

DOI: <http://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2014v7n1p128>

A EVASÃO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR PARA O CURSO DE BACHARELADO EM SISTEMA DE INFORMAÇÃO

THE EVASION IN HIGHER EDUCATION FOR BACHELOR COURSE IN INFORMATION SYSTEM

Michelli Silhessarenko, Graduada

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – IFC

michelly30@hotmail.com

Claudio Reis Gonçalo, Doutor

Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI

claudio.goncalo@univali.br

Joana Carlos Beira, Mestranda

Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI

joanabeira@yahoo.com.br

Priscila Cembranel, Doutoranda

Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI

priscila_cembranel@yahoo.com.br

Recebido em 17/junho/2013

Aprovado em 03/dezembro/2013

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*



Esta obra está sob uma Licença Creative Commons Atribuição-Uso.

RESUMO

O artigo faz menção à evasão de alunos do curso de Bacharelado em Sistema de Informação de uma Instituição Federal de Educação em Santa Catarina entre os anos de 2010 e 2011. Objetivou-se identificar as causas contribuintes para a evasão de alunos do curso e propor uma estratégia de marketing em serviços para reduzir a evasão de alunos. A metodologia utilizada compreende um estudo de caso de natureza qualitativa e procedimento de pesquisa documental. A técnica utilizada para coleta de dados foram o questionário e a entrevista estruturada aplicada aos alunos evadidos do curso e representantes administrativos da instituição. A análise dos dados obtidos apontam como principais causas de evasão: a mudança de interesse, opção de vida ou indecisão profissional, a didática não eficiente dos professores, expectativas não atendidas em relação ao curso, a carga horária semanal de trabalho, os aspectos inadequados das salas de aula ao ensino, a falta de orientação adequada por parte da coordenação do curso e as dificuldades de acompanhamento do curso. As estratégias de marketing devem preocupar-se com o bem estar do aluno, sua orientação e adequação ao curso, preparando professores e melhorando a didática de ensino.

Palavras-Chaves: Evasão. Estratégia. Ensino Superior.

ABSTRACT

The article mentions the avoidance of students of Bachelor of Information System of a Federal Education in Santa Catarina between the years 2010 and 2011. This study aimed to identify the contributing causes for dropout students of the course and propose a marketing strategy services to reduce the dropout students. The methodology comprises a case study of a qualitative nature, procedure document research technique used for data collection were questionnaire and structured interviews with students dropping out of the course and administrative representatives of the institution. The data analysis indicated that the main causes of dropout: the change of interest, lifestyle choice or vocational indecision, didactics inefficient teachers, unmet expectations about the course, the weekly work, aspects of inadequate classroom teaching, lack of proper guidance by the course coordinator and the difficulties of monitoring the course. Marketing strategies should be concerned with the welfare of the student, their orientation and adjustment to the course, preparing teachers teaching and improving teaching.

Key Words: Evasion. Strategy. Higher Education.

1 INTRODUÇÃO

Tem se observado nos últimos tempos, um grande crescimento de concorrência ao nível do mercado educacional e como consequência os números de instituições de ensino superior e de vagas oferecidas também aumentaram. Porém, para Nerva (2007), apesar dessa expansão e das políticas de incentivo ao ensino superior, há uma ociosidade na ocupação das vagas disponíveis nas instituições. Como aponta o estudo realizado pelo pesquisador do Instituto Lobo, Hipólito (2011) a partir dos dados do censo, que as taxas de matrículas diminuíram, de 14,8% em 2002, para 0,7% em 2009. Não obstante, a preocupação com a taxa de ingressos que, de 2008 para 2009 ficou em 7,5% negativos. Em 2008, o número de alunos que ingressaram no ensino superior foi de 1,87 milhões e no ano seguinte foi de 1,73 milhões.

Com base nos dados do Censo da Educação Superior (MEC, 2011), em 2010, no Brasil, 49% das vagas oferecidas pelas instituições de ensino superior não foram preenchidas, e 2.377 instituições de ensino superior abriram 3.120.192 vagas em seus processos seletivos, mas apenas, 1.590.212 alunos ingressaram, correspondentes a 51% das vagas preenchidas.

A evasão é um problema que preocupa as instituições de ensino em geral, quer sejam públicas ou privadas, porém, a busca de suas causas tem sido objeto de muitas pesquisas educacionais (BAGGI e LOPES, 2011; SILVA FILHO, 2007). Em 2010, com base no último dado do MEC, o índice de evasão nas universidades públicas era de 13,2% e nas universidades privadas, 15,6% (ANDIFES, 2012).

Pressupõe-se que a evasão dos cursos no ensino superior está relacionada com a qualidade na educação (INEP, 2011). Todavia, para reduzi-la, as instituições precisam estar atentas à melhoria da qualidade da educação, à atratividade das ofertas e ao aumento da eficácia institucional direcionando ações para os recursos e a capacidade de inovação (NERVA, 2007; COUTINHO e CAMPOS 2001).

As instituições de ensino precisam fazer mais do que oferecer um produto ao seu público alvo, isto é, também precisam planejar e implementar estratégias de marketing que permitam oferecer serviços de qualidade e desenvolver esforços para manter os alunos até a conclusão do curso (KOTLER e FOX, 1994).

Pretende-se deste modo, contribuir para o estudo teórico e na identificação das causas de evasão propondo alternativas para minimizar esse fenômeno através da implantação de estratégias de marketing para a melhoria no desempenho e qualidade dos serviços prestados reduzindo os desperdícios de recursos.

