

# **ENTENDENDO A INSATISFAÇÃO ACADÊMICA COMO FATOR DE EVASÃO ESCOLAR: PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES EVADIDOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO (2017 – 2018) DO CENTRO UNIVERSITÁRIO PROJEÇÃO**

*UNDERSTANDING ACADEMIC DISSATISFACTION AS A FACTOR OF SCHOOL EVASION: A PERCEPTION OF STUDENTS LEAVING FROM THE UNIVERSITY CENTER OF PROJECTION (2017 - 2018)*

Janilce da Silva Lobo,  
Jefferson Bruno Pereira Ribeiro,  
Jonathan Rosa Moreira

## **RESUMO**

A evasão escolar é um fenômeno crítico que persiste nas instituições de educação superior, sobretudo, as privadas. Há diversos fatores que levam à evasão escolar, e o enfoque aqui está no fator insatisfação acadêmica, visto que é uma resposta que tem sido muito utilizada para justificar tal situação. Entretanto, é preciso definir um conceito para insatisfação acadêmica, para que as instituições possam definir indicadores mais preciso para sua prevenção. O objetivo deste estudo foi apresentar a representação social da insatisfação acadêmica para estudantes em situação de evasão escolar no curso de Administração presencial do Centro Universitário Projeção, considerando o período de 2017 até 2018. Para tanto, optou-se por uma abordagem metodológica qualitativa com o uso da técnica de associação livre de palavras. Para o grupo participante da pesquisa, a representação social de insatisfação acadêmica é atendimento. Ainda assim, cabem outras reflexões, em função dos resultados alcançados.

**Palavras-chaves:** Educação superior; Evasão escolar; Insatisfação acadêmica.

## **ABSTRACT**

*School dropout is a critical phenomenon that persists in higher education institutions, especially private ones. There are several factors that lead to school dropout, and the focus here is on the academic dissatisfaction factor, since it is a response that has been widely used to justify such a situation. However, it is necessary to define a concept for academic dissatisfaction, so that institutions can define more precise indicators for their prevention. The objective of this study was to present the social representation of academic dissatisfaction for students in situations of school dropout in the course Management of the Centro Universitário Projeção, considering the period from 2017 to 2018. For that, a qualitative methodological approach was chosen with the use of the free association technique. For the group participating in the research, the social representation of academic dissatisfaction is care. Still, there are other reflections, depending on the results achieved.*

**Keywords:** Higher education; School evasion; Academic dissatisfaction.

## INTRODUÇÃO

A evasão escolar na educação superior é um desafio social, sobretudo quando o enfoque está nas Instituições de Educação Superior (IES) privadas. Isso porque é decorrente de diversos fatores, tais como formação adequada na educação básica, inclusão, financeiro, mobilidade, social, entre outros que são determinantes para a permanência dos estudantes na educação superior. O contexto da educação superior requer outras reflexões, sobretudo, quando o seu público é constituído majoritariamente por trabalhadores estudantes, ou seja, aqueles estudantes que trabalham para custear sua vida acadêmica. Por outro lado, estão as políticas públicas que dizem respeito às metas da formação humana.

A universalização do acesso à educação superior, bem como a convivência democrática e plural nos espaços acadêmicos, requer fomento e políticas específicas, inclusive, com indicadores para o alcance das metas previstas no Plano Nacional de Educação. Entretanto, para a educação superior, não há garantias de permanência. Enquanto, por exemplo, um estudante da educação básica privada, em caso de necessidade de migração para escolas públicas, tem seus espaços garantidos por lei, não é assim que acontece na educação superior. Um estudante da educação superior em situação de evasão conta com fatores sociais que podem potencializar este cenário, por exemplo, o econômico.

Há de se considerar também que os estudantes têm buscado, mais do que aprender, experiências novas nos espaços acadêmicos, entre os pares, com os professores, em um processo contínuo de aprendizagem participativa, colaborativa e inovadora. Trata-se, portanto, de uma rede de relacionamentos onde os estudantes são os protagonistas e, como qualquer bom relacionamento, esperam ser bem atendidos e, principalmente, ouvidos. A morosidade no atendimento às demandas dos estudantes ocasiona insatisfação em uma geração qualificada no *online* e no tempo real. Abrem-se, então, lacunas para outros fatores que levam à evasão escolar.

