



**JAIRO GUSTAVO DE LIMA**

**FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA CONTENÇÃO DA  
EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA**

**LAVRAS – MG**

**2023**

**JAIRO GUSTAVO DE LIMA**

**FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA CONTENÇÃO DA EVASÃO NO ENSINO  
SUPERIOR A DISTÂNCIA**

Tese apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração, área de concentração em Gestão Estratégica, Marketing e Inovação, para a obtenção do título de Doutor.

Orientador

Dr. Cleber Carvalho de Castro

**LAVRAS – MG**

**2023**

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema de Geração de Ficha Catalográfica da Biblioteca Universitária da UFLA,  
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

Lima, Jairo Gustavo de.

Fatores críticos de sucesso na contenção da evasão no ensino superior a distância / Jairo Gustavo de Lima. - 2023.

173 p. : il.

Orientador(a): Cleber Carvalho de Castro.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Lavras, 2023.

Bibliografia.

1. Educação a distância. 2. Causas da Evasão. 3. Fatores críticos de sucesso. I. Castro, Cleber Carvalho de. II. Título.

**JAIRO GUSTAVO DE LIMA**

**FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA CONTENÇÃO DA EVASÃO NO ENSINO  
SUPERIOR A DISTÂNCIA**

**CRITICAL SUCCESS FACTORS IN CONTAINING DROPOUT IN DISTANCE  
HIGHER EDUCATION**

Tese apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração, área de concentração em Gestão Estratégica, Marketing e Inovação, para a obtenção do título de Doutor.

Data de aprovação: 30 de maio de 2023

Dr. Osmar Vicente Chévez Pozo	Universidade Federal do Espírito Santo
Dr. Ronei Ximenes Martins	Universidade Federal de Lavras
Dr. Gideon Carvalho de Benedicto	Universidade Federal de Lavras
Dr. Warley Ferreira Sahb	Universidade Federal de Lavras



Dr. Cleber Carvalho de Castro

Orientador

**LAVRAS - MG  
2023**

*Dedico este trabalho àqueles que amo incondicionalmente:*

*Minha esposa Eveline, leal companheira de vida;*

*Meus filhos João Gabriel e Maitê, razões de minha existência.*

*Ofereço aos meus pais, Claret e Dasdores, por serem minhas raízes.*

*Dedico à minha irmã Daiane, minha sogra Angélica e minha cunhada Aline, grandes mulheres  
incentivadoras.*

*A todos os amigos que encontrei nessa longa trajetória.*

EU DEDICO

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela vida, por sempre guiar os meus passos e pela chance de ter ao meu lado uma família que tanto amo. Sou grato aos meus santos protetores (Nossa Senhora Aparecida e Padre Victor) por tantas intercessões, em especial durante a jornada de meu Doutorado.

A minha esposa Eveline, meu “esteio”, a qual sempre me incentivou na busca de realização dos objetivos/sonhos. Ela que sempre me apoiou, incondicionalmente, se doando em prol de nossa evolução pessoal e profissional.

Aos meus filhos João Gabriel e Maitê, por serem minhas fontes de amor e inspiração. Pela compreensão que tiveram nas vezes em que precisei me ausentar por motivos de estudo.

Aos meus pais, Claret e Dasdores, por todo apoio e carinho que sempre tiveram. Pelas orações e boas energias. Por serem minhas raízes e meus exemplos de vida.

A minha irmã Daiane, pelos incentivos, conselhos e parceria de toda uma vida. Obrigado por nunca largar minha mão.

A minha sogra Angélica e minha cunhada Aline, pelo incentivo de sempre e por representarem tanto em minha vida. Minha segunda mãe e minha irmã de coração.

A um amigo que, mesmo não estando mais presente no plano terrestre, continua vivo em meus pensamentos. Izonel, seu incentivo e apoio foram fundamentais para me encorajar a seguir em frente e acreditar que tudo era possível.

Um agradecimento especial ao amigo e orientador, Prof. Cleber, o qual tenho enorme carinho, admiração e respeito. Por sua humildade, comprometimento e paixão pela docência. Pela sua paciência e por sempre estar com as mãos estendidas a quem lhe recorre. Muito obrigado por acreditar em mim e me guiar com tanta sabedoria.

Aos titulares (Prof. Ronei Ximenes Martins, Prof. Warley Ferreira Sahb, Prof. Gideon Carvalho de Benedicto e Prof. Osmar Vicente Chévez Pozo) e suplentes (Prof. Marcelo Capre Dias e Profª. Lilian Ferrugini) da banca de defesa, pelas valiosas contribuições técnicas e motivacionais, dignas de todo meu reconhecimento e admiração. Muito obrigado por tudo e por tanto!

A todos os professores e colegas de turma da Universidade Federal de Lavras – UFLA que direta ou indiretamente me apoiaram durante esta caminhada.

Aos participantes de meu estudo, os quais contribuíram sobremaneira para que eu alcançasse os objetivos pretendidos. Gratidão pela confiança e por acreditarem no propósito científico deste trabalho.

Enfim, agradeço de coração a todos que, por algum motivo e, em algum momento, cruzaram minha jornada de estudos.

## RESUMO

A educação a distância – EaD tem se destacado nos últimos anos como a modalidade de ensino que mais cresce no Brasil. Contudo, estudos demonstram que a evasão na EaD tem alcançado números preocupantes, sobretudo pelos impactos negativos que ela causa, seja no âmbito econômico, influenciando a eficiência e o desempenho das Instituições de Ensino Superior – IES, seja no âmbito social, pois a exclusão de indivíduos do ambiente escolar inibe sua ascensão a melhores oportunidades de ocupação, afetando sua qualidade de vida. Neste contexto, o presente estudo tem como objetivo identificar quais são os fatores críticos de sucesso determinantes para a contenção da evasão no ensino superior a distância. Para o alcance deste objetivo geral, o estudo amparou-se em três etapas, sendo a primeira uma revisão de literatura internacional com vistas a identificar as principais causas de evasão na EaD, bem como, propor um modelo “*framework radar*”, baseado nas causas identificadas, a segunda etapa compreendendo uma validação das causas identificadas na fase anterior, junto a especialistas brasileiros e, na terceira etapa, um estudo aplicado para avaliar quais causas de evasão na EaD (identificadas na segunda etapa) se enquadram como fatores críticos de sucesso, tanto na perspectiva dos gestores das IES quanto dos alunos evadidos, discutindo os pontos de convergência e divergência na opinião destes participantes. A pesquisa caracteriza-se como de natureza descritiva com abordagem mista (quantitativa e qualitativa), realizada por meio de levantamento de dados secundários na literatura especializada, uso da técnica *Delphi*, coleta de dados primários através de *survey* e entrevistas de aprofundamento. Os resultados da primeira etapa apontam que a evasão em cursos superiores de educação a distância é resultado de uma combinação de fatores endógenos e exógenos, os quais podem estar ou não interrelacionados. As causas mais comuns identificadas estão associadas à falta de tempo para o estudo, dificuldade de conciliar a vida acadêmica com a profissional, restrições financeiras, fatores cognitivos, ineficiência dos projetos didáticos pedagógicos e tensões na interrelação de alunos e professores/tutores. A proposta do *framework radar* considerou a categorização dos fatores em oito dimensões: pessoais/interpessoais, socioeconômicos, cognitivos, vocacionais, tecnológicos, atividades complementares, estruturais e didático pedagógicos. Os resultados da segunda etapa demonstraram que todas as causas/fatores e suas classificações (dimensão e categoria), bem como o *Framework* proposto pelo pesquisador, foram validados pelos especialistas, o que demonstra haver um alinhamento consensual sobre as causas de maior impacto no processo de evasão na modalidade EaD. Já os resultados da terceira etapa demonstraram que há um consenso entre ex-alunos (evadidos) e gestores das IES no que se refere as principais causas que contribuem para a evasão na EaD, destacando-se: motivos de trabalho, falta de tempo, mito de que a EaD é mais fácil que o ensino presencial e falta de interação síncrona entre alunos e as IES. Neste contexto, infere-se que os fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão na EaD estão majoritariamente associados a causas exógenas, em especial: habilidade do aluno em gerenciar seu tempo, condições de o aluno conciliar trabalho e estudo, perfil do aluno coerente com a modalidade EaD e senso de pertencimento do aluno. Torna-se primordial às IES, dentre outras ações, a adoção de estratégias que possam aprimorar o senso de organização e gestão do tempo em seus alunos, além de intensificar, precocemente, a conscientização sobre os desafios e peculiaridades da EaD. Em suma, foco em ações preditivas.

**Palavras-chave:** Educação a distância. Causas da Evasão. Fatores críticos de sucesso. *Survey*. Gestão de cursos a distância.

## ABSTRACT

Distance education has stood out in recent years as the fastest growing teaching modality in Brazil. However, studies show that evasion in distance education has reached worrying numbers, mainly due to the negative impacts it causes, whether in the economic sphere, influencing the efficiency and performance of Higher Education Institutions - HEIs, or in the social sphere, since the exclusion of individuals in the school environment inhibits their ascension to better job opportunities, affecting their quality of life. In this context, the present study aims to identify which are the critical success factors that determine the containment of evasion in distance higher education. In order to reach this general objective, the study was based on three stages, the first being an international literature review with a view to identifying the main causes of evasion in distance education, as well as proposing a “radar framework” model, based on the identified causes, the second stage comprising a validation of the causes identified in the previous stage, with Brazilian specialists and, in the third stage, an applied study that can assess which causes of evasion in distance education (identified in the second stage) fit as critical factors of success, both from the perspective of HEI managers and dropout students, discussing the points of convergence and divergence in the opinion of these participants. The research is characterized as descriptive in nature with a mixed approach (quantitative and qualitative), carried out through the collection of secondary data in the specialized literature, use of the Delphi technique, collection of primary data through survey and in-depth interviews. The results of the first stage indicate that evasion in higher education distance education courses is the result of a combination of endogenous and exogenous factors, which may or may not be interrelated. The most common causes identified are associated with lack of time to study, difficulty reconciling academic and professional life, financial restrictions, cognitive factors, inefficiency of pedagogical didactic projects and tensions in the interrelationship between students and teachers/tutors. The proposal of the radar framework considered the categorization of factors into eight dimensions: personal/interpersonal, socioeconomic, cognitive, vocational, technological, complementary activities, structural and didactic pedagogical. The results of the second stage showed that all the causes/factors and their classifications (dimension and category), as well as the Framework proposed by the researcher, were validated by the experts, which demonstrates that there is a consensual alignment on the causes of greatest impact in the process of evasion in distance learning modality. The results of the third stage showed that there is a consensus between former students (dropouts) and HEI managers regarding the main causes that contribute to evasion in distance education, highlighting: work reasons, lack of time, myth that distance education is easier than face-to-face teaching and lack of synchronous interaction between students and HEIs. In this context, it is inferred that the critical success factors for the containment of evasion in distance education are mostly associated with exogenous causes, in particular: the student's ability to manage their time, conditions for the student to reconcile work and study, coherent student profile with the distance education modality and the student's sense of belonging. It is essential for HEIs, among other actions, to adopt strategies that can improve their students' sense of organization and time management, in addition to intensifying, at an early stage, awareness of the challenges and peculiarities of distance education. In short, focus on predictive actions.

**Key words:** Distance education. Evasion Causes. Critical success factors. Survey. Management of distance courses.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Quadro com síntese das perspectivas de evasão, segundo Branco <i>et al.</i> (2020)....	19
Figura 2 – Gráfico de evolução da média ponderada dos indicadores de trajetória dos ingressantes em cursos de graduação de 2012 a 2021, por modalidade de ensino.....	25
Figura 3 – Quadro com fatores críticos de sucesso na EaD segundo Storopoli (2016).....	30
Figura 4 – Resumo dos Procedimentos Metodológicos.....	42
Figura 5 – Gráfico-radar dos fatores que influenciam no processo de evasão.....	44

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Critérios de inclusão e exclusão dos especialistas.....	35
Quadro 2 – Critérios de inclusão e exclusão dos participantes (ex-alunos evadidos).....	40
Quadro 3 – Legenda para a figura 5 (Causas para evasão na EaD).....	45
Quadro 4 – Fatores críticos de sucesso indicados para o gerenciamento das IES participantes deste estudo.....	46
Quadro 5 – Publicação de Artigos.....	47

## LISTA DE SIGLAS

EaD – Educação a Distância

FCS – Fatores Críticos de Sucesso

*HEI – Higher Education Institutions*

IES – Instituição de Ensino Superior

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

MEC – Ministério da Educação

PNE - Plano Nacional de Educação

SESU (Secretaria de Educação Superior

*SPSS - Statistical Package for the Social Science*

## SUMÁRIO

<b>PRIMEIRA PARTE.....</b>	<b>12</b>
<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E MOTIVAÇÃO.....	12
1.2. PROBLEMA, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVAS.....	13
1.3. ESTRUTURA DA TESE.....	16
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1 REFERENCIAL BÁSICO.....	17
2.1.1 Educação a distância: evasão e o papel da gestão.....	17
2.1.2 Fatores críticos de sucesso.....	20
2.2 REVISÃO DE LITERATURA.....	23
2.2.1 Panorama da EaD e da evasão no Brasil.....	23
2.2.2 Gestão estratégica da EaD como mecanismo para conter a evasão.....	28
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>32</b>
3.1. ARTIGO 1 – FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA EVASÃO DE ALUNOS DO ENSINO SUPERIOR À DISTÂNCIA.....	33
3.2. ARTIGO 2 - VALIDAÇÃO DE FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A CONTENÇÃO DA EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA.....	34
3.3. ARTIGO 3 - CAUSAS DA EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA: PERCEPÇÕES DE EX-ALUNOS E GESTORES SOBRE SUAS CRITICIDADES.....	37
3.4. ESTRUTURA METODOLÓGICA GERAL DA TESE.....	41
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>43</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>48</b>
<b>SEGUNDA PARTE – ARTIGOS.....</b>	<b>53</b>
<b>ARTIGO 1 – FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA EVASÃO DE ALUNOS DO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA.....</b>	<b>53</b>
<b>ARTIGO 2 – VALIDAÇÃO DE FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A CONTENÇÃO DA EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA.....</b>	<b>74</b>
<b>ARTIGO 3 – CAUSAS DA EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA: PERCEPÇÕES DE EX-ALUNOS E GESTORES SOBRE SUAS CRITICIDADES.....</b>	<b>92</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA VALIDAÇÃO DAS CAUSAS DE EVASÃO NA EAD (1ª RODADA).....</b>	<b>134</b>
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA VALIDAÇÃO DAS CAUSAS DE EVASÃO NA EAD (2ª RODADA).....</b>	<b>144</b>
<b>APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DE INFLUÊNCIA DAS CAUSAS NO PROCESSO DA EVASÃO (APLICADO AOS EX-ALUNOS).....</b>	<b>163</b>
<b>APÊNDICE D – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS GESTORES DAS IES.....</b>	<b>172</b>

## PRIMEIRA PARTE

### 1. INTRODUÇÃO

Nesta seção, apresenta-se os aspectos introdutórios relacionados aos fatores críticos de sucessos para contenção da evasão no ensino superior a distância. Inicia-se com uma breve contextualização, especificação do problema de pesquisa, objetivos e justificativa, finalizando com a estrutura que foi organizada para o estudo.

#### 1.1. Contextualização

O segmento da educação superior (pública e privada) vem demonstrando dinamismo no Brasil, especialmente nos últimos cinco anos, devido às flexibilizações de normas para a oferta de cursos. No país, muitas Instituições de Ensino Superior – IES aprimoraram suas estratégias de atuação, ganhando novos mercados e reduzindo a evasão dos alunos. Segundo INEP (2021), 87,68% das instituições de educação superior no país são privadas, as quais detêm 76,9% de todas as matrículas para este nível de ensino.

Segundo levantamento do INEP (2021), o número de alunos matriculados no ensino superior aumentou 3,5% em 2021. O crescimento, no entanto, só ocorreu na modalidade a distância, com 23,3%. Entre 2011 e 2021, as matrículas de cursos de graduação a distância aumentaram 274,3%, enquanto na modalidade presencial houve queda de 8,3% nesse mesmo período. Em 2021 o país tinha 8,98 milhões de alunos em cursos de nível superior, dos quais 3,7 milhões (41,4%) estavam matriculados em cursos da modalidade a distância.

Um ponto de atenção refere-se ao elevado índice na evasão de alunos matriculados em cursos na modalidade EaD. No segmento público, a evasão significa, em geral, ociosidade de estrutura física, tecnológica e de pessoal, ineficiência no uso dos recursos públicos e resultados aquém do esperado pela sociedade. Para o segmento da educação privada, os efeitos da evasão incluem quedas significativas de receitas, aumento nos custos operacionais e perda de competitividade.

Neste contexto, Maciel *et al.* (2019) afirmam que a evasão de estudantes na educação superior precisa ser compreendida e discutida para que a permanência seja qualificada e preconizada como política e ação indispensável à expansão desse nível de educação. De forma complementar, Branco *et al.* (2020) afirmam que a questão da EaD não está somente na democratização do acesso e na ampliação de vagas, mas na qualidade de educação oferecida

ao estudante. Por isso, é preciso dar condições de permanência e perspectivas de melhoria nesse campo da educação, para evitar a perpetuação da reprodução, via EaD, de desigualdades sociais e culturais.

Silva Filho *et al.* (2007) reforçam que os problemas de cursos na EaD são: para o setor público, os recursos investidos sem o devido retorno; para o setor privado, importante perda de receita; para ambos os setores, fonte de ociosidade de professores, funcionários, equipamentos e, em algumas situações, espaço físico.

Neste contexto, compreender os fatores determinantes no processo de evasão e agir para que sejam mitigados, consiste, atualmente, no grande desafio enfrentado na gestão das Instituições de Ensino Superior (IES).

Uma das estratégias aplicadas pelas IES no controle de sua eficiência gerencial, incluindo ações que possam minimizar a evasão dos estudantes da educação a distância, tem sido como lidar com os “Fatores Críticos de Sucesso” – FCS, que parte da necessidade de prover informações relevantes aos gestores das organizações, sendo que o primeiro problema enfrentado por estes é a grande quantidade de informações aos quais estão sujeitos e a dificuldade de determinação de quais são as mais relevantes, uma vez que os recursos organizacionais são limitados.

Os FCS consistem em fatores essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos executivos, estratégicos ou táticos de uma organização, ainda que outros fatores não sejam considerados (FURLAN, 1997; ROCKART, 1979). Em outras palavras, são poucos e impactantes fatores que devem ser corretamente geridos para o alcance dos objetivos. No entendimento de Zhao (2021), os FCS são elementos pertencentes ao ambiente de negócio das empresas e que podem comprometer, de maneira substancial, o êxito de suas atividades, razão pela qual devem ser devidamente monitorados.

A utilização dos FCS permite que a organização concentre seu foco nos elementos mais importantes, resultando na busca por informações mais relevantes, impedindo uma sobrecarga de informação e melhorando a sinergia em sua direção. Como indicação para a obtenção dos FCS são apontadas como as principais fontes (ROCKART, 1979; FURLAN; IVO e AMARAL, 1994): a estrutura do ramo de negócio, os fatores ambientais, os fatores temporais, a estratégia competitiva, o *ranking* no ramo e a localização geográfica.

## **1.2. Problema, objetivos e justificativas**

Conforme destaca Oliveira e Santos (2019), faz-se necessário ressaltar que a EaD tem sido vista como um fenômeno, compreendido como parte de um processo de inovação educacional mais amplo, que integra as novas tecnologias de informação e comunicação como proposta de democratização do conhecimento e aprimoramento na dinâmica do processo de ensino aprendizagem. Contudo, é preciso levar em conta a importância de desenvolver um olhar crítico e reflexivo sobre as realidades que emergem no âmbito educacional. No entendimento dos autores, a EaD deve ser vista como uma possibilidade de maior acesso à educação. Mas que seja um acesso que favoreça a preocupação com a qualidade do ensino, uma vez que o acesso, por si só, não tem o sentido pleno de democratização da educação, se não for efetiva.

Para Branco *et al.* (2020), muitas causas podem ser apontadas para a evasão na educação a distância, seja por fatores característicos do estudante (habilidade, saberes, desengano, desinformação), por fatores externos (condições financeiras, saúde, trabalho, família) ou internos à instituição de ensino (currículo, orientação, docentes, estrutura física, suporte técnico, pedagógico e acadêmico). Contudo, a preocupação está no que tem sido feito para minimizar essa problemática, que fatores e estratégias de intervenção estão sendo adotadas e desenvolvidas para que o estudante não se sinta abandonado à própria sorte e distante da universidade e da conclusão do seu curso.

Evidentemente, tão vital quanto identificar as causas da evasão no contexto escolar é criar mecanismos estratégicos para sua contenção, minimizando os impactos negativos às IES públicas e privadas. Destaca-se que, dentre as inúmeras causas que, possivelmente estão ligadas à evasão, algumas desempenham um peso maior na decisão do estudante, representando, portanto, um fator considerado crítico de sucesso.

A identificação destes fatores críticos de sucesso ainda representa um *gap* de pesquisa, sobretudo diante dos inúmeros e diferentes contextos (culturais, sociais, estruturais, etc) em que a EaD se aplica.

Diante do exposto, busca-se com este estudo respostas ao seguinte **problema de pesquisa**: Quais são os fatores críticos de sucesso determinantes para a contenção da evasão no ensino superior a distância?

Neste contexto, tem-se como **objetivo geral** identificar as causas que levam à evasão de alunos matriculados no ensino superior a distância e quais delas configuram-se como fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão.

Os **objetivos específicos** do estudo são os seguintes:

- a) Identificar, por meio de uma revisão sistemática internacional, as principais causas (fatores) da evasão no ensino superior à distância, propondo um “*framework radar*”, baseado nas causas identificadas;
- b) Realizar a validação dos fatores identificados anteriormente, junto a especialistas brasileiros na área de EaD, para o contexto brasileiro;
- c) Identificar quais causas de evasão na EaD, tanto na perspectiva dos gestores das IES quanto dos alunos evadidos, se enquadram como fatores críticos de sucesso;
- d) Verificar os pontos de convergência e divergência nas perspectivas de gestores e alunos evadidos.

Tendo em vista a relevância e o destaque da educação a distância no cenário e contexto do ensino superior brasileiro, esta pesquisa justifica-se pela contribuição teórica, social e gerencial ao campo de estudos que trata sobre a eficiência pedagógica, metodológica e operacional deste modelo de aprendizagem.

A contribuição teórica se refere às principais circunstâncias que influenciam o abandono dos cursos na modalidade EaD pelos alunos, gerando informações que possibilitem a classificação destes eventos por ordem e grau de importância e, segundo, por avaliar quais causas de evasão configuram-se como fatores críticos de sucesso, tanto com base na perspectiva dos alunos evadidos quanto dos gestores das IES que participaram deste estudo. O estudo está em consonância com o que sugere Rovai (2013) ao afirmar que não existe uma fórmula simples que garanta a persistência do aluno no ensino superior a distância, existindo numerosos fatores externos e internos a serem considerados, bem como, a interação entre estes fatores. De forma complementar, Choi (2018) reforça a necessidade de estudos que possam ampliar o escopo de análise no que se refere aos motivos que levam os estudantes a evadirem, especialmente no âmbito da educação a distância. O autor considera que a evasão é multifatorial e que as causas apresentam diferentes pesos de importância aos alunos. Destaca ainda que as causas de evasão podem estar ou não associadas entre si.

Na vertente social e das políticas públicas, o estudo pode oferecer subsídios ao planejamento de políticas que busquem o alcance dos objetivos preconizados pelo Plano Nacional de Educação (PNE 2014-2024), estabelecido pela Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014, com destaque para as metas de ampliação da oferta e melhoria da qualidade no ensino superior, que poderá ampliar as oportunidades para um grande contingente de pessoas privadas desta possibilidade. Cumpre destacar ainda a possível contribuição deste estudo para órgãos estratégicos no âmbito educacional, especialmente MEC (Ministérios da Educação),



INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais) e SESU (Secretaria de Educação Superior). Neste contexto, Maciel *et al.* (2019) afirmam que a evasão de estudantes na educação superior precisa ser compreendida e discutida para que a permanência seja qualificada e preconizada como política e ação indispensável à expansão desse nível de educação. De forma complementar, Branco *et al.* (2020) afirmam que a questão da EaD não está somente na democratização do acesso e na ampliação de vagas, mas na qualidade de educação oferecida ao estudante. Por isso, é preciso dar condições de permanência e perspectivas de melhoria nesse campo da educação, para evitar a perpetuação da reprodução, via EaD, de desigualdades sociais e culturais.

Em relação à vertente gerencial, o estudo pode contribuir com dados e informações relevantes ao aprimoramento da gestão estratégica das IES no que tange às ações de combate à evasão, pois a retenção dos alunos depende de um eficiente programa que avalie os quesitos indispensáveis na relação destas instituições com os alunos e decisões eficientes e eficazes decorrentes na busca pela maximização dos resultados.

### 1.3. Estrutura da Tese

A tese segue a estrutura de artigos, prevista nas normas da Universidade Federal de Lavras<sup>1</sup>. As principais seções desse documento científico são:

A **Introdução**, exposta nesse tópico, composta pelas seções: contextualização; problema, objetivos e justificativas; e estrutura da tese.

O **Referencial Teórico**, envolvendo os principais conceitos teóricos e revisões de literatura necessários à compreensão da pesquisa e organizados nas seções: Educação a distância: evasão e o papel da gestão, Fatores críticos de sucesso, Panorama da EaD e da evasão no Brasil e Gestão estratégica da EaD como mecanismo para conter a evasão

A **Metodologia**, com a descrição da natureza e método da pesquisa, além dos procedimentos metodológicos de cada artigo desenvolvido nesta tese. Há três subseções que estão diretamente relacionadas aos artigos desenvolvidos nesta tese.

Por fim, as **Considerações Finais**, incluindo uma síntese dos resultados alcançados em cada artigo e, finalmente, as referências bibliográficas utilizadas ao longo desse estudo.

---

<sup>1</sup> <http://repositorio.ufla.br/jspui/handle/1/41282>

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Neste tópico são apresentados, inicialmente, o referencial básico acerca de Educação a distância (EaD), Evasão na EaD e Fatores Críticos de Sucesso. Na sequência, tem-se uma revisão de literatura sobre o panorama da EaD e da evasão no Brasil, bem como, da gestão estratégica da EaD como mecanismo para conter a evasão.

### **2.1 Referencial básico**

Este tópico apresenta um panorama conceitual sobre as temáticas centrais deste estudo.

#### **2.1.1 Educação a distância: evasão e o papel da gestão**

A educação a distância é descrita por Martins (2020) como sendo uma metodologia apropriada para permitir a reconstituição das relações entre professores-estudantes-conteúdos curriculares, quando elas estão dificultadas por distanciamento geográfico e/ou temporal.

No Brasil, a EaD está regulamentada por meio de leis, diretrizes e normas. Em seu artigo 1º, o decreto 9.057/2017 estabelece que esta modalidade educacional se caracteriza quando a “mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos.” (BRASIL, 2017).

Segundo o MEC (2020), “Educação a distância é a modalidade educacional na qual alunos e professores estão separados, física ou temporalmente e, por isso, faz-se necessária a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação. Essa modalidade é regulada por uma legislação específica e pode ser implantada na educação básica (educação de jovens e adultos, educação profissional técnica de nível médio) e na educação superior”.

Autores como Moore e Kearsley (2007), Maia e Mattar (2007), Martins (2005), Belloni (2002) e Niskier (2000) argumentam que a EaD é capaz de disponibilizar conhecimento em grande escala àqueles que não têm condições de frequentar a escola presencial e se utilizam de recursos computacionais para acesso ao ensino, em seu tempo e

espaço, ao mesmo tempo que expressam a carência de maior aprofundamento do tema, pois estes têm diferentes conceitos para as definições de temas pertinentes a área, como tempo, distância, educação e ensino. Diferentemente, Nisker (2000) apresenta um conceito extremamente simples e objetivo ao termo EaD: alunos e professores separados por certa distância e, às vezes, pelo tempo. A modalidade modifica aquela velha ideia de que, para existir ensino, seria sempre necessário contar com a figura do professor em sala e de um grupo de estudantes.

Na educação a Distância o aluno é o protagonista da sua aprendizagem, tornando-se assim, autônomo, capaz de criar e buscar novas habilidades para que seja capaz de interferir na sua realidade cotidiana (OLIVEIRA *et al.* 2020).

Para Santos (2020), o desafio permanente da metodologia educacional da EaD consiste em não sair do foco do sentido político original da oferta, em verificar se os suportes tecnológicos utilizados são os mais adequados para o desenvolvimento dos conteúdos, possibilitando a maior interatividade possível e a socialização do indivíduo.

A EaD funciona como um organismo multiplicador de conhecimento, onde pessoas que não tem condições financeiras ou logísticas de acessar informações em ambientes físicos, conseguem de forma bastante simples, rápida e dinâmica acessarem conteúdos através da educação a distância (OLIVEIRA *et al.* 2020, p.10).

No entendimento de Maia e Meirelles (2002), a EaD é um modelo inovador que utiliza tecnologias para facilitar o aprendizado sem as limitações de tempo/lugar, como evidenciados na modalidade de educação presencial, organizando-se segundo metodologia, gestão e sistemas de avaliação com características próprias.

A ideia básica de educação a distância é muito simples: alunos e professores estão em locais diferentes durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem e ensinam. Estando em locais distintos, eles dependem de algum tipo de tecnologia para transmitir informações e lhes proporcionar um meio para interagir. (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 01).

No que se refere à evasão, Santos (2008) afirma tratar-se da desistência definitiva do estudante em qualquer etapa do curso, e a mesma pode ser considerada como um fator frequente em cursos à distância.

Na visão de Favero (2006), o termo evasão na EaD aplica-se aos desistentes de um curso em qualquer etapa do mesmo. Consiste em um fenômeno comum na EaD e os motivos

devem ser pesquisados, buscando verificar os cursos em que a evasão ocorre com maior frequência, a relação com o gênero, faixa etária, profissão, etc.

Evasão é a saída definitiva do curso de origem sem conclusão ou a diferença entre ingressantes e concluintes, após uma geração completa. (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC, 2017)

Ambos os conceitos partem do princípio de que o aluno não deu continuidade a um objetivo primário.

De acordo com Branco *et al.* (2020), há uma diferenciação entre evasão por desistência do curso e evasão por reopção de curso, sendo que a primeira deve ser avaliada separadamente, pois na segunda observa-se ainda uma mobilidade acadêmica. Na evasão por desistência existe o risco de o estudante não retornar ao curso, contribuindo para a exclusão/abandono. Ambas as situações devem ser analisadas como uma oportunidade de reversão do problema. Os autores supracitados apresentam uma síntese das perspectivas de evasão, conforme demonstrado na figura abaixo:

Figura 1: Quadro com síntese das perspectivas de evasão, segundo Branco *et al.* (2020)

Conceitos de Evasão		
Autor	Evasão	Observação
SANTOS (2008)	É a desistência definitiva do curso.	Independente da etapa.
GAIOSO (2005)	Pode ocorrer antes de concluir o curso.	Refere-se à perda do estudante.
KIRA (1998)	Refere-se ao fato de não concluir o curso.	Ressalta a perda do estudante.
BAGGI; LOPES (2011)	Ressalta a ideia de não concluir o curso.	Ressalta a perda do estudante em um curso.
BRASIL (1997)	É a saída do curso de origem.	Desconsidera a mobilidade acadêmica (troca de curso).
FAVERO (2006)	É a desistência do curso.	Considera os que realizaram e os que nunca participaram das atividades propostas.
VARGAS (2007)	Considera o período de início e a saída do curso.	Busca identificar o período que ocorreu a evasão.
POLYDORO (2000)	Considera o abandono no curso e no sistema universitário.	Considera dois marcos – abandono no curso e no sistema universitário - relacionados à desistência definitiva dos estudos e evasão.
CARDOSO (2008)	Mobilidade do estudante para outro curso e a desistência do curso.	A troca de curso já é considerada uma evasão.

Fonte: Branco *et al.* (2020)

Para Branco *et al.* (2020), a maioria dos autores analisados em seu levantamento relaciona a evasão com a desistência/abandono do curso – seja o curso de origem ou não e, novamente, ressaltam como exclusiva responsabilidade do estudante, diminuindo a corresponsabilidade ou isentando a gestão institucional. Para os autores, se a evasão está

relacionada à exclusão, a instituição de ensino precisa criar mecanismos de aproveitamento e canais de comunicação que direcionem a permanência do estudante. A questão da mobilidade acadêmica é compreendida como a migração e transferência do estudante para outro curso, não como abandono/desistência dos estudos, mas como uma tentativa de busca de identificação com a formação profissional e área de interesse na construção da trajetória acadêmica como contraponto à evasão.

A evasão escolar pode representar um processo multifatorial, contudo, conforme destacado por Choi (2018), os estudos empíricos fornecem uma visão limitada sobre as relações entre suas diferentes causas, negligenciando importantes aspectos do problema. Tal condição compromete, mesmo que indiretamente, a eficiência das práticas de contenção da evasão pelas IES.

O papel estratégico das IES na contenção da evasão fica evidenciado no entendimento de Rovai (2013), ao afirmar que as taxas de persistência de adultos no ensino superior são substancialmente mais baixas do que de crianças que frequentam escolas primárias e estão fortemente relacionadas com a capacidade educacional dos programas para satisfazer as necessidades dos adultos.

Para Coussement *et al.* (2020), a evasão é uma problemática que atinge os alunos, desestimulando-os a continuar seus estudos posteriormente e, de maneira contundente, os empreendimentos educacionais, dado a perda de receita, ociosidade de suas instalações, culminando na perda de competitividade. Neste contexto, torna-se primordial e urgente às IES uma gestão estratégica dos fatores críticos de sucesso que influenciam a permanência do aluno.

### **2.1.2 Fatores críticos de sucesso**

De acordo com Paula (2014), o termo original em inglês *critical success factors*, proposto por Rockart (1979), partiu da necessidade de prover informações relevantes aos gestores das organizações. O primeiro problema enfrentado por estes é a grande quantidade de informações às quais estão sujeitos e a determinação de quais são as mais relevantes, uma vez que os recursos organizacionais são limitados.

Os fatores críticos de sucesso - FCS consistem em fatores essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos executivos, estratégicos ou táticos de uma organização, ainda que outros fatores não sejam considerados (ROCKART, 1979). Alinhado a este conceito, Michelon (2017) complementa que as principais fontes para a obtenção desses fatores críticos

de sucesso são a estrutura do ramo de negócio, os fatores ambientais, os fatores temporais, a estratégia competitiva, o *ranking* no ramo e a localização geográfica.

Portanto, a utilização dos FCS permite que a organização concentre seu foco nos elementos mais importantes, resultando na busca por informações mais relevantes, impedindo uma sobrecarga de informação e melhorando a sinergia em sua direção.

Segundo Esteves (2004), o foco dos FCS foi estabelecido e popularizado nos últimos anos por diversos pesquisadores, particularmente no artigo de Rockart (1979). A premissa é que existem muitas características e condições (dimensões e fatores) que afetam significativamente o sucesso de uma organização se forem gerenciadas com precisão (ROCKART, 1979, LEIDECHEER, 1987).

De acordo com González (2019), os pontos fortes dessa abordagem teórico-empírica, que levam a sua boa aceitação nas organizações são: fornecimento de suporte efetivo ao processo de planejamento e fornecimento de informações que podem impactar a posição competitiva das organizações.

Os FCS devem ser analisados sob três aspectos: i) medida em que os FCS recebem prioridade e recursos adequados, ii) acompanhamento de ações, controle e melhoria de gestão de cada FCS, e iii) formas de medição e desempenho do FCS. Os FCS devem ser construídos e acompanhados pelos gerentes responsáveis (ROCKART, 1979, BULLEN, 1981) e fazer parte do planejamento estratégico organizacional e da análise competitiva. Seu acompanhamento e avaliação oferecem informações estratégicas, pois respondem à pergunta básica: onde devemos prestar atenção? (BULLEN, 1981).

Apesar do modelo desenvolvido por Rockart (1979) estar focado em necessidades de informação do principal executivo das empresas, estudos posteriores mostram que o método pode servir para diversos níveis gerenciais, trazendo os seguintes benefícios (FURLAN; IVO e AMARAL, 1994): auxílio na determinação dos fatores em que os gestores devem manter o foco e também nos que devem ser monitorados pelos sistemas de informação; permite definir quais informações devem ser coletadas evitando desperdícios e sobrecarga de informação; reconhece que alguns fatores são específicos da conjuntura, de um indivíduo ou da organização; e “pode ser utilizado como um importante veículo de comunicação para a gerência, facilitando a integração em torno de tópicos críticos e garantindo a sinergia em busca das metas estabelecidas” (FURLAN; IVO e AMARAL, 1994, p.53).

As principais fontes dos fatores críticos de sucesso são (ROCKART, 1979; FURLAN; IVO e AMARAL, 1994):

- a) Estrutura de ramo do negócio: cada empresa tem um conjunto de fatores críticos que são típicos de sua natureza, do seu ramo de negócio, como, por exemplo, o mix de produtos nos supermercados. De acordo com Testa (2002), é possível que na educação a distância existam FCS que são comuns a todos (ou à maioria) de seus programas. Seriam fatores em que, mesmo se identificados em uma amostra não representativa, poderiam ser generalizados.
- b) Fatores ambientais: a influência do ambiente, como mudanças no comportamento do consumidor, aumento ou diminuição da população, pode determinar FCS para as empresas. Entretanto, os fatores críticos de sucesso são coisas nas quais é possível interferir. Acontecimentos como flutuações na economia, política econômica, taxa de juros, por exemplo, não constituem FCS.
- c) Fatores temporais: alguns FCS são determinados por questões temporais, para evitar o surgimento de um problema ou mesmo para aproveitar uma oportunidade. É o caso, por exemplo, de quando existe uma quantidade de estoque muito baixa ou muito alta em uma organização, o que constituirá um fator chave de sucesso até o momento em que o estoque esteja regularizado.

De acordo com Sanchez e Robert (2010), os FCS ajudam a identificar os fatores que merecem receber maiores cuidados, além de subsidiar os gestores a conduzir projetos adequadamente. Como pode-se observar, os FCS dão apoio aos gestores na difícil tarefa de tomada de decisão (ALVES *et al.* 2018).

Nesse prisma os fatores críticos são essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos operacionais, estratégicos ou táticos. As principais fontes para a obtenção desses fatores são a estrutura do ramo de negócio, os fatores ambientais, os fatores temporais, a estratégia competitiva, o *ranking* no ramo e a localização geográfica (MICHELON *et al.* 2017).

Vale destacar que Moré (2019) identificou que os FCS possuem caráter temporal e que variam de acordo com o grau de maturidade de cada organização, e para a percepção disso verificou- que é necessária a formação de grupos focais com a participação efetiva de uma maior quantidade de gestores para a discussão dos pontos críticos para a melhoria do resultado organizacional.

Para Quirino (2017), os FCS estão sendo cada vez mais utilizados nos ambientes de transformação, contudo é necessário que as instituições possuam FCS diferenciados na função estratégica adotada, e que as identificações de tais fatores possam contribuir para um melhor

controle da gestão na organização. Importante ressaltar que, no âmbito dos ambientes de transformação, mencionados pelo autor, inclui-se com destaque as instituições de ensino.

Conforme salienta Karpinski (2017), as ferramentas de fatores críticos de sucesso podem funcionar como fonte de vantagem competitiva para uma universidade, contudo é necessário que os indicadores estejam atrelados aos objetivos iniciais propostos, visando o controle do desempenho crítico, pois é por meio deste desempenho que os recursos, as competências e os processos organizacionais direcionam para o comprometimento e ao seu sucesso no gerenciamento de fatores críticos de sucesso.

## **2.2 Revisão de literatura**

Este tópico apresenta um panorama sobre o estado da arte dos temas centrais deste estudo.

### **2.2.1 Panorama da EaD e da evasão no Brasil**

Souza; Ferrugini; Castro (2014) destacam que as pesquisas sobre Educação a Distância (EaD) têm crescido nos últimos anos, despertando a atenção de pesquisadores e gestores educacionais quanto às suas particularidades. Para eles, o campo de estudos brasileiros se caracteriza pelo grande interesse por aspectos pedagógicos e metodológicos da EaD, um predomínio de abordagens qualitativas e uma baixa interação entre instituições na rede de coautoria. Outra importante constatação, é a de que o Brasil segue as mesmas tendências (linhas de pesquisa) dos estudos internacionais sobre a temática EaD.

Em geral os estudos destacam a importância de se desenvolver estratégias específicas em programas de Educação a Distância, visando aprendizados mais satisfatórios para uma educação de qualidade. [Outra temática identificada no cenário internacional se refere aos Processos de gestão em Educação a Distância] e [estudos relacionados ao uso de tecnologias na Educação a Distância] (SOUSA; FERRUGINI; CASTRO, 2014 p. 147).

A educação a distância transitou por diversas fases. No Brasil, a EaD teve início por volta do ano de 1904, com a inauguração de seus primeiros cursos por correspondência, atendendo a um número de mais de 35 milhões de alunos, configurando-se como sua fase inicial. Sua segunda fase se iniciou nos anos 1960, com o aprimoramento dos materiais impressos, desenvolvimento da teleducação e pela utilização de meios de comunicação de



massa, como rádio e televisão. A partir do desenvolvimento da Internet, no início da década de 1990, houve uma transição para sua terceira fase, configurando um novo cenário educacional pelo impulso da EaD através da utilização de redes de satélites e do computador, definindo novos horizontes, desafios e possibilidades. O marco dessa fase é o surgimento da Escola do Futuro da Universidade de São Paulo – USP (OLIVEIRA, 2009; FORMIGA, 2004).

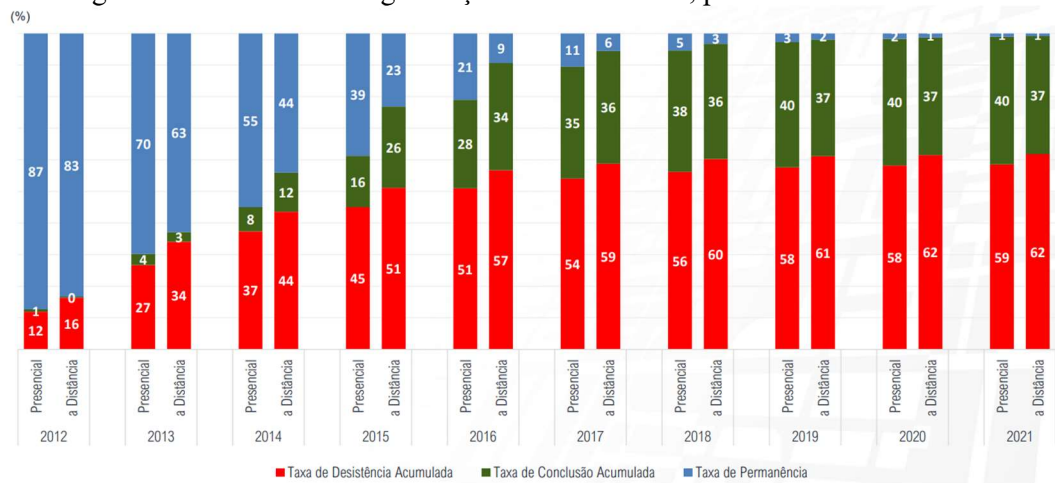
Entre as temáticas pesquisadas no campo de estudos brasileiros, destacam-se os trabalhos envolvendo os aspectos pedagógicos e metodológicos da EaD, reforçando que os estudos brasileiros têm seguido as tendências de pesquisas internacionais (BOL; GARNER, 2011; PINA, 2010; ROVAI; DOWNEY, 2010; ALDRIDGE; FRASER; NTULI, 2009; CHEN; KLEIN; MINOR, 2009; DALGARNO *et al.* 2009; RICE, 2009).

