

Vol 7 Issue 1 Oct. 2017

ISSN No : 2249-894X

*Monthly Multidisciplinary
Research Journal*

*Review Of
Research Journal*

Chief Editors

Ashok Yakkaldevi
A R Burla College, India

Ecaterina Patrascu
Spiru Haret University, Bucharest

Kamani Perera
Regional Centre For Strategic Studies,
Sri Lanka

Review Of Research Journal is a multidisciplinary research journal, published monthly in English, Hindi & Marathi Language. All research papers submitted to the journal will be double - blind peer reviewed referred by members of the editorial Board readers will include investigator in universities, research institutes government and industry with research interest in the general subjects.

Regional Editor

Manichander Thammishetty
Ph.d Research Scholar, Faculty of Education IASE, Osmania University, Hyderabad.

Advisory Board

Kamani Perera Regional Centre For Strategic Studies, Sri Lanka	Delia Serbescu Spiru Haret University, Bucharest, Romania	Mabel Miao Center for China and Globalization, China
Ecaterina Patrascu Spiru Haret University, Bucharest	Xiaohua Yang University of San Francisco, San Francisco	Ruth Wolf University Walla, Israel
Fabricio Moraes de Almeida Federal University of Rondonia, Brazil	Karina Xavier Massachusetts Institute of Technology (MIT), USA	Jie Hao University of Sydney, Australia
Anna Maria Constantinovici AL. I. Cuza University, Romania	May Hongmei Gao Kennesaw State University, USA	Pei-Shan Kao Andrea University of Essex, United Kingdom
Romona Mihaila Spiru Haret University, Romania	Marc Fetscherin Rollins College, USA	Loredana Bosca Spiru Haret University, Romania
	Liu Chen Beijing Foreign Studies University, China	Ilie Pinteau Spiru Haret University, Romania
Mahdi Moharrampour Islamic Azad University buinzahra Branch, Qazvin, Iran	Nimita Khanna Director, Isara Institute of Management, New Delhi	Govind P. Shinde Bharati Vidyapeeth School of Distance Education Center, Navi Mumbai
Titus Pop PhD, Partium Christian University, Oradea, Romania	Salve R. N. Department of Sociology, Shivaji University, Kolhapur	Sonal Singh Vikram University, Ujjain
J. K. VIJAYAKUMAR King Abdullah University of Science & Technology, Saudi Arabia.	P. Malyadri Government Degree College, Tandur, A.P.	Jayashree Patil-Dake MBA Department of Badruka College Commerce and Arts Post Graduate Centre (BCCAPGC), Kachiguda, Hyderabad
George - Calin SERITAN Postdoctoral Researcher Faculty of Philosophy and Socio-Political Sciences Al. I. Cuza University, Iasi	S. D. Sindkhedkar PSGVP Mandal's Arts, Science and Commerce College, Shahada [M.S.]	Maj. Dr. S. Bakhtiar Choudhary Director, Hyderabad AP India.
REZA KAFIPOUR Shiraz University of Medical Sciences Shiraz, Iran	Anurag Misra DBS College, Kanpur	AR. SARAVANAKUMAR LAGAPPA UNIVERSITY, KARAIKUDI, TN
Rajendra Shendge Director, B.C.U.D. Solapur University, Solapur	C. D. Balaji Panimalar Engineering College, Chennai	V. MAHALAKSHMI Dean, Panimalar Engineering College
	Bhavana vivek patole PhD, Elphinstone college mumbai-32	S. KANNAN Ph.D , Annamalai University
	Awadhesh Kumar Shirotriya Secretary, Play India Play (Trust), Meerut (U.P.)	Kanwar Dinesh Singh Dept. English, Government Postgraduate College , solan

More.....



EVASÃO UNIVERSITÁRIA: UMA ANÁLISE DAS INFLUÊNCIAS GERADORAS EM UMA UNIVERSIDADE PARTICULAR

(University evasion: an analysis of generating influences in a private university)

Fábio Costa de Andrade¹;
 Carolina Barbosa Montenegro²;
 Andréa Costa de Andrade³;
 Adriany Alves Pinto Diniz de Araújo⁴;
 Bernardo Farias dos Santos⁵

¹Graduado em Ciências Contábeis (UNINORTE-AM) e Turismo (UNICAP-PE). MBA em Estratégias de Negócio (UnP-RN).

²Administradora e Professora da Universidade Potiguar (UnP-RN). Especialista em MBA em Estratégias de Negócios e Mestre em Administração (UnP-RN).

³Psicóloga HUGV-UFAM. Mestre e Doutoranda em Sociedade e Cultura na Amazônia (UFAM-AM).

⁴Enfermeira do HUGV-UFAM. Especialista em Qualidade em Saúde e Segurança do Paciente (FIOCRUZ-AM), Epidemiologia (FMUP-Portugal) e Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UFAM-AM).

⁵Analista Administrativo em Biblioteconomia EBSEH-AM. Mestre em História (UFAM-AM).

RESUMO:

Este artigo propõe identificar os possíveis fatores geradores que motivam a evasão de alunos dos cursos de Gestão e Negócios em uma Instituição de Ensino Superior particular da cidade de Natal do Estado do Rio Grande do Norte. Com a crescente demanda do número de instituições com cursos superiores em todo o Brasil, se faz necessário este estudo, a fim de retratar as possíveis influências geradoras, capazes de estimularem o abandono nos cursos de graduação pelos alunos. Essa análise antecipada tem por objetivo principal, a identificação dessas variáveis influenciadoras, que todos os alunos podem sofrer no decorrer da sua jornada acadêmica. Com o sucesso de alcançar o objetivo, a averiguação dos fatos através de uma pesquisa de campo, permitirá uma tomada de decisão mais apurada para os fatores mais influenciadores da questão. Dessa forma, será possível trabalhar com pontos direcionados aos indivíduos ocultos que podem sofrer influências ocasionando sua egressão. Dentre os fatores encontrados com maior influência na possível evasão, se destacou a mensalidade alta, atingindo um percentual de 34% dos pesquisados. Os resultados concluem que a evasão é um problema grave e deve ter uma atenção especial pela instituição. Sugere-se estabelecer uma gestão de serviços adequada para diminuir o índice de evasão.

PALAVRAS-CHAVE: Evasão universitária. Influências geradoras. Análise antecipada.

ABSTRACT:

This article proposes to identify the possible generating factors that motivate the evasion of students of the courses of Management and Business in a Private Higher Education Institution of the city of Natal of the State of Rio Grande do Norte. With the increasing demand for the number of institutions with higher education courses throughout Brazil, this study is necessary in order to portray the possible generating influences, capable of stimulating dropout in undergraduate courses by students. This early analysis has the main objective, the identification of these influencing variables that all the students can suffer in

the course of their academic journey. With the success of reaching the objective, the investigation of the facts through a field research, will allow a more accurate decision making for the most influential factors of the matter. In this way, it will be possible to work with points directed to the hidden individuals that can undergo influences causing their egression. Among the factors found with the greatest influence on the possible evasion, the high monthly rate stood out, reaching a percentage of 34% of the respondents. The results conclude that avoidance is a serious problem and should be given special attention by the institution. The suggestion to establish adequate service management to reduce the rate of evasion.

KEYWORDS: University Evasion. Generating Influences. Early Analysis

1 INTRODUÇÃO

No ano de 2013 foi realizado o último censo pelo Ministério da Educação por meio do CENSUP – Censo da Educação Superior, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais Anísio Teixeira, que constatou a existência de 2.090 Instituições de Ensino Superior (IES) Privadas e 301 IES Públicas, dentre Federais, Estaduais e Municipais. Totalizando 7.305.977 estudantes matriculados, dos quais 5.373.450, aproximadamente 71,4%, estão vinculados as instituições privadas BRASIL (2014).

Sabe-se que o tema da evasão de estudantes nas universidades brasileiras, é um fenômeno complexo que recebe diversas influências, indiferente da localidade regional MEC (1996). Ao mesmo tempo, conhecendo a importância educacional para o desenvolvimento social do Brasil, tanto as instituições particulares e privadas assumem um compromisso de trazer a sustentabilidade para uma nação, de forma a levar a educação de nível superior da melhor maneira possível.

Importante mencionar Lobo (2012), onde afirma que a evasão dos estudantes em universidade brasileiras, tanto em instituições públicas como em instituições particulares, é um dos maiores problemas no ensino nacional, no qual ambas as partes saem perdendo, pois existe um investimento de recursos e tempo dos envolvidos, acarretando uma perda social. Silva Filho (2007) apoia esse mesmo contexto, afirmando que a evasão nas IES em geral é um dos problemas mais prejudiciais.