A insatisfação acadêmica pode ter diferentes conceitos. A IES em estudo conta com este atributo nos requerimentos para transferência ou trancamento de matrículas. Ou seja, dentre outros fatores, os estudantes que deixam a IES podem justificar o motivo como insatisfação acadêmica. Porém, considerando que esta expressão pode conter diferentes percepções, é interessante para a IES construir um conceito próprio. Para tanto, é essencial compreender, mesmo que com um recorte temporal limitado, qual é a representação social da insatisfação acadêmica sob a perspectiva daqueles mais interessados, os estudantes em situação de evasão. Desta forma, a proposta deste estudo é apresentar a representação social da insatisfação acadêmica para estudantes em situação de evasão escolar no curso de Administração presencial do Centro Universitário Projeção, considerando o período de 2017 até 2018. Trata-se de uma turma de amostra, mas a metodologia poderá ser aplicada para outras turmas e com consequente quantidade maior de participantes.

Especificamente, esperou-se identificar todos os estudantes do curso de Administração em situação de evasão escolar, considerando o período de 2017 até 2018; dos estudantes identificados, dos estudantes identificados, foi feita uma classificação de modo a manter apenas aqueles que justificaram sua saída da IES

atribuindo como causa a insatisfação acadêmica; e compreender, qualitativamente, o que representa insatisfação acadêmica para o grupo estudado.

Essa preocupação pode apoiar os sistemas de gestão, pois estudos que tratam sobre a temática evasão podem contribuir para ampliar o entendimento acerca do contexto social que a envolve. Ademais, possibilita a reflexão sobre como reduzir o problema da ausência dos jovens nos âmbitos escolares até a proposição de ações interventivas que promovam a sua continuidade nos estudos, considerando que o estudo seja um importante elemento de mobilidade social (RIBEIRO; MOREIRA, 2017, p.41). A escuta efetiva, neste sentido, é muito importante, pois a coesão de reações, atitudes e sentimentos, que as emoções são capazes de realizar em um grupo, explica o papel que elas devem ter desempenhado nos primeiros tempos das sociedades humanas: ainda hoje são as emoções que criam um público, que animam uma multidão, por uma espécie de consentimento geral que escapa ao controle de cada um. Elas suscitam arrebatamentos coletivos capazes de escandalizar, por vezes a razão individual (WALLON, 1989).

Existem vários fatores que levam à evasão escolar dentre eles reprovação, atendimento, prazos nas solicitações e falta de informação. As IES vêm se deparando com o fenômeno da evasão, considerado um dos problemas recorrentes do ensino superior brasileiro.

Considerando que a expressão “insatisfação acadêmica” é abstrata e dificulta os processos de tomada de decisão institucional, abrem-se espaços para que se compreenda melhor o que é insatisfação acadêmica, sobretudo, sob a perspectiva dos estudantes em situação de evadidos. Portanto, o problema desta pesquisa foi direcionado a criar um instrumento que fosse capaz de mensurar a qualidade do serviço prestado.

## **O FENÔMENO DA EVASÃO ESCOLAR E A EDUCAÇÃO SUPERIOR**

Um dos desafios da educação no século XXI diz respeito à questão da multietnicidade, da convivência plural e democrática e da unidade na diversidade. Desafio que extrapola a educação em sentido estrito, envolvendo a sociedade e requerendo reflexões mais amplas no que diz respeito às metas da formação humana (FERREIRA; ACIOLY-RÉGNIER, 2010, p.22). É nesta perspectiva que as IES depositam seu cuidado para a retenção de estudantes, visto que, além dos fatores intrínsecos aos contextos sociais de cada estudante que levam à evasão escolar, ainda há um cenário de competitividade, com maior oferta de IES e cursos superiores. A oferta é grande, então, uma das linhas de decisão sobre o acesso e permanência na educação superior está relacionada à qualidade percebida em aspectos qualitativos como atendimento e diferentes experiências no processo de ensino e aprendizagem.