Em uma análise global da EaD no ensino superior, Ferreira e Mourão (2020) constata que o que antes era visto como solução apenas para quem não podia frequentar um curso presencial hoje se tornou uma modalidade alternativa para diferentes perfis de estudantes. Segundo os autores, além de possibilitar um processo de ensino-aprendizagem assíncrono e não presencial, a EaD vem demonstrando potencial para garantir uma aprendizagem de qualidade, com o uso de recursos tecnológicos cada vez mais avançados, pois, apesar de a modalidade ainda despertar desconfiança em parte da sociedade, gradativamente a EaD vem conquistando um espaço no Ensino Superior no Brasil.

De acordo com levantamento realizado pelo INEP (2021), a EaD está presente em todo o Brasil, nas capitais e nas regiões interioranas, com instituições de todas as regiões e estados do país. Os cursos são oferecidos em todas as áreas de conhecimento, com destaque para as áreas de Ciências Sociais Aplicadas e de Ciências Humanas.

O INEP (2021) aponta ainda que as taxas de evasão reportadas nos cursos a distância são maiores que as dos cursos presenciais, conforme se observa na figura 2.

Figura 2: Gráfico de evolução da média ponderada dos indicadores de trajetória dos ingressantes em cursos de graduação de 2012 a 2021, por modalidade de ensino



Fonte: Censo da educação superior – INEP (2021)

Cumpre esclarecer que os resultados dizem respeito ao acumulado dos 10 últimos anos a partir da data informada, ou seja, no caso dos dados informados para o ano de 2012, considera-se como base de comparação os ingressantes em 2002.

Nota-se que em 2012, a diferença na taxa média de desistência acumulada entre as modalidades presencial e EaD foi de 4 pontos percentuais. Esta diferença se acentua nos dois anos seguintes, alcançando 7 pontos. Entre 2015 e 2016 a diferença reduz para 6 pontos percentuais, caindo para 5 pontos em 2017 e, finalmente, estabilizando entre 3 e 4 pontos percentuais nos 4 últimos anos.

Outro ponto que merece destaque é que as variações ano a ano entre 2015 e 2019 nas taxas de conclusão do ensino presencial apresentam intervalos maiores que na educação a distância. Comparando 2015 e 2016, por exemplo, observa-se que, enquanto a taxa de conclusão do presencial avançou de 16% para 28%, na EaD, o aumento foi de 8 pontos percentuais, (de 26% para 34%). Isto pode estar associado à ênfase em políticas e estratégias que priorizam a contenção da evasão no modelo de ensino presencial. Pode sugerir ainda que as políticas ou estratégias para conter a evasão na educação a distância não surtiram os mesmos efeitos que aquelas utilizadas na educação presencial.

Cabe destacar ainda que a pandemia da Covid-19 impôs mudanças significativas no contexto educacional a partir de 2020, potencializando a utilização dos métodos da EaD na educação presencial. Conforme destaca Arruda (2020), sob o ineditismo da pandemia, que causou a suspensão temporária das aulas presenciais, a EaD foi colocada em evidência e em constante discussão. Esse cenário mostra a sociedade sendo reconfigurada e promovendo mais desconstruções sob a forma como o ensino e a aprendizagem são vistos socialmente.

Vários são os fatores apontados por especialistas que contribuem para a evasão escolar da EaD. Silveira (2012) sugere que as principais causas estão associadas à falta de domínio técnico do computador e da internet por parte do estudante, na falta da relação presencial entre professores e alunos e na dificuldade das partes em expor ideias numa comunicação escrita à distância. Em uma outra perspectiva (COELHO, 2002; BIAZUS, 2004; MOORE; PACHECO 2007) atribuem a evasão a fatores ligados à insatisfação com o tutor; dificuldade de acesso à complexidade das atividades; dificuldade de assimilação da cultura inerente à falha na elaboração do curso; expectativas equivocadas por parte dos alunos; tecnologia inadequada, falta de habilidade para usar a tecnologia corretamente e tempo de realizar os estudos.

Em uma outra perspectiva, Bittencourt e Mercado (2014) dividem as causas da evasão em educação a distância em exógenas (ou extrínsecas aos cursos, antes de o aluno ingressar na instituição de ensino) e endógenas (ou intrínsecas aos cursos, quando o aluno já está na instituição de ensino). Segundo estes autores, a evasão pode ser explicada de acordo com as seguintes categorias:

Causas exógenas:

- a) Sócio-político-econômicos: relacionadas às condições sócio-político-econômicas do aluno;
- b) Vocação Pessoal: relacionadas ao aluno diretamente, ou seja, aptidão para o curso e profissão que escolheu, interesses pessoais e prévios do curso;
- c) Características Individuais: características que vão além da condição do aluno em continuar o curso;
- d) Conjunturais: assim como as características individuais, essas vão além da condição do aluno, e inclui problemas familiares e financeiros.

Causas endógenas:

- a) Atitude comportamental: contato e a didática dos professores e tutores, que têm que ser voltados e focados no aluno;
- b) Motivos institucionais: relacionados às condições para o estudo, o que inclui estrutura para que o aluno possa ter acesso a bibliotecas e laboratórios;
- c) Requisitos didático-pedagógicos: possibilidade de *feedback* imediato ao aluno por suas atividades e ações no curso.

Faria *et al.* (2008) afirmam que as causas da evasão no ensino presencial podem ser compreendidas em cinco categorias, que podem ser também consideradas para o caso da educação a distância. As categorias são: (a) psicológica; (b) sociológica; (c) organizacional;

(d) interacional; e (e) econômica. Para os autores, as causas psicológicas (internas) estão relacionadas às condições pessoais, como imaturidade, a não identificação com o curso escolhido, a rebeldia, entre outras. Certamente, a falta de identificação com a modalidade a distância pode ser acrescida às razões trazidas pelos autores. Para as causas sociológicas (externas) que interferem nas causas de evasão, os autores consideram apenas as situações mais próximas ao estudante, como, por exemplo, a necessidade de ingresso no mercado de trabalho e a experiência de reprovação.

Alguns estudos recentes confirmam a multicausalidade da evasão em cursos superiores na modalidade EaD, com destaque para ineficiência no suporte oferecido pelas IES à aprendizagem dos alunos; falta de tempo para cumprir as exigências do curso, eventualmente frustrando as expectativas dos estudantes, que ingressaram imaginando tratar-se de uma rotina menos intensa de atividades; fatores econômicos, em especial associados à perda de renda familiar; dificuldade do aluno em se adaptar ao método de ensino; ausência ou deficiência no acolhimento das IES aos novos alunos e falta de capacitação técnica dos tutores (LOTT, 2017; HELAL *et al.* 2020; KOWALSKI, 2020).

Branco *et al.* (2020) destacam como causas para a evasão no contexto da EaD no Brasil: a ausência de contextualização e conteúdos pré-programados, excesso de conteúdos, tarefas e falta de clareza sobre a importância dos professores e tutores manterem um diálogo aberto com os participantes para ouvir e conversar, aproximando e engajando o ensino híbrido do mundo digital com o universo dos estudantes. Para os autores, no cenário da EaD, a discussão criadora, o contato, a interação, a mediação e a intervenção do professor e do tutor, no feedback dado ao estudante, por exemplo, pode ser um fator motivacional para aprender com os outros no movimento formativo de (re)construção de conhecimentos ou a negligência/demora em responder ao outro pode causar o processo de evasão.

Abbad *et al.* (2010) consideram ainda que a impessoalidade e a falta de intimidade com o método são fatores preponderantes para a evasão na EaD. Os referidos autores mencionam as descobertas de Almeida (2007) em relação às principais causas que levam à evasão, destacando-se: falta de tempo; situação financeira; falta de adaptação ao sistema do curso; não ter se dedicado como deveria aos estudos; a escola não ter oferecido os recursos necessários; o curso não ser o que queria; localização da instituição e falta de interação com outros alunos.

As constatações de Abbad *et al.* (2010) estão bastante alinhadas ao que apontava o levantamento do INEP (2019), que indicou que o grande fator responsável pela evasão nos cursos regulamentados, totalmente a distância, parecia ser a falta de tempo, seguido de

questões financeiras e falta de adaptação à modalidade. A visão de que a escolha pelo curso foi equivocada também foi um fator apontado por algumas instituições, mas em menor grau. As taxas de evasão dos cursos regulamentados totalmente a distância certamente foram as mais altas. Por outro lado, essa modalidade também foi considerada a mais acessível ao retorno do aluno (BRASIL INEP, 2019).

O INEP (2019) revelou que as taxas de evasão continuam sendo uma preocupação para o mercado de EaD, porém, em comparação com os anos anteriores, esses números têm reduzido. Vale ressaltar que, em 2017, aproximadamente 50% das instituições com fins lucrativos e públicas federais desconheciam o motivo desse fenômeno de evasão. Em 2018, o nível de conhecimento aumentou significativamente: 88,2% das instituições que oferecem cursos regulamentados totalmente a distância conhecem os motivos de evasão. Nos cursos livres, mantiveram-se altas as taxas de desconhecimento sobre esse tema.

A literatura revela muitas causas determinantes no processo de evasão na EaD, o que traz à tona a importância e urgência de estudos que possam tratar de possíveis soluções a esta problemática, em especial no contexto brasileiro.

### **2.2.2 Gestão estratégica da EaD como mecanismo para conter a evasão**

Segundo Daudt e Behar (2013), ofertar cursos a distância demanda um planejamento detalhado da organização do trabalho que atenda à atribuição de responsabilidades e tarefas. Um envolvimento bastante complexo que, embora diferente do modelo presencial, precisa garantir uma educação de qualidade, na qual as pessoas possam desenvolver suas competências cognitivas, emocionais, sociais e profissionais. As autoras reforçam a ideia de que uma proposta educativa em EaD, desenvolvida de forma eficaz e com qualidade, depende da observação dos aspectos que envolvem a sua gestão.

Na visão de Rumble (2003), gestão é um processo que permite o desenvolvimento de atividades com eficiência e eficácia. Tal processo envolve a tomada de decisão frente às necessidades identificadas e a escolha com discernimento da melhor forma de executar as ações. O autor afirma ainda que o atrelamento da educação ao paradigma da sociedade em rede faz com que as instituições precisem adotar políticas de gestão descentralizadas, participativas, interdependentes e integradas, ou seja, a migração de uma cultura individualista para outra mais colaborativa, interligada e baseada no trabalho coletivo. A gestão analisada nesta perspectiva demanda uma nova dinâmica no contexto da EaD, visto

que os modelos normalmente presentes no ensino presencial não costumam apresentar a flexibilidade e organização exigidas por esta modalidade.

Em situações de ensino e de aprendizagem a distância, são necessárias estratégias educativas diferenciadas e adequadas a este contexto tão particular. Isto quer dizer que o desenvolvimento da educação *on-line* estabelece novos processos na organização, no funcionamento e na gestão na universidade. O mesmo ocorre em relação aos novos papéis a serem desempenhados e à adequação de recursos de comunicação e interação a serem utilizados (DAUDT E BEHAR, 2013).

Implantar novas estratégias de gerenciamento acadêmico, tecnológico e pedagógico nas instituições normalmente resulta em estruturas bastante robustas e dispendiosas, que envolvem ações como serviços de apoio ao acadêmico, políticas institucionais de formação docente e desenvolvimento de “modelos pedagógicos”, que facilitem a aprendizagem *on-line* e estimulem a convivência em rede. Trata-se de um sistema de premissas teóricas que representa, explica e orienta a forma como se aborda o currículo e que se concretiza nas práticas pedagógicas e nas interações professor/aluno/objeto de estudo (RETAMAL; BEHAR; MAÇADA, 2009, p. 24).

A gestão da EaD pressupõe, além da identificação das necessidades inerentes à modalidade, a compreensão das variáveis que compõem o seu sistema, compreensão esta que subsidia a busca por soluções criativas, inovadoras e viáveis economicamente. Tais pressupostos, por outro lado, colocam outros desafios para a gestão da EaD. É preciso transpor dos modelos educativos predominantemente individuais para os grupais, criando novas oportunidades de aprendizagem que possam se efetivar a qualquer hora, em qualquer lugar e de múltiplas maneiras. A introdução das tecnologias voltadas à interação provoca, ainda, o desafio da mudança do paradigma educacional, deslocando o foco do processo do ensino para o da aprendizagem autônoma e cooperativa (DAUDT E BEHAR, 2013).

De acordo com Busser *et al.* (2019), para que a EaD atinja o seu objetivo e tenha sucesso, certos fatores estratégicos devem ser levados em conta pelas IES, uma vez que essa modalidade difere do meio tradicional de ensino. Os autores citam o estudo de Storopoli (2016), o qual elenca os fatores críticos de sucesso para a EaD, conforme demonstrado na figura abaixo:

Figura 3: Quadro com fatores críticos de sucesso na EaD segundo Storopoli (2016)

Fator	Fonte(s)
Competência Docente	(Soong et al., 2001); (Selim, 2007)
Atitude Docente	(Soong et al., 2001); (Sun et al., 2008); (Selim, 2007)
Colaboração	(Soong et al., 2001); (Selim, 2007)
Suporte de plataforma	(Soong et al., 2001); (Selim, 2007)
Expectativa de Aprendizagem	(Sun et al., 2008)
Flexibilidade	(Sun et al., 2008)
Qualidade	(Sun et al., 2008); (Liaw, 2008)
Pertinência	(Sun et al., 2008); (Liaw, 2008)
Facilidade de Uso	(Sun et al., 2008); (Liaw, 2008)
Diversidade de Conteúdos e Atividades	(Sun et al., 2008); (Liaw, 2008)
Satisfação	(Liaw, 2008)

Fonte: Busser *et al.* (2019) Apud Storopoli (2016)

Observa-se nos achados de Storopoli (2016), que a educação a distância é um processo constituído por múltiplos elementos representativos da qualidade, associados ou não entre si.

Autores como Moore e Kearsley (2010), Belloni (2008) e Moraes (2010), entre outros, postulam que, em virtude de sua natureza específica, os cursos a distância exigem esforços diferenciados no *design*, no planejamento instrucional e nas estratégias de comunicação. Tal cenário aponta para uma realidade onde “a revolução das Tecnologias da Informação e Comunicação está reduzindo o prazo de validade dos modelos utilizados e facilitando a quebra dos paradigmas mais resistentes” (RETAMAL; BEHAR; MAÇADA, 2009, p. 3).

Com o exposto, reforça-se a ideia de que a gestão de cursos a distância precisa dedicar atenção ao gerenciamento dos processos inerentes ao funcionamento eficiente do sistema, como, por exemplo, a tomada de decisões sobre prioridades e alocação de recursos. Embora cada setor envolvido no funcionamento da EaD nas instituições tenha sua especificidade e importância, as ações desenvolvidas por cada um devem ser entendidas como sistêmicas. Inter-relacionadas e interdependentes, a eficácia de uma implicará na eficácia das outras e, por isso mesmo, não podem ser entendidas ou executadas de forma isolada.

O gerenciamento estratégico da educação a distância pressupõe ainda a utilização de técnicas que possam minimizar o danoso impacto da evasão escolar, motivo principal que inviabiliza os projetos no segmento educacional, sejam eles no âmbito público ou privado. As estratégias de contenção devem estar fundamentadas na correta compreensão das reais causas da evasão, e como estes fatores podem estar ou não associados entre si.

Identificadas as causas da evasão, cabe as IES compreendê-las no contexto sistêmico, como um conjunto de fatores críticos de sucesso. Tal ação contribuirá para a sustentabilidade dos projetos educacionais.



### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo objetiva descrever os procedimentos metodológicos que norteiam essa pesquisa. Como mencionado na Introdução, subseção Estrutura do Projeto, as etapas metodológicas são descritas por artigo da tese que representam os objetivos específicos do estudo.

O estudo, no geral (tese), caracteriza-se como de natureza descritiva e exploratória com abordagem mista (quantitativa e qualitativa), realizada por meio de levantamento de dados secundários na literatura especializada e, também, através da coleta de dados primários por meio de *survey* e entrevistas de aprofundamento.

Segundo Vergara (2004), a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que a descreve, embora sirva de base para tal explicação. Para Barros (1986), a pesquisa descritiva é aquela em que o pesquisador observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos.

É exploratória, pois tem o objetivo de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Tais pesquisas são desenvolvidas com o intuito de proporcionar visão geral de tipo aproximativo acerca de determinado fato e podem envolver levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. É também descritiva, pois descreve as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2010).

O método utilizado para a realização da presente pesquisa é o estudo de caso (multicaso). O propósito fundamental desse método, segundo Godoy (1995), é a análise intensiva de uma dada unidade social. O estudo de caso é utilizado nesta pesquisa com casos múltiplos, pois de acordo com Yin (2014) traz evidências mais robustas, exige mais recursos de pesquisa, e traz informações de comparação entre os casos que pode enriquecer a pesquisa.

Quanto a forma de coleta de dados, utiliza-se dados secundários e primários. Os dados secundários se baseiam em artigos científicos, relatórios, *sites* da internet e documentos. Os dados primários tiveram origem em três fontes distintas, sendo: ex-alunos (coletados com o uso de *survey*), gestores das IES (coletados por meio de entrevistas de aprofundamento) e especialistas brasileiros em EaD (coletados com o uso do método *Delphi*). Os dados secundários foram analisados por meio de estatística descritiva e análise de conteúdo temática e os dados primários com o uso da análise de conteúdo temática, estatística descritiva, teste t e gráfico radar.

Foi utilizado o *software SPSS® (Statistical Package for the Social Science)* no tratamento estatístico dos dados.

Na próxima seção é descrito o percurso metodológico para cada artigo da tese, sendo:

- Artigo 1 – Fatores Críticos de Sucesso na Evasão de Alunos do Ensino Superior à Distância;
- Artigo 2 – Validação de fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão no ensino superior a distância;
- Artigo 3 – Causas da evasão no ensino superior a distância: percepções de ex-alunos e gestores sobre suas criticidades.

### **3.1. Artigo 1 – Fatores Críticos de Sucesso na Evasão de Alunos do Ensino Superior à Distância**

A pesquisa tem como objetivo identificar quais são os fatores determinantes que levam alunos de cursos superiores a distância a evadir-se, bem como, propor a organização/agrupamento destes fatores em um *framework* radar.

O estudo constitui-se de uma revisão bibliográfica sistemática, a qual é definida por Bereton *et al.* (2005) como um método que permite ao pesquisador uma avaliação rigorosa e confiável das pesquisas realizadas dentro de um tema específico. A Revisão Bibliográfica Sistemática é um instrumento para mapear trabalhos publicados no tema de pesquisa específico para que o pesquisador seja capaz de elaborar uma síntese do conhecimento existente sobre o assunto (BIOLCHINI *et al.* 2007).

Segundo Mendes e Fracolli (2008), no caso das pesquisas na área das ciências sociais, a importância da utilização da revisão bibliográfica sistemática justifica-se pela necessidade de utilização de métodos que possibilitem trazer à tona as contradições, transformando-as em conhecimento.

Este trabalho caracteriza-se, em última instância, como uma pesquisa bibliográfica sistemática do tipo meta-análise, que na definição de Glaus (1976), trata-se de um método que combina os resultados de vários estudos primários, empregando fórmulas estatísticas e melhorando, dessa forma, a objetividade e validade dos resultados da pesquisa. De acordo com Botelho *et al.* (2011), o delineamento e as hipóteses da meta-análise devem ser similares, se não idênticos, de modo a facilitar o processo de condução da pesquisa.

Para o alcance de seu objetivo, o estudo ampara-se em três etapas, a saber: 1) buscas e seleção de artigos que correspondam aos critérios definidos nas bases de periódicos *Web of Science*<sup>®</sup>, *Science Direct*<sup>®</sup>, *Scielo*<sup>®</sup> e *Scopus*<sup>®</sup>; 2) leitura dos artigos pré-selecionados e análise quanto aos aspectos metodológicos, abordagem, características autorais e de publicação, áreas de pesquisa e categorização, com ênfase na identificação dos fatores determinantes para a evasão dos estudantes do ensino superior à distância e 3) proposição de um “framework radar”, baseado nos fatores identificados na etapa anterior.

Os parâmetros adotados para a seleção dos artigos são os seguintes:

- a) Palavras-chave contidas em todos os índices (título, resumo, palavras-chave), combinadas ou não: Evasão; Ensino a distância; Ensino superior; Educação a distância; Gestão da evasão; Causas da evasão; *Evasion*; *Distance learning*; *Distance education*; *Dropout teaching*; *University education*.
- b) Tipo de documento: Artigos;
- c) Idioma/língua: todos;
- d) Local da publicação: periódicos diversos e/ou conferências internacionais; e
- e) Recorte temporal: 2010 – 2021 (o lapso temporal justifica-se pelo necessário enfoque contemporâneo da temática deste estudo);

No que se refere a proposição do *framework* radar, de posse dos fatores identificados previamente, estes foram agrupados em diferentes dimensões, levando em consideração elementos como, natureza, similaridades, pontos de convergência e divergência, dentre outros.

### **3.2. Artigo 2 - Validação de fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão no ensino superior a distância**

Este artigo tem como objetivo validar, junto a especialistas brasileiros na área de EaD, um conjunto de fatores críticos de sucesso, identificados internacionalmente, para a contenção da evasão no ensino superior a distância para o contexto brasileiro.

O estudo caracteriza-se como de natureza descritiva com abordagem mista (quantitativa e qualitativa), realizada por meio da coleta de dados primários com uso do método *Delphi*. Segundo Vergara (2004), a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que a descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, o estudo pode ser considerado um levantamento, que segundo Gil (1999) é quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento ou opinião se deseja conhecer. Com o uso de amostras intencionais e observações sistemáticas, o estudo apresenta como objeto de estudo a validação dos fatores críticos de sucesso junto a especialistas brasileiros na área de EaD, bem como, de um *framework* radar identificados em estudo precedente.

Os especialistas participantes do estudo foram selecionados de forma intencional ou por julgamento, que segundo Matar (2008), se dá quando o pesquisador avalia estrategicamente quais casos devem ou não fazer parte do estudo. Buscas e análises na Plataforma Lattes se fizeram necessárias para a seleção de 20 especialistas para o estudo, dos quais, 10 aceitaram participar das duas rodadas aplicadas.

A definição do número de especialistas que participaram do estudo levou em consideração aspectos como: método utilizado para validação dos fatores (método *Delphi*), particularidades da temática, nível de conhecimento/especialização dos participantes, acessibilidade do pesquisador aos especialistas e conveniência. Em buscas por referências na literatura, quanto ao número ideal de participantes, observou-se que este quantitativo é muito variado (POWELL, 2003), mas os estudos indicam que não deve ser inferior a 10 e, na maioria dos casos, os painéis têm no máximo algumas dezenas de membros (GRISHAM, 2009; MIRANDA *et al.* 2012; OSBORNE *et al.* 2003).

O quadro abaixo demonstra os critérios de inclusão e exclusão adotados na seleção dos especialistas:

**Quadro 1** Critérios de inclusão e exclusão dos especialistas

Critérios de inclusão	Critérios de exclusão
Profissionais/pesquisadores atuantes no segmento da educação superior pública e/ou privada com notável experiência acadêmica e/ou prática em evasão no ensino superior a distância no contexto brasileiro.	Sujeitos que não possuem currículo cadastrado na plataforma Lattes (CNPq) ou não se sintam confortáveis, por motivos particulares, em participar do estudo.

Fonte: do autor (2022)

O perfil dos participantes pode ser sintetizado em: doutores; com predominância de atuação docente em universidades públicas; pesquisadores da EaD e experiência nesta área que varia entre 7 e 40 anos.

Após seleção dos especialistas deu-se o processo de validação, que segundo Bittencourt *et al.* (2011), é um fator determinante na escolha e/ ou aplicação de um

instrumento de medida e é mensurada pela extensão ou grau em que o dado representa o conceito que o instrumento se propõe a medir. Raymundo (2009) complementa que a validação é o processo de examinar a precisão de uma determinada predição ou inferência realizada a partir dos escores de um teste. Para a autora, validar, mais do que a demonstração do valor de um instrumento de medida, é todo um processo de investigação.

Para este estudo, a validação foi feita por meio de uma adequação ao método *Delphi*, o qual permite, segundo Thomas e Nelson (2002), encontrar consenso entre especialistas sobre pontos relevantes da sua realidade e de contextos correlatos.

Para Wright e Giovinazzo (2000) o método *Delphi* parte do princípio de que o julgamento coletivo, quando bem-organizado, é melhor do que a opinião de um único indivíduo. Para isso, ele se baseia no uso estruturado do conhecimento, na experiência e na criatividade de um painel de especialistas.

Para Antunes (2014), o método *Delphi* baseia-se na seleção de um grupo de informantes socializados com o tema ou com o contexto a ser investigado, ao qual se aplica um questionário, com características exploratórias, montado de forma a colher informações preliminares que serão analisadas, definindo o primeiro *round*. A partir dos questionários respondidos e analisados no primeiro *round*, gera-se um segundo questionário, que retorna para que os informantes originais respondam às novas questões, constituindo assim o segundo *round*. Os *rounds* se repetem até que um consenso seja alcançado ou descartado pelas evidências.

De acordo com Nunes *et al.* (2016), não existe um número máximo de rodadas (*rounds*), mas para que se caracterize como método *Delphi* são necessárias, no mínimo, duas rodadas. Na primeira delas os especialistas precisam responder individualmente a um questionário, normalmente contendo questões quantitativas apoiadas por informações qualitativas. Na sequência, as respostas quantitativas são tabuladas e tratadas com uma análise estatística simples. Quando houver, as respostas qualitativas devem ser relacionadas aos dados quantitativos, o que se caracteriza como uma análise global (SANTOS DELGADO, 2016).

A cada nova rodada os especialistas devem responder às mesmas questões, porém com acesso aos resultados da rodada anterior. Eventualmente, podem ser inseridas novas questões identificadas ao longo desse processo. As rodadas se sucedem até que seja obtido um grau satisfatório de convergência entre as respostas. Conforme Wright e Giovinazzo (2000), a evolução em direção a um consenso pode ser mensurada pela relação entre o 1º e o 3º quartil das respostas e o valor da mediana.

Contudo, para este estudo, optou-se por algumas adaptações ao método *Delphi*, conforme fizeram outros autores, a exemplo de Nunes *et al.* (2016). As adaptações foram: limite prévio de três rodadas para fomentar o engajamento dos participantes ao reduzir o tempo de coleta e análise de dados (SANTOS DELGADO, 2016; CLEMENTI, 2014); uso do questionário para validação de afirmativas (as recomendações) e não a previsão de eventos futuros (CLEMENTI, 2014; BLEICHER, 2015; OBREGON, 2011); e análise estatística dos dados com base na quantidade de respostas em cada categoria de uma escala e não pela relação entre os quartis e ao valor da mediana (CLEMENTI, 2014; BLEICHER, 2015; OBREGON, 2011).

Cumprido destacar que, embora houvesse um limite previsto de três rodadas, optou-se por encerrar a coleta de dados com duas rodadas, tendo em vista a convergência de opiniões dos especialistas já na segunda rodada. Uma possível explicação para isto se deve ao criterioso processo adotado pelo pesquisador na elaboração do questionário inicial, o qual já apresentava os principais fatores que influenciam na evasão de alunos da EaD, originados de uma pesquisa internacional precedente.

A coleta dos dados para validação foi realizada por meio da aplicação de questionários semiestruturados em formato eletrônico (*Google forms*). Tais procedimentos foram realizados no primeiro semestre de 2022.

A coleta dos dados se deu a partir das seguintes etapas: 1) elaboração do questionário; 2) seleção e prospecção dos participantes; 3) envio e devolução do questionário 1ª rodada; 4) tabulação e análise dos dados da 1ª rodada; 5) reformulação do questionário para 2ª rodada; 6) envio e devolução dos questionários da 2ª rodada; 7) tabulação e análise dos dados da 2ª rodada e 8) envio dos resultados aos participantes.

Os resultados foram analisados com a utilização de estatística descritiva para frequência absoluta e relativa dos dados e, ainda, análise de conteúdo temática.

### **3.3. Artigo 3 - Causas da evasão no ensino superior a distância: percepções de ex-alunos e gestores sobre suas criticidades**

Este artigo tem como objetivo identificar quais causas de evasão na EaD se enquadram como fatores críticos de sucesso, tanto na perspectiva dos gestores das IES quanto dos alunos evadidos, e discutir os pontos de convergência e divergência na opinião destes participantes.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, o estudo pode ser considerado um estudo de caso (multicaso), definido por Gil (1999) como sendo um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento. Para tanto, tem-se como objeto de estudo nesta pesquisa, a evasão de alunos do ensino à distância em IES e, como sujeitos da pesquisa, ex-alunos na condição de evadidos de duas IES, bem como seus respectivos gestores. Os casos estudados foram duas instituições de ensino superior, mais especificamente, uma Universidade Federal (pública) e um Centro Universitário (privado), ambas situadas no sul do estado de Minas Gerais. A opção por estas instituições de ensino justifica-se pela relevância no setor em que atuam, conveniência e acessibilidade a dados e informações.

O estudo caracteriza-se como de natureza descritiva, que segundo Vergara (2004), trata-se de uma pesquisa que expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno, não tendo compromisso de explicar os fenômenos que a descreve, embora sirva de base para tal explicação. Utilizou-se de uma abordagem mista (quantitativa e qualitativa), sendo desenvolvido em duas fases, a saber:

Fase 1: Realizada por meio da coleta de dados primários junto aos ex-alunos (evadidos) de duas IES com uso de questionário estruturado do tipo *survey*. A adoção do método *survey* justifica-se por ser uma técnica de custo razoável, apresenta as mesmas questões para todas as pessoas, permite o anonimato e pode conter questões para atender a finalidades específicas de uma pesquisa. Lakatos e Marconi (1993) afirmam que o questionário, instrumento utilizado pelo método *survey*, é um dos procedimentos mais utilizados para obter informações. Para os autores supracitados, aplicada criteriosamente essa técnica apresenta elevada confiabilidade.

A aplicação do questionário se deu via formulário eletrônico (*Google forms*<sup>®</sup>), onde o respondente recebeu um *link* da *web* que o direcionava para uma plataforma capaz de exibir as perguntas e registrar suas respostas.

Importante ressaltar que o questionário foi submetido a um pré-teste, aplicado a 10 respondentes, os quais puderam, ao final, manifestar suas percepções sobre o instrumento. De posse dos resultados, foram realizados pequenos ajustes no *layout* e adequações em palavras/frases.

As instituições acima mencionadas disponibilizaram ao pesquisador a relação de seus ex-alunos (evadidos), entre 2010 e 2021, nos cursos EaD de bacharelado em Administração Pública e de licenciatura em Letras Português, Letras Inglês, Pedagogia e Filosofia, no caso da Universidade Federal e, dos cursos EaD/Semipresencial de bacharelado em Administração,

Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Arquitetura e Urbanismo, Ciências Contábeis, Direito, Enfermagem, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Estética e Cosmética, Farmácia, Fisioterapia, Gastronomia, Gestão Comercial, Marketing, Pedagogia, Processos Gerenciais, Psicologia e Redes de Computadores, ofertados pelo Centro Universitário.

De posse dos dados, teve início o contato via e-mail (em um primeiro momento) e, em caso de insucesso, contato via aplicativo de mensagens *WhatsApp*<sup>®</sup>. O banco de dados contava com 152 contatos disponibilizados pela Universidade Federal e 777 contatos disponibilizados pelo Centro Universitário. Importante ressaltar que a mensagem enviada aos ex-alunos, solicitando a participação no estudo, fazia menção à garantia de sigilo e anonimato aos respondentes, juntamente com o *link* do formulário eletrônico anexo. Os entrevistados foram informados tratar-se de um estudo voluntário e que ao responder o questionário eles concordavam em participar.

A estratégia adotada para a coleta de dados foi a de que seriam contatados 100% dos potenciais respondentes, na expectativa de que houvesse adesão de, ao menos 10% desta população. Ao final de três meses (Dez/22, Jan/23 e Fev/23) optou-se por encerrar a coleta de dados, tendo em vista que, embora todos os contatos já tivessem sido realizados ao final da primeira quinzena de fevereiro (15/02/2023), não se registrou nenhuma nova resposta a partir desta data. Portanto, a amostragem do estudo representa 10,76% dos ex-alunos (evadidos), sendo 17,76% (27 respondentes) referente à população de evadidos da Universidade Federal e 9,87% (76 respondentes) referente à população de evadidos do Centro Universitário. Cumpre destacar que participaram deste estudo um montante de 100 respondentes, sendo que, 03 deles, haviam sido alunos das duas IES, motivo pelo qual, o somatório totaliza 103 respondentes.

Portanto, a escolha dos indivíduos para responderem o questionário se deu pelo método estratificado não probabilístico por conveniência que, segundo Mattar (1996) e complementado por Schiffman e Kanuk (2000), é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo, haja vista que este seleciona membros da população mais acessíveis.

O quadro abaixo demonstra os critérios de inclusão e exclusão dos ex-alunos evadidos:



**Quadro 2: Critérios de inclusão e exclusão dos participantes (ex-alunos evadidos)**

Critérios de inclusão	Critérios de exclusão
<p>Ex-alunos evadidos das instituições pertencentes ao foco investigativo do estudo, que se enquadram nos seguintes quesitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nacionalidade brasileira ou estrangeira;</li> <li>• ter mantido vínculo estudantil como aluno de graduação (bacharelado ou licenciatura) com ao menos umas das instituições no período de 2010 a 2021;</li> <li>• evadidos em ao menos um dos cursos que compõe a amostra do estudo.</li> </ul>	<p>Sujeitos de pesquisa que se enquadram nos seguintes quesitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tenham cursado, concomitantemente, nas duas IES;</li> <li>• que efetuaram apenas a matrícula no curso, sem cursá-lo pelo período mínimo de um mês;</li> <li>• que apresentam como causa evidente para a evasão, motivos de força maior, como invalidez proveniente de acidente ou doença grave. Ou ainda, aqueles que, declaradamente se negarem a participar do estudo.</li> </ul>

Fonte: do autor (2022)

Os dados foram analisados quantitativamente por meio das seguintes técnicas:

- a. Estatística descritiva (frequência absoluta e relativa dos dados);
- b. Teste t, que segundo Malhotra (2006), tem como objetivo comparar as diferenças entre o valor médio de uma variável na amostra em relação a um valor hipotético;
- c. Gráfico radar, um método de apresentar dados multivariáveis na forma de um gráfico bidimensional de três ou mais variáveis quantitativas representadas em eixos que partem do mesmo ponto.

Foi utilizado o *software SPSS® (Statistical Package for the Social Science)* no tratamento estatístico dos dados.

Fase 2: Realizada por meio de entrevistas de aprofundamento com os gestores das IES com vistas a gerar subsídios para uma posterior análise de conteúdo temática.

A entrevista de aprofundamento, justifica-se por ser um instrumento em que o pesquisador consegue explorar o tema de seu estudo em detalhes, com uma abordagem aproximada do contexto em que o tema vai sendo tratado durante a conversa com o entrevistado, garantindo um desdobramento natural de ideias e opiniões.

As entrevistas foram realizadas durante a primeira quinzena de abril de 2023, com duração média de 01 hora cada. Foram conduzidas com o auxílio de um roteiro e ocorreram de forma remota, utilizando-se da plataforma *Google Meet®*. O conteúdo foi gravado e, posteriormente, transcrito.

A análise de conteúdo temática se deu em três etapas:

- 1) Transcrição das entrevistas gravadas, primeira leitura e organização das ideias centrais;
- 2) Segmentação, categorização e sumarização dos dados;
- 3) Interpretação e análise dedutiva dos dados/padrões.

Segundo Braun e Clarke (2006), a análise de conteúdo temática envolve a busca a partir de um conjunto de dados, seja originário de entrevistas, grupos focais ou de uma série de textos, a fim de encontrar padrões repetidos de significado.

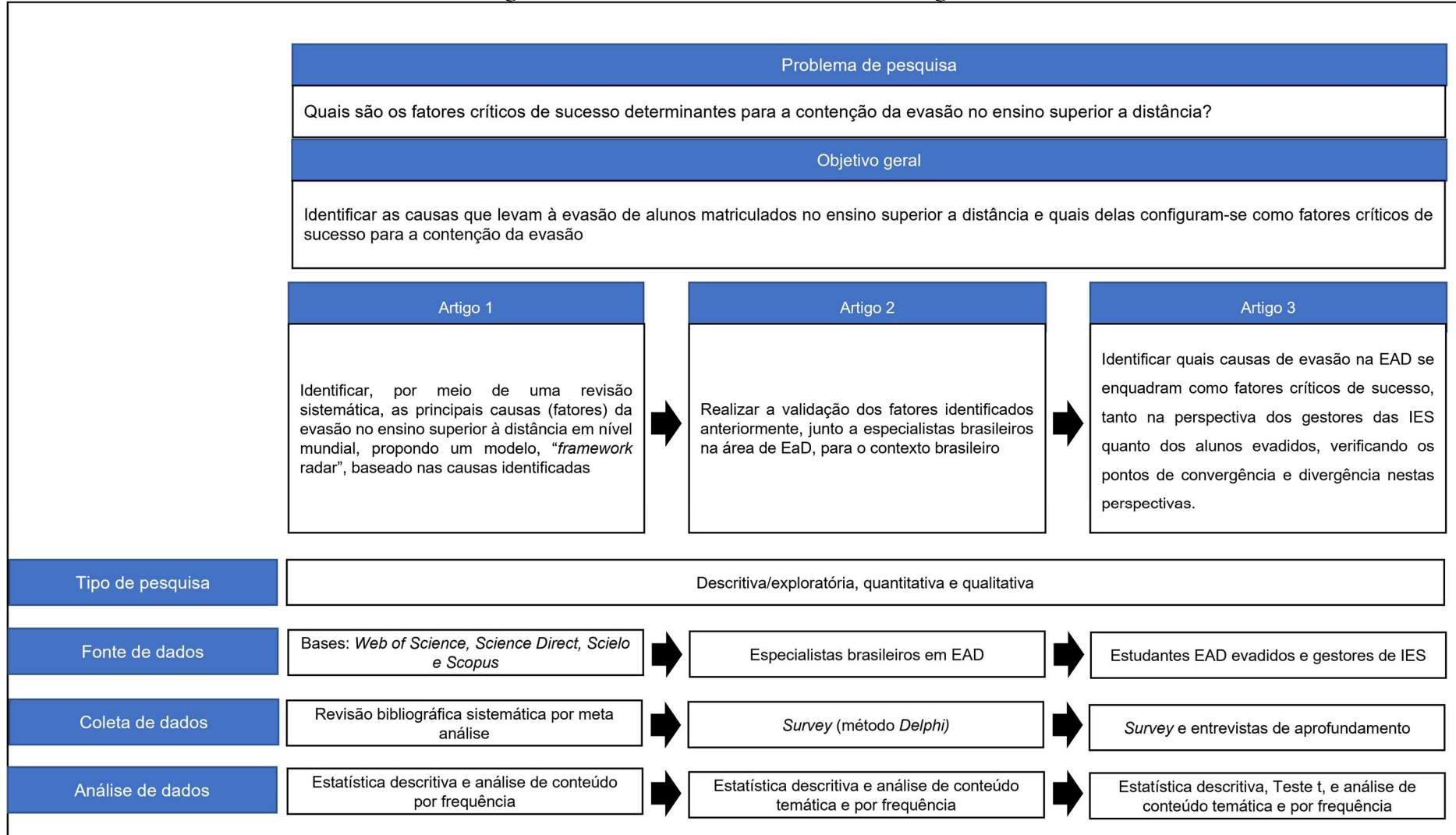
O critério de inclusão dos gestores foi o de que estivessem desempenhando funções ligadas à coordenação estratégica dos programas e cursos que compõem a amostra da pesquisa. Como critério de exclusão, tem-se apenas a condição em que houvesse recusa por parte dos gestores em participar do estudo, o que não ocorreu. Foram selecionados um gestor do Centro Universitário e dois gestores da Universidade Federal Pública.

Os indivíduos participantes deste estudo tiveram suas identidades preservadas em anonimato. Importante ressaltar que o objetivo da pesquisa foi apresentado antecipadamente aos respondentes, sendo eles orientados sobre o devido preenchimento do questionário, no caso dos ex-alunos evadidos e, no caso dos gestores, informados sobre os procedimentos da entrevista de aprofundamento.

### **3.4. Estrutura Metodológica Geral da Tese**

A Figura 4 fornece a estrutura geral da pesquisa conduzida nessa tese de doutorado.

Figura 4 – Resumo dos Procedimentos Metodológicos



Fonte: Do Autor (2023).

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta pesquisa foi o de identificar as causas que levam à evasão de alunos matriculados no ensino superior a distância e quais delas configuram-se como fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão.

Torna-se evidente a importância da gestão dos fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão quando se considera suas consequências. Para os alunos, a evasão pode levar a perda de tempo e dinheiro investido no curso, além de causar sofrimento e baixa autoestima. Para as instituições de ensino superior, a evasão pode levar a perda de receita, aumento do custo fixo unitário, ociosidade estrutural, culminando até mesmo no encerramento das atividades. Já para a sociedade em geral, a evasão na EaD pode resultar em menor acesso à educação de qualidade e menor capacitação da mão de obra, especialmente para indivíduos com menor renda.

O artigo 1 contribuiu com a temática apontando que a evasão em cursos superiores de educação a distância é resultado de uma combinação de fatores endógenos e exógenos, os quais podem estar ou não inter-relacionados. Indicou que as causas mais comuns para a evasão na EaD estão associadas à falta de tempo para o estudo, dificuldade de conciliar a vida acadêmica com a profissional, restrições financeiras, fatores cognitivos, ineficiência dos projetos didáticos pedagógicos e tensões na inter-relação de alunos e professores/tutores. Por fim, o estudo possibilitou o desenvolvimento de um *framework* radar que categorizou as causas em oito dimensões: pessoais/interpessoais, socioeconômicos, cognitivos, vocacionais, tecnológicos, atividades complementares, estruturais e didático pedagógicos.