Com base no contexto, surge o seguinte questionamento referente ao estudo de caso: Quais os possíveis fatores geradores que motivam a evasão de alunos dos cursos de Gestão e Negócios, em uma Instituição de Ensino Superior sediada na Capital do Estado do Rio Grande do Norte?

A IES estudada possui como experiência mais de trinta anos no mercado Regional e é a maior Instituição de Ensino Superior particular no Estado do Rio Grande do Norte, com mais de 35 mil alunos distribuídos nas suas quatro unidades, diversos anexos e polos, nas cidades de Natal, Mossoró e Caicó.

De acordo com MEC (1996) o problema da evasão dos alunos em IES divide-se em três fatores predominantes, os fatores internos das instituições, os fatores individuais dos estudantes e os fatores externos as instituições. Este último não será abordado, por se tratar da atual situação econômica do País.

Como afirma Lobo (2012), o problema da evasão deve ser de interesse de todos os envolvidos da instituição, tanto da área acadêmica como também das áreas administrativa e financeira, envolvendo gestores, professores e representantes estudantis. Assim, identificar os principais fatores geradores da evasão, será o cume da pesquisa. Pois só após o conhecimento desses agentes causadores da ação, será possível decidir por meio estratégico, as metas de gestões acadêmicas que fará um melhor efeito na tomada de decisões.

Conforme Silva Filho (2007), a falta de uma assistência institucional especializada no combate à evasão dos alunos, reflete diretamente na decisão de permanência desses estudantes nos cursos. Tal problema continuará a acontecer enquanto não existir um trabalho direcionado à este assunto. No entanto, para compreender melhor que pontos tem prioridade de atenção, deve-se buscar a obtenção dos fatos, que no caso deste estudo será os objetivo da pesquisa.

O objetivo geral é analisar os possíveis fatores geradores que podem motivar a evasão dos alunos nos cursos de graduação da Escola de Gestão e Negócios, em uma IES particular na cidade de Natal.

Para os objetivos específicos, são considerados: Identificar o perfil dos alunos da instituição; processar as informações descritivas obtidas; analisar os dados, identificando as possíveis consequências da evasão.

Após a estratificação da Amostra, será possível coletar as informações necessárias para o desenvolvimento do trabalho, por meio de pesquisa. No qual os dados são analisados e divulgados em forma de gráficos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Braga, Peixoto e Bogutchi (2003) defende que grande parte dos estudos direcionados para a evasão do ensino superior brasileiro, não proporcionava nenhum interesse significativo ou importância expressiva na área de pesquisa. Só a partir da década de 1980 começou a ser desenvolvido este estudo através de várias análises de cursos e levantamentos de informações realizadas pelo Ministério da Educação e por algumas universidades públicas.

2.1 EDUCAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

2.1.1 Características das IES'

Para entender melhor as considerações literárias abordadas das obras dos autores, exige-se um aprofundamento nos conceitos básicos das IES, caracterizando e diferenciando com os seus tipos existentes de instituição, autonomias conforme o MEC, abrangências e regimes, conforme o Decreto nº 5.773/06.

No Quadro 1 existe uma divisão por tipo de IES, que são as Universidades, Centros Universitários e Faculdades. No qual, define as suas respectivas características, como por exemplo a IES que é Universidade, que tem como abrangência a pesquisa, o ensino e a extensão. Já a sua autonomia será a de criar, organizar ou extinguir cursos e programas de educação superior, sem precisar solicitar permissão para o MEC.

Quadro 1. Características das IES

Características	Universidades	Centros Universitários	Faculdades
Abrangência	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa; • Ensino; • Extensão. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa; • Ensino; • Extensão. 	Não há restrições.
Autonomia	Criar, organizar ou extinguir: <ul style="list-style-type: none"> • Novos cursos; • Programas de Educação Superior. (Sem permissão do MEC)	Criar, organizar ou extinguir: <ul style="list-style-type: none"> • Novos cursos; • Programas de Educação Superior. (Sem permissão do MEC)	Não possui autonomia para: <ul style="list-style-type: none"> • Criar programas de ensino. (Necessita da autorização do MEC)
Corpo Docente	Mínimo 1/3 de Mestre ou Doutor.	Mínimo 1/3 de Mestre ou Doutor.	Mínimo ter titulação de especialização (Lato Sensu)
Stricto Sensu	Mínimo de: <ul style="list-style-type: none"> • 4 programas de pós-graduação recomendado pela CAPES; • 1 curso de doutorado. 	Não há restrições.	Não há restrições.
Regime de Trabalho	1/3 do corpo docente em tempo integral.	1/5 do corpo docente em tempo integral	Não há restrições.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

2.1.2 Evasão no Ensino Superior

Oliveira (2009) descreve a importância de conhecer a realidade do ensino superior brasileiro, como por exemplo, a quantidade de cursos superiores, onde estão esses alunos, em que áreas de estudo e pesquisa estão alocados os estudantes juntamente com seus desempenhos no curso.

2.1.3 Fatores e Causas da Evasão

Em um melhor entendimento, os fatores geradores foram classificados em fatores internos da instituição, que são os possíveis causadores da evasão de responsabilidade da IES. E por outro lado, de responsabilidade do aluno, os fatores individuais dos estudantes:

- **Fatores Internos da Instituição:**

- o Questões direcionadas ao ensino da Instituição;
- o Questões que envolvem a Infraestrutura da Instituição;
- o Questões que envolvem os Serviços oferecidos pela Instituição

- **Fatores Individuais do Estudante:**

- o Questões direcionadas que dependem do aluno.

Pereira (2003) afirma que esses fatores são qualificados como influenciadores internos e externos da instituição. Dividindo-se em causadores direcionados ao ensino, a infraestrutura e aos serviços prestados, por exemplo: o corpo docente de ensino (professores), currículo desatualizado do curso, deficiência didático-pedagógica dos professores, metodologia das aulas, metodologia das avaliações ultrapassadas, conceito baixo do curso no MEC, laboratório inadequado: poucos equipamentos, ultrapassados ou espaço pequeno, sala de aula inadequada: mal estruturada, sem conforto, sala pequena, acervo da biblioteca desatualizado, mensalidade alta, comunicação interna e externa.

De acordo com Mendonça (2008), esses fatores não estão vinculados diretamente as instituições, colocando um outro personagem com responsabilidades nesta equação, que são os próprios estudantes, como: Não identificação com o curso, mudança de cidade, questões pessoais particulares: doença ou falecimento familiar, questões pessoais profissionais: mudança ou excesso de trabalho, troca de horário. Para as responsabilidades institucionais, teremos como agentes: qualidade de ensino, limpeza das salas, corredores, banheiros e em geral, má qualidade no atendimento aos alunos, dificuldade de aproximação com os professores e coordenadores dos cursos, serviços da biblioteca, serviços dos estabelecimentos alimentícios, serviços de segurança, serviços dos setores de informações (Call center), serviços da Central de Atendimento (documentos, dúvidas, matrículas, mensalidades.), serviços do setor de reprografia (fotocópias / venda de textos, etc...)

Observando que as seis primeiras perguntas do questionário, são básicas para conhecimentos gerais do entrevistado, a nível de mensurar faixa etária, sexo, estado civil, curso, turno e série cursando. A preparação do questionário com as demais perguntas, instrumento da pesquisa, foi estabelecida por meio de questões baseadas em grandes autores como Kafuri e Ramon (1985); Bôas (2003); Pereira (2003); Mendonça (2008); Silva (2010), e suas respectivas bibliografias, conforme detalhado no Quadro 2.