A democratização do ensino tem trazido a tona questões novas, as quais a universidade não encontrou respostas ainda, pois pressupõe a formação de grupos heterogêneos de alunos nas universidades em termos de diferenças no desempenho no ensino médio, nas condições sócio-econômicas, no background cultural, entre outros fatores, os quais a universidade não tem ainda meios de atender em suas demandas específicas, repetindo um modelo destinado às classes

média alta e alta, que tende a excluir grupos diversos deste padrão (RIBEIRO, 2005, p.59).

Claro que para isso é necessário contar com o apoio de políticas públicas afirmativas e compensatórias, entendendo que a educação para todos está temporariamente incubada nestas políticas. Quando a igualdade nos sistemas educacionais se tornar um pilar estrutural da sociedade brasileira, naturalmente, tais políticas não serão mais necessárias – pelo menos não ao mesmo fim (MOREIRA *et al.*, 2016).

Se a palavra de ordem da década passada foi expandir, a desta década precisa ser democratizar. E isto significa criar oportunidades para que os milhares de jovens de classe baixa, pobres, filhos da classe trabalhadora e estudantes das escolas públicas tenham acesso à educação superior. Não basta mais expandir o setor privado – as vagas continuarão ociosas; não basta aumentar as vagas no setor público – elas apenas facilitarão o acesso e a transferência dos mais aquinhoados (RISTOFF, 2011, p.162)

A evasão escolar nos cursos na IES tem sido apresentada por pesquisadores brasileiros como um problema que perpassa a discussão sobre a democratização e qualidade do ensino. A preocupação em manter os alunos nos cursos tem incentivado a realização de estudos que buscam identificar os motivos do abandono escolar, visando proposições de políticas e estratégias de gestão para essa finalidade.

Os números da evasão no setor de ensino superior são uma ameaça para as IES privadas, considerando a perda de receita imediata. Mas são, ao mesmo tempo, uma oportunidade no sentido de que as instituições estão percebendo que a manutenção do aluno é tão importante quanto a sua captação (RODRIGUEZ, 2011).

A proximidade de casa ou do trabalho; tradição ou status da IES; infraestrutura e instalações; preço do crédito ou da mensalidade; avaliação do MEC, por meio da aplicação do provão; cursos oferecidos; aceitação da IES no mercado de trabalho; horários disponíveis; método de ensino; e segurança no campus são os fatores mais relevantes para continuar estudando em uma IES (ALFINITO, 2002, p. 41).

No estudo de Guimarães e Monsueto (2017), que analisou fenômeno da evasão acadêmica entre estudantes de graduação da Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas da Universidade Federal de Goiás, verificou-se que, naquele contexto estudado, os determinantes de abandono mostram que fatores relacionados com a forma de escolha do curso, se por pressão ou influência dos pais, a insegurança com o futuro mercado de trabalho, são mais relevantes para explicar o desejo do aluno em evadir do que as características sociais e demográficas. Entretanto, especula-se aqui que, para contextos educacionais de trabalhadores estudantes e estudantes trabalhadores, os fatores podem divergir.

Entre os fatores relacionados à evasão ou à permanência do estudante na escola, distinguem-se a composição do corpo discente, os recursos escolares, as características estruturais da escola, bem como os processos e as práticas

escolares e pedagógicas. Cada um desses fatores desdobra-se em muitos outros e, no seu conjunto, compõem o quadro que pode favorecer a evasão ou a permanência do estudante (LÜSCHER; DORE, 2008, p.152).

A ocorrência da evasão acadêmica pode gerar problemas de ordens sociais e econômicas, além de ter consequências psicológicas para o aluno. Sendo assim, se faz necessária a formulação de estratégias que ajudem a minimizar os índices de abandono no Ensino Superior, ao mesmo tempo em que se identifica o discente mais propenso a deixar seu curso, bem como seus motivos e necessidades (GUIMARÃES; MONSUETO, 2017).

Muito embora o enfoque deste estudo esteja em analisar a evasão escolar em um curso de Administração presencial, há de se considerar que este fenômeno é uma realidade para a educação a distância (EAD) também. A evasão escolar nos cursos na modalidade a distância tem sido apresentada por pesquisadores brasileiros como um problema que perpassa a discussão sobre a democratização e qualidade do ensino na EaD. A preocupação em manter os alunos nos cursos tem incentivado a realização de estudos que buscam identificar os motivos do abandono escolar, visando proposições de políticas e estratégias de gestão para essa finalidade. O processo do abandono escolar refere-se justamente aos fatores que fizeram com que o aluno não permanecesse no curso, uma questão relacionada à democratização do ensino (MOREIRA et al., 2013).

