



PAULO CÉSAR AZEVEDO SILVA

**POLÍTICAS DE FIDELIZAÇÃO DOS ESTUDANTES NA EDUCAÇÃO SUPERIOR:
Um Estudo do Unilasalle Canoas/RS**

CANOAS, 2014

PAULO CÉSAR AZEVEDO SILVA

**POLÍTICAS DE FIDELIZAÇÃO DOS ESTUDANTES NA EDUCAÇÃO SUPERIOR:
Um Estudo do Unilasalle Canoas/RS**

Dissertação apresentada à banca examinadora do Programa de Pós-Graduação em Educação do Centro Universitário La Salle - Unilasalle, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientação: Prof. Dr. Paulo Fossatti

CANOAS, 2014

PAULO CÉSAR AZEVEDO SILVA

**POLÍTICAS DE FIDELIZAÇÃO DOS ESTUDANTES NA EDUCAÇÃO SUPERIOR:
Um Estudo do Unilasalle Canoas/RS**

Dissertação apresentada à banca examinadora do Programa de Pós-Graduação em Educação do Centro Universitário La Salle - Unilasalle, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Educação.

Aprovado pela banca examinadora em 06 de outubro de 2014.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Paulo Fossatti
Orientador - UNILASALLE

Prof. Dr^a. Vera Felicetti
UNILASALLE

Prof.Dr. Cledes Antonio Casagrande
UNILASALLE

Prof. Dr. Luís Vicent
OPEN LA SALLE UNIVERSITY - ANDORRA

AGRADECIMENTOS

Este é um momento no qual custo a acreditar. Foram muitos períodos de dúvidas, de necessidade de uma palavra, de um gesto que me ajudasse a chegar ao fim desse trabalho.

Muitas pessoas envolvidas, familiares, amigos, colegas de trabalho, colegas de curso. Agradecer a cada um individualmente, neste momento, seria muito difícil, logo, agradeço a todos.

Porém, não poderia deixar de agradecer a Deus por tudo o que tenho e o que sou e ainda, todas estas conquistas.

Agradecer aos meus filhos que tiveram que compreender minhas inúmeras ausências em vários momentos;era preciso ter perseverança.

À minha esposa, companheira incansável, apoio incondicional, suporte emocional nos momentos difíceis. Obrigado por estar ao meu lado em todos os momentos e também compreender aqueles em que precisei estar ausente.

Não poderia deixar de agradecer a todos os componentes do grupo de pesquisa do qual faço parte. São pessoas que entraram em minha vida como um presente de Deus, amigos sempre prontos para ajudar.

Por fim e, não menos importante, agradecer ao Professor Paulo Fossatti, meu orientador, pessoa a quem aprendi a admirar, incansável na busca da ajuda e orientação. Obrigado pelos aprendizados, pessoa a quem credito a maior parte dos méritos da conclusão da minha dissertação. Uma referência, exemplo a ser seguido.

RESUMO

Esta dissertação caracteriza-se por ser uma pesquisa qualitativa do tipo estudo de caso. A questão central é: como se apresentam as políticas de fidelização dos estudantes na educação superior: um estudo do Unilasalle Canoas/RS. A pesquisa tem por objetivo analisar a política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas/RS – Brasil, no período de 2010-2013. Os instrumentos para coleta de dados são: análise documental e questionário. Os sujeitos participantes da pesquisa foram os alunos formandos do primeiro semestre de 2014 do Unilasalle. A análise de dados se deu conforme a análise de conteúdos proposta por Bardin. Tal processo gerou 6 categorias: 1) política de financiamento da IES; 2) currículo ligado ao mercado e à vida; 3) demanda por metodologias ativas; 4) o aluno é uma pessoa que reclama por vínculo; 5) espaços físicos diferenciados: ensino-aprendizagem além da sala de aula; 6) gestão acadêmica próxima do aluno. Por fim, serão apresentadas propostas para viabilizar a efetiva fidelização dos alunos no Ensino Superior, por entender que isso significa ir além do acesso e até mesmo da permanência.

Palavras-chave: Gestão da Educação Superior. Ensino Superior. Evasão. Políticas de Fidelização.

ABSTRACT

This dissertation is characterized by being a qualitative research of case study type. The central research question is: how are the policies of retaining the loyalty of students in Higher Education: a study of the Unilasalle Canoas RS. The research aims to analyze the policy of customer loyalty of undergraduate students of the Centro Universitário La Salle Canoas RS - Brazil, in the period 2010-2013. The data collection instruments are: documentary analysis and questionnaire. The survey subjects were the Unilasalle graduating students of the first semester of 2014. The data analysis was a content analysis proposed by Bardin. This process resulted in 6 categories: 1) IES funding policy; 2) curriculum linked to the market and life; 3) demand for active methodologies; 4) the student is a person who complains for link; 5) differentiated physical spaces: teaching and learning beyond the classroom; 6) academic management close to the student. Finally, proposals will be presented to enable the effective retaining of loyalty of students in Higher Education, for understanding that it means to go beyond access and even of permanence.

Keywords: Management of Higher Education Higher Education; Circumvention. Retaining of Loyalty Policies.

LISTA DE QUADROS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1 – Síntese Legislação..... | 30 |
| Quadro 2 – Síntese Área de Conhecimento - Banco de Dados CAPES..... | 31 |
| Quadro 3 – Autores e palavras chaves..... | 41 |
| Quadro 4 – Temas encontrados utilizando o descritor: permanência no Ensino Superior.. | 43 |
| Quadro 5 – Temas encontrados utilizando descritor políticas de permanência no Ensino Superior..... | 44 |
| Quadro 6 – Conceitos e Autores..... | 48 |
| Quadro 7 – Síntese dos achados da pesquisa..... | 98 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 – Distribuição por faixa etária..... | 60 |
| Gráfico 2 – Distribuição por gênero..... | 61 |
| Gráfico 3 – Distribuição por modalidade de curso..... | 61 |
| Gráfico 4 – Distribuição em relação a trabalho e estudo..... | 62 |
| Gráfico 5 – Distribuição em relação a custeio dos estudos..... | 63 |
| Gráfico 6 – Integração acadêmica (acolhida que teve no curso)..... | 64 |
| Gráfico 7 – Integração acadêmica (atenção do Coordenador)..... | 65 |
| Gráfico 8 – Integração acadêmica (atenção dos professores)..... | 66 |
| Gráfico 9 – Família (apoio da família para continuar estudando)..... | 68 |
| Gráfico 10 – Trabalho (apoio do trabalho para continuar estudando)..... | 69 |
| Gráfico 11 – Disciplinas (identificação com as disciplinas do seu curso)..... | 70 |
| Gráfico 12 – Professores (identificação com os professores do seu curso)..... | 71 |
| Gráfico 13 – Financeiro (situação financeira favorável)..... | 73 |
| Gráfico 14 – Políticas de gestão do Unilasalle..... | 74 |
| Gráfico 15 – Qualidade da educação que você recebeu na escola de educação básica..... | 76 |
| Gráfico 16 – Formandos conheciam o projeto de combate à evasão..... | 77 |
| Gráfico 17 – Beneficiado do projeto..... | 78 |
| Gráfico 18 – Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE)..... | 79 |
| Gráfico 19 – Setor da Pastoral Universitária..... | 80 |
| Gráfico 20 – Aulas de Nivelamento..... | 80 |
| Gráfico 21 – Serviços de Monitorias..... | 81 |
| Gráfico 22 – Programa PROUNI (Programa Universidade para Todos)..... | 83 |
| Gráfico 23 – FIES..... | 84 |
| Gráfico 24 – Crédito Universitário PRAVALER..... | 85 |
| Gráfico 25 – Bolsa Unilasalle..... | 86 |
| Gráfico 26 – Setor de Auxílio Financeiro..... | 87 |
| Gráfico 27 – Setor Bolsas e Auxílios..... | 87 |

SUMÁRIO

| | | |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 11 |
| 1.1 | Trajetória Pessoal Profissional..... | 14 |
| 2 | REFERENCIAL TEÓRICO..... | 17 |
| 2.1 | Base Legal..... | 19 |
| 2.1.1 | <i>Análise Legal.....</i> | 19 |
| 2.1.2 | <i>Constituição Brasileira de 1934.....</i> | 20 |
| 2.1.3 | <i>Constituição Brasileira de 1988.....</i> | 20 |
| 2.1.4 | <i>Lei 9.394 de 1996.....</i> | 21 |
| 2.1.5 | <i>A Lei 10.172 de 2001/Plano Nacional de Educação.....</i> | 23 |
| 2.1.6 | <i>Lei 13.005 de 25 de junho de 2014.....</i> | 24 |
| 2.1.7 | <i>Decreto nº 5.800 de 08 de junho de 2006.....</i> | 26 |
| 2.1.8 | <i>Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES.....</i> | 27 |
| 2.1.9 | <i>Dados da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais do Ensino Superior – ANDIFES.....</i> | 28 |
| 2.1.10 | <i>PROUNI Lei nº 11.096, de 13 de Janeiro de 2005.....</i> | 29 |
| 2.2 | Banco de Teses da CAPES e sua Pré-Análise..... | 30 |
| 2.2.1 | <i>Integração acadêmica.....</i> | 32 |
| 2.2.2 | <i>Disciplinas como causa.....</i> | 35 |
| 2.2.3 | <i>Financeiro.....</i> | 37 |
| 2.2.4 | <i>Gestão das Instituições de Ensino Superior.....</i> | 38 |
| 2.2.5 | <i>Escolas.....</i> | 40 |
| 2.3 | Descritores Políticas de Permanência na Educação Superior..... | 43 |
| 2.4 | Fidelização dos Alunos no Ensino Superior..... | 47 |
| 3 | PERCURSO METODOLÓGICO..... | 49 |
| 3.1 | Tipo de estudo..... | 49 |
| 3.2 | Problematização da Pesquisa..... | 50 |
| 3.3 | Objetivos da investigação..... | 50 |
| 3.4 | Relevância da pesquisa..... | 50 |
| 3.5 | Instituição em Estudo..... | 51 |
| 3.6 | Sujeitos da Pesquisa..... | 53 |
| 3.7 | Instrumentos para coleta de dados..... | 54 |
| 3.8 | Análise Documental da IES em estudo..... | 56 |

| | | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.9 | Procedimentos realizados na coleta..... | 56 |
| 3.10 | Análise dos dados..... | 57 |
| 4 | ACHADOS DA PESQUISA..... | 60 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 99 |
| | REFERÊNCIAS..... | 107 |
| | APÊNDICE A – Termo de autorização para a realização do estudo..... | 119 |
| | APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido..... | 120 |
| | APÊNDICE C – Questionário para os acadêmicos – (livre e esclarecido). | 122 |

1 INTRODUÇÃO

Embora tenha uma formação profissional na ciência Jurídica e Social – Direito, sempre tive uma grande admiração e respeito pela área da educação, dos professores em especial, mas também um olhar sobre os alunos. Quando concluí o curso de especialização em Direito Previdenciário, meu estudo foi voltado à aposentadoria dos professores fora da sala de aula e trata sobre um dos fatores que contribuem e mostram minha ligação com tal ciência.

Aponto a curiosidade de investigar a caminhada dos alunos no ensino superior como justificativa pessoal, porque entendo que está na educação o caminho que levará às soluções mais democráticas para os grandes problemas da população. Minha trajetória pessoal/profissional relaciona-se diretamente com o tema “educação” e além de minha motivação particular, este trabalho justifica-se por questões educacionais, tendo em vista que o Brasil vem buscando crescimento nos índices educacionais do Brasil e do mundo.

Destaco ainda que a presente pesquisa justifica-se por sua relevância científica, uma vez que os estudos e pesquisas nesta área poderão servir de subsídio para o Governo pensar e aprimorar suas políticas de inclusão e afirmativas na seara educacional. Destaco também que a pesquisa em pauta justifica-se por razões sociais, pois se apresenta como inclusão social em razão das políticas de acesso ao Ensino Superior. Além disso, este estudo poderá contribuir significativamente para o Unilasalle e outras IES, no sentido de fidelização de seu corpo discente.

A questão central desta pesquisa é: Como se apresentam as políticas de fidelização dos estudantes na educação superior: um estudo do Unilasalle Canoas/RS? O que realmente precisa ser analisado são os dados e motivos que levaram esse grupo de alunos a continuar sua caminhada rumo à conclusão do curso.

Esta dissertação está vinculada à linha de Pesquisa intitulada: *Gestão, Educação e Políticas Públicas*, do Programa de Mestrado em Educação do Centro Universitário La Salle, na qual atua o orientador do presente trabalho, Prof. Dr. Paulo Fossatti. Esta linha de pesquisa investiga:

A gestão de sistemas de ensino e/ou de instituições educativas no contexto das políticas públicas sociais, considerando as diferentes concepções teóricas de estado e de cidadania. Focaliza os mecanismos de produção das desigualdades sociais e educacionais, confrontando-as com as políticas públicas sociais. Desenvolve pesquisas para subsidiar diagnósticos, análises, proposições, programas e projetos nas áreas das políticas públicas (UNILASALLE, 2013).

A presente pesquisa tem como objetivo geral analisar a política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas no período 2010-2013. Salienta-se ainda, a intenção de atingir os seguintes objetivos específicos:

- a) Analisar a legislação pertinente às políticas de acesso e permanência ao Ensino Superior no Brasil;
- b) Realizar levantamento dos estudos realizados sobre as políticas de permanência no Ensino Superior no Brasil no período 2000-2013;
- c) Ouvir os estudantes do Unilasalle Canoas sobre as razões de sua fidelização acadêmica;
- d) Analisar as políticas de gestão da instituição voltadas à fidelização dos alunos do ensino superior: se elas existem, se estão sendo observadas e como estão sendo aplicadas;
- e) Propor uma releitura de ações que possam resultar na otimização da política de fidelização dos estudantes de graduação da Instituição.

Além da questão principal, outras surgem e trazem questionamentos relevantes ao processo de aperfeiçoamento de fidelização dos estudantes do Ensino Superior. Como essa pesquisa trata de um estudo de caso, é importante responder à questão: Como se apresentam as políticas de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas?

Criar meios para que os alunos menos favorecidos financeiramente ingressem na universidade não será suficiente se não forem criados, também, meios para que esses alunos possam se desenvolver em igualdade de condições com os demais.

Conhecer o perfil dos alunos que evadem e daqueles que concluem seus cursos é o início da caminhada, todavia, é preciso ir além. Para isso, é necessário verificar o que a legislação permite às instituições de ensino superior no que tange à retenção do aluno que apresenta pré-disposição à evasão. Talvez esse seja o caminho para aumentar o número de alunos que permanecem e concluem os seus cursos de graduação, além de incentivar a continuidade no seu aperfeiçoamento acadêmico.

Quanto ao tipo, esta pesquisa se caracteriza por ser um estudo de caso, numa abordagem qualitativa. Muito importante também é a apresentação dos dados obtidos nesta investigação, a forma como se redige a pesquisa qualitativa, privilegiando os microprocessos e permitindo a flexibilidade quanto às técnicas de coletas de dados. Neste caso, o questionário.

O referencial teórico pauta-se por três grandes partes: a base legal, os achados de pesquisas, tendo por base o banco de dados da CAPES e a análise documental.

Analisar a legislação pertinente ao tema objeto desta pesquisa é importante, uma vez que a lei é fonte direta de direito, ou seja, por meio dela nascem direitos e obrigações no ordenamento jurídico. A análise do banco de dados da CAPES torna-se de fundamental importância para que se tenha uma visão de como estão os estudos e pesquisas sobre o tema. A análise documental, da mesma forma, é fundamental, uma vez que esta pesquisa cuida de um estudo de caso.

Os sujeitos da pesquisa foram os alunos que colaram grau em 2014/1. Portanto, alunos concluintes de seus cursos no primeiro semestre de 2014. A indicação desses alunos se deu em razão de buscar entendimento acerca das razões ou motivos que contribuíram para sua permanência no curso, chegando nesta etapa de conclusão.

Para a coleta de dados foi elaborado um questionário, com questões fechadas e uma questão aberta, enviado por e-mail aos formandos 2014/1 e respondido *online*. Essa etapa foi realizada após a aprovação do presente trabalho, na condição de projeto, pela banca de qualificação, recebendo autorização para realização deste estudo. Tal processo foi observado através do “termo de autorização para realização do estudo”, dirigido ao Diretor de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação do Centro Universitário La Salle - Canoas/RS.

O questionário foi aplicado a todos os formandos do Centro Universitário La Salle Canoas/RS, em todos os cursos da Instituição, bacharelados, tecnólogos ou licenciaturas. O número de formandos totalizou 352.

Tendo em mãos os dados colhidos a partir do questionário, foram elaborados o tratamento das respostas às questões fechadas e a criação das categorias para as respostas à questão aberta, conforme a análise de conteúdo proposta por Bardin (2011). Após a leitura flutuante das respostas à questão aberta, realizando esse exercício por diversas vezes, foram criadas 6 categorias para melhor observar e trabalhar os dados: 1) - política de financiamento da IES; 2) - currículo ligado ao mercado e à vida; 3) - demanda por metodologias ativas; 4) - o aluno é uma pessoa que reclama por vínculo; 5) - espaços físicos diferenciados: ensino-aprendizagem além da sala de aula; 6) - gestão acadêmica próxima do aluno.

Após essas considerações e para melhor entendimento da estrutura dessa dissertação, é possível observar que ela está dividida em cinco capítulos. Neste momento introdutório, destacam-se os principais elementos do trabalho: sua estruturação, suas justificativas, seus objetivos, sua relevância, tipo de estudo, sujeitos, bem como sua questão, a ser problematizada ao longo da investigação. São trazidas porções da trajetória do autor desta

dissertação, lembrando e compartilhando sua ligação ao ensino e da importância do presente estudo ao ensino no Brasil, em especial ao Ensino Superior.

No segundo capítulo é apresentado o Referencial Teórico pautado por três grandes partes: a base legal, os achados de pesquisas, tendo por base o banco de dados da CAPES e a análise documental.

Já no terceiro capítulo, é apresentado o percurso metodológico, caracterizando o caminho percorrido ao longo da pesquisa, detalhando seu tipo, o objetivo geral e os específicos, apontando sua relevância à pesquisa, apontando ainda, os sujeitos da pesquisa, a técnica aplicada, o universo da pesquisa, e, a partir disso, geram-se reflexões sobre os dados coletados.

No quarto capítulo são apresentados os achados da pesquisa, socializando os dados e refletindo sobre eles.

No quinto e último capítulo são apresentadas as considerações finais, capítulo no qual são retomados os objetivos, salientando se esses foram atingidos ou não; também trata sobre a importância de realizar uma pesquisa e seus ensinamentos e, finalmente, são expostas as alternativas que sugerem caminhos para a fidelização dos alunos no ensino superior, com o prosseguimento de mais pesquisas sobre o tema.

1.1 Trajetória Pessoal Profissional

É importante falar um pouco sobre a trajetória pessoal e profissional do autor. Talvez mais uma história como tantas outras, mas que trata exclusivamente da minha trajetória.

Sou o mais jovem de uma família de cinco irmãos, quatro biológicos e um adotivo. Minha mãe, dona de casa e analfabeta até os 50 anos de idade; meu pai, uma pessoa muito simples que cursou o quinto ano primário, apresentando histórico de problemas com alcoolismo e desemprego. Aos 13 anos de idade abandonei os estudos para trabalhar e ajudar minha família. Aos 16 conheci um sujeito que ao me oferecer emprego, fez a seguinte proposta/exigência: que eu voltasse imediatamente à escola, sendo tal exigência totalmente custeada por essa pessoa em troca do meu trabalho.

Diante da insistência dela, resolvi aceitar e ver até quando eu iria aguentar aquela vida de estudo e trabalho. Acreditava que a escola significava um tempo perdido que poderia ser revertido em algum outro trabalho, ampliando assim, minha renda e conseqüentemente o auxílio para com minha família. O tempo passou e fui trabalhando no escritório de advocacia, adaptando-me e familiarizando com os assuntos da área do Direito. O gosto e a vontade de

melhorar de vida fizeram com que eu continuasse meus estudos. Concluí o ensino fundamental e o ensino médio na modalidade de supletivo. Ao final do ano de 1991 já estava inscrito em várias instituições de ensino superior para prestar vestibular para o curso de Direito.

Fui aprovado no vestibular e comecei meus estudos com muitas dificuldades para acompanhar os demais colegas, porque me faltava base que uma escola regular proporciona. Nos dois primeiros semestres fui reprovado em cinco cadeiras, o que me levou a pensar em desistir/evadir, porque não o pagamento da mensalidade e o acesso aos livros já não eram suficientes. Eu sentia falta de um conjunto de fatores de ordem social que me faziam sentir diferente dos demais, um “peixe fora d’água”.

Conversei com a pessoa que estava me ajudando e ela disse: “Eu acredito no teu potencial”. Então pensei: não vou decepcioná-lo, nem minha família! Tomei a decisão de mudar aquela situação, e diante dessa decisão passei a acordar durante a semana, ainda de madrugada, e estudar de duas a três horas antes de sair para o trabalho, Desde então, nunca mais fui reprovado, mas isso ainda não era o suficiente porque eu já havia perdido um semestre por conta das reprovações anteriores. Então conversei com o padrinho e chefe e solicitei a ele um dia de folga na semana para estudar. Por conta disso, em alguns semestres estudava, em um mesmo dia, durante os três turnos e os demais nos horários normais. Nas férias, fiz alguns intensivos sem nenhuma reprovação, e com isso, me formei em 05 anos, em 1997.

Naquele momento não entendia que o fator determinante para conclusão do meu curso era, sem dúvida nenhuma, o comprometimento. Hoje tenho essa consciência porque observo que nada mudou. As condições físicas e materiais não mudaram. O tempo para a família e trabalho igualmente, mas o principal ingrediente estava no comprometimento que, segundo Felicetti (2011, p. 34) é fator determinante:

[...] Isso significa dizer que durante o processo, o qual é considerado como uma das dimensões da qualidade da Educação Superior, o comprometimento do aluno enquanto estudante é um fator crucial para uma formação de qualidade, pois o comprometimento refere-se à relevância dada ao aprender, isto é, corresponde à variedade e intensidade de ações e meios utilizados para melhor desenvolver a aprendizagem, e também se refere ao tempo disponibilizado para esse fim.

Naquela ocasião eu era o único membro da família a obter o diploma de Ensino Superior. Ninguém, antes de mim, havia conseguido concluir um curso desse nível. Segundo um tio, eu passei a ser referência para todos. Alguns anos depois de formado, tive uma grata

surpresa quando minha mãe salientou que gostaria de estudar para aprender a ler e escrever. Ela se matriculou na escola para adultos e aquela iniciativa foi uma explosão de alegria entre todos os filhos. Ela demonstrou muita dedicação e, em muitas oportunidades, precisou de nossa ajuda, o que nos orgulhava muito. Ela costumava dizer: “O Paulo Cesar tem jeito para ensinar; tem clareza; é calmo e disciplinado”. Na verdade, não era com essas palavras, mas passava essa ideia. Isso me chamou a atenção e depois de mais ou menos quatro anos ela se alfabetizou. Ver minha mãe lendo o jornal e escrevendo receitas era algo inexplicável.

O tempo passou e aquela pessoa que tanto me ajudou já estava idosa e veio a falecer. Nessa época, eu já assumia o escritório junto a outros dois sócios. Passado mais um tempo, contratamos um serviço de consultoria e gestão para identificar oportunidades e fraquezas do nosso escritório. Foi então que, entre outras conclusões do consultor contratado, sugeriu-me o lecionar, escrever artigos na mídia, e que buscássemos uma especialização.

Nesse período eu já estava fazendo especialização em Direito Previdenciário, no Instituto de Desenvolvimento Cultural (IDC), que finalizei em Dezembro de 2008. Após esse período iniciei o processo de seleção do Mestrado em Educação no Unilasalle e fui aprovado. A partir disso passei a ministrar aulas em cursos técnicos de Administração e Contabilidade. Minha aceitação pelos alunos foi muito boa, confirmando o que minha mãe havia me falado. Continuei me aperfeiçoando e, um dia, surgiu o convite do próprio IDC para que eu lecionasse nos cursos de Extensão e Especialização na área previdenciária.

No primeiro onde lecionei, não sabia que a Instituição fazia uma pesquisa de satisfação entre os alunos, e para minha surpresa, naquele semestre fui o professor melhor avaliado com média no total de 8,4. No segundo semestre, minha avaliação foi ainda melhor. No primeiro semestre de 2013 cheguei à avaliação máxima entre os alunos. Ao longo desses períodos outras oportunidades me foram dadas, como a criação de cursos específicos e o desenvolvimento de um livro que será lançado em breve.

A educação mudou minha vida e de minha família. Isso não pode ser desprezado por ninguém e por nenhum governante. Minha trajetória confirma que são necessárias políticas que incentivem o estudo continuado; é necessária a criação de condições para que os alunos possam ingressar nas instituições de Ensino Superior, sendo esse o meio da caminhada, porque ainda mais importante é criar condições para que esses alunos concluam seus estudos, permitindo que contribuam para seu crescimento pessoal e melhoria da sociedade como um todo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico pauta-se em três grandes partes: a base legal, os achados de pesquisas, tendo por base o banco de dados da CAPES e a análise documental da Instituição.

Analisar a legislação pertinente ao tema objeto desta pesquisa é importante, uma vez que a lei é fonte direta de direito, ou seja, por meio dela nascem direitos e obrigações no ordenamento jurídico. Nesse contexto existe ainda o que se chama de hierarquia das normas, que, segundo Pereira (2000, p. 61) dividem-se em constitucionais, complementares e ordinárias. Respeitando essa hierarquia é que a pesquisa observará os mandamentos constitucionais, passando pela legislação ordinária e analisará ainda os programas governamentais específicos sobre o tema.

A análise do banco de dados da CAPES torna-se de fundamental importância para que se tenha uma visão de como estão os estudos e pesquisas sobre evasão no Ensino Superior e políticas públicas de permanência, criando, através desses estudos, núcleos acerca daquilo que já foi estudado.

A análise documental, da mesma forma, é fundamental, uma vez que esta pesquisa cuida de um estudo de caso do Unilasalle e para isso, estuda e analisa o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI, 2009) com intuito, não apenas, de apresentar dados, mas para conhecer os projetos de gestão que envolvem os alunos desta instituição de ensino superior.

Ainda se tratando de análise documental, este trabalho analisará a legislação brasileira atinente ao tema que, segundo Lüdke (1986), pode se constituir numa técnica valiosa de abordagem de dados qualitativos, seja complementando informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema. Uma pesquisa qualitativa baseada em análise de documentos, como neste caso da legislação, pode servir para demonstrar que embora existam muitas leis criando programas de acesso e permanência no Ensino Superior, ou até mesmo ao ensino técnico, ainda se mostram pouco eficientes para atingir as metas estabelecidas para tornar o Brasil um País realmente desenvolvido na área da educação.

A questão em estudo tem por foco a política de fidelização dos estudantes na Educação Superior. Baseada na legislação existente, apresenta sua relevância uma vez que a educação como um todo, sempre se constituirá em política social de inclusão. Nos países mais desenvolvidos e considerados de primeiro mundo, os índices de analfabetismo são muito

baixos e todos aqueles que passaram a investir na educação também melhoraram seus índices de desenvolvimento.

A Constituição brasileira procura igualdade, sem distinção de qualquer ordem, para isso busca princípios de direito, capazes de permitir no seu conjunto e desde que devidamente harmonizados, a concretização de políticas públicas de inclusão social. A legislação infraconstitucional regulamenta as políticas de acesso ao Ensino Superior e até mesmo de financiamento dos estudantes das camadas mais populares, com projetos como o Programa Universidade para Todos (PROUNI) e Programa de Financiamento Estudantil (FIES). O termo igualdade pode ser tratado como sinônimo de equidade, tratado por Felicetti e Morosini (2009, p. 21):

Tal problemática leva a necessidade de investigar os fatores que manteriam o aluno estudando. A equidade no ensino superior não se refere somente ao acesso, também à permanência com qualidade. Neste sentido, a equidade representa a intensidade em que os alunos podem se beneficiar da educação e da formação, através de acesso, oportunidades, acompanhamentos e resultados.

Mas a pergunta que ainda não encontra respostas nos estudos sobre o tema é: os programas já existentes de acesso ao Ensino Superior são suficientes para a permanência destes alunos nas instituições de Ensino Superior? Ao criarmos meios para que alunos menos favorecidos financeiramente ingressem na Faculdade em cursos de graduação é suficiente se não criarmos, também, meios para que eles possam se desenvolver em igualdade de condições com os demais?

Segundo Kotler (1994), a decisão por abandonar ou manter-se estudando faz parte do processo de decisão do aluno e são pontos críticos de controle da evasão para a IES.

Saber o perfil dos alunos que evadem e também dos que concluem os cursos é o início da caminhada, mas é preciso ir além. Verificar o que a legislação permite às instituições de Ensino Superior no que se refere à retenção dos alunos que apresentam pré-diposição à evasão. Talvez esse seja o caminho para diminuir o número de evasão e aumentar o número de alunos que permanecem e concluem os seus cursos de graduação, além de incentivar a continuidade no aperfeiçoamento.

Além dos fatores relacionados ao perfil dos alunos, também surge uma questão de mercado, uma vez que as Instituições de Ensino Superior Privadas passaram a se estabelecer num mercado cada vez mais crescente, conseqüentemente, gerando uma demanda reprimida, que está sendo atingida pelos programas de acesso. Isso traz também um aumento na evasão,

constituindo-se num desafio a permanência no Ensino Superior, como afirma Adriana, Rivoire Menelli de Oliveira e André Stein da Silveira (2012, p. 6):

A educação superior privada sofre uma expansão desenfreada, resultando em uma proliferação descontrolada de cursos e instituições no âmbito privado, tornando-se uma das atividades econômicas mais rentáveis em todo o País. No entanto, o que se pensava atender a demanda reprimida de estudantes, principalmente os de baixa renda, não logrou sucesso, pois não garantiu o amplo acesso e a permanência de grande parte, devido à relação concreta com o acúmulo do capital cultural necessário para o ingresso e permanência na educação superior.

Logo, a legislação atual deve ser estudada, problematizada e provavelmente deve sofrer alterações para atender às políticas de permanência no Ensino Superior, tanto dos alunos beneficiados pelos programas governamentais existentes, quanto daqueles que ingressam na universidade por meio de vestibulares tradicionais.

2.1 Base Legal

2.1.1 Análise Legal

Especificamente neste trabalho, o estudo de caso proposto será realizado com base na legislação existente sobre o tema, buscando uma comparação entre as diversas leis existentes que se constituem em programas de governo para a permanência dos alunos nas IES até a conclusão dos cursos escolhidos. Será verificado se alguns desses programas estão sendo aplicados no Unilasalle e, ainda, programas que a Instituição aplica de forma específica e independente dos programas governamentais. Para tanto, se estabeleceu como método a coleta de dados e análise documental, realizando uma fragmentação e estabelecendo semelhanças, diferenças, categorias e focos.

A Legislação e os programas analisados foram: a Constituição Federal; Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 - Lei que estabelece as diretrizes e bases da Educação Nacional – LDB; Lei 10.172 de 09 de janeiro de 2001 que trata do Plano Nacional de Educação (PNA para o decênio 2001/2010); Lei 13.005 de 25 de junho de 2014; Lei 10.260 de 12 de julho de 2001 - Fundo de Financiamento Estudantil – FIES; Decreto 5.800 de 08 de junho de 2006 - Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB; Decreto nº 7.234 de 19 de julho de 2010 - Programa Nacional de Assistência Estudantil; Decreto nº 7.219 de 24 de junho de 2010 - Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência – PIBID; Decreto 6.096 de 24 de abril de 2007 - Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades

Federais – REUNI; Decreto nº 4.875, de 11 de novembro de 2003 - "Projeto Milton Santos de Acesso ao Ensino Superior", no âmbito do Ministério da Educação – PROMISAES; Lei 11.096 de 13 de janeiro de 2005 - Programa Universidade para Todos – PROUNI.

Falar de Educação é voltar aos primórdios da discussão e negar a importância do tema para o País é impossível. Prova disso é que desde a instalação da República no Brasil, surgiram as primeiras ideias de um plano que tratasse da educação para todo o território nacional.

2.1.2 Constituição Brasileira de 1934

Na Constituição Brasileira de 1934, no seu Capítulo II – da Educação e da Cultura em seu artigo 150, alínea “a”, está fixada a obrigatoriedade e competência da União para fixar um plano de educação nos seguintes termos:

Segundo o Art. 150, é de competência da União:

a) “fixar o plano nacional de educação, compreensivo do ensino de todos os graus e ramos, comuns e especializados; e coordenar e fiscalizar a sua execução, em todo o território do País”;

O Art.152 institui que

a competência precípua ao Conselho Nacional de Educação, organizado na forma da lei, a elaborar o plano a ser aprovado pelo Poder Legislativo, sugerindo ao Governo as medidas que julgasse necessárias para a melhor solução dos problemas educacionais bem como a distribuição adequada de fundos especiais.

Todas as constituições posteriores, com exceção da Carta de 37, incorporaram, implícita ou explicitamente, a ideia de um Plano Nacional de Educação. Havia subjacente, o consenso de que o plano deveria ser fixado por lei. A ideia prosperou e nunca mais foi inteiramente abandonada.

2.1.3 Constituição Brasileira de 1988

A atual Constituição brasileira, de 05 de outubro de 1988, da mesma forma, guardou um capítulo para tratar deste assunto - Capítulo III – Seção I. Estabelecendo em seu Art. 205 que “A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa,

seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”. Nesse momento, começam a surgir os primeiros questionamentos: quanto à Carta Magna, estabelece que a educação é direito de todos e dever do Estado e da família, caberia então questionar se ela não deveria ser gratuita, assim como acontece com a saúde, e mesmo as Instituições de Ensino Privado, nos casos em que as Instituições Públicas não tenham condições de absorver toda a demanda da Nação.