A administração estratégica de serviços abrange os conceitos de planejamento e marketing para as instituições de ensino, bem como suas operações. A qualidade nos serviços e a avaliação e satisfação do cliente analisa as causas da evasão e as medidas para a retenção de alunos. A responsabilidade diante da busca pela qualidade recai sobre os administradores e gestores escolares que definem as estratégias de marketing para redução do índice de evasão.

2 ESTRATÉGIAS DE MARKETING PARA INSTITUIÇÕES DE ENSINO

A administração estratégica representa para uma organização um desafio de grande relevância, pois, através dela são estabelecidos objetivos e ações para o sucesso e alcance dos resultados desejados, com vistas à melhoria do desempenho e o aumento da qualidade (FAHEY e RANDALL, 1999; WRIGHT, KROLL e PARNELL, 2007).

A administração estratégica pressupõe um leque de processos contínuos que começa com a fixação da missão e objetivos da organização dentro de seu ambiente para a formulação e implementação de estratégias adequadas, controle de ações adotadas em busca da otimização dos resultados e o aumento da satisfação de cliente (OLIVEIRA, 2007; WRIGHT, KROLL e PARNELL, 2007).

Administrar estrategicamente é planejar, executar e controlar ações, de forma a garantir vantagens competitivas frente à concorrência. A manutenção da competitividade implica aos gestores a percepção sobre as mudanças que ocorrem no ambiente de ensino para poder traçar estratégias que aumentem as possibilidades de reação frente às mudanças por intermédio da criação e exploração de diferentes competências que apoiem essa interconexão, representadas pela estrutura organizacional (LAS CASAS, 2002; HAMEL e PRAHALAD, 1997; PORTER, 1989).

Estratégia é um conjunto interligado e coordenado de ações descritas pela empresa com vista a criar valor para os clientes e cidadãos movimentando a organização. Esta pode ser entendida como o resultado da estratégia planejada e implementada intencionalmente ou como resultado das estratégias emergentes, isto é, que inicialmente não foram previstas, mas que foram efetivamente implementadas (HITT, IRELAND e HOSKISSON, 2008; KAPLAN e NORTON, 2004; MINTZBERG; GHOSHAL e LAMPEL 2006).

3 MARKETING: UM NOVO OLHAR EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO

O marketing tem se confrontado com vários obstáculos no modelo de gestão das instituições de ensino. Têm-se a ideia de que a educação não é uma área para ser gerenciada por profissionais da área de ciências sociais aplicadas e sim por educadores, acadêmicos e pedagogos (NUNES, 2005).

As resistências frente à implantação de marketing apontam para o fato de que a educação é uma necessidade social (e não comercial) e que o marketing e sua visão de estratégia de negócios são incompatíveis com a missão educacional, pois as instituições de ensino não vendem produtos e sim transferem valores à sociedade como o conhecimento, o desenvolvimento de competências e habilidades (KOTLER e FOX, 1994).

A razão básica para que uma organização utilize o marketing é a eficácia na realização dos seus objetivos. O desenvolvimento do projeto pedagógico de um curso desenvolvido por educadores e pedagogos poderia ser realizado com o apoio de uma pesquisa de mercado com o apoio de profissionais de marketing (NUNES, 2005; KOTLER, 1978).

Os profissionais de marketing colaboram com a segmentação de mercado proposta para novos cursos, por exemplo, analisam a demanda do mercado em que a instituição está atuando, avaliam o público visado e suas necessidades frente ao curso ofertado (KOTLER, 1998). Do mesmo modo, sabe-se que a instituição de ensino orientada pelo marketing tem como principal tarefa a determinação de necessidades e desejos de mercados-alvo e satisfazendo-o através de projeto, comunicação, fixação de preço e entrega de programas e serviços apropriados e competitivamente viáveis. Entretanto, sua classificação raramente faz levantamento formal das necessidades e desejos de seus alunos, o que não estimula o desenvolvimento dos docentes para o atendimento das necessidades dos alunos (KOTLER e FOX, 1994).

Estratégia de marketing é toda a ação voltada para o sucesso na realização de um serviço e elaborada dentro de um plano que prevê os meios para chegar aos objetivos. As estratégias de marketing preveem a definição do mercado alvo, o posicionamento de produtos e serviços adicionais, o preço, as promoções, as praças e o desempenho ou melhorias possíveis através de feedbacks (KOTLER, 1998).

A principal função da estratégia de marketing é orientar e responder questões direcionadas ao cumprimento de metas organizacionais relacionadas à sobrevivência e ao crescimento de produtos da organização. Onde o potencial de mercado pode ser delimitado a

fim de atender as necessidades de clientes em potencial (CZINKOTA et al., 2001; LAMBIN, 2000; KOTLER e FOX, 1994).

4 EVASÃO NO ENSINO: UMA ANÁLISE DA SITUAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

As Instituições de Ensino Superior (IES) são parte de um contexto de mudanças que atingem todos os países do mundo onde o desafio é se atualizar e se posicionar frente a essa nova realidade avaliando constantemente suas formas de organização e de relacionamento com seus clientes (alunos), bem como buscar e apontar soluções para os problemas que tais mudanças trazem para os indivíduos, grupos sociais, sistemas produtivos e governos (PORTO e RÉGNIER, 2003).

