

O papel do coordenador de curso no processo de retenção de alunos de uma Instituição de Ensino Superior privada

Artur Alexandre Gadê Negócio Oliveira

*Centro Universitário Projeção
Pós Graduação em Processos Acadêmicos
arturgade@gmail.com.br*

Roberta Gontijo

*Centro Universitário Projeção
Pós Graduação em Processos Acadêmicos
roberta.gontijo@gmail.com.br*

RESUMO: O presente artigo trata do problema da evasão na educação superior privada no contexto do Brasil e, a partir das atribuições do coordenador de curso, analisar as principais estratégias e ações necessárias para que esse gestor contribua de forma efetiva no processo de retenção. Foram analisados artigos publicados sobre o tema da evasão e os dados fornecidos por um questionário aplicado aos alunos de uma IES privada que solicitaram o trancamento ou cancelamento da matrícula ou requereram a transferência para outra instituição. A análise buscou conceituar evasão e indicou suas principais causas e consequências. A partir dessas premissas, buscou-se descrever as principais atribuições do coordenador de curso, possibilitando uma análise sobre as estratégias necessárias para serem executadas junto aos alunos na expectativa de reduzir os índices de evasão. A análise dos dados obtidos com os questionários realizados oportunizou o confronto dos resultados com a literatura sobre o assunto, a identificação de fatores que geram a evasão e indicou propostas viáveis de retenção pelo gestor de uma IES privada com contato direto com os alunos, além de proporcionar reflexões para futuros estudos sobre o tema.

Palavras Chave: Evasão, Retenção, Educação Superior, Coordenador de Curso.

ABSTRACT: This article deals with the avoidance of the problem in private higher education in the context of Brazil, and from the course coordinator assignments, analyze the main strategies and actions necessary for that manager to contribute effectively in the retention process. published articles were analyzed on the subject of evasion and data from a questionnaire administered to students of a private institution that requested the lock or cancellation of registration or requested a transfer to another institution. The analysis sought to conceptualize evasion and indicated the main causes and consequences. Based on these premises, we attempted to describe the main tasks of the course coordinator, enabling an analysis of the strategies needed to run to the students expecting to reduce dropout rates. The analysis of data obtained from questionnaires carried out provided an opportunity the comparison of results with the literature on the subject, to identify factors that generate evasion and indicated viable proposals for retention by a private IES manager with direct contact with students, and provide reflections for future studies on the subject.

Keywords: Evasion, Retention, Higher Education, Course Coordinator.

1. INTRODUÇÃO

Trabalhar com gestão enseja um grande desafio em qualquer área do conhecimento, pois exige do gestor a reunião de um conjunto necessário de competências que o permita administrar estrategicamente, conhecendo muito bem os objetivos, diretrizes e missões da corporação que trabalha. Quem escolhe trabalhar com a gestão deve saber o que faz, agindo com consciência e conhecimento de causa, deixando de lado as ações meramente instintivas ou intuitivas.

Os conhecimentos gerais de administração são indispensáveis e servem para nortear as competências específicas que são exigidas em determinada área do conhecimento. Em uma Instituição de Educação Superior (IES), por exemplo, que é o objeto de estudo no presente artigo, é fundamental que o gestor conheça as estratégias da corporação que trabalha e tenha a compreensão sistêmica dos processos que fazem essa instituição funcionar. Esse entendimento específico contribuirá para ampliar o desempenho do produto ofertado e conseqüentemente do empreendimento como um todo.

A evolução dos conceitos de gestão ao longo do tempo sinaliza no sentido de que o sucesso do negócio pode ter ligação direta com a escolha correta da estratégia utilizada pelos seus gestores e com o adequado planejamento para atingir os objetivos pretendidos.

Desta forma, a presente pesquisa tem como objetivo principal a análise do nível de contribuição do gestor mais próximo do aluno no âmbito de uma IES privada, o Coordenador de Curso, no processo de retenção, entendendo quais são suas principais atribuições, bem como os principais percalços que poderá encontrar no processo de retenção de alunos em uma IES privada, para que seja possível traçar as estratégias necessárias para supera-los.

Como objetivo específico, pretende a presente pesquisa encontrar os mecanismos necessários para que o coordenador exerça um papel de maior importância nesse processo, no contexto de três possíveis fatores de evasão do aluno, quais sejam: a) a insatisfação não atendida com a estrutura da IES ou com os professores; b) a falta de interesse pelo curso e c) uma oferta melhor de outra faculdade.

As análises serão feitas considerando a importância da fidelização do aluno para o sucesso do negócio educacional. Assim, parte-se do princípio de que as Instituições de Educação Superior dependem muito da satisfação dos alunos, no sentido de que alunos com alguma insatisfação com o serviço oferecido pode resultar em redução de suas retenções na instituição e, conseqüentemente, na perda de receita dessa Instituição.

Uma dos principais objetivos do gestor da educação superior é, sem dúvida, o de provocar o encantamento do aluno pelo curso. Encantamento que deve ter como um importante parâmetro os resultados de pesquisas internas de satisfação. O trabalho ora desenvolvido analisará as estratégias necessárias a serem executadas pelo Coordenador de Curso, com a percepção de que a retenção tem uma estreita relação com essa satisfação.

Nesse sentido, além da revisão de artigos sobre tema, será feita uma coleta de dados na Central de Atendimento ao Aluno de uma IES privada, por meio de um questionário aplicado a todos os alunos que solicitarem o trancamento, desligamento ou pedido de transferência para outra IES, a fim de reunir elementos que motivam o aluno ao pedido.

Diante do panorama ora descrito, a pesquisa abordará inicialmente em que consiste e a relevância do processo de retenção na IES no sucesso do negócio educacional, reconhecendo a importância da captação de alunos mas também ressaltando a necessidade das instituições darem a atenção devida às estratégias de encantamento daqueles que já fazem parte do corpo discente, firmando seu foco de atuação em medidas eficientes para mantê-los na IES.

O capítulo seguinte, a pesquisa buscará dentre as atribuições do coordenador de curso, aquelas que merecem destaque no processo de retenção da IES. A partir de suas funções institucionais e das estratégias necessárias para a instituição reter seus alunos, será feita a análise das dificuldades possíveis nesse processo e as ações necessárias para dribla-las, no subtópico “o papel do coordenador de curso no processo de retenção dos alunos”.

Por fim, a partir da metodologia utilizada, será feita uma análise dos dados obtidos no questionário aplicado aos alunos e as considerações finais retomando os objetivos pretendidos no início.

2. A IMPORTÂNCIA DA RETENÇÃO DE ALUNOS EM UMA IES PRIVADA

O Brasil vive hoje uma forte crise econômica, com um cenário econômico instável e extremamente duvidoso quanto ao futuro que acaba por afetar o mercado da educação superior.