Quadro 2. Fatores que Podem Influenciar a Evasão dos Alunos

Questões direcionadas que dependem do aluno	AUTORES
01 Dificuldades financeiras	PEREIRA (2003)
02 Não identificação com o curso	MENDONÇA (2008)
03 Mudança de cidade	MENDONÇA (2008)
04 Escolha equivocada da carreira	PEREIRA (2003)
05 Falta de base curricular para acompanhar o curso	PEREIRA (2003)
06 Ter sido admitido em um curso que não foi a primeira opção	PEREIRA (2003)
07 Questões pessoais particulares: doença ou falecimento familiar	MENDONÇA (2008)
08 Questões pessoais profissionais: mudança ou excesso de trabalho, troca de horário	MENDONÇA (2008)

Questões direcionadas ao ensino da Instituição		
01	O corpo docente de ensino (professores)	PEREIRA (2003)
02	Currículo desatualizado do curso	PEREIRA (2003)
03	Deficiência didático-pedagógica dos professores	PEREIRA (2003)
04	Metodologia das aulas	PEREIRA (2003)
05	Metodologia das avaliações ultrapassadas	PEREIRA (2003)
06	Atividades de extensão (práticas)	BÓAS (2003)
07	Conceito baixo do curso no MEC	PEREIRA (2003)
08	Qualidade de ensino	MENDONÇA (2008)
Questões que envolvem a Infraestrutura da Instituição		
09	Laboratório inadequado: poucos equipamentos, ultrapassados ou espaço pequeno	PEREIRA (2003)
10	Sala de aula inadequada: mal estruturada, sem conforto, sala pequena	PEREIRA (2003)
11	Acervo da biblioteca desatualizado	PEREIRA (2003)
12	Limpeza das salas, corredores, banheiros e em geral	MENDONÇA (2008)
13	Difícil acesso à universidade	KAFURI e RAMON (1985)
Questões que envolvem os Serviços oferecidos pela Instituição		
14	Mensalidade alta	PEREIRA (2003)
15	Má qualidade no atendimento aos alunos	MENDONÇA (2008)
16	Dificuldade de aproximação com os Professores e Coordenadores dos cursos	MENDONÇA (2008)
17	Comunicação interna e externa	PEREIRA (2003)
18	Organização acadêmico-administrativa	SILVA (2010)
19	Serviços da biblioteca	MENDONÇA (2008)
20	Serviços dos estabelecimentos alimentícios	MENDONÇA (2008)
21	Serviços de segurança	MENDONÇA (2008)
22	Serviços dos setores de atendimento via internet (Portal da Universidade)	SILVA (2010)
23	Serviços dos setores de informações (Call center)	MENDONÇA (2008); SILVA (2010)
24	Serviços da Central de Atendimento (documentos, dúvidas, matrículas, mensalidades.)	MENDONÇA (2008)
25	Serviços do Setor de reprografia (fotocópias / venda de textos, etc.)	MENDONÇA (2008); SILVA (2010)

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

2.2 GESTÃO DE SERVIÇOS

O surgimento da gestão veio logo após a revolução industrial, onde os vários profissionais buscavam soluções dos problemas existentes na época, com isso, se deu início aos estudos da ciência da administração. O gerenciar serviços é bem diferente da gestão bens, principalmente porque existem fatores ligados ao cliente em loco, atividade de front office. Essa gestão de serviço deve ser trabalhada de forma que as tomadas de decisões contínuas sejam sempre eficazes, para ser capaz de atingir os objetivos da instituição e superar a expectativa do aluno.

Para Corrêa e Caon (2011), empresas que se mantêm fazendo as mesmas coisas por um determinado período de tempo, tendem a serem superadas pela concorrência com maior capacidade profissional. A evolução constante tornou-se a única forma de melhorar e superar as diversas ofertas existentes no mercado de ensino superior. A qualidade na gestão de serviços se torna um aliado importante para manter o cliente, no caso o aluno, e ao mesmo tempo torna-se um trabalho minucioso para aprofundar com todos os setores envolvidos da IES.

Segundo Giansi e Corrêa (2011), a execução dos serviços prestados necessita de objetivos bem definidos, devendo existir sincronia entre consumidor e ofertante, ou aluno e instituição. Este elo de ligação

deve ser amplamente cultivado de forma a garantir a qualidade dos resultados esperados de ambas as partes. Sendo assim, este trabalho acadêmico poderá servir de fundamento para futuros estudos, que requisite a necessidade de definir novos padrões dos serviços ofertados por IES.

Segundo Neves (2006), na luta pela sobrevivência moderna, as empresas vêm buscado oferecer o maior grau de qualidade possível, em produtos e serviços. Pois com a grande concorrência existente no mercado, oferecer o mesmo produto, por menor preço já não é o suficiente. Um melhor atendimento ao cliente, torna-se o principal fator para não só cativar como também reter os clientes, no caso desta pesquisa são os alunos. Assim, promovendo uma vantagem competitiva diferenciada entre as demais IES existentes no Estado do Rio Grande do Norte.

Segundo Lacerda (2005), a qualidade é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades dos clientes, desta forma focando na satisfação total através do que está sendo ofertado, neste caso, o produto juntamente com a forma ofertada, que é o atendimento. Assim, considera que o atendimento é um serviço de igual valor do produto, justificando que, um não pode ser demandado sem o outro. Afirma ainda, que a máxima satisfação dos usuários aplicasse também a forma como todos os processos da empresa fluem para a entrega do bem final. Desta maneira, garantido a real importância e comprometimento de todos os setores envolvidos direta e indiretamente.

2.2.1 Tipos de Gestão de Serviços

Segundo Cavagnoli (2012) existem diferentes tipos de estilo de gestão, para ajudar a identificar que tipo de gestão poderia ser aplicada na tomada de decisão após todos os processos da pesquisa. Torna-se importante conhecer os tipos de gestão existentes:

- A Gestão Ativa é exemplificada por pessoas que agem pelo exemplo estabelecendo padrões elevados, e altamente envolvidos no operacional.
- Na Gestão Democrática é muito considerado opiniões nas decisões. A participação e transparência são comuns, assim como promover a confiança, a produtividade e a satisfação no trabalho.
- Com a Gestão Diretiva não existe a participação dos funcionários nas decisões, com pouco de tempo para a demanda e ações unilaterais, apresenta uma dificuldade de se desapegar do controle.
- A Gestão Paternalista possui mais sensibilidade às perspectivas dos colaboradores, preocupados com o bem-estar e sendo autocrático, não existe compartilhamento do sucesso.
- Para a Gestão Participativa a filosofia de “coaching”, é direcionada na capacitação dos funcionários, podendo ser muito eficaz, dinâmico e versátil, quase semelhante a “gestão horizontal” onde diferentes gestores lideram conforme especialização.
- Na Gestão Servidora a filosofia de pessoas está em primeiro lugar, centrado em encontrar talentos e focado em capacitar profissionais, conforme a atitude servicial.
- A Gestão focada na Tarefa (Task-oriented), foca nas experiências em gestão de projetos, com especialistas em planejamento que sabem atribuir funções e mantem os prazos rigorosamente.

3 METODOLOGIA

Seguindo um processo de desmembramento deste trabalho, a realização foi dividida em três etapas. A primeira concentrou em uma pesquisa bibliográfica, por meio de autores considerados na área de evasão escolar universitária e gestão de serviços. A segunda parte, por elementos documentais, isto é, informações adquiridas com a Coordenação da Escola pesquisada, como quantidade de alunos, nomes dos cursos e turnos existentes. A terceira etapa envolveu uma pesquisa de levantamento de dados, realizada por intermédio de um questionário em uma entrevista particular com embasamento teórico.

A pesquisa foi direcionada para alunos que ainda estão frequentando as atividades acadêmicas, e ainda, alunos que estão cursando do primeiro ao último período na instituição. Os cursos envolvidos foram os de Administração, Ciências Contábeis, Gestão Comercial, Gestão de Recursos Humanos, Gestão Financeira, Gestão Pública, Marketing e Relações Internacionais.

Conforme Gonsalves (2003), a trajetória metodológica refere-se ao caminho trilhado para alcançar os

objetivos definidos. Assim, os instrumentos utilizados na realização da pesquisa, são mencionados na sequência.

3.1 TIPO DA PESQUISA

Essa pesquisa equivale a um estudo de caso de natureza exploratória descritiva quantitativa.

Ponderando o objetivo do assunto e o próprio procedimento que é utilizado, classifica-se como uma pesquisa descritiva. De caráter descritivo, por se tratar de uma análise dos possíveis fatores que geram a evasão dos alunos e também, porque foi efetuado um levantamento dos prováveis fatos e fenômenos do problema. Ao mesmo tempo, por ser embasada em trabalhos científicos, especialmente quanto ao procedimento geral, essa pesquisa reforça o seu caráter bibliográfico.

No entanto, também pode ser classificada como pesquisa exploratória, pois o problema abordado em outros trabalhos científicos, não se trata especificamente o que levou a acontecer. Porém, neste estudo de caso o direcionamento tenta determinar ao que levaria a acontecer, pesquisando o possível desencadeamento da evasão dos alunos.