De posse das principais causas de evasão na EaD, identificadas em uma pesquisa internacional, foi necessário uma confirmação de seus impactos no contexto regional (Brasil).

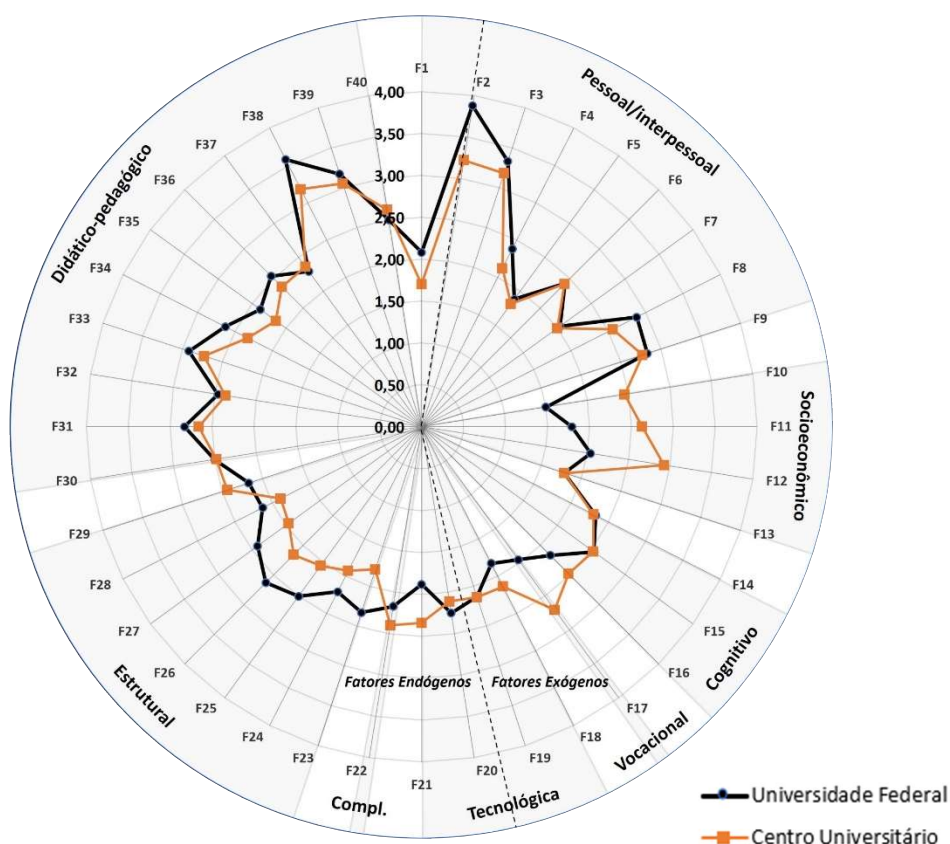
O artigo 2 cumpriu o propósito de validar as causas/fatores e suas classificações (dimensão e categoria), bem como o *Framework* proposto pelo pesquisador no estudo precedente. Esta validação confirmou haver um alinhamento consensual entre os especialistas no que se refere as principais causas de evasão na EaD e, por conseguinte, aos fatores críticos de sucesso que, se bem gerenciados, podem contribuir para a contenção da evasão.

Após validadas as principais causas de evasão na EaD no contexto brasileiro, inicia-se o processo de averiguação de suas influências no âmbito local por meio de um estudo multicaso.

O artigo 3 demonstrou que há um consenso entre ex-alunos (evadidos) e gestores das IES no que se refere as principais causas que contribuem para a evasão na EaD, destacando-se: motivos de trabalho, falta de tempo, mito de que a EaD é mais fácil que o ensino presencial e falta de interação síncrona entre alunos e as IES. Neste contexto, infere-se que os fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão na EaD estão majoritariamente associados a causas exógenas, em especial: habilidade do aluno em gerenciar seu tempo, condições de o aluno conciliar trabalho e estudo, perfil do aluno coerente com a modalidade EaD e senso de pertencimento do aluno. Portanto, torna-se primordial às IES, dentre outras ações, a adoção de estratégias que possam aprimorar o senso de organização e gestão do tempo em seus alunos, além de intensificar, precocemente, a conscientização sobre os desafios e peculiaridades da EaD. Em suma, foco em ações preditivas de monitoramento e preparo do estudante.

A partir das considerações apresentadas, a figura 5 sintetiza os resultados da pesquisa, demonstrando a influência (segundo opinião dos ex-alunos) de 40 diferentes causas no processo da evasão na EaD em duas IES.

Figura 5 – Gráfico-radar dos fatores que influenciam no processo de evasão



Fonte: Do Autor (2023).

Quadro 3: Legenda para a figura 5 (Causas para evasão na EaD)

<b>Fator</b>	<b>Fator</b>
1. Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores	21. Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA)
2. Falta de tempo	22. Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares
3. Motivos de trabalho	23. Estrutura física inadequada da instituição de ensino para encontros presenciais
4. Influência familiar	24. Atendimento administrativo precário da instituição de ensino
5. Problemas de saúde	25. Falta de acolhimento pela instituição de ensino
6. Indisciplina	26. Falta de suporte ao aluno
7. Imaturidade	27. Escassez de biblioteca
8. Falta de integração com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.)	28. Escassez de laboratórios
9. Falta de motivação	29. Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da instituição de ensino
10. Custo elevado do curso	30. Falta de acompanhamento pedagógico de seu desempenho por parte da instituição de ensino
11. Dificuldade financeira (perda de rendimento)	31. Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente
12. Necessidade de priorizar outros gastos	32. Material (didático/pedagógico) inadequado
13. Falta de equipamentos/estrutura adequados (computador, fone de ouvido, câmeras, etc.)	33. Carga excessiva de conteúdo
14. Dificuldade de aprendizado	34. Didática ruim/inadequada dos professores/tutores
15. Inaptidão com o método EaD (Educação a distância)	35. Baixa qualidade do ensino
16. Baixo desempenho nas notas	36. Avaliações inadequadas
17. Não identificação com a área do curso escolhido	37. Falta de <i>feedback</i> (retorno) qualitativo na correção das atividades
18. Baixa qualidade de conexão com a internet	38. Mito de que a EaD é mais fácil que a presencial
19. Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação)	39. Falta de interação síncrona (contato simultâneo, em tempo real)
20. Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA de difícil interface (sistema difícil de operacionalizar)	40. Falta de Interação assíncrona (que não ocorre em tempo real)

Fonte: Do Autor (2023).

Com base nas principais causas que influenciam a evasão na EaD, tem-se um panorama dos fatores críticos de sucesso, conforme demonstrado no quadro a seguir.

Quadro 4: Fatores críticos de sucesso indicados para o gerenciamento das IES participantes deste estudo

<b>Causa de evasão da qual o FCS deriva</b>	<b>Fator Crítico de Sucesso (FCS)</b>	<b>Key Performance Indicators (Métricas quantitativas e qualitativas)</b>
Falta de tempo para se dedicar aos estudos	Habilidade do aluno em gerenciar seu tempo	Métricas sobre engajamento e entregas de atividade do aluno
Motivos de trabalho	Condições de o aluno conciliar trabalho e estudo	Métricas sobre engajamento, entrega de atividades e pedidos de reposição de atividades com justificativa de trabalho (do aluno)
Necessidade de priorizar outros gastos	Sustentabilidade financeira do aluno	Métricas de inadimplência dos alunos com a IES. (aplicado exclusivamente ao Centro Universitário)
Não identificação com a área do curso escolhido	Engajamento e motivação com o curso	Métricas de satisfação e engajamento do aluno quanto aos aspectos teóricos e práticos do curso
Falta de suporte técnico/administrativo ao aluno	Garantia de boa experiência do aluno	Métricas de satisfação do aluno quanto aos aspectos de suporte/apoio ao curso (processo desburocratizado e funcional)
Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente	Aprendizado significativo e intencional	Métricas de aprendizado baseadas em avaliações diagnósticas, formativas, somativas e comparativas; Métricas de satisfação dos alunos; Métricas sobre inovações metodológicas em outras IES ( <i>Benchmarking</i> )
Carga excessiva de conteúdo	Formato do curso coerente com a modalidade EaD	Métricas sobre engajamento e entregas de atividade do aluno; Métricas originadas da avaliação de especialistas em ensino sobre o formato e a proposta metodológica dos cursos
Mito de que a EaD é mais fácil que o presencial	Perfil do aluno coerente com a modalidade EaD	Métricas que possam munir o gestor de informações sobre o perfil do estudante (dados preditivos que auxiliem na identificação de características incompatíveis com a modalidade EaD)
Falta de interação síncrona	Senso de pertencimento do aluno	Métricas de satisfação e engajamento do aluno; Métricas sobre as ações síncronas realizadas pelos professores/tutores

Fonte: Do Autor (2023).

Ademais, o quadro 5 apresenta os resultados da tese no que se refere às publicações dos artigos.

Quadro 5 – Publicação de Artigos

<b>Artigo</b>	<b>Periódicos</b>
Artigo 1 – Fatores Críticos de Sucesso na Evasão de Alunos do Ensino Superior à Distância	Publicado “EAD em foco” (A2), v. 11 n. 1, set/dez 2021.
Artigo 2 - Validação de fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão no ensino superior a distância	Em avaliação: “Revista de Administração, Sociedade e Inovação” (B2).
Artigo 3 - Causas da evasão no ensino superior a distância: percepções de ex-alunos e gestores sobre suas criticidades	A ser submetido

Fonte: Do Autor (2023)

O estudo não teve o intento de esgotar o assunto acerca do tema proposto, desta forma, estudos complementares, como, por exemplo, a aplicação da metodologia utilizada nesta pesquisa em cursos presenciais e a posterior comparação com os resultados deste estudo, em muito contribuiria para a geração de novos conhecimentos ou ainda aperfeiçoar os já produzidos por esta pesquisa.



## REFERÊNCIAS

- ABBAD; G. S.; ZERBINI; T.; SOUZA, D. B. L. Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v.15, n. 3, p. 291-298, set./dez. 2010.
- ABED — Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2018. Curitiba: InterSaberes, 2019. Disponível em: [http://abed.org.br/arquivos/CENSO\\_DIGITAL\\_EAD\\_2018\\_PORTUGUES.pdf](http://abed.org.br/arquivos/CENSO_DIGITAL_EAD_2018_PORTUGUES.pdf). Acesso em: 15 mar. 2021.
- ALVES, P. R. F. *et al.* Fatores críticos de sucesso na gestão da EAD: a visão dos professores, tutores e coordenadores. AdCont 2018 - IX Congresso Brasileiro de Administração e Contabilidade. Rio de Janeiro: [s.n.]. 2018.
- AMARAL, CÉRI *et al.* Gestão em EaD em duas dimensões: o tempo e o risco. Do presencial ao virtual na Educação Superior: o e-learning. Estudos de caso, experiências e modelos de boas práticas. 2007. Disponível em: [http://www.virtualeduca.info/encuentros/aveb.univap.br/opencms/opencms/sites/ve2007neo/pt-BR/imagens/27-06-07/Universidade/trabalho03\\_cer\\_anais.pdf](http://www.virtualeduca.info/encuentros/aveb.univap.br/opencms/opencms/sites/ve2007neo/pt-BR/imagens/27-06-07/Universidade/trabalho03_cer_anais.pdf). Acesso em: 03 jul. 2011.
- ANDRADE, R. B. N. M.; ZERBINI, T. Distance Learning Degrees: Possibility of Evasion, Styles and Learning Strategies. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 29, 2019.
- ANTUNES, Marcelo Moreira. Técnica Delphi: metodologia para pesquisas em educação no Brasil. **Revista de Educação PUC-Campinas**, v. 19, n. 1, p. 63-71, 2014.
- BERETON *et al.* Lessons from Applying the Systematic Literature Review Process within the Software Engineering Domain. **The Journal of System and Software**, v. 80, p.571-583, 2007.
- BIAZUS, C. A. **Sistema de fatores que influenciam o aluno a evadir-se dos cursos de graduação na UFSM e na UFSC: um estudo no curso de Ciências Contábeis**. 2004 152 f. Tese (Doutorado) Programa em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.
- BIOLCHINI, J.C.A., *et al.* Scientific research ontology to support systematic review in software engineering. **Advanced Engineering Informatics**, v.21, n.2, p.133-151, 2007.
- BITTENCOURT, H. R., CREUTZBERG, M., RODRIGUES, A. C. M., CASARTELLI, A. O., & FREITAS, A. L. S. (2011). Desenvolvimento e validação de um instrumento para avaliação de disciplinas na educação superior. **Estudos em Avaliação Educacional**, 22(48), 91- 114.
- BITTENCOURT, I. M.; MERCADO, L. P. L. Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 22, n. 83, p. 465-504, 2014.
- BLEICHER, S. **Processos flexíveis para a produção de materiais didáticos para a educação a distância**: recomendações pautadas na perspectiva interdisciplinar. 2015. 384 p.

- Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2015.
- BOL, L.; GARNER, J. K. Challenges in supporting self-regulation in distance education environments. **Journal of Computing in Higher Education**, v. 23, n. 2-3, p. 104-123, 2011.
- BOTELHO, L. L. R. ; CUNHA, C. C. A.; MACEDO M. **O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. Gestão e Sociedade**, v. 5, n. 11, pp. 121-136, 2011.
- BRANCO, Lilian Soares Alves; CONTE, Elaine; HABOWSKI, Adilson Cristiano. Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 25, p. 132-154, 2020.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2020: notas estatísticas.**
- BULLEN, C. V.; ROCKART, J. F. **A primer on critical success factors.** 1981.
- CHEN, D.; KLEIN, D.; MINOR, L. Interdisciplinary Perspectives in Early Intervention Professional Development in Multiple Disabilities Through Distance Education. **Infants and Young Children**, v. 22, n. 2, p. 146-158, 2009.
- CHOI, H. J.; PARK, JI-HYE. Testing a path-analytic model of adult dropout in online degree programs. **Computers & Education**, v. 116, p. 130-138, 2018.
- CLEMENTI, J. A. **Diretrizes motivacionais para as comunidades de prática baseadas na gamificação.** 2014. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Programa de Pós-Graduação em Design e Expressão Gráfica, Florianópolis, 2014.
- COELHO, M. L. **A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet.** Minas Gerais: UFMG, 2002.
- COOK, D.J.; MULROW, C.D.; HAYNES, R.B. Systematic reviews: synthesis of best evidence for clinical decisions. **Annals of Internal Medicine**, v.126, n.5, pp.376-380, 1997.
- COUSSEMENT, K. *et al.* Predicting student dropout in subscription-based online learning environments: The beneficial impact of the logit leaf model. **Decision Support Systems**, v. 135, p. 113325, 2020.
- DALGARNO, B.; BISHOP, A. G.; ADLONG, W.; BEDGOOD JR., D. R.; Effectiveness of a virtual laboratory as a preparatory resource for Distance Education chemistry students. **Computers & Education**, v. 53, p. 853-865, 2009.
- DAUDT, S. I. D.; BEHAR, P. A. A gestão de cursos de graduação a distância e o fenômeno da evasão. **Educação (Porto Alegre). Porto Alegre, RS. Vol. 36, n. 3 (set./dez. 2013), p. 412-421**, 2013.

- DE ALMEIDA, O. C. S. *et al.* Evasão em cursos a distância: fatores influenciadores. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 14, n. 1, p. 19-33, 2013.
- DE LIMA, Jairo Gustavo; DE CASTRO, Cleber Carvalho. Fatores Críticos de Sucesso na Evasão de Alunos do Ensino Superior a Distância. **EaD em Foco**, v. 11, n. 1, 2021.
- DE SOUZA, D. L.; FERRUGINI, L.; CARVALHO DE CASTRO, C. O campo de estudos sobre educação a distância: um estudo bibliométrico em periódicos nacionais. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 7, n. 3, 2014.
- FARIA, L. M. O.; ALCANTARA, V. M.; VASCO, C. G. Índice e causa de evasão na modalidade a distância em cursos de graduação: estudo de caso UNED, maio 2008.
- FERNANDES, J. *et al.* Identificação de fatores que influenciam na evasão em um curso superior de ensino à distância. **Perspectivas Online 2007-2011**, v. 4, n. 16, 2010.
- FORMIGA, M. Educação Superior, **Educação a Distância e Educação Corporativa** In: Seminário Bayma-FGV, Julho 2008, Rio de Janeiro: FGV Rio.
- FURLAN, J.D.; **Modelagem de Negócios**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GODOY, A. S. (2005). Refletindo sobre critérios de qualidade da pesquisa qualitativa. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, 3 (2), 80-89.
- GRISHAM, T. (2009). The Delphi technique: a method for testing complex and multifaceted topics. **International Journal of Managing Projects in Business**, 2(1), 112-130.
- HELAL, R. M. C.; MAZZAFERA, B. L.; ROLIM, A. T. O que nos dizem tutores e alunos sobre a evasão em cursos de educação a distância em uma instituição de ensino superior?. **Laplage em Revista**, v. 6, n. Especial, p. 119-132, 2020.
- KOWALSKI, A. *et al.* Evasão no Ensino Superior a Distância: Revisão da Literatura em Língua Portuguesa. **EaD em Foco**, v. 10, n. 2, 2020.
- LIMA, K. Plano Nacional de Educação 2014-2024. **Educação**, v. 2024, p. 2015, 2014.
- LOTT, A. C. O. Persistência e evasão na educação a distância: examinando fatores explicativos. 2017. 182f. 2017. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado em Administração)-Universidade do Grande Rio, Rio de Janeiro.
- MACIEL, Carina Elisabeth; CUNHA, Mauro; LIMA, Tatiane da Silva. A produção científica sobre permanência e evasão na educação superior no Brasil. **Educação e Pesquisa**, v. 45, 2019.
- MARTINS, Ronei Ximenes. A COVID-19 e o Fim da Educação a Distância: um ensaio. MEC, Ministério da Educação. 2021. **O que é educação a distância?** Disponível em: [mec.gov.br](http://mec.gov.br). Acessado em: 14 de março de 2021.

- MENDES, A. L. L.; FRACOLLI, L. A. Revisão sistemática de literatura e metassíntese qualitativa: considerações sobre sua aplicação na pesquisa em enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 771-779, out./dez. 2008.
- MICHELON, T.; DE LIRA, L. A. R.; RAZUCK, F. B. Análise dos fatores críticos de gestão do sistema UAB. **EmRede-Revista de Educação a Distância**, v. 3, n. 2, p. 213-226, 2017.
- MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **A educação a distância: uma visão integrada**. Tradução de Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- MORÉ, R. P. O. *et al.* Fatores críticos de sucesso na gestão de contratos a luz da gestão do conhecimento: um estudo de caso IFSC/Brasil. **Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle**, v. 8, n. 2, p. 63-73, 2019.
- NUNES, Juliane Vargas; GONÇALVES, Berenice Santos. Design de conteúdos educacionais digitais baseados em texto, acessados a partir de smartphones: uma revisão integrativa. **Revista de Design, Tecnologia e Sociedade**, v. 3, n. 2, p. 150-166, 2016.
- OBREGON, R. F. A. Fatima Antunes. **O Padrão arquetípico da alteridade e o compartilhamento de conhecimento em ambiente virtual de aprendizagem inclusivo**. Florianópolis, 2011. 208 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2011.
- OLIVEIRA, F. B. **Considerações sobre Educação a Distância no Ensino Superior, A Experiência da Fundação Getulio Vargas**. Rio de Janeiro. 2009.
- OSBORNE, COLLINS, S., RATCLIFFE, M., MILLAR, R., & DUSCHL, R. (2003). What “Ideas-about-Science” should be taught in school science? A Delphi study of the expert community. *Journal of Research in science teaching*, 40 (7), 692-720.
- PACHECO, A. S. **Evasão: análise da realidade do curso de graduação em Administração a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação(Mestrado)–Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2007.
- PAULA, A. *et al.* Fatores críticos de sucesso hierarquizados para cursos superiores na modalidade de educação a distância. 2014. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2014.
- PINA, A. A. Online diploma mills: implications for legitimate distance education. **Distance Education**, v. 31, n. 1, p. 121-126, 2010.
- POWELL, C. (2003). The Delphi technique: myths and realities. **Journal of Advanced Nursing**, 41(4), 376-382.
- RAYMUNDO, V. P. (2009). Construção e validação de instrumentos: Um desafio para a psicolinguística. **Letras de Hoje**, 44(3), 86- 93.

RETAMAL, D. R. C.; BEHAR, P. A.; MAÇADA, A. C. G. Elementos de Gestão para Educação a Distância: um estudo a partir dos Fatores Críticos de Sucesso e da Visão Baseada em Recursos. **RENTE-Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 7, n. 1, 2009.

ROCKART, J.F. *Chief executive define their own data needs*. Harvard Business Review, p.81-93, mar/abr. 1979.

ROVAI, A. P. In search of higher persistence rates in distance education online programs. **The Internet and Higher Education**, v. 6, n. 1, p. 1-16, 2013.

ROVAI, A. P.; DOWNEY, J. R. Why some distance education programs fail while others succeed in a global environment. **Internet and Higher Education**, v. 13, p. 141-147, 2010.

RUMBLE, G. A gestão dos sistemas de ensino a distância. Brasília: UnB: UNESCO, 2003.

SANCHEZ, H.; ROBERT, B. Measuring portfolio strategic performance using key performance indicators. **Project Management Journal**, v. 41, n. 7, p. 64-73, 2010.

SANTOS DELGADO, Ana Alexandra. **Framework para caracterizar la innovación social sobre sus procesos**. 2016. 245 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2016.

SILVEIRA, C. A. B. Educação a distância e a evasão: **Estudo de caso da realidade no polo UAB de Franca**, 2012. Disponível em: <http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/index.php/sied/article/view/93>. Acesso em: 10.06.2018.

SOUSA, A. S. Q.; MACIEL, C. E. Expansão da educação superior: permanência e evasão em cursos da Universidade Aberta do Brasil. **Educação em Revista**, v. 32, n. 4, p. 175-204, 2016.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. **Revisão integrativa: o que é e como fazer**. Einstein, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, jan./mar. 2010.

TESTA, M. G. Fatores críticos de sucesso de programas de educação a distância via internet. 2002. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Administração, Porto Alegre, 2002.

THOMAS, J.R.; NELSON, J.K. **Métodos de pesquisa em educação física**, 3.ed. São Paulo: Artmed, 2002.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WRIGHT, J. T.; GIOVINAZZO, R. Delphi – Uma ferramenta de Apoio ao Planejamento Prospectivo. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v.1, n.12, 2.sem/2000.

YIN, R. K. *Estudo de Caso*. (2014). Planejamento e Métodos. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman.

## SEGUNDA PARTE – ARTIGOS<sup>2</sup>

### ARTIGO 1 – FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA EVASÃO DE ALUNOS DO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA

**Resumo.** A educação a distância tornou-se nos últimos anos uma modalidade de ensino popularizada no Brasil. No ensino superior, nota-se um considerável crescimento das matrículas em cursos de educação a distância, acompanhado, inevitavelmente, por um grande volume de evasão. A identificação dos fatores determinantes que levam os alunos matriculados em cursos superiores de educação a distância a evadirem, junto à proposta de um *framework* radar que possa abarcar tais fatores em dimensões é o objetivo deste artigo, alcançado por meio de uma pesquisa bibliográfica sistemática por meta-análise. Os resultados apontam que a evasão em cursos superiores de educação a distância é resultado de uma combinação de fatores endógenos e exógenos, os quais podem estar ou não interrelacionados. As causas mais comuns identificadas estão associadas à falta de tempo para o estudo, dificuldade de conciliar a vida acadêmica com a profissional, restrições financeiras, fatores cognitivos, ineficiência dos projetos didáticos pedagógicos e tensões na interrelação de alunos e professores/tutores. A proposta do *framework* radar considerou a categorização dos fatores em oito dimensões: pessoais/interpessoais, socioeconômicos, cognitivos, vocacionais, tecnológicos, atividades complementares, estruturais e didático pedagógicos.

**Palavras-chave:** Evasão. Fatores críticos. Causas. Educação a distância.

*Abstract.* Distance education has become a popularized teaching modality in Brazil in recent years. In higher education, there is a considerable increase in enrollments in distance education courses, accompanied, inevitably, by a large volume of dropout. The identification of the determining factors that lead students enrolled in higher education distance education courses to evade, along with the proposal of a radar framework that can encompass such factors in dimensions is the objective of this article, achieved through a systematic bibliographic search by goal -analyze. The results show that dropout in higher education courses at a distance is the result of a combination of endogenous and exogenous factors, which may or may not be interrelated. The most common causes identified are associated with the lack of time for study, difficulty in reconciling academic and professional life, financial restrictions, cognitive factors, inefficiency of pedagogical didactic projects and tensions in the interrelation of students and teachers / tutors. The proposal of the radar framework considered the categorization of factors in eight dimensions: personal / interpersonal, socioeconomic,

---

<sup>2</sup> A formatação da segunda parte (artigos) está de acordo com as revistas ou eventos que foram submetidos, conforme orientação do “Manual de Normalização e Estrutura de Trabalhos da UFLA” (2020), presente no link: <http://repositorio.ufla.br/jspui/handle/1/41282>

*cognitive, vocational, technological, complementary, structural and didactic pedagogical activities.*

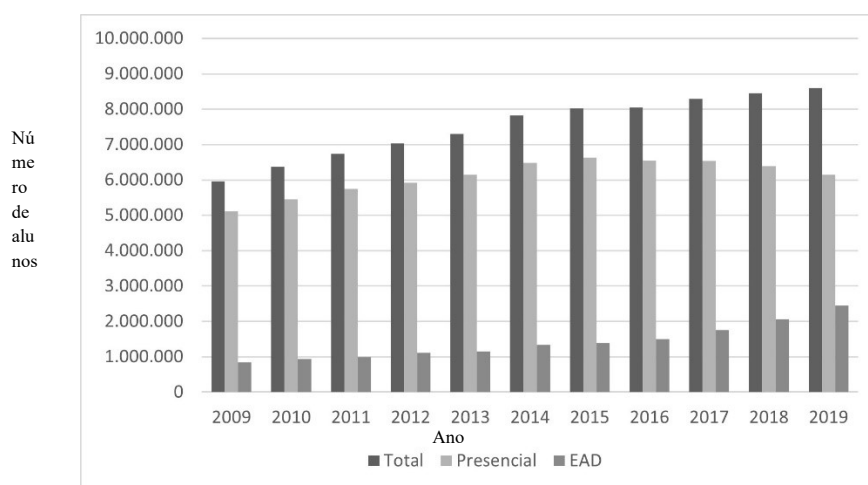
**Keywords:** *Evasion. Critical factors. Causes. Distance learning.*

## 1. Introdução

O segmento da educação superior (pública e privada) vem demonstrando vigor no Brasil, especialmente nos últimos anos, dado às flexibilizações de normas para a oferta destes serviços. No país, muitas Instituições de Ensino Superior – IES aprimoraram suas estratégias de atuação, ganhando novos mercados e reduzindo a evasão dos alunos. Segundo INEP (2019), 88,4% das instituições de educação superior no país, são privadas, as quais detêm 75,8% de todas as matrículas para este nível de ensino.

Segundo levantamento do INEP (2019), o número de alunos matriculados no ensino superior aumentou 1,81% em 2019, após leve queda no ano anterior. O crescimento, no entanto, só ocorreu na modalidade a distância, com impressionantes 19,15%. Em 2019 o país tinha 8,6 milhões de alunos em cursos de nível superior, dos quais 2,45 milhões (28,48%) estavam matriculados em cursos da modalidade a distância.

Conforme é possível observar na figura 1 abaixo, a educação a distância (EaD) vem apresentando um importante crescimento nos últimos anos, especialmente a partir de 2016, impulsionado, dentre outros fatores, por políticas públicas e pela viabilidade comercial das IES privadas.



**Figura 1: Evolução do ensino superior no Brasil (Presencial e EaD)**  
**Fonte: dados do autor (INEP, 2019)**

Contudo, em um patamar elevado, observa-se a evasão de alunos matriculados em cursos na modalidade de educação a distância. Para o segmento da educação privada, os efeitos da

evasão incluem quedas significativas de receitas, aumento nos custos operacionais e perda de competitividade. Compreender os fatores determinantes no processo de evasão e agir para que sejam mitigados, consiste, atualmente, no grande desafio enfrentado pelas Instituições de Ensino Superior (IES).

Uma das estratégias aplicadas pelas IES no controle de sua eficiência gerencial, incluindo ações que possam minimizar a evasão dos estudantes da educação a distância, tem sido o uso dos “Fatores Críticos de Sucesso” (FCS), que parte da necessidade de prover informações relevantes aos gestores das organizações, sendo que o primeiro problema enfrentado por estes é a grande quantidade de informações aos quais estão sujeitos e a determinação de quais são as mais relevantes, uma vez que os recursos organizacionais são limitados.

Os FCS consistem em fatores essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos executivos, estratégicos ou táticos de uma organização, ainda que outros fatores não sejam considerados (FURLAN, 1997; ROCKART, 1979). Em outras palavras, são as poucas coisas que devem ocorrer de modo correto para que sejam alcançados os objetivos.

Diante disso, o presente estudo tem como objetivo identificar quais são os fatores determinantes que levam alunos de cursos superiores a distância a evadir-se e, ainda, propor uma organização/agrupamento destes fatores em um *framework* radar. Por meio de uma pesquisa bibliográfica sistemática por meta-análise, obteve-se a fundamentação teórica necessária à identificação do estágio em que se encontra o conhecimento (estado da arte) referente ao tema estudado, além da obtenção de dados secundários que permitiram uma reflexão sobre o problema (evasão) na perspectiva gerencial.

O estudo justifica-se pelo seu potencial de contribuição às diferentes vertentes, em especial:

a) à vertente social, oferecendo subsídios ao planejamento de políticas públicas que busquem o alcance dos objetivos preconizados pelo Plano Nacional de Educação (PNE 2014-2024, estabelecido pela Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014, com destaque para as metas de ampliação da oferta e melhoria da qualidade no ensino superior; e

b) à vertente econômica, contribuindo com dados e informações relevantes ao aprimoramento da gestão estratégica das IES no que tange às ações de combate à evasão, pois a retenção dos alunos depende de um eficiente programa que avalie os quesitos indispensáveis na relação destas instituições com os alunos.

## **2. Panorama da EaD e da evasão no Brasil**

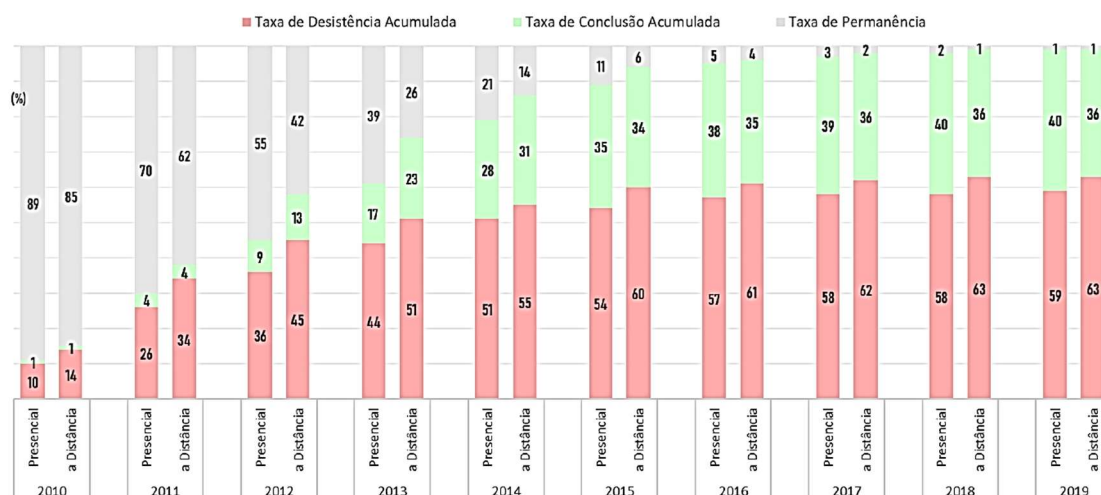
De acordo com levantamento realizado pelo INEP (2019), a EaD está presente em todo o Brasil, nas capitais e nas regiões interioranas, com instituições de todas as regiões e estados do país. Os cursos são oferecidos em todas as áreas de conhecimento, com destaque para as áreas de Ciências Sociais Aplicadas e de Ciências Humanas.

Quanto ao perfil do discente matriculado em cursos superiores a distância, o INEP (2019) aponta que, predominantemente são mulheres, ingressantes com idade média de 20 anos e conclusão em média com 30 anos. Percebe considerável diferença com a modalidade



presencial, onde a predominância continua sendo o sexo feminino, contudo, a idade de ingresso é de 19 anos, em média, e a conclusão se dá por volta dos 23 anos. O estudo mostra ainda que, tanto na modalidade presencial quanto EaD, as instituições privadas detêm o maior número destes alunos, sendo que na modalidade presencial os cursos bacharelados se sobressaem, enquanto na modalidade EaD, o predomínio é de cursos de licenciatura.

O INEP (2019) aponta ainda que as taxas de evasão reportadas nos cursos a distância são maiores que as dos cursos presenciais, conforme se observa na figura abaixo.



**Figura 2: Evolução da média ponderada dos indicadores de trajetória dos ingressantes em cursos de graduação de 2010 a 2019, por modalidade de ensino.**

Fonte: Censo da educação superior – INEP. Disponível em: <  
[https://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/ceenso\\_superior/documentos/2020/Notas\\_Estatisticas\\_Censo\\_da\\_Educacao\\_Superior\\_2019.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_superior/ceenso_superior/documentos/2020/Notas_Estatisticas_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf)>.

Nota-se que em 2010, a diferença na taxa média de desistência acumulada entre as modalidades presencial e EaD foi de 4 pontos percentuais, alcançando o dobro no ano seguinte. Esta diferença vai se acentuando gradualmente nos próximos 2 anos, até se estabilizar a partir de 2014.

Vários são os fatores apontados por especialistas que contribuem para a evasão escolar da EaD. Silveira (2012) sugere que as principais causas estão associadas a falta de domínio técnico do computador e da internet por parte do estudante, na falta da relação presencial entre professores e alunos e na dificuldade das partes em expor ideias numa comunicação escrita à distância. Em uma outra perspectiva (COELHO, 2002; BIAZUS, 2004; PACHECO 2007) atribuem a evasão a fatores ligados à insatisfação com o tutor; dificuldade de acesso à complexidade das atividades; dificuldade de assimilação da cultura inerente à falha na elaboração do curso; expectativas erradas por parte dos alunos; tecnologia inadequada, falta de habilidade para usar a tecnologia corretamente e tempo de realizar os estudos.

Em uma outra perspectiva, Bittencourt e Mercado (2014) dividem as causas da evasão em educação a distância em exógenas (ou extrínsecas aos cursos, antes de o aluno ingressar na instituição de ensino) e endógenas (ou intrínsecas aos cursos, quando o aluno já está na instituição de ensino). Segundo estes autores, a evasão pode ser explicada de acordo com as seguintes categorias: sócio-político-econômicos, vocação pessoal, características individuais e conjunturais (exógenas) e, atitude comportamental, motivos institucionais e requisitos didático-pedagógicos (endógenas).

Faria *et al.* (2008) afirmam que as causas da evasão no ensino presencial podem ser compreendidas em cinco categorias, que podem ser também consideradas para o caso da educação a distância. As categorias são: (a) psicológica; (b) sociológica; (c) organizacional; (d) interacional; e (e) econômica. Para os autores, as causas psicológicas (internas) estão relacionadas às condições pessoais, como imaturidade, a não identificação com o curso escolhido, a rebeldia, entre outras. Certamente, a falta de identificação com a modalidade a distância pode ser acrescida às razões trazidas pelos autores. Para as causas sociológicas (externas) que interferem nas causas de evasão, os autores consideram apenas as situações mais próximas ao estudante, como, por exemplo, a necessidade de ingresso no mercado de trabalho e a experiência de reprovação.

Abbad *et al.* (2010) consideram que a impessoalidade e a falta de intimidade com o método são fatores preponderantes para a evasão na EaD. Os referidos autores mencionam as descobertas de Almeida (2007) em relação às principais causas que levam à evasão, destacando-se: falta de tempo; situação financeira; falta de adaptação ao sistema do curso; não ter se dedicado como deveria aos estudos; a escola não ter oferecido os recursos necessários; o curso não ser o que queria; localização da instituição e falta de interação com outros alunos.

As constatações de Abbad *et al.* (2010) estão bastante alinhadas ao que aponta o levantamento do INEP (2019), que indicou que o grande fator responsável pela evasão nos cursos regulamentados totalmente a distância parece ser a falta de tempo, seguido de questões financeiras e falta de adaptação à modalidade. A visão de que a escolha pelo curso foi equivocada também foi um fator apontado por algumas instituições, mas em menor grau. As taxas de evasão dos cursos regulamentados totalmente a distância certamente foram as mais altas. Por outro lado, essa modalidade também foi considerada a mais acessível ao retorno do aluno. (BRASIL INEP, 2019).

O INEP (2019) revelou que as taxas de evasão continuam sendo uma preocupação para o mercado de EaD, porém, em comparação com os anos anteriores, esses números têm reduzido. Vale ressaltar que, em 2017, aproximadamente 50% das instituições com fins lucrativos e públicas federais desconheciam o motivo desse fenômeno de evasão. Em 2018, o nível de conhecimento aumentou significativamente: 88,2% das instituições que oferecem cursos regulamentados totalmente a distância conhecem os motivos de evasão. Nos cursos livres, mantiveram-se altas as taxas de desconhecimento sobre esse tema.

### **3. Gestão estratégica da EaD como mecanismo para reter a evasão**

Segundo Daudt e Behar (2013), ofertar cursos a distância demanda um planejamento detalhado da organização do trabalho que atenda à atribuição de responsabilidades e tarefas. Um envolvimento bastante complexo que, embora diferente do modelo presencial, precisa garantir uma educação de qualidade, na qual as pessoas possam desenvolver suas competências cognitivas, emocionais, sociais e profissionais. As autoras reforçam a ideia de que uma proposta educativa em EaD, desenvolvida de forma eficaz e com qualidade, depende da observação dos aspectos que envolvem a sua gestão.

Em situações de ensino e de aprendizagem a distância, são necessárias estratégias educativas diferenciadas e adequadas a este contexto tão particular. Isto quer dizer que o desenvolvimento da educação *on-line* estabelece novos processos na organização, no funcionamento e na gestão na universidade. O mesmo ocorre em relação aos novos papéis a serem desempenhados e à adequação de recursos de comunicação e interação a serem utilizados (DAUDT E BEHAR, 2013).

Implantar novas estratégias de gerenciamento acadêmico, tecnológico e pedagógico nas instituições normalmente resulta em estruturas bastante robustas e dispendiosas, que envolvem ações como serviços de apoio ao acadêmico, políticas institucionais de formação docente e desenvolvimento de “modelos pedagógicos”, que facilitem a aprendizagem *on-line* e estimulem a convivência em rede. Trata-se de um sistema de premissas teóricas que representa, explica e orienta a forma como se aborda o currículo e que se concretiza nas práticas pedagógicas e nas interações professor/aluno/objeto de estudo (RETAMAL; BEHAR; MAÇADA, 2009, p. 24).

Com o exposto, reforça-se a ideia de que a gestão de cursos a distância precisa dedicar atenção ao gerenciamento dos processos inerentes ao funcionamento eficiente do sistema, como, por exemplo, a tomada de decisões sobre prioridades e alocação de recursos. Embora cada setor envolvido no funcionamento da EaD nas instituições tenha sua especificidade e importância, as ações desenvolvidas por cada um devem ser entendidas como sistêmicas. Inter-relacionadas e interdependentes, a eficácia de uma implicará na eficácia das outras e, por isso mesmo, não podem ser entendidas ou executadas de forma isolada.

O gerenciamento estratégico da educação a distância pressupõe ainda a utilização de técnicas que possam minimizar o danoso impacto da evasão escolar, motivo principal que inviabiliza os projetos no segmento educacional, sejam eles no âmbito público ou privado. As estratégias de contenção devem estar fundamentadas na correta compreensão das reais causas da evasão, e como estes fatores podem estar ou não associados entre si.

Identificadas as causas da evasão, cabe as IES compreendê-las no contexto sistêmico, como um conjunto de fatores críticos de sucesso. Tal ação contribuirá para sustentabilidade dos projetos educacionais.

#### **4. Fatores críticos de sucesso**

De acordo com Paula (2014), o termo original em inglês *critical success factors* proposto por Rockart (1979), partiu da necessidade de prover informações relevantes aos gestores das

organizações. O primeiro problema enfrentado por estes é a grande quantidade de informações aos quais estão sujeitos e a determinação de quais são as mais relevantes, uma vez que os recursos organizacionais são limitados.

Os fatores críticos de sucesso (FCS), consistem em fatores essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos executivos, estratégicos ou táticos de uma organização, ainda que outros fatores não sejam considerados (ROCKART, 1979). Portanto, a utilização dos FCS permite que a organização concentre seu foco nos elementos mais importantes, resultando na busca por informações mais relevantes, impedindo uma sobrecarga de informação e melhorando a sinergia em sua direção.

Apesar do modelo desenvolvido por Rockart (1979) estar focado para as necessidades de informação do principal executivo das empresas, estudos posteriores mostram que o método pode servir para diversos níveis gerenciais, trazendo os seguintes benefícios (FURLAN; IVO e AMARAL, 1994): auxílio na determinação dos fatores em que os gestores devem manter o foco e também nos que devem ser monitorados pelos sistemas de informação; permite definir quais informações devem ser coletadas evitando desperdícios e sobrecarga de informação; reconhece que alguns fatores são específicos da conjuntura, de um indivíduo ou da organização; e “pode ser utilizado como um importante veículo de comunicação para a gerência, facilitando a integração em torno de tópicos críticos e garantindo a sinergia em busca das metas estabelecidas” (FURLAN; IVO e AMARAL, 1994, p.53).

De acordo com Sanchez e Robert (2010) os FCS ajudam a identificar os fatores que merecem receber maiores cuidados, além de subsidiar os gestores a conduzir projetos adequadamente. Como pode-se observar, os FCS dão apoio aos gestores na difícil tarefa de tomada de decisão (ALVES *et al.*, 2018).

Nesse prisma os fatores críticos são essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos operacionais, estratégicos ou táticos. As principais fontes para a obtenção desses fatores são a estrutura do ramo de negócio, os fatores ambientais, os fatores temporais, a estratégia competitiva, o *ranking* no ramo e a localização geográfica (MICHELON *et al.* 2017).

Vale destacar que Moré (2019) identificou que os FCS possuem caráter temporal e que variam de acordo com o grau de maturidade de cada organização, e para a percepção disso verificou-se que é necessária a formação de grupos focais com a participação efetiva e com uma maior quantidade dos gestores para a discussão dos pontos críticos para a melhoria do resultado organizacional.