As dificuldades econômicas e as amarras constantes nas normas que regulam o setor educacional não foram capazes de frear o ímpeto de crescimento das Instituições de Ensino Superior. Salete Silva (2012, p. 12), assevera que “mesmo diante de um cenário econômico instável, o mercado educacional encontra-se consolidado e com foco e tendência na continuidade das fusões e aquisições.”

Essa tendência, no entanto, com a persistência da crise, tem diminuído, mas ainda é estimulada pela demanda. Assim, cada vez mais as IES prescindem de políticas agressivas de captação de novos alunos e de retenção daqueles que já possui.

Esse contexto econômico positivo no mercado da educação superior é fruto de políticas públicas promovidas pelo governo federal nas últimas duas décadas, adotando medidas de restrição do crescimento do setor público federal (restrição à autonomia, congelamento de salários, enxugamento de servidores, corte de financiamento às Universidades Federais) e, em contrapartida, a promoção de medidas que proporcionaram o crescimento do setor privado.

Uma das importantes medidas nesse sentido foi a criação do FIES em 1999 e o PROUNI. O financiamento possibilitou estudantes de baixa renda arcar com os custos da formação superior em uma instituição privada.

O cenário que inicialmente se mostrava favorável ao crescimento do mercado educacional, acabou perdendo força, conforme descreve Carlos A. Monteiro e Ryon Braga (2013):

foi fácil concluir que muitas IES iriam passar por dificuldades a partir de 2005 e, inclusive, ousar prever o fechamento de algumas centenas dessas instituições. Bastava para isso perceber o movimento de aberturas de novas IES e do aumento do número de cursos e vagas, muito acima dos percentuais de crescimento da demanda. Era necessário um simples raciocínio para verificar que uma brutal “diluição da demanda” estava se configurando no horizonte das IES privadas, com conseqüente aumento da taxa de ociosidade para patamares insustentáveis (hoje mais de 50% das vagas do setor privado estão ociosas).

Nesse cenário de retração, foram implementadas outras medidas, que alteraram a curva decrescente, trazendo importantes incentivos que permitiram ampliar o setor da educação nos anos seguintes, principalmente no setor da educação à distância.

Em 2010 o FIES teve um importante incentivo, com a aprovação da Lei 12.202/10. As novas regras de financiamento retomou o crescimento do acesso dos estudantes de baixa renda as instituições de ensino privadas, permitindo o financiamento de até 100% dos encargos educacionais cobrados dos estudantes por parte das instituições de ensino devidamente cadastradas para esse fim pelo Ministério da Educação.

Todas essas mudanças acabaram por provocar um novo crescimento do ensino superior privado.

Contudo, a irresponsabilidade fiscal do governo eleito em 2014, fez com que houvesse um recuo no FIES, criando-se regras restritivas e aumento na taxa de juros,

que acabaram por provocar um forte recuo no número de estudantes no ensino superior privado e, por conseguinte, reduzindo drasticamente o seu crescimento.

Nessa nova conjuntura, as instituições de ensino precisaram estimular e fomentar novas as estratégias de expansão sem se desligar da qualidade dos serviços ofertados, com gestão inovadora que vise o aumento de produtividade com a diminuição dos custos.

Uma das estratégias utilizadas pelas Instituições de Ensino Superior com o objetivo de atrair novos alunos é dispensar valores significativos em marketing, mas, no entanto, não dedicam esforço e recursos semelhantes na retenção de seus alunos. A propaganda agressiva das IES na mídia acaba por provocar um movimento de troca dos alunos muito forte, principalmente com promessas de venda que os atraem, motivando-os a trocar de instituição. Como explica Rafael Villas Bôas Albergaria, “os alunos buscam, além da qualidade do curso e do atendimento diferenciado, menores custos, tornando-se suscetíveis à sedução” (ALBERGARIA, 2016). No entanto, o aluno satisfeito, dificilmente se deixará atrair por benefícios oferecidos por outra IES.

Assim, as técnicas de retenção de alunos podem ser muito mais eficazes para o aumento do quadro de alunos em uma IES do que a propaganda agressiva em busca de novos alunos, mesmo porque o trabalho de retenção aparentemente tende a ter um custo menor do que o custo da captação.

Por isso mesmo, a retenção deve merecer um lugar de destaque nas ações dos gestores de uma IES, principalmente buscando investir na boa relação com os alunos, em especial com aqueles que estão no primeiro ano, em que a probabilidade de abandono é maior do que nos semestres mais adiantados.

No entanto, nem sempre as Instituições de Ensino Superior se preocupam ou investem na retenção. Em um estudo sobre a evasão na educação superior, Gaioso (2005) entrevistou 21 dirigentes e/ou representantes de IES públicas e privadas e entrevistou 35 alunos.

Os dados obtidos pela pesquisadora indicaram que a percepção do problema por parte das IES é diminuída e, em alguns casos, até inexistente. Os dados apontaram que apenas três das Instituições entrevistadas apresentam programas em fase de implantação, que visam reduzir os índices de evasão. As demais IES informaram não ter nada sistematizado para tal fim. Conclui-se, com isso, que as instituições privadas não se preocupam suficientemente com a evasão escolar e que não há nenhum controle sobre o abandono dos cursos com a chegada de novos alunos na instituição.

Gaioso conclui que a evasão é um problema complexo, e pode ser a soma de vários fatores que pesam na decisão do aluno de permanecer ou não no curso. Ela defende a obtenção de “informações consistentes anteriores ao ingresso do aluno na universidade, no decorrer e no momento do abandono do curso” pois essas informações “poderiam auxiliar no sentido de recuperação e manutenção do aluno no curso.”

Nesse sentido, Reinaldo Fernandes (2007, p. 121), em sua obra Índice de Desenvolvimento da Educação Básica, define que um número cada vez maior de educadores, formuladores de políticas, gestores e especialistas converge para a necessidade de se estabelecer padrão e critérios para monitorar o sistema de ensino no Brasil.

Mas quais são as principais causas de evasão na Educação Superior no contexto educacional brasileiro? Marília Costa Morosini (2000, p. 6) escreve sobre o tema, trazendo algumas importantes contribuições para análise dessas causas, definindo o que é evasão.

Sobre o conceito, a autora define evasão genericamente como a “saída do aluno da instituição antes da conclusão de seu curso”. Como premissa da pesquisa, portanto, será utilizado esse conceito.

A evasão escolar em instituições privadas de educação superior pode ser interpretada, portanto, como a interrupção no ciclo de estudo, que acaba por provocar prejuízos significativos nos aspectos econômicos, sociais e humanos em qualquer que seja o nível de educação.

Uma das causas apontadas de evasão é, então, a falta de recursos financeiros do estudante que lhe permita prosseguir nos estudos. Mas, como acima indicado, não é somente o fator econômico que influencia na decisão do estudante, mas uma conjugação de fatores que podem abranger também questões de ordem acadêmica, as expectativas do aluno em relação à sua formação e também a relação aluno com a instituição de ensino. Esses fatores associados acabam por fazer com que o aluno deixe de priorizar o investimento de tempo e dinheiro dispensado para conclusão de um curso superior.