Constitui ao mesmo tempo uma pesquisa do tipo quantitativa, no qual os dados serão interpretados em forma de dados quantificáveis, para tanto, usou-se os números para a demonstração dos resultados. A pesquisa foi um desenvolvimento de caso, com a aplicação de um questionário estruturado com afirmações objetivas, direcionadas para os alunos dos cursos de Gestão e Hospitalidade de uma Instituição de Ensino Superior particular.

O estudo contemplou um universo de 2.030 (dois mil e trinta) alunos. Isto é, um totalizador do campo a ser pesquisado. Portanto, como é procedimento decidir por pesquisar uma porção do universo, abrangendo não o todo, mas somente uma parte. Que contemplará uma amostra de 324 (trezentos e vinte e quatro) alunos pesquisados, conforme a fórmula do Cálculo Amostral demonstrado na fórmula.

Quadro 3. Fórmula do Cálculo Amostral

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1-p)}{(N-1) \times e + Z^2 \times p \times (1-p)}$$

n = O tamanho da amostra para calcular.

N = Tamanho do universo.

Z = Desvio do valor médio aceito para alcançar o nível de confiança desejado. Usando um valor determinado que é dado pela forma da distribuição de Gauss.

Os valores mais frequentes são:

- Nível de confiança 90% → Z = 1,645
- Nível de confiança 95% → Z = 1,96
- Nível de confiança 99% → Z = 2,575

e = Margem de erro máximo para se admitir.

p = Heterogeneidade = Proporção que se espera encontrar.

Fonte: SANTOS, (2015).

Conforme Vergara (2009), a pesquisa de campo é a investigação mais empírica a ser realizada quanto a busca das informações pertinentes, com o intuito de colher elementos que possam explicar o fenômeno ocorrido ou que vem ocorrendo no local. Mesmo essa pesquisa sendo direcionada ao fenômeno que poderá ocorrer, a afirmativa da citação anterior torna-se mais do que verdadeira.

Para se chegar a um entendimento mais apropriado do universo pesquisado e sua amostra, segue o Quadro 4. Onde detalha a quantidade total do universo com 2.030 alunos e sua respectiva amostra de 324 alunos. No Quadro 4, também detalha o universo por tipo de curso e turno. Atingindo uma margem de 15,96%

do universo pesquisado.

Quadro 4. Universo e Amostra

CURSO	TURNOS			TOTAL
	Manhã	Tardé	Noite	
Administração	316	0	832	1.148
Contábeis	90	0	262	352
Gestão Comercial	0	0	98	98
Gestão de RH	74	0	122	198
Gestão Financeira	0	0	25	25
Gestão Pública	0	0	39	39
Marketing	0	0	42	42
Relações Internacionais	109	0	21	130
UNIVERSO				2.030
AMOSTRA				324
AMOSTRA %				15,96%

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Detalhando a amostra, foi feita uma estratificação do que seria abordado na pesquisa, diferenciando por tipo de curso, o turno da manhã ou noite e por final a série do aluno entrevistado. Conforme mostra o Quadro 5, foi encontrado uma amostra de 183 alunos pesquisados no curso de Administração, curso este com maior número pesquisado, sendo 50 alunos do turno da manhã e 133 alunos do turno da noite.

Quadro 5. Estratificação

CURSO	ESTRATIFICAÇÃO																		TOTAL GERAL
	Séries pela Manhã									Séries pela Noite									
	Total	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	Total	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	
Administração	50	6	15	0	13	0	9	0	7	133	7	21	3	22	12	23	13	32	183
Contábeis	15	0	5	0	5	0	3	0	2	42	0	6	0	7	0	11	5	13	57
Gestão Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	10	0	6	0	0	0	0	16
Gestão de RH	12	0	8	0	4	0	0	0	0	19	0	12	0	7	0	0	0	0	31
Gestão Financeira	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Gestão Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Marketing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	4	0	3	0	0	0	0	7
Relações Internacionais	17	0	5	0	6	2	4	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	20
TOTAL FINAL:																			324

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

A pesquisa de campo foi realizada com o público alvo através de um questionário contendo 39 (trinta e nove) perguntas objetivas, com a finalidade de adquirir as devidas informações necessárias para atingir o objetivo deste tema.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

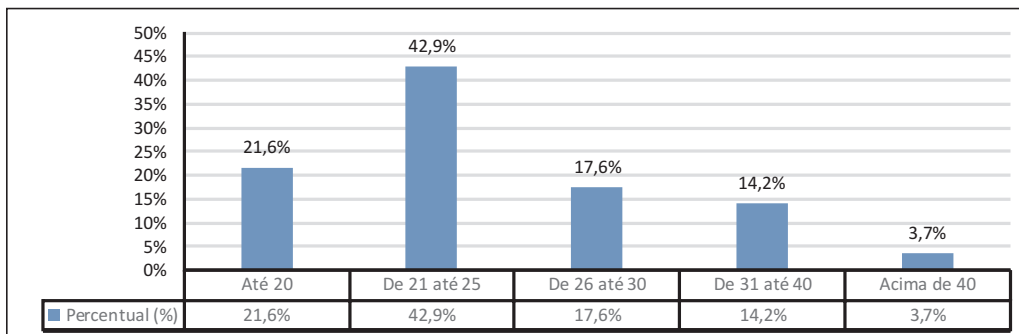
A análise foi elaborada em duas fases: na primeira, analisam-se as informações gerais dos 324 alunos pesquisados no ano de 2015; na segunda parte, faz-se a discussão das 33 perguntas.

4.1 ANÁLISE DOS DADOS GERAIS

Na distinção do aluno, foi feita uma amostragem do perfil conforme a faixa etária, sexo e estado civil. A

faixa etária ficou estabelecida em cinco opções, na qual os alunos entre 21 até 25 anos correspondem 42,9%, permanecendo em primeiro lugar, depois seguidos dos alunos até 20 anos, com 21,6%. Desta forma, observa-se que as pessoas mais jovens estão buscando qualificação superior, logo após sua saída do ensino médio. Como exemplificado no Gráfico 1.

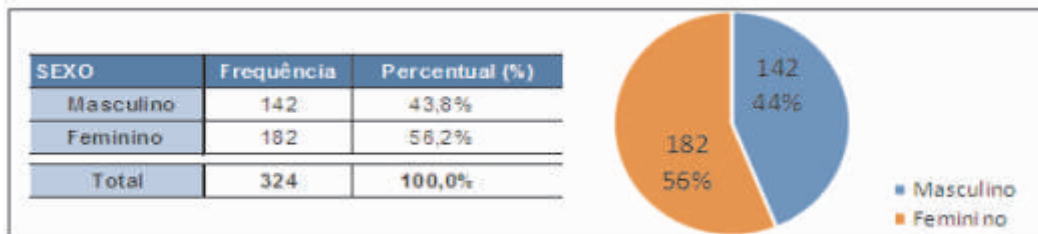
Gráfico 1. Idade dos Alunos por Grupo de Faixa Etária



Fonte: Dados primários, 2015.

Na maioria dos alunos pesquisados foi constatado que o sexo feminino é dominante, com um percentual de 56,2%. Com isso, foi identificado um maior interesse das mulheres em se qualificar, que os homens com um resultado de 43,8%. No Gráfico 2 é possível visualizar a frequência dos entrevistados.

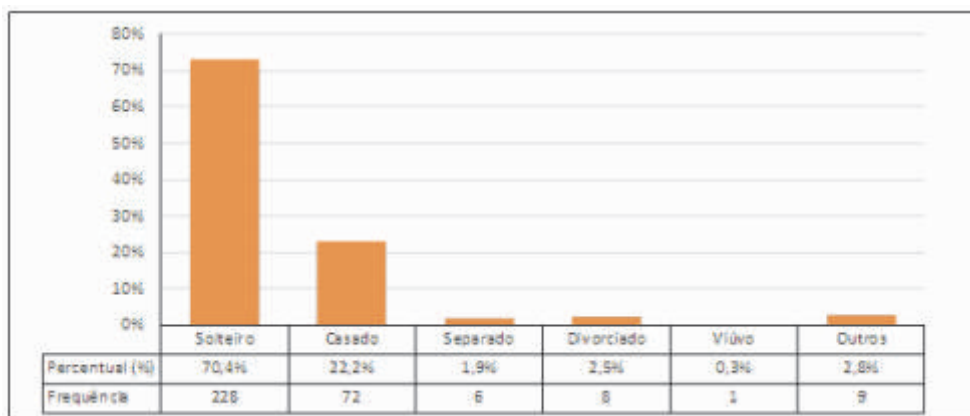
Gráfico 2. Sexo dos Alunos



Fonte: Dados primários, 2015.