Quando falamos em estudar a legislação brasileira sobre um determinado assunto, o ponto de partida deve ser o diploma jurídico com maior ascensão sobre todos os demais mandamentos legislativos, qual seja, a Constituição da República Federativa do Brasil. Contudo, conforme acima mencionado, não será estudada apenas a atual Constituição, mas as já revogadas, que trataram e dedicaram capítulos específicos para abordar o tema Educação.

Na atual Constituição, em seu artigo 206 é determinado que:

“O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios”:

“I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola”.

Importante observar que a Constituição Federal fala em acesso e permanência na escola com igualdade de condições. Porém, analisando os demais diplomas legais, a maioria deles apresenta uma grande preocupação com o acesso ao ensino de todos os níveis, mas poucos são os programas e legislações preocupados com sua permanência, mas esse aspecto será tratado a seguir.

2.1.4 Lei 9.394 de 1996

Partindo para a legislação infraconstitucional, temos alguns diplomas legais que devem ser destacados, entre eles é possível começar pela Lei 9.394 de 20 de Dezembro de 1996. Essa Lei estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, conhecida como LDB; já em seu artigo 3º, faz expressa referência à permanência dos alunos na escola, nos seguintes termos:

“O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios”:

“I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola”;

Já o capítulo IV, que trata da Educação Superior, não faz nenhuma menção às políticas de permanência dos alunos das Instituições de Ensino Superior, sejam elas públicas ou privadas. No artigo 12 da LDB existe uma previsão que trata sobre os estabelecimentos de ensino ter a incumbência de articular-se com as famílias e com a comunidade:

Art. 12. Os estabelecimentos de ensino, respeitadas as normas comuns e as do seu sistema de ensino, terão a incumbência de:
VI - articular-se com as famílias e a comunidade, criando processos de integração da sociedade com a escola.

A referida lei não deixou de fazer menção ao PNE e determina no artigo 9º que “a União incumbir-se-á de: I - elaborar o Plano Nacional de Educação, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios”. Feitas essas considerações, fica claro que essa Lei remete aos planos nacionais de educação, estabelecendo, inclusive, prazos nos seguintes termos:

Art. 87. É instituída a Década da Educação, a iniciar-se um ano a partir da publicação desta Lei.
§ 1º A União, no prazo de um ano a partir da publicação desta Lei, encaminhará, ao Congresso Nacional, o Plano Nacional de Educação, com diretrizes e metas para os dez anos seguintes, em sintonia com a Declaração Mundial sobre Educação para Todos.

O primeiro Plano Nacional de Educação foi elaborado em 1962, pelo Conselho Federal de Educação, atendendo às disposições da Constituição Federal de 1946 e da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1961¹. É um documento raro, elaborado por um grupo de educadores, tendo à frente Anísio Teixeira. No momento de sua entrega ao então Ministro da Educação, Darcy Ribeiro, discursaram o Professor Deolindo Couto, então Presidente do CFE, e Dom Helder Câmara, conselheiro.

O PNE foi observado apenas nos anos de 1962 e 1963, tendo em vista a Revolução de 1964 que estabeleceu metas novas para a educação brasileira. Não obstante, é um documento histórico, eis que muitos dos seus ideais ficaram perpetuados na memória daqueles que lutaram por um desenvolvimento da sociedade e do país.

O segundo projeto do Plano Nacional de Educação foi elaborado por dois grupos: o primeiro, por meio de diversos subgrupos convidados pelo Ministério da Educação que realizaram várias reuniões e verificaram os capítulos específicos de suas áreas de interesse. O segundo, reuniu assessores de deputados federais que expressaram suas propostas por meio de outro documento.

¹Publicação do Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação ISSN 1414-4778.

2.1.5 A Lei 10.172 de 2001/Plano Nacional de Educação

A referida Lei trata do Plano Nacional de Educação, atualmente vigente, uma vez que o Plano Nacional de Educação para o decênio 2010/2020 ainda se encontra na modalidade de Projeto de Lei nº 8.035 de 2010. Cabe, portanto, uma análise da Lei 10.172/2001 para buscar neste PNE o que existe de previsão para efetivamente se buscar a diminuição da evasão e, conseqüentemente, o aumento da permanência dos alunos no Ensino Superior.

Vale ressaltar que a citada Lei, em seu artigo 3º, determina que caberá à União, em articulação com os Estados, o Distrito Federal, os municípios e a sociedade civil, proceder a avaliações periódicas da implementação do Plano Nacional de Educação². O referido plano é estabelecido com índice que prevê II – NÍVEIS DE ENSINO: EDUCAÇÃO BÁSICA, ENSINO FUNDAMENTAL, EDUCAÇÃO SUPERIOR e para cada um estabelece um diagnóstico, diretrizes, objetivos e metas. Para esse estudo nos deteremos mais no item relativo à Educação Superior. Fica evidente na leitura do item 1, referente aos objetivos e metas, que a maior preocupação está no acesso ao Ensino Superior, na ampliação do número de vagas e na facilidade do seu preenchimento, conforme é possível verificar: “1. Prover, até o final da década, a oferta de Educação Superior para, pelo menos, 30% da faixa etária de 18 a 24 anos”. Essa afirmação é ainda mais clara quando observamos o que ficou estabelecido no item 19, no que se refere aos objetivos e metas:

19. Criar políticas que facilitem às minorias, vítimas de discriminação, o acesso à educação superior, através de programas de compensação de deficiências de sua formação escolar anterior, permitindo-lhes, desta forma, competir em igualdade de condições nos processos de seleção e admissão a esse nível de ensino.

Nesse item então, com mais convicção, se determina a criação de políticas de acesso, mas não de políticas de permanência dos alunos no Ensino Superior. No que diz respeito ao financiamento e gestão da Educação Superior, o Plano Nacional de Educação aqui analisado está totalmente voltado às instituições Públicas, não fazendo menção às Instituições de Ensino Superior Privadas. Mesmo sabendo que são essas as responsáveis pelo maior número de alunos egressos do Ensino Médio, conforme consta no item 4.1 Diagnóstico do ensino Superior, em que afirmam:

² Artigo 3º da Lei 10.172/2001.

A matrícula nas instituições de educação superior vem apresentando um rápido crescimento nos últimos anos. Apenas em 1998, o número total de matriculados saltou de 1 milhão e 945 mil, em 1997, para 2 milhões e 125 mil em 1998. Houve, portanto, um crescimento de 9%, - índice igual ao atingido pelo sistema em toda a década de 80.

A participação do ensino privado no nível superior aumentou, sobretudo na década de 70, como decorrência de uma pressão de demanda a partir da "questão dos excedentes". Nos últimos vinte anos, o setor privado tem oferecido pouco menos de dois terços das vagas na educação superior (Tabela 8). De 1994 para cá, o número de alunos subiu 36,1% nas instituições privadas, bem acima das públicas. Nestas, o crescimento foi de 12,4% nas federais, 18,5% nas estaduais, e 27,6% nas municipais.

A exceção acima citada fica por conta do que é previsto no item 27 nos seguintes termos:

27. Oferecer apoio e incentivo governamental para as instituições comunitárias sem fins lucrativos, preferencialmente aquelas situadas em localidades não atendidas pelo Poder Público, levando em consideração a avaliação do custo e a qualidade do ensino oferecido.

Nesse plano, é possível observar que existe sim uma preocupação com a qualidade do Ensino Superior, bem como uma preocupação em atender às demandas crescentes que virão por vagas no Ensino Superior e com as camadas mais necessitadas e, muitas vezes, vítimas de discriminação. Todavia, é importante observar que não existem, ao menos neste Plano, metas, diretrizes, ou objetivos que indiquem um caminho para a permanência dos alunos no Ensino Superior. Apenas no item 4.3, Objetivos e Metas, há um trecho no artigo 17 que tem como objetivo

promover levantamentos periódicos do êxodo de pesquisadores brasileiros formados, para outros países, investigar suas causas, desenvolver ações imediatas no sentido de impedir que o êxodo continue e planejar estratégias de atração desses pesquisadores, bem como de talentos provenientes de outros países.

Mas observe que o referido controle diz respeito aos pesquisadores brasileiros, o que nos leva a pensar nos Mestres e Doutores. Em momento algum, referida legislação traz preocupação na manutenção dos alunos nos cursos superiores.

2.1.6 Lei 13.005 de 25 de junho de 2014

Em meio ao estudo e desenvolvimento dessa pesquisa, o Projeto de Lei 8.035 de 2012 acabou por ser Sancionado pela Presidente da República em 26 de junho de 2014 e publicada

no Diário Oficial da União nesta data, aprovando o Plano Nacional da Educação para a próxima década, para vigorar até 2024.

O artigo 4º da referida Lei estabelece que as metas previstas no anexo deverão ter como referência os censos nacionais da Educação Básica e Superior mais atualizados e disponíveis na data da publicação desta Lei. Ele estabelece 20 metas e suas respectivas estratégias como forma de alcançar o seu principal objetivo que é aumentar a qualidade da Educação no País.

No que diz respeito ao Ensino Superior, o Plano Nacional de Educação para o decênio 2014/2024, ficam estabelecidas as diretrizes da meta nº 12 que buscará elevar a taxa bruta de matrícula, na Educação Superior, para 50%; e a taxa líquida para 33% da população de 18 a 24 anos, assegurando a qualidade da oferta. Para tanto, estabelece 16 estratégias.

Há, nitidamente, uma grande evolução nesse Plano Nacional de Educação se comparado com o estabelecido pela Lei 10.172/01. Se observarmos as metas estabelecidas para o Ensino Superior, com suas estratégias, podemos perceber que são muito bem articuladas de forma a contemplar políticas de acesso e permanência. Basta citar as seguintes estratégias que visam o acesso ao Ensino Superior:

“12.1) Otimizar a capacidade instalada da estrutura física e de recursos humanos das instituições públicas de Educação Superior, mediante ações planejadas e coordenadas, de forma a ampliar e interiorizar o acesso à graduação”.

“12.13) Expandir atendimento específico a populações do campo e indígena, em relação a acesso, permanência, conclusão e formação de profissionais para atuação junto a estas populações”.

É importante observar nesta estratégia, que de forma expressa, a preocupação é também com a permanência e conclusão dos profissionais para atuação junto àquelas populações. Há, na verdade, uma intenção, não só de fomentar o acesso ao Ensino Superior, mas de criar mecanismos que incentivem a permanência e conclusão dos alunos nele.

Quando se busca estudar a permanência no Ensino Superior, que é o foco principal desta pesquisa, pretende-se também entender primeiramente se existem mecanismos para isso por meio das políticas públicas existentes. Nesse ponto, especificamente, como dito anteriormente, o Plano Nacional de Educação para o decênio 2014/2024 avançou muito e cada vez mais são criadas as condições de acesso ao Ensino Superior através de políticas afirmativas.

Mas tão importante quanto facilitar o acesso, ou talvez ainda mais relevante que isso, é criar os meios necessários para que todo o aluno que ingressar no Ensino Superior conclua o seu curso, e com isso, já teríamos um aumento considerável nos índices da educação.

O maior destaque a ser comemorado na nova Lei que sancionou o PNE para o próximo decênio é a previsão da Meta nº 20, a ser destacada:

Meta 20: ampliar o investimento público em educação pública de forma a atingir, no mínimo, o patamar de 7% (sete por cento) do Produto Interno Bruto - PIB do País no 5º (quinto) ano de vigência desta Lei e, no mínimo, o equivalente a 10% (dez por cento) do PIB ao final do decênio.

É, sem dúvida, um grande avanço em termos financeiros, mas é preciso ir além; e talvez mais importante seja a criação de mecanismos de controle pela população. Essa preocupação é importante, entre outras razões, para evitar que o PNE tenha um encaminhamento semelhante ao aprovado para vigorar entre 2001 e 2010. Com certeza os erros do passado servirão de aprendizado para uma evolução a cada novo PNE.

Quando pensamos em educação, é um erro pensar nela como algo que possa ser separada em módulos ou etapas, porque se corre o risco de achar que alguma dessas etapas pode ser mais importante que outras. A educação é um conjunto integrado de ações e medidas que devem ser pensadas como complementos umas das outras, sem que haja uma hierarquia entre elas.

2.1.7 Decreto nº 5.800 de 08 de junho de 2006

Outro programa de Governo, que deve ser citado e estudado, diz respeito ao Decreto nº 5.800, de 08 de junho de 2006 que dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. Segundo o artigo 1º do referido Decreto, fica instituído o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB, que tem como finalidade o desenvolvimento da modalidade de educação a distância, buscando expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de Educação Superior no Brasil.

Esse é um programa voltado à formação de professores atuantes na Educação Básica, o que se constitui num programa realmente muito importante, e, da mesma forma, deve ser incentivado e ampliado. Para que tal programa tenha o resultado esperado, é preciso que outras medidas sejam tomadas, como por exemplo, a valorização da carreira de professor. Isto porque os cursos de licenciatura talvez já não tenham mais a mesma procura. Mas isso poderá

ser modificado com a ampliação do UAB, se, em paralelo, ocorrer a valorização da carreira de professor, principalmente na Educação Básica. É importante ressaltar que assim como outros programas de Governo, esse também tem como objetivo ampliar o acesso à educação pública, conforme dispõe o inciso IV, do parágrafo único, do artigo 1º do Decreto 5.800/2006: “Parágrafo único. São objetivos do Sistema UAB: IV - ampliar o acesso à Educação Superior Pública”.

2.1.8 Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES

O Decreto 7.234 de 19 de julho de 2010 que dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES é realmente muito importante de ser estudado, uma vez que não se restringe apenas à ajuda financeira para custear o valor da mensalidade. Cumpre observar que se trata de um Programa Nacional de Assistência Estudantil, executado no âmbito do Ministério da Educação e tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na Educação Superior Pública Federal, conforme dispõe o artigo 1º do referido Decreto.

Talvez este se constitua no único programa de governo que tem o foco efetivamente na permanência, diferentemente de todos os outros que têm foco no acesso, ou ainda no caso do FIES, destinado à concessão de financiamento a estudantes regularmente matriculados em cursos superiores não gratuitos e com avaliação positiva nos processos conduzidos pelo Ministério da Educação, de acordo com regulamentação própria. Veja que o foco deste programa é realmente a permanência, a redução das taxas de evasão e o aumento da retenção dos alunos, conforme dispõe o artigo 2º do Decreto 7.234/2010: Art. São objetivos do PNAES:

- I – democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal;
- II - minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior;
- III - reduzir as taxas de retenção e evasão; e
- IV - contribuir para a promoção da inclusão social pela educação.

É realmente um programa que busca dar assistência aos alunos de forma articulada, com as atividades de ensino, pesquisa e extensão, visando o atendimento de estudantes regularmente matriculados em cursos de graduação presencial das instituições federais de Ensino Superior, segundo o artigo 3º do Decreto 7.234/2010. Conforme determina o §1º, do

artigo 3º do referido Decreto, as ações de assistência estudantil do PNAES abrangem muitas necessidades que podem ser a causa da evasão escolar, e então dispõe:

§ 1º As ações de assistência estudantil do PNAES deverão ser desenvolvidas nas seguintes áreas:

I - moradia estudantil; II - alimentação; III - transporte; IV - atenção à saúde; V - inclusão digital; VI - cultura; VII - esporte; VIII - creche; IX - apoio pedagógico; e X - acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.

Como se percebe, este é um programa que busca assistência aos alunos mais carentes para que esses possam se sentir assistidos em suas demandas que vão além do pagamento das mensalidades.

2.1.9 Dados da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais do Ensino Superior – ANDIFES

Segundo dados da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais do Ensino Superior – ANDIFES³, os recursos destinados para este programa só vêm aumentando diante das necessidades apresentadas pelos alunos. Apenas para citar duas instituições de Ensino Superior Pública Federal do Estado do Rio grande do Sul, a Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS e a Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. Segundo dados da ANDIFES de 2013, foram aplicados, respectivamente, 10.500 alunos assistidos com custo médio de R\$ 1.345,76 e 6.089 alunos com custo médio de R\$ 1.915,27.

Ainda segundo a ANDIFES, a Comissão de Educação e Cultura (CEC) da Câmara dos Deputados aprovou a emenda à Lei Orçamentária Anual de 2014, solicitada pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior, no valor de R\$300 milhões. O recurso aprovado será destinado ao Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) das Universidades Federais. É preciso ampliar programas como este também para outras instituições públicas e privadas de Ensino Superior, tendo os devidos cuidados de controle dos gastos e investimentos, mas com a certeza de que seria um ótimo investimento público, pois poderia atingir um alto grau de instrução da população universitária.

³Disponível em: http://www.andifes.org.br/wp-content/files_flutter/PNAES.pdf.

2.1.10 PROUNI Lei nº 11.096, de 13 de Janeiro de 2005

A referida lei institui o Programa Universidade para Todos – PROUNI - que regula a atuação de entidades beneficentes de assistência social no Ensino Superior; altera a Lei nº 10.891, de 9 de julho de 2004 e dá outras providências.

Estabelece em seu artigo primeiro que:

Art. 1º Fica instituído, sob a gestão do Ministério da Educação, o Programa Universidade para Todos - PROUNI, destinado à concessão de bolsas de estudo integrais e bolsas de estudo parciais de 50% ou de 25% para estudantes de cursos de graduação e sequenciais de formação específica, em instituições privadas de ensino superior, com ou sem fins lucrativos.

Esse é, sem dúvida, o maior programa de Governo com vista à efetiva ação afirmativa em ampliar o acesso dos alunos ao Curso Superior.

Ainda que essa pesquisa trate de um estudo de caso do Unilassalle, que é uma instituição comunitária de Ensino Superior, quando versamos sobre legislação ou sobre programas de acesso ao Ensino Superior, não é possível deixar de falar do Sistema de Seleção Unificado – SISU. Este é um sistema informatizado, gerenciado pelo Ministério da Educação (MEC), no qual instituições públicas de Ensino Superior oferecem vagas para candidatos participantes do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem). O processo possui uma única etapa de inscrição. Ao efetuar sua inscrição, o candidato deve escolher, por ordem de preferência, até duas opções entre as vagas ofertadas pelas instituições participantes do SISU. O candidato também deve definir se deseja concorrer às vagas de ampla concorrência, às vagas reservadas de acordo com a Lei nº 12.711/2012 (Lei de Cotas) ou às vagas destinadas às demais políticas afirmativas das instituições.

Durante o período de inscrição, o candidato pode alterar suas opções. Será considerada válida a última inscrição confirmada. Ao final da etapa de inscrição, o sistema seleciona automaticamente os melhores candidatos classificados em cada curso, de acordo com suas notas no Enem e eventuais ponderações (pesos atribuídos às notas ou bônus).

Serão considerados selecionados somente os candidatos classificados dentro do número de vagas ofertadas pelo SISU em cada curso por modalidade de concorrência. Caso a nota do candidato possibilite a classificação nas duas opções de vaga, ele será selecionado exclusivamente na primeira opção. Serão feitas duas chamadas sucessivas. A cada chamada os candidatos selecionados têm um prazo para efetuar a matrícula na instituição, confirmando dessa forma a ocupação da vaga. Esse é, sem dúvida, um programa de Governo que tem uma

tendência de crescimento muito grande devido à procura, sempre muito elevada, de alunos que buscam o ingresso em instituições públicas.

A seguir, no quadro 1 é apresentada uma síntese da Legislação:

Quadro 1 – Síntese Legislação

| LEI | ASSUNTO |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constituição federal | |
| Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. | Estabelece as diretrizes e bases da Educação Nacional – LDB; |
| Lei 10.172 de 09 de janeiro de 2001. | Trata do Plano Nacional de Educação (PNA para o decênio 2001/2010) |
| Lei 13.005 de 25 de junho de 2014. | Plano Nacional de Educação (PNA para o decênio 2014/2024) |
| Lei 10.260 de 12 de julho de 2001 | Fundo de Financiamento Estudantil – FIES |
| Decreto 5.800 de 08 de junho de 2006 | Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB |
| Decreto nº 7.234 de 19 de julho de 2010 | Programa Nacional de Assistência Estudantil |
| Decreto nº 7.219 de 24 de junho de 2010 | Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência – PIBID |
| Decreto 6.096 de 24 de abril de 2007 | Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI |
| Decreto nº 4.875, de 11 de novembro de 2003 | "Projeto Milton Santos de Acesso ao Ensino Superior", no âmbito do Ministério da Educação – PROMISAES |
| Lei 11.096 de 13 de janeiro de 2005 | Programa Universidade para Todos – PROUNI |

Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

2.2 Banco de Teses da CAPES e sua Pré-Análise

A pesquisa no Banco de Teses da Cooperação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES foi possível a partir do seguinte filtro: data de defesa entre 2000 e 2010 e 2010 até 2013, utilizando o seguinte descritor; *Evasão no Ensino Superior*, refinada por: nível do curso: Mestrado Acadêmico e data da defesa: entre 2000 e 2009 e, em seguida, entre 2010 e 2013. O resultado é que entre 2000 e 2009 foram apresentados trinta e cinco dissertações, sendo: quinze com área de conhecimento Educação; seis na área de conhecimento Administração; quatro na área de conhecimento Sociais e Humanidades; três na área de conhecimento Ensino de Ciências e Matemática; duas na área de conhecimento Turismo e outras cinco dissertações divididas uma para cada uma das seguintes áreas de conhecimento: Engenharia/Tecnologia/Gestão; Engenharia Civil; Engenharia Mecânica; Pneumologia e Psicologia.

Dando continuidade à pesquisa com o mesmo descritor, refinada de Mestrado Acadêmico com data de defesa entre 2010 até 2013, foram encontradas outras trinta e quatro dissertações, sendo: treze na área de conhecimento Educação; quatro na área de conhecimento Psicologia; três na área de conhecimento Administração e outras quatorze dissertações divididas nas seguintes áreas de concentração: Fundamentos do Serviço Social; Sociais e Humanidades; Ensino Profissionalizante; Engenharia da Produção; Economia dos Recursos Humanos: Dinâmica Urbano-Regional, Planejamento e Política; Ensino da Ciências e Matemática; Engenharia Agrícola; Meio Ambiente e Agrárias; Psicologia Social; Ciência da Computação; Análise Métodos Físicos-Químicos-Mecânicos Biomo; Engenharia de Transporte e Fitotecnia.

Já na pesquisa com o mesmo descritor - *Evasão no Ensino Superior* – refinada por: nível do curso: Doutorado e data da defesa: entre 2000 e 2009, foram encontradas dez Teses sendo: três na área de conhecimento educação; e as outras sete Teses divididas entre as seguintes áreas de conhecimento: Psicologia do Ensino e da Aprendizagem; Administração; Demografia; Sociologia; Ensino-Aprendizagem; Engenharia de Materiais e Metalúrgica e Saúde Pública.

Dando continuidade à pesquisa, foram encontradas, no período compreendido entre 2010 e 2013, quatro Teses, sendo: três na área de conhecimento Educação e uma na área da Administração, totalizando setenta e dois trabalhos em que foram analisados os resumos. A seguir no quadro 2 pode ser verificada a síntese organizada por área do conhecimento:

Quadro 2 – Síntese Área de Conhecimento - Banco de Dados CAPES

| Área de conhecimento | Dissertações de 2000 a 2013 | Teses de 2000 a 2010 |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Educação | 28 | 6 |
| Administração | 9 | 1 |
| Sociais e Humanidades | 4 | |
| Ensino de Ciências e Matemática | 3 | |
| Educação em ciências e saúde | 1 | |
| Turismo | 2 | |
| Engenharia/Tecnologia/Gestão | 2 | 1 |
| Engenharia Civil | 1 | |
| Engenharia Mecânica | 1 | |
| Pneumologia e Psicologia | 1 | |
| Engenharia de minas, metalúrgica e de materiais | | 1 |

| | | |
|-------------------------------------------------------|---|---|
| Políticas sociais | 1 | |
| Psicologia escolar e do desenvolvimento humano | | 1 |
| Demografia | | 1 |
| Sociologia | | 1 |
| Saúde pública | | 1 |

Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Inegável o crescimento no número de vagas oferecidas, tanto nas Instituições de Ensino Superior Públicas e Privadas, principalmente na modalidade de Ensino a distância, chamadas EAD.

Da análise das Dissertações e Teses analisadas, alguns dados chamam bastante atenção e se destacam como determinantes para evasão no Ensino Superior. Outros apresentam surpresas nos indicativos das motivações para o abandono nesse nível de ensino.

Nos documentos estudados, vários são os argumentos e justificativas levantadas pelos pesquisadores como causas possíveis e prováveis de evasão. Para proceder numa análise do conteúdo estudado, optou-se por fazer uma divisão por determinados núcleos. Não querendo com isso, limitar as possibilidades de identificação a serem consideradas causas para evasão, mas para melhor trabalhar os dados coletados nesta pesquisa.

Os núcleos apresentados foram: integração acadêmica: familiar ou de trabalho; Disciplinas como causa; Financeiro; Gestão das Instituições de Ensino Superior; como será visto a seguir.

2.2.1 Integração acadêmica

Como determinantes para evasão, a *integração acadêmica*, embora não conste no capítulo referente ao Ensino Superior, é algo que chama a atenção quando são analisados os dados dos estudos sobre o descritor: acesso ao Ensino Superior, em que um dos núcleos analisados foi justamente a integração acadêmica como uma das causas da evasão.

No referido estudo, vários pesquisadores, tais como Amidani (2004), Quintas (2005), Machado (2009), Moussatche (2009), Adachi (2009), Palma (2007), Torres (2007), Castro (2012), Zordan (2012), Bevilacqua (2012), Rochael (2011), Tubero (2008), Pavanelli (2009), apontam como determinante a integração acadêmica. Embora isso não seja tão claro num primeiro momento, mas se analisado no conjunto, parece que existe na LDB um mecanismo de permanência dos alunos nos estabelecimentos de ensino. Um dos aspectos mais relevantes

apontados foi *interação com o curso*, com a instituição, conforme aponta Amidani (2004), quando afirma que aspectos centrais da relação entre a integração acadêmica e a evasão foram confirmados.

A análise qualitativa reforçou a importância da integração acadêmica para a permanência do aluno de EAD. O comprometimento com o curso também é um fenômeno que influencia na decisão de continuar ou não no curso. Isso é apontado por Junior (2012) que indica que os resultados sugerem uma nova estrutura de fatores. Propõe o agrupamento do compromisso com o graduar-se e a inclusão na instituição como fator único que indica uma nova composição do comprometimento com o curso; além de emergir a dimensão da empregabilidade, relação significativa no fenômeno da evasão.

O aspecto da *interação dos alunos com a instituição* e, principalmente, com o curso escolhido, é indicado em vários dos estudos analisados. Prova disso é apontado nos estudos de Quintas (2005), quando o mesmo indica que a frequência de participação nas atividades do curso, a interação com os demais participantes, a familiaridade com os recursos tecnológicos e o interesse pelo conteúdo do curso foram observados como fatores determinantes para a permanência ou evasão dos alunos. Conclui-se, a partir dos resultados obtidos, que o fator preponderante para a macro-retenção dos alunos foi participação ativa dos mesmos nas discussões promovidas no curso; enquanto que os alunos cuja retenção foi intermediária, adotaram postura passiva durante o curso.

Esse é um dado importante a ser analisado e trabalhado pelas Instituições de Ensino Superior, sejam elas públicas ou privadas. Incentivar os discentes na participação mais efetiva das atividades propostas é, sem dúvida, uma forma de retenção dos alunos nos cursos escolhidos. Não se pode olvidar a importância do professor no desenvolvimento do aluno, no interesse do mesmo pelo aprendizado, a interação e a integração, quanto maior, mais auxiliará no desempenho do aluno e, com isso, suas perspectivas quanto ao curso.

A relação estabelecida entre aluno e professor fica bem evidenciada quando se estuda as pesquisas feitas nos cursos à distância – EAD, essa colaboração é trazida por Moussatche (2009), em sua pesquisa sobre os cursos de graduação à distância. Afirmando que os resultados mostraram que o aluno não se sente totalmente identificado pelos sistemas de representação que o curso oferece. O professor local tem um papel de extrema relevância, inclusive influenciando muito na retenção do aluno e, assim, contribuindo para a redução dos índices de evasão do curso.

As *relações intraescolares* são abordadas na pesquisa feita por Machado (2009), na qual os resultados obtidos apontaram para as questões intraescolares, como aquelas responsáveis

pela produção da evasão dos alunos. Muitos dados e curiosidades são levantados por todos os pesquisadores anteriormente citados. Um dado relevante é trazido por Adachi (2009), quando o mesmo faz uma relação direta com os cursos que exigem notas mais baixas para o ingresso. Mediante análise quantitativa e qualitativa das informações, os resultados apontam que a evasão é mais elevada nestes cursos. Cujo perfil discente é de nível socioeconômico e cultural predominantemente baixo, sendo, ainda, cursos de baixo prestígio social.

No aspecto da *interação dos alunos com a instituição e dos alunos entre si ser um dos determinantes da evasão*, também chama a atenção a diversidade entre os alunos, saber respeitar e entender cada um na sua individualidade para colocá-lo na comunidade acadêmica, também é importante. Bevilacqua (2012) atenta para esse fenômeno quando conclui em seu estudo que a diversidade entre os alunos, suas características e particularidades devem ser consideradas no processo de ensino-aprendizagem, e que a instituição precisa responder às demandas pedagógicas e sociais dos seus alunos, para que ao democratizar o acesso, também democratize o sucesso dos que nela ingressam.

Pavanelli (2009) também apresenta um dado importante que a evasão se dá por um conjunto de fatores, e que, em sua maioria, estão associados a aspectos pessoais e pouco relacionados ao curso.

É importante que as Instituições de Ensino Superior invistam mais na convivência dos alunos e em suas atividades, criando laços de amizade entre os frequentadores da instituição e, a partir disso, fazer com que eles tenham vontade de estar em harmonia, de sentirem-se bem no espaço em que ocupam. Ainda que entre os estudantes existam os que já têm suas próprias famílias, sendo casados, com filhos, aqueles que ainda estão à procura de alguém para constituir família ou, ainda, aqueles que somente querem “curtir”, que nenhum deles se sinta deslocado ou menos importante.

Nesse momento, se faz importante um depoimento pessoal, quando me senti acolhido pela Instituição, embora tenha partido de mim a iniciativa de procurar o Unilasalle, a receptividade foi incrível, um caráter humanista aflorou. Isso foi motivador e fez com que me sentisse realmente acolhido, o que contribuiu muito para que eu não pensasse em abandonar o curso. Muitas ações desse tipo podem e devem ser tomadas pela Instituição para resgatar aquele aluno que já evadiu, ou ainda, outras ações que mantenham os alunos que já estão na Faculdade.

Existe um grupo de pesquisadores, tais como Lara (2011), Gurgel (2011) e Filho (2009) que mencionaram como motivo de evasão questões de ordem *familiar ou de trabalho*, isso jamais pode ser desconsiderado, uma vez que o núcleo familiar sempre será importante,

em qualquer circunstância e, da mesma forma, o trabalho que dignifica a pessoa e também possibilita o custeio de despesas com os estudos.

Em seu trabalho de pesquisa, Comarella (2009) afirma que na análise dos dados, foi fator recorrente a falta de tempo para se dedicar ao curso, fator mencionado por 68,93% dos estudantes e por 26,72% dos tutores. Esse fator está associado aos interesses pessoais do estudante, tais como o trabalho e a família, o que evidencia a dificuldade do estudante em conciliar suas atividades diárias com o curso de graduação.

Essa é uma realidade que se apresenta quando os estudantes têm de se dividir entre trabalho e estudo, muitas vezes, e ainda têm questões familiares a serem observadas. Esse também é o motivo apontado por Lara (2011) que afirma que os resultados obtidos mostraram o gradativo declínio da oferta da EJA (Educação de Jovens e Adultos) no município pesquisado e a necessidade de trabalhar sendo o principal motivo de regresso e de evasão dos estudantes jovens e adultos.

A questão familiar é abordada na pesquisa de Gurgel (2011) que conclui observando que persiste um problema relativo à escolha da profissão regulada pela condição socioeconômica e influência familiar. O trabalho demonstra a necessidade de um programa de orientação vocacional para esses estudantes que abordam questões envolvendo o projeto pedagógico do curso e a rotina acadêmica e profissional como medida preventiva da evasão escolar.

Outro dado importante trazido pela pesquisa feita por Machado (2009) é quanto ao ponto de vista, ou melhor, quanto às diferenças dos pontos de vista das razões determinantes da evasão escolar quando comparadas às instituições e aos alunos. Na maioria dos estudos realizados, as análises partem da visão da instituição para o aluno e não o inverso. As diferenças dos pontos de vista ficam claras quando percebemos que as instituições identificam fatores como: o afastamento da família e os desafios de convivência em alojamento e refeitório como os responsáveis pelo alto índice de evasão. Enquanto os alunos apontam o excesso de atividades exigidas para a realização do curso e a maneira como a instituição realiza o processo ensino-aprendizagem como seus principais fatores.

2.2.2 *Disciplinas como causa*

Nas pesquisas realizadas entre aqueles que apresentam *algumas disciplinas* como sendo a razão da evasão estão: Souza (2008), Barros (2010), Marcelino (2010), Santos (2012) e Souza (2009). Nesse núcleo são apresentados os casos em que os pesquisadores conseguem

concluir que uma determinada disciplina é o fator determinante da evasão. Isso é o que nos mostra Souza (2009) afirmando que a nota de matemática do estudante no exame vestibular e a segurança quanto à escolha do curso dos estudantes foram as variáveis mais associadas à ocorrência da evasão. Os resultados indicaram que diferentes fatores se associam às diferentes modalidades de evasão. Ele indica como caminho a ser seguido a identificação de fatores preditivos de evasão, pois eles fornecerão elementos importantes para a criação de programas de intervenção que visem a diminuição da ocorrência da mesma.

No que diz respeito às disciplinas exatas como fator motivador da evasão, na indicação do pesquisador Marcelino (2010), observa-se cada vez mais a evasão nos cursos de engenharia. Ainda quanto à disciplina ser motivo de evasão, Barros (2010), em sua pesquisa sobre a falta de interesse de jovens na área de Ciência e Tecnologia, constata que na área de computação, pesquisas apontam que o índice de evasão em cursos superiores é o maior dentre os demais cursos do país. Sendo a frustração com as matérias estudadas o motivo mais comum, gerando assim uma crise no mercado da tecnologia.