Comarella (2009) classificou a evasão em dois tipos: a) dropout, quando há o abandono direto do curso; e b) stopout, quando se tranca a matrícula, de forma temporária: Dropout (evasão) ocorre quando o estudante abandona o curso ou o sistema de educação durante o seu desenvolvimento e nunca retorna. Já o stopout (trancamento) é a interrupção temporária do curso, e attainer (evasão do curso) ocorre quando o estudante sai do curso antes da sua conclusão, mas com a aquisição do conhecimento, ou por ter atingido suas metas pessoais. Já o caso dos estudantes que nem chegam a iniciar o curso é chamado de non-starter (não iniciante). O conceito de evasão é equivalente tanto nos cursos presenciais como nos cursos a distância: é o desligamento do estudante do curso ou da instituição de ensino superior (IES) na qual está matriculado. (COMARELLA, 2009, p. 51-52).

## **CONTEXTO DA INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR ESTUDADA**

O Centro Universitário e Faculdades Projeção é uma IES privada que reúne cinco unidades de educação superior em regiões periféricas do Distrito Federal. O Grupo Projeção oferta as os níveis de ensino de educação básica e de educação superior, sendo que, este último conta com as modalidades de oferta de ensino presencial e a distância. Ao todo, o Grupo Projeção tem mais de 14.000 estudantes regulares. Sobre seus cursos, considerando as modalidades presencial e EAD, há oferta de mais de 30 tipos. Destes, elenca-se o curso de Bacharelado em Administração, que é o curso base deste estudo.

Como as unidades de educação superior estão localizadas em áreas de situação socioeconômica não muito favorável, os seus estudantes são, majoritariamente, trabalhadores estudantes e estudantes trabalhadores. Há, portanto, oferta de vagas para comunidades menos favorecidas, indo ao encontro da redação da

Conferência Nacional de Educação, a qual destaca que “é necessário, portanto, democratizar o acesso dos segmentos menos favorecidos da sociedade (...). O acesso e a permanência desses segmentos à educação superior implicam políticas públicas de inclusão social dos/das estudantes trabalhadores/as, plano nacional de assistência estudantil para estudantes de baixa renda (grifo nosso), a exemplo das bolsas-permanência e do apoio financeiro para o transporte, residência, saúde e acesso a livros e mídia em geral (BRASIL, 2010).

## **METODOLOGIA**

A abordagem metodológica deste estudo é qualitativa, porque busca compreender as inferências dos participantes sobre o que representa insatisfação acadêmica, quando o enfoque está naqueles que estão em condição de evasão escolar.

O universo de estudo são todos os estudantes em situação de evasão escolar do Centro Universitário e Faculdades Projeção. Por outro lado, como amostra, optou-se por ouvir somente aqueles do curso de Administração presencial, e com data de evasão entre 2017 e 2018. A escolha por esta amostra se deu de forma aleatória, mas cabe destacar que a trajetória metodológica deste estudo pode ser replicada para outros cursos e outros contextos. Ainda com a amostra definida, não foi possível alcançá-la em sua completude, sendo que 37 pessoas participaram do estudo.

Como fonte de informação, foram consultadas literaturas sobre as temáticas evasão escolar e democratização do ensino, bem como documentos institucionais que trazem indicadores qualificados sobre evasão escolar, o que traz o viés de pesquisa do tipo documental e descritiva para este estudo.

De forma sumária, há duas etapas metodológicas para coletar os dados para este estudo, sendo que: (i) os participantes foram contatados por e-mail e por telefone, quando evocou-se o questionamento “o que foi evasão escolar para você?”; (ii) para as respostas apreendidas foram aplicadas as técnicas de associação livre de palavras e análise das respostas. A técnica de associação livre de palavras (RAPAPORT, 1965), que permite a apreensão de elementos que se complementam de modo a relevar a representação social de determinados objetos por meio de sua evocação (NÓBREGA; COUTINHO, 2003). A representação social é uma forma de explicar fenômenos a partir de uma perspectiva coletiva, mas respeitando a individualidade dos respondentes. Ou seja, qual é a simbologia que o fenômeno representa para a pessoa (MOREIRA; RIBEIRO, 2018).