O Brasil adotou nos últimos anos algumas iniciativas para o fortalecimento e a expansão do ensino superior no país. Os desafios e consequências indesejadas mais comuns frente a essas iniciativas são o aumento no número de vagas ociosas, a evasão, concorrência, redução da relação candidatos por vaga nos vestibular relacionado aos números de ingressantes e de concluintes, a alteração do poder aquisitivo do brasileiro e a inadimplência (PORTO e RÉGNIER, 2003; COBRA e BRAGA; 2004).

Evasão é o termo que se refere à situação de alunos que não concluem os cursos, incluindo os que se matricularam e desistem antes mesmo do curso iniciar. (MAIA, MEIRELLES e PELA, 2004). Do mesmo modo, a evasão é compreendida como sendo “a saída definitiva do curso sem sua conclusão, ou a diferença entre ingressantes e concluintes, após uma geração completa” (MEC, 1997, p. 19).

De acordo com a Comissão Especial de Estudos Sobre Evasão nas IES Públicas (MEC, 1997), a evasão é caracterizada pelo desligamento do aluno do curso superior em situações diversas. Também há os casos de evasão de instituição, quando o aluno desliga-se da instituição e os casos de evasão do sistema, quando o aluno abandona definitiva ou temporariamente o ensino superior.

Sabe-se que a evasão no ensino superior constitui um insucesso no processo de ensino e um problema que afeta os resultados dos sistemas educacionais gerando desperdícios sociais, acadêmicos e econômicos. No setor público, é recursos públicos investidos sem retorno e no setor privado uma importante perda de receitas. Em ambos os casos, a evasão é uma fonte de ociosidade de professores, funcionários, equipamentos e espaço físico (CISLAGHI e FILHO, 2009; SILVA FILHO et al., 2007; MEZOMO, 1999).

A desistência nos cursos superiores é um grande problema da educação brasileira. Cerca de 896.455 estudantes abandonaram a universidade, representando uma média de 20,9% do total de alunos. Nas instituições públicas, 114.173 estudantes, ou 10,5% abandonaram seus cursos entre os anos de 2008 e 2009. Considerando que cada estudante custa para a universidade pública em torno de R\$ 15 mil por ano (HIPÓLITO, 2011).

A melhoria da qualidade de ensino nas Instituições de Ensino Superior públicas está na adoção de estratégias específicas de avaliação do ensino superior e na busca de informações que garantam a correção de erros, ineficiência e ineficácia de processos e produtos. Evitando a evasão que deve ser uma preocupação de toda a instituição, partindo da reitoria e envolvendo todas as áreas (BIAZUS, 2004; HIPÓLITO, 2011).

4.1 CAUSAS DA EVASÃO E MEDIDAS PARA A RETENÇÃO DE ALUNOS

O tema evasão é de interesse de gestores públicos e da sociedade civil. Muitos estudos vêm sendo realizados para estudar o fenômeno da evasão de discente no ensino superior brasileiro. Dentre alguns desses estudos realizados, foram identificados fatores endógenos e exógenos na origem do problema da evasão nas IES brasileiras, embora normalmente a evasão decorra de um conjunto de fatores (BIAZUS, 2004).

Para Anderson (1987) são causas de evasão os procedimentos institucionais, cursos incompatíveis com a realidade aonde se insere a instituição e obstáculos inerentes ao processo de ensino (avaliações, leituras). Kotler e Fox (1994) e Biazus (2004) salientam os problemas inerentes aos sistemas e setores nas instituições e as situações externas e relacionadas aos alunos. Para Nunes (2005) o problema pode residir nas diversas dimensões: sociais, financeiras e institucionais e para Cislighi e Filho (2009) são questões regionais, individuais e avaliação dos cursos os principais problemas da evasão, conforme salienta a Tabela 1.

As medidas para a retenção de alunos pressupõem envidar esforços de marketing da organização na base de clientes atuais, isto é, a organização deve buscar satisfazer os clientes já existentes, com a intenção de estabelecer um relacionamento de longo prazo (HOFFMAN e BATESON 2008).

Tabela 1 Autores e as causas de evasão.

Autores	Causas da evasão
ANDERSON (1987)	<ul style="list-style-type: none">– Procedimentos institucionais inadequados (matrículas)– Seleção dos cursos inapropriados ao público existente– Excessos: cobrança excessiva de leitura, realização de testes, pesquisas em bibliotecas, atuação em laboratórios e atividades extraclasse.– Forças negativas internas que acabam formando outros obstáculos.
KOTLER e FOX (1994)	<ul style="list-style-type: none">– Problemas enfrentados pela organização de ensino como um todo.– Problemas enfrentados por setores específicos (tanto fatores incontroláveis quanto os controláveis).
BIAZUS (2004)	<ul style="list-style-type: none">– Fatores internos à instituição (recursos humanos, aspectos didático-pedagógicos e a infraestrutura)– Fatores externos relacionados aos alunos (aspectos sociais, políticos e econômicos)– Fatores relativos aos alunos e outros problemas de ordem social.
NUNES (2005)	<ul style="list-style-type: none">– Dimensão acadêmica.– Dimensão financeira.– Dimensão pessoal.
CISLAGHI e FILHO (2009)	<ul style="list-style-type: none">– Questões individuais e regionais.– Fatores relativos a avaliação do curso.

Fonte: adaptado de Anderson (1987), Kotler e Fox (1994), Biazus (2004), Nunes (2005) e Cislighi e Filho (2009).