Os números verificados são importantes, mas devem ser ainda conjugados com outros fatores como a idade e a origem econômico-social do aluno, que acabam impactando nas hipóteses de evasão. Aliem-se a essas causas, a adaptação ao ambiente escolar, repetência, problemas em casa com a família e no trabalho, a falta de vocação, opção equivocada pelo curso e, ainda, as dificuldades de relacionamento professor-aluno.

Os dados que apontam os fatores da evasão nas IES privadas e o volume dessa evasão são evidências da necessidade de dar a esse tema uma atenção especial pelos seus gestores e de destacar estratégias e ações com a finalidade de reverter ao máximo o aumento dos índices.

Nesse sentido, será descrito no capítulo seguinte as atribuições do coordenador de curso a fim de evidenciar sua importância no cenário acadêmico e, conseqüentemente, no cenário de reversão do avanço da evasão nas IES privadas.

3. O PERFIL E ATRIBUIÇÕES DO COORDENADOR DE UMA IES PRIVADA

O coordenador de curso é o gestor de uma IES privada que está mais próximo dos alunos. Suas atribuições estão relacionadas a gestão direta das atividades acadêmicas desde a administração de execução das diretrizes do Projeto Pedagógico do Curso, passando pela gestão da orientação docente e, na ponta, administrando a percepção e satisfação do aluno ao serviço educacional prestado.

A partir das principais atribuições do coordenador, a presente pesquisa pretende visualizar os principais percalços da retenção de alunos em uma IES privada e as estratégias necessárias para supera-los. Para tanto, serão abordados três importantes fatores possíveis de evasão do aluno, quais sejam: a) a insatisfação não

atendida com a estrutura da IES ou com os professores; b) a falta de interesse pelo curso e c) uma oferta melhor de outra faculdade.

Mostra-se necessário, portanto, que se definam as principais diretrizes de atuação de um coordenador de curso, em especial as atribuições do cargo, informação importante para o assunto tratado na pesquisa. Para estabelecer os parâmetros de atuação do coordenador de curso, serão utilizadas as atribuições definidas no Manual do Coordenador de Curso de autoria coletiva dos gestores da Faculdade Projeção¹, bem como as competências requeridas do coordenador de curso, pela instituição de ensino, assim como as executadas por ele.

Dessa forma, *prima facie*, o trabalho buscará definir o coordenador de curso como um importante gestor da retenção de alunos, além de delimitar educação superior privada com base nos documentos oficiais e legislação específica, em especial a Constituição Federal Brasileira de 1988 e a Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira.

A Lei de Diretrizes e Bases dispensou a exigência de normativas anteriores, de departamentos no âmbito das instituições de educação superior, o que levou, segundo Franco (2006, p. 2) a extinção das antigas estruturas organizacionais e a criação da Coordenação de Curso, atribuindo-a a direção dos cursos, ficando responsável pela gestão e pela qualidade do curso.

A importância do coordenador de curso na gestão educacional tem lugar de destaque no Manual das Condições de Ensino¹, elaborado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep/MEC), mostrando a preocupação dos órgãos fiscalizadores do Ministério da Educação com o desempenho dos coordenadores de cursos.

O manual, assevera Franco, prevê a participação do coordenador de curso nos colegiados acadêmicos das IES, tendo inclusive o seu comando e preocupa-se com sua titulação, experiência acadêmica, não-acadêmica e administrativa.

O coordenador deve cumprir requisitos básicos, com funções claras e condições de trabalho adequadas, exercendo funções denominadas por Franco como política, gerencial, acadêmica e institucional.

A função Política seja talvez a mais importante. Franco defende que ela guarda relação com a liderança reconhecida no âmbito do curso: “Ele será reconhecido como líder na sua área de conhecimento à medida que se transforme em referência na área profissional do Curso que dirige.”

A função Gerencial coloca o coordenador como responsável pela supervisão das instalações físicas, laboratórios e equipamentos do Curso.

Na função Acadêmica, o coordenador deve ser o responsável pela elaboração e execução do Projeto Pedagógico do Curso, que para Franco estabelece “os fundamentos e os objetivos do curso – os chamados diferenciais de qualidade – que dão identidade ao curso”, considerando “os princípios e as ideias básicas do projeto institucional da IES, além do Manual das Condições de Ensino, elaborado pelo Ministério da Educação, pelo INEP”.

Analisando todas as competências exigidas para o coordenador de curso, conclui-se que o profissional a ser escolhido pode ser equiparado ao gestor de uma

¹ Manual do Coordenador de Curso. Autoria dos gestores da Faculdade Projeção. 2012.

grande empresa de qualquer setor da economia, unindo as habilidades do gestor de pessoas e do gestor estratégico.

Além disso, deve o coordenador deve ser um líder nato manter boas relações interpessoais e ser comprometido com os objetivos da instituição que trabalha.

4- METODOLOGIA E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NA PESQUISA

Como ensinam Lakatos e Marconi (2007, p. 55), pesquisa “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”, que irá exigir comprovação e verificação, com o objetivo de descobrir as respostas para os problemas a partir da aplicação de procedimentos científicos.

A abordagem utilizada teve aspectos quantitativos, com a aplicação de questionário, material estatístico, concluindo e analisando as informações por via numérica, mas também qualitativa, ao fazer análises documentais e bibliográficas, bem como dos dados obtidos com o questionário.

Inicialmente buscou-se a análise da literatura sobre evasão em Instituições de Educação Superior. Em um segundo momento, a revisão de literatura permitiu visualizar o perfil do coordenador de curso em uma Instituição de Educação Superior, indicando as suas principais funções. Com isso, possibilitou-se definir evasão e identificar importantes estratégias de retenção dos alunos pelo coordenador de curso.

Posteriormente, foi aplicado um questionário com quatorze indagações aos alunos que solicitaram trancamento e cancelamento de matrícula ou transferência em uma Instituição de Educação Superior no Distrito Federal. A finalidade das questões foi a de identificar motivos que levaram esses alunos a trancarem ou pedirem a transferência.

O questionário foi aplicado aos alunos de uma IES privada com unidades localizadas nas cidades de Taguatinga, Taguatinga Norte e Ceilândia, no Distrito Federal, abrangendo todos os cursos oferecidos pela IES, ao final do primeiro semestre de 2016, entre 21 de julho e 04 de agosto de 2016, nos períodos matutino e noturno, totalizando 82 alunos conforme quadro 01.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário apresentado no apêndice 1, que possibilitou a participação de um número razoável de alunos que faziam suas solicitações junto às centrais de atendimento.

O questionário não exigiu a identificação dos alunos, permitindo que fosse afastada qualquer interferência do pesquisador nas respostas dadas pelos alunos pesquisados.