A grande maioria dos alunos são solteiros com 70,4%, quanto ao estado civil. Em segundo lugar, num percentual bem distante existem os casados com 22,2%. Percebe-se que mais da metade do público pesquisado são pessoas que não possuem um vínculo matrimonial oficial, demonstrado no Gráfico 3.

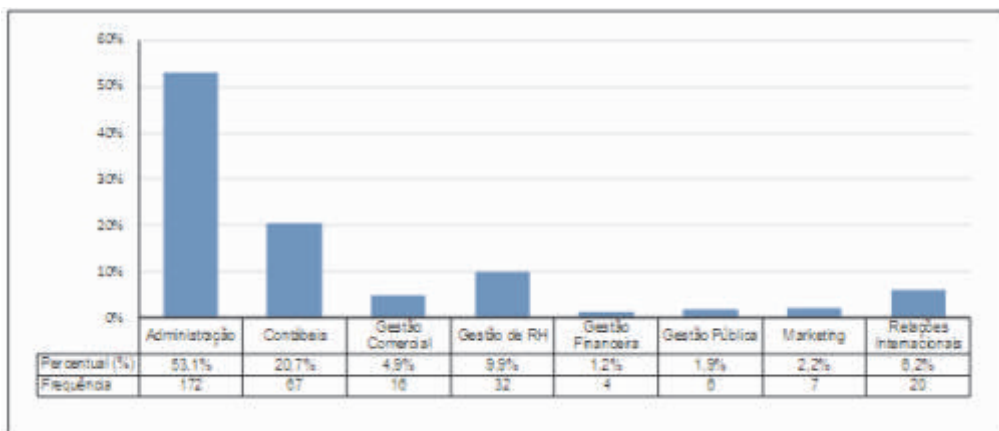
Gráfico 3. Estado Civil dos Alunos



Fonte: Dados primários, 2015.

Quanto aos pesquisado, os alunos que mais responderam o questionário, foram os do curso de Administração, com 53,1% do total. Em segundo foram os alunos de Ciência Contábeis com 20,7% e em terceiro os alunos de Gestão de Recursos Humanos. Este fato se dá, devido a esses cursos serem os maiores em termos de quantidade de alunos, conforme a amostragem geral, por consequência podemos dizer que são os cursos mais procurados, como explanado no Gráfico 4.

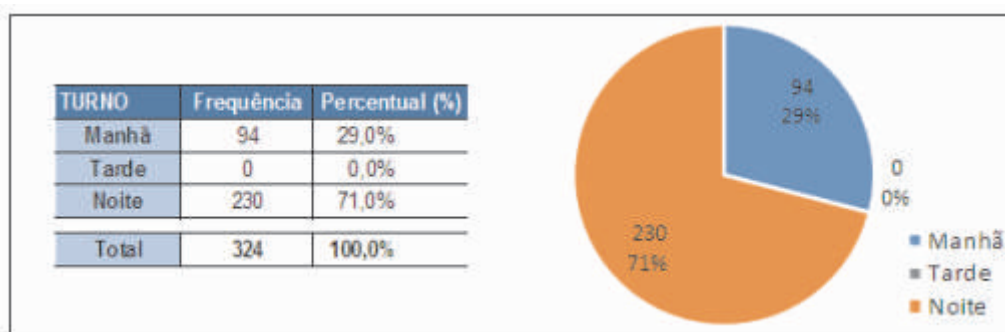
Gráfico 4. Tipo de Curso



Fonte: Dados primários, 2015.

Entre os entrevistados quanto ao turno que cursam, somente foi considerado os turnos da manhã e noite, pois a IES pesquisada não possui turmas com curso no turno vespertino. Diante da frequência desses estudantes quem ficou em primeiro lugar com uma frequência de 71,0% foi o turno da noite, enquanto o turno da manhã ficou com 29,0%. Com esse resultado, identificamos um resultado bem diferenciado com uma maior procura no turno da noite, como observado no Gráfico 5.

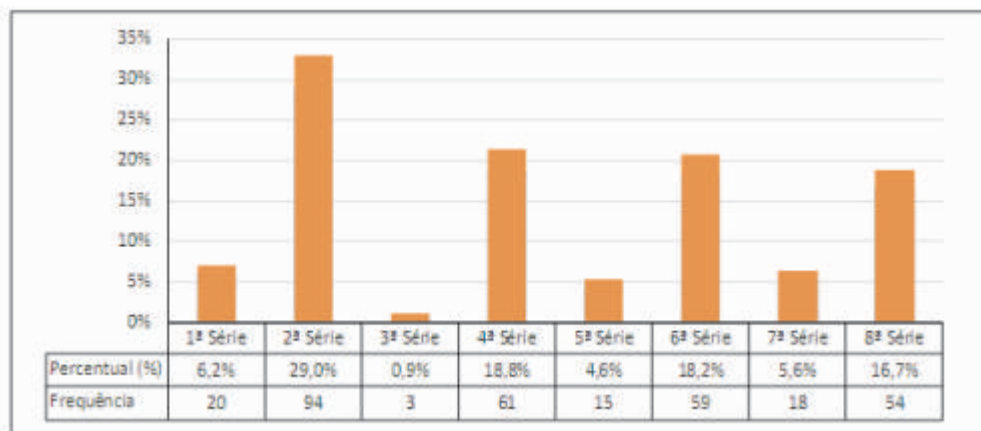
Gráfico 5. Turno dos Alunos



Fonte: Dados primários, 2015.

Em relação aos dados coletados, quanto a série dos alunos, identifica-se uma variação razoável entre as séries, que vão da primeira até a oitava, um total de quatro anos. Considerando com base na amostra, observa-se que as turmas formadas no início do ano sempre apresentam um percentual maior, demonstrado no Gráfico 6.

Gráfico 6. Turno dos Alunos



Fonte: Dados primários, 2015.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS DESCRITIVOS

Nessa análise mais apurada, através da Tabela 6, foram encontrados determinado grau de influência predominante quanto as possíveis questões que podem levar a evasão dos alunos, variando desde dificuldades financeiras, neste caso são questões pessoais, até a qualidade do ensino, que se encaixa em questões institucionais. O percentual apresentado na Tabela 6, expressa a porcentagem do nível de influência, que vai de 1 até 5, sobre o total adquirido com as respostas do questionário.

Tabela 6. Frequência Quantitativa e Percentual por Grau de Influência.