Neste sentido prestar atenção nos clientes perdidos pode significar reduzir a continuidade para essas perdas. Para tanto, torna-se útil a definição e mensuração da taxa de retenção de clientes, a descoberta das causas que levam ao abandono das aulas e a identificação daquelas que são elimináveis, analisar os aspectos econômico-financeiros (mensurando os lucros perdidos devido ao problema da evasão) e a realização do cálculo que vise reduzir a taxa de clientes perdidos, ou seja, quanto isso custaria para a instituição (KOTLER, 1998).

Para Nunes (2005), a retenção do aluno passa pelo enfrentamento das dificuldades diante da oferta de cursos iguais ou similares e as vantagens oferecidas por outras instituições na conquista de clientes. Sabe-se que alguns cursos têm perdas de 30% a 70% de alunos e as universidades estão redirecionando seus esforços não somente para a captação de novos clientes, mas também na implementação de estratégias para retenção e manutenção dos alunos. Manter clientes satisfeitos é a chave para a manutenção e crescimento da participação de mercado de uma instituição (KOTLER, 1998). São formas de reter clientes/alunos: o desenvolvimento de um comitê e avaliação anual para a retenção de alunos, a busca das causas da evasão, as melhorias nas instalações das instituições, serviços de aconselhamento e

orientação, o encorajamento do corpo docente, administradores e funcionários a ter uma atitude de serviço voltada ao atendimento das expectativas dos alunos, entre outros (KOTLER e FOX, 1994).

Ainda, Kotler e Fox (1994) recomendam que para ter sucesso na estratégia de retenção de alunos é necessário eliminar as causas que motivam os alunos a abandonar a instituição e promover o encorajamento de uma atitude de serviço aos alunos para o sucesso da estratégia de retenção. Os autores destacam a importância da organização encorajar o corpo docente, os administradores e funcionários a ter uma atitude de serviço voltada ao atendimento das expectativas dos alunos.

5 MÉTODO UTILIZADO PARA O ESTUDO

A metodologia utilizada compreende abordagem qualitativa com procedimentos de pesquisa documental, pesquisa bibliográfica e estudo de caso que para Yin (2005) consistem num estudo profundo e exaustivo de um objeto que permite um amplo e detalhado conhecimento de todos os delineamentos em termos de coleta de dados, por se utilizar tanto de dados documentais quanto de pesquisas levantadas.

A obtenção dos dados foi realizada através da técnica de aplicação de questionário estruturado semi-aberto e através de entrevistas sendo que os dados foram tratados através de análise estatística e de conteúdo.

A amostra estudada compreende os alunos evadidos de um curso de Bacharelado em Sistemas de Informação de uma Instituição Federal de Educação. Também foram pesquisados gestores (diretores e coordenadores) e colaboradores da instituição. A pesquisa abrange um período de dois anos - 2010 a 2011.

O questionário utilizado na pesquisa foi proposto por Biazus (2004) em um estudo realizado para levantar as causas da evasão de curso de graduação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

O questionário aplicado com os alunos que evadidos do curso de bacharelado em Sistemas de Informação considerou as expectativas frente à seleção para o curso, a percepção do aluno ao cursar a graduação, a causa principal e as secundárias que levou o aluno a evadir-se do curso. Após a coleta desses dados, as causas são tabuladas de acordo com a prioridade e a frequência que foi observada.

Para mensuração da opinião dos alunos evadidos no que se refere à percepção das causas é utilizada a escala Likert, formada por um grau de intensidade que varia de 1 a 5, assim correspondendo: o grau de intensidade número 1 corresponde a “Não contribuiu”, o grau de intensidade número 2 corresponde a “Contribuiu pouco”, o grau de número 3 corresponde a “Contribuiu regularmente”, o grau 4 corresponde a “Contribuiu muito”, por fim, o grau de intensidade número 5 corresponde “Contribuiu totalmente”.

O questionário é aplicado em duas partes. Na primeira constitui-se na busca de dados das características individuais dos alunos evadidos e na segunda busca as causas da evasão. O levantamento das medidas adotadas para a eliminação das causas prioritárias da evasão compreende a entrevista com gestores e colaboradores das Instituições de Ensino Superior dividindo-se também em duas partes: uma buscando a identificação (dados básicos de caracterização, tempo de trabalho na instituição e grau de formação) do respondente e a outra a opinião deste.

As formulações das entrevistas com os gestores e colaboradores estão baseadas na existência de políticas voltadas à redução do índice de evasão dos cursos de graduação, nas medidas adotadas dentro destas políticas, na eficiência das políticas adotadas pela instituição na redução da evasão e as medidas que são realmente importantes no combate da evasão.

Com base nas informações levantadas, percebe-se que no ano de 2010 e 2011 houve 21 alunos evadidos para cada ano, obtendo uma população de 42 alunos evadidos em 2 anos. Para determinação da amostra de alunos evadidos, que responderam o questionário, utilizou-se a fórmula de número mínimo de indivíduos para uma amostra (calculado considerando a proporção de indivíduos pertencentes à categoria que respondem ao questionário, o valor crítico de confiabilidade desejado, o tamanho da população, a margem de erro máxima aceitável entre a população e a amostra, o tamanho da amostra e a correção do erro para a população). Sabe-se que a proporção populacional de indivíduos pertencentes à categoria que responderam ao questionário com cinco opções de resposta foi de 20%, já que o questionário ofereceu cinco opções de resposta para as causas da evasão.