O motivo falta de tempo, aliado a outros, também aparece na pesquisa de Paulominas (2010) demonstrado nos fatores situacionais como a falta de tempo que os alunos evadidos tinham para estudar e a dificuldade de entendimento que eles sentiam para entender e assimilar *algumas disciplinas*. No trabalho de pesquisa de Santos (2012), estudando o problema da evasão dos discentes em um curso de Licenciatura em Matemática, mostra que os resultados obtidos apontam para sete motivos que, supostamente, causaram a evasão discente do Curso de Licenciatura em Matemática no período analisado: dois de caráter externo (dificuldades financeiras e de trabalho dos estudantes, e desvalorização da profissão docente) e cinco de caráter interno ao próprio curso (organização curricular; metodologia de ensino adotada pelos formadores; critérios de avaliação adotados; dependências e a *não aprendizagem de conteúdos matemáticos*; e a ausência de integração da Universidade com a Educação Básica). Denota, com esses dados, que algumas disciplinas influenciam diretamente na decisão dos estudantes em continuar ou não no curso escolhido. E ainda, que não se trata de um curso específico ou uma disciplina específica, podendo ser tanto em matemática, computação ou alguma outra ciência exata, como no caso da engenharia.

2.2.3 Financeiro

O fator financeiro é caracterizado quando o determinante da evasão é a questão financeira, ou seja, não foi possível a continuidade dos estudos por falta de suporte financeiro. Esse determinante foi apontado por autores como: Oliveira (2011), Kussuda (2012), Adachi (2009) e Mingote (2010).

Quando se trata de evasão no Ensino Superior, um dos pontos menos apontados como determinante é o aspecto financeiro, o que, de certa forma, é surpreendente, uma vez que se estuda o fenômeno da evasão num País como o Brasil, com uma distorção na distribuição de renda.

É inegável o crescimento do poder aquisitivo das camadas populares e, somado a isso, o fato de que as políticas do Governo de acesso ao Ensino Superior vêm crescendo vertiginosamente, fazendo com que a cada dia mais pessoas possam chegar ao Ensino Superior. Nesse aspecto, e com este cenário, poucos foram os casos apresentados pelos pesquisadores em que o aspecto financeiro teve influência na decisão do aluno na continuação dos seus estudos. Esse motivo foi apontado por Oliveira (2011), Mingote (2010) e Kussuda (2012), considerando um universo de 72 trabalhos apresentados desde 2000 até os dias atuais, contando dissertações e teses, o que realmente é um dado surpreendente.

Filho (2009), em seu trabalho aponta as *questões de ordem acadêmica* e demonstra que *questões de ordem financeira* concorrem em igualdade de condições para o fenômeno da evasão. Lara (2011), Gurgel (2011) e Filho (2009) afirmam que apesar da maioria das dificuldades apontadas pelos alunos serem de ordem acadêmica, elas competem de perto com as de ordem econômica. Esse trabalho é relevante, pois pode contribuir com a formulação de políticas públicas para a educação profissional, no sentido de diminuir os índices de evasão escolar.

O trabalho de Moura (2009) apresenta um conjunto de fatores como principais motivos de evasão: definição de curso de ingresso (50,0%), localização da instituição (36,4%), formação e atuação profissional do tecnólogo (25,0%), condições relacionadas ao trabalho (18,2%) e condições financeiras. Ainda nessa perspectiva, Adachi (2009) acrescenta que no que se refere aos estudantes das camadas menos favorecidas, ao receberem ajuda do Governo por meio do programa de incentivo ao ingresso no Ensino Superior, as chamadas políticas afirmativas, apresentam elevados índices de conclusão. Esse dado é muito relevante porque aponta um caminho a ser seguido pelos governantes e pelas instituições de ensino,

com propostas para melhorar ou aperfeiçoar as formas de apoio e assistência estudantil, não se limitando apenas às políticas de acesso ao Ensino Superior.

2.2.4 Gestão das Instituições de Ensino Superior

Existem pesquisadores que se constituem no maior grupo que apontam outros fatores mais diversos que aqueles até aqui apresentados. Alguns desses fatores estão voltados, por exemplo, à *gestão das Instituições de Ensino Superior*, e são eles: Moura (2009), Aroni (2008), Barros (2006), Zablonky (2004), Assis (2009), Guimarães (2007), Isbert (2008), Olczewski (2007), Castro (2005), Petenaci (2009), Teixeira (2006), Silveira (2004), Baggi (2010), Costa (2010), Carmago (2011), Livramento (2011), Queiroz (2011), Paro (2011), Gomes (2011), Guimarães (2012), Junior (2012), Pereira (2012), Bertelli (2007), Cislighi (2008), Pinto (2010), Pacheco (2010), Laguardia (2007) e Marques (2006), Pacheco (2007).

Incentivar os alunos ao *aprendizado de uma forma mais prática e exploratória* também é um caminho apontado por Castro (2012), uma vez que sua pesquisa aponta para as respostas dadas ao questionário elaborado e aplicado a setenta e quatro alunos matriculados no curso de Psicologia. Apresentando como respostas à evasão de fatores como o baixo comportamento exploratório, a falta de compromisso com a meta de graduar-se, a dificuldade de relacionamento com colegas, questões relativas à organização estrutural/curricular do curso, entre outras.

Ao analisar os trabalhos desenvolvidos pelos pesquisadores, tanto no Mestrado como o Doutorado, quando a abordagem se dá sob o aspecto da evasão, muitos falam na modalidade EAD, uma vez que esse é um fenômeno que tem uma tendência ao crescimento de forma vertiginosa e a preocupação demonstrada em alguns estudos é a criação de mecanismos para diminuir, de alguma forma, o risco de evasão. Zordan (2012) ressalta que em função da expansão de ofertas de vagas nas instituições de ensino superior para a educação à distância, esse trabalho se reveste de importante relevância para o equilíbrio das ações pedagógicas e administrativas que vislumbram ações efetivas na prática de combater a evasão nos cursos superiores na modalidade à distância. É possível verificar que o estudo de Zordan (2012) chama a atenção para a importância de ações pedagógicas e administrativas como forma de combater a evasão, alertando para o papel fundamental da instituição na formação dos estudantes.

Além de todos os motivos e aspectos já indicados pelos pesquisadores acima citados, existem ainda outros motivadores que contribuem para evasão discente. Como indica Moura

(2009) em sua pesquisa, até mesmo a *escolha do curso para ingresso* fará diferença no momento da decisão sobre a permanência ou não no curso; e aponta isso no seu trabalho, afirmando que a análise de conteúdo das respostas indicou como principais motivos de evasão: definição de curso de ingresso (50,0%), localização da instituição (36,4%), formação e atuação profissional do tecnólogo (25,0%), condições relacionadas ao trabalho (18,2%) e condições financeiras (18,2%).

Da mesma forma, Pacheco (2007) também aponta um conjunto de fatores como motivadores da evasão e afirma que não há um fator preponderante para a evasão, apresenta um conjunto de fatores, sendo a maioria deles característico da modalidade à distância, como a relacionada com contato ou com a tutoria.

Outro dado muito importante sob o ponto de vista das instituições é que determinadas ações podem levar a uma tomada de decisão pelo aluno. Alguns estudos mostram que cabe às instituições de ensino a tomada de medidas para diminuir a evasão e também *tornar os cursos mais interessantes*, é o que aponta Zablonsky (2004). Os resultados de investigações ressaltam a complexidade na tomada de decisão a favor das estratégias de marketing e gestão de matrículas. É preciso refletir sobre como essas estratégias podem ser relevantes na solução dos problemas enfrentados na busca de novos e melhores alunos; na busca da satisfação; no planejamento de cursos excelentes, que reflitam a missão da instituição; e para captar recursos e parcerias que viabilizem cursos, programas e ideias.

Assis (2009) entende que o *conhecimento do perfil do corpo discente* é um subsídio indispensável à análise da realidade universitária, sendo tal prática necessária tanto para a autoavaliação institucional quanto para a formulação de políticas concernentes aos estudantes. Dessa maneira, com a elaboração de um relatório que descreva esse perfil, o presente estudo pretende contribuir para o planejamento institucional da universidade no sentido de buscar indicadores que possam fundamentar a definição de políticas públicas de equidade, acesso e assistência estudantil, agindo preventivamente nas situações de retenção e evasão.

Guimarães (2007) apresenta resultados que indicam a *gestão dos canais de atendimento* aos alunos ainda pouco estruturados e pouco vinculados ao sistema de gerenciamento estratégico da instituição de ensino superior analisada. Castro (2005) afirma que os aspectos de *hospitalidade* levantados podem servir para a promoção da qualidade da gestão universitária, principalmente em relação às questões preocupantes junto às universidades privadas, tais como a reforma universitária, a evasão escolar, a concorrência e a qualidade do Ensino Superior.

Baggi (2010), no resultado da pesquisa bibliográfica sobre a evasão, indica que nas mais diferentes áreas da Ciência há uma lacuna ou dispersão em termos de reflexão teórica e metodológica sobre o tema; e que são poucas as instituições de ensino, públicas ou privadas, que têm programas específicos para enfrentar o problema da evasão.

Cislaghi (2008) afirma que entre as conclusões a que se chegou até a atualidade, merecem destaque a de que o *suporte político e as lideranças institucionais* são elementos-chaves relevantes e, ao mesmo tempo, ainda é o maior obstáculo a ser vencido para o sucesso da IES brasileiras. Também ficou constatado que apesar de frequentemente desenvolverem pesquisas e serem geradoras de conhecimento, as IES não têm o mesmo empenho, nem agilidade em fazer com que o conhecimento por elas gerado seja utilizado em suas atividades meio ou fim.

Pacheco (2010), com relação à teoria fundamentada em dados, afirma que o ponto principal percebido *foi estrutura de gestão e da variabilidade de opções disponibilizadas aos alunos*. Essas são situações que dizem respeito muito mais à instituição para fazer uma avaliação institucional que passa por uma gestão do conhecimento, bem como ações de marketing para retenção dos alunos.

Nesse primeiro momento, e sob o ponto de vista de um estudo nas pesquisas já existentes, com o descritor *evasão no Ensino Superior* obteve-se um resultado de oitenta e três trabalhos apresentados, sendo sessenta e nove dissertações e quatorze teses que demonstram que as causas para a evasão no Ensino Superior, nos cursos tecnólogos e no Ensino Médio (estes últimos não sendo objeto desta pesquisa), são os mais varáveis possíveis. Os dados mostraram também que a oferta de vagas por meio das políticas de Governo tem tido um aumento vertiginoso, mas que somente isso não é suficiente para o aperfeiçoamento e melhora na qualidade do Ensino Superior. É necessária a criação de políticas para retenção dos alunos que ingressam nas instituições de Ensino Superior; conhecer as causas já é um caminho, até mesmo para as instituições planejarem sua gestão.

2.2.5 Escolas

Finalmente identificou-se um grupo de pesquisadores que abordam o tema da evasão nas *instituições de Ensino Médio*, o que não é objeto deste estudo, uma vez que se busca investigar a permanência no Ensino Superior. Teixeira (2007), Costa (2011), Gonçalves (2008), Piacentini (2012) são aqui apresentados a fim de que não sejam descartados os casos

em que o descritor *evasão* também mostrou algum resultado, mas que pela leitura dos resumos, mostram que se trata mais de evasão nas escolas de ensino primário ou secundário.

Piacentini (2012) em seu estudo conclui que as possíveis causas da evasão estão pautadas em três aspectos: à escolha prematura da profissão, sem tem certeza de que é isto mesmo que quer; a condição econômica e social dos discentes que vai afetar na permanência destes na instituição; e às suas habilidades acadêmicas que estão relacionadas à sua trajetória escolar e ao pouco envolvimento com o curso.

Esta é uma pesquisa qualitativa que tem, neste momento, uma análise do banco de dados da CAPES, analisando as pesquisas feitas com o descritor: *evasão no Ensino Superior*. Como forma de tornar mais claros os elementos analisados e a formação dos núcleos indicados, abaixo no quadro 3 encontra-se resumido com os núcleos, os autores e as palavras-chave que foram encontradas em cada núcleo.

Quadro 3 – Autores e palavras chaves

| NÚCLEOS | AUTORES DOS NÚCLEOS |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integração acadêmica | Amidani (2004), Quintas (2005), Machado (2009), Moussatche (2009), Adachi (2009,), Palma (2007), Torres (2007), Castro (2012), Zordan (2012), Bevilacqua (2012), Rochael (2011), Tubero (2008), Pavanelli (2009). |
| Família e trabalho | Comarella (2009), Lara (2011), Gurgel (2011) e Filho (2009). |
| Disciplinas como causa | Souza (2008), Barros (2010), Marcelino (2010), Souza (2009) Paulominas (2010) e Santos (2012). |
| Financeiro | Oliveira (2011), Kussuda (2012) e Mingote (2010). |
| Gestão das instituições de ensino superior | Moura (2009), Aroni (2008), Barros (2006), Zablonky (2004), Assis (2009), Guimarães (2007), Isbert (2008), Olczewski (2007), Castro (2005), Petenaci (2009), Teixeira (2006), Silveira (2004), Baggi (2010), Costa (2010), Carmo (2011), Livramento (2011), Queiroz (2011), Paro (2011), Gomes (2011), Guimarães (2012), Junior (2012), Pereira (2012), Bertelli (2007), Cislighi (2008), Pinto (2010), Pacheco (2010), Laguardia (2007), Marques (2006), Pacheco (2007), Silva (2012). |
| Escolas | Teixeira (2007), Costa (2011), Gonçalves (2008), Piacentini (2012). |

Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

A análise de textos é cada vez mais comum em pesquisas qualitativas e, segundo Moraes e Galiazzi (2007, p. 1), tem por intenção, ao final, apresentar uma compreensão do texto analisado:

Pesquisas qualitativas têm cada vez mais se utilizando de análises textuais. Seja partindo de textos já existentes, seja produzindo o material de análise a partir de entrevistas e observações, a pesquisa qualitativa pretende aprofundar a compreensão dos fenômenos que investiga a partir de uma análise rigorosa e criteriosa desse tipo de informação, isto é, não pretende testar hipóteses para comprová-las ou refutá-las ao final da pesquisa; a intenção é a compreensão.

Ainda segundo Moraes e Galiazzi (2007), essa abordagem de análise organiza argumentos em torno de quatro focos: desmontagem dos textos, estabelecimento de relações, captação do novo emergente e de um processo auto-organizado. Para esse momento da pesquisa e da apresentação dos dados, vamos nos ocupar apenas dos dois primeiros focos que são: a desmontagem dos textos e o estabelecimento das relações.

A desmontagem dos textos consiste em uma incursão sobre o significado da leitura e sobre os diversificados sentidos que essa permite construir a partir de um mesmo texto. Da mesma forma, procedemos ao estabelecermos relações que também os autores chamam de processo de categorização:

“A categorização é um processo de comparação constante entre as unidades definidas no processo inicial da análise, levando a agrupamentos de elementos semelhantes. Os conjuntos de elementos de significação próximos constituem as categorias” (MORAES; GALIAZZI, 2007, p. 7).

Ainda como análise de documentos e programas que visam discutir a evasão do ensino superior, é necessário referir-se a um importante evento que já está em sua terceira edição. Trata-se da Conferência Latino-Americana Sobre El Abandono De La Educacion Superior – CLABES. Sendo que o II CLABES ocorreu no Brasil, na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, nos dias 08 e 09 de Novembro de 2012, no auditório do prédio 32⁴. No evento realizado na PUC/RS, foram quatro linhas temáticas: Posibles causas y factores influyentes en el abandono. Predicción Del riesgo de abandono; Prácticas para la reducción del abandono: acceso, integración, planificación; Políticas nacionales para La reducción del abandono e gestión institucional en relación con la reducción del abandono.

Embora a presente pesquisa não busque estudar a evasão pelos motivos que anteriormente foram explicados, entender as motivações do abandono dos alunos no Ensino

⁴Disponível em: <http://www.clabes2012-alfaguia.org.pa/index2.php>.

Superior é um caminho a ser trilhado para compreender o que pode ser feito para melhorar a permanência dos alunos no Ensino Superior.

Conforme acima citado, no evento realizado no Brasil (PUC/RS) foram quatro linhas temáticas das quais as linhas três e quatro abordaram, respectivamente, os temas sobre políticas nacionais para a redução do abandono e gestão institucional em relação ao abandono. Contudo, para não fugir do foco, o objeto desta pesquisa é analisar a política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas. Para tanto, é importante o estudo das políticas públicas de permanência no Ensino Superior e por se tratar de um estudo de caso, da mesma forma, a gestão institucional com relação ao abandono.

2.3 Descritores Políticas de Permanência na Educação Superior

Dando continuidade à pesquisa, agora com outros dois descritores: *permanência no Ensino Superior no período* e *Políticas públicas permanência Ensino Superior*, no período compreendido entre 2010 até os dias atuais, sendo ambas realizadas no dia vinte e um de maio de 2014. O primeiro descritor apresentou como resultado cem registros e o segundo trinta e dois.

Nas pesquisas realizadas com o primeiro descritor, permanência no Ensino Superior, dos cem registros apresentados, eles se dividiram nos temas sobre Inclusão e alunos com deficiência (11), políticas afirmativas, PROUNI (9), REUNI (4), políticas de cotas Negros (8), Indígenas (6), gestão universitária (8), sendo as outras pesquisas distribuídas em diferentes enfoques sobre a permanência no Ensino Superior, organizadas conforme quadro 4:

Quadro 4 – Temas encontrados utilizando o descritor: permanência no Ensino Superior

| DESCRITOR PERMANÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR | DISSERTAÇÕES E TESES DE 2010 A 2013 |
|------------------------------------------|-------------------------------------|
| Inclusão de alunos com deficiência | 11 |
| PROUNI | 09 |
| Política cotas para negros | 08 |
| Gestão universitária | 08 |
| Políticas cotas indígenas | 06 |
| Outros enfoques | 58 |

Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Já no que diz respeito ao descritor políticas de permanência no Ensino Superior, no mesmo período foram apresentados como resultado trinta e dois trabalhos, como pode ser verificado a seguir no quadro 4. Esses trabalhos foram distribuídos entre alunos com deficiência (3), políticas afirmativas, PROUNI (6), REUNI (1), políticas de cotas Negros (1), Indígenas (2), sendo as outras pesquisas distribuídas em diferentes enfoques sobre as políticas de permanência no Ensino Superior.

Quadro 5 – Temas encontrados utilizando descritor políticas de permanência no Ensino Superior

| DESCRITOR PERMANÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR | DISSERTAÇÕES E TESES DE 2010 A 2013 |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| PROUNI | 06 |
| Inclusão de alunos com deficiência | 03 |
| Indígenas | 02 |
| Políticas de cotas para negros | 01 |
| Outros enfoques | 20 |

Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Ainda que abordando diferentes aspectos, as conclusões apresentadas pelos pesquisadores vão ao encontro do que vem sendo apresentado na nossa pesquisa. As políticas de Governo até então existentes visam o acesso sem se preocupar efetivamente com a permanência, bem como a Legislação, conforme aponta Silva (2011) em sua pesquisa sobre as Políticas Públicas para inclusão e permanência de alunos com necessidades educacionais especiais. Afirma que a legislação constitui uma ação política de acesso e democratização do Ensino Superior e deve estar em consonância com os princípios constitucionais na garantia dos direitos das pessoas com necessidades especiais.

Na abordagem das chamadas políticas afirmativas, com maior destaque para o PROUNI, as conclusões apresentadas pelos pesquisadores também demonstram a necessidade de um aperfeiçoamento para buscar não somente o acesso, mas a permanência; é o que aponta Neves (2011, p. 8):

A análise do material obtido indicou o reconhecimento, pelos entrevistados, da importância do ProUni para o acesso ao ensino superior privado dos estudantes em situação economicamente menos favorecida, ao mesmo tempo que apontou a necessidade de implementação de políticas públicas que garantam a permanência e a conclusão do Curso desses bolsistas de forma a promover a superação das situações intersubjetivas decorrentes da sua situação de sujeito pobre.

Os estudos sobre as políticas públicas de permanência ao Ensino Superior trazem também outros aspectos que vêm ao encontro do que temos constatado ao longo da desta pesquisa, de que é preciso ir além, dar um passo a diante e que outros aspectos são determinantes para a permanência dos estudantes no Ensino Superior, com destaque para o comprometimento do estudo dos alunos, e isso foi apontado na pesquisa de Sena (2011) quando aponta que:

Constatou-se que, apesar de viabilizar o acesso da população de baixa renda ao Ensino Superior, o Prouni ainda é insuficiente, requer a adoção de ações oriundas de políticas públicas e das instituições de Ensino Superior que, de fato, estimulem a permanência, a inserção e a conclusão do curso pelo bolsista. Apurou-se que, atualmente, a possibilidade de conclusão do curso tem se concentrado no esforço pessoal do aluno (SENA, 2011, p. 7).

Souza (2011) chama a atenção para os aspectos positivos do PROUNI enquanto política de acesso ao Ensino Superior e chama a atenção para o fato de que ainda não foram totalmente superadas limitações para permanência dos bolsistas e que existem fragilidades na gestão social que viabilizam maior participação da sociedade civil organizada na implementação das políticas de ação afirmativa.

Outro aspecto abordado pelas pesquisas sobre permanência dos alunos no Ensino Superior diz respeito à gestão das IES. No caso do Unilasalle, instituição de Ensino Superior objeto da desta pesquisa, que se enquadra nas determinações da Lei 11.906/2005 (Lei do PROUNI) e por sua vez é uma instituição comunitária de Ensino Superior, conforme previsto na Lei 12.881/2013⁵, fazendo parte do Consórcio das Universidades Comunitárias Gaúchas - COMUNG.

A referida Lei 12.881/2013 dispõe sobre a definição, qualificação, prerrogativas e finalidades das Instituições Comunitárias de Educação Superior – ICES, no § 3º do artigo 1º dessa Lei fica estabelecido que: *as Instituições Comunitárias de Educação Superior ofertarão serviços gratuitos à população, proporcionais aos recursos obtidos do poder público, conforme previsto em instrumento específico.* Considerando essa previsão e ainda, a previsão da Lei 11.906/2005 (PROUNI) cria-se nestas Instituições de Ensino Superior uma oportunidade para os estudantes, permitindo o acesso a diferentes populações que, em outros momentos, não chegariam à Universidade.

⁵ Dispõe sobre a definição, qualificação, prerrogativas e finalidades das Instituições Comunitárias de Educação Superior - ICES, disciplina o Termo de Parceria e dá outras providências.

Embora sejam instituições sem fins lucrativos, não significa que não precisam ter rentabilidade para manter todas as suas demandas com colaboradores, professores, estruturas físicas e, por essa razão, também devem estar atentas para a criação de estratégias que atendam os sujeitos e mantenham-nos incluídos, contribuindo assim, para sua permanência. Provin (2011), em sua pesquisa intitulada *O Imperativo da Inclusão nas Universidades Comunitárias Gaúchas: produzindo atitudes de inclusão*, também se posiciona neste sentido afirmando:

Esse acesso, voltado para diferentes populações, mas principalmente para a população com menores condições econômicas, possibilita a entrada de muitas pessoas que em outros momentos não chegariam à universidade. Contudo, não basta somente permitir ou facilitar o ingresso, é necessário que as universidades criem estratégias para atender aos sujeitos e para mantê-los incluídos. Sendo assim, as Universidades Comunitárias Gaúchas produzem “atitudes de inclusão”, criando vários tipos de programas e projetos objetivando tanto o acesso quanto a permanência de vários grupos de sujeitos no ensino superior. Essas “atitudes de inclusão”, quando visibilizadas nos sites, podem se tornar estratégias de marketing dessas instituições, uma vez que mostram, de diferentes maneiras, como elas se preparam e tentam ser singulares no atendimento ao imperativo da inclusão (PROVIN, 2011, p. 10).

Lourenço (2011) chama a atenção para a gestão sob o prisma de um marketing de relacionamento, mostrando que as instituições de Ensino Superior se preocupam muito com os alunos até o ingresso, o que chama de pré-venda, mas não se preocupam com a pós-venda, e isto pode ser determinante para a permanência dos alunos. Estes fatos que influenciam na deserção acadêmica. Mostrando que a permanência do aluno na instituição de ensino passa a ser uma consequência de estratégias bem sucedidas de marketing de relacionamento desde o ingresso do aluno na instituição de ensino.

Essa, aliás, é a conclusão que foi apresentada em uma das pesquisas mencionadas no banco de dados da CAPES, porque as instituições, muitas vezes, investem significativamente em marketing para atrair novos alunos e não se preocupam com o marketing para reter os alunos que já estão dentro das instituições. Isso acaba por criar mais um problema para a instituição, pois acrescido à evasão, resta uma equipe de colaboradores ociosa que contava com determinado número de alunos, que agora não mais existe.

Quando isso ocorre, as instituições tentam reverter, ampliando seu marketing para captação de novos alunos (clientes), tendo que suportar um custo elevado para manter a mesma equipe. Por esse motivo é importante, e fundamental, o marketing de relacionamento. Segundo Gordon (1999), marketing de relacionamento é um processo contínuo de

identificação e criação de novos valores com clientes individuais e o compartilhamento de seus benefícios durante uma vida de parceria.

Essa é uma mudança que deve ser percebida pelas instituições de Ensino Superior que devem “romper” com a barreira de um relacionamento tradicional com os seus alunos, baseada na cultura de uma instituição somente pelo nome e tradição. É preciso mais, ir além e buscar uma relação mais duradoura com vínculos mais profundos.

Outro aspecto importante para a gestão das IES diz respeito ao planejamento estratégico. Campos (2011), conclui em sua pesquisa que o planejamento estratégico está promovendo a permanência e a competitividade da organização. Assim, se considerarmos os diferentes achados, ainda que sob aspectos diferentes, os pesquisadores citados demonstram que a gestão das IES deve estar atenta para as necessidades dos seus alunos (clientes), promovendo uma aproximação cada vez maior e, principalmente, uma inclusão com foco na permanência e na fidelização.

2.4 Fidelização dos Alunos no Ensino Superior

Nossa pesquisa apresenta como questão central entender como se apresentam as Políticas de Fidelização dos estudantes na Educação Superior: um estudo do Unilasalle Canoas/RS? Tendo por objetivo analisar a política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas – RS – Brasil no período 2010-2013.

Ao iniciar esta pesquisa, os termos fidelização e permanência foram tratados como sinônimos, porque ainda não havia um estudo mais aprofundado sobre o assunto, contudo, após a defesa do projeto e em função de um questionamento da banca, passei a estudar mais os dois conceitos e verifico que não são sinônimos, estando a permanência mais ligada a aspectos acadêmicos, sendo muito utilizado na área da educação especialmente, mesmo que nas séries iniciais ou, ainda, quando se trata do tema evasão na educação, esses temas vêm permeados pelo termo permanência. Aliás, o termo permanência está muito ligado à evasão, sendo seu antônimo.

No que diz respeito à fidelização, é um termo mais utilizado num aspecto de administração, gestão e de mercado. Fidelização é o ato de tornar clientes em pessoas fiéis ao seu produto, marca ou serviço⁶.

⁶ Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Fideliza%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 05 de jul de 2014.

No setor educacional há uma grande preocupação em conquistar e manter clientes. Portanto, tão ou mais importante que atrair clientes é fidelizá-los (REICHHELD, 1996). Para se conseguir a fidelidade dos alunos (clientes) é importante fazer uma análise cuidadosa, buscar ações oportunas, definindo estratégias para tomadas de decisões.

Segundo Colombo (2005), o processo de fidelização em uma instituição de ensino acontece pela construção de alguns parâmetros essenciais que servem de alicerce e sustentam o relacionamento:

O primeiro passo para a consolidação do relacionamento com o aluno é a conquista da confiança, que se estabelece pelas atitudes de ambos os lados e é construída ao longo do tempo pelas relações pessoais desenvolvidas na instituição durante a entrega do serviço prometido (COLOMBO, 2005, p. 123-124).

Para Colombo (2005, p. 123), “o marketing educacional e a filosofia de relacionamento não se limitam às ações de captação de novos alunos: ao contrário, é a partir da conquista que a relação intensifica-se e o aluno constrói sua percepção, reafirmando a cada dia sua escolha”.

Dos autores acima citados, podemos concluir que a fidelização definitivamente não é sinônimo de permanência e vice versa. Pode-se afirmar que a fidelização é o “passo” adiante; é uma relação que continua e ultrapassa a permanência. Quando a instituição busca e consegue a fidelização de seus alunos (clientes), ela está no caminho certo para atingir suas metas, inclusive metas financeiras, porque um bom marketing de relacionamento com os alunos após seu ingresso pode representar menores gastos na busca de novos alunos, e ainda contar com os atuais clientes como ferramenta para conquista dos novos.

Quadro 6 – Conceitos e autores

| CONCEITO | AUTOR |
|----------------------|------------------|
| Estudo de caso | UWE FLICK (2004) |
| Pesquisa qualitativa | LÜDKE (1986) |
| Análise de conteúdo | BARDIN (2011) |
| Questionário | GIL (2012) |
| Fidelização | COLOMBO (2005) |

Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de estudo

A presente investigação trata de uma pesquisa de cunho qualitativo e aborda um estudo de caso. Nessa metodologia de pesquisa torna-se importante salientar a forma de apresentação dos dados obtidos na investigação no que tange à maneira adequada de redigir a análise qualitativa. Para ratificar tal afirmação, é relevante considerar que o autor Uwe Flick (2004) corrobora que um texto não representa apenas um instrumento para documentar os dados e uma base para a interpretação, mas um instrumento para mediar e comunicar as descobertas e o conhecimento.

O estudo qualitativo é o que se desenvolve numa situação natural, rico em dados descritivos, tem um plano aberto e flexível e focaliza a realidade de forma complexa, conforme Lüdke (1986). Algumas características dos estudos de caso visam à descoberta; enfatizam a interpretação em contexto; buscam retratar a realidade de forma completa e profunda; usam uma realidade de fontes de informação; revelam experiência vicária e permitem generalização naturalística; procuram representar os diferentes e, às vezes, conflitantes pontos de vista presentes numa situação social; os relatos dos estudos de caso utilizam uma linguagem e uma forma mais acessível do que outros relatórios de pesquisa.

Neste estudo foi procedida uma análise documental da legislação brasileira sobre as políticas públicas e programas de Governo voltados à permanência dos alunos no Ensino Superior, embora essa seja uma técnica pouco utilizada na área da educação, bem como em outras áreas sociais. Segundo Lüdke (1986), a análise documental pode se constituir numa técnica valiosa de abordagem de dados qualitativos, seja complementando informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema.

Uma pesquisa qualitativa, baseada em análise de documentos, pode servir para demonstrar que embora existam muitas leis criando programas de acesso e permanência no Ensino Superior, essas ainda se mostram pouco eficientes para atingir as metas estabelecidas para tornar o Brasil um País realmente desenvolvido na área da educação.

Segundo Yin (2010, p. 24), quanto mais suas questões procuram explicar alguma circunstância presente, por exemplo: “como” ou “por que” algum fenômeno ocorre, mais o método do estudo de caso será relevante. “Permitindo que os investigadores retenham as características holísticas e significativas dos eventos”.

3.2 Problematização da Pesquisa

Problematizando e refletindo sobre a temática exposta, a questão a qual este estudo se ocupa é: como se apresentam as Políticas de Fidelização dos estudantes na Educação Superior: um estudo do Unilasalle Canoas/RS?

3.3 Objetivos da investigação

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas/RS, no período 2011-2013. Já os objetivos específicos ficam assim definidos:

Analisar a legislação pertinente às políticas de acesso e permanência no Ensino Superior no Brasil;

Fazer levantamento dos estudos realizados sobre as políticas de permanência no Ensino Superior no Brasil, no período 2000-2013;

Ouvir os estudantes do Unilasalle Canoas sobre as razões de sua fidelização acadêmica;

Analisar as políticas de gestão da instituição voltadas à fidelização dos alunos do Ensino Superior: se elas existem, se estão sendo observadas e como estão sendo aplicadas;

Propor releitura de ações que resultem em otimização da política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas/RS.

3.4 Relevância da pesquisa

O presente estudo justifica-se por razões de ordem pessoal, educacional, científica e social.

Pessoal: minha trajetória pessoal/profissional relaciona-se diretamente com a questão proposta, a saber, como se apresentam as políticas de fidelização dos estudantes na educação superior. Isso porque o comprometimento pessoal foi determinante para que se chegasse à conclusão do Ensino Superior, entendendo que a educação é o caminho para a solução mais democrática dos grandes problemas da população.

Educacional: O estudo justifica-se também do ponto de vista educacional, uma vez que o Brasil vem tentando se aperfeiçoar no sentido de apresentar melhores resultados nos

índices educacionais do mundo, haja vista que hoje está atrás de países como o Uruguai, Bolívia e outros considerados menos desenvolvidos.

Científica: em recente pesquisa nos banco de dados da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), a partir do descritor: *Evasão no Ensino Superior* foram apresentados setenta e dois trabalhos de pesquisa, divididos entre dissertações de Mestrado Acadêmico e teses de Doutorado. Da mesma forma, os que tratam do tema se resumem a averiguar a efetividade das políticas afirmativas, seja por cotas, ou provenientes de escolas públicas. Também se justifica do ponto de vista científico, porque os estudos e pesquisas nessa área poderão servir de subsídio para o governo pensar e aprimorar suas políticas de inclusão e afirmativas na seara educacional.

Social: Justifica-se também do ponto de vista da inclusão social, estando esta pesquisa atrelada a uma das políticas do Governo quando, na Lei 12.711/2012, de 29 de agosto de 2012, que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio. Da mesma forma, o estudo poderá contribuir significativamente para o Unilasalle e outras IES no sentido de fidelizar seu corpo discente.