Para a realização deste estudo, foi utilizada a tabulação com respostas múltiplas e, em seguida, a análise de dados. As perguntas foram formalizadas com base nos estudos já realizados sobre evasão escolar no ensino superior.

Nesse sentido, é possível verificar um problema decorrente da técnica utilizada do questionário, pois esse instrumento acaba por apresentar restrições como a falta de interpretação das perguntas e a devolução do questionário nem sempre devidamente preenchido.

Feitos os esclarecimentos necessários quanto a metodologia, a pesquisa passa a se debruçar na análise e interpretação dos dados obtidos.

O questionário fez uma pergunta inicial ao aluno, objetivando saber o curso que frequentava. A partir do universo de alunos definido anteriormente, 82 alunos responderam a pesquisa, conforme indica o gráfico 1.

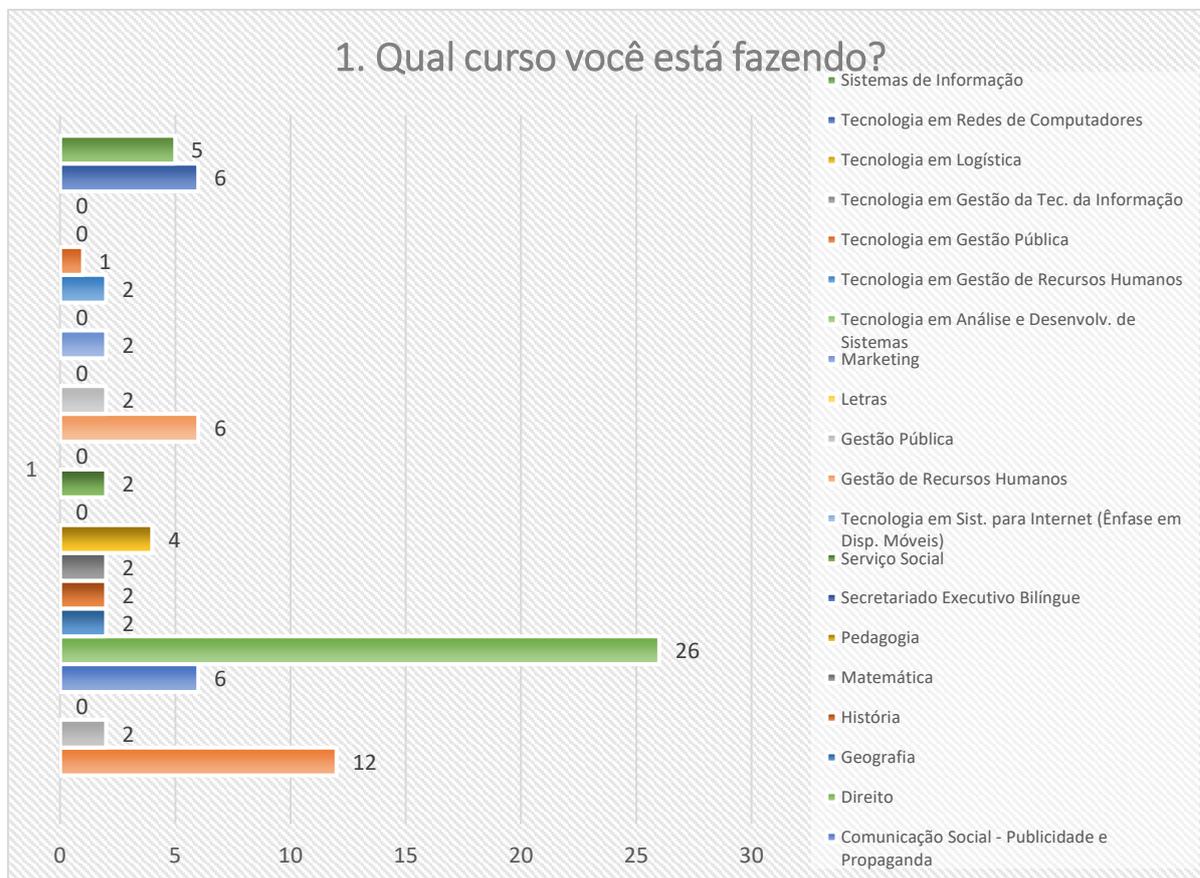


Gráfico 1: Qual curso você está fazendo?
 Fonte: Artur Alexandre Gadê N. Oliveira, 2016.

Dos alunos participantes, 26 se declararam do curso de Direito, sendo este o curso com o maior número de alunos em situação de evasão, seguido do curso de Administração, com 12 respondentes e Comunicação Social, Gestão de Recursos Humanos e Tecnologia em Rede de Computadores, ambos com 6 respondentes.

O número maior de alunos pesquisados nos cursos de Direito e Administração se explica em razão de serem os cursos com o maior número de alunos na IES.

A pergunta seguinte (gráfico 2) Procurou identificar em qual semestre há uma incidência maior de alunos inseridos no universo da evasão.

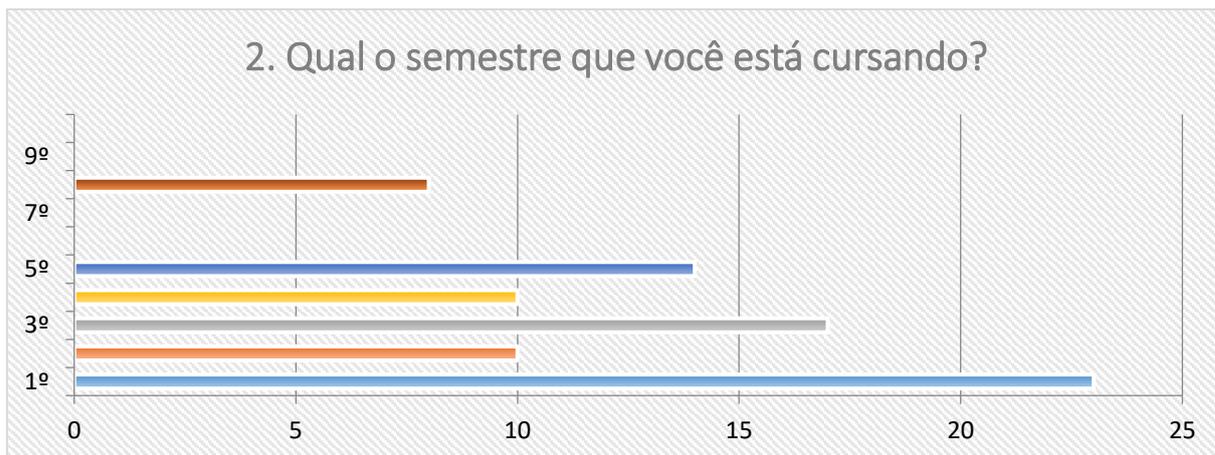


Gráfico 2: Qual semestre que você está cursando?
 Fonte: Artur Alexandre Gadê N. Oliveira, 2016.