As representações que fabricamos – de uma teoria científica, de uma nação, de um objeto, etc. – são sempre o resultado de um esforço constante de tornar real algo que é incomum (não familiar), ou que nos dá um sentimento de não familiaridade. Através delas, superamos o problema e o integramos em nosso mundo mental e físico, que é, com isso, enriquecido e transformado. Depois de uma série de ajustamentos, o que estava longe, parece ao alcance de nossa mão; o que era abstrato torna-se concreto e quase normal [...] as imagens e ideias com as quais nós

compreendemos o não usual apenas trazem-nos de volta ao que nós já conhecíamos e com o qual já estávamos familiarizados. (MOSCOVICI, 2007, p.58)

### **PERSPECTIVA DOS EVADIDOS SOBRE INSATISFAÇÃO ACADÊMICA**

O objetivo da pesquisa foi compreender a representação social sobre insatisfação acadêmica, considerando a voz de estudantes em situação de evasão escolar, considerando o período de 2017 – 2018. Para tanto, foi aplicada a técnica de associação livre de palavras para chegar à representação social do grupo estudado. A questão evocada foi “o que foi insatisfação acadêmica para você?”. Nesta primeira fase, relacionou-se as quatro primeiras palavras que pensaram ao ouvir a evocação (Quadro 1).

**Quadro 1: Quatro palavras mais relevantes para insatisfação acadêmica**

<b>Respostas</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>%</b>
Atendimento	15	31,91
Financeiro	13	27,66
Identificação	7	14,89
Pessoal	5	10,64
Reprovação	5	10,64
Conteúdo	1	2,13
Metodologia	1	2,13
TOTAL	47	

Segundo o Quadro 1, pela distribuição das 47 palavras registradas, há proporcionalidade que indica que mais de 50% atribuem atendimento e financeiro para definir insatisfação acadêmica. Considerando as quatro palavras com maiores ocorrências, citam-se: atendimento, financeiro, identificação e pessoal. Estes dados são interessantes, visto que os quatro itens não definem claramente uma relação com o âmbito acadêmico.

Dentre as quatro palavras com maiores ocorrências, os participantes tiveram de escolher as três que mais lhes representavam insatisfação acadêmica. Ressalta-se que, assim como para a evocação anterior, os participantes poderiam ter mais de uma resposta.

**Quadro 2: Três palavras mais relevantes para insatisfação acadêmica**

<b>Respostas</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>%</b>
Atendimento	22	45,83
Financeiro	21	43,75
Pessoal	3	6,25
Identificação	2	4,17
Reprovação	0	0
Conteúdo	0	0

Metodologia	0	0
TOTAL	48	

Segundo o Quadro 2, quase 90% dos respondentes atribuíram ao atendimento e ao financeiro a justificativa para a evasão escolar, sendo que os números individuais ficaram muito próximos, sendo 45,83 e 43,75, respectivamente. Interessante que, quando o espectro de escolha diminui, a ordem de preferência muda, por exemplo, a inversão das respostas pessoal e identificação. Ainda assim, atendimento e financeiro figuram entre as que mais parecem justificar o que é insatisfação acadêmica.

Por fim, foi solicitado aos respondentes que escolhessem a palavra mais significativa para responder a evocação “insatisfação acadêmica” (Quadro 3).

### Quadro 3: Representação social de insatisfação acadêmica

Respostas	Ocorrência	%
Atendimento	29	53,70
Financeiro	22	40,74
Pessoal	3	5,56
Identificação	0	0
Reprovação	0	0
Conteúdo	0	0
Metodologia	0	0
TOTAL	54	

Quer seja por motivos de ordem financeira, quer seja por conflitos vocacionais, frustração com o mercado de trabalho, problemas pessoais e/ou familiares, pouco tempo para os estudos pelo fato do aluno necessitar trabalhar nos demais turnos, o fato é que a evasão universitária é um dos problemas que mais afetam as instituições de ensino em geral (KÜCKELHAUS; SANTOS; LUZ, 2017). Como resultado deste estudo, para o grupo estudado, insatisfação acadêmica é representada por atendimento. É possível considerar atendimento em diferentes âmbitos acadêmicos, como relação professor e estudantes, estudantes e coordenação de curso, secretaria acadêmica, entre outros. Entretanto, é preciso destacar que um número significativo atribui o termo financeiro para o mesmo fim. Então, pode ser que parte deste atendimento mal qualificado seja atendimento financeiro.