GRAU DE INFLUÊNCIA	1 Nenhuma Influência		2 Pouca Influência		3 Média Influência		4 Muita Influência		5 Total Influência		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
01. Dificuldades financeiras	44	14%	42	13%	90	28%	87	21%	81	25%	324
02. Não identificação com o curso	114	35%	95	29%	90	28%	47	15%	37	11%	324
03. Mudança de cidade	117	36%	87	21%	48	14%	37	11%	87	26%	324
04. Escolha equivocada de carreira	120	37%	72	22%	64	17%	48	15%	30	9%	324
05. Falta de peso curricular para acompanhar o curso	127	39%	79	24%	89	21%	29	9%	20	6%	324
06. Ter sido evadido em um curso que não foi o último opção	139	43%	79	24%	62	19%	32	10%	18	6%	324
07. Questões pessoais particulares: doença ou falecimento familiar	96	30%	73	23%	71	22%	87	27%	27	8%	324
08. Questões pessoais particulares: mudanças ou excesso de trabalho, troca de horário	80	25%	75	23%	87	27%	88	27%	33	10%	324
09. O corpo docente é ruim (professores)	88	27%	88	27%	73	23%	48	14%	33	10%	324
10. Qualidade de ensino do curso	80	25%	77	24%	75	23%	84	26%	38	12%	324
11. Deficiência de métodos pedagógicos dos professores	80	25%	89	21%	89	28%	71	22%	48	14%	324
12. Metodologia das aulas	82	25%	79	24%	87	27%	83	26%	47	15%	324
13. Metodologia das avaliações utilizadas	81	25%	73	23%	84	26%	44	14%	42	13%	324
14. Atualidade de conteúdo (atualizar)	80	25%	81	25%	78	24%	43	13%	31	10%	324
15. Conteúdo teórico do curso no IES	79	24%	81	25%	73	23%	88	27%	89	28%	324
16. Qualidade de ensino	88	27%	42	13%	88	27%	81	25%	99	31%	324
17. Laboratório: infraestrutura, equipamentos, utilização ou espaço adequado	71	22%	47	15%	89	27%	88	27%	82	26%	324
18. Qualidade material de referência utilizada, sem controle, sem suporte	79	24%	84	26%	72	22%	88	27%	88	28%	324
19. Acesso de bibliotecas digitais	88	27%	87	27%	71	22%	83	26%	48	15%	324
20. Unidade das áreas, conteúdos, conteúdos e métodos	90	28%	88	27%	88	27%	37	11%	41	13%	324
21. Dificuldade de atualização	88	27%	71	22%	82	25%	84	26%	42	13%	324
22. Mensalidade alta	39	12%	38	12%	89	27%	77	24%	109	34%	324
23. Qualidade de ensino: metodologia e aulas	48	14%	80	25%	89	27%	88	27%	82	26%	324
24. Dificuldade de comunicação com os Professores e Coordenadores dos cursos	80	25%	88	27%	82	25%	77	24%	47	15%	324
25. Comunicação interna existente	80	25%	87	27%	117	36%	48	15%	31	10%	324
26. Organização e estrutura do curso	81	25%	87	27%	100	31%	80	25%	38	12%	324
27. Serviço de orientação	87	27%	88	27%	90	28%	83	26%	28	9%	324
28. Serviço dos estabelecimentos educacionais	88	27%	102	31%	79	24%	28	9%	28	9%	324
29. Serviço de segurança	73	23%	89	27%	88	27%	88	27%	41	13%	324
30. Serviço dos setores de atendimento (via internet, Fórum de universidade)	88	27%	81	25%	88	27%	84	26%	38	12%	324
31. Serviço dos setores de informações (Call center)	88	27%	88	27%	90	28%	48	15%	32	10%	324
32. Serviço de Centro de Atendimento (documentos, dúvidas, matrículas, mensalidades)	88	27%	81	25%	84	26%	48	15%	33	10%	324
33. Serviço do Serviço de Registros, Matrículas / Venda de livros, etc. ...	104	32%	88	27%	88	27%	28	9%	21	6%	324

Fonte: Dados primários, 2015.

De acordo com as respostas obtidas é importante destacar das 33 questões descritivas, quais são as três principais, que proporcionam maior influência para os alunos em consequência de tomarem a decisão de evadirem dos seus cursos. A que ficou em primeiro lugar foi a questão de número 22, que aborda a mensalidade alta, com um total de porcentagem em 34%, a segunda questão foi a de número 16, que coloca em questão a qualidade do ensino, e obtendo um total percentual de 31%. A terceira questão, que mais compromete a continuação dos estudos para esses alunos universitários, é a que trata sobre as suas dificuldades financeiras, com 25% de frequência.

Percebe-se que das três principais questões mais influenciadoras de uma possível evasão, duas estão ligadas diretamente a IES e somente uma está vinculada aos fatores individuais dos pesquisados, conforme mostra a Tabela 7.

Tabela 7. Ranque das Questões Mais Influenciadoras.

MAIORES INFLUÊNCIAS	1. Nenhuma Influência		2. Pouca Influência		3. Média Influência		4. Muita Influência		5. Total Influência	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
22. Mensalidade alta	39	12%	30	9%	69	21%	77	24%	109	34%
16. Qualidade de ensino	66	20%	42	13%	56	17%	61	19%	99	31%
01. Dificuldades financeiras	44	14%	42	13%	90	28%	67	21%	81	25%

Fonte: Dados primários, 2015.

Quando se observa o outro lado da questão dos possíveis motivos, é importante encontrar as questões que menos influenciariam a possível evasão dos alunos do seu curso de graduação. A que ficou em primeiro com um percentual de 43% foi a pergunta de número 06, onde aborta o aluno ter sido admitido em um curso que não foi a primeira opção. Isso mostra que os alunos graduados dessa IES estão bem decididos quanto a sua escolha do curso.

A questão de número 05, a falta de base curricular para acompanhar o curso, ficou em segundo lugar quanto a nenhuma influência na evasão, isso é 39%, justificando uma boa base escolar para acompanhar o curso ou também um bom acompanhamento acadêmico diante das disciplinas de graduação.

Em terceiro lugar, ficou a questão 04, que fala da escolha equivocada da carreira, com 37% em não influenciar sua saída. Mais uma vez, com esse resultado é possível identificar que a escolha do curso que ficou em primeiro e a escolha da carreira que ficou em terceiro, estão diretamente ligados. Afirmando que mesmo os alunos serem jovens, já possuem uma certeza do caminho profissional que quer seguir diante de uma preparação de no mínimo de quatro anos, para o mercado de trabalho, como identificado na Tabela 7.

Tabela 7. Ranque das Questões Menos Influenciadoras.

MENORES INFLUÊNCIAS	1. Nenhuma Influência		2. Pouca Influência		3. Média Influência		4. Muita Influência		5. Total Influência	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
06. Ter sido admitido em um curso que não foi a primeira opção	139	43%	75	23%	62	19%	32	10%	16	5%
05. Falta de base curricular para acompanhar o curso	127	39%	79	24%	69	21%	29	9%	20	6%
04. Escolha equivocada da carreira	120	37%	72	22%	54	17%	48	15%	30	9%

Fonte: Dados primários, 2015.

Para continuar a interpretação dos dados, anteriormente foi mostrado a relevância de classificar as perguntas do questionário da pesquisa por tipo de fatores em grupos. O primeiro grupo de perguntas seriam os fatores individuais do estudante, que são as questões direcionadas que dependem exclusivamente do aluno. Os outros grupos estão vinculados aos fatores internos da instituição de ensino, divididos em: questões direcionadas ao ensino da IES, questões que envolvem a infraestrutura e questões que refletem os serviços ofertados pela instituição. Consequentemente os grupos 2, 3 e 4, conforme o Quadro 6.

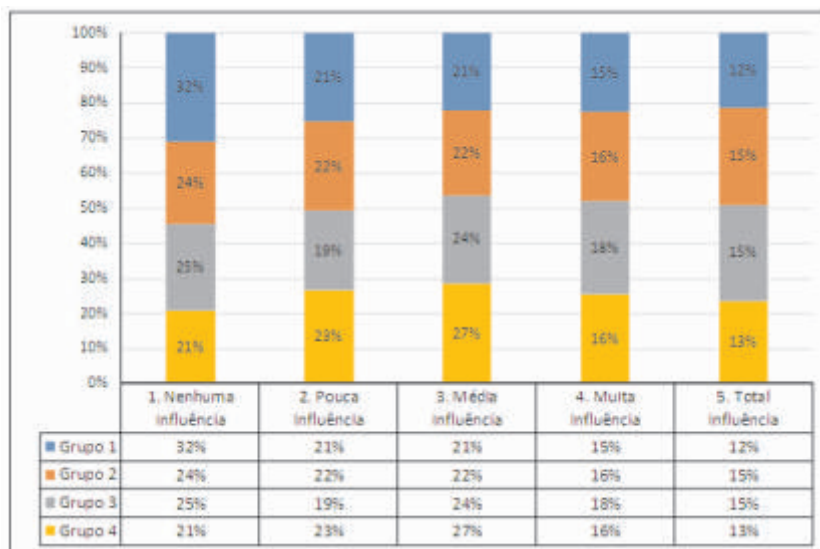
Quadro 6. Fatores por Grupo

FATORES	GRUPO
Questões direcionadas que dependem do aluno	Grupo 1
Questões direcionadas ao ensino da Instituição	Grupo 2
Questões que envolvem a Infraestrutura da Instituição	Grupo 3
Questões que envolvem os Serviços oferecidos pela Instituição	Grupo 4

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Desta maneira será possível identificar qual dos grupos requer uma maior atenção para se trabalhar na gestão da qualidade, ao mesmo tempo direcionando esforços para os pontos mais críticos como um todo e focando em uma solução mais concreta para reduzir o desperdício de trabalho. Assim, demonstrando em números percentuais é possível identificar qual grupo deve ser trabalhado primeiro, conforme apresentado o resultado no Gráfico 7.

Gráfico 7. Nível de Influência por Grupo de Fatores



Fonte: Dados primários, 2015.

Quando se analisa o Gráfico 7, deve-se compreender que no Grupo 1, grupo de perguntas direcionado para questões que dependem do aluno, foi encontrado um percentual de 32% de respostas para a opção de Nenhuma Influência, que é a primeira opção das cinco do questionário. Bem como, na mesma linha do Grupo 1, na última coluna do gráfico, foi encontrado um percentual de 12% para a opção de Total Influência nas questões da pesquisa.