A proporção de indivíduos que não pertencem à categoria que respondem ao questionário é de 80%. A margem de erro considerada para a amostra foi calculada em 10%. O valor crítico corresponde ao grau de confiança desejado possibilitando um grau de confiança de 90% chegando ao número mínimo de entrevistados de 21 alunos evadidos.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

O levantamento do número e causa de alunos evadidos são fornecidos pela secretaria responsável pelos registros escolares através dos relatórios do sistema. A instituição pesquisada utiliza a sistema “Siga-Edu”, onde consta a relação de alunos matriculados e evadidos de cada, bem como dados pessoais (nome, endereço, data de nascimento, telefone e e-mail). Também são pesquisados relatórios gerados pelo Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica (SISTEC) com a relação de alunos efetivamente matriculados e evadidos, juntamente com os dados pessoais de cada um. Devido à incompatibilidade dos dados nos dois bancos de dados (por exemplo, em um dos bancos de dados o aluno estava na situação de evadido e no outro em situação ativa), opta-se pela busca manual junto à secretaria de registros para acertar os casos discrepantes, o que gera o número efetivo de 42 evadidos.

Observa-se que, no ano de 2010 o número de ingressantes no curso de Bacharelado em Sistemas de Informação foi de 46 alunos para as 40 vagas ofertadas. Pelos registros, cinco desistências são registradas após os 5 primeiros dias do início do curso. Em 2011 (oferta de 40 vagas), 47 alunos matriculam-se. Destes, 6 desistiram nos primeiros 5 dias após o início do curso.

O total de ingressantes no período 2010 e 2011 foram de 93 alunos (considerando a ocorrência de uma transferência externa em cada ano) e 42 evadidos no mesmo período, sendo 21 alunos em 2010 e 21 alunos em 2011, totalizando um percentual de 45,2% de evadidos entre os dois anos, ou seja, 46% da evasão em 2010 a 45% em 2011, na faixa etária entre 20-22 anos em 2010 e 17-19 anos de idade em 2011.

A identidade dos evadidos foi protegida através da atribuição de código de identificação para envio dos questionários. Verificou-se que 57% ou doze dos respondentes são do sexo masculino, e 43% ou nove do sexo feminino.

Tabela 2 Levantamento das causas da evasão

Ord.	Causa	Pontos	Frequência Relativa	Freq. Relat. Acumulada
1	Mudança de interesse, opção de vida e/ou indecisão profissional	58	4,1%	4,1%
2	Didática dos professores ineficiente	56	3,9%	8,0%
3	Por não ter atendido minhas expectativas	50	3,5%	11,5%

4	Carga horária semanal de trabalho	50	3,5%	15,0%
5	Aspectos inadequados das salas de aula ao ensino	48	3,4%	18,4%
6	Orientação insuficiente da Coordenação do Curso	47	3,3%	21,7%
7	Dificuldades de acompanhamento do curso	47	3,3%	25,0%
8	Mudança de residência/domicílio	46	3,2%	28,3%
9	Falta de apoio da organização onde trabalha	46	3,2%	31,5%
10	Falta de tempo para estudar	46	3,2%	34,7%
11	Responsabilidade econômica no sustento da família	46	3,2%	38,0%
12	Mudança no horário de trabalho	45	3,2%	41,1%
13	Sistema de avaliação das disciplinas inadequado	44	3,1%	44,2%
14	Não estava adequado com o meu trabalho	44	3,1%	47,3%
15	Não existe integração entre Universidade e as Empresas	42	3,0%	50,3%
16	Pouca motivação por parte dos professores	42	3,0%	53,2%
17	Concentração da grade curricular em um único turno	40	2,8%	56,0%
18	Falta de associação entre teoria e prática nas disciplinas	40	2,8%	58,9%
19	Forma inadequada com que os professores falam do curso	38	2,7%	61,5%
20	Falta da empresa Junior para a prática do curso	37	2,6%	64,1%
21	Estar cursando paralelamente outro curso superior	36	2,5%	66,7%
22	Impontualidade dos professores	35	2,5%	69,1%
23	Laboratórios insuficientes com relação aos equipamentos	34	2,4%	71,5%
24	Inadequação entre conteúdo das disciplinas	34	2,4%	73,9%
25	Não é dada ênfase nas disciplinas profissionalizantes	33	2,3%	76,2%
26	Falta de programa de apoio mais amplo aos alunos carentes	33	2,3%	78,6%
27	Biblioteca insuficiente com relação a livros, periódicos, revistas, etc.	31	2,2%	80,7%
28	Currículo inadequado às exigências/interesses do mercado de trabalho	31	2,2%	82,9%
29	Existência de greve com prejuízos do calendário escolar	31	2,2%	85,1%

30	Exigência rígida de pré-requisitos	30	2,1%	87,2%
31	Problemas de saúde	27	1,9%	89,1%
32	Pressão da família sobre a indicação do Curso	27	1,9%	91,0%
33	Desconhecimento prévio a respeito do curso	27	1,9%	92,9%
34	Falta de respeito dos professores para com os alunos	27	1,9%	94,8%
35	Mudança no estado civil	26	1,8%	96,6%
36	Vários trancamentos no curso	25	1,8%	98,4%
37	Discriminação racial	23	1,6%	100,0%

Observa-se que, das tinta e sete causas, sete (7) são consideradas mais relevantes, nomeadamente: a mudança de interesse, opção de vida e/ou indecisão profissional, a didática dos professores ineficiente, o não atendimento às expectativas, a carga horária semanal de trabalho, os aspectos inadequados das salas de aula ao ensino, a insuficiente orientação por parte da coordenação do curso e as dificuldades de acompanhamento do curso.