Para trazer outros pontos de análise sobre o fenômeno estudado, apresentam-se trechos literais das respostas dos participantes, os quais podem ser classificados em diferentes categorias de análise: financeiro; método; vocação; mercado de trabalho.

## *FINANCEIRO*

“Fatores financeiros, não identificação com o curso e reprovação em algumas matérias, principalmente as que envolvem cálculos. Pois entram no curso com o pensamento de que não haverá nenhuma matéria envolvendo a matemática.”

## *MÉTODO*

“É um excelente curso.”

“A repetição constante de conteúdos já estudados em matérias anteriores.”

“Má formação nos Ensinos Fundamental e Médio.”

“Professores ruins; preço do curso; dificuldade em relacionar a teoria à prática e carga horária.”

## *VOCAÇÃO*

“Na minha opinião se através da falta de identificação com o curso, problemas pessoais, problemas financeiros, dificuldades de aprendizagem no decorrer do curso.”

“A pessoa não se identificar com o curso, o curso não ser voltado a uma área específica, o que acarreta em ter que fazer uma especialização em alguma área.”

“O principal fator de evasão escolar no curso de administração é a falta de conhecimento sobre a área de atuação do curso. Muitos entram no curso de graduação de administração sem saber sobre o que de fato está ciência trata e estuda, causando assim uma decepção/frustração com o curso e consequentemente gerando uma evasão do mesmo (sic).”

## *MERCADO DE TRABALHO*

“Acredito que o principal fator da evasão escolar do curso de ADM seja a constatação (sic) do graduando, após alguns semestre (sic) de estudo, que o profissional Administrador é pouco valorizado no mercado de trabalho. (sic)”

“Vários fatos podem ocorrer durante a trajetória do curso, ou seja, obstáculos surgem quais dificulta todo o percurso. A questão que se dividem entre o horário acadêmico e as horas de trabalho, sendo que isso vale para todos os cursos. E também no contexto que se relaciona aos fatores conjugados do mercado de trabalho, e do desprestígio da profissão e do curso em si. (sic)”

As respostas transcritas mostram que há outros problemas relacionados à evasão escolar. Para o enfoque deste estudo, percebem-se relatos sobre metodologias e o processo de ensino e aprendizagem. Estes parecem ser os fatores mais próximos para justificar a resposta insatisfação acadêmica ao entrarem em situação de evasão.

Cada um desses fatores desdobra-se em muitos outros e, no seu conjunto, compõem o quadro que pode favorecer a evasão ou a permanência do estudante. Parte-se, então, do entendimento sobre qual é o papel destes atores para o desenvolvimento de aprendizagem ativa e significativa e que possa desenvolver diferentes competências para os estudantes. Trata-se de ressignificar a prática pedagógica de modo a encontrar equilíbrio, com vistas à novas propostas metodológicas que trazem consigo conceitos de processos mais dinâmicos, comunicativos, cooperativos, interativos em rede e de maneira mais social. Buscam-se, então, outras perspectivas teóricas que corroborem aos modelos pedagógicos com foco em todos os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem

## **CONCLUSÃO**

Como apresentado nos trechos introdutórios deste estudo, esperou-se contribuir para a construção de um conceito relacionado ao fator “insatisfação acadêmica”, considerando a perspectiva dos próprios evadidos, tratando uma amostra específica da IES. A partir daí, caberia à IES os processos de tomada de decisão sobre as melhores formas de comunicar seus processos e formulários.

O objetivo deste estudo foi apresentar a representação social da insatisfação acadêmica para estudantes em situação de evasão escolar no curso de Administração presencial do Centro Universitário Projeção, considerando o período de 2017 até 2018.

