. 2007. Disponível em: . Acesso em: 04 fev. 2017.

LOPES, M. et al. Desistente também aprende: pesquisa de curso pela internet. 2003. Disponível em: . Acesso em: 21 fevo 2017.

PACHECO, A. S; MELO, P. A.; MORETTO NETO, L. Evasão na modalidade a distância. 2007. Disponível em: . Acesso em: 04 fev. 2017.

SILVA FILHO, R. L. et al. A evasão no ensino superior brasileiro. Caderno de Pesquisa, Rio de Janeiro, v. 37, n. 132, p. 641-659, dez., 2007.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.