## **5. Metodologia**

O presente estudo constitui-se de uma revisão bibliográfica sistemática, a qual é definida por Bereton *et al.* (2005) como um método que permite ao pesquisador uma avaliação rigorosa e confiável das pesquisas realizadas dentro de um tema específico. A Revisão Bibliográfica Sistemática é um instrumento para mapear trabalhos publicados no tema de pesquisa

específico para que o pesquisador seja capaz de elaborar uma síntese do conhecimento existente sobre o assunto (BIOLCHINI *et al.* 2007).

Segundo Mendes e Fracoli (2008), no caso das pesquisas na área das ciências sociais, a importância da utilização da revisão bibliográfica sistemática justifica-se pela necessidade de utilização de métodos que possibilitem trazer à tona as contradições, transformando-as em conhecimento.

Este trabalho caracteriza-se, em última instância, como uma pesquisa bibliográfica sistemática do tipo meta-análise, que na definição de Glaus (1976), trata-se de um método que combina os resultados de vários estudos primários, empregando fórmulas estatísticas e melhorando, dessa forma, a objetividade e validade dos resultados da pesquisa. De acordo com Botelho *et al.* (2011), o delineamento e as hipóteses da meta-análise devem ser similares, se não idênticos, de modo a facilitar o processo de condução da pesquisa.

A pesquisa tem como objetivo identificar quais são os fatores determinantes que levam alunos de cursos superiores a distância a evadir-se, bem como, propor a organização/agrupamento destes fatores em um *framework* radar.

Para o alcance deste objetivo, o estudo ampara-se em três etapas, a saber: 1) buscas e seleção de artigos que correspondam aos critérios definidos nas bases de periódicos *Web of Science*, *Science Direct*, *Scielo* e *Scopus*; 2) leitura dos artigos pré-selecionados e análise quanto aos aspectos metodológicos, abordagem, características autorais e de publicação, áreas de pesquisa e categorização, com ênfase na identificação dos fatores determinantes para a evasão dos estudantes do ensino superior à distância e 3) proposição de um “*framework* radar”, baseado nos fatores identificados na etapa anterior.

Os parâmetros adotados para a seleção dos artigos são os seguintes:

- 1) Palavras-chave contidas em todos os índices (título, resumo, palavras-chave), combinadas ou não: Evasão; Ensino a distância; Ensino superior; Educação a distância; Gestão da evasão; Causas da evasão; *Evasion*; *Distance learning*; *Distance education*; *Dropout teaching*; *University education*.
- 2) Tipo de documento: Artigos;
- 3) Idioma/língua: todos;
- 4) Local da publicação: periódicos diversos e/ou conferências internacionais; e
- 5) Recorte temporal: 2010 – 2021.

No que se refere a proposição do *framework radar*, de posse dos fatores identificados previamente, estes foram agrupados em diferentes dimensões, levando em consideração elementos como, natureza, similaridades, pontos de convergência e divergência, dentre outros.

## 6. Resultados e discussão

Após filtragem nas bases *Web of Science*, *Science Direct*, *Scielo* e *Scopus*, foram selecionados, inicialmente, dezoito artigos que abordam o tema “Evasão no ensino superior a distância” e suas variações. Contudo, três destes trabalhos foram excluídos por estarem em duplicidade em diferentes bases de periódicos (*Web of Science* e *Scielo*).

O quadro 1 apresenta os artigos selecionados, os quais receberam um número identificador (Id.), facilitando assim as análises posteriores.

**Quadro 1: Artigos selecionados para o estudo e seus respectivos periódicos e bases indexadas**  
**Fonte: Elaborado pelo autor**

Id.	Artigo	Base	Periódico
1	ANDRADE, Raíssa Bárbara Nunes Moraes; ZERBINI, Thaís. Distance Learning Degrees: Possibility of Evasion, Styles and Learning Strategies. <b>Paidéia (Ribeirão Preto)</b> , v. 29, 2019.	<i>Scielo</i>	Paidéia
2	BITTENCOURT, Ibsen Mateus; MERCADO, Luis Paulo Leopoldo. Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. <b>Ensaio: Avaliação e políticas públicas em educação</b> , v. 22, n. 83, p. 465-504, 2014.	<i>Scielo</i>	Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação
3	CHOI, Hee Jun; PARK, Ji-Hye. Testing a path-analytic model of adult dropout in online degree programs. <b>Computers &amp; Education</b> , v. 116, p. 130-138, 2018.	<i>Science Direct</i>	Computers & Education
4	COUSSEMENT, Kristof <i>et al.</i> Predicting student dropout in subscription-based online learning environments: The beneficial impact of the logit leaf model. <b>Decision Support Systems</b> , v. 135, p. 113325, 2020.	<i>Science Direct</i>	Decision Support Systems
5	DE ALMEIDA, Onília Cristina de Souza <i>et al.</i> Evasão em cursos a distância: fatores influenciadores. <b>Revista Brasileira de Orientação Profissional</b> , v. 14, n. 1, p. 19-33, 2013.	<i>Scielo</i>	Revista Brasileira de Orientação Profissional
6	FERNANDES, Jocimar <i>et al.</i> Identificação de fatores que influenciam na evasão em um curso superior de ensino à distância. <b>Perspectivas Online 2007-2011</b> , v. 4, n. 16, 2010.	<i>Scielo</i>	Perspectivas online
7	FIUZA, Patricia Jantsch; SARRIERA, Jorge Castellá. Motivos para adesão e permanência discente na educação superior a distância. <b>Psicologia: Ciência e Profissão</b> , v. 33, n. 4, p. 884-901, 2013.	<i>Scielo</i>	Psicologia: Ciência e Profissão
8	GREGORI, Pablo; MARTÍNEZ, Vicente; MOYANO-FERNÁNDEZ, Julio José. Basic actions to reduce dropout rates in distance learning. <b>Evaluation and program planning</b> , v. 66, p. 48-52, 2018.	<i>Science Direct</i>	Evaluation and Program Planning
9	HEIDRICH, Leonardo <i>et al.</i> Diagnosis of learner dropout based on learning styles for online distance learning. <b>Telematics and Informatics</b> , v. 35, n. 6, p. 1593-1606, 2018.	<i>Science Direct</i>	Telematics and Informatics
10	MUÑOZ, A.; MÁRMOL, L. Fernández; BAENA, J. Fernández. SOCIAL, PERSONAL AND ACADEMIC VARIABLES THAT EXPLAIN UNIVERSITY STUDENTS'DROPOUT. In: <b>ICERI2019 Proceedings</b> . IATED, 2019. p. 9359-9366.	<i>Web of Science</i>	Education, Research and Innovation
11	NISTOR, Nicolae; NEUBAUER, Katrin. From participation to dropout: Quantitative participation patterns in online university	<i>Scopus</i>	Computers &

	courses. <b>Computers &amp; Education</b> , v. 55, n. 2, p. 663-672, 2010.		Education
12	NOH, Seok-jun. Factors Affecting Dropout Consideration between Non-Distance Education and Distance Education University Students and its Prevention Strategies. v. 4, n. 1, p. 15-38, 2012	<i>Web of Science</i>	Lifelong Learning Society
13	PEIXOTO, Henry Maia; PEIXOTO, Mariana Maia; ALVES, Elioenai Dornelles. Aspectos relacionados à permanência de graduandos e pós-graduandos em disciplinas semipresenciais. <b>Acta Paulista de Enfermagem</b> , v. 25, n. spe2, p. 48-53, 2012.	<i>Web of Science</i>	Acta Paulista de Enfermagem
14	ROVAI, Alfred P. In search of higher persistence rates in distance education online programs. <b>The Internet and Higher Education</b> , v. 6, n. 1, p. 1-16, 2013.	<i>Science Direct</i>	Internet and Higher Education
15	SOUSA, Andréia da Silva Quintanilha; MACIEL, Carina Elisabeth. Expansão da educação superior: permanência e evasão em cursos da Universidade Aberta do Brasil. <b>Educação em Revista</b> , v. 32, n. 4, p. 175-204, 2016.	<i>Scielo</i>	Educação em revista

Os artigos selecionados apresentam resultados de estudos que tratam, especificamente, da evasão no contexto do ensino superior a distância. Destaca-se que a literatura sobre esta temática se encontra incipiente e, portanto, bastante escassa.

O quadro 2 apresenta a relação de autores em ordem decrescente de citações aos seus respectivos artigos.

**Quadro 2: Autores, número de publicações e citações**  
Fonte: Elaborado pelo autor

Id.	Autores	Número de publicações na área	Número de citações do artigo
14	Rovai, Alfred P.	1	253
11	Nistor, Nicolae; Neubauer, Katrin	1	58
1	Andrade, Raíssa Bárbara Nunes Moraes; Zerbini, Thaís	1	20
10	Munoz, A.; Fernandez-Marmol, L.; Fernandez-Baena, J.	1	16
2	Bittencourt, Ibsen Mateus; Mercado, Luis Paulo Leopoldo	1	14
3	Choi, Hee Jun; Park, Ji-Hye	1	14
8	Gregori, Pablo; Martínez, Vicente; Moyano-Fernández, Julio José	1	14
4	Coussement, Kristof; Phana, Minh; Caignya, Arno De; Benoitc., Dries F.; Raes, Annelies	1	7

9	Heidrich, Leonardo; Barbosa, Jorge Luis Victória; Cambuzzi, Wagner; Rigo, Sandro José; Martins, Márcio Garcia; Dos Santos, Renan Belarmino Scherer	1	7
6	Fernandes, J; Ferreira, A.S.; Nascimento, D.C.O.; Shimoda, E.; Teixeira, G.F.	1	5
7	Fiuza, Patricia Jantsch; Sarriera, Jorge Castellá	1	5
5	de Souza de Almeida, Onília Cristina; Abbad, Gardênia; Murce Meneses, Pedro Paulo; Zerbini, Thais	1	2
13	Peixoto, Henry Maia; Peixoto, Mariana Maia; Alves, Elioenai Dornelles	1	2
12	NOH, Seok-jun	1	0
15	Sousa, Andréia da Silva Quintanilha; Maciel, Carina Elisabeth	1	0

Como se observa, não há repetição de autores, o que corrobora com a afirmação de que a literatura sobre a temática “evasão no ensino superior a distância” ainda está em fase inicial, com poucas publicações e autores atuando isoladamente. Destaque para os autores Nistor e Neubauer (2010) e Rovai (2013) com publicações mais citadas, 58 e 253 respectivamente. Nota-se que 46,67% dos artigos apresentam mais de 10 citações.

A tabela 1 demonstra a origem das publicações.

**Tabela 1: País de origem das publicações**  
**Fonte: Elaborado pelo autor**

País de origem da publicação	Artigos (id.)	Frequência absoluta	Frequência relativa
Brasil	1, 2, 5, 6, 7, 9, 13 e 15	08	53,33%
Coreia do Sul	3 e 12	02	13,33%
Espanha	8 e 10	02	13,33%
EUA	4 e 14	02	13,33%
Alemanha	11	01	6,67%

Como se observa, a participação brasileira é expressiva nos artigos selecionados, representando mais de 50% das publicações. Uma possível explicação, seria o avanço da educação a distância no Brasil. Conforme constatação do INEP (2019), o crescimento no número de alunos matriculados no ensino superior em 2019 se deu apenas na modalidade a distância, com impressionantes 19,15%. Em 2019, 28,48% de estudantes do ensino superior estavam matriculados em cursos da modalidade a distância. Aliado a isto, destaca-se



consideráveis níveis de evasão para a modalidade EaD no Brasil, o que, seguramente, impulsiona estudos que tratam desta problemática.

Na tabela 2 apresenta-se o número de artigos por ano de publicação.

**Tabela 2: Ano de publicação dos artigos**  
**Fonte: Elaborado pelo autor**

Ano de publicação	Frequência absoluta	Frequência relativa
2020	01	6,67%
2019	02	13,33%
2018	03	20%
2016	01	6,67%
2014	01	6,67%
2013	03	20%
2012	02	13,33%
2010	02	13,33%

Como se observa, não há uma grande concentração de publicações ao longo dos anos e nem tendência forte de aumento ou redução do número de publicações, já que de 2010 a 2013 houve 46,67% das publicações e de 2017 a 2020 houve 40% das publicações. Os anos que tiveram maior número de publicações formam 2013 e 2018 com apenas 03 publicações em cada um.

Outro ponto a se considerar é o fato de que as publicações na área, independente do recorte temporal, são relativamente recentes. Durante a coleta dos artigos, percebeu-se forte escassez de literatura sobre a temática, com poucos achados datando da primeira década do século 21.

A tabela 3 apresenta as diferentes áreas de domínio aos quais os artigos estão enquadrados.

**Tabela 3: Área de publicação dos artigos**  
**Fonte: Elaborado pelo autor**

Área	Artigos (id.)	Frequência absoluta	Frequência relativa
Educação	2, 3, 5, 8, 10 e 15	06	40%
Psicologia	1, 7 e 11	03	20%
Tecnologia	4, 9 e 14	03	20%
Ciências sociais	12	01	6,67%

Engenharias	6	01	6,67%
Saúde	13	01	6,67%

A educação é a área predominante das publicações, com 40% dos artigos inseridos neste domínio. Uma constatação esperada, haja vista que o tema “Evasão na educação superior a distância” corresponde a uma subárea da educação. Destaque para as áreas de domínio psicologia e tecnologia, que juntas também abarcam 40% dos artigos coletados. Os artigos pertencentes na área de psicologia analisam, em geral, aspectos comportamentais dos indivíduos no que se refere ao processo de evasão, enquanto a tecnologia dá ênfase nos estudos envolvendo o uso de ferramentas tecnológicas e digitais que, por meios de algoritmos, possam analisar dados quantitativamente e, assim, gerar informações úteis para tomada de decisão dos gestores das IES.

Após leitura dos artigos obteve-se um conjunto de informações sobre os procedimentos metodológicos adotados. Os quadros 3, 4 e 5 demonstram os resultados.

**Quadro 3: Categorização dos artigos quanto à abordagem do problema**

**Fonte: Elaborado pelo autor com base na leitura dos artigos**

Abordagem do problema	Quantitativa	Qualitativa	Mista
Número de artigos	07	04	04

Observa-se que a maioria dos estudos abordou o problema de pesquisa através do método quantitativo, não havendo predomínio de nenhuma outra característica associada a este método.

**Quadro 4: Categorização dos artigos quanto ao tipo de pesquisa**

**Fonte: Elaborado pelo autor com base na leitura dos artigos**

Tipo de pesquisa	Exploratória	Descritiva
Número de artigos	4	11

O quadro 5 demonstra que os estudos descritivos foram largamente utilizados na metodologia dos artigos.

**Quadro 5: Categorização dos artigos quanto ao procedimento técnico adotado**

**Fonte: Elaborado pelo autor com base na leitura dos artigos**

Procedimento técnico	Pesquisa bibliográfica	Levantamento	Estudo de caso
Número de artigos	02	04	09

Como se observa no quadro 5, os procedimentos técnicos adotados pelos artigos analisados são heterogêneos, com predomínio de estudos do tipo estudo de caso.

O quadro 6 demonstra uma síntese das principais causas de evasão do ensino superior à distância, apontadas pelos artigos. As causas foram categorizadas em três: predominância de fatores endógenos (intrínsecos às IES), predominância de fatores exógenos (intrínsecos aos estudantes) e misto.

**Quadro 6: Causas apontadas pelos artigos analisados e suas respectivas categorizações**  
**Fonte: Elaborado pelo autor com base na leitura dos artigos**

Id.	Causas apontadas	Predominância (categoria)
1	Estilos de ensino/aprendizagem que não priorizam a participação do estudante; Falta de autonomia do estudante	Misto
2	Problemas sociopolíticos e econômicos: falta de tempo para conciliar as atividades profissionais, pessoais e as do curso; Vocação profissional incompatível com o curso; Características estruturais: mudança de residência/domicílio, mudança do estado civil, pressão familiar sobre a indicação do curso e responsabilidade econômica no sustento da família; Atitudes comportamentais dos tutores; Estrutura física e digital ineficientes.	Exógeno
3	Dificuldade de interagir com o <i>software</i> ; Fatores comportamentais (disciplina, concentração e gestão do tempo); Insatisfação com o curso e com a Instituição	Misto
4	Fatores demográficos e econômicos; Ambiente virtual de aprendizado de difícil interface; Fatores cognitivos e comportamentais	Misto
5	Fatores situacionais: relacionados ao contexto profissional e familiar que se insere o estudante; Falta de apoio acadêmico: relacionados à interação síncrona e assíncrona estabelecida entre alunos e tutores/professores; Problemas com a tecnologia: falta de recursos ou de habilidades para manuseio adequado de recursos tecnológicos; Falta de apoio administrativo: problemas relacionados ao apoio ofertado pela instituição de ensino.	Misto
6	Dificuldade de acesso ao AVA; Número excessivo de faltas; Falta de monitoramento dos docentes/tutores; Baixo desempenho dos alunos.	Misto
7	Falta de identificação pessoal ou afinidade com o curso; Falta de flexibilidade do aluno; Dificuldade de conciliar os estudos com atividades profissionais.	Misto
8	Relação conturbada com o tutor; Dificuldade no uso das tecnologias; Metodologias de ensino pouco eficientes; Distanciamento aluno x professor.	Misto
9	Estilo ineficiente de aprendizagem do aluno, Fatores comportamentais (gestão do tempo, domínio da tecnologia e fatores cognitivos).	Exógeno
10	Fatores sociais, pessoais e acadêmicos; Imaturidade e inexperiência do estudante;	Exógeno

	Insatisfação dos estudantes com a IES.	
11	Fatores econômicos e motivacionais; Problemas com a estrutura física e digital das IES.	Misto
12	Inflexibilidade das IES; Falta de apoio no ensino-aprendizagem prestados pela escola; Falhas no <i>design</i> instrucional e AVA.	Endógeno
13	Falta de disciplina do estudante; Conciliação da disciplina com outras atividades de estudo e com compromissos familiares; Indisponibilidade de computador; Custo financeiro para impressão do material do curso, para manutenção do computador e para acessar a internet; Conciliação com as atividades profissionais; Dificil acesso ao curso pela internet e o estudo dos conteúdos com a regularidade proposta; Baixa qualidade da conexão à internet e das mensagens administrativas enviadas; Excesso no volume de leitura; Dificuldade na utilização de mensagens, de fórum e de chats para comunicação com tutores e com colegas.	Misto
14	Problemas na metodologia adotada; Falta de integração do aluno com a comunidade acadêmica; Falta de contato físico (face a face); Dificuldade do estudante em gerenciar seu tempo; Conciliação da vida acadêmica com a profissional; Falta de disciplinas por parte dos estudantes.	Misto
15	Atitude comportamental ligada diretamente à insatisfação com o tutor e os professores; Dificuldades financeiras; Motivos institucionais e Requisitos didáticos pedagógicos relacionados a problemas com a plataforma e os encontros presenciais.	Endógeno

Conforme se observa no quadro 6, não há um consenso na literatura quanto às causas predominantes da evasão no ensino superior à distância, tendo em vista que alguns trabalhos enfatizam fatores endógenos, enquanto outros, apontam a predominância de fatores exógenos, mas a maioria apresenta fatores mistos.

Contudo, é possível perceber pontos de convergência entre os autores, como, por exemplo, o fato de que a evasão não pode ser explicada por um ou poucos fatores, e sim, que ela é um processo abstruso, exigindo análises sofisticadas. Este entendimento é compartilhado por Sousa e Maciel (2016) ao afirmarem que a evasão é um fenômeno complexo e multidimensional.

Os artigos revelaram que os fatores predominantes para a evasão no ensino superior à distância muitas vezes se originam antes mesmo de o aluno se matricular e iniciar o curso. Estes fatores, exógenos, que estão associados ao perfil socioeconômico e cognitivo dos estudantes irão se somar a outros (endógenos) e culminar na evasão.

Nota-se que alguns fatores são recorrentes entre aqueles apontados pelos artigos. A falta de domínio da tecnologia figura-se entre os mais comuns. Como destacado por De Almeida *et al.* (2013), encontram situadas entre as características do aluno que influenciam o abandono de cursos em EaD, a falta de habilidades do estudante de fazer uso das ferramentas eletrônicas disponibilizadas, a inabilidade de organizar o tempo de estudo e a autodisciplina. Para os autores, pesquisas indicam que os indivíduos que experimentam maiores dificuldades em

relação ao manejo dos elementos eletrônicos do curso possuem maiores chances de evadirem-se dos programas educacionais.

Outros fatores preponderantes estão ligados à falta de tempo do estudante, principalmente quando é necessário que ele concilie os estudos com atividades profissionais e, econômicas, relacionados à perda da renda ou priorização de outros gastos. Nota-se ainda uma forte incidência de causas ligadas a má atuação dos tutores e/ou professores, em especial no que diz respeito a aspecto comportamental destes.

As metodologias de ensino utilizadas também se mostram determinantes para a permanência dos alunos, conforme demonstrado nos artigos analisados. Aqui, cumpre analisar, primeiro, se o docente possui um método de ensino bem definido e, segundo, se ele utiliza tal método de maneira adequada, alcançando os resultados eficientemente. Importante destacar que a metodologia de ensino utilizada pelo docente irá impactar fortemente no estilo de aprendizado desenvolvido pelo estudante, incluindo aqui sua própria autonomia, característica indispensável para os cursos a distância.

Em suma, percebe-se que a evasão é resultado de uma soma de fatores, os quais podem ou não estar inter-relacionados. Fiuza e Sarriera (2013) corroboram ao destacar que a literatura não é consistente com relação aos principais fatores que podem levar à evasão. Em seu trabalho, relatam que há evidências de motivos relacionados às tecnologias e a seu uso como fatores primordiais na desistência de um curso a distância, e outros fatores pessoais para o abandono. Há também estudos que destacam os fatores de apoio social, e que culminam com a indicação de se criar serviços de apoio ao aluno.

De posse dos fatores identificados nos artigos, propõe-se a criação de um *framework* capaz de organizá-los em diferentes dimensões, levando em consideração elementos como, natureza, similaridades, pontos de convergência e divergência. O quadro 7 demonstra a categorização dos fatores.

**Quadro 7: Causas da evasão e suas respectivas dimensões**  
**Fonte: Elaborado pelo autor com base na leitura dos artigos**

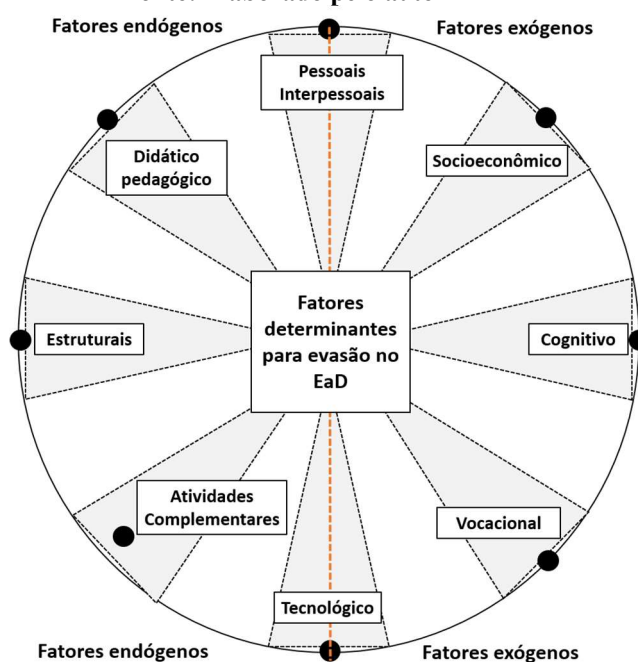
Causas/fatores apontados	Dimensão	Categoria
Material inadequado, Metodologia de aprendizado ineficiente, Carga excessiva de conteúdo, Didática dos professores/tutores, Baixa qualidade do ensino, Falta de interação síncrona, Falta de Interação assíncrona, Falta de acompanhamento pedagógico (desempenho dos alunos).	Didático pedagógico	Endógeno
Estrutura física inadequada para encontros presenciais, Atendimento precário, Falta de acolhimento pela IES, Falta de suporte ao aluno, Escassez de biblioteca e laboratórios, Inflexibilidade de negociação da IES.	Estruturais	Endógeno
Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão, jogos	Atividades	Endógeno

escolares, etc.	Complementares	
Problemas no ambiente virtual de aprendizado (AVA), Baixa qualidade de conexão com a internet, Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação), AVA de difícil interface.	Tecnológico	Endógeno/ Exógeno
Conflito interpessoal com professores/tutores, Falta de tempo, Motivos de trabalho, Influência familiar, Problemas de saúde, Indisciplina, Imaturidade, Falta de integração do aluno com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.).	Pessoais/ interpessoais	Exógeno/ Endógeno
Custo elevado do curso, Dificuldade financeira (perda de rendimento), Necessidade de priorizar outros gastos.	Socioeconômico	Exógeno
Dificuldade de aprendizado, Inaptidão com o método EaD, Baixo desempenho nas notas.	Cognitivo	Exógeno
Não identificação com a área do curso escolhido, Falta de motivação.	Vocacional	Exógeno

Observa-se que os fatores identificados como determinantes para a evasão no EaD foram organizados em oito dimensões, sendo estas, classificadas como causas endógenas, exógenas ou mistas.

A figura abaixo ilustra, esquematicamente, a proposta do *framework* radar:

**Figura 3: Framework radar dos fatores determinantes da evasão em cursos superiores a distância**  
Fonte: Elaborado pelo autor



As causas de evasão na EaD identificadas e categorizadas por este estudo, podem, agora, subsidiar o processo de gerenciamento dos fatores críticos de sucesso pelas IES, com foco na qualidade do ensino e aprendizado e desenvolvimento sustentável dos empreendimentos educacionais.

## 7. Conclusões

Apesar de haver considerável escassez de literatura sobre a temática “evasão no ensino superior a distância”, o estudo selecionou quinze artigos em diferentes bases de periódicos, procedendo-se assim um levantamento bibliográfico por meta-análise, com o objetivo de levantar o estado da arte sobre o assunto, além de identificar as causas predominantes que levam os estudantes a evadirem. Embora não haja autores com mais de uma publicação entre os artigos selecionados, alguns apresentam grande número de citações, indicando que, possivelmente, trata-se de trabalhos seminais na área.

As publicações possuem diferentes nacionalidades, com destaque para o Brasil, que, na amostra de artigos selecionados, detém a maioria. Quanto às áreas de domínio dos trabalhos, destaque para Educação, Psicologia e Tecnologia. Sobre os métodos de pesquisa adotados nos artigos selecionados, destaque para os estudos quantitativos, com abordagem descritiva e ênfase em estudos de caso.

As causas de evasão no EaD identificadas nos artigos puderam ser agrupadas em oito dimensões: pessoais/interpessoais, socioeconômicas, cognitivas, vocacionais, tecnológicas, atividades complementares, estruturais e didático pedagógicas. Estas dimensões foram categorizadas como causas endógenas, exógenas ou mistas.

Importante ressaltar que o presente estudo não teve o intento de esgotar o assunto acerca do tema proposto, desta forma, estudos complementares em muito contribuiriam para a geração de novos conhecimentos ou ainda aperfeiçoar os já produzidos pela pesquisa em tela.

## Referências

ABBAD; G. S.; ZERBINI; T.; SOUZA, D. B. L. Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v.15, n. 3, p. 291-298, set./dez. 2010.

ALVES, P. R. F. *et al.* Fatores críticos de sucesso na gestão da EAD: a visão dos professores, tutores e coordenadores. AdCont 2018 - IX Congresso Brasileiro de Administração e Contabilidade. Rio de Janeiro: [s.n.]. 2018.

ANDRADE, R. B. N. M.; ZERBINI, T. Distance Learning Degrees: Possibility of Evasion, Styles and Learning Strategies. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 29, 2019.

BERETON *et al.* Lessons from Applying the Systematic Literature Review Process within the Software Engineering Domain. **The Journal of System and Software**, v. 80, p.571-583, 2007.

BLAZUS, C. A. **Sistema de fatores que influenciam o aluno a evadir-se dos cursos de graduação na UFSM e na UFSC: um estudo no curso de Ciências Contábeis**. 2004 152 f. Tese (Doutorado) Programa em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.

BIOLCHINI, J.C.A., *et al.* Scientific research ontology to support systematic review in software engineering. **Advanced Engineering Informatics**, v.21, n.2, p.133-151, 2007.

BITTENCOURT, I. M.; MERCADO, L. P. L. Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 22, n. 83, p. 465-504, 2014.

BOTELHO, L. L. R. ; CUNHA, C. C. A.; MACEDO M. **O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais**. **Gestão e Sociedade**, v. 5, n. 11, pp. 121-136, 2011.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2019**: notas estatísticas.

CHOI, H. J.; PARK, JI-HYE. Testing a path-analytic model of adult dropout in online degree programs. **Computers & Education**, v. 116, p. 130-138, 2018.

COELHO, M. L. **A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet**. Minas Gerais: UFMG, 2002.

COUSSEMENT, K. *et al.* Predicting student dropout in subscription-based online learning environments: The beneficial impact of the logit leaf model. **Decision Support Systems**, v. 135, p. 113325, 2020.

DAUDT, S. I. D.; BEHAR, P. A. A gestão de cursos de graduação a distância e o fenômeno da evasão. **Educação (Porto Alegre)**. Porto Alegre, RS. Vol. 36, n. 3 (set./dez. 2013), p. 412-421, 2013.

DE ALMEIDA, O. C. S. *et al.* Evasão em cursos a distância: fatores influenciadores. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 14, n. 1, p. 19-33, 2013.

FARIA, L. M. O.; ALCANTARA, V. M.; VASCO, C. G. Índice e causa de evasão na modalidade a distância em cursos de graduação: estudo de caso UNED, maio 2008.

FERNANDES, J. *et al.* Identificação de fatores que influenciam na evasão em um curso superior de ensino à distância. **Perspectivas Online 2007-2011**, v. 4, n. 16, 2010.

FIUZA, P. J.; SARRIERA, J. C. Motivos para adesão e permanência discente na educação superior a distância. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 33, n. 4, p. 884-901, 2013.

FURLAN, J.D.; **Modelagem de Negócios**. São Paulo: Makron Books, 1997.

FURLAN, José Davi; IVO, Ivonildo da Motta; AMARAL, Francisco Piedade. Sistemas de informação executiva-EIS-Executive Information Systems. **São Paulo, Makron**, 1994.



- GREGORI, P.; MARTÍNEZ, V.; MOYANO-FERNÁNDEZ, J. J. Basic actions to reduce dropout rates in distance learning. **Evaluation and program planning**, v. 66, p. 48-52, 2018.
- HEIDRICH, L. *et al.* Diagnosis of learner dropout based on learning styles for online distance learning. **Telematics and Informatics**, v. 35, n. 6, p. 1593-1606, 2018.
- MENDES, A. L. L.; FRACOLLI, L. A. Revisão sistemática de literatura e metassíntese qualitativa: considerações sobre sua aplicação na pesquisa em enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 771-779, out./dez. 2008.
- MICHELON, T.; DE LIRA, L. A. R.; RAZUCK, F. B. Análise dos fatores críticos de gestão do sistema UAB. **EmRede-Revista de Educação a Distância**, v. 3, n. 2, p. 213-226, 2017.
- MORÉ, R. P. O. *et al.* Fatores críticos de sucesso na gestão de contratos a luz da gestão do conhecimento: um estudo de caso IFSC/Brasil. **Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle**, v. 8, n. 2, p. 63-73, 2019.
- MUÑOZ, A.; MÁRMOL, L. F.; BAENA, J. F. Social, personal and academic variables that explain university students' dropout. In: **ICERI2019 Proceedings**. IATED, 2019. p. 9359-9366.
- NISTOR, N.; NEUBAUER, K. From participation to dropout: Quantitative participation patterns in online university courses. **Computers & Education**, v. 55, n. 2, p. 663-672, 2010.
- NOH, S. Factors Affecting Dropout Consideration between Non-Distance Education and Distance Education University Students and its Prevention Strategies. **Lifelong Learning Society**. 2012.
- PACHECO, A. S. **Evasão: análise da realidade do curso de graduação em Administração a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação(Mestrado)–Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2007.
- PAULA, A. *et al.* Fatores críticos de sucesso hierarquizados para cursos superiores na modalidade de educação a distância. 2014. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2014.
- PEIXOTO, H. M.; PEIXOTO, M. M.; ALVES, E. D. Aspectos relacionados à permanência de graduandos e pós-graduandos em disciplinas semipresenciais. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 25, n. spe2, p. 48-53, 2012.
- RETAMAL, D. R. C.; BEHAR, P. A.; MAÇADA, A. C. G. Elementos de Gestão para Educação a Distância: um estudo a partir dos Fatores Críticos de Sucesso e da Visão Baseada em Recursos. **RENOTE-Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 7, n. 1, 2009.
- ROCKART, J.F. *Chief executive define their own data needs*. Harvard Business Review, p.81-93, mar/abr. 1979.
- ROVAI, A. P. In search of higher persistence rates in distance education online programs. **The Internet and Higher Education**, v. 6, n. 1, p. 1-16, 2013.

SANCHEZ, H.; ROBERT, B. Measuring portfolio strategic performance using key performance indicators. **Project Management Journal**, v. 41, n. 7, p. 64-73, 2010.

SILVEIRA, C. A. B. Educação a distância e a evasão: **Estudo de caso da realidade no polo UAB de Franca**, 2012. Disponível em:  
<http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/index.php/sied/article/view/93>. Acesso em: 10.06.2018.

SOUSA, A. S. Q.; MACIEL, C. E. Expansão da educação superior: permanência e evasão em cursos da Universidade Aberta do Brasil. **Educação em Revista**, v. 32, n. 4, p. 175-204, 2016.

## ARTIGO 2 – VALIDAÇÃO DE FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A CONTENÇÃO DA EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA

### Resumo

A educação a distância – EaD tem se destacado nos últimos anos como a modalidade de ensino que mais cresce no Brasil. Contudo, estudos demonstram que a evasão na EaD tem alcançado números preocupantes, sobretudo pelos impactos negativos que ela causa, seja no âmbito econômico, influenciando a eficiência e o desempenho das Instituições de Ensino Superior – IES, seja no âmbito social, pois a exclusão de indivíduos do ambiente escolar inibe sua ascensão a melhores oportunidades de ocupação, afetando sua qualidade de vida. Neste contexto, o presente artigo propõe a validação de fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão no ensino superior a distância. Estes fatores foram identificados em um estudo precedente e, agora, validados junto a especialistas brasileiros. A pesquisa caracteriza-se como de natureza descritiva com abordagem mista (quantitativa e qualitativa), realizada por meio da coleta de dados primários com o uso da técnica *Delphi*. Os resultados demonstraram que todos os fatores e suas classificações (dimensão e categoria), bem como o *Framework* proposto pelo pesquisador, foram validados pelos especialistas, o que demonstra haver um alinhamento consensual sobre os fatores críticos de sucesso que, se bem gerenciados, podem contribuir para a contenção da evasão dos alunos de graduação na modalidade EaD.

**Palavras-chave:** Educação a distância. Evasão. Fatores críticos de sucesso. Validação. Método *Delphi*.

### Abstract

*Distance education - distance education has stood out in recent years as the fastest growing teaching modality in Brazil. However, studies show that dropout in distance education has reached worrying numbers, especially due to the negative impacts it causes, whether in the economic sphere, influencing the efficiency and performance of Higher Education Institutions - IES, or in the social sphere, since the exclusion of individuals in the school environment inhibits their rise to better employment opportunities, affecting their quality of life. In this context, this article proposes the validation of critical success factors for the containment of dropout in higher education at a distance. These factors were identified in a previous study and are now validated with Brazilian experts. The research is characterized as descriptive in nature with a mixed approach (quantitative and qualitative), carried out by collecting primary data using the Delphi technique. The results showed that all the factors and their classifications (dimension and category), as well as the Framework proposed by the researcher, were validated by the experts, which demonstrates that there is a consensual alignment on the critical success factors that, if well managed, can contribute to contain the dropout of undergraduate students in the distance education modality.*

**Keywords:** Distance education. Evasion. Critical success factors. Validation, Delphi method.

## 1. Introdução

O segmento da educação superior (pública e privada) vem demonstrando dinamismo no Brasil, especialmente nos últimos anos, devido às flexibilizações de normas para a oferta de cursos. No país, muitas Instituições de Ensino Superior – IES aprimoraram suas estratégias de atuação, ganhando novos mercados e reduzindo a evasão dos alunos. Segundo INEP (2020), 87,6% das instituições de educação superior no país são privadas, as quais detêm 77,5% de todas as matrículas para este nível de ensino.

Segundo levantamento do INEP (2020), o número de alunos matriculados no ensino superior aumentou 0,9% em 2020. O crescimento, no entanto, só ocorreu na modalidade a distância, com 26,8%. Entre 2010 e 2020, as matrículas de cursos de graduação a distância aumentaram 233,9%, enquanto na modalidade presencial o crescimento foi apenas de 2,3% nesse mesmo período. Em 2020 o país tinha 8,68 milhões de alunos em cursos de nível superior, dos quais 3,1 milhões (35,77%) estavam matriculados em cursos da modalidade a distância.

Um ponto de atenção refere-se ao elevado índice na evasão de alunos matriculados em cursos na modalidade EaD. No segmento público a evasão significa, em geral, ociosidade de estrutura física, tecnológica e de pessoal, ineficiência no uso dos recursos públicos e resultados aquém do esperado pela sociedade. Para o segmento da educação privada, os efeitos da evasão incluem quedas significativas de receitas, aumento nos custos operacionais e perda de competitividade.

Neste contexto, Maciel *et al.* (2019) afirmam que a evasão de estudantes na educação superior precisa ser compreendida e discutida para que a permanência seja qualificada e preconizada como política e ação indispensável à expansão desse nível de educação. De forma complementar, Branco *et al.* (2020) afirmam que a questão da EaD não está somente na democratização do acesso e na ampliação de vagas, mas na qualidade de educação oferecida ao estudante. Por isso, é preciso dar condições de permanência e perspectivas de melhoria nesse campo da educação, para evitar a perpetuação da reprodução, via EaD, de desigualdades sociais e culturais.

Para Branco *et al.* (2020), muitas causas podem ser apontadas para a evasão na educação a distância, seja por fatores característicos do estudante (habilidade, saberes, desencanto, desinformação), por fatores externos (condições financeiras, saúde, trabalho, família) ou internos à instituição de ensino (currículo, orientação, docentes, estrutura física, suporte técnico, pedagógico e acadêmico). Contudo, a preocupação está no que tem sido feito para minimizar essa problemática, que estratégias de intervenção estão sendo adotadas e desenvolvidas para que o estudante não se sinta abandonado à própria sorte e distante da universidade e da conclusão do seu curso.

Neste contexto, compreender os fatores determinantes no processo de evasão e agir para que sejam mitigados, consiste, atualmente, no grande desafio enfrentado na gestão das Instituições de Ensino Superior (IES), tendo em vista que, conforme destacado por Lara *et al.* (2022), a globalização exigiu das organizações, não somente de empresas convencionais, mas também de Instituições de Ensino Superior, maior atenção à competitividade.

Uma das estratégias aplicadas pelas IES no controle de sua eficiência gerencial, incluindo ações que possam minimizar a evasão dos estudantes da educação a distância, tem sido como lidar com os “Fatores Críticos de Sucesso” – FCS, que parte da necessidade de prover informações relevantes aos gestores das organizações, sendo que o primeiro problema enfrentado por estes é a grande quantidade de informações aos quais estão sujeitos e a determinação de quais são as mais relevantes, uma vez que os recursos organizacionais são limitados.

Os FCS consistem em fatores essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos executivos, estratégicos ou táticos de uma organização, ainda que outros fatores não sejam considerados (FURLAN, 1997; ROCKART, 1979). Em outras palavras, são poucos e impactantes fatores que devem ser corretamente geridos para o alcance dos objetivos.

Diante do exposto, este artigo tem como objetivo validar, junto a especialistas brasileiros na área de EaD, um conjunto de fatores críticos de sucesso, identificados internacionalmente, para a contenção da evasão no ensino superior a distância para o contexto brasileiro.

## 2. Referencial Teórico

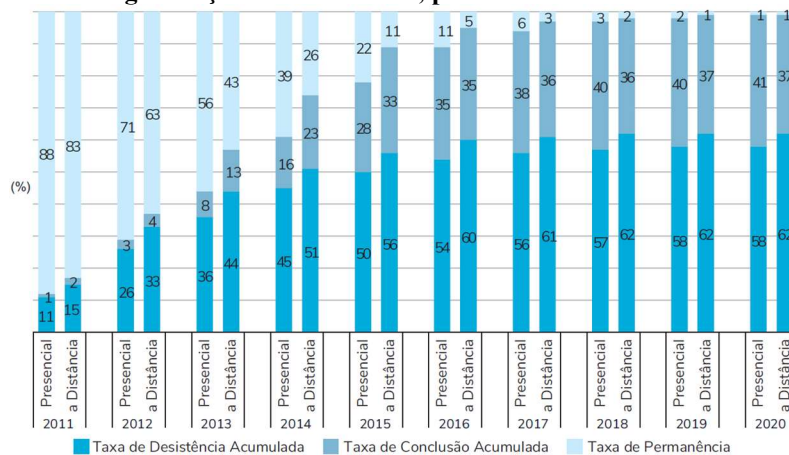
### 2.1 Educação a distância: evasão e o papel da gestão

A educação a distância é descrita por Martins (2020) como sendo uma metodologia apropriada para permitir a reconstituição das relações entre professores-estudantes-conteúdos curriculares, quando elas estão dificultadas por distanciamento geográfico e/ou temporal.

De acordo com levantamento realizado pelo INEP (2020), a EaD está presente em todo o Brasil, nas capitais e nas regiões interioranas, com instituições de todas as regiões e estados do país. Os cursos são oferecidos em todas as áreas de conhecimento, com destaque para as áreas de Ciências Sociais Aplicadas e de Ciências Humanas.

O INEP (2020) aponta ainda que as taxas de evasão reportadas nos cursos a distância são maiores que as dos cursos presenciais, conforme se observa na figura 1.

**Figura 1 Evolução da média ponderada dos indicadores de trajetória dos ingressantes em cursos de graduação de 2011 a 2020, por modalidade de ensino**



**Fonte: Censo da educação superior - INEP**

Nota-se que em 2011, a diferença na taxa média de desistência acumulada entre as modalidades presencial e EaD foi de 4 pontos percentuais. Esta diferença se acentua gradualmente nos dois anos seguintes, alcançando 7 e 8 pontos respectivamente. Entre 2014 e 2016 a diferença reduz para 6 pontos percentuais, caindo para 5 pontos entre 2017 e 2018 e, finalmente, estabilizando em 4 pontos percentuais nos 2 últimos anos.