3.5 Instituição em Estudo

Tratando a presente pesquisa de um estudo de caso, é de fundamental importância que sejam apresentados dados sobre a instituição pesquisada. Neste caso, os dados referentes ao Centro Universitário La Salle – Unilasalle/Canoas. Para tanto, o documento a ser utilizado se trata do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI⁷, um importante documento, que tem como foco apresentar uma nova matriz organizacional.

Considerando essa breve especificação do conteúdo do PDI, a seguir serão apresentadas informações acerca do histórico da IES em questão. O Centro Universitário La Salle tem sua história ligada à trajetória das obras educativas Lassalistas. Essas têm sua origem na proposta educativa de São João Batista de La Salle, sacerdote francês (1651- 1719), que se dedicou à criação de escolas para crianças das classes menos favorecidas.

No Brasil, os Lassalistas estão presentes desde 1907, quando fundaram a sua primeira escola para filhos de operários, no Bairro Navegantes, em Porto Alegre. Hoje, mais de 200 Irmãos e 2500 Educadores, em 43 comunidades educativas, atendem mais de 50 mil crianças, jovens e adultos, em 11 Estados Brasileiros.

⁷ PDI 2009 – 2013 - Aprovado através do Despacho Saneador de 03 de julho de 2009.

Um dado curioso está ligado à presença dos Lassalistas no Brasil, que se dá desde 1907, e que se pode afirmar que começou “gaúcha”, embora hoje esteja presente em outros 11 Estados Brasileiros.

A educação Lassalista em Canoas/RS teve início na constituição do Instituto São José, hoje Colégio La Salle. Em 04 de março de 1908, iniciou suas atividades com regime de internato. No período de 1926 a 1992, sediou também os cursos de formação religiosa para Irmão Lassalista. Em 1942, foi criada a Escola Normal La Salle, primeira escola de iniciativa comunitária de formação de magistério primário no Rio Grande do Sul.

O Centro Educacional La Salle se constitui por ser uma instituição que abrange educação infantil, ensino fundamental, ensino médio e educação profissional.

No início dos anos 1990, por iniciativa da Sociedade Porvir Científico, Mantenedora, e da comunidade acadêmica, decidiu-se pela transformação em universidade, tendo sido encaminhada para isso a Carta Consulta em 29 de maio de 1992. Ao mesmo tempo, foram tomadas iniciativas de incentivo à pesquisa e à extensão, bem como à expansão da oferta de cursos de graduação e pós-graduação.

Como é possível perceber, a iniciativa de passar a ser universidade é relativamente recente, datando de maio de 1992, ou seja, apenas 22 anos. Com a alteração da legislação sobre o credenciamento para universidade, houve encaminhamento de um processo para credenciamento como Centro Universitário. A passagem da Instituição à condição de Centro Universitário (Centro Universitário La Salle - Unilasalle) facultou-lhe agregar, nos anos seguintes, novos cursos de graduação.

Os cursos de pós-graduação *lato sensu* foram iniciados em 1986. No que diz respeito aos cursos de pós-graduação *stricto sensu*, atualmente o Unilasalle oferece à comunidade acadêmica cinco opções: Mestrado em Educação, Mestrado em Memória Social e Bens Culturais, Mestrado em Avaliação de Impactos Ambientais, Mestrado em Saúde e Desenvolvimento Humano e o Mestrado em Direito, todos recomendados pela CAPES.

Quanto à atual missão, visão e princípios do Unilasalle, são eles:

Missão: Promover a formação integral e continuada da pessoa por meio do ensino, da pesquisa e da extensão de excelência, para o desenvolvimento sustentável da sociedade, fundamentado nos princípios e na tradição cristãos-lassalistas. Visão: Ser em 2018, uma universidade reconhecida pela excelência acadêmica e pela internacionalização.

Os atuais princípios são dez: 1º) Inspiração e vivência cristãos-lassalistas; 2º) Indissociabilidade do Ensino, da Pesquisa e da Extensão; 3º) Educação continuada; 4º) Valorização das pessoas; 5º) Gestão sustentável; 6º) Inovação, criatividade e

empreendedorismo; 7º) Qualidade de vida no trabalho; 8º) Trabalho em rede; 9º) Valorização das parcerias e 10º) Internacionalização.

Quanto ao projeto de combate à evasão, existe no Unilasalle, um instrumento chamado *propostas de Ações para redução do índice de evasão*. O referido documento consiste num instrumento de controle, tendo como objetivo geral reduzir o índice de evasão institucional, criando medidas e alternativas para a permanência dos acadêmicos.

Os objetivos específicos buscam oferecer alternativas para conduzir a permanência do acadêmico na Instituição, sem que haja a interrupção da matrícula; reformular os Programas de Nivelamento e Monitoria, a fim de que haja mais participação dos acadêmicos; conscientizar os Docentes para a importância do trabalho em sala de aula, priorizando as disciplinas do primeiro semestre, assim como as disciplinas que são compartilhadas.

O Unilasalle/Canoas conta com um total de quarenta e cinco cursos de graduação e seis mil, trezentos e quarenta e quatro alunos matriculados em 2013/2.

Considerando que a proposta dessa pesquisa é analisar os dados referentes aos últimos trinta e seis meses, ou seja, no período de 2010 a 2012, analisando os cursos, demandas, alunos inscritos, serão apresentados alguns dados preliminares relativos aos mesmos.

O número total de alunos matriculados nos quarenta e cinco cursos de graduação da Instituição é um forte indicativo de que o primeiro passo a ser dado é dar subsídios para que esses graduandos concluam seus cursos e, num segundo momento, fidelizá-los.

Com essas iniciativas, o Centro Universitário La Salle – Canoas/RS poderá investir mais nos alunos que já são seus “clientes”, tendo a certeza da continuidade de seus estudos nos cursos de pós-graduação *lato e ou stricto sensu*.

3.6 Sujeitos da Pesquisa

Os sujeitos da pesquisa foram os alunos que estão colando grau em 2014/1. Portanto, concluindo seus cursos no primeiro semestre de 2014. A indicação desses alunos é justamente para entender as razões ou motivos que contribuíram para sua permanência no curso, chegando nesta etapa de conclusão do mesmo.

A escolha deste perfil de aluno se justifica uma vez que a pesquisa tem como objetivo geral analisar a política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas/RS, no período 2011-2013.

Como objetivos específicos, a pesquisa propõe uma releitura de ações que resultem na otimização da política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La

Salle de Canoas/RS. Logo, o que realmente precisa ser analisado são os dados e motivos que levaram esses alunos a continuar sua caminhada rumo à conclusão do curso.

Entende-se que a mera aplicação de questionários aos alunos evadidos, ou ainda, a simples análise de dados sobre os cursos de onde os alunos evadem mais ou menos, são ações que podem desviar a atenção do objetivo principal desta pesquisa.

Assim, o questionário terá como objetivo compreender quais as razões que motivam os alunos a permanecer na caminhada educacional e até mesmo confrontá-los com base nos motivos apontados por aqueles alunos que já evadiram em outras ocasiões.

3.7 Instrumentos para coleta de dados

Minha trajetória de vida me dava o caminho do que seria objeto de meu estudo: a importância da educação para formação do indivíduo e as possibilidades de crescimento pessoal e profissional. Logo, a continuidade dos estudos até a sua conclusão se torna o caminho natural para atingir este objetivo de crescimento, porém, essa não é a realidade de muitos outros alunos, fato esse que pode contribuir para os elevados índices de evasão vivenciados no Brasil.

Todavia, mais importante do que estudar as causas da evasão é a necessidade de entendermos que o caminho a ser seguido trata de um estudo das causas da permanência e fidelização dos estudantes. Tendo esse propósito, foi trilhado um caminho de entendimento das causas da evasão como um meio para responder os motivos que levam os alunos a permanecer nos seus cursos. Para isso, utilizou-se como base os documentos disponíveis da legislação brasileira, documentos institucionais e análises de pesquisas recentes sobre o tema, além do questionário.

O questionário foi enviado por e-mail e respondido eletronicamente (*online*) por formandos 2014/1 do Unilasalle - Canoas/RS.

Aplicar questionários aos alunos ou, ainda, analisar os dados sobre os cursos com maior ou menor evasão são fatores que podem desviar a atenção do objetivo principal desta pesquisa. Diante disso, reitera-se que o objetivo da presente pesquisa é a análise dos dados e dos motivos que levaram os alunos a continuar sua caminhada rumo à conclusão do curso, confrontando-os com os motivos apontados pelos pesquisadores que estudaram a evasão e concluíram o motivo pelo qual a mesma se deu. Neste trabalho utilizamos o apresentado por Gil (2012), para definir o que é questionário:

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado (GIL, 2012, p. 121).

Ainda segundo Gil (2012), o questionário apresenta limitações e vantagens. Uma das vantagens está na possibilidade de atingir grande número de pessoas, mesmo que essas estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio. Desta forma implicando menores gastos com pessoal, posto que o mesmo não exige o treinamento dos pesquisadores; garante o anonimato das respostas; permite que as pessoas respondam no momento em que julgarem mais conveniente; não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado com instruções ou perguntas.

Quanto às desvantagens ou limitações, aponta que exclui pessoas que não sabem ler e escrever, o que, em certas circunstâncias, conduz a graves deformações nos resultados da investigação; impede o auxílio ao informante quando o mesmo não entende corretamente as instruções ou perguntas; impede o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido, o que pode ser importante na avaliação da qualidade das respostas. Também não oferece a garantia de que a maioria das pessoas devolva o questionário devidamente preenchido, o que pode implicar a significativa diminuição da representatividade da amostra. Envolve, geralmente, número pequeno de perguntas, porque é sabido que questionários muito extensos apresentam alta probabilidade de não serem respondidos, proporciona resultados bastante críticos em relação à objetividade, pois os itens podem apresentar significados diferentes para cada sujeito pesquisado (GIL, 2012).

No caso específico desta pesquisa que ocorreu junto a docentes do Unilasalle, algumas das desvantagens apontadas nem mesmo se aplicam, uma vez que se trata de pessoas alfabetizadas. Outro aspecto se refere ao auxílio quanto ao não entendimento da pergunta, o que pode vir a acontecer em alguma pergunta, mas não comprometerá de forma alguma o objetivo esperado. Quanto ao número pequeno de perguntas, da mesma forma, não comprometerá o objetivo desta pesquisa, uma vez que também partimos de alguns pré-conhecimentos das circunstâncias e com um direcionamento que busque alcançar os objetivos.

Geralmente, os questionários apresentam três tipos de questões: abertas, fechadas ou dependentes. Nesta pesquisa foram utilizadas as questões fechadas e abertas, uma vez que baseadas nos núcleos criados por meio dos dados obtidos no banco de dados da CAPES, será possível confirmá-los, ou não, no caso dos alunos do Unilasalle.

3.8 Análise Documental da IES em estudo

Os documentos analisados da Instituição objeto desta pesquisa foram: o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI, 2009) e a proposta de ações para redução do índice de evasão. Quanto ao PDI, este documento constitui um importante instrumento de organização Institucional que busca refletir a organização, metas e objetivos do Unilasalle – Canoas/RS. Este, constituindo-se num verdadeiro manual de orientação a ser seguido por todos os colaboradores da Instituição, refletindo seu planejamento estratégico e gestão. Por compor um documento com validade para o período 2009-2013, reflete também o período de estudo desta pesquisa sobre a Instituição que busca pesquisar as políticas de fidelização da Instituição no período de 2011 a 2013, conforme já mencionado anteriormente.

Quanto ao documento intitulado Proposta de Ações para Redução do índice de evasão, salienta-se que é de fundamental importância sua análise nesta pesquisa uma vez que tem como objetivo oferecer alternativas para conduzir a permanência do acadêmico na Instituição.

3.9 Procedimentos realizados na coleta

Com a definição do problema a ser investigado e com o apoio do orientador, definiu-se que o caminho a ser seguido seria a aplicação do questionário, conforme já referido anteriormente. O próximo passo seria buscar a autorização para realização do estudo. Isso foi feito e observado através do Termo de Autorização para realização do Estudo, dirigido ao Diretor de Extensão, Pós-Graduação e Pesquisa do Centro Universitário La Salle – Canoas/RS, Professor Cledeles Antônio Casagrande. Com a autorização dada pela autoridade competente, o próximo passo foi aplicação do questionário que teve como campo empírico da pesquisa o Centro Universitário La Salle – Canoas.

O próximo passo foi a relação dos formandos 2014/1 de todos os cursos da Instituição, bacharelados, tecnólogos ou licenciaturas. O número de formandos totalizou trezentos e cinquenta e dois.

O questionário contém questões fechadas e uma questão aberta, sendo enviado via e-mail no dia sete de abril de 2014 a todos os formandos. O retorno dos alunos foi realmente muito interessante e no dia oito de abril de 2014 já tínhamos cinquenta e oito retornos, ou seja, em vinte e quatro horas após o envio do questionário, já contávamos com 16,5% de retorno dos entrevistados. O questionário ficou disponível até o dia vinte e um de abril de 2014, quando foram contabilizados setenta e quatro retornos ao questionário.

Embora o percentual de retorno fosse muito bom, entendemos que deveríamos fazer mais uma tentativa, reenviando o questionário para todos os alunos, agora com a mensagem de reenvio, evitando que algum aluno que já tivesse respondido participasse novamente da pesquisa.

No dia vinte e dois de abril de 2014 um novo e-mail foi enviado aos alunos, dando o prazo até o dia vinte e cinco de abril de 2014 para retorno. A partir do dia vinte e seis de abril de 2014 a pesquisa estava concluída, com noventa e nove participantes, os quais representaram 28,12% dos alunos e setenta e cinco respostas para questões abertas, representado 21,31% dos formandos 2014/1. Assim, as etapas para a coleta dos dados podem ser resumidas na seguinte cronologia:

- 1) Autorização para realização do estudo;
- 2) Estruturação do questionário com a formulação das questões abertas e fechadas;
- 3) Aplicação do questionário;
- 4) Reenvio do questionário;
- 5) Construção das Categorias;
- 6) Análise dos dados conforme a Técnica de Análise de conteúdo proposta por Bardin (2011).

3.10 Análise dos dados

Neste momento da pesquisa, de posse das respostas ao questionário, os dados foram organizados didaticamente, ou seja, elaborou-se o tratamento das respostas às questões fechadas e a criação das categorias para as respostas à questão aberta.

A análise de dados se deu conforme a análise de conteúdo proposta por Bardin (2011). Segundo a autora, as diferentes fases da análise de conteúdo, tal como inquérito sociológico ou experimentação, organizam-se em torno de três polos cronológicos:

- 1) “a pré-análise”;
- 2) “a exploração do material”;
- 3) “o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação” (BARDIN, 2011, p. 125).

O primeiro polo é aquele que apresenta maior grau de atenção, embora seja na primeira fase o processo de organização e dela dependam todos os demais.

A pré-análise, embora tenha por objetivo a organização, é composta por atividades não estruturadas e se apresenta da seguinte forma:

a) “leitura “flutuante”; b) a escolha dos documentos; c) a formulação das hipóteses e objetivos; d) a referenciação dos índices e a elaboração de indicadores e, e) a preparação do material” (BARDIN, 2011, p. 126-130).

Ainda segundo a autora, se “as diferentes operações da pré-análise forem corretamente concluídas, a fase de análise propriamente dita não é mais do que a aplicação sistemática das decisões” (BARDIN, 2011, p. 131). Portanto, em um primeiro momento, foi realizada uma leitura geral do material a fim de buscar categorias de análise.

Conforme já referido, o questionário teve questões abertas e uma questão fechada. As questões abertas foram elaboradas com a finalidade inicial de conhecer melhor o perfil dos alunos com perguntas sobre sexo, idade, disponibilidade de tempo para se dedicar aos estudos, custeio dos valores, modalidade de curso no qual está vinculado (bacharelado, tecnólogo ou licenciatura).

Ainda quanto às questões fechadas, num segundo momento, elas buscam identificar semelhanças ou diferenças junto ao estudo realizado nas dissertações e teses estudadas no banco de dados da CAPES com o descritor: evasão no Ensino Superior, onde os pesquisadores apontaram como prováveis causas da evasão os seguintes fatores: a) integração acadêmica: família e trabalho; b) disciplinas como causa; c) financeiro; d) gestão das Instituições de Ensino Superior; e) ações conjuntas de fatores; f) escolas.

Ainda no que diz respeito à integração acadêmica nas questões, elas buscaram identificar esta integração acadêmica considerando diferentes olhares, no que diz respeito à acolhida que o aluno teve no curso, à atenção do coordenador e à atenção do professor. Ao final das questões fechadas, buscando identificar o perfil dos alunos e alguma identificação com os núcleos criados, deixou-se a possibilidade de mencionar outros fatores além dos indicados e, além disso, buscou-se saber sobre os serviços oferecidos pelo Unilasalle Canoas. Assim como aconteceu com as outras questões fechadas, também ao final deixou-se a possibilidade de resposta aberta para outros serviços, além dos mencionados.

Por fim, foi elaborada uma questão aberta buscando identificar, no entendimento dos respondentes, o que poderia ser feito pelo Unilasalle para evitar a evasão e colaborar para que o aluno continuasse sua caminhada rumo à conclusão do seu curso.

A partir da sequência de acontecimentos e tratamento das informações e dos dados obtidos com a pesquisa, se faz importante outra etapa da análise do conteúdo a qual Bardin (2011) chama de tratamento dos resultados obtidos e interpretação:

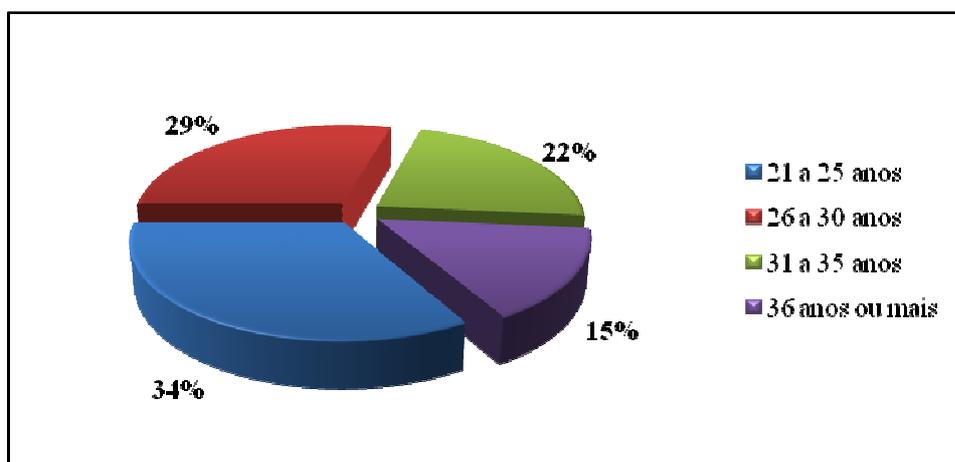
Nesta etapa são devidamente tratados os dados brutos, para que se tornem do ponto de vista científico, dados “significativos e fiéis”, podendo “então propor interferências e adiantar

interpretações a propósito dos objetivos previstos – ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas” (BARDIN, 2011, p. 131).

4 ACHADOS DA PESQUISA

Assim, passou-se a efetuar o tratamento dos dados, iniciando pelos gráficos das questões fechadas que buscam identificar o perfil dos estudantes que estão concluindo seus cursos no primeiro semestre de 2014 e, com isso, identificar, também, o perfil dos alunos em geral da Instituição em estudo.

Gráfico 1 – Distribuição por faixa etária



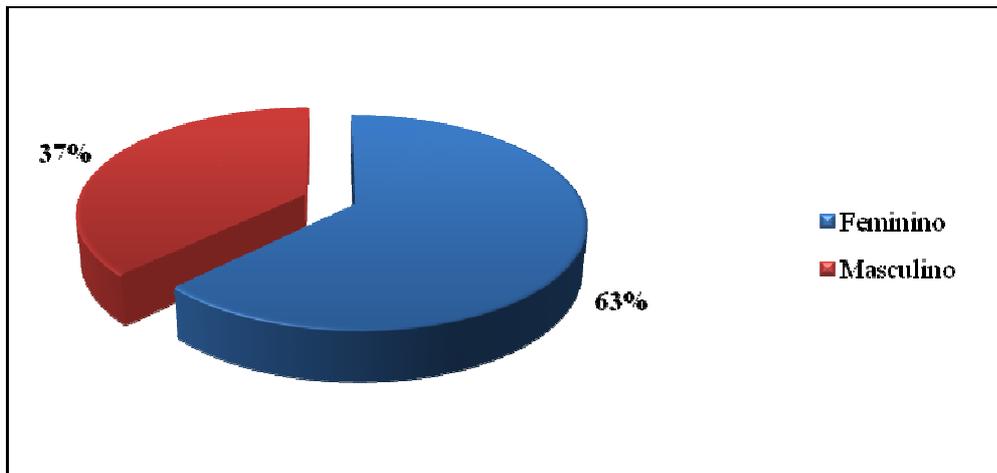
Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

A partir da leitura do gráfico percebe-se que se trata de uma instituição onde os estudantes estão na faixa etária entre vinte e um e vinte e cinco anos de idade, representando 33%; seguido dos alunos entre vinte e seis e trinta anos, que representam 29%. São indivíduos que deixaram a condição de aluno e estão se inserindo no mercado de trabalho ainda muito jovens, considerando que a maior representatividade está entre indivíduos entre vinte e um e vinte e cinco anos de idade.

Este dado vai ao encontro ao que foi apontado por Piacentini (2012) em sua pesquisa, quando conclui que as possíveis causas da evasão estão relacionadas a escolha precoce da profissão que está ligada à maturidade e indecisão; o nível socioeconômico dos discentes, que afeta diretamente na permanência na Instituição; o pouco envolvimento acadêmico.

Há um grande potencial para desenvolvimento de um trabalho de forma a fidelizar esses estudantes mesmo após a conclusão dos seus cursos, possibilitando que o Unilasalle desenvolva maior aproximação com os formandos.

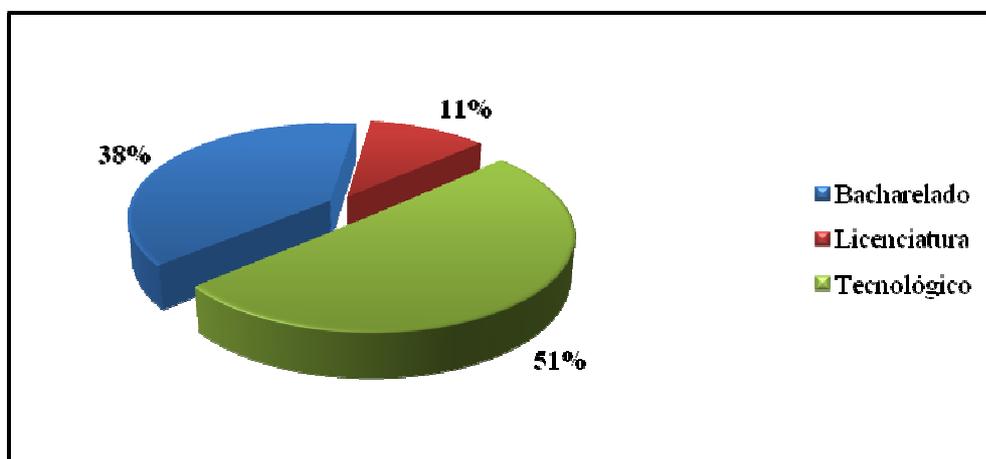
Gráfico 2 – Distribuição por gênero



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

No que tange ao gênero, a pesquisa mostra uma tendência cada vez maior em todos os seguimentos, a presença feminina. No caso da Instituição em análise, essa representatividade feminina é quase o dobro do gênero masculino.

Gráfico 3 – Distribuição por modalidade de curso

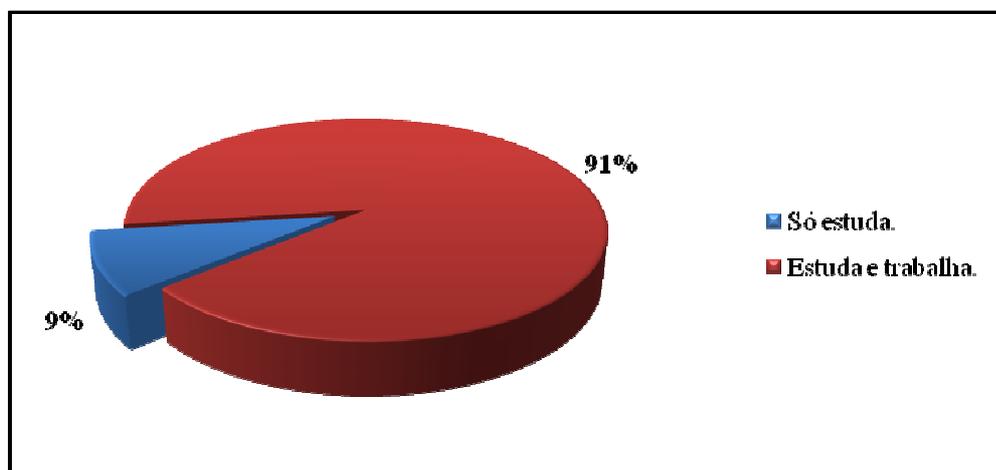


Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Os dados apontam que 51% dos formandos 2014/1, são provenientes dos cursos tecnológicos; 38% são bacharelados e 11% são licenciaturas. Diante disso, fica clara a tendência dos alunos por cursos de menor duração e que possibilitem sua inserção, mais rápida, no mercado de trabalho. Além disso, outro dado que inferimos é que esse grupo de alunos busca melhorar suas condições de trabalho, uma vez que o perfil dos alunos desta instituição, Unilasalle, se caracteriza por alunos/trabalhadores.

A escolha no momento do ingresso, a identificação com o curso escolhido, também é importante e isto já foi apontado na pesquisa de Moura (2009), onde afirma que a escolha do curso para ingresso fará grande diferença no momento da decisão sobre a permanência ou não no curso, e aponta isto no seu trabalho, afirmando que a análise de conteúdo das respostas indicou como principais motivos de evasão: definição de curso de ingresso (50,0%), localização da instituição (36,4%), formação e atuação profissional do tecnólogo (25,0%), condições relacionadas ao trabalho (18,2%) e condições financeiras (18,2%).

Gráfico 4 – Distribuição em relação a trabalho e estudo

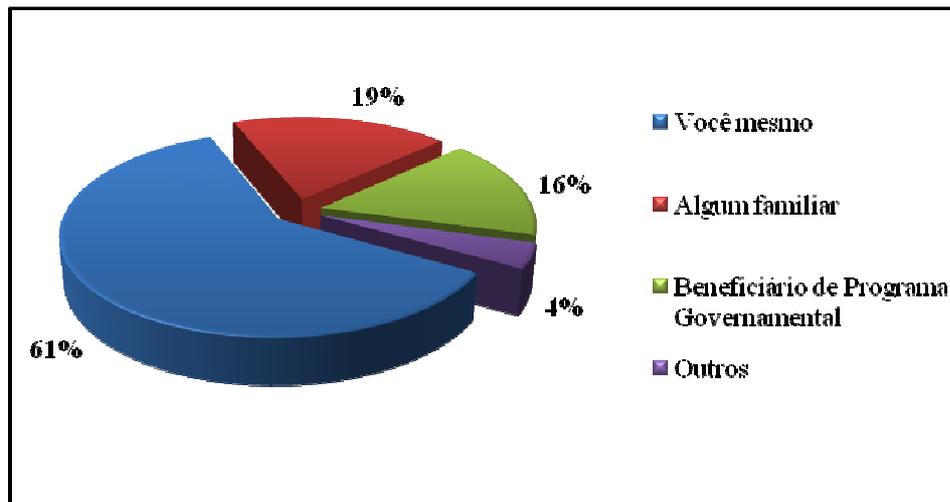


Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Conforme mencionado anteriormente, é característica dos alunos da Instituição em análise conciliar estudo e trabalho. Ratificando isso, o estudo mostra um índice muito elevado de alunos que trabalham, representando 91% dos formandos. Esse dado está totalmente conectado ao dado da pesquisa que aponta que 61% dos formandos são responsáveis pelo custeio de suas mensalidades.

Esses dados confrontam com os dados apresentados por alguns autores que apontam em suas pesquisas a necessidade de trabalhar e a impossibilidade de conciliar estudo e trabalho como motivos para evasão. É o caso de Moreira (2012), quando afirma que os respondentes abandonaram a escola em razão da influência de fatores individuais, tais como a dificuldade de conciliar o horário de estudo e trabalho (66%), a necessidade de trabalhar (64,4%).

Gráfico 5 – Distribuição em relação a custeio dos estudos



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Fica evidente o grau de comprometimento dos alunos que conseguem concluir seus cursos, porque os dados mostram que apenas 19% dos alunos recebem auxílio de algum familiar para custear os estudos e 16% apenas são beneficiários de programas governamentais. Sena (2011) em sua pesquisa constatou que, apesar de viabilizar o acesso da população de baixa renda ao Ensino Superior, o PROUNI ainda é insuficiente e requer a adoção de ações oriundas de políticas públicas e das instituições de Ensino Superior que, de fato, estimulem a permanência, a inserção e a conclusão do curso pelo bolsista. Apurou que, atualmente, a possibilidade de conclusão do curso tem se concentrado no esforço pessoal do aluno.

O questionário, utilizado como instrumento de pesquisa, buscou identificar diferenças e semelhanças com os núcleos que abordaram as causas da evasão. Essas perguntas fechadas constituíram-se de 10 questões que receberam as letras de “a” até “j”, sendo que para cada uma delas foi solicitado que se atribuísse um dos seguintes conceitos: “muito importante”, “importante”, “indiferente”, “pouco importante” e “nada importante”.

O objetivo desse instrumento foi perceber na fala dos respondentes, não apenas os aspectos de importância ou não importância, mas caso não fosse observado tal critério, haveria o risco de excluir do universo de respondentes aqueles que entendem que esses aspectos são indiferentes ou pouco importantes. Assim, todas as possibilidades foram contempladas.

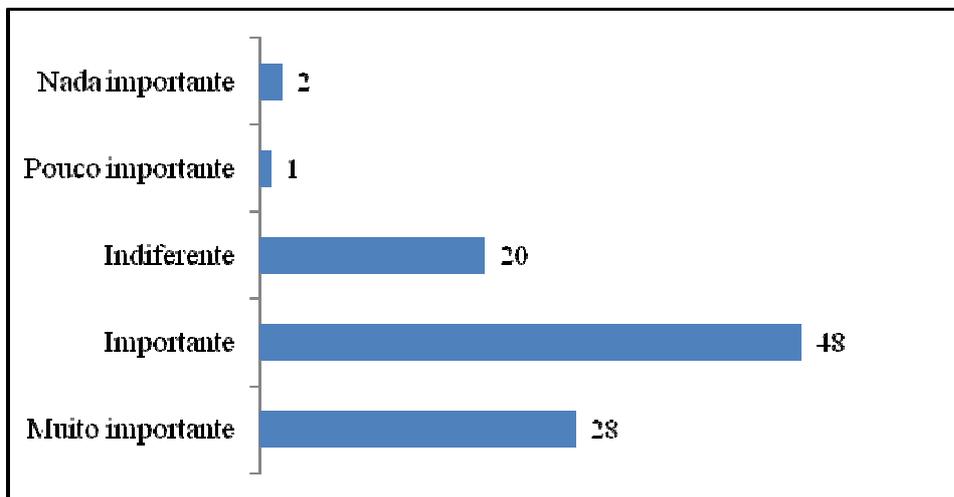
As questões de “a” até “c” trataram da integração acadêmica e considerou a acolhida que os respondentes receberam da Instituição quando iniciaram seus cursos, a atenção do coordenador e a atenção dos professores.

A questão “a” apresentou o seguinte resultado:

a) Integração acadêmica quanto a acolhida que você teve no Curso

O Gráfico 6, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: a) Integração acadêmica (acolhida que você teve no Curso):

Gráfico 6 – Integração acadêmica quanto à acolhida que teve no curso



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Existe uma forte relação com a decisão de permanecer ou não no curso, considerando a acolhida que o aluno teve no curso escolhido e as respostas confirmam essa afirmação a partir da representação gráfica. É possível perceber que 48% dos entrevistados entendem ser importante a acolhida do curso e 28% entendem ser muito importante. Essa importância também é um aspecto abordado por Quintas (2005), chamando a atenção para aspectos como a frequência na participação das atividades do curso, a interação com os demais participantes, a familiaridade com os recursos tecnológicos e o interesse pelo conteúdo do curso foram observados como fatores determinantes para a permanência ou evasão dos alunos. Mostrando assim a importância da efetiva participação nas discussões promovidas pelo curso como fator preponderante para a macro-retenção dos alunos.

Com isso, percebe-se o quanto os alunos consideram importante a integração na turma, junto aos colegas, nas atividades e com isso possuir uma atitude mais ativa e participativa.

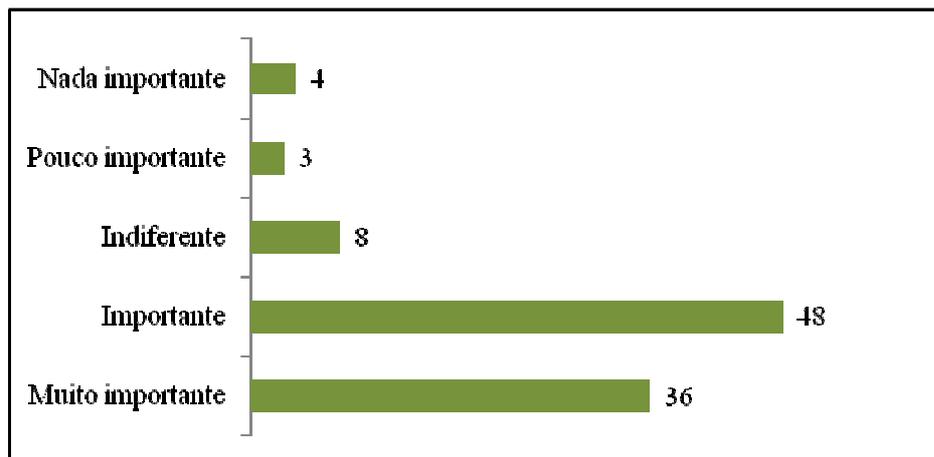
Na questão aberta aparece a importância da integração acadêmica para a permanência do aluno conforme a fala do respondente nº 26 (R26): *“uma maior integração entre faculdade e alunos, tentar entender os motivos que levam ao abandono das aulas, muitas vezes é apenas uma falta de motivação ou pequenos fatores que podem ser resolvidos com uma simples conversa”*. Esse foi um fator apontado por 48% dos respondentes como fator importante para sua permanência no curso e motivo principal para sua conclusão de curso no primeiro semestre de 2014.