A pesquisa indica que não houve respondentes nos sexto, sétimo, nono e décimo semestres e que o número maior de alunos em situação de evasão se encontram no primeiro semestre, com 28% dos pesquisados, seguido do terceiro e quinto semestres, com 21% e 17% do universo pesquisado.

Os dados do gráfico 3 mostram os motivos que levaram o aluno a ter escolhido essa IES para estudar. Os números indicam que as informações sobre a qualidade do ensino lideram as opções oferecidas no questionário, com o universo de 43% dos alunos pesquisados, seguido da opção de proximidade da residência, 40% e informações positivas sobre os professores, com 10% dos pesquisados.

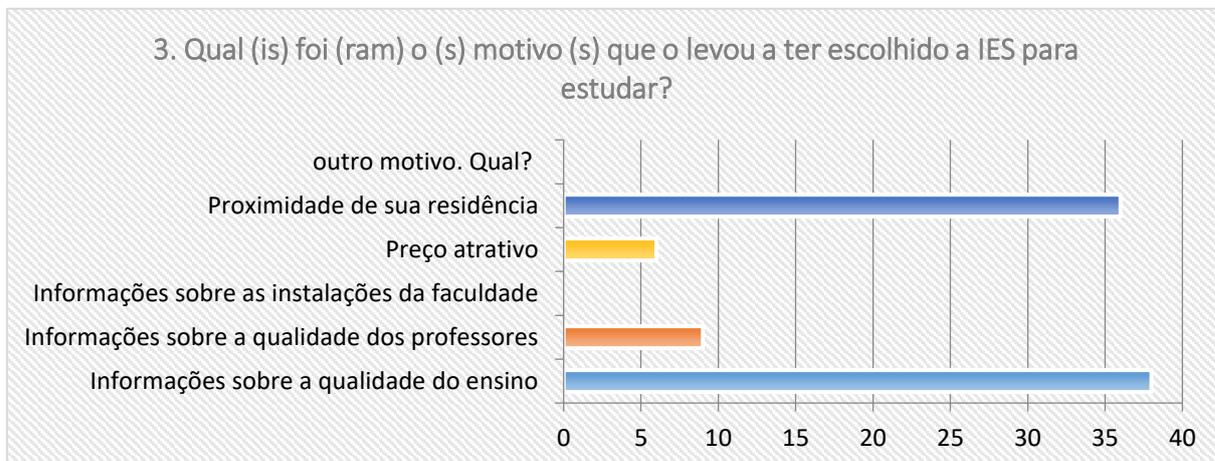


Gráfico 3: Qual(is) foi(ram) o(s) motivo(s) que o levou a ter escolhido a IES para estudar?
 Fonte: Artur Alexandre Gadê N. Oliveira, 2016.

O dado significativo no gráfico 3 é o de que o maior motivo para escolha da IES para estudar foi a qualidade do ensino e apenas 7% escolheram a IES em razão do preço das mensalidades. Há uma certa surpresa, considerando-se ter sido a pesquisa aplicada em Regiões Administrativas do DF com população predominantemente de classe média.

De acordo com o gráfico 4, a grande maioria (28%) dos alunos inseridos no universo pesquisado pediram trancamento ou transferência em razão de dificuldades financeiras; 18% estavam insatisfeitos com professores do curso; e 16% tiveram dificuldades com as disciplinas do curso.

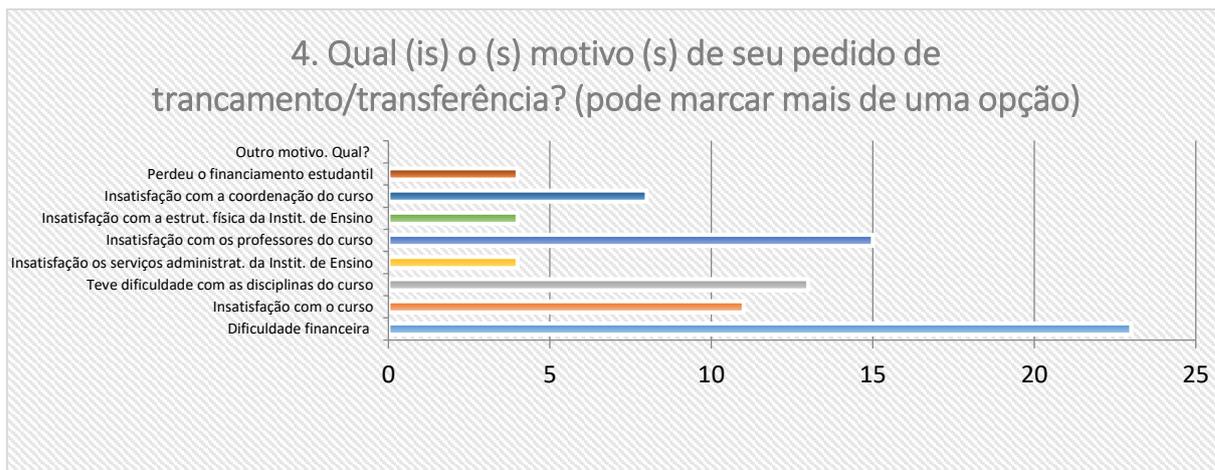


Gráfico 4: Qual(is) o(s) motivo(s) de seu pedido de trancamento/transferência?
 Fonte: Artur Alexandre Gadê N. Oliveira, 2016.

Chama atenção a informação de que apesar de um número pequeno de alunos não ter escolhido a IES pelo preço, e sim pela informação sobre a qualidade do ensino, e a maioria apontar como motivo do pedido de desligamento a dificuldade financeira. Isso mostra que o aluno pode ter entrado na faculdade sem problemas financeiros e acabou por ter essa situação alterada ao longo do curso.