Outro ponto que merece destaque é que as variações ano a ano nas taxas de conclusão do ensino presencial apresentam intervalos maiores que na educação a distância. Comparando 2015 e 2016, por exemplo, observa-se que, enquanto a taxa de conclusão do presencial avançou de 28% para 35%, na EaD, o aumento foi de apenas 2%, (de 33% para 35%). Isto pode estar associado à ênfase em políticas e estratégias que priorizam a contenção da evasão no modelo de ensino presencial. Pode sugerir ainda que as políticas ou estratégias para conter

a evasão na educação a distância não surtiram os mesmos efeitos que aquelas utilizadas na educação presencial.

Cabe destacar ainda que a pandemia do Covid-19 impôs mudanças significativas no contexto educacional a partir de 2020, potencializando a utilização dos métodos da EaD na educação presencial. A tecnologia se consolidou como importante aliada do ambiente educacional, criando um movimento inovador, o que compreende, segundo Cabral *et al.* (2022), transformações nos processos organizacionais, mudanças nos métodos de ensino-aprendizagem e uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na sala de aula.

Conforme destaca Arruda (2020), sob o ineditismo da pandemia, que causou a suspensão temporária das aulas presenciais, a EaD tem sido colocada em evidência e em constante discussão. Esse novo cenário mostra a sociedade sendo reconfigurada e promovendo mais desconstruções sob a forma como o ensino e a aprendizagem são vistos socialmente.

Alguns estudos recentes confirmam a multicausalidade da evasão em cursos superiores na modalidade EaD, com destaque para ineficiência no suporte oferecido pelas IES à aprendizagem dos alunos; falta de tempo para cumprir as exigências do curso, eventualmente frustrando as expectativas dos estudantes, que ingressaram imaginando tratar-se de uma rotina menos intensa de atividades; fatores econômicos, em especial associados à perda de renda familiar; dificuldade do aluno em se adaptar ao método de ensino; ausência ou deficiência no acolhimento das IES aos novos alunos e falta de capacitação técnica dos tutores (LOTT, 2017; HELAL *et al.* 2020; KOWALSKI, 2020).

Para Coussement *et al.* (2020), a evasão é uma problemática que atinge os alunos, desestimulando-os a continuar seus estudos e, de maneira contundente, os empreendimentos educacionais, dado a perda de receita, ociosidade de suas instalações, culminando na perda de competitividade. Neste contexto, torna-se primordial e urgente às IES uma gestão estratégica dos fatores críticos de sucesso que influenciam a permanência do aluno.

Os fatores críticos de sucesso - FCS consistem em fatores essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos executivos, estratégicos ou táticos de uma organização, ainda que outros fatores não sejam considerados (ROCKART, 1979). Alinhado a este conceito, Michelin (2017) complementa que as principais fontes para a obtenção desses fatores críticos de sucesso são a estrutura do ramo de negócio, os fatores ambientais, os fatores temporais, a estratégia competitiva, o *ranking* no ramo e a localização geográfica.

Portanto, a utilização dos FCS permite que a organização concentre seu foco nos elementos mais importantes, resultando na busca por informações mais relevantes, impedindo uma sobrecarga de informação e melhorando a sinergia em sua direção.

Nesse prisma os fatores críticos são essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos operacionais, estratégicos ou táticos. As principais fontes para a obtenção desses fatores são a estrutura do ramo de negócio, os fatores ambientais, os fatores temporais, a estratégia competitiva, o *ranking* no ramo e a localização geográfica (MICHELON *et al.* 2017).

Vale destacar que Moré (2019) identificou que os FCS possuem caráter temporal e que variam de acordo com o grau de maturidade de cada organização, e para a percepção disso verificou que é necessária a formação de grupos focais com a participação efetiva de uma maior quantidade de gestores para a discussão dos pontos críticos para a melhoria do resultado organizacional.

Com o exposto, reforça-se a ideia de que a gestão de cursos a distância precisa dedicar atenção ao gerenciamento dos processos inerentes ao funcionamento eficiente do sistema, como, por exemplo, a tomada de decisões sobre prioridades e alocação de recursos. Embora cada setor envolvido no funcionamento da EaD nas instituições tenha sua especificidade e importância, as ações desenvolvidas por cada um devem ser entendidas como sistêmicas.

Inter-relacionadas e interdependentes, a eficácia de uma implicará na eficácia das outras e, por isso mesmo, não podem ser entendidas ou executadas de forma isolada.

O gerenciamento estratégico da educação a distância pressupõe ainda a utilização de técnicas que possam minimizar o danoso impacto da evasão escolar, motivo principal que inviabiliza os projetos no segmento educacional, sejam eles no âmbito público ou privado. As estratégias de contenção devem estar fundamentadas na correta compreensão das reais causas da evasão, e como estes fatores podem estar ou não associados entre si.

Identificadas as causas da evasão, cabe as IES compreendê-las no contexto sistêmico, como um conjunto de fatores críticos de sucesso. Tal ação contribuirá para a sustentabilidade dos projetos educacionais.

### 3. Metodologia

O estudo caracteriza-se como de natureza descritiva com abordagem mista (quantitativa e qualitativa), realizada por meio da coleta de dados primários com uso do método *Delphi*. Segundo Vergara (2004), a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que a descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, o estudo pode ser considerado um levantamento, que segundo Gil (1999) é quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento ou opinião se deseja conhecer. Com o uso de amostras intencionais e observações sistemáticas, o estudo apresenta como objeto de estudo a validação dos fatores críticos de sucesso junto a especialistas brasileiros na área de EaD, bem como, de um *framework* radar identificados em estudo precedente.

Os especialistas participantes do estudo foram selecionados de forma intencional ou por julgamento, que segundo Matar (2008), se dá quando o pesquisador avalia estrategicamente quais casos devem ou não fazer parte do estudo. Buscas e análises na Plataforma Lattes se fizeram necessárias para a seleção de 20 especialistas para o estudo, dos quais, 10 aceitaram participar das duas rodadas aplicadas.

A definição do número de especialistas que participaram do estudo levou em consideração aspectos como: método utilizado para validação dos fatores (método *Delphi*), particularidades da temática, nível de conhecimento/especialização dos participantes, acessibilidade do pesquisador aos especialistas e conveniência. Em buscas por referências na literatura, quanto ao número ideal de participantes, observou-se que este quantitativo é muito variado (POWELL, 2003), mas os estudos indicam que não deve ser inferior a 10 e, na maioria dos casos, os painéis têm no máximo algumas dezenas de membros (GRISHAM, 2009; MIRANDA *et al.*, 2012; OSBORNE *et al.*, 2003).

O quadro abaixo demonstra os critérios de inclusão e exclusão adotados na seleção dos especialistas:

**Quadro 1 Critérios de inclusão e exclusão dos especialistas**

Critérios de inclusão	Critérios de exclusão
Profissionais/pesquisadores atuantes no segmento da educação superior pública e/ou privada com notável experiência acadêmica e/ou prática em evasão no ensino superior a distância no contexto brasileiro.	Sujeitos que não possuem currículo cadastrado na plataforma Lattes (CNPq) ou não se sintam confortáveis, por motivos particulares, em participar do estudo.

Fonte: do autor (2022)

O perfil dos participantes pode ser sintetizado em: doutores; com predominância de atuação docente em universidades públicas; pesquisadores da EaD e experiência nesta área que varia entre 7 e 40 anos.

Após seleção dos especialistas deu-se o processo de validação, que segundo Bittencourt *et al.* (2011), é um fator determinante na escolha e/ ou aplicação de um instrumento de medida e é mensurada pela extensão ou grau em que o dado representa o conceito que o instrumento se propõe a medir. Raymundo (2009) complementa que a validação é o processo de examinar a precisão de uma determinada predição ou inferência realizada a partir dos escores de um teste. Para a autora, validar, mais do que a demonstração do valor de um instrumento de medida, é todo um processo de investigação.

Para este estudo, a validação foi feita por meio de uma adequação ao método *Delphi*, o qual permite, segundo Thomas e Nelson (2002), encontrar consenso entre especialistas sobre pontos relevantes da sua realidade e de contextos correlatos.

Para Wright e Giovinazzo (2000) o método *Delphi* parte do princípio de que o julgamento coletivo, quando bem-organizado, é melhor do que a opinião de um único indivíduo. Para isso, ele se baseia no uso estruturado do conhecimento, na experiência e na criatividade de um painel de especialistas.

Para Antunes (2014), o método *Delphi* baseia-se na seleção de um grupo de informantes socializados com o tema ou com o contexto a ser investigado, ao qual se aplica um questionário, com características exploratórias, montado de forma a colher informações preliminares que serão analisadas, definindo o primeiro *round*. A partir dos questionários respondidos e analisados no primeiro *round*, gera-se um segundo questionário, que retorna para que os informantes originais respondam às novas questões, constituindo assim o segundo *round*. Os *rounds* se repetem até que um consenso seja alcançado ou descartado pelas evidências.

De acordo com Nunes *et al.* (2016), não existe um número máximo de rodadas (*rounds*), mas para que se caracterize como método *Delphi* são necessárias, no mínimo, duas rodadas. Na primeira delas os especialistas precisam responder individualmente a um questionário, normalmente contendo questões quantitativas apoiadas por informações qualitativas. Na sequência, as respostas quantitativas são tabuladas e tratadas com uma análise estatística simples. Quando houver, as respostas qualitativas devem ser relacionadas aos dados quantitativos, o que se caracteriza como uma análise global (SANTOS DELGADO, 2016).

A cada nova rodada os especialistas devem responder às mesmas questões, porém com acesso aos resultados da rodada anterior. Eventualmente, podem ser inseridas novas questões identificadas ao longo desse processo. As rodadas se sucedem até que seja obtido um grau satisfatório de convergência entre as respostas. Conforme Wright e Giovinazzo (2000), a evolução em direção a um consenso pode ser mensurada pela relação entre o 1º e o 3º quartil das respostas e o valor da mediana.

Contudo, para este estudo, optou-se por algumas adaptações ao método *Delphi*, conforme fizeram outros autores, a exemplo de Nunes *et al.* (2016). As adaptações foram: limite prévio de três rodadas para fomentar o engajamento dos participantes ao reduzir o tempo de coleta e análise de dados (SANTOS DELGADO, 2016; CLEMENTI, 2014); uso do questionário para validação de afirmativas (as recomendações) e não a previsão de eventos futuros (CLEMENTI, 2014; BLEICHER, 2015; OBREGON, 2011); e análise estatística dos dados com base na quantidade de respostas em cada categoria de uma escala e não pela relação entre os quartis e ao valor da mediana (CLEMENTI, 2014; BLEICHER, 2015; OBREGON, 2011).

Cumprir destacar que, embora houvesse um limite previsto de três rodadas, optou-se por encerrar a coleta de dados com duas rodadas, tendo em vista a convergência de opiniões dos especialistas já na segunda rodada. Uma possível explicação para isto se deve ao



criteroso processo adotado pelo pesquisador na elaboração do questionário inicial, o qual já apresentava os principais fatores que influenciam na evasão de alunos da EaD, originados de uma pesquisa internacional precedente.

A coleta dos dados para validação foi realizada por meio da aplicação de questionários semiestruturados em formato eletrônico (*Google forms*). Tais procedimentos foram realizados no primeiro semestre de 2022.

A coleta dos dados se deu a partir das seguintes etapas: 1) elaboração do questionário; 2) seleção e prospecção dos participantes; 3) envio e devolução do questionário 1ª rodada; 4) tabulação e análise dos dados da 1ª rodada; 5) reformulação do questionário para 2ª rodada; 6) envio e devolução dos questionários da 2ª rodada; 7) tabulação e análise dos dados da 2ª rodada e 8) envio dos resultados aos participantes.

Os resultados foram analisados com a utilização de estatística descritiva para frequência absoluta e relativa dos dados e, ainda, análise de conteúdo temática.

### 3.1 Resultados precedentes

Os fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão no ensino superior a distância, objetos de análise deste estudo, originaram-se de uma pesquisa precedente, conduzida pelos autores De Lima e De Castro (2021) e que teve como objetivo identificar quais são os fatores determinantes que levam alunos de cursos superiores a distância a evadir-se e, ainda, propor uma organização/agrupamento destes fatores em um *framework* radar. Os autores realizaram o estudo por meio de uma pesquisa bibliográfica sistemática por meta-análise no contexto internacional.

O quadro 2 demonstra a relação dos fatores identificados na pesquisa precedente, bem como, a organização proposta para estes fatores, classificando-os em diferentes dimensões e categorias, levando em consideração elementos como, natureza, similaridades, pontos de convergência e divergência.

**Quadro 2 Causas da evasão e suas respectivas dimensões e categorias**

Causas/fatores apontados	Dimensão	Categoria
Material inadequado, Metodologia de aprendizado ineficiente, Carga excessiva de conteúdo, Didática ruim/inadequada dos professores/tutores, Baixa qualidade do ensino, Falta de interação síncrona, Falta de Interação assíncrona, Falta de acompanhamento pedagógico (desempenho dos alunos).	Didático pedagógico	Endógeno
Estrutura física inadequada para encontros presenciais, Atendimento precário, Falta de acolhimento pela IES, Falta de suporte ao aluno, Escassez de biblioteca e laboratórios, Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da IES.	Estrutural	Endógeno
Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão e jogos escolares.	Atividade Complementar	Endógeno
Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA), Baixa qualidade de conexão com a internet, Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação), AVA de difícil interface.	Tecnológico	Endógeno/Exógeno
Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores. <u>Exclusivo dos alunos:</u> Falta de tempo, Motivos de trabalho, Influência familiar, Problemas de saúde, Indisciplina, Imaturidade, Falta de integração com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.), Falta de motivação.	Pessoal/interpessoal	Exógeno/Endógeno
Custo elevado do curso, Dificuldade financeira (perda de	Socioeconômico	Exógeno

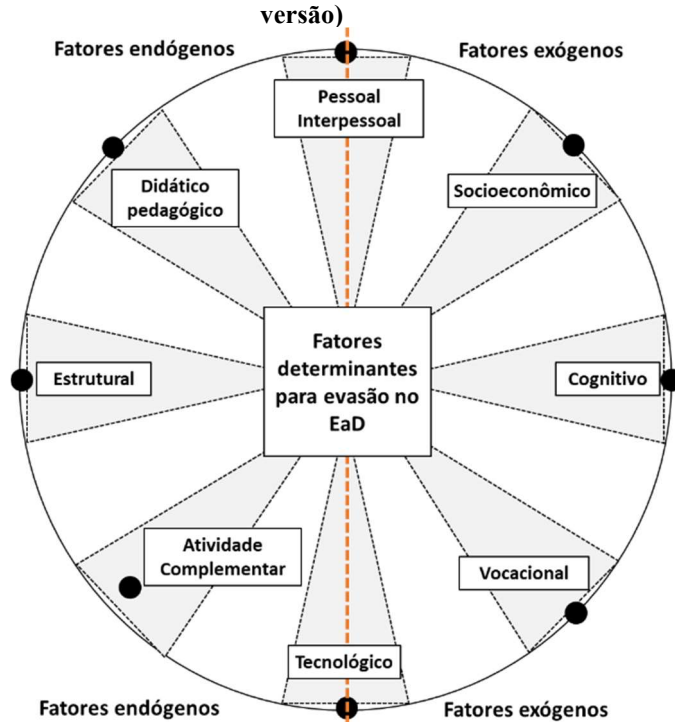
rendimento), Necessidade de priorizar outros gastos.		
Dificuldade de aprendizado, Inaptidão com o método EaD, Baixo desempenho nas notas.	Cognitivo	Exógeno
Não identificação com a área do curso escolhido, Falta de motivação.	Vocacional	Exógeno

Fonte: Elaborado pelo autor com base na meta-análise

Observa-se que os fatores identificados como determinantes para a evasão na EaD foram organizados em oito dimensões, sendo estas, classificadas como causas endógenas, exógenas ou mistas.

A figura abaixo ilustra, esquematicamente, a proposta do *framework*:

Figura 2: *Framework* radar dos fatores determinantes da evasão em cursos superiores a distância (1ª versão)



Fonte: Elaborado pelo autor

#### 4. Resultados e discussão

As causas de evasão na EaD identificadas e categorizadas pelo estudo precedente foram avaliadas e validadas por especialistas brasileiros, sendo os resultados demonstrados a seguir.

##### 4.1 Quanto ao grau de influência dos fatores no processo de evasão

Os dados apresentados a seguir referem-se às avaliações dos especialistas sobre a concordância em relação a diversos fatores, que podiam variar entre muito baixa, baixa, média, alta e muito alta. Importante mencionar que os resultados são os da segunda rodada da pesquisa, já com os devidos ajustes e recomendações dos especialistas. Os fatores estão agrupados de acordo com sua natureza, critério descrito como dimensão neste estudo.

Tabela 1 Avaliação dos fatores de natureza didático-pedagógico

Fator	Resposta	Frequência	Frequência	Acumulado
-------	----------	------------	------------	-----------

		<b>absoluta</b>	<b>relativa</b>	
1. Falta de acompanhamento pedagógico (desempenho dos alunos)	Muito Alta	7	70,0	70,0
	Alta	3	30,0	100,0
2. Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente	Muito Alta	9	90,0	90,0
	Alta	1	10,0	100,0
3. Material (didático/pedagógico) inadequado	Muito Alta	3	30,0	30,0
	Alta	7	70,0	100,0
4. Carga excessiva de conteúdo	Muito Alta	1	10,0	10,0
	Alta	9	90,0	100,0
5. Didática ruim/inadequada dos professores/tutores	Muito Alta	9	90,0	90,0
	Alta	1	10,0	100,0
6. Baixa qualidade do ensino	Muito Alta	6	60,0	60,0
	Alta	2	20,0	80,0
	Média	2	20,0	100,0
7. Avaliações inadequadas	Muito Alta	2	20,0	20,0
	Alta	8	80,0	100,0
8. Falta de feedback (retorno) qualitativo na correção das atividades	Muito Alta	2	20,0	20,0
	Alta	6	60,0	80,0
	Média	2	20,0	100,0
9. Mito de que a EaD é mais fácil que a presencial	Muito Alta	7	70,0	70,0
	Alta	3	30,0	100,0
10. Falta de interação síncrona	Alta	2	20,0	20,0
	Média	7	70,0	90,0
11. Falta de Interação assíncrona	Muito Alta	4	40,0	40,0
	Alta	6	60,0	100,0

**Fonte: Elaborado pelo autor**

Inicialmente, cabe destacar que os fatores 7, 8 e 9 foram inseridos a partir das contribuições obtidas na primeira rodada.

Observa-se que os fatores de natureza didático-pedagógico apresentam resultados que confirmam a convergência de opiniões dos especialistas. O estudo considerou válido o fator que apresentasse uma concentração de respostas maior que a metade do volume amostral, condição que se aplica a todos os casos.

Destacam-se como fatores de altíssima influência no processo de evasão a falta de acompanhamento pedagógico (fator 1), metodologia de ensino/aprendizado ineficiente (fator 2), didática ruim dos professores/tutores (fator 5) e o mito de que a EaD é mais fácil que a presencial (fator 9). Por outro lado, a baixa qualidade do ensino, a falta de *feedback* qualitativo na correção das atividades e a falta de interação síncrona (fatores 6, 8 e 10 respectivamente) figuram-se como fatores com influência moderada a alta no processo de evasão.

Na tabela 2, são demonstrados os resultados dos fatores de natureza estrutural.

**Tabela 2 Avaliação dos fatores de natureza estrutural**

<b>Fator</b>	<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
12. Estrutura física inadequada para encontros presenciais	Alta	3	30,0	30,0
	Média	6	60,0	90,0
	Baixa	1	10,0	100,0
13. Atendimento administrativo precário	Alta	3	30,0	30,0

	Média	7	70,0	100,0
14. Falta de acolhimento pela IES	Muito Alta	3	30,0	30,0
	Alta	6	60,0	90,0
	Média	1	10,0	100,0
15. Falta de suporte ao aluno	Muito Alta	7	70,0	70,0
	Alta	3	30,0	100,0
16. Escassez de biblioteca	Alta	2	20,0	20,0
	Média	2	20,0	40,0
	Baixa	6	60,0	100,0
17. Escassez de laboratórios	Alta	2	20,0	20,0
	Média	6	60,0	80,0
	Baixa	2	20,0	100,0
18. Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da IES	Muito alta	1	10,0	10,0
	Alta	8	80,0	90,0
	Média	1	10,0	100,0

**Fonte: Elaborado pelo autor**

Dos fatores apresentados (natureza estrutural), uma única mudança ocorreu a partir da primeira rodada. Trata-se do desmembramento de biblioteca e laboratórios, os quais pertenciam ao mesmo fator inicialmente.

Os dados demonstram que os fatores estruturais, embora significativos ao processo de evasão, apresentam diferentes níveis de influência. Observa-se que a estrutura física inadequada (fator 12) o atendimento administrativo precário (fator 13), bem como, a escassez de bibliotecas e laboratórios (fatores 16 e 17) exercem um impacto mediano característico, diferente do que se observa com a falta de acolhimento da IES (fator 14), falta de suporte ao aluno (fator 15) e inflexibilidade de negociação da IES (fator 18), os quais exercem uma influência alta e muito alta prevalente.

É possível inferir que, na visão dos especialistas, os fatores ligados aos aspectos puramente estruturais, ou seja, aqueles ligados às condições físicas do ambiente influenciam em menor escala a decisão do aluno da EaD em evadir.

A tabela 3 apresenta os resultados de um fator associado a atividades complementares.

**Tabela 3 Avaliação do fator de natureza associada a atividades complementares**

Fator	Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
19. Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão e jogos escolares	Alta	2	20,0	20,0
	Média	1	10,0	30,0
	Baixa	7	70,0	100,0

**Fonte: Elaborado pelo autor**

Observa-se que, assim como em alguns fatores estruturais, as atividades complementares, na opinião dos especialistas, são pouco influentes ao processo de evasão. Notoriamente, os alunos da EaD possuem um perfil peculiar, sendo uma característica marcante, o limitado envolvimento em atividades que exigem presencialidade ou então uma maior dedicação de tempo do aluno, como é o caso das atividades complementares de pesquisa e extensão.

A tabela 4 demonstra os resultados dos fatores ligados ao aspecto tecnológico.

**Tabela 4 Avaliação dos fatores de natureza tecnológica**

Fator	Resposta	Frequência	Frequência	Acumulado
-------	----------	------------	------------	-----------

		<b>absoluta</b>	<b>relativa</b>	
20. Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA)	Muito alta	2	20,0	20,0
	Alta	7	70,0	90,0
	Média	1	10,0	100,0
21. Baixa qualidade de conexão com a internet	Muito alta	2	20,0	20,0
	Alta	8	80,0	100,0
22. Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação)	Muito alta	1	10,0	10,0
	Alta	7	70,0	80,0
	Média	2	20,0	100,0
23. AVA de difícil interface	Muito alta	3	30,0	30,0
	Alta	6	60,0	90,0
	Média	1	10,0	100,0

**Fonte: Elaborado pelo autor**

Na visão dos especialistas, em geral, os fatores de natureza tecnológica influenciam consideravelmente o processo de evasão. O fato de a EaD estar condicionada ao uso das TIC's (tecnologias da informação e comunicação) ajuda explicar os resultados, tendo em vista que um aluno com baixo domínio da tecnologia ou ainda, com dificuldades de acesso aos conteúdos do curso, terá, seguramente, maiores chances de evasão.

A tabela 5 apresenta os resultados dos fatores associados aos aspectos pessoais/interpessoais.

**Tabela 5 Avaliação dos fatores de natureza pessoal/interpessoal**

<b>Fator</b>	<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
24. Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores	Muito alta	1	10,0	10,0
	Alta	8	80,0	90,0
	Média	1	10,0	100,0
25. Falta de tempo do aluno	Muito alta	3	30,0	30,0
	Alta	7	70,0	100,0
26. Motivos de trabalho do aluno	Muito alta	2	20,0	20,0
	Alta	6	60,0	80,0
	Média	2	20,0	100,0
27. Influência familiar (aluno)	Alta	2	20,0	20,0
	Média	7	70,0	90,0
	Baixa	1	10,0	100,0
28. Problemas de saúde do aluno	Alta	3	30,0	30,0
	Média	7	70,0	100,0
29. Indisciplina do aluno	Alta	3	30,0	30,0
	Média	7	70,0	100,0
30. Imaturidade do aluno	Muito alta	1	10,0	10,0
	Alta	7	70,0	80,0
	Média	2	20,0	100,0
31. Falta de integração do aluno com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.)	Alta	1	10,0	10,0
	Média	9	90,0	100,0
32. Falta de motivação do aluno	Muito Alta	3	30,0	30,0
	Alta	7	70,0	100,0

**Fonte: Elaborado pelo autor**

Destacam-se como fatores de altíssima influência no processo de evasão os conflitos interpessoais entre alunos e professores, falta de tempo, motivos de trabalho, imaturidade e falta de motivação (fatores 24, 25, 26, 30 e 32 respectivamente).

Os demais fatores que compõem este agrupamento exercem influência em menor nível, com destaque para a integração do aluno com a comunidade acadêmica (fator 31), registrando 90% das respostas como influência média no processo de evasão.

Na sequência (tabela 6) são apresentados os resultados referentes aos fatores de natureza socioeconômica.

**Tabela 6 Avaliação dos fatores de natureza socioeconômica**

Fator	Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
33. Custo elevado do curso	Muito alta	2	20,0	20,0
	Alta	6	60,0	80,0
	Média	2	20,0	100,0
34. Dificuldade financeira (perda de rendimento)	Muito alta	7	70,0	70,0
	Alta	3	30,0	100,0
35. Necessidade de o aluno priorizar outros gastos	Muito Alta	1	10,0	10,0
	Alta	9	90,0	100,0
36. Falta de equipamentos/estrutura adequados (computador, fone de ouvido, câmeras, etc.)	Muito alta	1	10,0	10,0
	Alta	8	80,0	90,0
	Média	1	10,0	100,0

**Fonte: Elaborado pelo autor**

Importante ressaltar que o fator 36 “falta de equipamentos/estrutura adequados” foi inserido a partir das sugestões obtidas na primeira rodada.

De um modo geral, todos os fatores deste agrupamento apresentam considerável influência no processo de evasão, segundo os especialistas. Destaque para o fator 34 “dificuldade financeira (perda de rendimento)”, com 70% das respostas concentradas em muito alta.

A tabela 7 demonstra os resultados dos fatores agrupados pelo aspecto cognitivo.

**Tabela 7 Avaliação dos fatores de natureza cognitiva**

Fator	Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
37. Dificuldade de aprendizado	Alta	8	80,0	80,0
	Média	2	20,0	100,0
38. Inaptidão com o método EaD	Muito alta	1	10,0	10,0
	Alta	8	80,0	90,0
	Média	1	10,0	100,0
39. Baixo desempenho nas notas	Alta	2	20,0	20,0
	Média	8	80,0	100,0

**Fonte: Elaborado pelo autor**

A inaptidão com o método EaD, demonstrado pelo fator 38, é o que predomina como mais influente no processo de evasão, no âmbito cognitivo. Por outro lado, o baixo desempenho nas notas (fator 39) figura-se como de influência mediana, segundo os especialistas.

Por unanimidade, os especialistas consideram que a não identificação com a área do curso (fator 40) representa alta influência no processo de evasão.

#### 4.2 Quanto à classificação dos fatores (dimensão e categorias)

A tabela 8 demonstra os resultados da avaliação dos especialistas no que se refere a proposta de agrupamento dos fatores apresentados anteriormente em diferentes dimensões e categorias.

Dimensão sintetiza o conjunto de elementos/características de um comportamento, atividade ou situação, enquanto a categoria especifica se o fator está atrelado ao âmbito pessoal/estudantil ou institucional. Aqui, endógeno pressupõe associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES) e, exógeno, associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES).

**Tabela 8 Avaliação das propostas de agrupamento (classificação) dos fatores**

Classificação proposta	Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
1. Dimensão Didático Pedagógico - Categoria Endógeno	Concordo totalmente	10	100,0	100,0
2. Dimensão Estrutural - Categoria Endógeno	Concordo totalmente	10	100,0	100,0
3. Dimensão Atividade Complementar - Categoria Endógeno	Concordo totalmente	6	60,0	60,0
	Concordo parcialmente	4	40,0	100,0
4. Dimensão Tecnológica - Categoria Endógeno/Exógeno	Concordo totalmente	9	90,0	90,0
	Outro	1	10,0	100,0
5. Dimensão Pessoal/Interpessoal - Categoria Exógeno/Endógeno	Concordo totalmente	6	60,0	60,0
	Concordo parcialmente	3	30,0	90,0
	Outro	1	10,0	100,0
6. Dimensão Socioeconômico - Categoria Exógeno	Concordo totalmente	8	80,0	80,0
	Concordo parcialmente	2	20,0	100,0
7. Dimensão Cognitivo - Categoria Exógeno	Concordo totalmente	6	60,0	60,0
	Concordo parcialmente	4	40,0	100,0
8. Dimensão Vocacional - Categoria Exógeno	Concordo totalmente	10	100,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

Nas classificações 4 e 5 surgem as respostas “Outro”. Esta opção foi utilizada pelos especialistas quando queriam relatar alguma observação sobre o que estava sendo avaliado. No caso da dimensão tecnológica (classificação 4) um especialista registrou tratar-se apenas de um aspecto endógeno. Na dimensão pessoal/interpessoal (classificação 5), um especialista mencionou que faltava incluir algum outro aspecto relacionado aos docentes. Embora as considerações dos especialistas sejam sempre importantes e válidas, para estes casos em específico, optou-se por não acatar tais recomendações, tendo em vista que, primeiro, não haver consenso com os demais participantes do estudo e, segundo, por serem apontamentos que produziram baixo impacto no âmbito e contexto do estudo.

Conforme observa-se, todas as classificações propostas pelo pesquisador foram validadas pelos especialistas, pois receberam, no mínimo, a metade mais um voto do total. Destaque para as classificações Didático Pedagógicos (1), Estrutura (2) e Vocacional (8) que receberam a avaliação de concordância total por unanimidade.

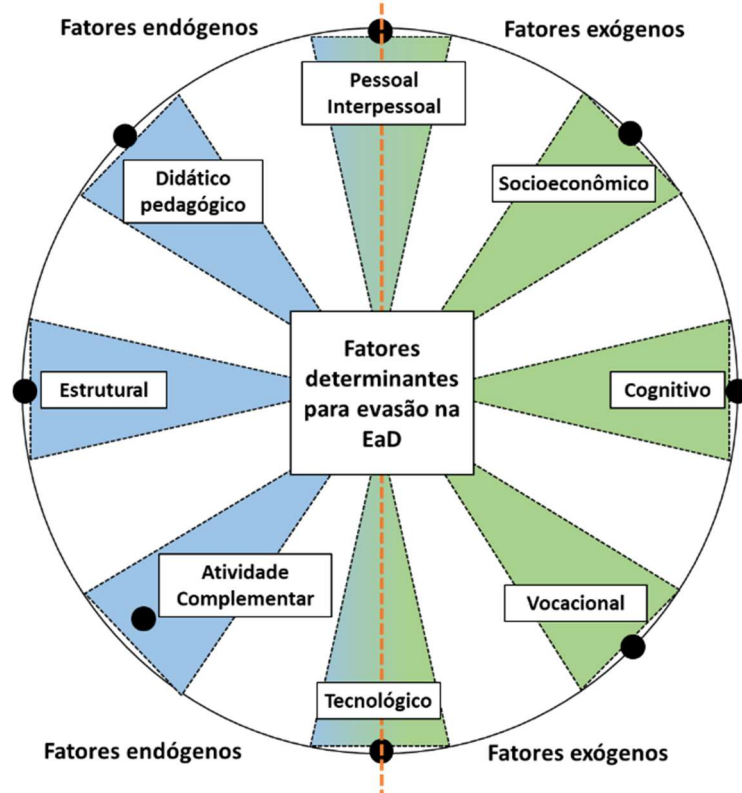
#### 4.3 Quanto à inter-relação dos fatores e estrutura do *framework* proposto

No que se refere a avaliação dos especialistas quanto a afirmação de que a evasão na EaD é resultado de uma soma de fatores, os quais podem ou não estar inter-relacionados, obteve-se unanimidade na resposta de concordância total.

O *Framework* recebeu alguns ajustes conforme sugestões dos especialistas na primeira rodada da pesquisa. Na ocasião, a maioria concordou com a estrutura proposta, sugerindo que fosse incluído aspectos relacionados à política educacional do país (alteração descartada pelo pesquisador, tendo em vista tratar-se de um estudo com foco na avaliação de elementos estratégicos para contenção da evasão no âmbito da relação/vínculo entre aluno e IES); alteração na expressão “fatores determinantes para a evasão no EaD” para “fatores determinantes para a evasão na EaD” e a sugestão que fosse realizada uma melhoria na apresentação gráfica da estrutura do *Framework* com o objetivo de transmitir a ideia de interconexão dos elementos endógenos e exógenos (pessoal/interpessoal e tecnológico).

Após as alterações, chegou-se ao novo formato do *Framework*, apresentado na Figura 3.

Figura 3 *Framework* radar dos fatores determinantes da evasão em cursos superiores a distância (2ª versão)



Fonte: Elaborado pelo autor

Os resultados apontam haver uma convergência de opinião dos especialistas quanto aos fatores que podem influenciar a evasão de alunos da EaD, demonstrando que alguns



destes fatores possuem maior impacto no processo, como é o caso daqueles ligados às dimensões didático-pedagógicas e socioeconômica.

## 5. Conclusões

A pesquisa revelou que todos os fatores identificados em um estudo precedente foram validados pelos especialistas. Isto demonstra haver um alinhamento consensual sobre as principais causas que contribuem para o processo de evasão dos alunos de graduação na modalidade EaD. Cabe destacar que as pequenas diferenças de avaliação sobre o nível de concordância, após a segunda rodada de avaliação dos especialistas, não comprometem as conclusões sobre quais são os fatores que mais influenciam a evasão nos cursos superiores de EaD no Brasil.

Dentre os fatores apresentados, no âmbito da dimensão Didático Pedagógico, destaque para a falta de acompanhamento pedagógico, metodologia de ensino/aprendizado ineficiente, didática ruim dos professores/tutores e o mito de que a EaD é mais fácil que a presencial. No contexto da dimensão estrutural, destaque para falta de acolhimento da IES, falta de suporte ao aluno e inflexibilidade de negociação da IES, as quais exercem influência alta e muito alta prevalente. No âmbito da dimensão tecnológica, sobressaem quase todos os fatores, em especial o AVA de difícil interface. No que se refere aos aspectos pessoais/interpessoais, destaque para os conflitos interpessoais entre alunos e professores, falta de tempo, motivos de trabalho, imaturidade e falta de motivação do aluno. No âmbito socioeconômico, todos os fatores deste agrupamento apresentam considerável influência no processo de evasão, segundo os especialistas, com destaque para o fator dificuldade financeira (perda de rendimento). Já no contexto do aspecto cognitivo, a inaptidão com o método EaD se destaca como um fator de alto impacto no processo de evasão, avaliação similar à recebida pelo fator vocacional.

Um ponto a se destacar é que houve consenso dos especialistas quanto à concordância na classificação dos fatores proposta pelo pesquisador. O estudo considerou como critério para validação de um fator e sua classificação (dimensão e categoria) o fato deste ter recebido ao menos 60% das respostas em comum.

O estudo revelou ainda haver um consenso dos especialistas quanto à afirmação de que a evasão na EaD é resultado de uma soma de fatores, os quais podem ou não estar inter-relacionados. Esta premissa foi levantada no estudo precedente e está presente em boa parte da literatura nacional e internacional que trata sobre a temática.

Por fim, o *Framework* proposto foi validado pelos especialistas após receber melhorias em sua formatação gráfica, garantindo que a ferramenta possa representar adequadamente uma síntese dos resultados obtidos em pesquisa precedente de âmbito internacional.

Cumpre destacar a implicação teórica deste estudo ao propor a validação de fatores que podem contribuir para a evasão em cursos de graduação EaD identificados internacionalmente, pois foram analisados na perspectiva de especialistas brasileiros e aplicados ao contexto brasileiro. Entende-se que esta validação contribui substancialmente para que novos estudos possam ser desenvolvidos utilizando a base teórica da pesquisa em tela. Por outro lado, destaca-se como implicação gerencial, uma melhor compreensão dos fatores críticos de sucesso para a permanência dos alunos de graduação da EaD, facilitando as estratégias de segmentação e posicionamento das escolas.

Importante ressaltar que o presente estudo não teve o intento de esgotar o assunto acerca do tema proposto, desta forma, estudos complementares, como, por exemplo, a aplicação da metodologia aqui utilizada em cursos presenciais e a posterior comparação com

os resultados deste estudo, em muito contribuiria para a geração de novos conhecimentos ou ainda aperfeiçoar os já produzidos por esta pesquisa.

## Referências

- ANTUNES, Marcelo Moreira. Técnica Delphi: metodologia para pesquisas em educação no Brasil. **Revista de Educação PUC-Campinas**, v. 19, n. 1, p. 63-71, 2014.
- BITTENCOURT, H. R., CREUTZBERG, M., RODRIGUES, A. C. M., CASARTELLI, A. O., & FREITAS, A. L. S. (2011). Desenvolvimento e validação de um instrumento para avaliação de disciplinas na educação superior. **Estudos em Avaliação Educacional**, 22(48), 91- 114.
- BLEICHER, S. **Processos flexíveis para a produção de materiais didáticos para a educação a distância: recomendações pautadas na perspectiva interdisciplinar**. 2015. 384 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2015.
- BRANCO, Lilian Soares Alves; CONTE, Elaine; HABOWSKI, Adilson Cristiano. Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 25, p. 132-154, 2020.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2020: notas estatísticas**.
- CABRAL, Gabriela Ostrovski; LEBIODA, Laleska; DA CUNHA LEMOS, Dannyela. Inovação em Serviços: O Caso de uma Instituição de Ensino Superior no Brasil. **Revista de Administração, Sociedade e Inovação**, v. 6, n. 1, p. 100-116, 2020.
- CLEMENTI, J. A. **Diretrizes motivacionais para as comunidades de prática baseadas na gamificação**. 2014. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Programa de Pós-Graduação em Design e Expressão Gráfica, Florianópolis, 2014.
- COUSSEMENT, K. *et al.* Predicting student dropout in subscription-based online learning environments: The beneficial impact of the logit leaf model. **Decision Support Systems**, v. 135, p. 113325, 2020.
- DE LIMA, Jairo Gustavo; DE CASTRO, Cleber Carvalho. Fatores Críticos de Sucesso na Evasão de Alunos do Ensino Superior a Distância. **EaD em Foco**, v. 11, n. 1, 2021.
- FURLAN, J.D.; **Modelagem de Negócios**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GRISHAM, T. (2009). The Delphi technique: a method for testing complex and multifaceted topics. **International Journal of Managing Projects in Business**, 2(1), 112-130.
- HELAL, R. M. C.; MAZZAFERA, B. L.; ROLIM, A. T. O que nos dizem tutores e alunos sobre a evasão em cursos de educação a distância em uma instituição de ensino superior?. **Laplage em Revista**, v. 6, n. Especial, p. 119-132, 2020.

KOWALSKI, A. *et al.* Evasão no Ensino Superior a Distância: Revisão da Literatura em Língua Portuguesa. **EaD em Foco**, v. 10, n. 2, 2020.

LARA, Ana Cláudia *et al.* Universidade Empreendedora: Um estudo bibliométrico acerca da produção científica. **Revista de Administração, Sociedade e Inovação**, v. 8, n. 2, p. 58-76, 2022.

LOTT, A. C. O. Persistência e evasão na educação a distância: examinando fatores explicativos. 2017. 182f. 2017. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado em Administração)-Universidade do Grande Rio, Rio de Janeiro.

MACIEL, Carina Elisabeth; CUNHA, Mauro; LIMA, Tatiane da Silva. A produção científica sobre permanência e evasão na educação superior no Brasil. **Educação e Pesquisa**, v. 45, 2019.

MARTINS, Ronei Ximenes. A COVID-19 e o Fim da Educação a Distância: um ensaio. **EmRede-Revista de Educação a Distância**, Porto Alegre/RS, v. 7, n. 1, p. 242-256, 2020.

MICHELON, T.; DE LIRA, L. A. R.; RAZUCK, F. B. Análise dos fatores críticos de gestão do sistema UAB. **EmRede-Revista de Educação a Distância**, v. 3, n. 2, p. 213-226, 2017.

MORÉ, R. P. O. *et al.* Fatores críticos de sucesso na gestão de contratos a luz da gestão do conhecimento: um estudo de caso IFSC/Brasil. **Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle**, v. 8, n. 2, p. 63-73, 2019.

NUNES, Juliane Vargas; GONÇALVES, Berenice Santos. Design de conteúdos educacionais digitais baseados em texto, acessados a partir de smartphones: uma revisão integrativa. **Revista de Design, Tecnologia e Sociedade**, v. 3, n. 2, p. 150-166, 2016.

OBREGON, R. F. A. Fatima Antunes. **O Padrão arquetípico da alteridade e o compartilhamento de conhecimento em ambiente virtual de aprendizagem inclusivo**. Florianópolis, 2011. 208 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2011.

OSBORNE, COLLINS, S., RATCLIFFE, M., MILLAR, R., & DUSCHL, R. (2003). What “Ideas-about-Science” should be taught in school science? A Delphi study of the expert community. *Journal of Research in science teaching*, 40 (7), 692-720.

POWELL, C. (2003). The Delphi technique: myths and realities. **Journal of Advanced Nursing**, 41(4), 376-382.

RAYMUNDO, V. P. (2009). Construção e validação de instrumentos: Um desafio para a psicolinguística. **Letras de Hoje**, 44(3), 86- 93.

ROCKART, J.F. *Chief executive define their own data needs*. Harvard Business Review, p.81-93, mar/abr. 1979.

SANTOS DELGADO, Ana Alexandra. **Framework para caracterizar la innovación social sobre sus procesos**. 2016. 245 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2016.

THOMAS, J.R.; NELSON, J.K. **Métodos de pesquisa em educação física**, 3.ed. São Paulo: Artmed, 2002.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WRIGHT, J. T.; GIOVINAZZO, R. Delphi – Uma ferramenta de Apoio ao Planejamento Prospectivo. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v.1, n.12, 2.sem/2000.