As causas apontadas pelos evadidos são então, agrupadas em subgrupos e tomadas em consideração à similaridade de cada causa. Os subgrupos são chamados de causas primárias, que por sua vez subdividem-se em dois grandes grupos: os de origem no ambiente externo e os com origem no ambiente interno da instituição.

Cada subgrupo recebe a pontuação relativa à média da pontuação de cada causa secundária que forma o subgrupo. Na tabela abaixo, estão apresentadas as causas primárias, do ambiente interno e externo, relacionadas junto com as causas secundárias que deram origem a cada subgrupo.

Em relação ao aluno são três as causas principais: as dificuldades externas, as condições de trabalho/emprego do aluno e sua mudança de interesses. Percebe-se que as dificuldades externas do aluno ocorrem em decorrência do mesmo estar cursando outro curso de graduação paralelamente ao Bacharelado em Sistemas de Informação, a problemas de saúde e a pressão da família frente à indicação do curso.

As condições de trabalho são diretamente afetadas pela carga horária do emprego, mudanças ou indecisão profissional, falta de apoio do empregador, o peso frente ao sustento familiar, as mudanças nos horários de trabalho e a inadequação do curso quando relacionado ao emprego ou cargo ocupado. Já as mudanças de interesse sofrem influência das mudanças de residência/domicílio (muitas vezes dificultando ou encarecendo o acesso à universidade),

ao desconhecimento frente ao curso e a modificação do estado civil, como se pode observar na Tabela 3.

Tabela 3 Causas da evasão relacionadas às causas secundárias.

Origem	Causa Primária	Causa Secundária	Pontuação	Média	
Aluno	Dificuldades externas do aluno frente ao curso	Cursar paralelamente outro curso superior.	36	30	
		Problemas de saúde.	27		
		Pressão da família sobre a indicação do Curso.	27		
		Carga horária semanal de trabalho.	50		
		Mudança de interesse, opção de vida e/ou indecisão profissional.	47		
	Condições de trabalho do aluno	de	Falta de apoio da organização onde trabalha.	46	46
			Responsabilidade no sustento da família.	46	
			Mudança no horário de trabalho.	45	
			Não estava adequado com o meu trabalho.	44	
	Mudanças de interesse do aluno	de	Mudança de residência/domicílio.	46	33
Desconhecimento prévio a respeito do curso.			27		
Mudança no estado civil.			26		

Em relação à Instituição os problemas elencados compreendem como aspectos primários a infraestrutura, a atuação dos professores, aspectos internos da instituição e os processos de avaliação.

De acordo com a Tabela 4, a infraestrutura da instituição é influenciada pela estrutura das salas de aula, falta de orientação por parte da coordenação, falta de integração entre empresa e universidades, laboratórios mal equipados, programas de apoio aos alunos carentes e a limitação frente ao acervo da biblioteca. A adequação da grade curricular do curso é influenciada pelo turno escolhido para ministrar o curso, pela falta de relação entre teoria e prática, inadequação de conteúdos e disciplinas, falta de foco profissional das disciplinas, inadequação do currículo frente ao mercado e a exigência de pré-requisitos por parte da universidade.

A atuação dos professores é afetada pelas questões didáticas, motivacionais, inadequação da fala dos professores, impontualidade e relacionamento interpessoal com os alunos. Do mesmo modo, o ambiente interno da instituição é impactado pelo atendimento as expectativas do aluno, greves, trancamentos e discriminação racial. Finalmente, as questões avaliativas que são influenciadas pelas dificuldades de acompanhar o curso, falta de tempo e avaliação inadequada das disciplinas, conforme pode ser observado na Tabela 4.

Tabela 4 Causas da evasão relacionadas às causas secundárias.

Origem	Causa Primária	Causa Secundária	Pontuação	Média
Instituição	Infraestrutura oferecida pela Instituição	Estrutura inadequada das salas de aula ao ensino.	48	39
		Orientação insuficiente da coordenação do curso.	47	
		Falta de integração entre universidade e empresas.	42	
		Falta da empresa Junior para a prática do curso.	37	
		Laboratórios com equipamentos insuficientes.	34	
		Programas de apoio insuficientes para os alunos carentes.	33	
		Biblioteca com poucas obras, periódicos, revistas, etc.	31	
		Grade curricular concentrada em único turno.	40	
	Adequação da grade curricular do Curso	Falta de associação entre teoria e prática nas disciplinas.	40	35
		Inadequação de conteúdos e disciplinas.	34	
		Falta de foco em disciplinas profissionalizantes.	33	
		Currículo inadequado às exigências/interesses do mercado de trabalho.	31	
		Exigência rígida de pré-requisitos.	30	
		Didática dos professores ineficiente.	56	
		Pouca motivação por parte dos professores.	42	
Atuação dos Professores	Forma inadequada com que os professores falam do curso.	38	40	
	Impontualidade dos professores.	35		
	Respeito dos professores para com os alunos.	27		
	Por não ter atendido minhas expectativas.	50		
Eventos relacionado ao ambiente interno	Greve com prejuízos do calendário escolar.	31	32	
	Vários trancamentos no curso	25		
	Discriminação racial	23		
Avaliação de ensino-aprendizagem	Dificuldades de acompanhamento do curso.	47	46	
	Falta de tempo para estudar.	46		
	Sistema de avaliação das disciplinas inadequado.	44		

A comparabilidade entre as pontuações médias entre causas primárias e secundárias demonstra que os maiores números de causas primárias concentram-se em grande parte em sua relação com o ambiente interno da instituição. Ao comparar o ambiente externo e interno, é possível observar cinco causas primárias mais relevantes para o problema da evasão: as

condições de trabalho do aluno, avaliação do ensino-aprendizagem, atuação dos professores, infraestrutura oferecida pela Instituição e adequação da grade curricular do curso, como pode ser observado na Tabela 5.