O gráfico nove mostra qual é a percepção do aluno sobre a sua coordenação:

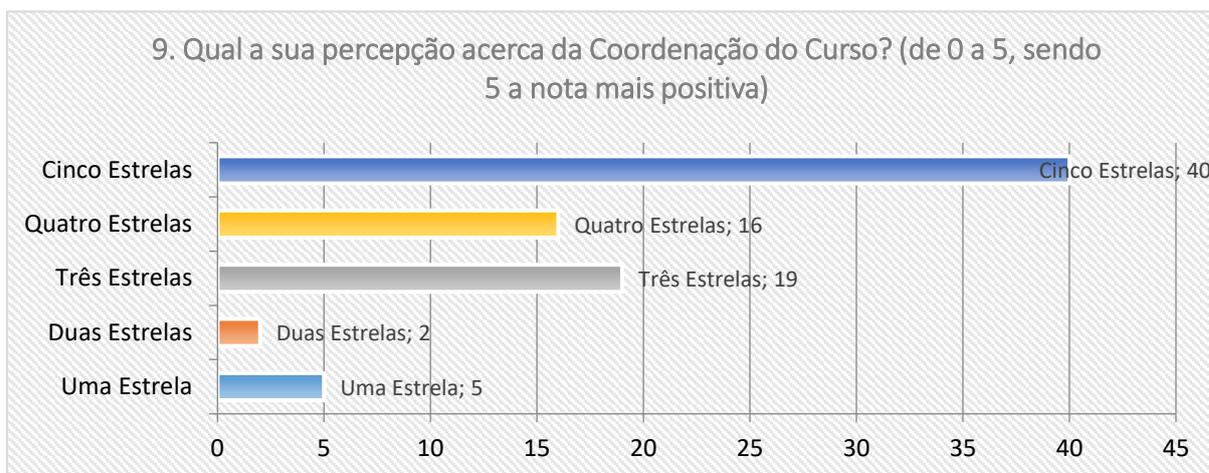


Gráfico 9: Qual sua percepção acerca da Coordenação do Curso?
 Fonte: Artur Alexandre Gadê N. Oliveira, 2016.

A percepção positiva da Coordenação do curso atingiu um excelente desempenho. Somando-se as avaliações quatro e cinco temos 69% de aprovação pelos alunos que desejam deixar a IES e apenas 8% tem uma percepção negativa com avaliação um e dois.

É possível inferir uma tendência de que a Coordenação vinha cumprindo seu papel e que diante do motivo financeiro indicado no gráfico 4, não teria condições, nessa seara, por não ser de sua competência, a vontade do aluno em se desligar da IES.

As respostas aos itens 10, 11 e 12, trazem a informação sobre qual é a imagem que o aluno que pede o desligamento, tem da IES – infraestrutura, serviços administrativos e professores. Os resultados trazem a indicação de que o aluno pede o desligamento, apesar de ter um conceito positivo da IES que estuda.

As avaliações positivas quatro e cinco superam os 91% do total de alunos respondentes no caso da infraestrutura, por exemplo. A relação desses números positivos com as informações obtidas a partir do gráfico 4 mostram que o aluno pode ter interesse em continuar estudando, pois ele está satisfeito com a estrutura, os serviços e os professores da IES, mas problemas financeiros o impedem de continuar.

O gráfico 13 confirma as conclusões anteriores, mostrando em uma avaliação global da IES, um resultado extremamente positivo, atingindo o patamar de 85% das respostas com avaliações 4 e 5.

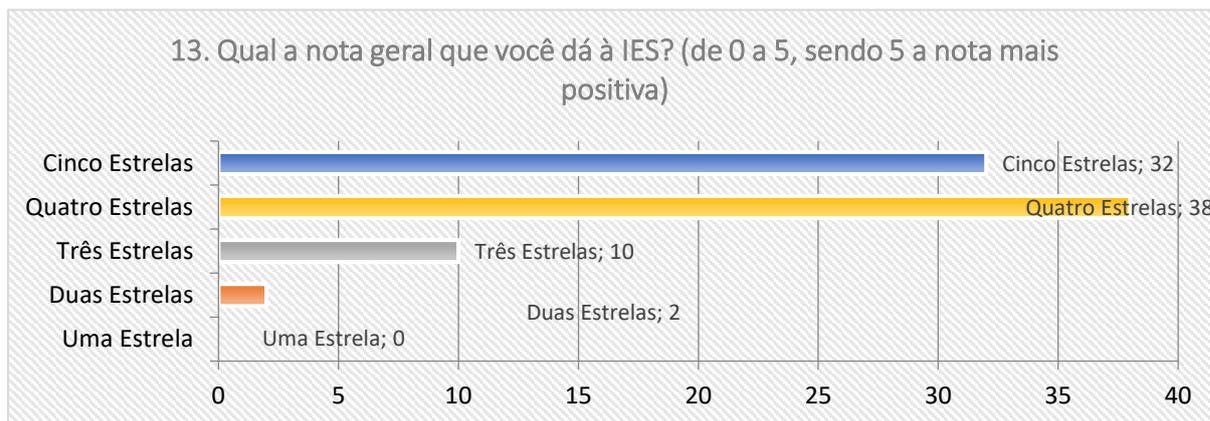


Gráfico 13: Qual a nota geral que você dá à IES?
Fonte: Artur Alexandre Gadê N. Oliveira, 2016.

O gráfico 14, apresenta o resultado dos principais fatores que poderiam fazer o aluno desistir de trancar ou cancelar sua matrícula. Para a maioria dos alunos pesquisados, seria necessária uma maior qualificação do corpo docente. Para uma parcela significativa de alunos, a questão financeira seria um indicador de recuo na intenção de trancar ou cancelar a matrícula. Para 31%, uma negociação financeira e 17% a oferta de um financiamento os estimularia a mudar de ideia.

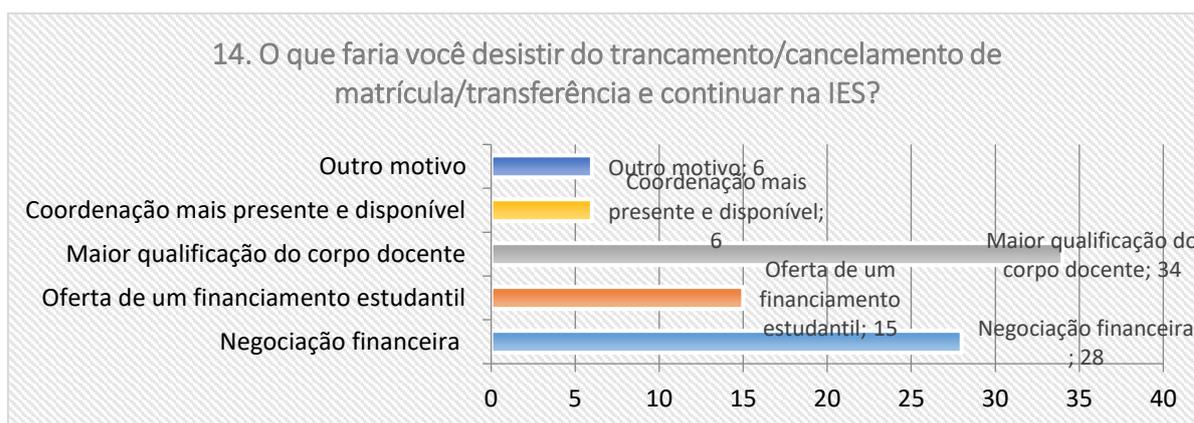


Gráfico 14: O que faria você desistir do trancamento/cancelamento de matrícula?
Fonte: Artur Alexandre Gadê N. Oliveira, 2016.