### **ARTIGO 3 – CAUSAS DA EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA: PERCEPÇÕES DE EX-ALUNOS E GESTORES SOBRE SUAS CRITICIDADES**

A educação a distância – EaD tem se destacado nos últimos cinco anos como a modalidade de ensino que mais cresce no Brasil. Contudo, estudos demonstram que a evasão na EaD tem alcançado números preocupantes, sobretudo pelos impactos negativos que ela causa, seja no âmbito econômico, influenciando a eficiência e o desempenho das Instituições de Ensino Superior – IES, seja no âmbito social, pois a exclusão de indivíduos do ambiente escolar inibe sua ascensão a melhores oportunidades de ocupação, afetando sua qualidade de vida. Neste contexto, o presente artigo objetiva identificar quais causas de evasão na EaD se enquadram como fatores críticos de sucesso, tanto na perspectiva dos gestores das IES quanto dos alunos evadidos, discutindo os pontos de convergência e divergência na opinião destes participantes. A pesquisa caracteriza-se como um estudo de casos com abordagem mista (quantitativa e qualitativa), realizada por meio da coleta de dados primários com o uso de um questionário estruturado do tipo *survey* (devidamente pré-testado) e análise de conteúdo temática. Os resultados demonstraram que há um consenso entre ex-alunos (evadidos) e gestores das IES no que se refere as principais causas que contribuem para a evasão na EaD, destacando-se: motivos de trabalho, falta de tempo, mito de que a EaD é mais fácil que o ensino presencial e falta de interação síncrona entre alunos e as IES. Neste contexto, infere-se que os fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão na EaD estão majoritariamente associados a causas exógenas, em especial: habilidade do aluno em gerenciar seu tempo, condições de o aluno conciliar trabalho e estudo, perfil do aluno coerente com a modalidade EaD e senso de pertencimento do aluno. Torna-se primordial às IES, dentre outras ações, a adoção de estratégias que possam aprimorar o senso de organização e gestão do tempo em seus alunos, além de intensificar, precocemente, a conscientização sobre os desafios e peculiaridades da EaD. Em suma, foco em ações preditivas.

Palavras-chave: Educação a distância. Evasão. Fatores críticos de sucesso. *Survey*. Gestão de cursos a distância.

**CRITICAL SUCCESS FACTORS FOR THE RETENTION OF DROP OUT IN  
DISTANCE HIGHER EDUCATION: A MULTICASE STUDY**

*Distance education has stood out in the last five years as the fastest growing teaching modality in Brazil. However, studies show that evasion in distance education has reached worrying numbers, mainly due to the negative impacts it causes, whether in the economic sphere, influencing the efficiency and performance of Higher Education Institutions - HEIs, or in the social sphere, since the exclusion of individuals in the school environment inhibits their ascension to better job opportunities, affecting their quality of life. In this context, this article aims to identify which dropout causes in distance education are considered critical success factors, both from the perspective of HEI managers and dropout students, discussing the points of convergence and divergence in the opinion of these participants. The research is characterized as a case study with a mixed approach (quantitative and qualitative), carried out through the collection of primary data using a structured survey-type questionnaire (duly pre-tested) and thematic content analysis. The results showed that there is a consensus between former students (dropouts) and HEI managers regarding the main causes that contribute to evasion in distance education, highlighting: work reasons, lack of time, myth that distance education it is easier than face-to-face teaching and lack of synchronous interaction between students and HEIs. In this context, it is inferred that the critical success factors for the containment of evasion in distance education are mostly associated with exogenous causes, in particular: the student's ability to manage their time, conditions for the student to reconcile work and study, coherent student profile with the distance education modality and the student's sense of belonging. It is essential for HEIs, among other actions, to adopt strategies that can improve their students' sense of organization and time management, in addition to intensifying, at an early stage, awareness of the challenges and peculiarities of distance education. In short, focus on predictive actions.*

*Keywords: Distance education. Evasion. Critical success factors. Survey. Distance course management.*

## 1. INTRODUÇÃO

O segmento da educação superior (pública e privada) vem demonstrando dinamismo no Brasil, especialmente nos últimos cinco anos, devido às flexibilizações de normas para a oferta de cursos. No país, muitas Instituições de Ensino Superior – IES aprimoraram suas estratégias de atuação, ganhando novos mercados e reduzindo a evasão dos alunos. Segundo INEP (2021), 87,68% das instituições de educação superior no país são privadas, as quais detêm 76,9% de todas as matrículas para este nível de ensino.

Segundo levantamento do INEP (2021), o número de alunos matriculados no ensino superior aumentou 3,5% em 2021. O crescimento, no entanto, só ocorreu na modalidade a distância, com 23,3%. Entre 2011 e 2021, as matrículas de cursos de graduação a distância aumentaram 274,3%, enquanto na modalidade presencial houve queda de 8,3% nesse mesmo período. Em 2021 o país tinha 8,98 milhões de alunos em cursos de nível superior, dos quais 3,7 milhões (41,4%) estavam matriculados em cursos da modalidade a distância.

Um ponto de atenção refere-se ao elevado índice na evasão de alunos matriculados em cursos na modalidade EaD. No segmento público, a evasão significa, em geral, ociosidade de estrutura física, tecnológica e de pessoal, ineficiência no uso dos recursos públicos e resultados aquém do esperado pela sociedade. Para o segmento da educação privada, os efeitos da evasão incluem quedas significativas de receitas, aumento nos custos operacionais e perda de competitividade.

Neste contexto, Maciel *et al.* (2019) afirmam que a evasão de estudantes na educação superior precisa ser compreendida e discutida para que a permanência seja qualificada e preconizada como política e ação indispensável à expansão desse nível de educação. De forma complementar, Branco *et al.* (2020) afirmam que a questão da EaD não está somente na democratização do acesso e na ampliação de vagas, mas na qualidade de educação oferecida ao estudante. Por isso, é preciso dar condições de permanência e perspectivas de melhoria nesse campo da educação, para evitar a perpetuação da reprodução, via EaD, de desigualdades sociais e culturais.

Para Branco *et al.* (2020), muitas causas podem ser apontadas para a evasão na educação a distância, seja por fatores característicos do estudante (habilidade, saberes, desencanto, desinformação), por fatores externos (condições financeiras, saúde, trabalho, família) ou internos

à instituição de ensino (currículo, orientação, docentes, estrutura física, suporte técnico, pedagógico e acadêmico). Contudo, a preocupação está no que tem sido feito para minimizar essa problemática, que estratégias de intervenção estão sendo adotadas e desenvolvidas para que o estudante não se sinta abandonado à própria sorte e distante da universidade e da conclusão do seu curso.

Neste contexto, compreender os fatores determinantes no processo de evasão e agir para que sejam mitigados, consiste, atualmente, no grande desafio enfrentado na gestão das Instituições de Ensino Superior (IES).

Uma das estratégias aplicadas pelas IES no controle de sua eficiência gerencial, incluindo ações que possam minimizar a evasão dos estudantes da educação a distância, tem sido como lidar com os “Fatores Críticos de Sucesso” – FCS, que parte da necessidade de prover informações relevantes aos gestores das organizações, sendo que o primeiro problema enfrentado por estes é a grande quantidade de informações aos quais estão sujeitos e a dificuldade de determinação de quais são as mais relevantes, uma vez que os recursos organizacionais são limitados.

Os FCS consistem em fatores essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos executivos, estratégicos ou táticos de uma organização, ainda que outros fatores não sejam considerados (FURLAN, 1997; ROCKART, 1979). Em outras palavras, são poucos e impactantes fatores que devem ser corretamente geridos para o alcance dos objetivos. No entendimento de Zhao (2021), os FCS são elementos pertencentes ao ambiente de negócio das empresas e que podem comprometer, de maneira substancial, o êxito de suas atividades, razão pela qual devem ser devidamente monitorados.

Diante do exposto, este artigo tem como objetivo identificar quais causas de evasão na EaD se enquadram como fatores críticos de sucesso, tanto na perspectiva dos gestores das IES quanto dos alunos evadidos, e discutir os pontos de convergência e divergência na opinião destes participantes.

Tendo em vista a relevância e o destaque da educação a distância no contexto do ensino superior brasileiro, esta pesquisa justifica-se pela contribuição teórica, social e gerencial ao campo de estudos que trata sobre a eficiência pedagógica, metodológica e operacional deste modelo de aprendizagem.



A contribuição teórica se refere às principais circunstâncias que influenciam o abandono dos cursos na modalidade EaD pelos alunos, gerando informações que possibilitem a classificação destes eventos por ordem e grau de importância e, segundo, por avaliar quais causas de evasão configuram-se como fatores críticos de sucesso, tanto na perspectiva dos alunos evadidos quanto dos gestores das IES que participaram deste estudo. Na vertente social e das políticas públicas, o estudo oferece subsídios ao planejamento de políticas que busquem o alcance dos objetivos preconizados pelo Plano Nacional de Educação (PNE 2014-2024), estabelecido pela Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014, com destaque para as metas de ampliação da oferta e melhoria da qualidade no ensino superior, que poderá ampliar as oportunidades para um grande contingente de pessoas privadas desta possibilidade. Em relação à vertente gerencial, o estudo contribui com dados e informações relevantes ao aprimoramento da gestão estratégica das IES no que tange às ações de combate à evasão, pois a retenção dos alunos depende de um eficiente programa que avalie os quesitos indispensáveis na relação destas instituições com os alunos e decisões eficientes e eficazes decorrentes na busca pela maximização dos resultados.

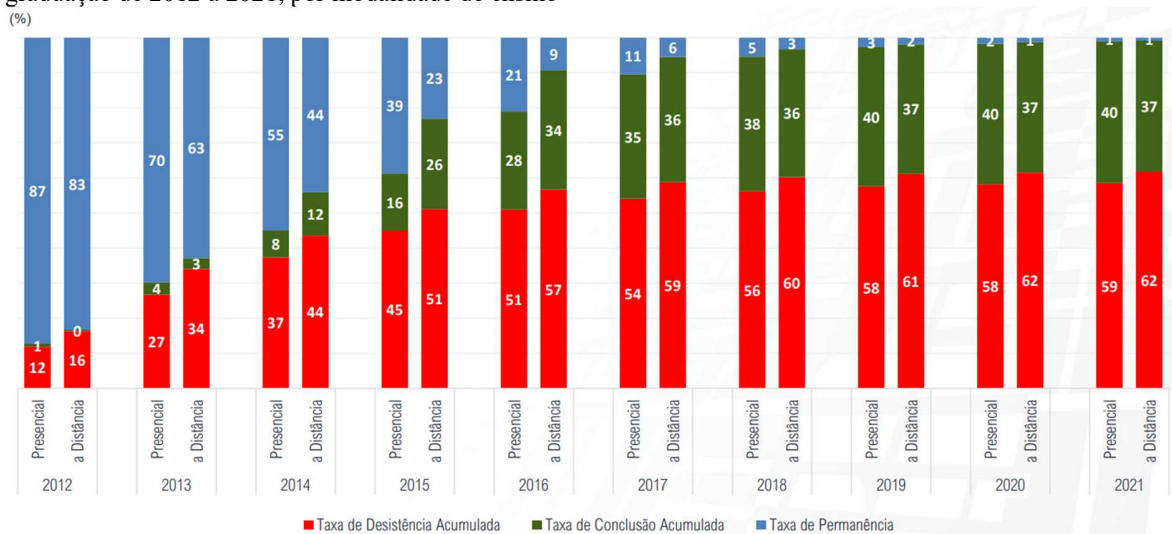
## **2. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: A EVASÃO E O PAPEL DA GESTÃO**

A educação a distância é descrita por Martins (2020) como sendo uma metodologia apropriada para permitir a reconstituição das relações entre professores-estudantes-conteúdos curriculares, quando elas estão dificultadas por distanciamento geográfico e/ou temporal.

De acordo com levantamento realizado pelo INEP (2021), a EaD está presente em todo o Brasil, nas capitais e nas regiões interioranas, com instituições de todas as regiões e estados do país. Os cursos são oferecidos em todas as áreas de conhecimento, com destaque para as áreas de Ciências Sociais Aplicadas e de Ciências Humanas.

O INEP (2021) aponta ainda que as taxas de evasão reportadas nos cursos a distância são maiores que as dos cursos presenciais, conforme se observa na figura 1.

**Figura 1:** Evolução da média ponderada dos indicadores de trajetória dos ingressantes em cursos de graduação de 2012 a 2021, por modalidade de ensino



Fonte: Censo da educação superior - INEP

Cumprido esclarecer que os resultados dizem respeito ao acumulado dos 10 últimos anos a partir da data informada, ou seja, no caso dos dados informados para o ano de 2012, considera-se como base de comparação os ingressantes em 2002.

Nota-se que em 2012, a diferença na taxa média de desistência acumulada entre as modalidades presencial e EaD foi de 4 pontos percentuais. Esta diferença se acentua nos dois anos seguintes, alcançando 7 pontos. Entre 2015 e 2016 a diferença reduz para 6 pontos percentuais, caindo para 5 pontos em 2017 e, finalmente, estabilizando entre 3 e 4 pontos percentuais nos 4 últimos anos.

Outro ponto que merece destaque é que as variações ano a ano entre 2015 e 2019 nas taxas de conclusão do ensino presencial apresentam intervalos maiores que na educação a distância. Comparando 2015 e 2016, por exemplo, observa-se que, enquanto a taxa de conclusão do presencial avançou de 16% para 28%, na EaD, o aumento foi de 8%, (de 26% para 34%). Isto pode estar associado à ênfase em políticas e estratégias que priorizam a contenção da evasão no modelo de ensino presencial. Pode sugerir ainda que as políticas ou estratégias para conter a evasão na educação a distância não surtiram os mesmos efeitos que aquelas utilizadas na educação presencial.

Cabe destacar ainda que a pandemia da Covid-19 impôs mudanças significativas no contexto educacional a partir de 2020, potencializando a utilização dos métodos da EaD na

educação presencial. Conforme destaca Arruda (2020), sob o ineditismo da pandemia, que causou a suspensão temporária das aulas presenciais, a EaD tem sido colocada em evidência e em constante discussão. Esse novo cenário mostra a sociedade sendo reconfigurada e promovendo mais desconstruções sob a forma como o ensino e a aprendizagem são vistos socialmente.

Alguns estudos recentes confirmam a multicausalidade da evasão em cursos superiores na modalidade EaD, com destaque para ineficiência no suporte oferecido pelas IES à aprendizagem dos alunos; falta de tempo para cumprir as exigências do curso, eventualmente frustrando as expectativas dos estudantes, que ingressaram imaginando tratar-se de uma rotina menos intensa de atividades; fatores econômicos, em especial associados à perda de renda familiar; dificuldade do aluno em se adaptar ao método de ensino; ausência ou deficiência no acolhimento das IES aos novos alunos e falta de capacitação técnica dos tutores (LOTT, 2017; HELAL *et al.* 2020; KOWALSKI, 2020).

Para Coussement *et al.* (2020), a evasão é uma problemática que atinge os alunos, desestimulando-os a continuar seus estudos e, de maneira contundente, os empreendimentos educacionais, dado a perda de receita, ociosidade de suas instalações, culminando na perda de competitividade. Neste contexto, torna-se primordial e urgente às IES uma gestão estratégica dos fatores críticos de sucesso que influenciam a permanência do aluno.

Os fatores críticos de sucesso - FCS consistem em fatores essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos executivos, estratégicos ou táticos de uma organização, ainda que outros fatores não sejam considerados (ROCKART, 1979). Alinhado a este conceito, Michelon (2017) complementa que as principais fontes para a obtenção desses fatores críticos de sucesso são a estrutura do ramo de negócio, os fatores ambientais, os fatores temporais, a estratégia competitiva, o *ranking* no ramo e a localização geográfica.

Portanto, a utilização dos FCS permite que a organização concentre seu foco nos elementos mais importantes, resultando na busca por informações mais relevantes, impedindo uma sobrecarga de informação e melhorando a sinergia em sua direção.

Nesse prisma, os fatores críticos são essenciais, fundamentais para alcançar os objetivos operacionais, estratégicos ou táticos. As principais fontes para a obtenção desses fatores são a estrutura do ramo de negócio, os fatores ambientais, os fatores temporais, a estratégia competitiva, o *ranking* no ramo e a localização geográfica (MICHELON *et al.* 2017).

Vale destacar que Moré (2019) identificou que os FCS possuem caráter temporal e que variam de acordo com o grau de maturidade de cada organização, e para a percepção disso verificou que é necessária a formação de grupos focais com a participação efetiva de uma maior quantidade de gestores para a discussão dos pontos críticos para a melhoria do resultado organizacional.

Com o exposto, reforça-se a ideia de que a gestão de cursos a distância precisa dedicar atenção ao gerenciamento dos processos inerentes ao funcionamento eficiente do sistema, como, por exemplo, a tomada de decisões sobre prioridades e alocação de recursos. Embora cada setor envolvido no funcionamento da EaD nas instituições tenha sua especificidade e importância, as ações desenvolvidas por cada um devem ser entendidas como sistêmicas, inter-relacionadas e interdependentes. Desta forma, a eficácia de uma implicará na eficácia das outras e, por isso mesmo, não podem ser entendidas ou executadas de forma isolada.

O gerenciamento estratégico da educação a distância pressupõe ainda a utilização de técnicas que possam minimizar o danoso impacto da evasão escolar, motivo principal que inviabiliza os projetos no segmento educacional, sejam eles no âmbito público ou privado. As estratégias de contenção devem estar fundamentadas na correta compreensão das reais causas da evasão, e como estes fatores podem estar ou não associados entre si.

Identificadas as causas da evasão, cabe as IES compreendê-las no contexto sistêmico, como um conjunto de fatores críticos de sucesso. Tal ação contribuirá para a sustentabilidade dos projetos educacionais.

### **3. MÉTODO E PROCEDIMENTOS**

Cabe destacar, inicialmente, que este estudo teve como base resultados de pesquisas precedentes conduzidas por De Lima e De Castro (2021).

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, o estudo pode ser considerado um estudo de caso (multicaso), definido por Gil (1999) como sendo um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento. Para tanto, tem-se como objeto de estudo nesta pesquisa, a evasão de alunos do ensino à distância em IES e, como sujeitos da pesquisa, ex-alunos na condição de evadidos de duas IES, bem como seus respectivos gestores. Os casos estudados foram duas instituições de ensino superior, mais especificamente, uma Universidade Federal (pública) e um Centro Universitário (privado), ambas

situadas no sul do estado de Minas Gerais. A opção por estas instituições de ensino justifica-se pela relevância no setor em que atuam, conveniência e acessibilidade a dados e informações.

O estudo caracteriza-se como de natureza descritiva, que segundo Vergara (2004), trata-se de uma pesquisa que expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno, não tendo compromisso de explicar os fenômenos que a descreve, embora sirva de base para tal explicação. Utilizou-se de uma abordagem mista (quantitativa e qualitativa), sendo desenvolvido em duas fases, a saber:

Fase 1: Realizada por meio da coleta de dados primários junto aos ex-alunos (evadidos) de duas IES com uso de questionário estruturado do tipo *survey*. A adoção do método *survey* justifica-se por ser uma técnica de custo razoável, apresenta as mesmas questões para todas as pessoas, permite o anonimato e pode conter questões para atender a finalidades específicas de uma pesquisa. Lakatos e Marconi (1993) afirmam que o questionário, instrumento utilizado pelo método *survey*, é um dos procedimentos mais utilizados para obter informações. Para os autores supracitados, aplicada criteriosamente essa técnica apresenta elevada confiabilidade.

A aplicação do questionário se deu via formulário eletrônico (*Google forms*<sup>®</sup>), onde o respondente recebeu um *link* da *web* que o direcionava para uma plataforma capaz de exibir as perguntas e registrar suas respostas.

Importante ressaltar que o questionário foi submetido a um pré-teste, aplicado a 10 respondentes, os quais puderam, ao final, manifestar suas percepções sobre o instrumento. De posse dos resultados, foram realizados pequenos ajustes no *layout* e adequações em palavras/frases.

As instituições acima mencionadas disponibilizaram ao pesquisador a relação de seus ex-alunos (evadidos), entre 2010 e 2021, nos cursos EaD de bacharelado em Administração Pública e de licenciatura em Letras Português, Letras Inglês, Pedagogia e Filosofia, no caso da Universidade Federal e, dos cursos EaD/Semipresencial de bacharelado em Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Arquitetura e Urbanismo, Ciências Contábeis, Direito, Enfermagem, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Estética e Cosmética, Farmácia, Fisioterapia, Gastronomia, Gestão Comercial, Marketing, Pedagogia, Processos Gerenciais, Psicologia e Redes de Computadores, ofertados pelo Centro Universitário.

De posse dos dados, teve início o contato via e-mail (em um primeiro momento) e, em caso de insucesso, contato via aplicativo de mensagens *WhatsApp*<sup>®</sup>. O banco de dados contava com 152 contatos disponibilizados pela Universidade Federal e 777 contatos disponibilizados pelo Centro Universitário. Importante ressaltar que a mensagem enviada aos ex-alunos, solicitando a participação no estudo, fazia menção à garantia de sigilo e anonimato aos respondentes, juntamente com o *link* do formulário eletrônico anexo.

A estratégia adotada para a coleta de dados foi a de que seriam contatados 100% dos potenciais respondentes, na expectativa de que houvesse adesão de, ao menos 10% desta população. Ao final de três meses (Dez/22, Jan/23 e Fev/23) optou-se por encerrar a coleta de dados, tendo em vista que, embora todos os contatos já tivessem sido realizados ao final da primeira quinzena de fevereiro (15/02/2023), não se registrou nenhuma nova resposta a partir desta data. Portanto, a amostragem do estudo representa 10,76% dos ex-alunos (evadidos), sendo 17,76% (27 respondentes) referente à população de evadidos da Universidade Federal e 9,87% (76 respondentes) referente à população de evadidos do Centro Universitário. Cumpre destacar que participaram deste estudo um montante de 100 respondentes, sendo que, 03 deles, haviam sido alunos das duas IES, motivo pelo qual, o somatório totaliza 103 respondentes.

Portanto, a escolha dos indivíduos para responderem o questionário se deu pelo método estratificado não probabilístico por conveniência que, segundo Mattar (1996) e complementado por Schiffman e Kanuk (2000), é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo, haja vista que este seleciona membros da população mais acessíveis.

O quadro abaixo demonstra os critérios de inclusão e exclusão dos ex-alunos evadidos:

**Quadro 1: Critérios de inclusão e exclusão dos participantes (ex-alunos evadidos)**

Critérios de inclusão	Critérios de exclusão
<p>Ex-alunos evadidos das instituições pertencentes ao foco investigativo do estudo, que se enquadram nos seguintes quesitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nacionalidade brasileira ou estrangeira;</li> <li>• ter mantido vínculo estudantil como aluno de graduação (bacharelado ou licenciatura) com ao menos umas das instituições no período de 2010 a 2021;</li> <li>• evadidos em ao menos um dos cursos que compõe a amostra do estudo.</li> </ul>	<p>Sujeitos de pesquisa que se enquadram nos seguintes quesitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tenham cursado, concomitantemente, nas duas IES;</li> <li>• que efetuaram apenas a matrícula no curso, sem cursá-lo pelo período mínimo de um mês;</li> <li>• que apresentam como causa evidente para a evasão, motivos de força maior, como invalidez proveniente de acidente ou doença grave. Ou ainda, aqueles que, declaradamente se negarem a participar do estudo.</li> </ul>

Fonte: elaborado pelo autor

Os dados foram analisados quantitativamente por meio das seguintes técnicas:

- a. Estatística descritiva (frequência absoluta e relativa dos dados);
- b. Teste t, que segundo Malhotra (2006), tem como objetivo comparar as diferenças entre o valor médio de uma variável na amostra em relação a um valor hipotético;
- c. Gráfico radar, um método de apresentar dados multivariáveis na forma de um gráfico bidimensional de três ou mais variáveis quantitativas representadas em eixos que partem do mesmo ponto.

Foi utilizado o *software SPSS® (Statistical Package for the Social Science)* no tratamento estatístico dos dados.

Fase 2: Realizada por meio de entrevistas de aprofundamento com os gestores das IES com vistas a gerar subsídios para uma posterior análise de conteúdo temática.

A entrevista de aprofundamento, justifica-se por ser um instrumento em que o pesquisador consegue explorar o tema de seu estudo em detalhes, com uma abordagem aproximada do contexto em que o tema vai sendo tratado durante a conversa com o entrevistado, garantindo um desdobramento natural de ideias e opiniões.

As entrevistas foram realizadas durante a primeira quinzena de abril de 2023, com duração média de 01 hora cada. Foram conduzidas com o auxílio de um roteiro e ocorreram de forma remota, utilizando-se da plataforma *Google Meet®*. O conteúdo foi gravado e, posteriormente, transcrito.

A análise de conteúdo temática se deu em três etapas:

- 1) Transcrição das entrevistas gravadas, primeira leitura e organização das ideias centrais;
- 2) Segmentação, categorização e sumarização dos dados;
- 3) Interpretação e análise dedutiva dos dados/padrões.

Segundo Braun e Clarke (2006), a análise de conteúdo temática envolve a busca a partir de um conjunto de dados, seja originário de entrevistas, grupos focais ou de uma série de textos, a fim de encontrar padrões repetidos de significado.

O critério de inclusão dos gestores foi o de que estivessem desempenhando funções ligadas à coordenação estratégica dos programas e cursos que compõem a amostra da pesquisa. Como critério de exclusão, tem-se apenas a condição em que houvesse recusa por parte dos gestores em participar do estudo, o que não ocorreu. Foram selecionados um gestor do Centro Universitário e dois gestores da Universidade Federal Pública.

Os indivíduos participantes deste estudo tiveram suas identidades preservadas em anonimato. Importante ressaltar que os respondentes foram antecipadamente apresentados ao objetivo da pesquisa e orientados sobre o devido preenchimento do questionário, no caso dos ex-alunos evadidos e, no caso dos gestores, informados sobre os procedimentos da entrevista de aprofundamento.

## **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Este tópico apresenta, inicialmente, uma síntese dos resultados de duas pesquisas precedentes, conduzidas por De Lima e De Castro (2021). Na sequência, tem-se um conjunto de análises sobre as percepções de ex-alunos e gestores de IES no que se refere às causas mais impactantes no processo de evasão na EaD, desdobrando-se em uma discussão acerca dos pontos de convergência e divergência destes indivíduos. Por fim, apresenta-se uma análise sobre os fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão no EaD.

### **4.1 Resultados precedentes**

Os fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão no ensino superior a distância, objetos de análise deste estudo, originaram-se de duas pesquisas precedentes, conduzidas pelos autores De Lima e De Castro (2021) e que tiveram como objetivos (1) identificar quais são os fatores determinantes que levam alunos de cursos superiores a distância a evadir-se e, ainda,



propor uma organização/agrupamento destes fatores em um *framework* radar, amparando-se em uma revisão sistemática por meta-análise, no contexto internacional e (2) validar, junto a especialistas brasileiros na área de EaD, os fatores identificados anteriormente, para o contexto brasileiro.

O quadro 2 demonstra a relação dos fatores identificados e validados nas pesquisas precedentes, bem como a organização proposta para estes fatores, classificando-os em diferentes dimensões e categorias.

**Quadro 2: Causas da evasão e suas respectivas dimensões e categorias**

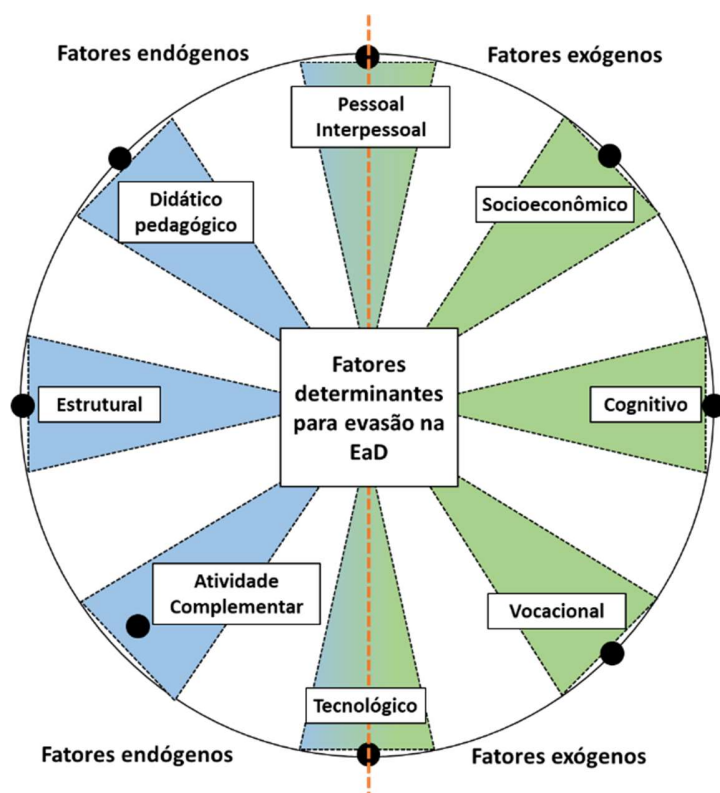
Causas/fatores apontados	Dimensão	Categoria
Falta de acompanhamento pedagógico (desempenho dos alunos), Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente, Material (didático/pedagógico) inadequado, Carga excessiva de conteúdo, Didática ruim/inadequada dos professores/tutores, Baixa qualidade do ensino, Avaliações inadequadas, Falta de feedback (retorno) qualitativo na correção das atividades, Mito de que a EaD é mais fácil que a presencial, Falta de interação síncrona, Falta de Interação assíncrona.	Didático pedagógico	Endógeno
Estrutura física inadequada para encontros presenciais, Atendimento administrativo precário, Falta de acolhimento pela IES, Falta de suporte ao aluno, Escassez de biblioteca, Escassez de laboratórios, Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da IES.	Estrutural	Endógeno
Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão e jogos escolares.	Atividade Complementar	Endógeno
Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA), Baixa qualidade de conexão com a internet, Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação), AVA de difícil interface.	Tecnológico	Endógeno/Exógeno
Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores, Falta de tempo do aluno, Motivos de trabalho do aluno, Influência familiar (aluno), Problemas de saúde do aluno, Indisciplina do aluno, Imaturidade do aluno, Falta de integração do aluno com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.), Falta de motivação do aluno.	Pessoal/interpessoal	Exógeno/Endógeno
Custo elevado do curso, Dificuldade financeira (perda de rendimento), Necessidade de o aluno priorizar outros gastos, Falta de equipamentos/estrutura adequados (computador, fone de ouvido, câmeras, etc.).	Socioeconômico	Exógeno
Dificuldade de aprendizado, Inaptidão com o método EaD, Baixo desempenho nas notas.	Cognitivo	Exógeno
Não identificação com a área do curso escolhido.	Vocacional	Exógeno

Fonte: De Lima e De Castro (2021)

Dimensão sintetiza o conjunto de elementos/características de um comportamento, atividade ou situação, enquanto a categoria especifica se o fator está atrelado ao âmbito pessoal/estudantil ou institucional. Neste estudo, endógeno pressupõe associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES) e, exógeno, associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES).

A figura abaixo ilustra, esquematicamente, a proposta do *framework*:

**Figura 2:** *Framework* radar dos fatores determinantes da evasão em cursos superiores a distância



Fonte: De Lima e De Castro (2021)

A organização dos fatores em um *Framework* radar contribui para o aprofundamento das análises que se seguem, em especial no que se refere aos pontos de convergência e divergência dos entrevistados quanto aos fatores mais impactantes ao processo de evasão na EaD.

## 4.2 Fatores críticos para a evasão na perspectiva dos ex-alunos

Este tópico apresenta inicialmente o perfil do público pesquisado e, na sequência, traz os resultados e discussões acerca da avaliação realizada pelos ex-alunos (evadidos) considerando a influência de 40 diferentes fatores na evasão do ensino superior à distância.

As tabelas 1 a 9 demonstram o perfil dos participantes.

**Tabela 1: Sexo dos participantes**

<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
Feminino	65	65,0	65,0
Masculino	35	35,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor

**Tabela 2: Idade dos participantes**

<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
Mais de 50 anos	4	4,0	4,0
31 – 50 anos	52	52,0	56,0
22 – 30 anos	37	37,0	93,0
Até 21 anos	7	7,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor

**Tabela 3: Renda *per capita* dos participantes**

<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
Mais de R\$5.000,00	13	13,0	13,0
De R\$2.001,00 a R\$5.000,00	43	43,0	56,0
De R\$501,00 a R\$2.000,00	36	36,0	92,0
Até R\$500,00	8	8,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor

**Tabela 4: Situação do participante quando abandonou o curso**

<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
Casado(a) ou outro tipo de união, com filho(s)	33	33,0	33,0
Casado(a) ou outro tipo de união, sem filho(s)	11	11,0	44,0
Solteiro(a) com filho(s)	9	9,0	53,0
Solteiro(a) sem filho(s)	47	47,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor

**Tabela 5: Participante empregado (com ou sem carteira assinada) quando estudava**

<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
-----------------	----------------------------	----------------------------	------------------

Sim	72	72,0	72,0
Não	28	28,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor

**Tabela 6: Principal provedor financeiro no momento da evasão**

<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
Eu mesmo (a)	57	57,0	57,0
Meu (minha) companheiro(a)	15	15,0	72,0
Meus pais	28	28,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor

**Tabela 7: Onde estudava quando evadiu**

<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
Centro Universitário	73	73,0	73,0
Universidade Federal	24	24,0	97,0
Nas duas IES	3	3,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor

**Tabela 8: Curso (s) de graduação do(s) qual (ais) se evadiu**

<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
Administração de Empresas	19	19,0	19,0
Administração de Empresas, Ciências Contábeis	1	1,0	20,0
Administração Pública	7	7,0	27,0
Administração Pública, Ciências Contábeis	1	1,0	28,0
Administração Pública, Processos Gerenciais	1	1,0	29,0
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	1	1,0	30,0
Ciências Contábeis	3	3,0	33,0
Ciências Contábeis, Direito	1	1,0	34,0
Direito, Marketing	1	1,0	35,0
Engenharia Mecânica	6	6,0	41,0
Estética e Cosmética	4	4,0	45,0
Estética e Cosmética, Filosofia	1	1,0	46,0
Farmácia	8	8,0	54,0
Filosofia	1	1,0	55,0
Gastronomia	2	2,0	57,0
Gestão comercial	2	2,0	59,0
Gestão Comercial	7	7,0	66,0
Letras Inglês, Pedagogia	1	1,0	67,0
Letras Português	10	10,0	77,0
Marketing	1	1,0	78,0
Pedagogia	12	12,0	90,0
Processos Gerenciais	4	4,0	94,0
Redes de Computadores	6	6,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor

**Tabela 9: Fase do curso em que evadiu**

<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
Mais da metade do curso concluído	7	7,0	7,0
Metade do curso concluído	8	8,0	15,0
Menos da metade do curso concluído	85	85,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor

Cabe destacar que nas linhas da tabela 7 onde aparecem mais de um curso por respondente trata-se de casos em que o indivíduo os cursou em momentos distintos, seja na mesma IES ou não.

Conforme se observa, os participantes do estudo são predominantemente do sexo feminino, com idade entre 31 e 50 anos, renda *per capita* de R\$2.001,00 à R\$5.000,00, solteiros e sem filhos, estavam empregados quando estudavam, eram o principal provedor financeiro no momento da evasão e haviam cursado menos da metade do curso quando evadiram. Os cursos de administração de empresas, administração pública, farmácia, gestão comercial, letras português e pedagogia foram os mais representativos da amostra, a qual foi composta por aproximadamente  $\frac{3}{4}$  dos respondentes dos evadidos do centro universitário.

Os dados apresentados a seguir referem-se às avaliações dos alunos sobre influência de diversos fatores no processo de evasão da EaD, que podiam variar entre muito baixa, baixa, média, alta e muito alta. Os fatores estão agrupados de acordo com sua natureza, critério descrito como dimensão neste estudo.

**Tabela 10: Avaliação da influência dos fatores de natureza pessoal/interpessoal na evasão**

<b>Fator</b>	<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
01. Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores	Muito Alta	5	5,0	5,0
	Alta	3	3,0	8,0
	Média	12	12,0	20,0
	Baixa	27	27,0	47,0
	Muito Baixa	53	53,0	100,0
02. Falta de tempo do aluno	Muito Alta	24	24,0	24,0
	Alta	23	23,0	47,0
	Média	28	28,0	75,0
	Baixa	12	12,0	87,0
	Muito Baixa	13	13,0	100,0
03. Motivos de trabalho do aluno	Muito Alta	22	22,0	22,0

	Alta	18	18,0	40,0
	Média	32	32,0	72,0
	Baixa	11	11,0	83,0
	Muito Baixa	17	17,0	100,0
04. Influência familiar (aluno)	Muito Alta	14	14,0	14,0
	Alta	6	6,0	20,0
	Média	12	12,0	32,0
	Baixa	20	20,0	52,0
	Muito Baixa	48	48,0	100,0
05. Problemas de saúde do aluno	Muito Alta	8	8,0	8,0
	Alta	5	5,0	13,0
	Média	12	12,0	25,0
	Baixa	13	13,0	38,0
	Muito Baixa	62	62,0	100,0
06. Indisciplina do aluno	Muito Alta	7	7,0	7,0
	Alta	17	17,0	24,0
	Média	22	22,0	46,0
	Baixa	17	17,0	63,0
	Muito Baixa	37	37,0	100,0
07. Imaturidade do aluno	Muito Alta	4	4,0	4,0
	Alta	6	6,0	10,0
	Média	19	19,0	29,0
	Baixa	26	26,0	55,0
	Muito Baixa	45	45,0	100,0
08. Falta de integração do aluno com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.)	Muito Alta	12	12,0	12,0
	Alta	13	13,0	25,0
	Média	30	30,0	55,0
	Baixa	16	16,0	71,0
	Muito Baixa	29	29,0	100,0
09. Falta de motivação do aluno	Muito Alta	11	11,0	11,0
	Alta	22	22,0	33,0
	Média	23	23,0	56,0
	Baixa	22	22,0	78,0
	Muito Baixa	22	22,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

Inicialmente, cumpre ressaltar que para este estudo considerou-se como fatores influentes no processo de evasão, aqueles que acumularam mais de 50% de respostas nas faixas entre média e muito alta.

Destacam-se como fatores de altíssima influência no processo de evasão a falta de tempo e motivos de trabalho (fatores 02 e 03 respectivamente). Tal constatação vem ao encontro com o posicionamento de Lott *et al.* (2018) ao afirmarem ser bastante comum os estudantes que optam

pela modalidade EaD ocuparem com atividades laborais, resultando em um tempo limitado para a dedicação aos estudos.

Os demais fatores do agrupamento natureza pessoal/interpessoal exercem influência em menor nível, com destaque para a integração do aluno com a comunidade acadêmica (fator 08), registrando 55% das respostas na faixa entre média e muito alta e a falta de motivação do aluno, com 56% das respostas na mesma faixa.

Na sequência (tabela 11) são apresentados os resultados referentes aos fatores de natureza socioeconômica.

**Tabela 11: Avaliação da influência dos fatores de natureza socioeconômica na evasão**

<b>Fator</b>	<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
10. Custo elevado do curso	Muito Alta	10	10,0	10,0
	Alta	10	10,0	20,0
	Média	19	19,0	39,0
	Baixa	16	16,0	55,0
	Muito Baixa	45	45,0	100,0
11. Dificuldade financeira (perda de rendimento)	Muito Alta	17	17,0	17,0
	Alta	10	10,0	27,0
	Média	14	14,0	41,0
	Baixa	16	16,0	57,0
	Muito Baixa	43	43,0	100,0
12. Necessidade de o aluno priorizar outros gastos	Muito Alta	24	24,0	24,0
	Alta	11	11,0	35,0
	Média	13	13,0	48,0
	Baixa	15	15,0	63,0
	Muito Baixa	37	37,0	100,0
13. Falta de equipamentos/estrutura adequados (computador, fone de ouvido, câmeras, etc.)	Muito Alta	3	3,0	3,0
	Alta	2	2,0	5,0
	Média	15	15,0	20,0
	Baixa	29	29,0	49,0
	Muito Baixa	51	51,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

Segundo os ex-alunos, de um modo geral, todos os fatores deste agrupamento apresentam baixa influência no processo de evasão, pois em nenhum deles se observa uma concentração de respostas na faixa de média a muito alta maior que 48%.

A tabela 12 demonstra os resultados dos fatores agrupados pelo aspecto cognitivo.

**Tabela 12: Avaliação da influência dos fatores de natureza cognitiva na evasão**

<b>Fator</b>	<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
14. Dificuldade de aprendizado	Muito Alta	8	8,0	8,0
	Alta	13	13,0	21,0
	Média	17	17,0	38,0
	Baixa	25	25,0	63,0
	Muito Baixa	37	37,0	100,0
15. Inaptidão com o método EaD	Muito Alta	12	12,0	12,0
	Alta	15	15,0	27,0
	Média	16	16,0	43,0
	Baixa	27	27,0	70,0
	Muito Baixa	30	30,0	100,0
16. Baixo desempenho nas notas	Muito Alta	3	3,0	3,0
	Alta	19	19,0	22,0
	Média	28	28,0	50,0
	Baixa	14	14,0	64,0
	Muito Baixa	36	36,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

O baixo desempenho nas notas, demonstrado pelo fator 16, é o que predomina como mais influente no processo de evasão (50% das respostas na faixa entre média e muita alta), no âmbito cognitivo. Por outro lado, a dificuldade de aprendizado (fator 14) figura-se como de menor influência, segundo os ex-alunos.

**Tabela 13: Avaliação da influência dos fatores de natureza vocacional na evasão**

<b>Fator</b>	<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
17. Não identificação com a área do curso escolhido	Muito Alta	21	21,0	21,0
	Alta	9	9,0	30,0
	Média	15	15,0	45,0
	Baixa	12	12,0	57,0
	Muito Baixa	43	43,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

No quesito vocacional, observa-se tratar-se de um fator com baixa influência no processo de evasão na EaD.

A tabela 14 demonstra os resultados dos fatores ligados ao aspecto tecnológico.

**Tabela 14: Avaliação da influência dos fatores de natureza tecnológica na evasão**

<b>Fator</b>	<b>Resposta</b>	<b>Frequência</b>	<b>Frequência</b>	<b>Acumulado</b>
--------------	-----------------	-------------------	-------------------	------------------



		<b>absoluta</b>	<b>relativa</b>	
18. Baixa qualidade de conexão com a internet	Muito Alta	6	6,0	6,0
	Alta	2	2,0	8,0
	Média	21	21,0	29,0
	Baixa	31	31,0	60,0
	Muito Baixa	40	40,0	100,0
19. Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação)	Muito Alta	3	3,0	3,0
	Alta	11	11,0	14,0
	Média	19	19,0	33,0
	Baixa	29	29,0	62,0
	Muito Baixa	38	38,0	100,0
20. AVA de difícil interface	Muito Alta	4	4,0	4,0
	Alta	6	6,0	10,0
	Média	26	26,0	36,0
	Baixa	28	28,0	64,0
	Muito Baixa	36	36,0	100,0
21. Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA)	Muito Alta	2	2,0	2,0
	Alta	14	14,0	16,0
	Média	18	18,0	34,0
	Baixa	34	34,0	68,0
	Muito Baixa	32	32,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

Na visão dos ex-alunos, em geral, os fatores de natureza tecnológica pouco influenciam o processo de evasão. O fato de a EaD estar condicionada ao uso das TIC's (tecnologias da informação e comunicação) não aparenta ter forte relação com a evasão em si. No entanto, há de se considerar que o uso dos recursos tecnológicos é condição para que o aluno possa frequentar um curso EaD. Conforme reforça Santos (2020), o desafio permanente da metodologia educacional da EaD consiste em não sair do foco do sentido político original da oferta, em verificar se os suportes tecnológicos utilizados são os mais adequados para o desenvolvimento dos conteúdos, possibilitando a maior interatividade possível e a socialização do indivíduo. Habowski *et al.* (2019) reforçam que não se trata de buscar e desenvolver novos dispositivos e inovações tecnológicas, mas de saber aprender a integrar suas potencialidades a favor da educação, de forma significativa para a aprendizagem do estudante. Trata-se de usar a tecnologia a partir de um propósito coerente, num exercício de poder comunicativo e autocrítico, apropriando das possibilidades da tecnologia.