A questão “b” também está relacionada à integração acadêmica, mas relaciona-se à atenção do Coordenador. As respostas dos alunos demonstram a importância dos coordenadores na sua permanência no curso, importância essa representada por 48% dos alunos e por mais 36% que a julgam “muito importante”.

b) Integração acadêmica quanto a atenção do Coordenador

O Gráfico 7, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: b) Integração acadêmica (atenção do Coordenador):

Gráfico 7 – Integração acadêmica quanto à atenção do Coordenador



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Comparada com a questão anterior, que também abordou a integração acadêmica, mas, sob o prisma da acolhida no curso, é possível verificar um elevado grau de importância para o Coordenador, uma vez que para 36% dos alunos, ele é considerado muito importante.

A importância do coordenador é evidenciada na transcrição do respondente nº 8, quando o mesmo diz que:

Atacar as causas da evasão. O acompanhamento eficiente da frequência, ajuda a mapear o problema e identificar os motivos das faltas. Acredito que mais atenção a qualidade do estudo, análise da grade, pois há cursos com disciplinas que são desnecessárias. Melhor climatização das salas. Mas no geral sempre me senti “acolhida”, devido a minha coordenadora sempre me orientar e retornar a dúvidas.

Assim como na fala do respondente nº 12 (R12), que afirma:

Penso que deve ser mantido o foco na qualidade do ensino e no objetivo de consolidar o Unilasalle como uma instituição de referência. Penso que as coordenações de curso devem desenvolver ações para que as notas dos cursos no ENADE aumentem, o que inclui o aumento da exigência nas avaliações.

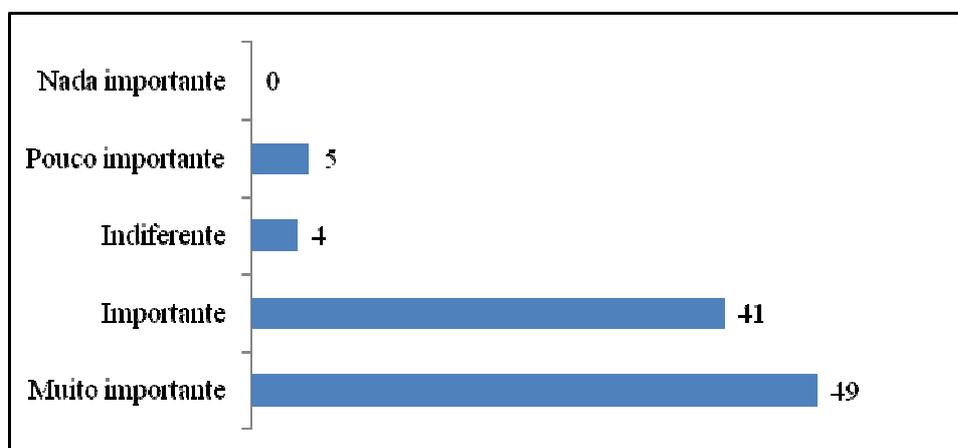
A partir das respostas, evidencia-se que os coordenadores constituem-se como peças fundamentais para a permanência e fidelização do aluno ao curso e à Instituição de Ensino Superior.

A questão “c” aborda a integração acadêmica sob o prisma da atenção dos professores, tendo como resultado os seguintes percentuais:

c) Integração acadêmica quanto à atenção dos professores

O Gráfico 8, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: c) Integração acadêmica quanto a atenção dos professores:

Gráfico 8 – Integração acadêmica (atenção dos professores)



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

As respostas para a questão “c” demonstram a dimensão e a importância do professor para a formação do aluno e seu interesse para a continuidade do curso. A figura do professor é fundamental e, muitas vezes, decisiva na formação do aluno. Os dados comprovam essa afirmação quando representam que 49% dos participantes dizem que o professor é muito importante e 41% afirmam que o professor é importante. Somados esses dois percentuais é possível chegar ao universo de 90%, sendo essa abrangência de alunos que avaliam o professor como fundamental.

Não se pode olvidar a importância do professor no desenvolvimento do aluno, no interesse do mesmo pelo aprendizado. A interação e a integração, quanto maiores mais poderão potencializar o desempenho do aluno e, com isso, suas perspectivas quanto ao curso.

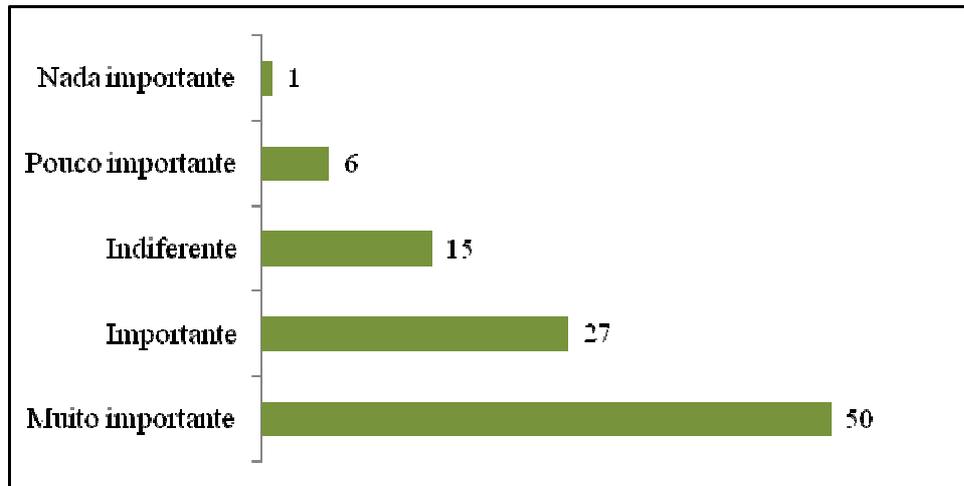
Mas o dado que mais chama a atenção se comparado aos dados das demais questões é quando se deixou a possibilidade de ser considerado o professor como “nada importante”, verificou-se um percentual “zero”. A relação estabelecida entre aluno e professor fica evidenciada na colaboração trazida por Moussatche (2009), em sua pesquisa sobre os cursos de graduação à distância, quando afirma que os resultados mostraram que o aluno não se sente totalmente identificado pelos sistemas de representação oferecidos pelo curso e que o professor local tem um papel de extrema relevância, inclusive influenciando na retenção do aluno e, assim, contribuindo para a redução dos índices de evasão do curso.

Fica clara a importância do professor diante dos alunos que estão concluindo os seus cursos, os dados, assim como as respostas à questão aberta, demonstram isso. O questionário buscou ainda, entender se outros fatores também contribuíram para a conclusão do curso. Para isso, utilizou-se a mesma metodologia e atribuiu-se conceitos para cada um dos itens, podendo ser considerado desde “muito importante” até “nada importante”. O objetivo desta questão foi identificar se o apoio da família teve alguma relação ou grau de importância para a conclusão do curso.

d) Apoio da família para continuar estudando

O Gráfico 9, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: d) Apoio da família para continuar estudando:

Gráfico 9 – Apoio da família para continuar estudando



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

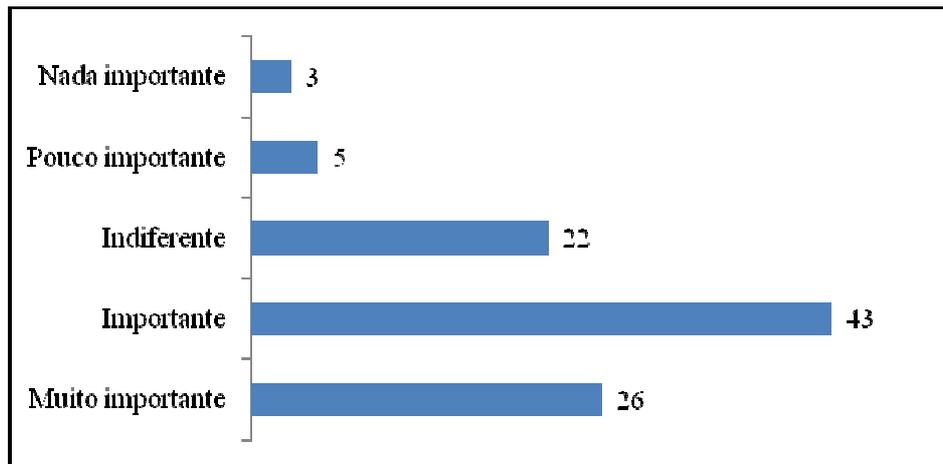
Os resultados mostram que para 51% dos alunos entrevistados, a família é muito importante; 27% consideram importante e apenas para 1% a família é nada importante. Desconsiderar a importância da família na formação de um estudante não seria possível. A família é importante porque foi apresentada como motivador da evasão. O distanciamento da família, os desafios de convivência em alojamento e refeitório como responsáveis pelo alto índice de evasão, foram motivos apresentados por Machado (2009). A questão familiar é abordada na pesquisa de Gurgel (2011) que conclui observando que persiste um problema relativo à escolha da profissão, regulada pela condição socioeconômica e influência familiar. A família é fundamental para a continuidade do aluno até a conclusão do curso, seja pelo apoio ou até mesmo pelas dificuldades que podem ser enfrentadas pelo aluno durante o curso, tornando difícil a continuidade dos estudos.

Outro aspecto abordado no questionário foi em relação ao trabalho. Como ficou demonstrado por questões anteriores, o perfil dos alunos da IES pesquisada é de alunos/trabalhadores: (91% dos formandos trabalham). Logo, saber sobre a importância ou não do trabalho para a conclusão do curso é um dado que precisou ser considerado.

e) Apoio do trabalho para continuar estudando

O Gráfico 10, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: e) Apoio do trabalho para continuar estudando:

Gráfico 10 – Apoio do trabalho para continuar estudando



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Para 43% dos entrevistados o apoio do trabalho para a continuidade dos estudos é importante, assim como para 26% é muito importante. Nesse caso, a importância do trabalho para a continuidade dos estudos trata de um ponto muito importante e que é considerado pelo aluno. Sendo esse grupo caracterizado pelo perfil aluno/trabalhador, esses alunos também procuram incentivo em seus superiores ou até mesmo se envolvem na busca por melhoria do trabalho como, por exemplo, na promoção a cargos melhores. Outro aspecto diz respeito à questão financeira. Não se pode olvidar que os alunos, na sua maioria, têm de trabalhar para custear os estudos, porque se é verdade que 91% dos respondentes trabalham também não se pode desconsiderar que 61% desses são responsáveis pelo pagamento dos seus estudos. Sendo assim, a importância do trabalho deve ser vista também como um fator determinante para a decisão da continuidade ou não dos estudos.

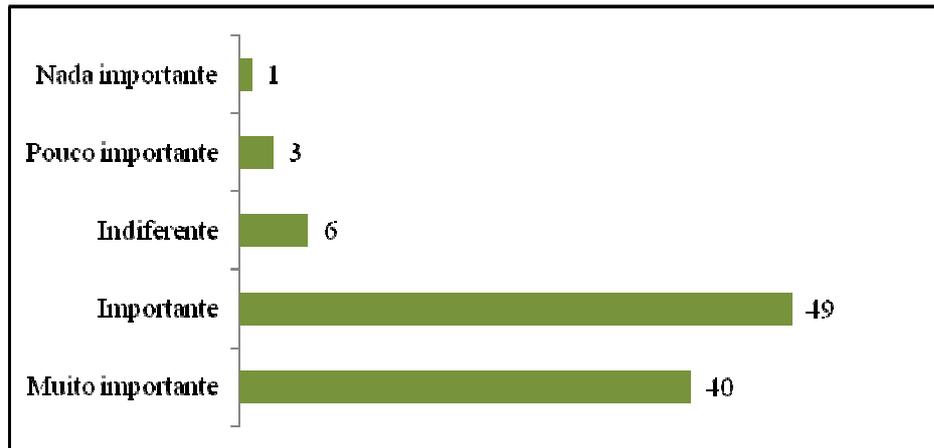
Em seus estudos, Comarella (2009) afirma que na análise dos dados, um fator recorrente é a falta de tempo para dedicar ao curso. Essa dificuldade foi mencionada por 68,93% dos estudantes e por 26,72% dos tutores. Tal fator está associado aos interesses pessoais do estudante, tais como o trabalho e a família, o que evidencia a dificuldade do estudante em conciliar suas atividades diárias com o curso de graduação. Logo, o apoio do trabalho para continuar os estudos é fator fundamental, seja sob o ponto de vista de incentivo para um crescimento pessoal e profissional, como do ponto de vista financeiro.

Dando continuidade nos dados obtidos, um ponto abordado está relacionado às disciplinas. Saber qual a importância de determinadas disciplinas ou a forma como algumas são abordadas pode influenciar na caminhada estudantil

f) Identificação com as disciplinas do seu curso

O Gráfico 11, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: f) Identificação com as disciplinas do seu curso:

Gráfico 11 – Identificação com as disciplinas do seu curso



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

O critério “disciplinas” foi um fator apontado como muito importante para 40% e importante para 49% dos respondentes. São números que não podem ser desconsiderados, uma vez que somados chegam a 89%, considerando, no mínimo, importante a identificação das disciplinas com o curso.

As disciplinas já foram apontadas nas pesquisas de Barros (2010) e Marcelino (2010), como fatores que influenciam na evasão. Em sua pesquisa, o autor afirma que na área de computação, pesquisas apontam que o índice de evasão em cursos superiores nesta área é o maior dentre os demais cursos do país; sendo que o motivo mais comum para tanto está relacionado à frustração dos alunos para com as matérias estudadas nesta área, gerando assim uma crise no mercado da tecnologia. Ainda considerando a perspectiva “disciplinas”, Marcelino (2010) observa que cada vez mais se percebe a evasão nos cursos de Engenharia.

A importância e a preocupação com determinadas disciplinas também se fez presente na resposta à questão aberta formulada, na qual alguns respondentes indicam maior atenção às grades curriculares como um fator que pode contribuir para a permanência dos alunos. Essa afirmação é confirmada na resposta do aluno nº 4 da questão aberta quando o mesmo diz: *“Acredito que os créditos destinados a uma disciplina deveriam ser de acordo com sua real importância para o curso. Por exemplo, matemática, etc., deveriam ter mais horas aulas para*

o curso de administração do que cadeiras que não são tão relevantes, religião, entre outras...”. Ou ainda, na fala do respondente nº 8: “Acredito que mais atenção à qualidade do estudo, análise da grande, pois há cursos com disciplinas que são desnecessárias...”. Bem como na fala do respondente nº 15: “Atualização de disciplinas seguindo as tendências do mercado”.

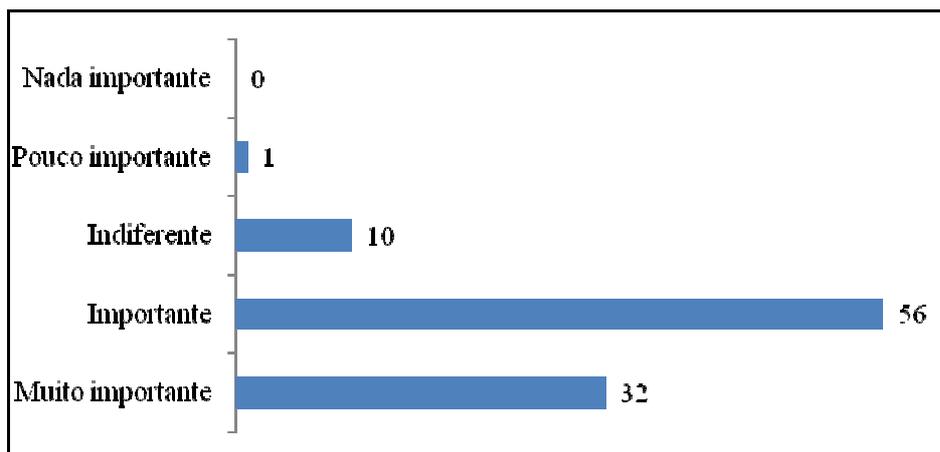
Percebe-se a importância dada pelos alunos que estão concluindo seus cursos na IES em pesquisa, como também apontada por outros pesquisadores como fator determinante de evasão. É preciso que se dedique um olhar comprometido para as disciplinas que compõem a matriz curricular de determinados cursos.

Outro fator relevante abordado na pesquisa diz respeito ao professor. Nessa questão, diferentemente do que foi abordado na questão “c”, quando o foco foi integração acadêmica, nesta questão se teve por base a atenção do professor, buscando identificar a importância do professor e a identificação do mesmo com o curso.

g) Identificação com os professores do seu curso

O Gráfico 12, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: g) Professores (identificação com os professores do seu curso):

Gráfico 12 – Identificação com os professores do seu curso



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Os números apontam para um cenário no qual a figura do professor é fundamental, sendo apontado por 56% dos alunos como importante e por 32% como muito importante, dados que falam por si.

Chama a atenção que, mais uma vez, o percentual para o item “nada importante” foi “zero”. De todas as questões formuladas, esse é o único item em que todos os respondentes não entendem como “nada importante” a figura do professor.

A importância do professor também é destacada por alguns respondentes da questão aberta. Eles relacionam diretamente a figura do professor à permanência no curso. O respondente nº 10 afirma: “*não deixar que os professores que os alunos consideram bons saiam da instituição*”; Já o respondente nº 21 assevera:

Acompanhamento dos professores. Acho que pela quantidade de alunos, é difícil ter uma aproximação e perceber possíveis problemas. O professor vê o aluno dia após dia e se ele estiver treinado, talvez possa identificar e encaminhar o aluno para o apoio. Ele não precisa fazer o trabalho, mas ter o olhar treinado para encaminhar, de forma individual este aluno.

E por sua vez, o respondente nº 23 diz: “*Disponibilização de profissionais (professores) qualificados*”.

No questionário aplicado, ao final das questões fechadas existiu ainda a seguinte questão: outros fatores que você gostaria de mencionar: e uma das respostas está diretamente relacionada à importância do professor, onde o respondente diz: “*A qualidade do curso (disciplinas) e dos professores são os mais fundamentais para a permanência do aluno, minha opinião*”. Percebe-se, claramente, que embora todos os esforços empregados pelas instituições para aprimorar seus relacionamentos com os alunos no que tange à infraestrutura e serviço, a figura do professor é sempre fundamental, reafirmando a questão de que o professor pode ser determinante para a decisão do aluno em continuar ou não seus estudos.

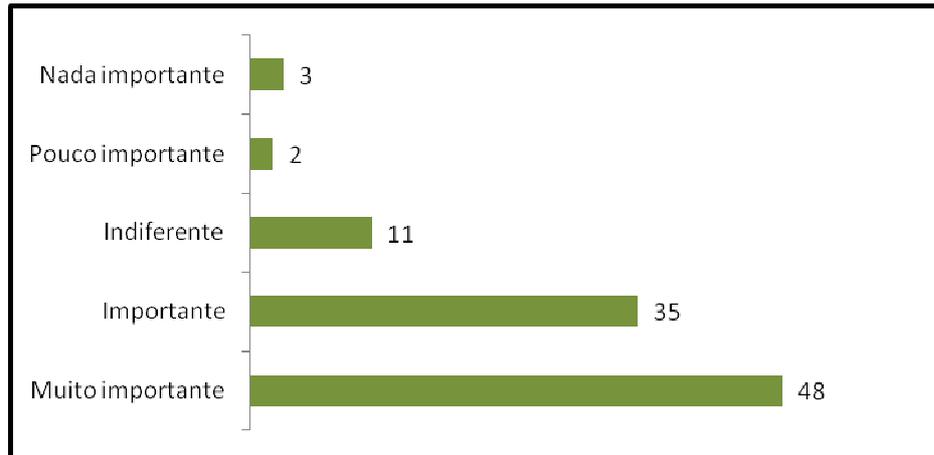
Os professores, por sua vez, devem estar preparados e cientes de tal responsabilidade. Tardif (2002) afirma que “exige-se, cada vez mais, que professores se tornem profissionais da pedagogia, capazes de lidar com os inúmeros desafios suscitados pela escolarização de massa em todos os níveis do sistema de ensino” (p. 114-115). Da mesma forma, as instituições devem estar atentas nessa questão, sabendo avaliar e valorizar os professores e, a partir dessa união de esforços, contribuir para que os alunos permaneçam nas instituições e concluam seus cursos.

Outro fator que se buscou saber sobre o grau de importância foi questão financeira. Principalmente se considerarmos que a IES, foco da nossa pesquisa, é uma Instituição privada.

h) Financeiro quanto à situação financeira favorável

O Gráfico 13, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: h) Financeiro quanto à situação financeira favorável:

Gráfico 13 – Financeiro (situação financeira favorável)



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Considerando os números apresentados, 48% entendem ser muito importante possuir situação financeira favorável e 35% entendem ser importante. Somados esses índices, eles representam 83% dos respondentes que avaliam esta situação como importante.

Um importante dado levantado na pesquisa é que mesmo se tratando de uma IES comunitária, somados aqueles que entendem ser indiferente, pouco importante ou até mesmo nada importante, encontramos um percentual de 16%. Esse dado talvez se explique porque no questionário utilizado, quando se perguntou sobre quem paga (custeia) seus estudos, o índice de respondentes que afirmaram se tratar de beneficiários de Programas do governo, também foi de 16%. A partir disso, é possível concluir que esse dado confirma o dado anteriormente trazido. Esse dado também contrasta com a pesquisa feita no banco de dados da CAPES com o descritor evasão no Ensino Superior. Quando foram analisadas as pesquisas sobre o assunto, apenas três pesquisadores levantaram como determinantes para evasão os aspectos financeiros; foram eles: Oliveira (2011), Kussuda (2012) e Mingote (2010).

Outro fato que ajuda na melhoria do acesso ao Ensino Superior é que as políticas de Governo para esse fim vêm crescendo vertiginosamente, fazendo com que cada vez mais pessoas possam chegar à conclusão de cursos de Ensino Superior. Contudo, quando analisado sob o prisma da permanência, esse dado apresenta outro viés. Ainda segundo Borges (2011),

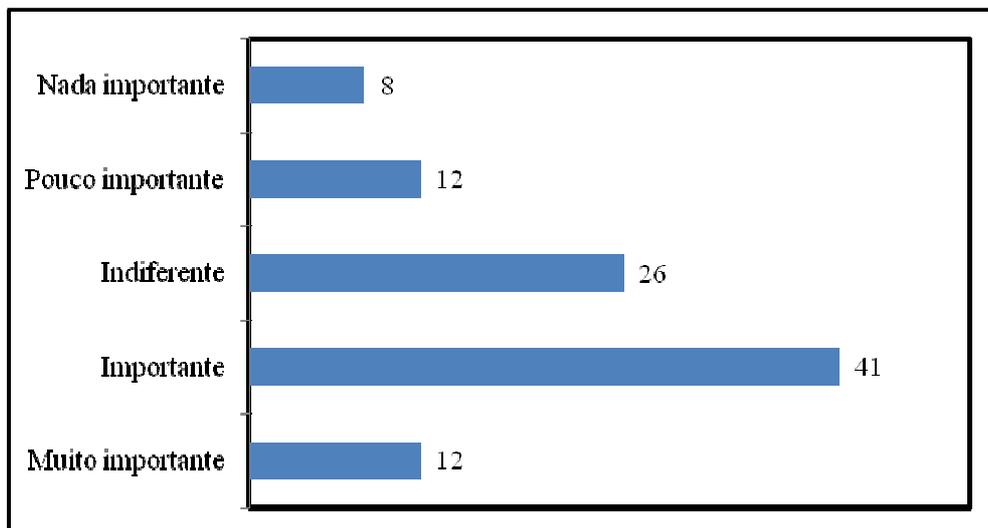
em sua pesquisa sobre fatores determinantes da evasão escolar no Ensino Superior, conclui que: “As informações obtidas apontaram a questão financeira como o principal fator de desistência entre os participantes...”. Essa realidade também pode ser verificada na fala de alguns respondentes da questão aberta do questionário, quando afirmam a importância do auxílio financeiro por parte da Instituição, como se vê na fala do respondente nº 13: “*Mais incentivos financeiros, e divulgação das bolsas*”; respondente nº 20: “Flexibilidade nas mensalidades”; respondente nº 27 “*melhores preços e condições*”.

Verifica-se então, que a situação financeira favorável é, sim, muito importante para a conclusão do Ensino Superior e isso é representado por 83% dos respondentes. Outro aspecto abordado no questionário foi sobre a importância, ou não, da gestão do Unilasalle para a permanência dos alunos que agora estão se formando.

i) As políticas de gestão do Unilasalle foram favoráveis à sua permanência

O Gráfico 14, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: i) As políticas de gestão do Unilasalle foram favoráveis à sua permanência:

Gráfico 14 – Políticas de gestão do Unilasalle



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Conforme apurado, 41% responderam que as políticas de gestão do Unilasalle foram importantes e favoráveis para sua permanência. Ter um a gestão eficiente é ponto importante, uma vez que ao analisar os dados das pesquisas feitas sobre a evasão no Ensino Superior, um

número elevado de autores indicou problemas voltados à gestão como determinantes para a ocorrência da evasão.

Assis (2009), Guimarães (2007) e Castro (2005), apresentam razões diferentes, seja o conhecimento do perfil do corpo discente, sejam os canais de atendimento aos alunos, sejam aspectos voltados à hospitalidade, mas sempre tendo a gestão da IES como fator determinante para a evasão. Assis (2009) entende que o conhecimento do perfil do corpo discente é um subsídio indispensável à análise da realidade universitária, sendo tal prática necessária tanto para a autoavaliação institucional quanto para a formulação de políticas concernentes aos estudantes.

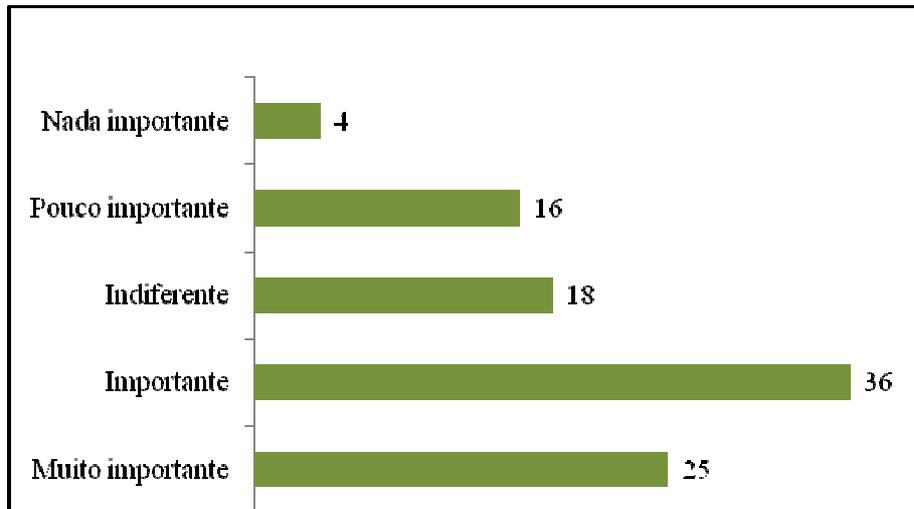
Guimarães (2007) apresenta resultados que indicam a gestão dos canais de atendimento aos alunos ainda pouco estruturados e pouco vinculados ao sistema de gerenciamento estratégico da Instituição de Ensino Superior analisada. Castro (2005) afirma que os aspectos de hospitalidade levantados podem servir para a promoção da qualidade da gestão universitária, principalmente em relação às questões preocupantes junto às universidades privadas, tais como reforma universitária, evasão escolar, concorrência e qualidade do ensino superior. Borges (2011) ressalta a importância da mediação, por parte dos gestores, na retenção dos alunos, fomentando ações que proporcionem a permanência desses até a conclusão do curso.

Saber se, de alguma forma, a educação recebida na educação básica influenciou na conclusão do Ensino Superior também é um importante dado. A partir disso, buscaram-se informações para tal questionamento.

j) A qualidade da educação que você recebeu na escola de Educação Básica

O Gráfico 15, a seguir, demonstra as respostas em relação à questão: j) qualidade da educação que você recebeu na escola de educação Básica:

Gráfico 15 – Qualidade da educação que você recebeu na escola de Educação Básica



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Como é possível perceber, para 36% dos entrevistados a educação recebida na Educação Básica foi importante; para 25% foi muito importante. Considerando isso, Bevilacqua (2012) atenta para esse fenômeno quando conclui, em seu estudo, que a diversidade entre os alunos, suas características e particularidades devem ser consideradas no processo de ensino-aprendizagem. Além disso, a instituição precisa responder às demandas pedagógicas e sociais dos seus alunos, para que ao democratizar o acesso, também democratize o sucesso dos que nela ingressam. Esses resultados demonstram que não é possível pensar a educação de forma separada, em “blocos”, e sim num conjunto de ações que viabilizem uma boa base na Educação Básica, possibilitando que os alunos cheguem ao Ensino Superior, não permitindo apenas o seu acesso, mas sua permanência e conclusão dos seus estudos.

Ao final deste primeiro bloco de perguntas fechadas, que buscou identificar o perfil dos formandos e num segundo momento aspectos que julgassem relevantes para sua permanência, foi possibilitado aos mesmos mencionar outros fatores que, da mesma forma, julgassem importante.

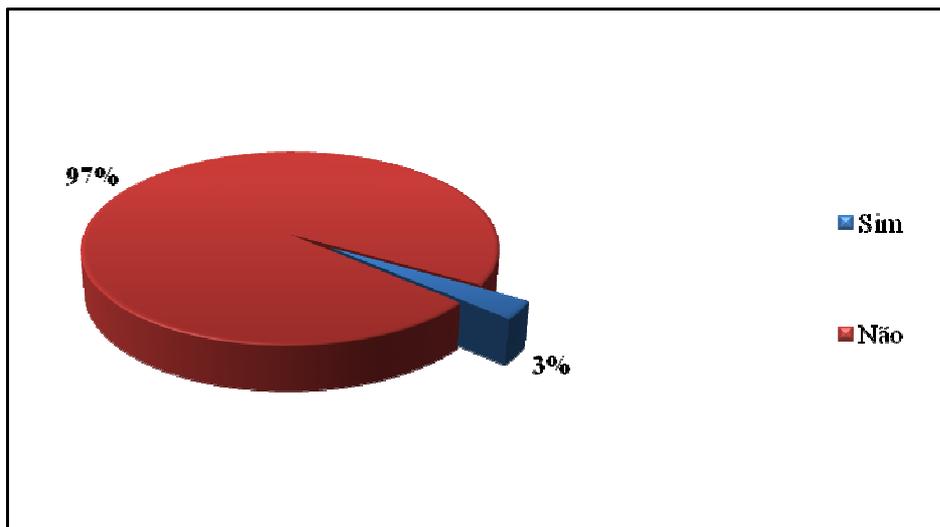
Dos respondentes, apenas 11 manifestaram-se, sendo destacado, pela maioria deles, o comprometimento e a vontade de vencer desafios, a busca por uma situação melhor. Esse destaque quanto ao comprometimento fica evidenciado na fala do respondente quando afirma que:

O mais importante é persistência em busca do saber que vai tornar cada um de nós mais país forte e prontos para superar os desafios do mundo. Por fim, escolhi a UNILASALLE CANOAS, pois o conhecimento é passado nesta casa, é sem sombra de dúvidas um diferencial para quem quer vencer na vida.

Sena (2011) em sua pesquisa já aponta esse caminho quando conclui que os programas de políticas afirmativas, como o PROUNI, embora contribuam muito para melhorar o acesso ao Ensino Superior, atualmente a possibilidade de conclusão do curso tem se concentrado no esforço pessoal do aluno.

Na sequência das questões fechadas buscamos saber se os formandos conheciam o projeto de combate à evasão do Unilasalle, chamado propostas de ações para redução do índice de evasão. As respostas estão representadas no Gráfico 16.

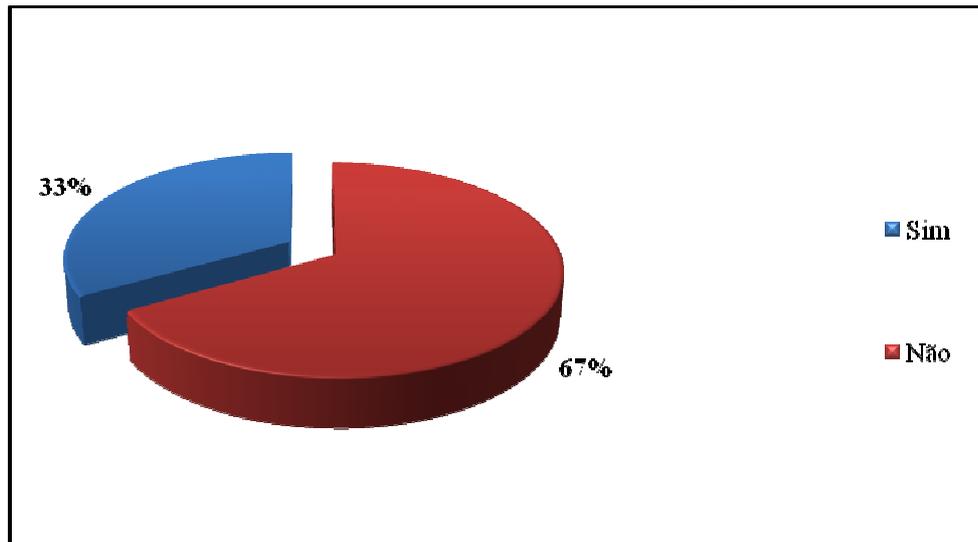
Gráfico 16 – Formandos conheciam o projeto de combate à evasão



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Já nos casos de respostas positivas em relação ao fato de utilização dos benefícios de tal projeto, tais respostas estão representadas pelo Gráfico 17, a seguir:

Gráfico 17 – Beneficiados com o projeto



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Um percentual de 97% respondeu que não conhece, e apenas 3% responderam que conhece. Entre os que disseram ter conhecimento do projeto, apenas 1% se beneficiou, sendo que se trata de uma funcionária da Instituição, objeto da nossa pesquisa. Este é um programa que tem por objetivo específico o combate à evasão, desenvolvido pela Instituição, mas ainda pouco conhecido pelos alunos, segundo dados apresentados na pesquisa.