Este percentual apresentado foi encontrado através da média do grupo de perguntas dos resultados obtidos da pesquisa, separando cada resultado no seu devido grupo. Soando-se cada linha de grupo, será encontrado o percentual de 100%, que assim comprova matematicamente os cálculos executados.

Observa-se também que no nível de influência do meio para cima, isto é, do nível 3 – Média Influência até o nível 5 – Total Influência, todos os grupos relacionados com questões direcionadas a instituição, que são os Grupos 2, 3 e 4, tiveram seu percentual maior do que o Grupo 1, que está relacionado a questões direcionadas ao aluno. Essas informações comprovam que a grande preocupação dos estudantes, está relacionada diretamente com o que é oferecido desta IES.

A veracidade das informações analisadas através dos dados obtidos, tona a tomada de decisão mais plausível para eventuais questionamentos futuros que possam ocorrer. Por esse motivo, determinar o desvio padrão do percentual de influência causadora da possível evasão dos pesquisados é uma ferramenta estatisticamente aceitável para avaliar essas respostas adquiridas.

Tabela 8. Grau Médio e Desvio Padrão do Percentual de Influência.

VARIÁVEIS	Média	Desvio Padrão
06. Ter sido admitido em um curso que não foi a primeira opção	2,11	1,34
05. Falta de base curricular para acompanhar o curso	2,19	1,29
33. Serviços do Setor de reprografia (fotocópias, venda de tintas, etc...)	2,30	1,22
28. Serviços dos estabelecimentos alimentícios	2,35	1,19
04. Escola equipada de carreira	2,37	1,18
22. Mensalidade alta	3,56	1,15
02. Não identificação com o curso	2,47	1,13
27. Serviços da biblioteca	2,47	1,13
14. Atividades de extensão (práticas)	2,50	1,12
07. Questões pessoais particulares: doença ou falecimento familiar	2,52	1,11
09. O corpo docente de ensino (professores)	2,54	1,10
03. Mudança de cidade	2,54	1,10
20. Limpeza das salas, corredores, banheiros e em geral	2,60	1,08
10. Cumprido desatualizado do curso	2,65	1,06
31. Serviços dos setores de informações (Call center)	2,65	1,06
13. Metodologia das avaliações ultrapassadas	2,67	1,05
32. Serviços da Central de Atendimento (documentos, cópias, matrículas, mensalidades)	2,68	1,05
01. Dificuldades financeiras	3,31	1,05
21. Dificil acesso a universidade	2,71	1,04
30. Serviços dos setores de atendimento via internet (Portal da Universidade)	2,72	1,04
19. Acervo da biblioteca desatualizado	2,73	1,04
16. Qualidade de ensino	3,26	1,03
29. Serviços de segurança	2,76	1,03
25. Comunicação interna e externa	2,77	1,03
08. Questões pessoais profissionais: mudança ou excesso de trabalho, falta de horário	2,79	1,02
11. Deficiência didático-pedagógica dos professores	2,79	1,02
23. Má qualidade no atendimento aos alunos	3,19	1,02
26. Organização acadêmica-administrativa	2,62	1,02
12. Metodologia das aulas	2,84	1,01
15. Conceito baixo do curso no MEC	2,88	1,01
18. Sala de aula inadequada: mal estruturada, sem conforto, sala pequena	2,93	1,00
17. Laboratório inadequado: poucos equipamentos, ultrapassados ou espaço pequeno	2,94	1,00
24. Dificuldade de aproximação com os Professores e Coordenadores dos cursos	2,98	1,00

Fonte: Dados primários, 2015.

Na Tabela 8 foi demonstrado o desvio padrão dos dados obtidos na pesquisa e classificado em ordem decrescente de desvio padrão. Assim, a pergunta que obteve um maior desvio padrão foi a de número 06, que comenta sobre o aluno ter sido admitido em um curso que não foi sua primeira opção. Esse valor que é apresentado na tabela mostra um desvio padrão de 1,34. Isto quer dizer que, a margem de confiabilidade pode variar entre 0,77 e 3,45 referente a média de 2,11.

A questão que obteve o menor desvio padrão foi a de número 24, que fala sobre a dificuldade de aproximação com os professores e coordenadores dos cursos, sofrendo um desvio padrão de 1,00, fazendo com que a média possa variar entre 1,98 até 3,98. Como foi obtido três questões com desvio padrão igual a 1,00. Deve-se classificar em ordem decrescente a média que estiver mais próximo do eixo central, que no caso é o de média 2,98.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evasão universitária tem se tornando uma constante na educação nacional, que cada vez mais vem influenciado no número de cursos oferecidos como também a qualidade dos cursos ofertados. Essa influência pode convergir negativamente ou positivamente, dependendo de como a instituição privada agirá com esses fatos, que poderá adquirir proveito próprio consequentemente, proveito também para seus alunos, ou partirá para o outro ponto em declínio.

Com o aumento do número das Instituições de Ensino Superior no Brasil, combinado com as mais diversas opções de ensino presencial e a distância, disponíveis no mercado. Torna-se quase que frequente o

aumento das evasões desses alunos das IES, chegando a um ponto onde o cálculo do índice de evasão, está diretamente vinculado a mensalidade do aluno, para que um determinado curso tenha seguimento.

Este estudo conseguiu atingir satisfatoriamente o resultado desejado final da pesquisa, tendo como objetivo principal a análise das possíveis consequências que podem gerar a evasão dos alunos de uma IES, da Escola de Gestão e Negócios.

O sucesso da pesquisa foi obtido por decorrência da obtenção dos três objetivos específicos determinados anteriormente. O primeiro objetivo específico foi a identificação dos perfis dos alunos da instituição, que para seja possível traçar um perfil avaliador que classificou os entrevistados quanto a idade, sexo e estado civil. Identificando em termos quantitativo, os maiores frequentadores dos cursos da IES pesquisada. Neste mesmo objetivo específico, também foi possível identificar os cursos, séries e turnos quanto ao seu grão de frequência, fator que determina a direção dos níveis de presença desses alunos referentes a sua escolha acadêmica.

O segundo objetivo específico foi a compilação da pesquisa, dados obtidos, de forma a estruturar, organizar e desenvolver tabelas e gráficos através da ferramenta Excel, para mostrar as informações adquiridas de forma a comprovar estatisticamente os cálculos das informações adquiridas. Quanto ao terceiro objetivo específico, o de analisar os dados, identificando as possíveis consequências da evasão fez com que o material conseguido se tornasse mais do que suficiente para desempenhar as inúmeras possibilidades de análises possíveis. Mensurando e exemplificando cada ponto abordado nessa pesquisa de campo, com os mais de 300 alunos entrevistados.

A pesquisa constatou que das trinta e três possíveis causas da evasão universitária, embasada teoricamente e observada in loco, três tiveram o maior índice de influência. Na ordem crescente de influência teve como a primeira opção a mensalidade alta, em segundo e terceiro lugar foi a qualidade de ensino e dificuldade financeira.

Observando que duas das três eleitas estão ligadas diretamente a IES, que são a mensalidade e a qualidade do curso. Atenta-se também que duas das três estão ligadas diretamente ao financeiro, neste caso a mensalidade e dificuldades financeiras do aluno. Com isso, pode ser analisado que o aluno não está só preocupado com a qualidade do ensino, mas também ao seu valor monetário que é ofertado. Tal fato, pode ser decorrente da crise econômica que o Brasil vem passando neste ano de 2015, ponto importante que não pode ser deixado de lado no momento da averiguação dos dados.

Considerando também, a importância de identificar os três fatores com menor índice de influência geradora na evasão dos alunos. Obteve-se em primeiro lugar a questão onde o aluno foi admitido em um curso que não foi sua primeira opção. Por se tratar de uma instituição privada, dificilmente o aluno se obrigará em entrar em curso que não seja o desejado, mesmo porque a concorrência em uma IES particular é bem menor nas Federais ou Estaduais.

Porém, no segundo ponto menos influenciado, a falta de base curricular, mostra que os alunos estão mais preparados para uma universidade ou que o nível universitário se igualou no seguimento pós ensino médio. A escolha da carreira equivocada sugere que os estudantes universitários, independentes de instituições privadas ou particulares, estão cada vez mais focados e decididos na carreira profissional que irá seguir.