A tabela 15 apresenta os resultados de um fator associado às atividades complementares.

**Tabela 15: Avaliação da influência do fator de natureza associada a atividades complementares na evasão**

Fator	Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
22. Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão e jogos escolares	Muito Alta	10	10,0	10,0
	Alta	5	5,0	15,0
	Média	27	27,0	42,0
	Baixa	25	25,0	67,0
	Muito Baixa	33	33,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

Observa-se que, na opinião dos ex-alunos, o baixo engajamento devido a falta de atividades complementares exerce baixa influência no processo de evasão. Talvez o menor envolvimento dos alunos da EaD em atividades que exigem presencialidade, como em alguns casos de atividades complementares de pesquisa e extensão possa ter relação com o que foi constatado na tabela 15. Portanto, os resultados provocam uma reflexão: os alunos da EaD não participam de atividades complementares porque não se interessam ou porque as IES não as oportunizam adequadamente?

Na tabela 16, são demonstrados os resultados dos fatores de natureza estrutural.

**Tabela 16: Avaliação da influência dos fatores de natureza estrutural na evasão**

Fator	Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
23. Estrutura física inadequada para encontros presenciais	Muito Alta	8	8,0	8,0
	Alta	4	4,0	12,0
	Média	12	12,0	24,0
	Baixa	23	23,0	47,0
	Muito Baixa	53	53,0	100,0
24. Atendimento administrativo precário	Muito Alta	7	7,0	7,0
	Alta	3	3,0	10,0
	Média	16	16,0	26,0
	Baixa	31	31,0	57,0
	Muito Baixa	43	43,0	100,0
25. Falta de acolhimento pela IES	Muito Alta	6	6,0	6,0
	Alta	7	7,0	13,0
	Média	18	18,0	31,0
	Baixa	34	34,0	65,0
	Muito Baixa	35	35,0	100,0
26. Falta de suporte ao aluno	Muito Alta	6	6,0	6,0
	Alta	11	11,0	17,0
	Média	17	17,0	34,0

	Baixa	35	35,0	69,0
	Muito Baixa	31	31,0	100,0
27. Escassez de biblioteca	Muito Alta	6	6,0	6,0
	Alta	4	4,0	10,0
	Média	13	13,0	23,0
	Baixa	47	47,0	70,0
	Muito Baixa	30	30,0	100,0
28. Escassez de laboratórios	Muito Alta	6	6,0	6,0
	Alta	4	4,0	10,0
	Média	15	15,0	25,0
	Baixa	27	27,0	52,0
	Muito Baixa	48	48,0	100,0
29. Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da IES	Muito Alta	9	9,0	9,0
	Alta	9	9,0	18,0
	Média	25	25,0	43,0
	Baixa	23	23,0	66,0
	Muito Baixa	34	34,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

Os dados demonstram que os fatores estruturais apresentam, em geral, um menor nível de influência sobre a evasão na EaD, especialmente aqueles ligados às condições físicas do ambiente, os quais acumulam em torno de 25% das respostas nas faixas entre média e muito alta. Esta constatação sugere que o aluno evadido da EaD indica pouca influência das condições estruturais em sua decisão de se evadir, fato que pode ser explicado pelo contato esporádico que o aluno possui com a IES, em virtude da modalidade do ensino que optou.

A tabela 17, apresenta os resultados dos fatores de natureza didático-pedagógico.

**Tabela 17: Avaliação da influência dos fatores de natureza didático-pedagógico na evasão**

Fator	Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
30. Falta de acompanhamento pedagógico (desempenho dos alunos)	Muito Alta	5	5,0	5,0
	Alta	13	13,0	18,0
	Média	32	32,0	50,0
	Baixa	24	24,0	74,0
	Muito Baixa	26	26,0	100,0
31. Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente	Muito Alta	9	9,0	9,0
	Alta	21	21,0	30,0
	Média	23	23,0	53,0
	Baixa	22	22,0	75,0
	Muito Baixa	25	25,0	100,0
32. Material (didático/pedagógico) inadequado	Muito Alta	6	6,0	6,0

	Alta	13	13,0	19,0
	Média	26	26,0	45,0
	Baixa	22	22,0	67,0
	Muito Baixa	33	33,0	100,0
33. Carga excessiva de conteúdo	Muito Alta	13	13,0	13,0
	Alta	11	11,0	24,0
	Média	36	36,0	60,0
	Baixa	21	21,0	81,0
	Muito Baixa	19	19,0	100,0
34. Didática ruim/inadequada dos professores/tutores	Muito Alta	7	7,0	7,0
	Alta	12	12,0	19,0
	Média	23	23,0	42,0
	Baixa	29	29,0	71,0
	Muito Baixa	29	29,0	100,0
35. Baixa qualidade do ensino	Muito Alta	3	3,0	3,0
	Alta	12	12,0	15,0
	Média	24	24,0	39,0
	Baixa	23	23,0	62,0
	Muito Baixa	38	38,0	100,0
36. Avaliações inadequadas	Muito Alta	6	6,0	6,0
	Alta	13	13,0	19,0
	Média	24	24,0	43,0
	Baixa	28	28,0	71,0
	Muito Baixa	29	29,0	100,0
37. Falta de <i>feedback</i> (retorno) qualitativo na correção das atividades	Muito Alta	6	6,0	6,0
	Alta	10	10,0	16,0
	Média	24	24,0	40,0
	Baixa	29	29,0	69,0
	Muito Baixa	31	31,0	100,0
38. Mito de que a EaD é mais fácil que a presencial	Muito Alta	36	36,0	36
	Alta	18	18,0	54,0
	Média	7	7,0	61,0
	Baixa	13	13,0	74,0
	Muito Baixa	26	26,0	100,0
39. Falta de interação síncrona	Muito Alta	21	21,0	21,0
	Alta	20	20,0	41,0
	Média	19	19,0	60,0
	Baixa	22	22,0	82,0
	Muito Baixa	18	18,0	100,0
40. Falta de Interação assíncrona	Muito Alta	9	9,0	9,0
	Alta	11	11,0	20,0
	Média	30	30,0	50,0
	Baixa	25	25,0	75,0
	Muito Baixa	25	25,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

Destacam-se como fatores que influenciam (aqueles que acumulam mais de 50% de respostas nas faixas entre média e muito alta) o processo de evasão, na perspectiva dos participantes: metodologia de ensino/aprendizado ineficiente (fator 31), carga excessiva de conteúdo (fator 33), mito de que a EaD é mais fácil que a presencial (fator 38) e falta de interação síncrona (fator 39). Por outro lado, a baixa qualidade do ensino (fator 35) e a falta de *feedback* qualitativo na correção das atividades (fator 37) figuram-se como fatores de baixa influência no processo de evasão.

O questionário também possibilitava ao respondente indicar outros fatores não contemplados no rol, como influentes ao processo de evasão na EaD. A apuração das respostas revelou poucas contribuições novas, sendo, a maioria, apenas diferenças sutis na terminologia utilizada para descrever o fator, preservando sua natureza, como, por exemplo, “pouca disponibilidade de tempo, o que equivale a “falta de tempo”, “não era o curso que eu queria”, equivale a “não identificação com a área do curso escolhido”, etc.

Quanto às novas contribuições, destacam-se: falta de profissionalismo dos professores/tutores; dificuldade de acesso aos polos de encontro presencial; dificuldade em gerenciar o tempo; aprovação em outro curso/instituição; excesso de atividades; pandemia; falta da base de conhecimento e escassez de encontros presenciais.

No que se refere a avaliação dos ex-alunos quanto a afirmação de que a evasão na EaD é resultado de uma soma de fatores, os quais podem ou não estar inter-relacionados, obteve-se os seguintes resultados:

**Tabela 18: Evasão na EaD é resultado de uma soma de fatores**

<b>Afirmativa</b>	<b>Resposta</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>	<b>Acumulado</b>
Evasão na EaD é resultado de uma soma de fatores, os quais podem ou não estar inter-relacionados	Concordo totalmente	68	68,0	68,0
	Concordo parcialmente	28	28,0	96,0
	Não discordo nem concordo	3	3,0	99,0
	Discordo parcialmente	1	1,0	100,0

Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme se observou, houve uma considerável concordância com a afirmativa, reforçando a ideia de que a evasão na EaD é um processo multifatorial. Choi (2018) compartilha do mesmo entendimento e complementa que os estudos empíricos fornecem uma visão limitada

sobre as relações entre suas diferentes causas, negligenciando importantes aspectos do problema. Tal condição compromete, mesmo que indiretamente, a eficiência das práticas de contenção da evasão pelas IES.

Percebe-se que a evasão não pode ser explicada por um ou poucos fatores, e sim, que ela é um processo abstruso, exigindo análises sofisticadas. Este entendimento é compartilhado por Sousa e Maciel (2016) ao afirmarem que a evasão é um fenômeno complexo e multidimensional.

Com o objetivo de sumarizar os resultados até aqui apresentados sob o enfoque de uma análise das médias alcançadas para cada fator, procedeu-se com a aplicação de um teste t de amostras independentes, composto por dois grupos (variáveis de agrupamento), sendo um formado por ex-alunos da Universidade Federal e outro por ex-alunos do Centro Universitário. Importante ressaltar que para a realização deste procedimento, foi necessário converter as opções de respostas, que variavam de muito baixa a muito alta em variáveis métricas, assumindo como valor de 1 a opção muito baixa e valor de 5 a opção muito alta. Desta forma, infere-se que um fator com média entre 3 e 3,5 pode ser considerado como de influência mediana, com média entre 3,6 e 4,5 um fator de influência alta e acima de 4,5 com influência muito alta. A tabela 19 demonstra os resultados.

Importante ressaltar que o somatório dos dados válidos em cada fator totaliza 97 respostas. Isso se dá devido ao fato de que 03 das 100 respostas afirmaram ter estudado nas duas instituições, portanto, foram excluídas da análise.

**Tabela 19: Média e desvio padrão dos fatores**

<b>Fator</b>	<b>Onde estudava</b>	<b>Dados válidos</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
1. Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores	Universidade Federal	24	2,08	1,213
	Centro Universitário	73	1,70	1,023
2. Falta de tempo	Universidade Federal	24	3,88	1,076
	Centro Universitário	73	3,22	1,325
3. Motivos de trabalho	Universidade Federal	24	3,33	1,341
	Centro Universitário	73	3,18	1,347
4. Influência familiar	Universidade Federal	24	2,38	1,689
	Centro Universitário	73	2,12	1,364
5. Problemas de saúde	Universidade Federal	24	1,88	1,361
	Centro Universitário	73	1,81	1,232
6. Indisciplina	Universidade Federal	24	2,42	1,316
	Centro Universitário	73	2,41	1,332
7. Imaturidade	Universidade Federal	24	2,04	1,122

	Centro Universitário	73	2,00	1,130
8. Falta de integração com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.)	Universidade Federal	24	2,88	1,484
	Centro Universitário	73	2,56	1,269
9. Falta de motivação	Universidade Federal	24	2,83	1,239
	Centro Universitário	73	2,77	1,359
10. Custo elevado do curso	Universidade Federal	24	1,50	1,022
	Centro Universitário	73	2,45	1,385
11. Dificuldade financeira (perda de rendimento)	Universidade Federal	24	1,79	1,215
	Centro Universitário	73	2,63	1,559
12. Necessidade de priorizar outros gastos	Universidade Federal	24	2,04	1,488
	Centro Universitário	73	2,93	1,601
13. Falta de equipamentos/estrutura adequados (computador, fone de ouvido, câmeras, etc.)	Universidade Federal	24	1,79	,932
	Centro Universitário	73	1,79	1,013
14. Dificuldade de aprendizado	Universidade Federal	24	2,33	1,341
	Centro Universitário	73	2,30	1,298
15. Inaptidão com o método EaD (Educação a distância)	Universidade Federal	24	2,54	1,285
	Centro Universitário	73	2,53	1,405
16. Baixo desempenho nas notas	Universidade Federal	24	2,17	1,167
	Centro Universitário	73	2,48	1,248
17. Não identificação com a área do curso escolhido	Universidade Federal	24	1,96	1,367
	Centro Universitário	73	2,70	1,639
18. Baixa qualidade de conexão com a internet	Universidade Federal	24	1,83	1,007
	Centro Universitário	73	2,14	1,146
19. Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação)	Universidade Federal	24	2,13	1,191
	Centro Universitário	73	2,14	1,122
20. Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA de difícil interface (sistema difícil de operacionalizar)	Universidade Federal	24	2,25	1,225
	Centro Universitário	73	2,11	1,048
21. Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA)	Universidade Federal	24	1,88	,992
	Centro Universitário	73	2,34	1,121
22. Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares	Universidade Federal	24	2,17	1,129
	Centro Universitário	73	2,40	1,277
23. Estrutura física inadequada da instituição de ensino para encontros presenciais	Universidade Federal	24	2,33	1,341
	Centro Universitário	73	1,79	1,201
24. Atendimento administrativo precário da instituição de ensino	Universidade Federal	24	2,21	1,103
	Centro Universitário	73	1,93	1,171
25. Falta de acolhimento pela instituição de ensino	Universidade Federal	24	2,50	1,319
	Centro Universitário	73	2,05	1,092
26. Falta de suporte ao aluno	Universidade Federal	24	2,63	1,173
	Centro Universitário	73	2,16	1,190
27. Escassez de biblioteca	Universidade Federal	24	2,42	1,060
	Centro Universitário	73	1,96	1,047
28. Escassez de laboratórios	Universidade Federal	24	2,13	1,262
	Centro Universitário	73	1,89	1,137
29. Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da	Universidade Federal	24	2,17	1,373

instituição de ensino	Centro Universitário	73	2,44	1,247
30. Falta de acompanhamento pedagógico de seu desempenho por parte da instituição de ensino	Universidade Federal	24	2,50	1,351
	Centro Universitário	73	2,48	1,082
31. Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente	Universidade Federal	24	2,83	1,404
	Centro Universitário	73	2,66	1,272
32. Material (didático/pedagógico) inadequado	Universidade Federal	24	2,46	1,351
	Centro Universitário	73	2,37	1,208
33. Carga excessiva de conteúdo	Universidade Federal	24	2,92	1,139
	Centro Universitário	73	2,73	1,272
34. Didática ruim/inadequada dos professores/tutores	Universidade Federal	24	2,63	1,408
	Centro Universitário	73	2,33	1,143
35. Baixa qualidade do ensino	Universidade Federal	24	2,38	1,313
	Centro Universitário	73	2,15	1,114
36. Avaliações inadequadas	Universidade Federal	24	2,54	1,250
	Centro Universitário	73	2,36	1,183
37. Falta de <i>feedback</i> (retorno) qualitativo na correção das atividades	Universidade Federal	24	2,29	1,197
	Centro Universitário	73	2,36	1,195
38. Mito de que a EaD é mais fácil que a presencial	Universidade Federal	24	3,58	1,558
	Centro Universitário	73	3,18	1,670
39. Falta de interação síncrona (contato simultâneo, em tempo real)	Universidade Federal	24	3,17	1,435
	Centro Universitário	73	3,05	1,403
40. Falta de Interação assíncrona (que não ocorre em tempo real)	Universidade Federal	24	2,50	1,383
	Centro Universitário	73	2,62	1,174

Fonte: Elaborado pelo autor

Com o objetivo de checar as variações sob o rigor estatístico, o teste t foi configurado com nível de significância 0,05 e como variáveis de agrupamento o local de onde o ex-aluno evadiu-se. A tabela 19 demonstra o único fator que apresenta diferença significativa na forma como cada grupo o avalia.

**Tabela 20: Fator que apresenta diferença significativa**

	Teste de Levene para Igualdade de Variâncias				
	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)
10. Custo elevado do curso	8,539	0,004	-3,098	95	0,003

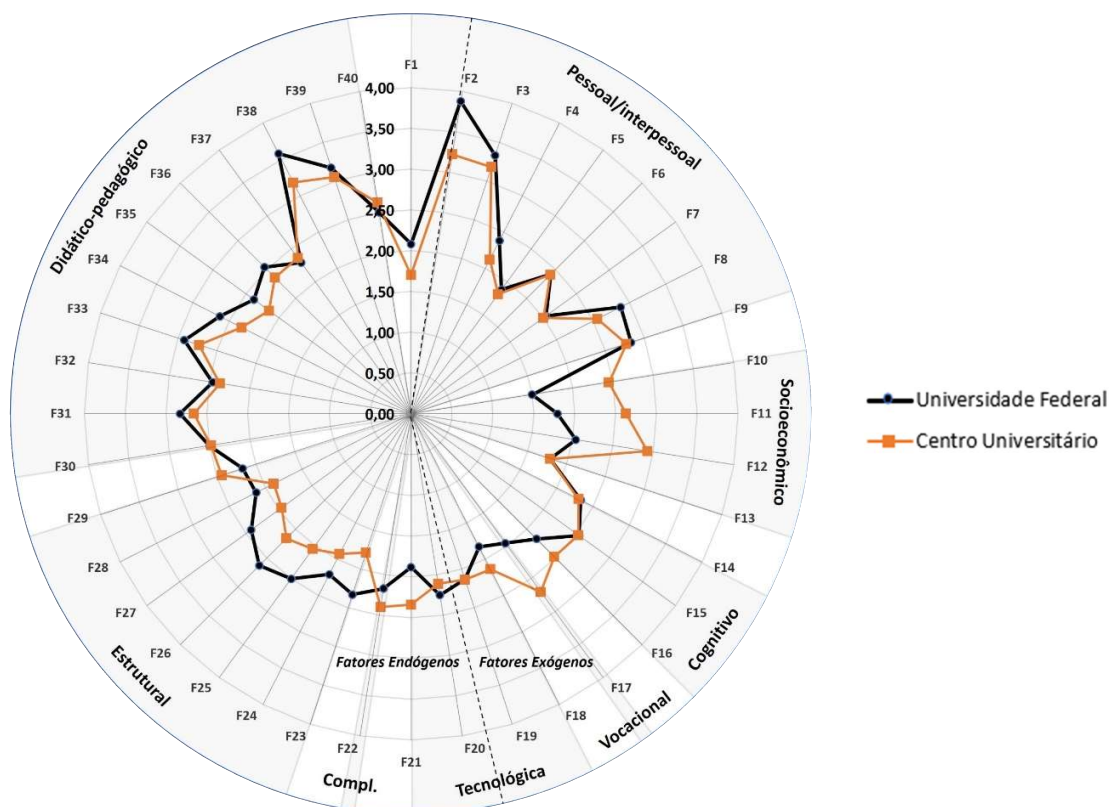
Fonte: Elaborado pelo autor

O fator “Custo elevado do curso” apresentou diferença significativa nas médias entre os dois grupos analisados, uma constatação que era prevista pois, enquanto na Universidade Federal o ensino é gratuito, no Centro Universitário ele é pago, produzindo assim, diferentes percepções nos ex-alunos.



Com o objetivo de comparar a percepção dos dois públicos no que se refere à influência dos 40 fatores no processo de evasão, a figura 3 demonstra os resultados com a utilização do gráfico-radar.

**Figura 3: Gráfico-radar dos fatores que influenciam no processo de evasão**



Fonte: Elaborado pelo autor

Nota-se uma boa convergência entre as percepções dos grupos, constatação que corrobora os resultados e discussão apresentados anteriormente.

Importante mencionar os fatores que se sobressaem em cada categoria (Endógena e Exógena). Em ambos os grupos, foram avaliados como de maior influência no processo de evasão, os fatores exógenos: falta de tempo e motivos de trabalho e, como fatores endógenos: o mito de que a EaD é mais fácil que a presencial e a falta de interação síncrona (contato simultâneo, em tempo real).

Outra constatação relevante é a de que há uma concentração de maiores médias na categoria de fatores endógenos na Universidade Federal e de fatores exógenos no Centro

Universitário. Se considerarmos o intervalo igual ou maior à média de 2,5, tem-se 8 casos de exógenos e 5 de endógenos para este e 5 casos de exógenos e 9 de endógenos para aquela.

#### **4.3 Fatores críticos para a evasão na perspectiva dos gestores**

Neste tópico são apresentadas as percepções de 02 gestores da Universidade Federal e 01 gestor do Centro Universitário. Cumpre destacar que esta diferença quantitativa em nada influencia os resultados da pesquisa, tendo em vista que, em ambos os casos, as respostas obtidas foram suficientes para as inferências apresentadas. Os gestores demonstraram amplo e profundo conhecimento acerca das políticas, programas e estratégias de contenção da evasão na EaD em suas respectivas IES.

No que diz respeito aos fatores de maior impacto no processo de evasão na EaD, todos os gestores pontuam, em comum, o mito de que o aluno nutre de que a EaD é mais fácil que o presencial e a dificuldade de conciliar os estudos com o trabalho. Para eles, os fatores críticos quase sempre estão atrelados ao aspecto pessoal do aluno.

Para um dos gestores da Universidade Federal, também podem ser considerados fatores predominantes na evasão da EaD, o despreparo de muitas IES no que diz respeito ao uso de adequadas metodologias de ensino e a carência de apoio/suporte institucional/financeiro, seja por parte das IES ou do governo.

O gestor do Centro Universitário atribui como importantes fatores no processo de evasão na EaD o fato de que muitas IES particulares ainda não estejam preparadas para compreender o aluno como seu cliente, adequando o que é ofertado às reais necessidades dos estudantes e, mais recentemente, à dificuldade financeira e perda de rendimento dos alunos.

Para os gestores, em geral, os fatores que contribuem para a evasão na EaD são mutáveis, portanto, o que hoje pode ser considerado uma causa predominante, poderá não ser daqui a alguns dias ou meses. Ficou evidente que, na visão dos gestores, a ordem de importância das causas vem se alterando nos últimos meses/anos, contudo, o conjunto das mais predominantes se mantém há tempos. Esta constatação está alinhada com a visão de Moré (2019), o qual identificou que os fatores críticos de sucesso (derivados das causas) possuem caráter temporal e que variam de acordo com o grau de maturidade de cada organização, e para a percepção disso verificou- que é necessária a formação de grupos focais com a participação efetiva de uma maior

quantidade de gestores para a discussão dos pontos críticos para a melhoria do resultado organizacional.

Outra importante constatação a partir das entrevistas é a de que os gestores não consideram que os fatores que podem contribuir para a evasão no ensino superior na modalidade EaD são os mesmos que, inversamente, contribuiriam para a permanência do aluno. Na leitura deles, o comportamento do estudante pode ser afetado por diversos fatores, contudo, é importante destacar as peculiaridades de cada caso. Para eles, seria uma forma muito simplista de analisar o problema.

No que diz respeito às ações que as IES realizam ou realizaram para conter a evasão nos cursos de graduação EaD, destacam-se, por parte da Universidade Federal: identificar previamente o perfil do egresso; remodelagem e aprimoramento do ambiente virtual de aprendizagem; reestruturação das propostas pedagógicas dos cursos; intensificação do diálogo com os alunos via *Whatsapp* e SMS; monitoramento constante do desempenho escolar dos alunos, com uso de informações quantitativas e qualitativas; ampliação das oportunidades de pesquisa e extensão aos alunos da EaD e implementação de indicadores de qualidade 360 graus.

Por parte do Centro Universitário, destacam-se: atuação em três frentes distintas (contenção da evasão, retenção dos alunos e incentivo a permanência); desburocratização dos processos internos, garantindo melhor experiência aos alunos; renegociação de pendências financeiras; adoção de novas formas de comunicação com os alunos e a criação de uma comissão e de um setor/programa institucional com o objetivo de identificar previamente o perfil do ingressante, identificar os fatores que dão causa aos afastamentos dos alunos e tomar as devidas providências em caso de abandono. Ambas as IES afirmam que trabalham mais preventivamente do que corretivamente na contenção da evasão escolar.

Para os gestores, em geral, as estratégias para conter a evasão na EaD são muito distintas daquelas aplicadas no ensino presencial, tendo em vista as diferenças de perfil nos públicos-alvo das duas modalidades, somado ao fato de que no ensino presencial, a proximidade (professor x aluno) facilita as interações e, conseqüentemente, as respostas para eventuais dificuldades são mais céleres. Para o gestor do Centro Universitário, os alunos da EaD demonstram maior sensibilidade a alguns fatores em detrimento do que ocorre no presencial, como é o caso do quesito financeiro, por exemplo.

Durante as entrevistas foi questionado aos gestores sobre suas percepções quanto ao ciclo de vida da EaD. Para um dos gestores da Universidade Federal, a expansão ou declínio da EaD nos próximos anos está atrelado às eventuais mudanças no ensino presencial, tendo em vista a tendência de que o ensino não mais será dividido em presencial e a distância e, sim, que o ensino será híbrido, com proporções adequadas a cada área do conhecimento. Esta última constatação é compartilhada pelo gestor do Centro Universitário, o qual, juntamente com a outra gestora da Universidade Federal, afirmam que a EaD está em rota de crescimento, com indícios para o início de maturação, apoiada especialmente pelas políticas públicas.

Questionados sobre quais informações seriam um diferencial no cumprimento de suas funções como gestores, tem-se:

Gestor 1 (Universidade Federal): “Qualquer informação que possa antecipar o que se passa com o aluno. Nem sempre as informações necessárias são quantitativas. Informações qualitativas são importantes para confirmar os dados ou ter novos entendimentos sobre os problemas”;

Gestor 2 (Universidade Federal): “Informações mais fluidas que possam aproximar mais os gestores, professores e tutores dos alunos. Dados mais precisos sobre o engajamento dos alunos. Possibilitar ao aluno uma interação mais síncrona com as IES”;

Gestor (Centro Universitário): “O essencial é a transparência das informações que chegam ao gestor para a tomada de decisão, bem como, a evidência delas por meio dos dados. O sucesso da instituição é o sucesso do aluno e, o que é o sucesso do aluno? É ele ter uma micro certificação? É arrumar um emprego? É ser promovido e dar uma melhor condição de vida aos familiares? É fazer um intercâmbio? É desenvolver uma pesquisa? É desenvolver uma referência social em seu contexto? O maior objetivo do gestor é tentar alavancar o máximo de sucesso dos alunos, com a efetiva participação da IES”.

Em suma, percebe-se haver um alinhamento entre os gestores no que diz respeito ao senso de urgência e prioridade na adoção de métodos e técnicas que possam, de alguma forma, prever casos de evasão. O uso de modelos preditivos aparenta ser uma tendência das IES participantes deste estudo.

#### **4.4 Pontos de convergência e divergência na opinião de evadidos e gestores**

Nota-se haver uma forte convergência entre as percepções dos alunos evadidos e dos gestores das IES no que diz respeito aos fatores críticos de sucesso para a evasão na EaD. Conforme constatações apresentadas no gráfico do tipo radar, os evadidos afirmaram que as principais causas de suas evasões estão atreladas ao mito de que a EaD é mais fácil que o presencial, falta de tempo, motivos de trabalho e falta de interação síncrona.

Um ponto que merece destaque e que comprova a convergência de percepções entre alunos e gestor é que, enquanto no Centro Universitário há uma predominância de fatores exógenos (no contexto pessoal do aluno), na Universidade Federal prevalecem os fatores de natureza endógena (sob o domínio da IES). Conforme destacado no tópico anterior, os gestores da IES pública reconhecem a importância dos fatores ligados à infraestrutura, propostas pedagógicas e metodológicas, inferindo-se, portanto, que estas fragilidades já foram identificadas na instituição e estão sendo devidamente tratadas. Já no caso do Centro Universitário, nota-se a ênfase no cuidado com os fatores exógenos, pois o gestor tem ciência de que sua instituição já atendeu satisfatoriamente aos requisitos de natureza endógena.

A pesquisa não identificou nenhum ponto de divergência que possa ser considerado relevante. O único fator que, embora tenha sido ressaltado pelo gestor do Centro Universitário como influenciador ao processo de evasão sem, contudo, apresentar uma proposta para sua mitigação, é a falta de interação síncrona, relatada pelos alunos.

Cumprir destacar que as percepções levantadas por este estudo sobre as causas na evasão da EaD se alinham a resultados apresentados por outros trabalhos. Alguns estudos recentes confirmam a multicausalidade da evasão em cursos superiores na modalidade EaD, com destaque para ineficiência no suporte oferecido pelas IES à aprendizagem dos alunos; falta de tempo para cumprir as exigências do curso, eventualmente frustrando as expectativas dos estudantes, que ingressaram imaginando tratar-se de uma rotina menos intensa de atividades; fatores econômicos, em especial associados à perda de renda familiar; dificuldade do aluno em se adaptar ao método de ensino; ausência ou deficiência no acolhimento das IES aos novos alunos e falta de capacitação técnica dos tutores (LOTT, 2017; HELAL *et al.* 2020; KOWALSKI, 2020).

#### **4.5 Fatores críticos de sucesso na contenção da evasão**

Com base nos resultados apresentados e no arcabouço teórico sobre a temática desta pesquisa, infere-se que a gestão dos fatores críticos de sucesso (FCS) para a contenção da evasão na EaD é um desafio crucial da IES para garantir a adesão dos alunos a essa modalidade de ensino. Portanto, um gerenciamento eficiente destes fatores, pressupõem que eles sejam devidamente identificados com tempestividade. O Quadro 3 sugere quais fatores críticos de sucesso as IES participantes deste estudo podem considerar geri-los, bem como, as causas das quais eles derivam e os possíveis indicadores que podem ser utilizados para monitorá-los.

**Quadro 3: Fatores críticos de sucesso indicados para o gerenciamento das IES participantes deste estudo**

<b>Causa de evasão da qual o FCS deriva</b>	<b>Fator Crítico de Sucesso (FCS)</b>	<b>Key Performance Indicators (Métricas quantitativas e qualitativas)</b>
Falta de tempo para se dedicar aos estudos	Habilidade do aluno em gerenciar seu tempo	Métricas sobre engajamento e entregas de atividade do aluno
Motivos de trabalho	Condições de o aluno conciliar trabalho e estudo	Métricas sobre engajamento, entrega de atividades e pedidos de reposição de atividades com justificativa de trabalho (do aluno)
Necessidade de priorizar outros gastos	Sustentabilidade financeira do aluno	Métricas de inadimplência dos alunos com a IES. (aplicado exclusivamente ao Centro Universitário)
Não identificação com a área do curso escolhido	Engajamento e motivação com o curso	Métricas de satisfação e engajamento do aluno quanto aos aspectos teóricos e práticos do curso
Falta de suporte técnico/administrativo ao aluno	Garantia de boa experiência do aluno	Métricas de satisfação do aluno quanto aos aspectos de suporte/apoio ao curso (processo desburocratizado e funcional)
Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente	Aprendizado significativo e intencional	Métricas de aprendizado baseadas em avaliações diagnósticas, formativas, somativas e comparativas; Métricas de satisfação dos alunos; Métricas sobre inovações metodológicas em outras IES ( <i>Benchmarking</i> )
Carga excessiva de conteúdo	Formato do curso coerente com a modalidade EaD	Métricas sobre engajamento e entregas de atividade do aluno; Métricas originadas da avaliação de especialistas em ensino sobre o formato e a proposta metodológica dos cursos
Mito de que a EaD é mais fácil que o presencial	Perfil do aluno coerente com a modalidade EaD	Métricas que possam munir o gestor de informações sobre o perfil do estudante (dados preditivos que auxiliem na identificação de

		características incompatíveis com a modalidade EaD
Falta de interação síncrona	Senso de pertencimento do aluno	Métricas de satisfação e engajamento do aluno; Métricas sobre as ações síncronas realizadas pelos professores/tutores

Fonte: Elaborado pelo autor

Para gerenciar esses fatores críticos é importante adotar uma abordagem multidisciplinar, que envolva diversas áreas da instituição, tais como a equipe pedagógica, a equipe técnica e de suporte, e os próprios alunos. Algumas das estratégias que podem ser adotadas incluem:

- a) Identificar precocemente os alunos em risco de evasão, a partir do acompanhamento do desempenho acadêmico e da participação nas atividades propostas;
- b) Oferecer suporte técnico e de orientação aos alunos, a fim de solucionar possíveis dificuldades técnicas ou de aprendizagem;
- c) Proporcionar um ambiente de aprendizagem motivador, com conteúdos bem elaborados, interativos e atualizados;
- d) Estabelecer uma comunicação clara e efetiva com os alunos, por meio de canais diversos, tais como e-mail, fóruns, chats, entre outros;
- e) Promover a interação entre os alunos e entre os alunos e a equipe pedagógica, por meio de atividades colaborativas, grupos de estudo, entre outros;
- f) Oferecer um sistema de tutoria e mentoria, para apoiar os alunos no processo de aprendizagem e orientá-los quanto às melhores práticas de estudo;
- g) Realizar análises rotineiras de desempenho dos alunos, a fim de identificar possíveis falhas e ajustar o processo de gerenciamento da evasão;
- h) Desenvolver ações que estimulem a motivação do aluno em frequentar o ambiente escolar, mesmo que virtualmente;
- i) Desenvolver habilidades no aluno para que ele possa aprimorar o gerenciamento do seu tempo de estudo.

Ao adotar uma abordagem proativa para gerenciar esses fatores, as instituições podem maximizar as chances de seus alunos concluírem seus cursos com sucesso, melhorando suas perspectivas profissionais e pessoais.

Evidente que alguns dos fatores críticos de sucesso mencionados neste estudo são derivados de causas que possuem um peso/importância maior no contexto da evasão, como, por

exemplo, a percepção equivocada de que a EaD é mais fácil do que o ensino presencial, a falta de tempo do aluno para se dedicar aos estudos, motivos de trabalho e a falta de interação síncrona.

Para lidar com o mito de que a EaD é mais fácil do que o ensino presencial, é importante destacar que a modalidade exige disciplina e dedicação tanto quanto o ensino presencial. É preciso enfatizar ao aluno a importância do planejamento e organização do tempo para que ele consiga cumprir as atividades e alcançar os objetivos propostos.

No que se refere à falta de tempo, é necessário que as IES adotem estratégias que viabilizem a flexibilidade de horários e prazos para a realização das atividades, além de orientar os alunos sobre a importância de reservar um tempo específico para o estudo. Uma alternativa que as IES podem utilizar para reduzir a sobrecarga de conteúdo aos alunos e, assim, reduzir o impacto da falta de tempo é planejar os cursos em módulos ao invés de semestres letivos, pois desta forma o aluno teria um volume menor de disciplinas a serem cursadas concomitantemente. Neste contexto, cumpre destacar o posicionamento de Delgado (2018), ao afirmar ser imprescindível o apoio institucional ao aluno no que se refere à gestão do tempo, tendo em vista que, na maioria dos casos, o estudante ainda não possui maturidade e/ou habilidade suficiente para organizar sua agenda.

Quanto aos motivos de trabalho, é importante que as IES ofereçam um ambiente virtual de aprendizado intuitivo, funcional e de boa interface, possibilitando ao aluno o acompanhamento assíncrono dos conteúdos e atividades. Neste contexto, aplica-se ainda a necessidade de se desenvolver nos alunos habilidades para uma boa gestão do tempo.

Por fim, tem-se a falta de interação síncrona que pode comprometer o sentimento de pertencimento e a motivação dos alunos. Conforme destaca Habowski *et al.* (2020), a evasão tem forte relação com a falta de integração entre a instituição de ensino e o estudante, tornando-se um importante fator a ser monitorado pelas escolas. Para contornar essa questão, é importante que as IES proporcionem oportunidades de interação síncrona, como videoconferências, *chats* e fóruns, além de incentivar a criação de grupos de estudo e a participação em eventos virtuais.

Em suma, a gestão eficiente dos fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão na EaD, pressupõe, em especial, a flexibilidade de horários, orientar o aluno sobre a importância do planejamento e organização do tempo, oferecer recursos e materiais (com *designs* compatíveis com a EaD) que possam ser acessados de forma assíncrona e incentivar a interação síncrona entre os alunos. Um posicionamento similar é o de Nascimento e Santos (2020) ao afirmarem que, se a



maioria dos alunos optam pela EaD por necessitarem da flexibilidade espaço-temporal para estudar e afirmam que essa condição privilegia a conclusão do curso, não se pode perder de vista esse fator. Para os autores, a concepção pedagógica do curso precisa ser guiada pelas reais demandas do público-alvo.

Vale ressaltar que a gestão dos fatores críticos de sucesso pelas IES deve estar amparada em métricas quantitativas e qualitativas. Neste contexto, é fundamental desenvolver e monitorar indicadores-chave de desempenho/*Key Performance Indicators (KPIs)* que podem ajudar a identificar possíveis problemas e pontos de melhoria. Os *KPIs* podem incluir medidas de engajamento do aluno, como a taxa de participação em atividades e fóruns, a taxa de visualização de vídeos e a taxa de conclusão de tarefas. Eles podem ser usados para avaliar a eficácia das estratégias de gerenciamento e para identificar áreas que precisam de melhoria.

Para gerenciar efetivamente os fatores críticos de sucesso na EaD é importante ter uma equipe dedicada de profissionais que possa fornecer suporte e orientação aos alunos em todas as etapas do processo de aprendizagem. Além disso, as metodologias de ensino devem ser adaptadas às necessidades específicas dos alunos, e a carga de conteúdo deve ser gerenciada de forma a garantir que seja possível conciliar as demandas do curso com outras responsabilidades.

## 5. CONCLUSÕES

A pesquisa revelou que, na percepção dos ex-alunos, a evasão na EaD é um processo multifatorial, haja vista que muitas causas, dentre as apresentadas, receberam significativas avaliações de importância pelos participantes do estudo. Percebe-se haver um forte alinhamento entre as respostas dos ex-alunos da Universidade Federal e do Centro Universitário, possibilitando afirmar que a evasão é um processo que acomete nas IES públicas e privadas de forma bastante similar, especialmente no que se refere aos fatores tratados como exógenos neste estudo.

Os resultados indicam que há consenso entre os ex-alunos e os gestores das IES no que se refere aos fatores de maior impacto na evasão da EaD. Destaque para os fatores exógenos: motivos de trabalho e falta de tempo e endógenos: mito de que a EaD é uma modalidade de ensino mais fácil e flexível que o presencial e falta de interações síncronas entre alunos e professores.

Levando em consideração o *Framework* proposto (gráfico-radar) e os resultados obtidos com as entrevistas de aprofundamento, infere-se que a gestão estratégica das IES investigadas por este estudo está devidamente alinhada aos preceitos da eficiência para com o gasto público, no caso da Universidade Federal, e da eficiência mercadológica, no caso do Centro Universitário.

No que se refere aos fatores críticos de sucesso levantados por este estudo, destaque para 1) Habilidade do aluno em gerenciar seu tempo; 2) Condições de o aluno conciliar trabalho e estudo; 3) Perfil do aluno coerente com a modalidade EaD e 4) Senso de pertencimento do aluno. O gerenciamento eficiente destes fatores pelas IES requer a utilização de métricas quantitativas e qualitativas capazes de munir os gestores de dados sobre o engajamento dos alunos, pontualidade na entrega de atividades, participação em eventos síncronos, nível de satisfação dos alunos quanto aos aspectos metodológicos, compatibilidade do perfil do estudante com a modalidade EaD, dentre outros.

Nota-se que para muitas das causas apontadas pelos ex-alunos como decisivas no processo da evasão, já há planos de ação por parte das IES na tentativa de amenizar seus impactos. Destaque para o relato dos gestores que afirmam se apoiarem cada vez mais em informações preditivas, as quais possam antecipar a tomada de decisão em prol da permanência dos alunos.

A importância da gestão dos fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão é evidente quando se considera suas consequências. Para os alunos, a evasão pode levar a perda de tempo e dinheiro investido no curso, além de causar sofrimento e baixa autoestima. Para as instituições de ensino superior, a evasão pode levar a perda de receita, aumento do custo fixo unitário, ociosidade estrutural, culminando até mesmo no encerramento das atividades. Já para a sociedade em geral, a evasão na EaD pode resultar em menor acesso à educação de qualidade e menor capacitação da mão de obra, especialmente para indivíduos com menor renda.

Neste contexto, enfatiza-se a visão de Zhao (2021), ao afirmar que os fatores críticos de sucesso são elementos pertencentes ao ambiente de negócio das empresas e que podem comprometer, de maneira substancial, o êxito de suas atividades, razão pela qual devem ser devidamente monitorados.

Cumprido destacar a implicação teórica deste estudo ao propor a avaliação de fatores que podem contribuir para a evasão em cursos de graduação EaD, pois foram analisados nas perspectivas de ex-alunos e gestores de IES pertencentes aos segmentos público e privado da

educação brasileira. Entende-se que esta avaliação foi determinante para a identificação dos fatores críticos de sucesso, nos quais as IES devem concentrar esforços de gestão. Contribui ainda para que novos estudos possam ser desenvolvidos utilizando a base teórica da pesquisa em tela. Por outro lado, destaca-se como implicação gerencial, uma melhor compreensão pelos gestores das IES dos fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão na EaD, favorecendo assim a criação de estratégias com foco em ações preditivas/proativas, devidamente fundamentadas no monitoramento de indicadores-chave de desempenho/*Key Performance Indicators (KPIs)*. Os resultados deste estudo contribuem, sobretudo, com o preenchimento de uma lacuna de ordem técnica/gerencial: quais ações devem ser priorizadas pelas IES na contenção da evasão da EaD?

Na vertente social e das políticas públicas, o estudo poderá oferecer subsídios ao planejamento de políticas que busquem o alcance dos objetivos preconizados pelo Plano Nacional de Educação (PNE 2014-2024), estabelecido pela Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014, com destaque para as metas de ampliação da oferta e melhoria da qualidade no ensino superior, que poderá ampliar as oportunidades para um grande contingente de pessoas privadas desta possibilidade. Neste contexto, Maciel *et al.* (2019) afirmam que a evasão de estudantes na educação superior precisa ser compreendida e discutida para que a permanência seja qualificada e preconizada como política e ação indispensável à expansão desse nível de educação. De forma complementar, Branco *et al.* (2020) afirmam que a questão da EaD não está somente na democratização do acesso e na ampliação de vagas, mas na qualidade de educação oferecida ao estudante. Por isso, é preciso dar condições de permanência e perspectivas de melhoria nesse campo da educação, para evitar a perpetuação da reprodução, via EaD, de desigualdades sociais e culturais.