Conhecer o perfil dos alunos para desenvolver programas ou projetos que visem auxiliar os mesmos é fator importante na busca pela permanência dos alunos nas instituições de Ensino Superior. Assis (2009) entende que o conhecimento do perfil do corpo discente é um subsídio indispensável à análise da realidade universitária, sendo tal prática necessária tanto para a autoavaliação institucional quanto para a formulação de políticas concernentes aos estudantes.

Ter um projeto voltado ao combate à evasão em que os alunos desconhecem o programa e seus objetivos é no mínimo preocupante. São ações como essas que devem ser mais divulgadas pelas IES. Pacheco (2010) afirma, em sua pesquisa, que o ponto principal percebido é a estrutura de gestão e da variabilidade de opções disponibilizadas aos alunos. Essas são situações que dizem respeito à instituição, tanto para a realização de uma avaliação institucional que passa por uma gestão do conhecimento, quanto nas ações de marketing para retenção dos alunos.

O questionário contemplou ainda, perguntas sobre alguns serviços oferecidos pelo Unilasalle, sejam eles de orientação pedagógica (aulas de nivelamento ou serviço de

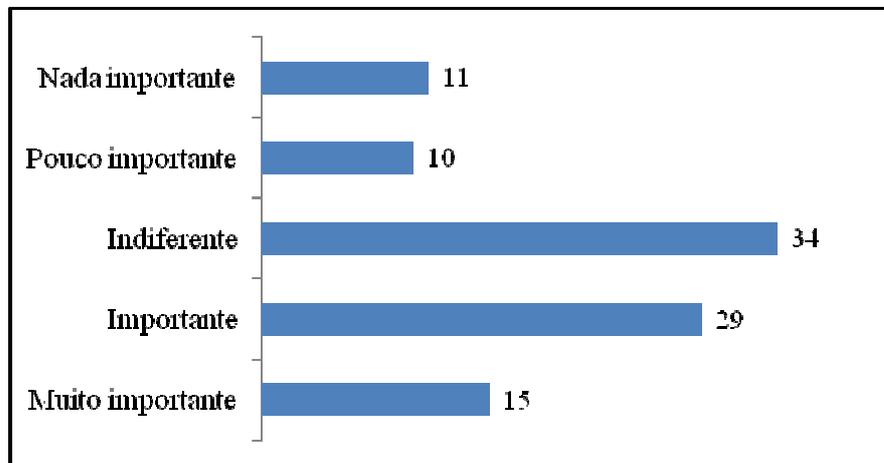
monitoria) ou de caráter financeiro, tais como: PROUNI, FIES, PRAVALER ou Bolsa Unilasalle.

Os maiores percentuais demonstraram indiferença sobre tais programas.

a) Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE)

O Gráfico 18, a seguir, demonstra as respostas quanto ao serviço prestado pelo Unilasalle - Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE):

Gráfico 18 – Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE)



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

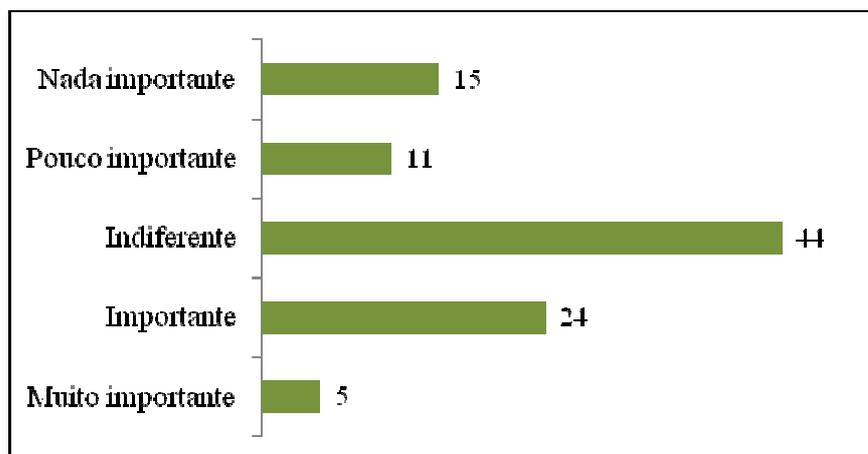
Nossa pesquisa mostra que o Núcleo de Apoio ao Estudante é indiferente para 34% dos alunos que estão concluindo seus cursos em 2014/1, já para 29% esse núcleo foi importante.

Ter canais de atendimento aos alunos como forma de retenção dos mesmos, estar próximo, fazer com que o aluno se sinta orientado é muito importante. Guimarães (2007), em sua pesquisa, fala da importância da gestão dos canais de atendimento aos alunos, referindo que esses canais de comunicação, ainda pouco estruturados e pouco vinculados ao sistema de gerenciamento estratégico da Instituição, são, muitas vezes, responsáveis pela evasão.

b) Setor da Pastoral Universitária

O Gráfico 19, a seguir, demonstra as respostas quanto ao serviço prestado pelo Unilasalle - Setor da Pastoral Universitária:

Gráfico 19 – Setor da Pastoral Universitária



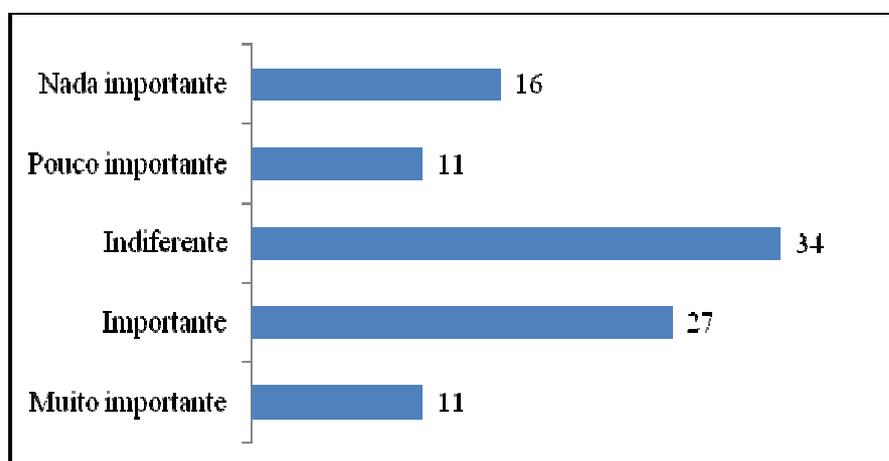
Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Os números mostram que o trabalho do setor da Pastoral é indiferente para 44%. Não se pretende discutir aqui os motivos pelos quais os alunos que estão concluindo seus cursos entendem ser indiferente tal serviço, mas Castro (2005), em sua pesquisa, já chamou a atenção de que aspectos de hospitalidade podem servir para a promoção da qualidade da gestão universitária, principalmente em relação às questões preocupantes junto às universidades comunitárias.

c) Aulas de Nivelamento

O Gráfico 20, a seguir, demonstra as respostas quanto ao serviço prestado pelo Unilasalle - Aulas de Nivelamento:

Gráfico 20 – Aulas de Nivelamento



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

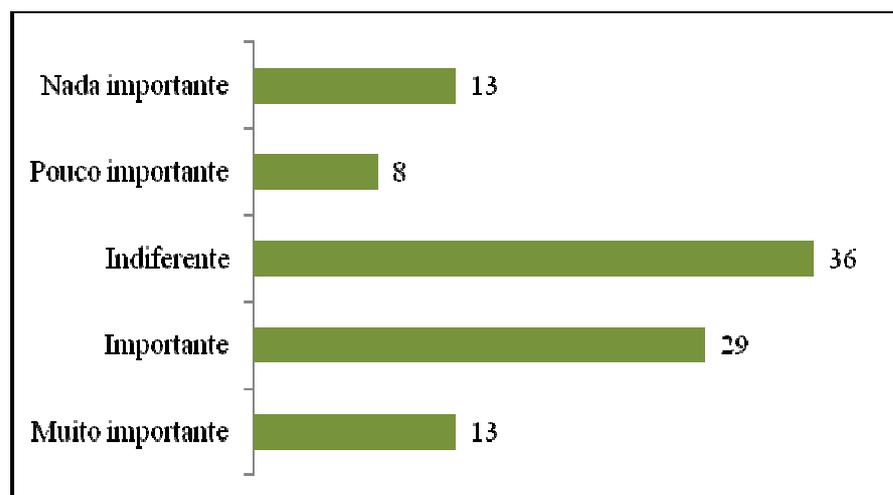
Os dados desta pesquisa mostram que para 34% as aulas de nivelamento são indiferentes. Já para 27% dos participantes elas são importantes e para 11% muito importante. Considerando a soma dos que entendem ser importante ou muito importante, chegamos ao número de 38%. Esse é um número considerável, sendo também uma reivindicação apresentada na fala de alguns respondentes da questão aberta, aqui representada na fala do respondente nº 35, que diz: *“Deveria aplicar uma prova sobre conhecimento geral, para saber o diferencial de cada aluno”*.

Os alunos apresentam diversidade entre si, o que pode, algumas vezes, fazer com que alguns alunos sintam-se deslocados, feito “um peixe fora d’água” facilitando a evasão. Bevilacqua (2012) atenta para esse fenômeno quando conclui que a diversidade entre os alunos, suas características e particularidades devam ser consideradas no processo de ensino-aprendizagem, e que a Instituição precisa responder às demandas pedagógicas e sociais dos seus alunos, para que ao democratizar o acesso, também democratize o sucesso dos que nela ingressam.

d) Serviços de Monitorias

O Gráfico 21, a seguir, demonstra as respostas quanto ao serviço prestado pelo Unilasalle - Serviços de Monitorias:

Gráfico 21 – Serviços de Monitorias



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Os dados sobre o serviço de monitoria apontam que 36% entendem ser esse serviço indiferente. Já para 29% é importante e 13% entendem ser muito importante. Somando-se os percentuais daqueles que entendem importante ou muito importante o serviço de monitoria, chegamos ao percentual de 42%, superando, assim, os que entendem como indiferente.

A fala do respondente nº 70, da questão aberta, representa muito bem a importância do serviço de monitoria quando afirma: *“O que me vem à cabeça agora é disponibilizar auxílio como, por exemplo, o serviço de monitoria, fazendo uma boa divulgação dessas ferramentas. Os alunos precisam de suporte extraclasse”*.

O envolvimento do aluno em atividades extraclasse é muito importante e aqueles que adquirem essa consciência normalmente melhoram seus desempenhos. Quintas (2005) indica que a participação nas atividades do curso, a interação com os demais participantes, a familiaridade com os recursos tecnológicos e o interesse pelo conteúdo do curso foram observados como fatores determinantes para a permanência ou evasão dos alunos.

Nesse sentido, também Felicetti, Gomes e Fossatti (2013, p. 1) em seu trabalho apresentado no III CLABES conclui:

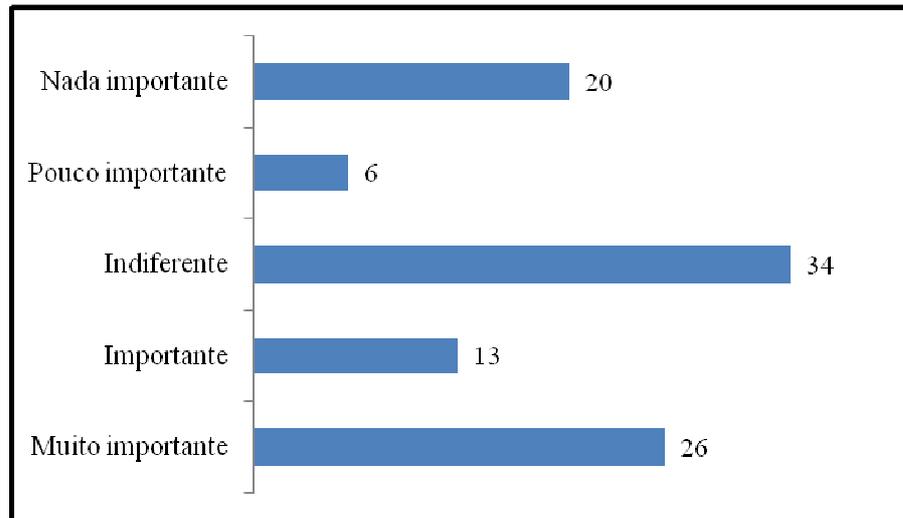
As análises apontam o sucesso, ou seja, a aprovação da maioria dos alunos que frequentaram a monitoria. Os resultados indicam que a quantidade de atendimentos reflete no sucesso do aluno, pois a relação entre o número de atendimentos e a aprovação foi estatisticamente significativa com $p=0,048$. Tais resultados reforçam a necessidade de o estudante ter um contínuo nos estudos, de esforço e de tempo dedicado para a aprendizagem, ou seja, do comprometimento do aluno com a sua aprendizagem. Além disso, este trabalho evidencia a relevância do trabalho preventivo envolvendo o corpo docente e discente e de séria política institucional com vistas à permanência do estudante na instituição com foco em sua aprendizagem.

Estimular a participação dos alunos nas atividades de monitoria compreende uma tarefa importante a ser desenvolvida pelas IES, tendo como colaboradores neste movimento a figura dos professores, reforçando essa ideia.

e) Programa PROUNI (Programa Universidade para Todos)

O Gráfico 22, a seguir, demonstra as respostas quanto ao serviço prestado pelo Unilasalle - Programa PROUNI (Programa Universidade para Todos):

Gráfico 22 – Programa PROUNI (Programa Universidade para Todos)



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Os dados da pesquisa mostram que para 34% dos alunos formandos o PROUNI é indiferente. Esse dado talvez tenha explicação se comparado ao levantamento feito em questão anterior, onde os alunos que responderam ao questionário informaram que apenas 16% são beneficiários de Programas de Governo.

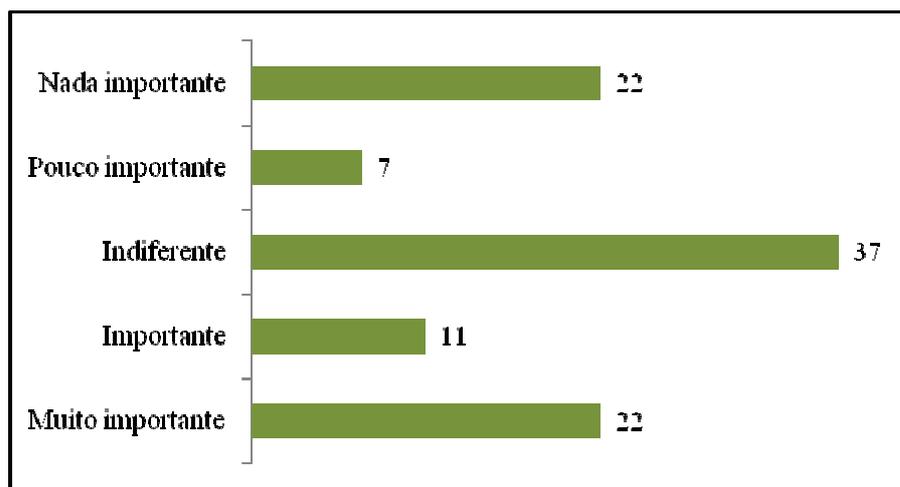
Considerando esses dados, é evidente que as IES ainda necessitam de mais incentivos e programas que visem atender às demandas da sociedade escolar. Adachi (2009) conclui, em sua pesquisa, que os estudantes das camadas menos favorecidas, ao receberem ajuda do Governo por meio de programas de incentivo ao Ensino Superior, apresentam elevados índices de conclusão.

O PROUNI apresenta-se como uma importante ferramenta de acesso e também de permanência dos alunos no Ensino Superior, mas é preciso avançar com programas que visem efetivamente à permanência dos alunos. Neves (2011) indica o reconhecimento da importância do PROUNI para o acesso ao Ensino Superior privado dos estudantes em situação economicamente menos favorecida, ao mesmo tempo em que aponta a necessidade de implementação de políticas públicas que garantam a permanência e a conclusão do curso desses bolsistas de forma a promover a superação das situações intersubjetivas decorrentes da sua situação de sujeito pobre.

f) FIES (Fundo de Financiamento Estudantil)

O Gráfico 23, a seguir, demonstra as respostas quanto ao serviço oferecido pelo Unilasalle - FIES:

Gráfico 23 – FIES



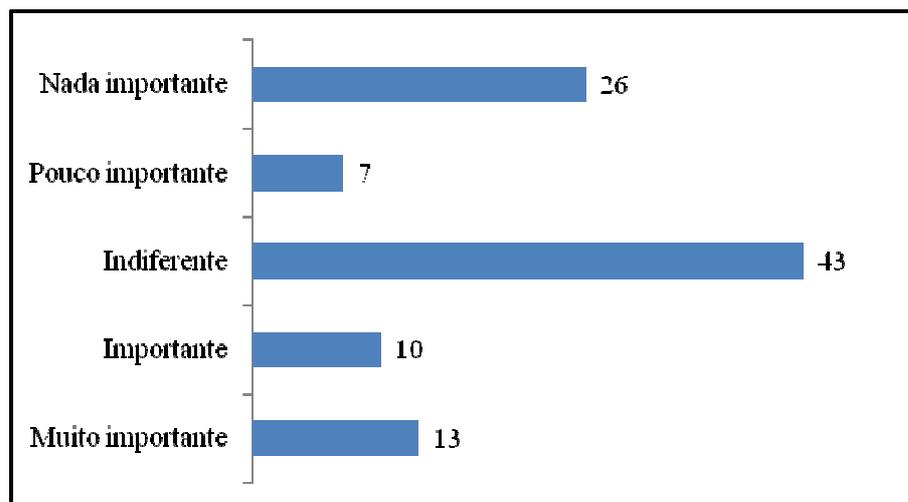
Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Os dados mostram um equilíbrio sobre a importância do Fundo de Financiamento Estudantil - FIES serviço denominado FIES, uma vez que para 22% ele é muito importante e para 11% ele é importante, totalizando 33% que entendem ser no mínimo importante tal serviço. Todavia, para 37% ele é indiferente. Ao contrário de outros serviços como a bolsa-auxílio ou o Bolsa Unilasalle. Esse trata de um financiamento. Logo, ele deverá ser restituído em momento posterior e isso é considerado pelos alunos no momento de decidir sobre o uso desse serviço ou não.

g) Crédito Universitário PRAVALER

O Gráfico 24, a seguir, demonstra as respostas quanto ao serviço prestado pelo Unilasalle - Crédito Universitário PRAVALER:

Gráfico 24 – Crédito Universitário PRAVALER



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

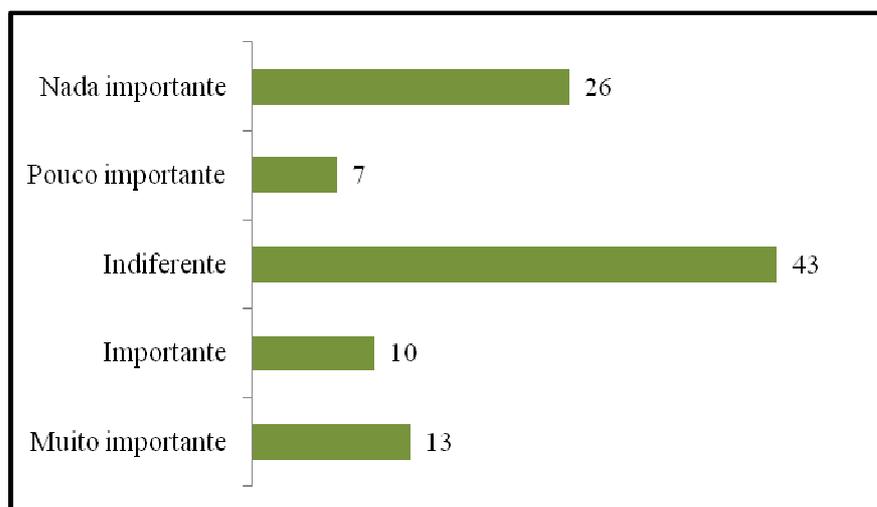
Os números apontam que para 43% dos alunos que estão se formando, esse serviço é indiferente. Mais uma vez, trata-se de um serviço que visa o financiamento dos cursos, apresentando, inclusive, a possibilidade do prazo de financiamento ser o dobro do prazo de conclusão do curso.

Porém, mais uma vez trata-se de um financiamento, razão pela qual os alunos levam em consideração o fato de que deverão pagar tais valores posteriormente.

h) Bolsa Unilasalle

O Gráfico 25, a seguir, demonstra as respostas quanto ao serviço prestado pelo Unilasalle – Bolsa Unilasalle:

Gráfico 25 – Bolsa Unilasalle



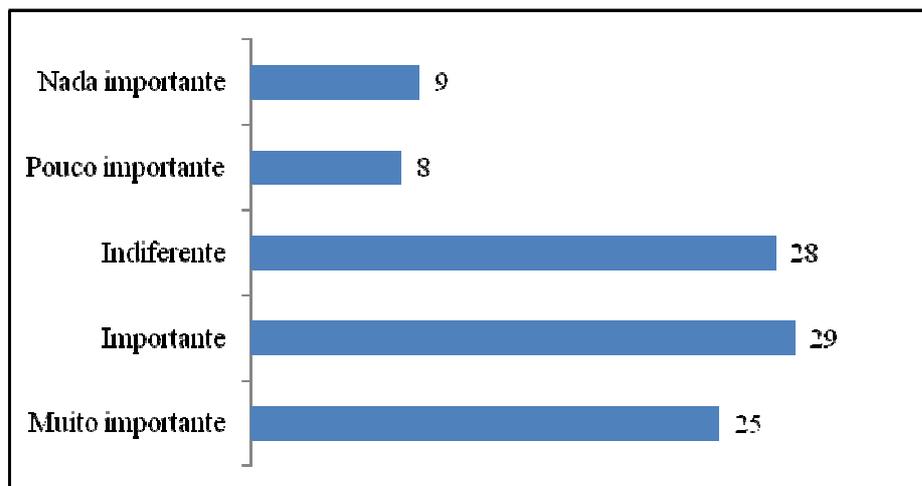
Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

No caso do serviço de bolsas oferecido pela IES, há uma diferença em relação ao financiamento estudantil, no qual o aluno deve pagá-lo ao final do curso. Enquanto a bolsa Unilasalle, ainda que parcial, não apresenta necessidade e preocupação quanto ao pagamento ao final. Permitindo assim, que o aluno possa estudar sem a preocupação com o pagamento ao final do curso, fato que faz diferença para a permanência dos alunos, como se verifica na fala do respondente nº 60: *“Sou bolsista. Então não me preocupo muito com o financeiro, mas pelo que ouço falar, a obrigatoriedade de efetuar 3 cadeiras por semestre fez muitas pessoas trancar os cursos, visto que a mensalidade do Unilasalle é de alto valor”*.

i) Setor de Auxílio Financeiro

O Gráfico 26, a seguir, demonstra as Respostas quanto ao serviço prestado pelo Unilasalle – Setor de Auxílio Financeiro:

Gráfico 26 – Setor de Auxílio Financeiro



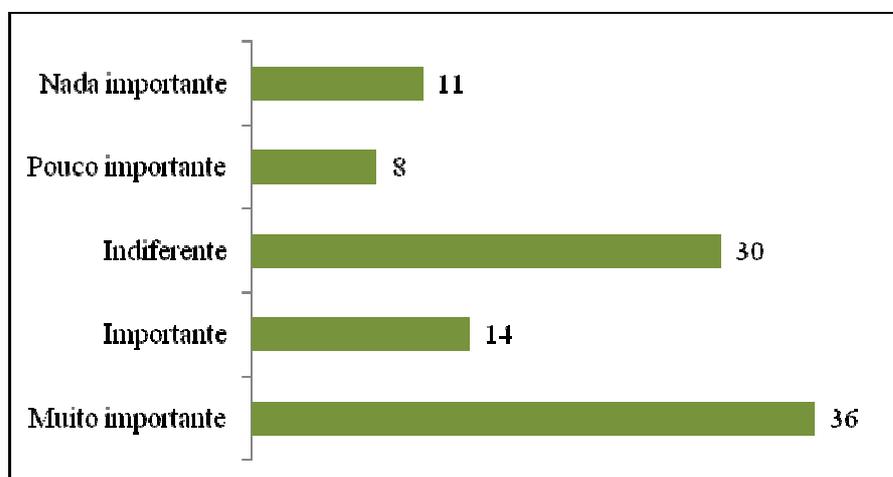
Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Mais uma vez os números mostram a importância de serviços que visem o auxílio financeiro para os alunos que estão se formando. Os resultados da pesquisa apontam que somados os que entendem ser importante ou muito importante tal serviço, chegamos a um percentual de 54%.

j) Setor de Bolsas e Auxílios

O Gráfico 27, a seguir, demonstra as respostas quanto ao serviço prestado pelo Unilasalle – Setor Bolsas e Auxílios:

Gráfico 27 – Setor Bolsas e Auxílios



Fonte: Produzido pelo Autor, 2014.

Outro serviço que se destacou foi o setor de bolsa-auxílio, considerado por 36% como muito importante e por 14% como importante.

É possível observar que alguns serviços oferecidos pela IES pesquisada têm maior importância se comparado com outros, como é o caso dos serviços de bolsa-auxílio e auxílio financeiro. Independentemente do tipo de serviço, cabe à Instituição de Ensino Superior estar atenta às demandas dos discentes como forma de ajudá-los na permanência e conclusão do curso. Zordan (2012) chama a atenção para a importância de ações pedagógicas e administrativas como formas de combate à evasão, alertando para o papel fundamental da Instituição na formação dos estudantes.

Passadas as questões fechadas, procurou-se, através de uma questão aberta, saber o que o Unilasalle poderia, na opinião dos respondentes, fazer para evitar a evasão e contribuir para a conclusão do curso. A partir da análise das respostas e do conteúdo, foram criadas algumas categorias para melhor observar e trabalhar os dados, as quais são:

1. Política de financiamento da IES;
2. Currículo ligado ao mercado e à vida;
3. Demanda por metodologias ativas;
4. O aluno é uma pessoa que reclama por vínculo com o professor e com a Instituição;
5. Espaços físicos diferenciados: ensino-aprendizagem, além da sala de aula;
6. Gestão acadêmica próxima do aluno (para vencer as barreiras legais).

1. Política de Financiamento da IES

A primeira categoria apresentada diz respeito às políticas de financiamento das IES. Esse é um ponto importante apresentado pelos respondentes enquanto diferencial responsável pela permanência do acadêmico na IES. Por muito tempo os alunos, principalmente os pertencentes a camadas mais populares, ansiavam por uma oportunidade de ingresso no Ensino Superior. Houve época em que isso somente era possível através das IES Públicas e, muitas vezes, não alcançavam êxito nas suas pretensões. Com as reiteradas alterações na legislação, alguns obstáculos foram sendo ultrapassados.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 206, inciso I, já estabelece a igualdade de condições para acesso e permanência na escola. Redação semelhante tem a Lei de Diretrizes e Base da Educação Nacional – LDB. A preocupação com o acesso ao Ensino Superior ganha mais força a partir do Plano Nacional de Educação de 2001 (Lei 10.172),

seguido do atual PNE; todos, porém, sempre com foco no acesso. Nenhum desses dispositivos criou mecanismos visando à permanência efetiva do aluno no Ensino Superior.

São medidas como o Programa Universidade para Todos – PROUNI e FIES, que efetivamente fazem com que os alunos possam ingressar nas IES e conquistar o tão sonhado curso superior. Todavia, esses programas não são suficientes para manter todos aqueles que ingressam na Faculdade até a sua conclusão.

No estudo de Sena (2011), com o título: *Estímulo, acesso, permanência e conclusão no Ensino Superior de alunos bolsistas do programa universidade para todos (PROUNI): contribuições para o enfrentamento do processo de inserção*, a autora conclui que, apesar de viabilizar o acesso da população de baixa renda ao Ensino Superior, o Prouni ainda é insuficiente, requer a adoção de ações oriundas de políticas públicas e das instituições de Ensino Superior que, de fato, estimulem a permanência, a inserção e a conclusão do curso pelo bolsista. Apurou-se que, atualmente, a possibilidade de conclusão do curso tem se concentrado no esforço pessoal do aluno.

As razões da evasão são várias e algumas já mencionadas. A preocupação desta pesquisa, todavia, é com a permanência dos alunos, sua fidelização e conclusão do curso. Talvez um dos únicos Programas Governamentais que não se preocupa somente com o acesso, mas com a permanência dos alunos nas IES seja o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PANAES (Decreto 7.234/10). Esse programa busca dar assistência aos alunos, porém, ele se aplica somente a IES Públicas Federais. Em sua pesquisa, Silveira (2012) fala desse Programa de Governo e da sua importância, mas alerta que ainda falta implementar alguns dos serviços que devem ser oferecidos. Aponta, ainda que os resultados da pesquisa indicam que a grande maioria das universidades possuem ações neste sentido, prevalecendo programas que ofertam bolsas ou auxílios financeiros para subsidiar os gastos com moradia, alimentação e transporte. No entanto, são poucas as instituições que já possuem residências universitárias, e o restaurante universitário ainda não é uma realidade em todas as universidades. No que se refere a ações de saúde mental e física, assim como o acompanhamento de alunos com deficiência, identificaram-se poucas ações.

Muitas vezes as IES têm de ter seus próprios meios de proporcionar bolsas para que os alunos possam estudar. Como é possível perceber, quando são analisadas as questões fechadas do questionário, principalmente sobre a importância dos serviços oferecidos pela Instituição de Ensino, objeto desta pesquisa, os que se destacam são justamente aqueles que oferecem algum tipo de auxílio; são eles: bolsa Unilasalle, que para 24% dos entrevistados se trata de um aspecto muito importante; o setor de auxílio financeiro, considerado muito

importante por 25% dos respondentes; setor de Bolsas e Auxílios, considerado por 36% dos respondentes como muito importante.

Por se tratar de uma IES Comunitária, a preocupação com o fornecimento de bolsas aparece de forma recorrente na fala dos respondentes à questão aberta, representada, neste momento, pela fala do respondente nº 47: *“Mais incentivos financeiros, e divulgação das bolsas”*.

Os programas das IES que oferecem bolsas são de fundamental importância para os alunos no seu objetivo de conclusão dos cursos, mostrando-se como fator determinante quanto ao aspecto de tranquilidade de dedicar-se de forma integral aos estudos, não deixando que o aspecto financeiro interfira na vontade de estudar. A fala do respondente nº 45 representa bem a importância dos programas de bolsas, afirmando *“Sou bolsista. Então não me preocupo muito com o financeiro”*.

Os programas das IES para o oferecimento de bolsas tornam-se praticamente decisivos em alguns casos e isso se evidencia na fala do Respondente nº: 67, quando esse afirma que: *“Manter o projeto de bolsa auxílio do Unilasalle como em 2009, pois eu na época se não fosse a bolsa com certeza eu teria trancado o curso e a probabilidade de ter retornado seria bem pequena. A bolsa fez toda a diferença!”*

Não podemos ignorar um fato tão marcante e decisivo na vida de um aluno que está se formando, graças a um programa de bolsas e auxílios da IES pesquisada. Do contrário, a realidade poderia ser diferente. Esses achados mostram que ainda existe um longo caminho a ser percorrido para que seja possível garantir não apenas o acesso ao Ensino Superior, mas sua permanência nele até a conclusão do curso.

2. Currículo ligado ao mercado e à vida

A segunda categoria que se apresenta está voltada à grade curricular das IES, sua preocupação com as demandas atuais do seu corpo discente. Se voltarmos um pouco nos dados apresentados em nossa pesquisa, veremos que ao buscarmos conhecer melhor o perfil dos alunos que estão se formando em 2014/1, notamos que 50% são provenientes dos cursos tecnólogo e 38% bacharelado.

Os alunos, de forma geral, querem um aprendizado mais voltado à prática, como se percebe na fala do respondente nº 11, onde ressalta a necessidade de

mostrar a cada disciplina onde o aluno pode utilizar na prática (mercado de trabalho) o conteúdo ensinado. Sem saber por que está aprendendo determinado conteúdo, muitas vezes o aluno perde o interesse pela matéria, deixando de contribuir para o próprio crescimento e melhoria das aulas.

Já foi apontado por Castro (2012) que chama atenção para a necessidade de incentivar os alunos ao aprendizado de uma forma mais prática e exploratória, uma vez que em sua pesquisa elaborada com setenta e quatro alunos matriculados no curso de Psicologia, concluiu como resultado que estão associadas à evasão, ou à intenção de evasão, questões como o baixo comportamento exploratório.

A busca por um currículo com disciplinas mais voltadas ao mercado de trabalho, ou ainda, que os prepare para a vida, é identificada nas respostas às questões fechadas e abertas formuladas no nosso questionário.

No que diz respeito à questão fechada, quando perguntamos sobre a importância da identificação com as disciplinas de seu curso para a conclusão do mesmo, um percentual de 49% disseram ser muito importante e 40% disseram ser importante, números que somados alcançam 89% dos respondentes que disseram ser, no mínimo, importante o cuidado com as disciplinas. Alguns estudos mostram que cabe às Instituições medidas para diminuir a evasão e também tornar os cursos mais interessantes, é o que aponta Zablonsky (2004).