Para o grupo participante da pesquisa, a representação social de insatisfação acadêmica é atendimento. Entretanto, este resultado pode parecer enviesado, pois atendimento está presente em todos os processos institucionais, sejam acadêmicos, administrativos, financeiros, tecnológicos, etc. Ainda assim há um caminho, visto que atendimento é processo fulcral de qualquer IES e precisa ser de qualidade para que os estudantes possam ter as melhores experiências no seu percurso acadêmico. Por outro lado, para a IES estudada, cabe reflexões sobre os atendimentos de cunho financeiro, visto a relação de proximidade e correspondência dos resultados alcançados.

Como trabalhos futuros, sugere-se a aplicação desta estrutura metodológica em outros contextos e com maior quantidade de participantes. É possível que o resultado seja diferente, mas as interseções com este estudo podem indicar um caminho para a definição do conceito aqui esperado.

## REFERÊNCIAS

ALFINITO, Solange. *Determinação de atributos de preferência do consumidor na escolha de uma instituição o de ensino superior no Distrito Federal*. Brasília: UCB, 2002.

BRASIL.MEC.CONAE. Documento final, 2010. Disponível em: <[http://conae.mec.gov.br/images/stories/pdf/pdf/documentos/documento\\_final\\_sl.pdf](http://conae.mec.gov.br/images/stories/pdf/pdf/documentos/documento_final_sl.pdf)>. Acesso em: 23 dez 2018.

COMARELLA, R. L. *Educação superior a distância: evasão discente*. 2009. 147 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009

FERREIRA, A. L.; ACIOLY-RÉGNIER, N. M. Contribuições de Henri Wallon à relação cognição e afetividade na educação. *Educar*. Curitiba, n.36, p.21-38, 2010.

GUIMARÃES, A. M.; MONSUETO, S. E. Determinantes do abandono nos cursos de administração, contabilidade e economia da UFG. *Conferencia Latinoamericana sobre abandono en la educación superior: ponencias de congresos VII CLABES*, 2017.

KÜCKELHAUS, S. da S. G. P.; SANTOS, A. P. C dos; LUZ, C. N. M. Evasão universitária do curso de administração da faculdade ITOP: o que rege o fenômeno? *Revista Multidebates*, v.1, n.1, 2017.

LÜSCHER, Ana Zuleima; DORE, Rosemary. Política educacional no Brasil: educação técnica e abandono escolar. In: *Revista Brasileira de Pós-Graduação*. sup. 1, v. 8, Brasília, p. 147-180, 2008.

MOREIRA, J. R.; PORTES, S. da S.; SILVA, A. M. da; RIBEIRO, J. B. P. Acesso à educação superior brasileira: tentativas de democratização do ensino em uma quase democracia. *Outras Palavras*, v.12, n.1, 2016, p.25-31.

MOREIRA, P. R.; GLÓRIA, L. G. L.; BARBOSA, W. J. C.; COSTA, C. G. da C.; CARVALHO, R. O. de; VIVEIRO, G. A. Evasão escolar nos cursos de graduação a distância. *ESUD 2013 – X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância*, Belém/PA, 2013.

MOREIRA, J. R.; RIBEIRO, J. B. P. Representação social da avaliação da aprendizagem para estudantes da rede e-tec do campus Samambaia do Instituto Federal de Brasília. *Revista Eixo*. v.8, n.3, 2018, p.143-153.

MOSCOVICI, S. *Representações sociais: investigações em psicologia social*. Rio de Janeiro, Vozes, 2007.

RIBEIRO, Marcelo Afonso. O Projeto Profissional Familiar como Determinante da Evasão Universitária – Um Estudo Preliminar. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, Universidade de São Paulo, v.6, n.2, p.55-70, 2005.

RIBEIRO, J. B. P.; MOREIRA, J. R. Fatores sociais e acadêmicos na evasão escolar do curso técnico em segurança do trabalho do polo Itapoã do Instituto Federal de Brasília. *Revista Eixo*, v.6, n.2, 2017, p.40-47.

RISTOFF, D. *Democratização no campus*: Brasília, 25 e 26 de outubro de 2005. Brasília: INEP, 2006.

RODRIGUEZ, A. Fatores de permanência e evasão de estudantes do ensino superior privado brasileiro: um estudo de caso. *Caderno de Administração*. Pontifícia Universidade de São Paulo, v.5, n.1, 2011.

WALLON, H. *As origens do pensamento na criança*. São Paulo: Manole, 1989.