Tabela 5 Causas primárias que tem origem no aluno e instituição.

Origem	Causas	Pontuação Causa Primária	Média	Freq. Relativa	Freq. Relativa Acumulada
Aluno	Condições de trabalho do aluno	46	36	15%	15%
	Mudanças de interesse do aluno	33		11%	79%
	Dificuldades do aluno externas ao curso	30		10%	100%
Instituição	Avaliação do ensino-aprendizagem	46	38	15%	31%
	Atuação dos professores	40		13%	44%
	Infraestrutura oferecida pela Instituição	39		13%	57%
	Adequação da grade curricular do curso	35		12%	68%
	Eventos relacionados ao ambiente interno da Instituição	32		11%	90%

Observa-se através das respostas dos entrevistados responsáveis e gestores que a instituição não possui nenhuma política formal para o combate da evasão. Porém, se utiliza de programas como: Programa de Assistência Estudantil (PAE) e as bolsas de pesquisa e extensão para tentar minimizar a problemática. São ainda apontadas medidas como: aulas de reforço, equipe de assistência ao estudante (assistente social, pedagoga, psicóloga e coordenador do curso) e treinamento dos professores.

Em relação à evasão, os entrevistados concordam que a adoção de prova de recuperação por disciplina, o treinamento dos professores, planejamento das disciplinas e a reavaliação das condições de infraestrutura são aspectos importantes. Bem como, uma melhor atuação da equipe de Assistência ao Estudante, presença de aulas de reforço, a consolidação de um programa de monitoria, abrangência do Programa de Assistência Estudantil do Governo Federal (alimentação, transporte e moradia), a reavaliação do horário do curso, ajustes periódicos da matriz curricular e o foco dos cursos às necessidades e demandas do mercado também são aspectos desejáveis.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste artigo foi de identificar quais as causas que contribuem para a evasão de alunos do curso propondo uma estratégia de marketing em serviços com vista a reduzir a evasão de alunos.

Considerando o ambiente interno e o externo contribuem para as causas de evasão cinco aspectos principais: as condições de trabalho do aluno, avaliação de ensino-aprendizagem, atuação dos professores, infraestrutura da instituição e a inadequação da grade curricular do curso.

Respondendo ao objetivo, são consideradas relevantes a evasão dos alunos: a mudança de interesse, opção de vida ou indecisão profissional, a didática não eficiente dos professores, expectativas não atendidas em relação ao curso, a carga horária semanal de trabalho, os aspectos inadequados das salas de aula ao ensino, a falta de orientação adequada por parte da coordenação do curso e as dificuldades de acompanhamento do curso.

A estratégia de retenção de alunos contempla a eliminação das causas motivadoras do abandono à instituição. Deve-se promover e encorajar na instituição uma postura de prestador de serviços para o atendimento das expectativas dos alunos como estratégia de retenção. (KOTLER E FOX, 1994).

A redução de evasão é intrínseca à busca e adoção de estratégias no intuito de melhorar a qualidade de ensino e serviços oferecidos e também como forma de manter os estudantes dentro do sistema educacional. Observa-se que a problemática da evasão no curso de Bacharelado em Sistemas de Informação foi maior do que a percepção que se tem sobre ele, nesse sentido, sugere-se que a instituição reavalie seus documentos normalizadores no sentido que as causas da evasão detectadas sejam minimizadas com a implantação de ações que proporcione a permanência do aluno.

O posicionamento estratégico da Instituição pode responder de forma eficaz às demandas crescentes pela formação profissional através da liderança em custos com atuação em um nicho de mercado regional focando nos alunos que já estão inseridos no mercado de trabalho, pois é onde se percebe que há menos concorrência.

As causas relativas ao ambiente interno da instituição podem ser resolvidas através da melhoria e capacitação da formação didático-pedagógica, através de programas de treinamento para os professores e da revisão curricular do curso adequando as disciplinas e seus enfoques de acordo com as necessidades dos alunos e do mercado de trabalho.

Concluindo, sabe-se que a evasão acarreta para o setor público grandes desperdícios como ociosidade de professores, funcionários e da infraestrutura, que são recursos disponibilizados e que não proporcionam a sociedade o devido retorno. Torna-se importante que a instituição desenvolva um processo de gestão apoiado em políticas e procedimento preventivos para a permanência do aluno recomendando-se ainda um aprofundamento das causas da evasão a fim de consolidar os estudos em outros cursos e instituições de ensino superior.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDERSON, E. Chip: **Influência das forças na persistência do estudante e realização**. San Francisco-London: Jossey-Bess Publishers, 1987.

Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior-(Andifes). Disponível em:

<http://www.andifes.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=6252:mec-e-universidades-estudam-planos-para-combater-evasao&catid=52&Itemid=100013>.