Ressalta-se que o presente estudo não teve o intento de esgotar o assunto acerca do tema proposto, desta forma, estudos complementares, como, por exemplo, a aplicação da metodologia aqui utilizada em cursos presenciais e a posterior comparação com os resultados deste estudo, em muito contribuiria para a geração de novos conhecimentos ou ainda aperfeiçoar os já produzidos por esta pesquisa.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANTUNES, Marcelo Moreira. Técnica Delphi: metodologia para pesquisas em educação no Brasil. **Revista de Educação PUC-Campinas**, v. 19, n. 1, p. 63-71, 2014.
- BITTENCOURT, H. R., CREUTZBERG, M., RODRIGUES, A. C. M., CASARTELLI, A. O., & FREITAS, A. L. S. (2011). Desenvolvimento e validação de um instrumento para avaliação de disciplinas na educação superior. **Estudos em Avaliação Educacional**, 22(48), 91- 114.
- BLEICHER, S. **Processos flexíveis para a produção de materiais didáticos para a educação a distância**: recomendações pautadas na perspectiva interdisciplinar. 2015. 384 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2015.
- BRANCO, Lilian Soares Alves; CONTE, Elaine; HABOWSKI, Adilson Cristiano. Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 25, p. 132-154, 2020.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2021**: notas estatísticas.
- BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, v. 3, n. 2. p. 77-101. 2006.
- CHOI, H. J.; PARK, JI-HYE. Testing a path-analytic model of adult dropout in online degree programs. **Computers & Education**, v. 116, p. 130-138, 2018.
- CLEMENTI, J. A. **Diretrizes motivacionais para as comunidades de prática baseadas na gamificação**. 2014. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Programa de Pós-Graduação em Design e Expressão Gráfica, Florianópolis, 2014.
- COUSSEMENT, K. *et al.* Predicting student dropout in subscription-based online learning environments: The beneficial impact of the logit leaf model. **Decision Support Systems**, v. 135, p. 113325, 2020.
- DE LIMA, Jairo Gustavo; DE CASTRO, Cleber Carvalho. Fatores Críticos de Sucesso na Evasão de Alunos do Ensino Superior a Distância. **EaD em Foco**, v. 11, n. 1, 2021.
- DELGADO, A.0 N. **Educação a distância como política educacional: uma análise da taxa de evasão discente nos cursos de graduação da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul**. 2018. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede (PROFIAP), Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, 2018.
- FURLAN, J.D.; **Modelagem de Negócios**. São Paulo: Makron Books, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GRISHAM, T. (2009). The Delphi technique: a method for testing complex and multifaceted topics. **International Journal of Managing Projects in Business**, 2(1), 112-130.

HABOWSKI, Adilson Cristiano; BRANCO, Lílian Soares Alves; CONTE, Elaine. Evasão na EAD: perspectivas de prevenção. **Perspectiva**, v. 38, n. 3, p. 1-20, 2020.

HELAL, R. M. C.; MAZZAFERA, B. L.; ROLIM, A. T. O que nos dizem tutores e alunos sobre a evasão em cursos de educação a distância em uma instituição de ensino superior?. **Laplage em Revista**, v. 6, n. Especial, p. 119-132, 2020.

KOWALSKI, A. *et al.* Evasão no Ensino Superior a Distância: Revisão da Literatura em Língua Portuguesa. **EaD em Foco**, v. 10, n. 2, 2020.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1993.

LOTT, A. C. O. Persistência e evasão na educação a distância: examinando fatores explicativos. 2017. 182f. 2017. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado em Administração)-Universidade do Grande Rio, Rio de Janeiro

MACIEL, Carina Elisabeth; CUNHA, Mauro; LIMA, Tatiane da Silva. A produção científica sobre permanência e evasão na educação superior no Brasil. **Educação e Pesquisa**, v. 45, 2019.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 720p.

LOTT, A. C. O.; FREITAS, A. S.; FERREIRA, J. B.; LOTT, Y. M. Persistência e Evasão na Educação a Distância: Examinando Fatores Explicativos. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 17, n. 2, p. 149-171, 2018.

MARTINS, Ronei Ximenes. A COVID-19 e o Fim da Educação a Distância: um ensaio. **EmRede-Revista de Educação a Distância**, Porto Alegre/RS, v. 7, n. 1, p. 242-256, 2020.

MICHELON, T.; DE LIRA, L. A. R.; RAZUCK, F. B. Análise dos fatores críticos de gestão do sistema UAB. **EmRede-Revista de Educação a Distância**, v. 3, n. 2, p. 213-226, 2017.

MORÉ, R. P. O. *et al.* Fatores críticos de sucesso na gestão de contratos a luz da gestão do conhecimento: um estudo de caso IFSC/Brasil. **Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle**, v. 8, n. 2, p. 63-73, 2019.

NUNES, Juliane Vargas; GONÇALVES, Berenice Santos. Design de conteúdos educacionais digitais baseados em texto, acessados a partir de smartphones: uma revisão integrativa. **Revista de Design, Tecnologia e Sociedade**, v. 3, n. 2, p. 150-166, 2016.

- OBREGON, R. F. A. Fatima Antunes. **O Padrão arquetípico da alteridade e o compartilhamento de conhecimento em ambiente virtual de aprendizagem inclusivo.** Florianópolis, 2011. 208 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2011.
- OSBORNE, COLLINS, S., RATCLIFFE, M., MILLAR, R., & DUSCHL, R. (2003). What “Ideas-about-Science” should be taught in school science? A Delphi study of the expert community. *Journal of Research in science teaching*, 40 (7), 692-720.
- POWELL, C. (2003). The Delphi technique: myths and realities. *Journal of Advanced Nursing*, 41(4), 376-382.
- RAYMUNDO, V. P. (2009). Construção e validação de instrumentos: Um desafio para a psicolinguística. *Letras de Hoje*, 44(3), 86- 93.
- ROCKART, J.F. *Chief executive define their own data needs.* Harvard Business Review, p.81-93, mar/abr. 1979.
- SANTOS DELGADO, Ana Alexandra. **Framework para caracterizar la innovación social sobre sus procesos.** 2016. 245 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2016.
- SCHIFFMAN, L.; KANUK, L. **Comportamento do consumidor.** 6a ed. São Paulo. LTC Editora. 2000.
- SOUSA, A. S. Q.; MACIEL, C. E. Expansão da educação superior: permanência e evasão em cursos da Universidade Aberta do Brasil. *Educação em Revista*, v. 32, n. 4, p. 175-204, 2016.
- THOMAS, J.R.; NELSON, J.K. **Métodos de pesquisa em educação física**, 3.ed. São Paulo: Artmed, 2002.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- WRIGHT, J. T.; GIOVINAZZO, R. Delphi – Uma ferramenta de Apoio ao Planejamento Prospectivo. *Caderno de Pesquisas em Administração.* São Paulo, v.1, n.12, 2.sem/2000.
- ZHAO, Guohao et ai. Prioritizing critical success factors for sustainable energy sector in China: A DEMATEL approach. *Energy Strategy Reviews*, v. 35, p. 100635, 2021.

## APÊNDICE A – Questionário para validação das causas de evasão na EaD (1ª rodada)

<https://docs.google.com/forms/d/1KKw63Cfi2OuupdKsXUKJ5h0tbfFrTB-7iIDq97ow4ks/edit>

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

### Questionário - Validação FCS

Olá, meu nome é Jairo Gustavo de Lima, sou aluno de Doutorado do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Lavras (UFLA), orientado pelo Prof. Cleber Carvalho de Castro, e estou desenvolvendo um estudo visando a proposição de um modelo (framework) com os fatores críticos de sucesso para a contenção da evasão no ensino superior a distância. Nesta fase do estudo, a proposta é validar, junto a especialistas brasileiros na área de EaD, um conjunto de fatores críticos de sucesso identificados em um estudo precedente. Diante disso, gostaria de contar com sua experiência e conhecimento para responder o questionário que segue abaixo. OBS: A pesquisa contará com três rodadas para coleta de dados, sendo que, ao final de cada rodada os respondentes receberão uma síntese dos resultados. Desde já agradeço sua disponibilidade em contribuir com o estudo.

Fico à disposição para quaisquer esclarecimentos: Jairo: (35) 9 8831 0468 -

[jairogustavodelima@hotmail.com](mailto:jairogustavodelima@hotmail.com)

\*Indica uma pergunta obrigatória

Identificação do especialista

1. Função e Tempo de atuação - Por favor, informe sua (s) função (ões), dentre as \* mencionadas e o respectivo tempo de atuação em anos: a) Professor/ Pesquisador (X anos) ; b) Gestor da EaD (Y anos) ; c) Consultor (Z anos); Outro (qual?)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Instituições em que atuou e/ou atua na área de Educação à Distância: \*

\_\_\_\_\_

Nível de influência dos fatores no processo de evasão

Qual o nível de influência você considera que os fatores elencados abaixo desempenham no processo de evasão de cursos superiores da modalidade a distância?

<https://docs.google.com/forms/d/1KKw63Cfi2OuupdKsXUKJ5h0tbfFrTB-7iIDq97ow4ks/edit?pli=1>

1/21

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

OBS: Caso considere que o fator elencado não influencia no processo de evasão, gentileza marcar a opção OUTRO e justificar

3. Falta de acompanhamento pedagógico (desempenho dos alunos) \*

Marcar apenas uma oval.

Muito Baixa

Baixa

Média

Alta

Muito Alta

Outro: \_\_\_\_\_

4. Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente \*

Marcar apenas uma oval.

Muito Baixa

Baixa

Média

Alta

Muito Alta

Outro: \_\_\_\_\_

5. Material (didático/pedagógico) inadequado \*

Marcar apenas uma oval.

Muito Baixa

Baixa

Média

Alta

Muito Alta

Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 6. Carga excessiva de conteúdo \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 7. Didática ruim/inadequada dos professores/tutores \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 8. Baixa qualidade do ensino \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 9. Falta de interação síncrona \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 10. Falta de interação assíncrona \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 11. Estrutura física inadequada para encontros presenciais \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_



06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 12. Atendimento administrativo precário \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 13. Falta de acolhimento pela IES \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 14. Falta de suporte ao aluno \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 15. Escassez de biblioteca e laboratórios \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 16. Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da IES \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 17. Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão e jogos escolares. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 18. Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA) \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 19. Baixa qualidade de conexão com a internet \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 20. Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação) \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 21. AVA de difícil interface \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 22. Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 23. Falta de tempo do aluno \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

24. **Motivos de trabalho do aluno \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

25. **Influência familiar (aluno) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

26. **Problemas de saúde do aluno \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

27. **Indisciplina do aluno \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

28. **Imaturidade do aluno \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

29. **Falta de integração do aluno com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 30. Falta de motivação do aluno \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 31. Custo elevado do curso \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 32. Dificuldade financeira (perda de rendimento) \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 33. Necessidade de o aluno priorizar outros gastos \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 34. Dificuldade de aprendizado \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 35. Inaptidão com o método EaD \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 36. Baixo desempenho nas notas \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 37. Não identificação com a área do curso escolhido \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Baixa  
 Baixa  
 Média  
 Alta  
 Muito Alta  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 38. Existe algum outro fator, além dos descritos acima, que você considera relevante no processo de evasão de cursos superiores da modalidade a distância? Qual (ais)? \*

\_\_\_\_\_

Classificação dos fatores quanto à dimensão e categoria

Avalie as classificações (dimensão e categoria) dos fatores elencados abaixo. Dimensão: sintetiza o conjunto de elementos/características de um comportamento, atividade ou situação. Categoria: especifica se o fator está atrelado ao âmbito pessoal/estudantil ou institucional. Aqui, endógeno pressupõe associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES) e, exógeno, associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES).

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

Por gentileza, caso identifique, indique os fatores que não estão enquadrados na dimensão ou categoria correta e, se possível, sugira a classificação mais correta, marcando a opção OUTRO.

## 39. Didático Pedagógico \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Didático pedagógico</b> Material inadequado, Metodologia de aprendizado ineficiente, Carga excessiva de conteúdo, Didática ruim/inadequada dos professores/tutores, Baixa qualidade do ensino, Falta de interação síncrona, Falta de Interação assíncrona, Falta de acompanhamento pedagógico (desempenho dos alunos).	Didático pedagógico	Endógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)  
Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 40. Estrutural \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Estrutural</b> Estrutura física inadequada para encontros presenciais, Atendimento precário, Falta de acolhimento pela IES, Falta de suporte ao aluno, Escassez de biblioteca e laboratórios, Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da IES.	Estruturais	Endógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)  
Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 41. Atividade Complementar \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Atividade Complementar</b>		
Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão e jogos escolares.	Atividades Complementares	Endógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 42. Tecnológico \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Tecnológico</b>		
Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA), Baixa qualidade de conexão com a internet, Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação), AVA de difícil interface.	Tecnológico	Endógeno/Exógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 43. Pessoal/interpessoal \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Pessoal/Interpessoal</b>		
Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores. <u>Exclusivos do aluno</u> : Falta de tempo, Motivos de trabalho, Influência familiar, Problemas de saúde, Indisciplina, Imaturidade, Falta de integração com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.), Falta de motivação.	Pessoais/interpessoais	Exógeno/Endógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 44. Socioeconômico \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Socioeconômico</b>		
Custo elevado do curso, Dificuldade financeira (perda de rendimento), Necessidade de priorizar outros gastos.	Socioeconômico	Exógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 45. Cognitivo \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Cognitivo</b> Dificuldade de aprendizado, Inaptdão com o método EaD, Baixo desempenho nas notas.	Cognitivo	Exógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)  
Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

## 46. Vocacional \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Vocacional</b> Não identificação com a área do curso escolhido.	Vocacional	Exógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)  
Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

## 47. Caso queira sugerir mais algum fator e sua classificação, favor indicar abaixo:

---



---



---



---

## Avaliação de concordância sobre afirmação

48. Qual sua concordância em relação a seguinte afirmação: A evasão na EaD é resultado de uma soma de fatores, os quais podem ou não estar inter-relacionados. Caso queira inserir um comentário sobre a questão, você pode marcar a opção desejada e também a opção OUTRO, para fazer o comentário, \*

Marque todas que se aplicam.

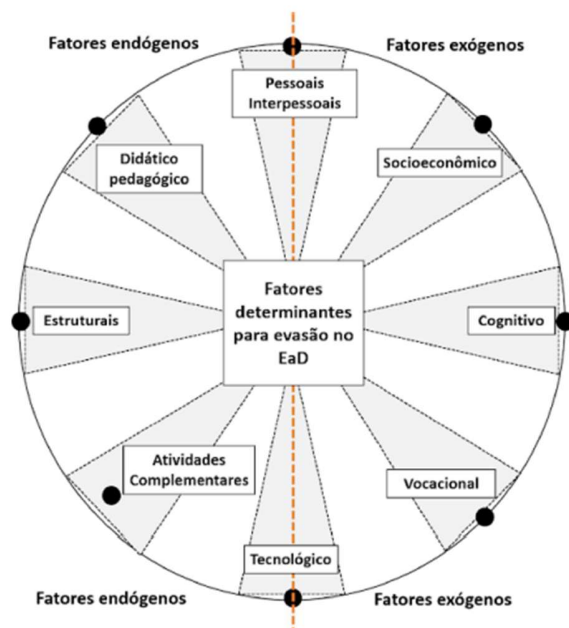
- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Avaliação da estrutura proposta para o Framework

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

49. Qual sua concordância em relação à estrutura proposta para o framework abaixo: Gentileza, avaliar aspectos relacionados à clareza da esquematização, estrutura lógica, elementos gráficos e terminologia utilizada. \*



Marcar apenas uma oval.

- Discordo totalmente  
 Discordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente

06/05/2023, 21:58

Questionário - Validação FCS

50. Por favor, indique suas observações e sugestões de melhoria no framework apresentado. \*

---



---



---



---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários



## APÊNDICE B – Questionário para validação das causas de evasão na EaD (2ª rodada)

[https://docs.google.com/forms/d/1PddCdLloGJraM9lGAtltAFToD5m7ZyyWm1nwG4XJee4/edit?usp=forms\\_home&ths=true](https://docs.google.com/forms/d/1PddCdLloGJraM9lGAtltAFToD5m7ZyyWm1nwG4XJee4/edit?usp=forms_home&ths=true)

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

### Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Prezado (a), considerando os resultados da 1ª rodada (tabelas apresentadas abaixo de cada pergunta) solicito novamente sua colaboração respondendo a este questionário, o qual trata-se de uma versão atualizada do primeiro, em virtude das sugestões recebidas.

Desde já agradeço sua disponibilidade em contribuir com o estudo.  
Fico à disposição para quaisquer esclarecimentos: Jairo: (35) 9 8831 0468 - [jairogustavodelima@hotmail.com](mailto:jairogustavodelima@hotmail.com)

\* Indica uma pergunta obrigatória

#### Nível de influência dos fatores no processo de evasão

Qual o nível de influência você considera que os fatores elencados abaixo desempenham no processo de evasão de cursos superiores da modalidade a distância?

OBS: Caso considere que o fator elencado não influencia no processo de evasão, gentileza marcar a opção OUTRO e justificar

#### 1. 1. Falta de acompanhamento pedagógico do desempenho dos alunos \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

#### Resultado da 1ª rodada

Tabela 1: Falta de acompanhamento pedagógico do desempenho dos alunos			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	6	60,0	60,0
Alta	3	30,0	90,0
Média	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

#### 2. 2. Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

#### Resultado da 1ª rodada

Tabela 2: Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	8	80,0	80,0
Alta	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 3. 3. Material (didático/pedagógico) inadequado \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 3: Material (didático/pedagógico) inadequado			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	2	20,0	20,0
Alta	7	70,0	90,0
Média	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 4. 4. Carga excessiva de conteúdo \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada

Tabela 4: Carga excessiva de conteúdo			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	2	20,0	20,0
Alta	8	80,0	100,0
Total	10	100,0	

## 5. 5. Didática ruim/inadequada dos professores/tutores \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 5: Didática ruim/inadequada dos professores/tutores			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	6	60,0	60,0
Alta	4	40,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

6. **6. Baixa qualidade do ensino \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 6: Baixa qualidade do ensino			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Alta	7	70,0	70,0
Média	2	20,0	90,0
Não influencia	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

7. **7. Avaliações inadequadas \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

(O FATOR Nº 7 É NOVO, INSERIDO POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS NA 1ª RODADA)

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

8. **8. Falta de feedback (retorno) qualitativo na correção das atividades \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

(O FATOR Nº 8 É NOVO, INSERIDO POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS NA 1ª RODADA)

9. **9. Mito de que a EaD é mais fácil que a presencial \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

(O FATOR Nº 9 É NOVO, INSERIDO POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS NA 1ª RODADA)

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 10. 10. Falta de interação síncrona \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 10: Falta de interação síncrona			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Alta	2	20,0	20,0
Média	5	50,0	70,0
Baixa	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	

## 11. 11. Falta de Interação assíncrona \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada

Tabela 11: Falta de Interação assíncrona			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	5	50,0	50,0
Alta	3	30,0	80,0
Média	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

## 12. 12. Estrutura física inadequada para encontros presenciais \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 12: Estrutura física inadequada para encontros presenciais			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Alta	3	30,0	30,0
Média	5	50,0	80,0
Baixa	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 13. 13. Atendimento administrativo precário \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 13: Atendimento administrativo precário			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	2	20,0	20,0
Alta	1	10,0	30,0
Média	6	60,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 14. 14. Falta de acolhimento pela IES \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada

Tabela 14: Falta de acolhimento pela IES			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	4	40,0	40,0
Alta	5	50,0	90,0
Média	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 15. 15. Falta de suporte ao aluno \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Muito Baixa
- Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 15: Falta de suporte ao aluno			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	5	50,0	50,0
Alta	4	40,0	90,0
Média	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 16. 16. Escassez de biblioteca \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Muito Baixa
- Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada (OBS: POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS O FATOR "ESCASSEZ DE BIBLIOTECA E LABORATÓRIOS" FOI DESMEMBRADO EM DOIS

Tabela 16/17: Escassez de biblioteca e laboratórios			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Alta	1	10,0	10,0
Média	7	70,0	80,0
Baixa	1	10,0	90,0
Não influencia	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 17. 17. Escassez de laboratórios \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada (OBS: POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS O FATOR "ESCASSEZ DE BIBLIOTECA E LABORATÓRIOS" FOI DESMEMBRADO EM DOIS)

Tabela 16/17: Escassez de biblioteca e laboratórios			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Alta	1	10,0	10,0
Média	7	70,0	80,0
Baixa	1	10,0	90,0
Não influencia	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 18. 18. Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da IES \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 18: Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da IES			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	2	20,0	20,0
Alta	5	50,0	70,0
Média	1	10,0	80,0
Baixa	1	10,0	90,0
*Missing	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

19. 19. Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão e jogos escolares. \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Alta	4	40,0	40,0
Média	1	10,0	50,0
Baixa	4	40,0	90,0
Muito baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

20. 20. Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA) \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada

Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	2	20,0	20,0
Alta	5	50,0	70,0
Média	2	20,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

21. 21. Baixa qualidade de conexão com a internet \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	5	50,0	50,0
Alta	3	30,0	80,0
Média	1	10,0	90,0
Não influencia	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 22. 22. Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação) \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 22: Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação)			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	3	30,0	30,0
Alta	3	30,0	60,0
Média	3	30,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 23. 23. AVA de difícil interface \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada

Tabela 23: AVA de difícil interface			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	4	40,0	40,0
Alta	4	40,0	80,0
Média	1	10,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 24. 24. Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 24: Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	1	10,0	10,0
Alta	5	50,0	60,0
Média	1	10,0	70,0
Baixa	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	



06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 25. 25. Falta de tempo do aluno \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 25: Falta de tempo do aluno			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	4	40,0	40,0
Alta	4	40,0	80,0
Média	1	10,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 26. 26. Motivos de trabalho do aluno \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada

Tabela 26: Motivos de trabalho do aluno			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	3	30,0	30,0
Alta	3	30,0	60,0
Média	3	30,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 27. 27. Influência familiar (aluno) \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 27: Influência familiar (aluno)			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	2	20,0	20,0
Alta	2	20,0	40,0
Média	5	50,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 28. 28. Problemas de saúde do aluno \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 28: Problemas de saúde do aluno			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	2	20,0	20,0
Alta	2	20,0	40,0
Média	5	50,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 29. 29. Indisciplina do aluno \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 29: Indisciplina do aluno			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	1	10,0	10,0
Alta	2	20,0	30,0
Média	5	50,0	80,0
Baixa	1	10,0	90,0
Muito baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 30. 30. Imaturidade do aluno \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 30: Imaturidade do aluno			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	1	10,0	10,0
Alta	4	40,0	50,0
Média	3	30,0	80,0
Baixa	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

31. 31, Falta de integração do aluno com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.) \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	1	10,0	10,0
Alta	2	20,0	30,0
Média	5	50,0	80,0
Baixa	1	10,0	90,0
Muito baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

32. 32, Falta de motivação do aluno \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Muito Baixa
- Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada

Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	5	50,0	50,0
Alta	3	30,0	80,0
Média	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

33. 33, Custo elevado do curso \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	3	30,0	30,0
Alta	2	20,0	50,0
Média	2	20,0	70,0
Baixa	1	10,0	80,0
Muito baixa	1	10,0	90,0
*Missing	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 34. 34. Dificuldade financeira (perda de rendimento) \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 34: Dificuldade financeira (perda de rendimento)			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	4	40,0	40,0
Alta	3	30,0	70,0
Média	2	20,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 35. 35. Necessidade de o aluno priorizar outros gastos \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada

Tabela 35: Necessidade de o aluno priorizar outros gastos			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito Alta	2	20,0	20,0
Alta	5	50,0	70,0
Baixa	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	

## 36. 36. Falta de equipamentos/estrutura adequados (computador, fone de ouvido, \* câmeras, etc.)

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

(O FATOR N° 36 É NOVO, INSERIDO POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS NA 1ª RODADA))

## 37. 37. Dificuldade de aprendizado \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 37: Dificuldade de aprendizado			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	1	10,0	10,0
Alta	3	30,0	40,0
Média	5	50,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 38. 38. Inaptidão com o método EaD \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 38: Inaptidão com o método EaD			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	2	20,0	20,0
Alta	5	50,0	70,0
Média	1	10,0	80,0
Muito baixa	1	10,0	90,0
Não influencia	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 39. 39. Baixo desempenho nas notas \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 39: Baixo desempenho nas notas			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Alta	3	30,0	30,0
Média	6	60,0	90,0
Baixa	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 40. 40. Não identificação com a área do curso escolhido \*

Marcar apenas uma oval.

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 40: Não identificação com a área do curso escolhido			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Muito alta	1	10,0	10,0
Alta	5	50,0	60,0
Média	2	20,0	80,0
Baixa	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

41. Existe algum outro fator, além dos descritos acima, que você considera relevante no processo de evasão de cursos superiores da modalidade a distância? Qual (ais)? \*

Classificação dos fatores quanto à dimensão e categoria

Avalie as classificações (dimensão e categoria) dos fatores elencados abaixo. Dimensão: sintetiza o conjunto de elementos/características de um comportamento, atividade ou situação. Categoria: especifica se o fator está atrelado ao âmbito pessoal/estudante ou institucional. Aqui, endógeno pressupõe associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES) e, exógeno, associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES).

Por gentileza, caso identifique, indique os fatores que não estão enquadrados na dimensão ou categoria correta e, se possível, sugira a classificação mais correta, marcando a opção OUTRO.

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 42. 41. Didático Pedagógico \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Didático pedagógico</b> Material inadequado, Metodologia de aprendizado ineficiente, Carga excessiva de conteúdo, Didática ruim/inadequada dos professores/tutores, Baixa qualidade do ensino, Falta de interação síncrona, Falta de interação assíncrona, Falta de acompanhamento pedagógico (desempenho dos alunos), Avaliações inadequadas, Falta de feedback (retorno) qualitativo na correção das atividades.	Didático pedagógico	Endógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Concordo totalmente  
 Concordo parcialmente  
 Não concordo nem concordo  
 Discordo parcialmente  
 Discordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada (OBS: POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS O CONJUNTO DE FATORES "41, DIDÁTICOS PEDAGÓGICO" FOI AMPLIADO)

Tabela 41: Didático Pedagógico			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	9	90,0	90,0
Concordo parcialmente	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 43. 42, Estrutural \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Estrutural</b>		
Estrutura física inadequada para encontros presenciais, Atendimento precário, Falta de acolhimento pela IES, Falta de suporte ao aluno, Escassez de biblioteca e laboratórios, Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da IES.	Estruturais	Endógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Concordo totalmente  
 Concordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Discordo parcialmente  
 Discordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 42: Estrutural			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	9	90,0	90,0
Concordo parcialmente	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 44. 43, Atividade Complementar \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Atividade Complementar</b>		
Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão e jogos escolares.	Atividades Complementares	Endógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Concordo totalmente  
 Concordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Discordo parcialmente  
 Discordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 43: Atividade Complementar			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	3	30,0	30,0
Concordo parcialmente	5	50,0	80,0
Discordo parcialmente	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 45. 44, Tecnológico \*

Fator	Dimensão	Categoria
Tecnológico Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA), Baixa qualidade de conexão com a internet, Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação), AVA de difícil interface.	Tecnológico	Endógeno/Exógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Concordo totalmente  
 Concordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Discordo parcialmente  
 Discordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada

Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	6	60,0	60,0
Concordo parcialmente	4	40,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 46. 45, Pessoal/interpessoal \*

Fator	Dimensão	Categoria
Pessoal/interpessoal Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores. <u>Exclusivos do aluno</u> : Falta de tempo, Motivos de trabalho, Influência familiar, Problemas de saúde, Indisciplina, Imaturidade, Falta de integração com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.), Falta de motivação, Mito de que a EaD é mais fácil que a presencial.	Pessoais/interpessoais	Exógeno/Endógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Concordo totalmente  
 Concordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Discordo parcialmente  
 Discordo totalmente  
 Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada (OBS: POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS O CONJUNTO DE FATORES "45. PESSOAL/INTERPESSOAL" FOI AMPLIADO)

Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	4	40,0	40,0
Concordo parcialmente	5	50,0	90,0
Outro	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	



06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 47. 46, Socioeconômico \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Socioeconômico</b> Custo elevado do curso, Dificuldade financeira (perda de rendimento), Necessidade de priorizar outros gastos, Falta de equipamentos/estrutura adequados (computador, fone de ouvido, câmeras, etc.).	Socioeconômico	Exógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem concordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada (OBS: POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS O CONJUNTO DE FATORES "46. SOCIOECONÔMICO" FOI AMPLIADO)

Tabela 46: Socioeconômico			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	4	40,0	40,0
Concordo parcialmente	4	40,0	80,0
Não concordo nem discordo	1	10,0	90,0
Outro	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 48. 47, Cognitivo \*

Fator	Dimensão	Categoria
<b>Cognitivo</b> Dificuldade de aprendizado, Inaptidão com o método EaD, Baixo desempenho nas notas.	Cognitivo	Exógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem concordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Outro: \_\_\_\_\_

Resultado da 1ª rodada

Tabela 47: Cognitivo			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	4	40,0	40,0
Concordo parcialmente	5	50,0	90,0
Discordo parcialmente	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 49. 48, Vocacional \*

Fator	Dimensão	Categoria
Vocacional Não identificação com a área do curso escolhido.	Vocacional	Exógeno

Endógeno: associação direta com aspectos institucionais (de responsabilidade da IES)

Exógeno: associação direta com o indivíduo/estudante (fora da responsabilidade da IES)

Marque todas que se aplicam.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não discordo nem concordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada

Tabela 48: Vocacional			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	9	90,0	90,0
Concordo parcialmente	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

## 50. Caso queira sugerir mais algum fator e sua classificação, favor indicar abaixo:

---



---



---



---



---

Avaliação de concordância sobre afirmação

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

## 51. 49, Qual sua concordância em relação a seguinte afirmação: A evasão na EaD \* é resultado de uma soma de fatores, os quais podem ou não estar inter-relacionados. Caso queira inserir um comentário sobre a questão, você pode marcar a opção desejada e também a opção OUTRO, para fazer o comentário.

Marque todas que se aplicam.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não discordo nem concordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Outro: \_\_\_\_\_

## Resultado da 1ª rodada

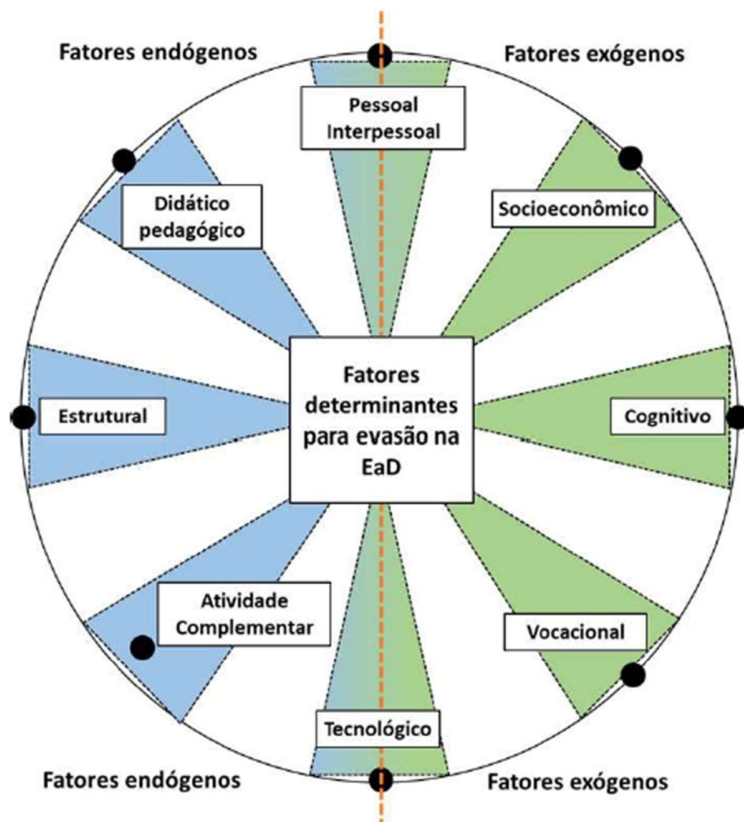
Tabela 49: A evasão na EaD é resultado de uma soma de fatores, os quais podem ou não estar inter-relacionados?			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	6	60,0	60,0
Concordo parcialmente	4	40,0	100,0
Total	10	100,0	

Avaliação da estrutura proposta para o Framework

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

52. 50. Qual sua concordância em relação à estrutura proposta para o framework abaixo: \*  
Gentileza, avaliar aspectos relacionados à clareza da esquematização, estrutura lógica, elementos gráficos e terminologia utilizada.



Marcar apenas uma oval.

- Concordo totalmente  
 Concordo parcialmente  
 Não discordo nem concordo  
 Discordo parcialmente  
 Discordo totalmente

06/05/2023, 21:59

Questionário - Validação FCS (2ª rodada)

Resultado da 1ª rodada (OBS: POR SUGESTÃO DOS ESPECIALISTAS A ESTRUTURA PROPOSTA PARA O FRAMEWORK RECEBEU MODIFICAÇÕES)

Tabela 50: Concordância em relação à estrutura proposta para o framework			
Resposta	Frequência absoluta	Frequência relativa	Acumulado
Concordo totalmente	4	40,0	40,0
Concordo parcialmente	6	60,0	100,0
Total	10	100,0	

53. Por favor, indique suas observações e sugestões de melhoria no framework apresentado: \*

---



---



---



---



---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## APÊNDICE C – Questionário para avaliação de influência das causas no processo da evasão (aplicado aos ex-alunos)

[https://docs.google.com/forms/d/16flyTu305ocPUHTtf\\_LbL3S4IVHs7EIABnI6YW4MCqU/edit](https://docs.google.com/forms/d/16flyTu305ocPUHTtf_LbL3S4IVHs7EIABnI6YW4MCqU/edit)

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

### Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

Olá, meu nome é Jairo Gustavo de Lima, sou aluno de Doutorado do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Lavras (UFLA), orientado pelo Prof. Cleber Carvalho de Castro, e estou desenvolvendo um estudo que busca compreender quais as maiores causas que contribuem para a evasão no ensino superior a distância. Diante disso, gostaria de contar com sua valiosa colaboração para responder o questionário que segue abaixo. Desde já agradeço sua disponibilidade em contribuir com o estudo.

Fico à disposição para quaisquer esclarecimentos: Jairo: (35) 9 8831-0468  
- jairogustavodelima@hotmail.com

\* Indica uma pergunta obrigatória

#### Dados sociodemográficos

#### 1. Sexo \*

Marcar apenas uma oval.

- Masculino  
 Feminino  
 Outro/Prefiro não descrever

#### 2. Idade \*

Marcar apenas uma oval.

- Até 21 anos  
 22 – 30 anos  
 31 – 50 anos  
 Mais de 50 anos

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

#### 3. Renda per capita (renda da família dividida pelo número de pessoas) \*

Marcar apenas uma oval.

- Até R\$500,00  
 De R\$501,00 a R\$2.000,00  
 De R\$2.001,00 a R\$5.000,00  
 Mais de R\$5.000,00

#### 4. Qual era sua situação no momento em que você abandonou o curso a distância? \*

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro(a) sem filho(s)  
 Solteiro(a) com filho(s)  
 Casado(a) ou outro tipo de união, sem filho(s)  
 Casado(a) ou outro tipo de união, com filho(s)

#### 5. Estava empregado (com ou sem carteira assinada) quando estudava? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

#### 6. Quem era o principal provedor financeiro em sua casa no momento da sua evasão do curso a distância? \*

Marcar apenas uma oval.

- Eu mesmo (a)  
 Meu (minha) companheiro(a)  
 Meus pais  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

7. **Curso (s) de graduação do(s) qual(is) se evadiu (abandonou) \****Marque todas que se aplicam.*

- Administração de Empresas  
 Administração Pública  
 Análise e Desenvolvimento de Sistemas  
 Arquitetura e Urbanismo  
 Ciências Contábeis  
 Direito  
 Enfermagem  
 Engenharia Civil  
 Engenharia de Produção  
 Engenharia Elétrica  
 Engenharia Mecânica  
 Estética e Cosmética  
 Farmácia  
 Filosofia  
 Fisioterapia  
 Gastronomia  
 Gestão Comercial  
 Letras Inglês  
 Letras Português  
 Marketing  
 Pedagogia  
 Processos Gerenciais  
 Psicologia  
 Redes de Computadores  
 Outro: \_\_\_\_\_

8. **Em qual fase do curso você estava quando o abandonou? (Considere os períodos concluídos) \****Marcar apenas uma oval.*

- Menos da metade do curso concluído  
 Metade do curso concluído  
 Mais da metade do curso concluído

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

9. **Onde você estudava quando evadiu/abandonou o curso? \****Marcar apenas uma oval.*

- Universidade Federal de Lavras - UFLA  
 Centro Universitário de Lavras - UNILAVRAS  
 Nas duas instituições mencionadas acima

**Nível de influência dos fatores (causas) no processo de evasão**

**Qual o nível de influência que os fatores (causas) elencados abaixo desempenharam no seu processo de evasão/abandono do curso de graduação da modalidade a distância?**

10. **1. Falta de acompanhamento pedagógico de seu desempenho por parte da instituição de ensino \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

11. **2. Metodologia de ensino/aprendizado ineficiente \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

12. **3. Material (didático/pedagógico) inadequado \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

13. **4. Carga excessiva de conteúdo \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

14. **5. Didática ruim/inadequada dos professores/tutores \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

15. **6. Baixa qualidade do ensino \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

16. **7. Avaliações inadequadas \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

17. **8. Falta de feedback (retorno) qualitativo na correção das atividades \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

18. **9. Mito de que a EaD é mais fácil que a presencial \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

19. **10. Falta de interação síncrona (contato simultâneo, em tempo real) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

20. **11. Falta de Interação assíncrona (que não ocorre em tempo real) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

21. **12. Estrutura física inadequada da instituição de ensino para encontros presenciais \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

22. **13. Atendimento administrativo precário da instituição de ensino \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

23. **14. Falta de acolhimento pela instituição de ensino \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

24. **15. Falta de suporte ao aluno \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Muito Baixa
- Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

25. **16. Escassez de biblioteca \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Muito Baixa
- Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

26. **17. Escassez de laboratórios \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

27. **18. Inflexibilidade de negociação (financeira/prazos) da instituição de ensino***Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

28. **19. Baixo engajamento dos estudantes devido à inexistência de atividades complementares ligadas à pesquisa, extensão e jogos escolares.***Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

29. **20. Problemas técnicos no ambiente virtual de aprendizado (AVA) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_



06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

30. **21. Baixa qualidade de conexão com a internet \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

31. **22. Falta de habilidade com TICS (tecnologias de informação e comunicação) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

32. **23. Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA de difícil interface (sistema difícil de operacionalizar) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

33. **24. Conflito interpessoal entre alunos e professores/tutores \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

34. **25. Falta de tempo \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

35. **26. Motivos de trabalho \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta  
 Alta  
 Média  
 Baixa  
 Muito Baixa  
 Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância. 06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

36. **27. Influência familiar \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

37. **28. Problemas de saúde \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

38. **29. Indisciplina \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

39. **30. Imaturidade \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

40. **31. Falta de integração com a comunidade acadêmica (colegas, professores, etc.)***Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

41. **32. Falta de motivação \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Muito Baixa
- Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

42. **33. Custo elevado do curso \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

43. **34. Dificuldade financeira (perda de rendimento) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

44. **35. Necessidade de priorizar outros gastos \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

45. **36. Falta de equipamentos/estrutura adequados (computador, fone de ouvido, câmeras, etc.) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

46. **37. Dificuldade de aprendizado \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

47. **38. Inaptidão com o método EaD (Educação a distância) \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

48. **39. Baixo desempenho nas notas \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

49. **40. Não identificação com a área do curso escolhido \****Marcar apenas uma oval.*

- Muito Alta
- Alta
- Média
- Baixa
- Muito Baixa
- Outro: \_\_\_\_\_

50. **Existe algum outro fator, além dos descritos acima, que você considera relevante no processo de evasão de cursos superiores da modalidade a distância? Qual (ais)? \***

\_\_\_\_\_

**Avaliação de concordância sobre afirmação**

06/05/2023, 22:00

Questionário - Fatores que contribuem para a evasão na Educação a Distância.

51. **Qual sua concordância em relação a seguinte afirmação: A evasão na EaD é resultado de uma soma de fatores, os quais podem ou não estar inter-relacionados. \****Marcar apenas uma oval.*

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem concordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Outro: \_\_\_\_\_

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## **APÊNDICE D – Roteiro de entrevista aplicado aos gestores das IES**

1) Você considera que os fatores que podem contribuir para a evasão no ensino superior na modalidade EaD são os mesmos que, inversamente, contribuem para a permanência do aluno?

Ex: a dificuldade financeira é um fator que contribui para a evasão escolar. Sendo assim, é razoável afirmar que a disponibilidade de recursos contribui para a permanência do aluno?

2) Em sua opinião, os fatores que influenciam a evasão escolar são mutáveis, ou seja, suas influências estão sempre associadas ao contexto temporal, social, econômico, etc.?

3) Quais ações sua IES realiza/realizava para conter a evasão escolar dos cursos de graduação EaD? Como você avalia eficácia destas ações/política? Há diferenças nas ações para o bacharelado e para as licenciaturas? Quais?

4) Quais indicadores relacionados à evasão a sua IES levanta, avalia ou acompanha ao longo do tempo?

5) Qual o percentual médio de evasão nos cursos de graduação EaD de sua IES? Há diferença significativa no percentual de evasão entre o bacharelado e a licenciatura?

6) Quais as principais causas da evasão nos cursos da instituição nos últimos anos? Há mudanças nas causas nos últimos anos em relação à anos anteriores?

7) Sua IES tem planos de aprimorar os mecanismos de contenção da evasão na EaD? Quais são as principais diretrizes?

- 8) Em sua visão, as estratégias para conter a evasão na EaD são muito distintas daquelas aplicadas no ensino presencial? Explique.
- 9) Avalie o ciclo de vida comercial da modalidade EaD no Brasil e no mundo.
- 10) De acordo com suas respostas no questionário, observa-se uma ênfase dada aos fatores (citar os fatores). Quais seriam suas justificativas?
- 11) De acordo com suas respostas no questionário, observa-se uma ênfase dada às dimensões (citar as dimensões). Quais seriam suas justificativas?
- 12) Quais informações você considera que poderiam ser um diferencial como estratégia utilizada no plano de ação de sua IES para conter a evasão na EaD?
- 13) Como gestor, quais indicadores relacionados a evasão deveriam ser mensurados e acompanhados pelas IES?
- 14) Como gestor, qual o número de ações/estratégias você considera viável implementar simultaneamente?