O resultado indicado no gráfico 14 indica coerência com as respostas assinaladas no gráfico 4. O motivo mais indicado para o pedido de desligamento foi a dificuldade financeira e é exatamente a negociação financeira e a oferta de um financiamento estudantil, com 48% de respostas, fariam o aluno mudar de ideia.

Outro motivo relevante para o desligamento indicado no gráfico 4 foi a insatisfação com os professores do curso, o que guarda relação direta com a segunda

resposta mais marcada no questionário, indicada no gráfico 14. Para 38% desses alunos, uma maior qualificação dos professores teria o condão de fazê-lo desistir de pedir o desligamento.

Outra circunstância relevante que poderia interferir nos números da evasão seriam uma coordenação de curso mais presente, com 7% de respostas no universo pesquisado.

6- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve por objetivo realizar uma revisão de literatura sobre evasão em instituições privadas de educação superior e relacionar essa revisão com o resultado de um questionário aplicado no âmbito de uma IES privada aos alunos que solicitam o trancamento e cancelamento da matrícula e aqueles que requereram transferência para outra IES.

A literatura sobre o assunto demonstra a necessidade de aprofundamento no assunto, diante de sua importância para a saúde econômica das instituições privadas, mostrando a relevância de pesquisas dessa natureza.

Verifica-se que a maioria dos estudos realiza investigações em contextos locais, investigando a evasão em um único curso de graduação. Dessa forma, a partir dos trabalhos verificados, foi fundamental traçar um panorama mais abrangente sobre os motivos da evasão na Educação Superior por meio do questionário aplicado, que abrangem vários cursos em uma IES.

Com a análise realizada, foi possível verificar que o conceito de evasão mostra-se bastante diversificado, com variadas denominações, mas com um indicativo semelhante, em especial sob o aspecto de que o conceito de evasão deve estar associado aos aspectos sociais, políticos e socioeconômicos do contexto a ser analisado.

As prováveis causas da evasão encontram uma certa convergência entre os autores, indicando que fatores econômicos não são os únicos responsáveis pelo abandono nos cursos de graduação identificando-se que fatores pessoais relacionados com a escolha do curso, o grau de satisfação com o curso e com a instituição e questões associadas ao desempenho, também são identificados como indicativos importantes relacionados com a evasão.

Assim, é possível concluir que diante dos vários fatores que levam a evasão, as estratégias de retenção ficam mais evidentes e diante das atribuições do coordenador de curso verifica-se sua influência sobre a permanência do aluno em determinada IES.

Tanto pelos estudos já realizados sobre o tema da evasão e das atribuições do Coordenador de Curso, quanto pelos resultados obtidos nas respostas ao questionário, esse gestor com maior proximidade com os alunos terá um papel fundamental no processo de retenção. Em alguns casos justificadores da evasão, no entanto, não terá qualquer influência em razão de fugir ao seu âmbito de atuação.

Há uma forte tendência de que o coordenador que se faz mais presente, procurando o aluno antes mesmo que os alunos o procurem para resolver determinada demanda, faça o aluno pensar muito mais antes de solicitar o

desligamento da IES, eis que no universo pesquisado, 10% dos alunos se mostraram insatisfeitos com a coordenação do curso, apontando essa insatisfação como motivo para o pedido de desligamento e, para 7%, uma coordenação mais presente os faria mudar de ideia.

Essa percepção de anormalidade pode ser observada também nos semestres mais adiantados, além de uma atuação efetivamente presente, com os dados referentes ao número de reprovações dos alunos. O gráfico 5 aponta que quase a metade dos alunos que solicitaram o desligamento tinham ao menos 1 reprovação e 15% desse universo, tiveram 4 ou mais reprovações.

Há uma tendência natural de desmotivação do aluno que reprova em duas ou mais disciplinas. A atuação ágil do coordenador para investigar junto ao aluno os motivos da reprovação e buscar juntamente com o núcleo psicossocial alternativas psicopedagógicas para minimizar o sentimento de insegurança do aluno, podem reduzir de forma significativa os pedidos de desligamento.

No aspecto geral as respostas dos alunos indicadas no gráfico 14, mostram a possibilidade de reversão nos pedidos de desligamento pela atuação direta do coordenador em pelo menos duas das hipóteses apresentadas - maior qualificação do corpo docente (38% das respostas) e coordenação mais presente e disponível (7% das respostas). Como visto anteriormente, o coordenador de curso deve assumir a responsabilidade efetiva na contratação dos professores. Se o corpo docente tem qualificação deficiente, o coordenador deve agir para mudar essa percepção, seja substituindo os professores mal avaliados, seja corrigindo eventuais problemas de atuação do docente oferecendo capacitação especialmente nas semanas pedagógicas.

Dentre as hipóteses que fariam o aluno mudar de ideia e que não estariam dentro das atribuições do coordenador, apenas aquelas que se referem ao aspecto financeiro não seriam reversíveis por ação direta sua, por serem de competência dos representantes da mantenedora da IES.

Portanto, não é difícil concluir que os motivos que levam a evasão podem ter os números alterados a partir da atuação do coordenador com ações muitas vezes simples, e que fariam a diferença nos esforços da IES com o objetivo de estancar as perdas decorrentes do desligamentos dos alunos.

6- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERGARIA, Rafael Villas Bôas. Retenção na Prática: uso de ações preventivas e reativas na redução do "churn". Texto publicado no sítio do LinkedIn - <https://www.linkedin.com/pulse/reten%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica-uso-de-a%C3%A7%C3%B5es-preventivas-e-do-rafael>, em 11/02/2016, acessado em 07/06/2016.

BASSOLI, Dyjalma Antonio. O coordenador de curso superior de instituições de ensino superior privadas: análise dos contributos políticos, gerenciais, acadêmicos e institucionais. Tese de doutorado apresentada na USP, para obtenção do título de doutor na Escola de Engenharia de São Carlos.

BRAGA, M. M., Peixoto, M. C., Bogutchi, T. F., 2003. A evasão no ensino superior brasileiro: o caso da UFMG. Avaliação – Campinas, 8 (1), 161-189.

CASARIN, S. J. O CPC e o coordenador de curso. Revista Gestão Universitária, [S.l], n.254, p.1-3, 2005.

FERNANDES, Reynaldo. Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) / Reynaldo Fernandes. – Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2007.

FRANCO, E. Funções do coordenador de curso: como construir o coordenador ideal. Brasília: ABMES, 2002. Gonçalves, E. P. Como "construir" o coordenador ideal, com base em experiência vivida. Revista Gestão Universitária, [S.293], n.254, p.1-4, 2006.

GAIOSO, N. P. de L., O fenômeno da evasão escolar na educação superior no Brasil. Dissertação de Mestrado pela Universidade Católica de Brasília, Brasília – DF, 2005. Disponível em: <www.iesalc.unesco.org/ve/programas/Deserción/Informe> Acesso em 12 de agosto de 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, M. A. Metodologia do trabalho científico. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007. cap. 2, p. 44-79

MAZZETTO, S. E., Carneiro, C. C. B., 2002. Licenciatura em Química da UFC: perfil sócio-econômico, evasão e desempenho dos alunos. Quim. Nova, 25, (6B), 1204-1210.