Na questão aberta do nosso questionário, quando perguntamos aos alunos o que poderia ser feito pela IES para ajudar na permanência dos alunos, da mesma forma a preocupação com uma grade curricular voltada ao mercado de trabalho e um aprendizado mais formador para vida, também apareceu de forma muito contundente, conforme alguns respondentes, representada, neste momento, pela fala do respondente nº 15 quando esse reivindica:

“Atualização de disciplinas seguindo as tendências do mercado”.

A atenção dos docentes em atualizar-se na preparação dos conteúdos de suas disciplinas também é importante. Os alunos querem, o mercado pede. Buscar metodologias de ensino que procurem entender o que o aluno quer é importante para tornar os cursos mais atrativos e dinâmicos. “A inovação pertence ao próprio professor que se encontra no cerne da atividade educativa” (NOVOA, 1999, p. 131). Por isso, na questão aberta de nossa pesquisa, surge a necessidade de atualização quanto à metodologia de ensino, conforme a fala do respondente nº 47: *“Algumas aulas são muito cansativas. O conteúdo se repete entre disciplinas. O professor fica lendo slides. Isso faz com que o aluno não tenha motivação para estar em aula”.*

Estar atento às demandas e modificações que os alunos e o mercado demandam é uma obrigação de todas as IES, Freire (1979, p. 32) afirma: “Uma educação que pretendesse adaptar o homem estaria matando suas possibilidades de ação, transformando-o em abelha. A educação deve estimular a opção e afirmar o homem como homem. Adaptar é acomodar, não transformar”.

A educação nunca será estanque. Ela se transforma e o conhecimento evolui provocado pelas demandas do mercado ou até mesmo pelas demandas de transformação dos indivíduos. Ter esta consciência é uma obrigação para quem se dispõe a lidar com a educação, sejam professores, coordenados ou administradores das Instituições.

3. Demanda por metodologias ativas

Da análise das respostas, principalmente da questão aberta, surgiu uma terceira categoria, denominada de demandas por metodologias ativas. Isso porque ao questionar os alunos que estão se formando sobre medidas que a Instituição poderia tomar para melhorar o índice de permanência, muitas respostas indicaram que a metodologia utilizada pelos professores são muito importantes. A manifestação do respondente nº 29 representa essa ideia quando afirma: “*Acredito que poderia dizer que a utilizada por alguns mestres é muito ultrapassada. Falta muita dinâmica, novas técnicas de interação aluno/disciplina/professor*”.

Mas essa mudança deve ser acompanhada de atividades mais interativas e também a forma de ministrar as disciplinas, saindo do “tradicional” e dando mais autonomia ao professor, com muita responsabilidade, é claro. Isso fica muito evidente na fala do respondente nº 34 quando esse sugere: “*Permitir autonomia para os professores poderem construir atividades dinâmicas. Atualmente o professor fica barrado em ministrar sua aula apenas na sala*”. Santos (2012), estudando o problema da evasão dos discentes em um curso de licenciatura em Matemática, aponta como um dos resultados a organização curricular do curso, metodologia de ensino adotada pelos formadores; critérios de avaliação adotados; dependências e a não aprendizagem de conteúdos matemáticos; e a ausência de integração da Universidade com a Educação Básica.

Esta demanda por metodologia mais dinâmica segue também na fala do respondente nº19, quando esse clama por mudança na metodologia de ensino, afirmando: “*Mudar a forma de lecionar (para alguns professores). Sair um pouco do PPT e blahblahblah*”.

O interessante a ser observado é que esta demanda vem acompanhada de um pedido de controle, por parte da Instituição, em relação aos conteúdos ministrados pelos seus

professores, o que dá um caráter totalmente técnico, sem qualquer conotação de personalidade. Por isso, fica evidente que se trata, sim, de uma categoria que pode ser citada enquanto pesquisa científica, evidenciada na fala do respondente nº 42: *“Bem, na minha opinião, acho que o critério na seleção de professores e o acompanhamento, durante o ano letivo, das atividades propostas pelo professor”*.

Zordan (2012) chama a atenção para a importância de ações pedagógicas e administrativas como forma de combater a evasão, alertando para o papel fundamental da Instituição na formação dos estudantes.

“É preciso ter em mente também a função do professor enquanto indivíduo que tem no seu trabalho objetivos que vão além de entregar um produto, os objetivos de ensinar são gerais e não operatórios” (TARDIF, 2002, p. 126). O citado autor chama a atenção para um olhar sobre os objetivos do ensino:

Outra característica dos objetivos do ensino escolar é seu caráter geral, e não operatório. Nesse sentido, eles exigem dos professores uma adaptação constante às circunstâncias particulares das situações de trabalho, especialmente em sala de aula com os alunos, como também durante a preparação das aulas e das avaliações... O resultado disso é que os professores trabalham a partir de orientações de trabalho frequentemente imprecisas, que exigem não somente improvisações da parte deles, mas também, escolhas e decisões quanto a maneira de compreender e realizar seus objetivos de trabalho (TARDIF, 2002, p. 126-127).

4. O aluno é uma pessoa que reclama por vínculo com o professor e com a instituição.

Outra categoria que se apresenta, a partir da análise do conteúdo do questionário, é a demanda que o aluno tem por vínculo, tanto com a Instituição quanto com o professor. Isso fica claro ao analisarmos as respostas tanto nas questões fechadas como na questão aberta.

Quando foi perguntado sobre a importância da integração acadêmica sob o ponto de vista da acolhida que os alunos tiveram no curso, um percentual de 48% respondeu que foi importante (ou que é importante) e 28% responderam que foi muito importante, representando assim um percentual de 76% dos que julgam importante, ou muito importante, a acolhida do curso.

Esses dados vão ao encontro dos dados oriundos da pesquisa realizada no banco de dados da CAPES com o descritor: evasão no Ensino Superior, em que vários autores afirmaram ter uma relação muito direta na decisão de permanecer ou não na instituição considerando a acolhida e integração com a Instituição. O aspecto da interação dos alunos

com a Instituição e, principalmente, com o curso escolhido, é indicado em vários dos estudos analisados.

A demanda dos alunos por uma integração, tanto com o professor como com a Instituição, também ficou muito evidente na fala dos respondentes à questão aberta do questionário, sendo que a respondente nº 29 é específica em sua resposta, entendendo ser determinante este aspecto: “[...] *ter mais integração entre alunos, professor e instituição [...]*”.

Outras respostas ao questionário também denotam a importância do vínculo com os professores, como se vê nas respostas apresentadas por outros respondentes, destacando-se a fala do respondente nº 21. Ele atribuiu ao professor um papel muito importante na proximidade com o aluno, podendo a integração com o professor ocorrer de forma efetiva e isso pode ser determinante para a continuidade do aluno no curso:

Acompanhamento dos professores. Acho que pela quantidade de alunos, é difícil ter uma aproximação e perceber possíveis problemas. O professor vê o aluno dia após dias e se ele estiver treinado, talvez possa identificar e encaminhar o aluno para o apoio. Ele não precisa fazer o trabalho, mas ter o olhar treinado para encaminhar, de forma individual este aluno.

O vínculo que se estabelece, entre alunos e professores, também se dá considerando que o professor é um profissional que não busca somente realizar objetivos. Ele atua, também, sobre o objeto. “O objeto de trabalho dos professores são seres humanos individualizados e socializados ao mesmo tempo” (TARDIF, 2002, P. 128). Mais do que objetivos alcançados, é importante que se tenha amor pelo que se faz e que se encontre no trabalho o encantamento segundo Fossatti (2013, p. 98-99):

O gosto de viver e o encantamento como amor e o trabalho são uma dimensão a ser recuperada no mundo atual, especialmente quando se vivem inúmeras situações de mal-estar da pessoa como sintomas de vidas sem sentido, sem brilho no olhar, sem projetos a empreender ou pessoas para abraçar.

Mais uma vez, vê-se a importância da figura do professor como elo dos alunos com a Instituição e vice versa. Assim, o vínculo com a Instituição pode acontecer por mais de um fator e estar atento a essa realidade é papel não apenas da IES, mas também do professor. Silva (2009), em sua pesquisa já indica que a evasão é algo “natural” e conhecer as demandas do corpo discente pode ser um caminho a ser seguido para contribuir com a permanência e fidelização dos alunos, a citada autora afirma que:

Os resultados encontrados neste estudo mostram que a “naturalização” da evasão impede que a instituição conheça o seu real dimensionamento e revelam que a evasão ocorre pela ação conjunta de diversos fatores. Muitas vezes o aluno não percebe esses fatores e justifica sua saída da universidade baseando-se em apenas um motivo, embora, alguns desses motivos, possam ser minimizados e até mesmo combatidos, através de uma política institucionalizada para todos os cursos, mas, para isso, é preciso saber reconhecê-los (SILVA, 2009, p. 7).

Freire (1996, p. 96) já aponta que o professor não pode escapar da apreciação dos alunos, afirmando: “[...] Daí, então, que uma de minhas preocupações centrais deva ser a de procurar a aproximação cada vez maior entre o que digo e o que faço, entre o que pareço ser e o que realmente estou sendo”.

Quanto à relação de lealdade e comprometimento entre docentes e discentes, Isbert (2008) em sua pesquisa já apontou que os resultados indicam que há relação entre qualidade percebida, comprometimento emocional e confiança, e que a qualidade percebida e comprometimento emocional influenciam na lealdade, sendo que a relação mais forte deu-se entre o comprometimento emocional e a lealdade.

A próxima categoria que se apresenta está relacionada com os espaços físicos diferenciados e uma aprendizagem além da sala de aula.

5. Espaços físicos diferenciados: ensino-aprendizagem além da sala de aula

Que a educação é dinâmica não há como duvidar. Ela é feita de pessoas, por pessoas para pessoas ou indivíduos, como queiram e, por isso, a mudança faz parte do aprendizado e da forma de ensinar e aprender.

Percebe-se na fala dos respondentes, que muitos estão preocupados também com algo além da sala de aula ou da aprendizagem tradicional, existe uma relação muito grande também com as demandas percebidas nas questões fechadas. No que diz respeito, especialmente, à importância dada pelos alunos às políticas de gestão do Unilasalle, quando 41% disseram ter sido importante tais políticas para sua permanência.

Proporcionar aos alunos e professores meios físicos diferenciados para um melhor aprendizado é, sim, função da Instituição. Passa por questões de gestão das IES, oferecendo a todos ambientes climatizados, laboratórios para um desenvolvimento da pesquisa de forma mais científica. Isso pode ser exemplificado na fala do respondente nº 5 que afirma: *“Acredito que esteja faltando algumas melhorias nos ambientes. Por exemplo: era para ser uma área livre do cigarro, mas muitos professores fumam no pátio da instituição. A biblioteca é pequena e escassa de literaturas atualizadas”*.

Na fala do respondente nº 34, fica evidente a busca por um aprendizado mais dinâmico e que possa ir além da sala de aula tradicional. Ele não pede que isso seja feito pelo professor, ao contrário, ele está ao lado do professor e entende que ele também está prejudicado:

Atualmente o professor fica barrado em ministrar sua aula apenas na sala. Parece que o Unilasalle nunca tem salas disponíveis para atender um chamado diferente de atividades. A própria biblioteca deveria ser um local dinâmico onde se pudesse inserir o aluno e atividade. Espero que a construção do novo prédio resolva essa falta.

Esta demanda por espaços diferentes para a aprendizagem como forma de atrair os discentes é algo que precisa ser observado pelos gestores das IES que, muitas vezes, têm pontos de vista diferentes dos alunos. Sobre esta diferença na forma de ver as causas da evasão, Machado (2009) aponta para a diversidade dos olhares do processo de ensino e aprendizagem, afirmando que

enquanto a escola identifica as dificuldades dos alunos com o afastamento da família, os desafios de convivência em alojamento e refeitório como responsáveis pelo alto índice de evasão, os alunos apontam o excesso de atividades exigidas para a realização do curso agravado com a maneira como a escola realiza o processo ensino-aprendizagem (MACHADO, 2009, p. 7).

Considerando todas as respostas apresentadas e que deram origem a essa categoria, percebe-se que os alunos estão exigindo dos gestores das IES algo que vai literalmente além da sala de aula. Apresentam um comportamento de cliente/consumidor diante da atual realidade das IES.

Como consequência desse comportamento dos alunos, e diante dessas demandas surge então a próxima categoria voltada para uma gestão acadêmica mais próxima do aluno.

6. Gestão acadêmica próxima do aluno

O crescimento da demanda pelo Ensino Superior é fato que não se desconsidera, assim como o crescimento do acesso a ele, seja pelo aumento de vagas através de Programas de Governo, seja pelo aumento do poder aquisitivo da população. O fato é que as IES precisam estar cientes que as exigências também aumentaram e uma gestão acadêmica eficiente é algo que se impõe.

A evolução nas relações com os discentes, docentes e gestores mostra-se importante frente às constantes mudanças no cenário das IES. Segundo Lück (2011, p. 95-96), essa transição é sustentada pela consciência do valor de alguns pressupostos:

[...] o ser humano é um ser social e só se desenvolve plenamente, a partir de sua interação produtiva com as demais pessoas; ii) a educação é um processo interativo-social orientado para a formação de pessoas como seres sociais; iii) a educação é um processo pela complexidade, por envolver inúmeras dimensões, demandando ação conjunta e articulada.

A gestão das IES tem o desafio de conhecer as imposições legais a serem cumpridas e compatibilizá-las com as necessidades dos alunos que, muitas vezes, decorrem de necessidades financeiras que os impedem de cumprir com as regras e determinações das IES, como fica evidenciado na fala do respondente nº 11: “*A matrícula deveria ser como era antes, onde era permitido fazer a inscrição em menos de três disciplinas*”. As Instituições, por sua vez, esbarram em regras que não permitem que seja feito diferente, porque isso poderia inviabilizar sua gestão.

Considerando essas variáveis, é preciso que se desenvolva uma gestão mais próxima do aluno, buscando um relacionamento educacional que vai além do marketing tradicional. É o que Colombo (2005) chama de marketing educacional, alertando que a filosofia de relacionamento não se limita às ações de captação de novos alunos, “ao contrário, é a partir da conquista que a relação intensifica-se e o aluno constrói sua percepção, reafirmando a cada dia sua escolha” (p. 123).

Essa atenção aos alunos que hoje estão na Instituição, antes mesmo da preocupação com a conquista de novos alunos, é expressa na fala do respondente nº 38, quando ele fala: “*Ter maior atenção e preocupação com o aluno que está na instituição e menor número de alunos ingressos/iniciantes no curso*”. Pacheco (2010) afirma em sua pesquisa que o ponto principal percebido foi a estrutura de gestão e da variedade de opções disponibilizadas aos alunos. Afirmando ainda, que são situações que dizem respeito à Instituição para realização de uma avaliação institucional, que passa pela gestão do conhecimento, bem como por ações de marketing para retenção dos alunos.

Segundo Gordon (1999), marketing de relacionamento é um processo contínuo de identificação e criação de novos valores, com clientes individuais e compartilhamento de seus benefícios durante uma vida de parceria. O que o citado autor chama de marketing de relacionamento aparece na fala dos respondentes que clamam por integração, um relacionamento mais próximo da Instituição, representado na fala do respondente nº 26:

“Uma maior integração entre Faculdade e alunos; tentar entender os motivos que levam ao abandono das aulas. Muitas vezes é apenas uma falta de motivação ou pequenos fatores que podem ser resolvidos com uma simples conversa”.

A fala desse respondente serve para elucidar as fragilidades em que, muitas vezes, se encontram os alunos diante de uma realidade que pode ser modificada com pequenas ações, a acolhida e a hospitalidade também podem ser consideradas como fatores importantes na decisão dos alunos quanto à permanência e fidelização em uma IES.

Por conta disso é importante um olhar crítico dos gestores sobre essas situações, buscando soluções em conjunto com os alunos e, se possível, cada vez mais próximos para vencer as barreiras impostas a ambos.

Quadro 7 – Síntese dos achados da pesquisa

| Categorias |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Educação |
| 1. Política de financiamento da IES; |
| 2. Currículo ligado ao mercado e à vida; |
| 3. Demanda por metodologias ativas; |
| 4. O aluno é uma pessoa que reclama por vínculo com o professor e com a instituição; |
| 5. Espaços físicos diferenciados: ensino-aprendizagem além da sala de aula; |
| 6. Gestão acadêmica próxima do aluno (para vencer as barreiras legais). |

Fonte: Produzida pelo Autor, 2014.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Certo de que não é o fim, mas um passo dado no caminho do conhecimento, através do estudo, da pesquisa e da análise, chego ao final desta pesquisa na qual busquei respostas para alguns questionamentos que foram aflorando ao longo da caminhada no Mestrado, esses, por sua vez, procurei traduzir em objetivos a serem seguidos.

É chegado o momento de socializar minha pesquisa; o caminho foi longo; os sentimentos difíceis de avaliar e externar. Mais difícil ainda de ser compreendido por alguém que ainda não passou por esta experiência, entender o que isso significa. Os momentos de isolamento, a busca pelas respostas que teimavam em não aparecer; os sentimentos de frustrações por não achar um autor que compartilhasse das minhas ideias ou que fundamentasse aquilo que eu queria dizer.

Arrependimento por todos esses momentos e por todo o tempo dedicado à pesquisa?

Não! Com certeza não!

Neste momento é um misto de felicidade e nostalgia. O primeiro sentimento gerado pela sensação do dever cumprido, de ser capaz. O segundo gerado pela sensação de saudade idealizada em relação aos momentos vividos, por lembranças de momentos felizes. Agora vem em mente um dos encontros com meu orientador, professor Dr. Paulo Fossatti, no qual ele me disse “[...] *além do aprendizado, o que fica do Mestrado são as noites na companhia da térmica de café, dos finais de semana de leituras saboreando um chimarrão*”.

Ao longo da minha pesquisa, procurei estudar com mais propriedade as políticas de fidelização dos estudantes na educação superior, e por tratar-se de um estudo de caso, como essas políticas se dão no Unilasalle Canoas/RS. Para tanto, busquei entender como está o atual cenário das instituições de Ensino Superior, sejam elas públicas ou privadas, como os últimos dados do censo da educação superior 2012, divulgado pelo Ministério da Educação – MEC, através do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira- INEP.

Foi possível verificar que, tanto nas IES privadas como nas comunitárias, está havendo uma grande preocupação em conquistar e manter clientes. No que diz respeito à conquista de novos alunos há, sem dúvida, um crescimento que vem se mantendo ao longo dos últimos anos, gerado pelo aumento do poder aquisitivo da população por conta do aumento das vagas de emprego ou, ainda, pelos programas de governo que vêm incentivando esse caminho, aperfeiçoando a legislação para alcançar tal objetivo. Quanto a manter os clientes, da mesma

forma, as IES vêm se aperfeiçoando e criando mecanismos e serviços com esses objetivos e, na sua maioria, vêm mostrando resultados satisfatórios ao fim almejado.

Todavia, mais importante do que atrair esses clientes é fidelizá-los, isso começa a partir do marketing de relacionamento que se mostra indispensável para uma IES e, para tanto, necessária se faz a definição de quem são esses clientes. A Instituição precisa construir relações sólidas com seus alunos (clientes), baseadas sempre na qualidade, receptividade e confiança, a fim de que o sistema de fidelização funcione.

A oportunidade de aplicar um questionário como ferramenta de pesquisa também foi algo inédito para mim. Mais interessante foi fazer a análise dos dados, aplicando na prática o que aprendi na teoria, como no caso da análise de conteúdo de Bardin (2011), a pesquisa deixou o aprendizado de que estamos em constante construção do saber. Nada está definitivamente pronto, até mesmo as dúvidas vão se alterando ao longo do percurso, surgindo outras necessidades.

Com a aplicação do questionário também foi possível chegar a algumas conclusões que ajudaram a responder ao objetivo geral da presente pesquisa que era analisar a política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas/RS, no período 2011-2013.

Efetivamente, o que existe no Unilasalle Canoas são políticas e programas que visam à permanência dos alunos nos cursos superiores, faltando o que resolvi chamar de “passo a diante”. Para se conseguir a fidelidade dos alunos (clientes) é importante fazer uma análise cuidadosa, buscar ações oportunas, definindo estratégias para tomadas de decisões. É importante manter-se atento às mudanças do mercado, principalmente ao que possa interessar.

Nesse sentido, acredito que o marketing de relacionamento é indispensável para que a IES alcance tal objetivo, buscando definir quem são os clientes desejados, saber onde encontrá-los, buscando conhecê-los, estabelecer um relacionamento, criar vínculo para que os alunos possam confiar na Instituição. A partir desta situação começa-se a ter retorno financeiro e, ai sim, fidelizá-los e contar com eles para captação de novos clientes.

O relacionamento deve ser cada vez mais estreito com o público alvo. Colombo (2005) chama de “aluno para sempre” e explica que a linha que separa a satisfação da fidelidade deve ser preenchida por um escudo de confiança. Isso pode ser atingido com hospitalidade e humanização das relações, os alunos satisfeitos e confiantes ficam mais propensos a utilizar a Instituição outras vezes e a indicar novos alunos.

O relacionamento com os alunos e fidelização dos mesmos deve ocorrer até mesmo antes do ingresso no Ensino Superior, e um bom caminho para isso é que a Instituição mantenha um contato direto com as escolas de ensino médio, mostrando seu potencial.

Outra forma de fidelizar os alunos está nas possibilidades de parcerias com empresas para colocação dos alunos no mercado de trabalho e, caso isso ocorra, deve ser bem divulgado. Os alunos desejam essa “parceria” com a Instituição, o que é possível verificar na fala de um dos respondentes à questão aberta apresentada no questionário aplicado: “*Mais parcerias para o encaminhamento do aluno ao mercado de trabalho*”.

Assim, as empresas também se constituem em aliadas das Instituições na formação de opinião e fidelização dos alunos, mostrando que os objetivos de vida podem ser alcançados dependendo da opção que esses alunos fizerem no momento da escolha da Instituição de Ensino Superior.

Após o ingresso dos alunos no Ensino Superior, uma vez definida a opção pela Instituição, cabe ainda o trabalho de alcançar não apenas a permanência, mas a fidelização dos alunos. Por tudo o que já foi dito e mostrado, uma sugestão no gerenciamento de relacionamento é o *Customer Relationship Management* – CRM – a definição mais simples está no seu próprio nome – Gerenciamento do Relacionamento com Clientes. Segundo Colombo (2005), o CRM é um projeto com início, meio e fim. Trata-se de uma ferramenta que, se bem utilizada, pode colocar a situação de cada aluno nas “mãos” do gestor, que poderá acompanhar a “vida” universitária do aluno, conhecendo suas necessidades e objetivos, suas características e potenciais. Para tanto, todos os setores devem estar integrados, a fim de facilitar a comunicação de forma mais rápida e eficiente junto ao aluno.

Ao iniciar esta pesquisa, apresentei alguns objetivos específicos, sendo o primeiro deles analisar a legislação pertinente às políticas de acesso e permanência ao Ensino Superior no Brasil. A partir dessa investigação, fica a certeza de que existe um longo caminho ainda a ser percorrido, principalmente no que diz respeito às políticas voltadas para a permanência no Ensino Superior.

As atuais legislações estão muito voltadas ao acesso, merecendo maior destaque o PROUNI. No que diz respeito a Programas de Governo que tenham por objetivo não apenas a garantia de acesso, mas a permanência, destaco o Programa Nacional de assistência Estudantil – PANAES (Decreto 7.234/10). No caso desse programa saliento a importância da possibilidade de ampliação de sua abrangência, para atender não somente às IES Públicas Federais, como é o caso atualmente. Ainda, se pensarmos nas mais recentes legislações - Lei 12.858, de 09 de setembro de 2013 - que destina parte dos recursos da exploração de petróleo

e gás natural, em seu art. 2º, deixa claro que os recursos serão destinados, exclusivamente, para a educação pública, com prioridade para a Educação Básica.

Mais uma vez, depara-se com uma situação em que o Ensino Superior é ignorado e as IES públicas, comunitárias ou não, são deixadas em segundo plano, pensando a educação em “blocos”. Faz-se necessário um aperfeiçoamento da legislação, auxiliando as IES na busca da permanência dos alunos no Ensino Superior e, com isso, melhorar todos os índices de conclusão nos cursos de graduação.

Outro objetivo foi o levantamento dos estudos realizados sobre as políticas de permanência no Ensino Superior. Após releitura de resumos de inúmeros trabalhos e pesquisas sobre o tema, foi possível concluir que os atuais programas do Governo ainda são ineficientes para a efetiva permanência no Ensino Superior. Os estudos, em sua maioria, apresentam uma realidade ainda distante na efetivação da permanência.

Ao longo desta pesquisa e no aprofundamento dos estudos, tanto sobre a legislação do Ensino Superior quanto aos trabalhos já realizados sobre o tema, concluímos que os programas do Governo, bem como os recursos públicos, são voltados, em sua maioria, ao acesso. Exemplo disso são os planos nacionais de Educação que vêm se aperfeiçoando a cada nova edição, porém, analisando e estudando o PNE foi possível observar que as medidas apresentadas com foco na permanência ainda são muito insipientes.

Na continuidade dos meus objetivos específicos para essa pesquisa, houve a escuta dos estudantes do Unilasalle Canoas sobre as razões de sua fidelização acadêmica. Quanto a esse objetivo, se faz necessária a ressalva de que ao iniciar esta pesquisa tratei dos temas permanência e fidelização como sinônimos. Porém, após a qualificação do meu projeto de pesquisa e do aprofundamento de estudos, essa ideia foi sendo abandonada. E a partir da leitura de algumas bibliografias e artigos sobre o tema em questão, foi possível concluir que esses termos tratam conceitos distintos, mas que fazem parte do cotidiano das instituições de Ensino Superior.

A permanência dos alunos do Ensino Superior é, sim, uma busca constante das IES e não diferente no caso da Instituição objeto do presente estudo. Com o questionário aplicado aos formandos da IES, foi possível concluir que este caminho já está sendo trilhado. Alguns programas foram criados com este objetivo, bem como o projeto de combate à evasão, assim como alguns serviços da Instituição, em especial aqueles voltados ao auxílio financeiro, como por exemplo, o serviço de bolsa-auxílio ou auxílio financeiro.

Os números apresentados ao longo da minha pesquisa mostraram que muitas das iniciativas do Centro Universitário La Salle Canoas/RS já estão surtindo efeito na busca da

permanência dos alunos do Ensino Superior. Prova disso está na fala de um dos respondentes ao questionário quando diz: *“Gosto muito da Instituição, não saberia dizer no momento a forma mais apropriada de reter os alunos para que concluíssem com êxito o curso, mas acredito que o Unilasalle está no caminho certo”*.

Embora ainda existam muitas barreiras a serem vencidas para que se obtenham melhores resultados nos índices de permanência dos alunos no Ensino Superior, sejam eles de ordem pessoal, profissional, ou referentes à legislação atual, a pesquisa com os alunos do Centro Universitário La Salle mostrou uma evolução muito grande na busca desse objetivo.

O caminho é longo e precisam ser tomadas medidas para alcançar definitivamente a permanência dos alunos no Ensino Superior, e isso ocorre através do aperfeiçoamento e da continuidade dessas medidas que estarão contribuindo para se chegar aos elevados índices de permanência no Ensino Superior, especialmente na IES objeto da minha pesquisa.

Ao analisar os dados do questionário aplicado aos alunos, elaborei a análise de conteúdo conforme as técnicas de Bardin (2011), criando algumas categorias que me ajudaram a estudar e problematizar os dados. Uma das categorias foi: Gestão acadêmica próxima do aluno (para vencer as barreiras legais).

Destaco essa categoria porque ela vai ao encontro de outro objetivo apresentado na pesquisa, que é propor a releitura de ações que resultem em otimização da política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas – RS – Brasil. Nesse caso, em particular, é muito importante analisar as políticas de gestão voltadas à fidelização dos alunos do Ensino Superior, verificando se elas existem, se estão sendo observadas e como estão sendo aplicadas. Mais uma vez, saliento que os conceitos de fidelização e permanência não são sinônimos.

A diferenciação acima referida se faz importante, pois na pesquisa evidenciou-se que ainda existe um longo caminho a ser percorrido para a busca da efetiva fidelização dos alunos no Ensino Superior e isso significa dar um passo além da permanência em todas as ações das IES.

Os alunos demonstraram que necessitam de mais atenção dos gestores, a demonstrar que estão realmente preocupados em estabelecer uma comunicação mais efetiva para compatibilizar as necessidades legais da Instituição e os interesses e possibilidades dos alunos, a fim de que haja uma relação de confiança e, com isso, possam trilhar um caminho rumo à permanência e à fidelização.

A gestão educacional corresponde ao processo de gerir a dinâmica do sistema de ensino como um todo. Lück (2011) aponta ser esse o caminho a ser observado pelos gestores

para buscar a fidelização dos alunos, entendendo o sistema como um todo, integrando ações, otimizando processos e procedimentos que viabilizem conhecer melhor o aluno e que o aluno, por sua vez, consiga conhecer ai e sentir-se partícipe nessa construção.

Considerando ainda as categorias que foram criadas através das respostas ao questionário aplicado, dou maior destaque à categoria que se refere ao fato de que o aluno é uma pessoa que reclama por vínculo (com professor e com a Instituição). Ao longo da pesquisa, tanto nas questões fechadas como na questão aberta, a importância do professor foi o maior destaque apresentado.

Na busca pela permanência e fidelização dos alunos no Ensino Superior, a figura do professor mostrou-se de fundamental importância. Isso me faz retomar uma realidade que vivo quando penso na Faculdade de Desenvolvimento Cultural – IDC, Instituição onde sou professor, onde não são raros os comentários de alunos que dizem buscar uma instituição quando pensam em se preparar para concursos públicos, ou mesmo, para cursos de extensão e pós-graduação na área do Direito. Quando pergunto aos alunos, ou até mesmo a amigos, por que eles pensam no IDC, praticamente todos dizem o mesmo: está entre os cursos que mais aprovam nos concursos e no exame da ordem, porque tem professores qualificados.

Vejam que eles não falam sobre melhores instalações, melhor internet, o melhor acesso. Definitivamente, os alunos buscam atingir seus objetivos da melhor forma possível. Acredito que a melhor forma de avaliar e analisar o grau de satisfação dos alunos e verificar se eles estão sendo fidelizados é saber se eles recomendariam determinada instituição para um amigo. Se a resposta for positiva, então o aluno será um multiplicador da própria instituição de ensino.

No caso do Unilasalle que tem entre os seus princípios a valorização das pessoas, a pesquisa vem ao encontro do referido princípio de que o professor é a peça principal desta engrenagem. Acerca disso, Fossatti (2013) chama a atenção sobre a importância do estabelecimento de vínculos para o desenvolvimento de uma vida saudável e assegura e que o afeto é componente indispensável para estreitar vínculos. Essa constatação também coincide com o pensamento dos alunos entrevistados através do questionário, como é o caso de um dos respondentes da questão aberta quando afirmou que: *“O professor vê o aluno dia após dia e se ele estiver treinado, talvez possa identificar e encaminhar o aluno para o apoio. Ele não precisa fazer o trabalho, mas ter o olhar treinado para encaminhar, de forma individual este aluno”*.

Colombo (2005) diz que a “hora da verdade”, no entanto, acontece dentro da sala de aula, onde haverá nivelamento entre expectativas e entrega. Essa ideia reforça o sentimento

demonstrado ao longo de toda a pesquisa com os alunos, na qual era possível dizer se em algum momento o professor era indiferente e o percentual desse quesito foi zero, ou seja, o professor é figura essencial para a permanência e fidelização dos alunos.

A pesquisa científica é, sem dúvida alguma, um momento ímpar para o estudante de Mestrado. Neste caso não foi diferente. A busca por respostas, as incertezas, as dúvidas sobre o que realmente é certo ou errado. Não tenho dúvidas de que existe um longo caminho a ser percorrido e que este não é o fim do caminho. Na busca pela qualificação da pesquisa, o caminho foi sempre da procura e, ao mesmo tempo, de muitas ajudas por parte de colegas e professores, com maior destaque para os colegas do grupo de pesquisa intitulado MODELO DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA: um olhar para a governança a partir do BSC de uma IES Comunitária do Sul do Brasil, coordenado pelo Professor Paulo Fossatti, grupo do qual faço parte. Neste grupo contei com a colaboração de colegas qualificados, com os quais sempre socializei discussões e recebi sugestões que vinham de todas as formas.

Por fim, entendo que há, sim, avanços no Ensino Superior, a legislação vem se aperfeiçoando na busca da melhoria dos índices de acesso ao Ensino Superior, as mais recentemente aprovadas: Lei 12.858 de 09 de setembro de 2013 - que destina parte dos recursos da exploração de petróleo e gás natural. Ou ainda, a mais recente de todas: a Lei 13.005, de 25 de junho de 2014 que aprova o Plano Nacional de Educação para vigorar pelos próximos dez anos, ou seja, até 2024 e que tem em seu conjunto vinte metas e duzentos e cinquenta e quatro estratégias destinadas a superar os desafios históricos da educação, tendo como grande destaque a previsão de destinar 10% do Produto Interno Bruto – PIB para a educação, devendo ser saldado e festejado tal iniciativa. São recursos financeiros que devem ser bem aplicados, tendo na população seu maior fiscal da correta aplicação de tais recursos. Não podemos perder esta oportunidade de criar mecanismos voltados à permanência dos alunos no Ensino Superior e de buscar novas formas de fidelizar tais alunos.

Será que os gestores das Instituições de Ensino Superior, incluindo o Unilasalle, já se ativeram à diferença entre permanência e fidelização? Será que eles estão satisfeitos em conquistar os alunos e trabalham incessantemente para que esses permaneçam nos seus respectivos cursos até sua conclusão? Será que é um desejo das IES fidelizar de verdade esses alunos?

Se as respostas forem positivas para este último questionamento, então está na hora de revermos conceitos e buscarmos ações para viabilizar a fidelização, sendo indispensável uma gestão mais próxima dos alunos e isso só será possível reconhecendo o papel decisivo do

professor. Sobre isso, corrobora Colombo (2005) com a afirmação: a “hora da verdade” acontece dentro da sala de aula, com conteúdo e humanização das relações.