Enfim, a pesquisa tem uma ressalva conforme o percentual de alunos pesquisado do total da instituição, isto é amostra versus universo. Porém, é um caminho aceitável para o estudo desses possíveis fatores geradores. A pesquisa, ao mesmo tempo abre uma porta para a continuação deste trabalho, de forma a investigar os fatores concretos da evasão, neste caso, procurar os alunos que evadiram nesse último ano e desenvolver uma pesquisa direcionada para este público. Assim, será possível fazer uma análise mais aprofundada nos causadores da evasão.

O resultado da pesquisa induz que os possíveis alunos que sofrerão evasão estão encaixados em ordem de necessidades conforme mostrado anteriormente na Tabela 8. Esses pontos alertados deverão ser tratados através de uma gestão direcionada e organizada para minimizar ou se possível extinguir tais variáveis causadoras. Para tanto, a importância de todos os envolvidos na área acadêmica e administrativa é fundamental, tendo como cumplicidade os resultados positivos desejados para evitar a possível evasão.

REFERÊNCIAS

- ARMANI, D. Como Elaborar Projetos? 9ª ed. Porto Alegre: Tomo, 2009.
- BRAGA, M. M.; PEIXOTO, M. do C. L.; BOGUTCHI; T. F. A evasão no ensino superior brasileiro: o caso de UFMG. Avaliação: Revista de rede de avaliação institucional da educação superior. Campinas, v. 8, n. 3, p. 161-189, set. 2003.
- BRASIL, Ministério da Educação. Ensino superior registra mais 7,3 milhões de estudantes [Brasília]: [2014]. Disponível em <<http://www.brasil.gov.br/educacao/2014/09/ensino-superior-registra-mais-de-7-3-milhoes-de-estudantes>>. Acesso em: 25 ago. 2015.
- BRASIL, Ministério da Educação. Qual é a diferença entre faculdades, centro universitários e universidades? [Brasília]: [2006]. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=116:qual-e-a-diferencaentre-faculdades-centros-universitarios-e-universidades&catid=127>. Acesso em: 01 ago. 2015.
- CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- DIAS SOBRINHO, J. Avaliação da educação superior: avanços e riscos. EccoS. São Paulo, v. 10, n. especial, p. 67-93, 2008.
- FONSECA, L. A. M. Metodologia Científica ao Alcance de Todos. 4ª ed. Manaus: Valer, 2010.
- GIANESI, Inirineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GONSALVES, E. P. Conversas sobre iniciação a pesquisa científica. Campinas, SP: Editora Alínea, 2003.
- CAVAGNOLI, Irani. Estilos de Gestão: Qual é o Seu? [São Paulo]: [2012]. Disponível em <<http://gestaoeinovacao.com/estilos-de-gestao-qual-e-o-seu/>> Acesso em: 08 out 2015
- KAFURI, R.; RAMON, S. P. 1º Grau – casos e percalços: pesquisa sobre evasão, repetência e fatores condicionantes. Goiânia: UFMG, 1985.
- LACERDA, Flávia Alves de Brito. Gestão da qualidade: fundamentos da excelência. Brasília: SEBRAE, 2005.
- LACERDA, Flávia Alves de Brito. Gestão da qualidade: parcerias eficazes: satisfação dos clientes, fornecedores, sociedade, sócios e colaboradores. Brasília: SEBRAE, 2005.
- LOBO, M. B. de C. M. Panorama da evasão no ensino superior brasileiro: aspectos gerais das causas e soluções. ABMES Cadernos. Brasília, set./dez. 2012.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Metodologia do trabalho científico. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- MATOS, A. C.; SOUZA, A. A.; ALVES, G. C. Abri Minha Empresa e Agora?. 1ª ed. Minas Gerais: Autêntica. 2007.
- MEC. Diplomação, retenção e evasão nos cursos de graduação em instituições de ensino superior públicas. Avaliação: Revista de rede de avaliação institucional da educação superior. Campinas, v. 1, n. 2, p. 55-65, dez. 1996.
- NEVES, Adilson Romualdo. Qualidade no atendimento: a chave para o seu sucesso pessoal e empresarial. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- PEREIRA, Fernanda Cristina Barbosa. Determinantes da Evasão de Alunos e os Custos Ocultos para as Instituições de Ensino Superior. 2003. 172f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina – Engenharia de Produção. Florianópolis: Ed. do autor, 2003.
- REIS, Elizabeth. Estatística Descritiva. Lisboa: Editora Sílabo, 1991.
- SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 14 Set. 2015.
- SILVA FILHO, R. L. L. et al. A evasão no ensino superior brasileiro. Cadernos de pesquisa. São Paulo, v.37, n. 132, p.641-659, set./dez. 2007.
- SORDI, J. O. Administração da Informação. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

**ANEXO A
QUESTIONÁRIO**

Este questionário tem como objetivo analisar os possíveis fatores que podem gerar a evasão dos alunos.

Faixa Etária: () Até 20 () De 21 até 25 () De 26 até 30 () De 31 até 40 () Acima de 40

Sexo: () Masculino () Feminino

Estado Civil: () Solteiro () Casado () Separado () Divorciado () Viúvo () Outros

Curso: () Administração () Contábeis () Gestão Comercial () Gestão de RH
() Gestão Financeira () Gestão Pública () Marketing () Relações Internacionais

Turno: () Manhã () Tarde () Noite **Série:** () 1ª () 2ª () 3ª () 4ª () 5ª () 6ª () 7ª () 8ª

Em relação aos motivos citados abaixo, marque com um “X” o nível de influência que cada fator poderia gerar a saída do seu curso:		Nenhuma Influência	Pouca Influência	Média Influência	Muita Influência	Total Influência
		1	2	3	4	5
01	Dificuldades financeiras					
02	Não identificação com o curso					
03	Mudança de cidade					
04	Escolha equivocada da carreira					
05	Falta de base curricular para acompanhar o curso					
06	Ter sido admitido em um curso que não foi a primeira opção					
07	Questões pessoais particulares: doença ou falecimento familiar					
08	Questões pessoais profissionais: mudança ou excesso de trabalho, troca de horário					
09	O corpo docente de ensino (professores)					
10	Currículo desatualizado do curso					
11	Deficiência didático-pedagógica dos professores					
12	Metodologia das aulas					
13	Metodologia das avaliações ultrapassadas					
14	Atividades de extensão (práticas)					
15	Conceito baixo do curso no MEC					
16	Qualidade de ensino					
17	Laboratório inadequado: poucos equipamentos, ultrapassados ou espaço pequeno					
18	Sala de aula inadequada: mal estruturada, sem conforto, sala pequena					
19	Acervo da biblioteca desatualizado					
20	Limpeza das salas, corredores, banheiros e em geral					
21	Difícil acesso à universidade					
22	Mensalidade alta					
23	Má qualidade no atendimento aos alunos					
24	Dificuldade de aproximação com os Professores e Coordenadores dos cursos					
25	Comunicação interna e externa					
26	Organização acadêmico-administrativa					
27	Serviços da biblioteca					
28	Serviços dos estabelecimentos alimentícios					
29	Serviços de segurança					
30	Serviços dos setores de atendimento via internet (Portal da Universidade)					
31	Serviços dos setores de informações (Call center)					
32	Serviços da Central de Atendimento (documentos, dúvidas, matrículas, mensalidades.)					
33	Serviços do Setor de reprografia (fotocópias / venda de textos, etc...)					

Publish Research Article

International Level Multidisciplinary Research Journal

For All Subjects

Dear Sir/Mam,

We invite unpublished Research Paper, Summary of Research Project, Theses, Books and Books Review for publication, you will be pleased to know that our journals are

Associated and Indexed, India

- ★ Directory Of Research Journal Indexing
- ★ International Scientific Journal Consortium Scientific
- ★ OPEN J-GATE

Associated and Indexed, USA

- DOAJ
- EBSCO
- Crossref DOI
- Index Copernicus
- Publication Index
- Academic Journal Database
- Contemporary Research Index
- Academic Paper Database
- Digital Journals Database
- Current Index to Scholarly Journals
- Elite Scientific Journal Archive
- Directory Of Academic Resources
- Scholar Journal Index
- Recent Science Index
- Scientific Resources Database

Review Of Research Journal
258/34 Raviwar Peth Solapur-413005, Maharashtra
Contact-9595359435
E-Mail-ayisrj@yahoo.in/ayisrj2011@gmail.com
Website : <http://oldror.lbp.world/>