MONTEIRO, Carlos A. e Braga, Ryon: no artigo “O cenário atual do setor de ensino superior privado”. Publicado na biblioteca digital Vêrsila em 26/04/2013 e acessado em 12/07/2016 no <http://biblioteca.versila.com/3444136>

Manual do Coordenador de Curso. Autoria dos gestores da Faculdade Projeção. 2012.

MOROSINI, Marília Costa. A evasão na Educação Superior no Brasil: uma análise da produção de conhecimento nos periódicos Qualis entre 2000-2011. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS Faculdade de Educação – FACED.

POLYDORO, S. A., 2000. O trancamento de matrícula na trajetória acadêmica no universitário: condições de saída e de retorno à instituição. Tese (Doutorado em Educação), Universidade Estadual de Campinas, 145 p.

SILVA, Salete. Um Jogo para profissionais. Portal – Revista Ensino Superior. Abril/2012

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

Caro (a) aluno (a), a resposta ao presente questionário é voluntária. Trata-se de um trabalho meramente acadêmico em um curso de pós-graduação de coleta de dados que servirá de base para uma pesquisa sobre a evasão de alunos.

Assim, solicita-se que ao responderem, o façam com a mais absoluta sinceridade.

1. Qual curso você está fazendo?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Administração | <input type="checkbox"/> Gestão de Recursos Humanos |
| <input type="checkbox"/> Análise e desenvolvimento de sistemas | <input type="checkbox"/> Gestão Pública |
| <input type="checkbox"/> Ciências Contábeis | <input type="checkbox"/> Letras |
| <input type="checkbox"/> Comunicação Social - Publicidade e Propaganda | <input type="checkbox"/> Marketing |
| <input type="checkbox"/> Direito | <input type="checkbox"/> Tecnologia em Análise e Desenvol. de Sistemas |
| <input type="checkbox"/> Geografia | <input type="checkbox"/> Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos |
| <input type="checkbox"/> História | <input type="checkbox"/> Tecnologia em Gestão Pública |
| <input type="checkbox"/> Matemática | <input type="checkbox"/> Tecnologia em Gestão da Tec. da Informação |
| <input type="checkbox"/> Pedagogia | <input type="checkbox"/> Tecnologia em Logística |
| <input type="checkbox"/> Secretariado Executivo Bilingue | <input type="checkbox"/> Tecnologia em Redes de Computadores |
| <input type="checkbox"/> Serviço Social | <input type="checkbox"/> Sistemas de Informação |
| <input type="checkbox"/> Tecnologia em Sist. para Internet (Ênfase em Disp. Móveis) | |

2. Qual o semestre que você está cursando?

- 1º 2º 3º 4º 5º 6º 7º 8º 9º 10º

3. Qual (is) foi (ram) o (s) motivo (s) que o levou a ter escolhido a IES para estudar?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Informações sobre a qualidade do ensino | <input type="checkbox"/> Preço atrativo |
| <input type="checkbox"/> Informações sobre a qualidade dos professores | <input type="checkbox"/> Proximidade de sua residência |
| <input type="checkbox"/> Informações sobre as instalações da faculdade | <input type="checkbox"/> outro motivo. Qual? _____ |

4. Qual (is) o (s) motivo (s) de seu pedido de trancamento/transfêrencia? (pode marcar mais de uma opção)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Dificuldade financeira | <input type="checkbox"/> Insatisfação com os professores do curso |
| <input type="checkbox"/> Insatisfação com o curso | <input type="checkbox"/> Insatisfação com a estrut. física da Instit. de Ensino |
| <input type="checkbox"/> Teve dificuldade com as disciplinas do curso | <input type="checkbox"/> Insatisfação com a coordenação do curso |
| <input type="checkbox"/> Insatisfação os serviços administrat. da Instit. de Ensino | <input type="checkbox"/> Perdeu o financiamento estudantil |
| <input type="checkbox"/> Outro motivo. Qual? _____ | |

5. Você apresentou alguma reprovação por nota no curso? Quantas?

- Não 1 reprovação 2 reprovações 3 reprovações 4 ou mais reprovações

6. Se você marcou 'Sim' na questão anterior, qual (is) o (s) motivo (s) da reprovação por nota?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Dificuldade de aprendizagem |
| <input type="checkbox"/> Problemas na família | <input type="checkbox"/> Desinteresse pela disciplina |
| <input type="checkbox"/> Trabalho | <input type="checkbox"/> Metodologia de ensino do docente |
| <input type="checkbox"/> Relação professor/aluno | <input type="checkbox"/> Falta de fundamentação teórica |
| <input type="checkbox"/> Não é minha primeira opção de curso | <input type="checkbox"/> Envolvimento com outras atividades acadêmicas |

7. Você apresentou alguma reprovação por frequência no curso? Quantas?

- Não 1 reprovação 2 reprovações 3 reprovações 4 ou mais reprovações

8. Se você marcou 'Sim' na questão anterior, qual (is) o (s) motivo (s) da reprovação por frequência?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Dificuldade de aprendizagem |
| <input type="checkbox"/> Problemas na família | <input type="checkbox"/> Metodologia de ensino do docente |
| <input type="checkbox"/> Trabalho | <input type="checkbox"/> Falta de fundamentação teórica |
| <input type="checkbox"/> Relação professor/aluno | <input type="checkbox"/> Não é minha primeira opção de curso |
| <input type="checkbox"/> Desinteresse pela disciplina | <input type="checkbox"/> Envolvimento com outras atividades acadêmicas |

9. Qual a sua percepção acerca da Coordenação do Curso? (de 0 a 5, sendo 5 a nota mais positiva)

- 1 2 3 4 5

10. Qual sua percepção acerca da infraestrutura da IES? (de 0 a 5, sendo 5 a nota mais positiva)

- 1 2 3 4 5

11. Qual sua percepção acerca dos serviços administrativos da IES? (de 0 a 5, sendo 5 a nota mais positiva)

- 1 2 3 4 5

12. Qual sua percepção acerca dos professores da IES? (de 0 a 5, sendo 5 a nota mais positiva)

- 1 2 3 4 5

13. Qual a nota geral que você dá a IES? (de 0 a 5, sendo 5 a nota mais positiva)

- 1 2 3 4 5

14. O que faria você desistir do trancamento/cancelamento de matrícula/transfêrencia e continuar na IES?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Negociação financeira | <input type="checkbox"/> Maior qualificação do corpo docente |
| <input type="checkbox"/> Oferta de um financiamento estudantil | <input type="checkbox"/> Coordenação mais presente e disponível |
| <input type="checkbox"/> Outro motivo | |