Concluo dizendo que o caminho para a verdadeira mudança está, SIM, na educação. Uma sociedade realmente livre e democrática é feita de pessoas com capacidade de discernimento para promover a mudança. Embora na atualidade seja indispensável dispor de uma visão estratégica e eficiente por parte das IES, também é verdade que precisamos despertar para o lado humano, para a hospitalidade. Lembrando a mensagem que esta pesquisa deixou de que toda e qualquer estratégia ou tecnologia não substituirá o ser humano e, principalmente, a figura do professor. E para isso cito Paulo Fossatti (2013, p. 180-181), que diz: “[...] é preciso ter esperança, acreditar na pessoa, na capacidade inexorável de sair de si mesmo na busca do amor, na vivência com o outro, empreendimento inacabado, até se chegar à contemplação, face a face, como sugere o Apóstolo São Paulo”.

REFERÊNCIAS

ADACHI, Ana Amélia Chaves Teixeira. **Evasão e Evadidos nos cursos de Graduação da UFMG**. 01/01/2009. 299 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Educação. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 06 de nov. de 2013.

AMIDANI, Cassandra. **Evasão no Ensino Superior a Distância**: o curso de Licenciatura em Matemática a Distância da Universidade Federal Fluminense/CEDERJ? RJ. 01/05/2004. 200 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade de Brasília. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 06 de nov. de 2013.

ANDIFES. Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais do Ensino Superior. 2013. Disponível em: http://www.andifes.org.br/wp-content/files_flutter/PNAES.pdf. Acesso em: 09 de dez. de 2013.

ARONI, Allan. **O ensino superior como atividade empresarial e o cidadão mínimo no Brasil**: o peso da mão e a marca de uma aliança não visível. Uma análise do ensino superior brasileiro a partir dos dilemas que envolvem as políticas públicas. 01/02/2008. 215 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

ASSIS, Rosangela Fernandes de. **O perfil socioeconômico e cultural do aluno do iqusp ingressante entre 2003 e 2008**. 01/05/2009. 184 f. Mestrado Acadêmico em Ensino de Ciências (Modalidades Física, Química e Biologia). Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

BAGGI, Cristiane Aparecida dos Santos. **Evasão e avaliação institucional**: uma discussão bibliográfica. 01/02/2010. 81 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, Louise Gonçalves de. **Uma estratégia para formação de recursos humanos para a área de computação e inserção da informática em escolas do ensino básico por meio da realização de atividades de extensão**. 01/06/2010. 166 f. Mestrado Acadêmico em ciência da computação. Universidade Federal do Pará. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

BARROS, Peter Batista. **Estratégia Competitiva no Ensino Superior Privado da Região Metropolitana de Salvador**: um estudo de caso na Faculdade Delta (FACDELTA) e na Faculdade Baiana de Ciências (FABAC). 01/02/2006. 168 f. Mestrado Acadêmico em Administração. Universidade Salvador. Centro Cultural Adelar Cardoso Linhares. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

BERTELLI, Sandra Maria Rizzolo Benevento. **Evasão Universitária e Redirecionamento de Opção de Carreira Profissional**: um estudo longitudinal através do Teste de Estrutura Vocacional (TEV) e do Psicodiagnóstico de Rorschach. 01/04/2007. 180 f. Doutorado em

Psicologia Escolar e do desenvolvimento Humano. Universidade De São Paulo. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

BEVILACQUA, Adriane Stroisch. **A permanência e o êxito dos alunos cotistas dos cursos superiores do campus São José do Instituto Federal de Santa Catarina (2009-2010)**. 01/06/2012. 208 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Estadual de Campinas. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

BORGES, Sandra Marques. **Fatores Determinantes da Evasão Escolar no Ensino Superior: O Estudo de Caso do ILES/ULBRA de Itumbiara**. 01/07/2011. 76f. Mestrado Profissional em Desenvolvimento Regional. Instituição de Ensino: Faculdade Alves Faria. Biblioteca Depositária: Biblioteca da Unidade Perimetral das Faculdades. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/?login-url-success=/capesdw/#0>>. Acesso em: 21 de maio de 2014.

BRASIL. Constituição da República dos estados Unidos do Brasil, 16 de julho de 1934. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao34.htm. Acesso em: 04 de nov. de 2013.

BRASIL. **Lei 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. Acesso em: 04 de nov. de 2013.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de Outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 04 nov. de 2013.

BRASIL. **Lei 10.172 de janeiro de 2001**. Plano Nacional de Educação. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LEIS_2001/L10172.htm. Acesso em: 05 de nov. de 2013.

BRASIL. **Lei 10.260 de 12 de julho de 2001**. Dispõe sobre o Fundo de Financiamento ao estudante do Ensino Superior e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110260.htm. Acesso em: 07 de dez. de 2013.

BRASIL. Ministério da Educação. **Promisões**. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=545&id=12284&option=com_content&view=article. Acesso em: 30 de set. de 2013.

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto Nº 4.875, de 11 de novembro de 2003**. <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/Promisoes/decreto4875.pdf>. Acesso em: 30 de set. de 2013.

BRASIL. **Lei nº 11.096, de 13 de Janeiro de 2005**. Institui o Programa Universidade para Todos - PROUNI Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/L11096.htm. Acesso em: Acesso em 05 de nov. de 2013.

BRASIL. **Decreto nº 5.800 de 08 de junho de 2006.** Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm. Acesso em: 07 de dez. de 2013.

BRASIL. **Decreto Nº 6.096, de 24 de Abril de 2007.** Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6096.htm. Acesso em: 30 de set. de 2013.

BRASIL. **Decreto Nº 7.219, de 24 de Junho de 2010.** Dispõe sobre o Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência - PIBID e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7219.htm. Acesso em: 30 de set. de 2013.

BRASIL. **Decreto 7.234 de 19 de julho de 2010.** Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7234.htm. Acesso em: 30 set. 2013.

BRASIL. **Lei Nº 12.513, de 26 de Outubro de 2011.** Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12513.htm#art11. Acesso em: 30 de set. de 2013.

BRASIL. **Lei 12. 711 de 29 de agosto de 2012.** Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm. Acesso em: 30 set. de 2013.

BRASIL. Ministério da Educação. **Censo da Educação Superior 2012.** Disponível em: http://www.andifes.org.br/wp-content/files_flutter/1379600228mercadante.pdf. Acesso em: 02 de jun. de 2014.

BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Projeto de Lei 8.035 de 2012,** que aprova o Plano Nacional de Educação para o decênio 2011/2020. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=490116>. Acesso em: 07 de dez. de 2013.

BRASIL. **Lei 12.881, de 12 de Novembro de 2013.** Dispõe sobre a definição, qualificação, prerrogativas e finalidades das Instituições Comunitárias de Educação Superior - ICES, disciplina o Termo de Parceria e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12881.htm. Acesso em: 11 de jul. de 2014.

CAMPOS, NIVEA. **A importância da gestão estratégica nas Instituições de Ensino Superior Privadas.** 01/11/2011. 87f. Mestrado Profissional em Administração. Instituição de Ensino: Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais. Biblioteca Depositária: FEAD. Disponível em: < <http://capesdw.capes.gov.br/?login-url-success=/capesdw/#0>. Acesso em 21 de maio de 2014>. Acesso em: 21 de maio de 2014.

CAPES. **Banco de dissertações e teses.** Disponível em: <http://capesdw.capes.gov.br/#0>. Acesso em: 06 de nov. de 2013.

CASTRO, Alexandre Kurtz dos Santos Sissonde. **Evasão no ensino superior:** um estudo no curso de psicologia da UFRGS. 01/05/2012. 118 f. Mestrado Acadêmico em Psicologia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

CASTRO, Sidnei Teixeira de. **Gestão universitária e hospitalidade:** a busca de indicadores. Estudo de caso do curso superior de bacharel em Turismo em uma universidade privada. 01/08/2005. 82 f. Mestrado Acadêmico em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

CISLAGHI, Renato. **Um modelo de sistema de gestão do conhecimento em um framework para a promoção da permanência discente no ensino de graduação.** 01/05/2008 258 f. Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

CLABES - Conferencia Latinoamericana. **Sobre El Abandono de La Educacion Superior.** 2012. Disponível em: <http://www.clabes2012-alfaguia.org.pa/index2.php>. Acesso em: 28 de dez. de 2013.

COLOMBO, Sonia Simões. **Marketing educacional em ação:** estratégias e ferramentas. Editora Artmed/Bookman. Porto Alegre, 2005.

COMARELLA, Rafaela Lunardi. **Educação Superior a Distância:** evasão discente. 01/08/2009. 146 f. Mestrado Acadêmico em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em 10 de nov. de 2013.

COSTA, Danilo de Melo. **Financiamento público e expansão da educação superior no Brasil.** 01/12/2010. 199 f. Mestrado Acadêmico em Administração. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

COSTA, Jose Carlos Oliveira. **O currículo de matemática no ensino médio do Brasil e a diversidade de percursos formativos.** 01/09/2011. 304 f. Doutorado em Educação. Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

FELLICETTI, Vera; MOROSINI, Marília C. (2009). Equidade e iniquidade no ensino superior: uma reflexão. **Ensaio: aval. Pol. pub. Educ.**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 62, p. 9-24, jan./mar. 2009.

FELICETTI, V. L. **Comprometimento do estudante:** um elo entre aprendizagem e inclusão social na qualidade da educação Superior. 2011. Tese de Doutorado – Programa de Pós-Graduação em Educação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/2861/1/000437552-Texto%2BCompleto-0.pdf>. Acesso em: 04 de set. de 2014.

FELICETTI, V. L.; Gomes, K. A.; FOSSATTI, Paulo. Acadêmicos que frequentam a monitoria: comprometimento e aprovação. **III CLEBES** - Tercera Conferencia sobre el Abandono en la Educación Superior. 13, 14 y 15 de Noviembre de 2013. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Disponível em: http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/ponencias/clabesIII/LT_2/ponencia_completa_54.pdf. Acesso em: 28 de maio de 2014.

FILHO, Wellington Brilhante de Albuquerque. **Democracia Participativa e Política Urbana na Experiência de belo Horizonte**. 01/12/2009. 342 f. Doutorado em Sociologia. Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

FIES. **Programa de financiamento estudantil**. Disponível em: <http://sisfiesportal.mec.gov.br/>. Acesso em: 30 de set. de 2013.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução Sandra Netz. – 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FOSSATTI, Paulo. **Perfil Docente e produção de sentido**. Canoas/RS: Ed. Unilasalle, 2013. Brasil. <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL03/Ato2011-2014/2014/Lei/L13005.htm>. Acesso em: 02 de jul de 2014.

FREIRE, Paulo. **Educação e mudança**. Rio de Janeiro:Paz e Terra, 1979.

_____. **Pedagogia da Autonomia**. Saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GOMES, Gil. **A influência da inteligência, das habilidades sociais e das expectativas acadêmicas no desempenho de estudantes universitários**. 01/09/2011. 111 f. Mestrado Acadêmico em Psicologia. Universidade Salgado de Oliveira - Campus Niterói. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

GONCALVES, Maria Elizete. **Análise de sobrevivência e modelos hierárquicos logísticos longitudinais**: uma aplicação à análise da trajetória escolar (4ª a 8ª série - ensino fundamental). 01/08/2008. 96 f. Doutorado em Demografia. Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

GORDON, I. **Marketing de relacionamento**: estratégias, técnicas e tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre. Editora Futura, 1999.

GUIMARAES, Ana Maria Peres. **Canais de atendimento ao aluno em instituições de ensino superior privado na cidade de São Paulo**: um estudo exploratório. 01/09/2007. 125 f. Mestrado Acadêmico em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi - Campus Vila Olímpia. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

GUIMARAES, Sandra Lopes. **A entrevista de acolhimento e o contrato de trabalho pedagógico como uma possibilidade frente à evasão escolar em um curso superior de tecnologia.** 01/07/2012. 143 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Estadual de Campinas. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

GURGEL, Ludmila Galindo Franca. **Perfil dos Discentes Ingressos e Evasão Escolar nos Cursos do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal de Pernambuco.** 01/02/2011. 45 f. Mestrado Acadêmico em Odontologia. Universidade Federal de Pernambuco. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais Anísio Teixeira. **Censo o Ensino Superior.** Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/censo-da-educacao-superior/evolucao-1980-a-2007>. Acesso em: 07 de dez. de 2013.

ISBERT, Licione Torres Marques. **Validação de um modelo de lealdade do estudante com base na qualidade do relacionamento.** 01/03/2008. 117 f. Mestrado Acadêmico em Administração e Negócios. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

JUNIOR, Edgar Pereira. **Compromisso com o graduar-se, com a instituição e com o curso: estrutura fatorial e relação com a evasão.** 01/03/2012. 90 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Estadual de Campinas. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

JUNIOR, Lenio Gnecco. **Na gestão de cursos EaD: um estudo de caso nos cursos de Administração a distância da UFSC.** 01/06/2012. 292 f. Mestrado Acadêmico em Administração. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

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

KUSSUDA, Sergio Rykio. **A escolha profissional de licenciados em física de uma Universidade Pública.** 01/06/2012. 185 f. Mestrado Acadêmico em Educação para a Ciência. Universidade de São Paulo/Ribeirão Preto. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

LAGUARDIA, Josue. **E-V@são em um Curso de Aperfeiçoamento On-line em Saúde.** 01/09/2007 183 f. Doutorado em Saúde Pública. Associação Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada. Disponível em: <<Http://Capesdw.Capes.Gov.Br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

LARA, Pedro Jose de. **Educação de Jovens e Adultos: Perspectivas e Evasão no Município de Cáceres-MT.** 01/08/2011. 98 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade do Oeste Paulista. Disponível em <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em 10 de Nov. de 2013.

LIVRAMENTO, Vanessa. **Evasão nos Cursos Presenciais de Graduação da Universidade Federal de Santa Catarina.** 01/11/2011. 138 f. Mestrado Acadêmico em Administração.

Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

LOURENCO, Grasielle Aparecida. **Estratégias de Relacionamento para Retenção de Clientes:** Um Estudo de Caso em uma Instituição de Ensino Superior Privada na Região Metropolitana de Campinas. 01/12/2011. 122f. Mestrado Profissional em Administração. Instituição de Ensino: Universidade Metodista de Piracicaba. Biblioteca Depositária: UNIMEP – TAQUARAL. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/?login-url-success=/capesdw/#0>>. Acesso em 21 de maio de 2014>. Acesso em 21 de maio de 2014.

LÜCK, Heloísa. *Gestão Educacional: uma questão paradigmática*. 8. Ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

LÜDKE, Menga, ANDRÉ, Marli E. D. A.. **Pesquisa em educação:** abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MACHADO, Márcia Rodrigues. **A evasão nos cursos de agropecuária e informática / nível técnico da escola agrotécnica federal de Inconfidentes-MG (2002 A 2006)**. 01/04/2009. 136 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade de Brasília – UnB. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 06 de nov. de 2013.

MARCELINO, Roderval. **Ambiente Virtual de Aprendizagem Integrado a Mundo Virtual 3D e a experimento remoto aplicados ao tema resistência dos materiais**. 01/11/2010. 125f. Doutorado em Engenharia de Minas, Metalúrgica e de Materiais. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013

MARQUES, Izabel Christina. **Programa Alfabetização Solidária:** contribuições da FAETEC. 01/06/2006. 152 f. Mestrado Acadêmico em Semiótica, Tecnologias de Informação e Educação. Universidade Braz Cubas. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

MINGOTE, Rosangela Maria. **Políticas Para a Formação do Tecnólogo:** Estudo Realizado em um Curso Superior de Tecnologia e Marketing. 01/04/2010. 167 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

MORAES, Roque; GALIAZZI, Maria do Carmo. **Análise Textual Discursiva**. Ijuí: Editora UNIJUÍ, 2007.

MOURA, Danyelle Freitas Scali. **Evasão nos cursos superiores de tecnologia:** a percepção dos estudantes sobre seus determinantes. 01/06/2009. 164 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Estadual de Campinas. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

MOREIRA, PRISCILA REZENDE. **Evasão escolar nos cursos técnicos do PROEJA na Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica de Minas Gerais** ' 01/07/2012 140 f. Mestrado Acadêmico em EDUCAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS Biblioteca Depositária: Faculdade de Educação. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

MOUSSATCHE, Simone Antaki. **Graduação a distância: feita para qual aluno?** 01/08/2009. 144 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Estácio de Sá. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 06 de nov. de 2013.

NEVES, Darci Martins. **A permanência de bolsistas PROUNI no curso noturno de Pedagogia do Centro Universitário do Norte (UNINORTE/LAUREATE).** 01/06/2011. 125f. Mestrado Acadêmico em Serviço Social. Instituição de Ensino: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Biblioteca Depositária: Biblioteca Central da PUC-RIO. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/?login-url-success=/capesdw/#0>>. Acesso em: 21 de maio de 2014.

OLCZEWSKI, Leiza Luzia. **Adolescentes que perderam a liberdade: a escola e as drogas.** 01/06/2007, 154 f. Mestrado Acadêmico em Educação Nas Ciências. Univ. Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

OLIVEIRA, Ionara Stefani Viana de. **Os Determinantes do Desempenho Acadêmico do Corpo Discente no Ensino Superior: Evidências a Partir da Universidade Federal Da Paraíba.** 01/10/2011. 126 f. Mestrado Acadêmico em Economia. Universidade Federal De Rondônia. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

OLIVEIRA, A. R. M.; SILVEIRA, A. Stein. Acesso e permanência desafios à problemática da evasão na educação superior do Brasil. In: Jesús Arriaga García de Andoaín y otros. (Org.). **ICLABES. Primeira conferencia latino-americana sobre el abandono en la educación superior.** 1 ed. Madrid: E.U.I.T. de Telecomunicación, 2011, v. 1, p. 193-200.

PACHECO, Andressa Sasaki Vasques. **Evasão e permanência dos estudantes de um curso de administração do sistema Universidade Aberta do Brasil: uma teoria fundamentada em fatos e na gestão do conhecimento.** 01/03/2010. 298 f. Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

PACHECO, Andressa Sasaki Vasques. **Evasão: Análise da realidade do Curso de Graduação em Administração a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina.** 01/07/2007. 136 f. Mestrado Acadêmico em Administração. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

PALMA, Simone Poch Vieira. **Experiências de evasão de um curso de Psicologia.** 01/07/2007. 150 f. Mestrado Acadêmico em Psicologia. Fundação João Pinheiro (Escola de Governo). Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 06 de nov. de 2013.

PARO, Emilia Maria de Freitas Moreira. **Evasão de alunos na educação superior a distância: uma proposta de enfrentamento.** 01/06/2011. 144 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Estácio de Sá. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013

PAULOMINAS, Delguel Arcanjo. **Estudo sobre a evasão no Ensino Superior à Distância**. 01/02/2010. 106 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Católica de Petrópolis. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

PAVANELLI, GISELLE. **Gestão em educação a distância e fatores determinantes de evasão**. 01/08/2009. 125f. Mestrado Acadêmico em ADMINISTRAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO Biblioteca Depositária: Prof. José Storópoli. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

PEREIRA, Sabrina Maura. **O Estudo Da Prevalência da Fobia Social Entre Estudantes Universitários de Direito**. 01/12/2012. 65 f. Mestrado Acadêmico em Psicologia. Universidade Federal de Juiz de Fora. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. **Instituições de direito civil**. Rio de Janeiro, Forense, 2000.

PETENACI, Josiane. **Satisfação e Lealdade em Instituições Estaduais de Ensino Superior do Norte do Paraná**. 01/02/2009. 119 f. Mestrado Acadêmico em Administração. Universidade Federal do Paraná. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

PIACENTINI, Claudia Cristina. **Reprovação, Abandono e Evasão: Um estudo de caso no Curso de Bacharelado em Zootecnia da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Campus dois Vizinhos**. 01/09/2012. 125 f. Mestrado Acadêmico em Educação Agrícola. Universidade Federal rural do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

PINTO, Marialva Linda Moog. **Qualidade da Educação Superior e o PROUNI: Limites e Possibilidades de uma Política de Inclusão**. 01/12/2010. 201 f. Doutorado em Educação. Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

PROVIN, Priscila. **O Imperativo da Inclusão nas Universidades Comunitárias Gaúchas: Produzindo Atitudes de Inclusão**. 01/02/2011. 159f. Mestrado Acadêmico em Educação Instituição de Ensino: Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Biblioteca Depositária: Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/?login-url-success=/capesdw/#0>>. Acesso em: 21 de maio de 2014.

PDI - PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL. 2009 – 2013. Aprovado através do Despacho Saneador de 03 de julho de 2009.

QUEIROZ, Josué Morgan de. **Ensino e aprendizagem de Engenharia Agrícola e Ambiental com ênfase na disciplina Eletrotécnica**. 01/03/2011. 97 f. Mestrado Acadêmico em Engenharia Agrícola. Associação Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

QUINTAS, Ivanilda Nunes. **Relação das formas de participação de docentes universitários com a retenção e a evasão em cursos virtuais**. 01/06/2005. 100 f. Mestrado

Acadêmico em educação em ciências e saúde. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 06 de nov. de 2013.

ROCHAEL, Fernando Martins. **Relação entre Identificação Organizacional e Integração do Universitário à Vida Acadêmica** 01/02/2011 88 f. Mestrado Acadêmico em Psicologia. Universidade São Francisco. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

SANTOS, Francely Aparecida dos. **Evasão discente no Ensino Superior: estudo de caso de um curso de Licenciatura em Matemática.** 01/08/2012. 247 f. Doutorado em Educação. Universidade Metodista de Piracicaba. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

SENA, Eni de Faria. **Estímulo, acesso, permanência e conclusão no ensino superior de alunos bolsistas do programa universidade para todos (PROUNI):** Contribuições para o enfrentamento do processo de inserção. 01/05/2011. 225 f. Doutorado em Educação (Currículo). Instituição de Ensino: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Biblioteca Depositária: Biblioteca da PUC/SP. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/?login-url-success=/capesdw/#0>>. Acesso em 21 de maio de 2014>. Acesso em: 21 de maio de 2014.

SILVA, Antonio Carlos Braga. **Políticas Públicas Para Inclusão e Permanência de Alunos com Necessidades Educacionais Especiais no Ensino Superior: A Experiência da Universidade do Estado do Pará.** 01/01/2011. 108 f. Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas. Instituição de Ensino: Universidade Estadual do Ceará. Biblioteca Depositária: Central da UECE. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/?login-url-success=/capesdw/#0>>. Acesso em 21 de maio de 2014>. Acesso em: 21 de maio de 2014.

SILVA, João Augusto Ramos e. **A Permanência de Alunos nos Cursos Presenciais e a Distância de Administração: Contribuições Para Gestão Acadêmica.** 01/07/2012. 273 f. Doutorado em Administração Associação Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

SILVA, Marilene De Almeida Viana Reid. **A EVASÃO DA UENF: Uma Análise Dos Cursos De Licenciatura (2003-2007).** 01/06/2009. 177 f. Mestrado Acadêmico em Políticas Sociais. Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

SILVEIRA, Ana Lucia da Costa. **O Vestibular Como Mecanismo de Seleção Para o Acesso ao Ensino Superior: Um Estudo na Escola Nacional e Agronomia (ENA) da Universidade Rural do Brasil (URB), na Década de 1960.** 01/09/2004. 184 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Católica de Petrópolis. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

SILVEIRA, Miriam Moreira da. **A Assistência Estudantil no Ensino Superior: uma análise sobre as políticas de permanência das universidades federais brasileiras.** 01/12/2012. 137 f. Mestrado acadêmico em política social instituição de ensino: universidade católica de pelotas biblioteca depositária: universidade católica de pelotas. Disponível em: <http://capesdw.capes.gov.br/?login-url-success=/capesdw/#0>. Acesso em 21 de maio de 2014

SOUZA, Rafaela de Menezes. **Fatores anteriores ao ingresso como preditivos de evasão nos anos iniciais dos cursos superiores de tecnologia.** 01/06/2009. 127 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Universidade Estadual de Campinas. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

SOUZA, L. E. R. de Almeida. **O PROUNI como política pública de ação afirmativa: uma análise do impacto sociocultural na trajetória de egressos, oriundos das camadas populares, do PROUNI da PUC-MG.** 01/02/2011. 113 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Instituição de Ensino: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Biblioteca Depositária: PUC MINAS. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/?login-url-success=/capesdw/#0>>. Acesso em 21 de maio de 2014>. Acesso em: 21 de maio de 2014.

SOUZA, Solange Lima de. **Evasão no Ensino Superior: Um Estudo Utilizando a Mineração de Dados Como Ferramenta de Gestão do Conhecimento em Um Banco de Dados Referente à Graduação de Engenharia.** 01/07/2008. 114 f. Mestrado Acadêmico em Engenharia Civil. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

TARDIF, Maurice. **Saberes docentes e formação profissional.** Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

TEIXEIRA, Dulce Helena Moreira. **A história da Avaliação no Estado de São Paulo sob a ótica da Legislação: da 1ª Lei de Diretrizes e Bases (1961) à Progressão Continuada (1998).** 01/08/2007. 152 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Centro Universitário Moura Lacerda. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

TEIXEIRA, Levi Lopes. **O Uso de Técnicas de Estatística Multivariada no Prognóstico de Desistência de Alunos em IES Privadas: Um Estudo de Caso na Cidade de Foz do Iguaçu-PR.** 01/12/2006. 79 f. Mestrado Acadêmico em Métodos Numéricos em Engenharia. Universidade Federal do Paraná. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

TORRES, Terezinha Ione Martins. **Monitoria virtual no moodle: uma proposta para reconstruir os pré-requisitos de cálculo a.** 01/11/2007. 132 f. Mestrado Acadêmico em Educação em Ciências e Matemática. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 06 de nov. de 2013.

TUBERO, Rasana. **Evasão de alunos negros no ensino médio olhares de professores, gestores e estudantes.** 01/01/2008. 197 f. Doutorado em Educação. Universidade Federal de São Carlos. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

UNILASALLE – Centro Universitário La Salle. **Linhas de Pesquisa.** Programa de Pós-Graduação em Educação. Disponível em: <http://www.unilasalle.edu.br/canoas/ppg/educacao/>. Acesso em: Acesso em: 21 de maio de 2013.

YIN, Roberto K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** – 4. ed. – Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZABLONSKY, Marcos Jose. **Estratégias de Marketing e Gestão de Matrículas - Um Estudo de Caso**. 01/11/2004. 158 f. Mestrado Acadêmico em Educação. Pontifícia Universidade Católica do Paraná - PUCPR. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

ZORDAN, Giselli Ramos. **Estudo sobre os fatores que influenciaram a evasão no curso de administração da UFMA, na modalidade à distância, no pólo presencial de Porto Franco MA**. 01/12/2012. 99 f. Mestrado Acadêmico em Cultura e Sociedade. Universidade Federal do Maranhão. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/#20>>. Acesso em: 10 de nov. de 2013.

APÊNDICE A - Termo de autorização para a realização do estudo**CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE – UNILASALLE**

Canoas, fevereiro de 2014.

Prezado Senhor:

Ao cumprimentá-lo cordialmente, solicito a Vossa Senhoria autorização para realizar uma pesquisa cujo título é “Políticas de Fidelização dos estudantes na Educação Superior: um estudo do Unilasalle Canoas”. Tem como problema de investigação “como se apresentam as políticas de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas – RS – Brasil?” Os objetivos norteadores do estudo são: -a) analisar a legislação pertinente às políticas de acesso e permanência ao ensino superior no Brasil; b) fazer levantamento dos estudos realizados sobre as políticas de permanência no ensino superior no Brasil, no período 2000 – 2013; c) analisar a política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas – RS – Brasil no período 2010-2013; d) ouvir os estudantes do Unilasalle Canoas sobre as razões de sua fidelização acadêmica; e) - Propor releitura de ações que resultem em otimização da política fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas – RS – Brasil. A pesquisa é orientada pelo Prof. Dr. Paulo Fossatti, o qual poderá ser contatado pelo telefone 0xx(51)99558111 ou através do e-mail fossatti@delasalle.com.br.

O campo empírico da pesquisa é o Centro Universitário La Salle. Os sujeitos participantes serão aos alunos que estão nos últimos semestres de seus respectivos cursos ou que estejam com 80% do curso concluído. Os dados, tanto dos questionários quanto das entrevistas, serão coletados durante o ano letivo de 2014, em horários previamente agendados.

Desde já agradeço sua colaboração destacando que a mesma será imprescindível para a continuidade desta pesquisa. Coloco-me à sua disposição para o esclarecimento de eventuais dúvidas.

Atenciosamente,
Paulo CesarPara
Diretor de Pesquisa: Clede Antonio Casagrande
Canoas/RS

APÊNDICE B - Termo de consentimento livre e esclarecido

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para a realização da entrevista

Centro Universitário La Salle - Unilassalle – Canoas/RS

Estimado(a) Aluno(a):

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa. O documento abaixo contém as informações necessárias sobre a pesquisa que está sendo realizada. Sua colaboração nesse estudo é muito importante, mas a decisão em participar deve ser sua. Para tanto, leia atentamente as informações abaixo e não se apresse em decidir. Se você não concordar em participar ou quiser desistir em qualquer momento, isso não causará nenhum prejuízo a você. Se você concordar em participar basta preencher os seus dados e assinar a declaração concordando com a pesquisa. Se você tiver alguma dúvida, pode esclarecê-la com o responsável pela pesquisa. Obrigado pela atenção, compreensão e apoio.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, _____, residente e domiciliado _____(cidade), concordo de livre e espontânea vontade em participar da pesquisa “Políticas de Fidelização dos estudantes na Educação Superior: um estudo do Unilassalle Canoas”. Declaro que fui informado (a) de forma clara e detalhada sobre o problema de investigação, ao qual está formulado do seguinte modo: “Como se apresentam as políticas de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas – RS – Brasil?”

Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas. Estou ciente que:

- 1º - Minha participação nesse estudo é voluntária.
- 2º - O pesquisador explicou as justificativas e os objetivos da pesquisa. Tendo como objetivo geral: analisar a política de fidelização dos estudantes de graduação do Centro Universitário La Salle de Canoas – RS – Brasil no período 2010-2013.
- 3º -Tenho conhecimento que em sentido restrito, no que concerne aos participantes da pesquisa, eles não serão contemplados por nenhum benefício econômico, financeiro ou de qualquer natureza. Em sentido amplo, a pesquisa trará benefício para a ciência na medida em que pretende avançar na produção do conhecimento, conforme já explicitado nos objetivos e justificativa da pesquisa.
- 4º - O pesquisador explicou os procedimentos que serão utilizados, conforme expressos a seguir:

a) Um questionário que será enviado online e respondido também de forma online, com questões.

5º - Foi dada garantia de receber resposta a qualquer pergunta, esclarecimento ou dúvida acerca dos procedimentos, benefícios e outros assuntos relacionados a pesquisa (antes, durante e após a pesquisa) ou se pensar que possa haver algum prejuízo pela minha participação, terei total liberdade para retirar meu consentimento a qualquer momento, deixando de participar do estudo. Poderei entrar em contato com o pesquisador Paulo Cesar Azevedo Silva através do telefone 51 – 81.70.78.48e pelo e-mail: paulo@silvaadvocacia.com.br_

6º - Fui informado que a pesquisa é orientada pelo Prof. Dr. Paulo Fossatti, do Centro Universitário La Salle;

7º - Fui informado que as gravações das entrevistas ficarão sob a guarda da pesquisadora, até que sejam transcritas e que serão incinerados, assim como os documentos utilizados na pesquisa, após 5 anos;

8º - A participação do sujeito de pesquisa é voluntária e isenta de despesas. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido é elaborado em duas vias, ficando uma delas com a pesquisadora responsável e outra com o sujeito de pesquisa (entrevistado);

9º - O projeto de pesquisa foi aprovado pelo CEP (Comitê de Ética em Pesquisa) do Unilasalle – Canoas/RS.

10º- Fui informado que após o término da pesquisa, será realizado um encontro previamente agendado pela pesquisadora, para devolutiva dos dados e a conclusão da investigação aos participantes (entrevistados) envolvidos no processo.

11º- Autorizo a utilização dos dados obtidos quando se fizer necessário, incluindo a divulgação dos mesmos, sempre preservando minha privacidade.

12º - Declaro que recebi cópia do presente Termo de Consentimento.

Canoas, _____, _____ de 2014 (dia, mês).

Assinatura do aluno

Assinatura do pesquisador responsável

Paulo Cesar Azevedo Silva
(Mestrando em Educação pelo Centro Universitário La Salle - UNILASALLE)

APÊNDICE C - Questionário para os acadêmicos – (livre e esclarecido)

CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE – UNILASALLE

Prezado acadêmico!

Estou realizando uma pesquisa, no âmbito do Mestrado em Educação, cujo título é “Políticas de Fidelização dos estudantes na Educação Superior: um estudo do Unilasalle Canoas”. Desse modo, as questões que seguem têm como objetivo identificar qual é a concepção dos acadêmicos que estudam nos semestres finais dos Cursos de Graduação do Unilasalle em relação “Políticas de Fidelização dos estudantes na Educação Superior: um estudo do Unilasalle Canoas”. O questionário será online.

Desde já agradeço sua colaboração destacando que a mesma será imprescindível para a continuidade desta pesquisa. Coloco-me a sua disposição para o esclarecimento de eventuais dúvidas, através do telefone 51 – 8170.78.48 ou do e-mail Paulo@silvaadvocacia.com.br

Atenciosamente,

Paulo Cesar Azevedo Silva

Canoas 14 de fevereiro de 2014

(Mestrado em Educação pelo Centro Universitário La Salle)

I DADOS GERAIS

1.1 Idade:

1.2 Gênero: () Masculino () Feminino

1.3 Curso em que está matriculado.....

1.4 Modalidade: () Bacharelado () Licenciatura () Tecnológico

1.5 O maior número de disciplinas que você está cursando neste semestre são do:

() penúltimo semestre () último semestre

1.6 Só estuda ()

1.7 Estuda e Trabalha ()