BAGGI, Cristiane Aparecida dos Santos; LOPES, Doraci Alves. Evasão e avaliação institucional no ensino superior: uma discussão bibliográfica. *Avaliação (Campinas)* [online]. 2011, vol.16, n.2, pp. 355-374. ISSN 1414-4077. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772011000200007>.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Disponível em <http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao_institucional> Acesso em 18/10/11.

BRASIL. Ministério da Educação. Disponível em <<http://www.mec.gov.br>> Acesso 10 Nov. 2011
BRASIL. Ministério da Educação. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=17212> Acesso em 12 de abril de 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. Comissão Especial de Estudos sobre a Evasão nas Universidades Públicas Brasileiras. Brasília, 1996/1997
Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me001613.pdf>> Acesso em: 23 nov. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. 2008b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm>. Acesso em: 10 maio 2012.

BLAZUS, 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.

2004. 203 f. Tese (Doutorado), Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis. 2004.

CISLAGHI, Renato; FILHO, Silvio Serafim da Luz. **Um Framework para a promoção da permanência discente no ensino de graduação e um modelo de sistema de gestão do conhecimento para IES brasileiras** - IX Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do sul – Florianópolis 2009.

COUTINHO, Virgínio Augusto Ferreira; CAMPOS, Maria Teresa Oliva Silveira. **Brasil século XXI: A construção de um Estado eficaz**. Texto para Discussão. Brasília: ENAP, 2001.

COBRA, M.; BRAGA, R. **Marketing educacional: ferramentas de gestão para Instituições de ensino**. São Paulo / Espírito Santo: Cobra / Hoper, 2004. 148 p.

CZINKOTA, Michael R. et al. **Marketing as melhores práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

GIL, Antonio. Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5º ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FAHEY, L.; RANDALL, R.M. **Gestão estratégica: o desafio empresarial mais importante da atualidade**. Curso Prático: Estratégia. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

HAMEL, G.; PRAHALAD, C. K. **Competindo pelo Futuro**. São Paulo: Campus, 1997.

HIJJAR, Maria Fernanda. **Diagnóstico externo do sistema logístico: utilizando pesquisas de serviço ao cliente para identificação de oportunidades de melhoria**. Revista Tecnológica, ano VI, set/2001.

HITT, Michael A. IRELAND, R. Duanne, HOSKISSON, Robert. E. **Administração Estratégica**. 2 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. **Princípios de Marketing de serviços**. 2 ed. São Paulo. Cengage Learning, 2008.

HIPÓLITO, Oscar. **A evasão no ensino superior**. O gargalo do ensino superior no Brasil. Revista carta capital. <http://www.cartacapital.com.br/sociedade/o-gargalo-do-ensino-superior-brasileiro/> - acesso em: 25/11/11.

KAPLAN, Robert S.; Norton, David P. **Mapas estratégicos - Balanced scorecard: convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis**. 7ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

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

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5º ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAMBIN, Jean-Jacques. **Marketing estratégico**. Tradução: Maria Rita Isò Szolnok de Noronha e Azeredo. 4. ed. Portugal: McGraw-Hill, 2000.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de serviços**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LEVIN, Jack. **Estatística Aplicada a Ciências Humanas**. 2. ed. São Paulo: Editora Harbra Ltda, 1987.

MAIA, Marta de Campos; MEIRELLES, Fernando de Souza; PELA, Silvia Krueger. **Análise dos Índices de Evasão nos Cursos Superiores a Distância do Brasil**. FGV-EAESP, 2004.

Disponível em:

http://www.miniweb.com.br/atualidade/Tecnologia/Artigos/analise_evasaocursos.pdf Acesso em: 25 nov. 2011.

MARTINS, Cleidis Beatriz Nogueira. **Evasão de Alunos nos Cursos de Graduação em uma Instituição de Ensino Superior**. 2007.116 f. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Pedro Leopoldo. Pedro Leopoldo. 2007.

MEZOMO, João Catarin. **Educação e qualidade total: a escola volta às aulas**. 2ª ed. Petrópolis: Vozes, 1999

MINTZBERG, Henry et al. **O processo da estratégia: conceitos, contextos e casos selecionados**. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

NERVA, Flávio da Cunha. **Análise das congruências entre as perspectivas de Valor para o cliente e da intenção organizacional em serviços educacionais**. 2007.169 f. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Administração, Unisinos, São Leopoldo. 2007.

NUNES, Getulio Tadeu. **Abordagem do marketing de relacionamento no ensino superior: Um Estudo Exploratório**. 2005. 149 f. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis. 2005.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração Estratégica: A competitividade para Administrar o futuro das empresas**. 5º ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PORTO, Cláudio; RÉGNIER, Karla. BRASIL. Ministério da Educação, Secretaria da Educação Superior-SESU. **O ensino superior no mundo e no Brasil: condicionantes, tendências e cenários para o horizonte 2003-2005**. Disponível em:<<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/ensinosuperiormundobrasil Tendenciascenarios 2003-2025.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2011.

PORTER, Michael E. **Vantagem Competitiva**. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

SILVA FILHO, Roberto Leal Lobo et al. **A evasão no ensino superior brasileiro**. Cadernos de Pesquisa. São Paulo, v. 37, n. 132, 641-659. ISSN 0100-1574, set./dez. 2007.

WRIGHT, Peter; KROLL, Mark; PARNELL, John. **Administração Estratégica: Conceitos**. 4º ed. São Paulo: Atlas, 2000.