



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ECONOMIA ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

MARIA DO CARMO GALINDO CAVALCANTE

GESTÃO DA EVASÃO E PERMANÊNCIA DE DISCENTE NOS CURSOS DE
GRADUAÇÃO NA MODALIDADE A DISTANCIA EM UMA IFES.

MACEIÓ – AL
2018



MARIA DO CARMO GALINDO CAVALCANTE

GESTÃO DA EVASÃO E PERMANÊNCIA DE DISCENTE NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE A DISTANCIA EM UMA IFES

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Alagoas como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Mestrado Nacional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Andrew Beheregarai Finger

Coorientadora: Prof^ª. Dr^ª Ana Paula Lima Marques
Fernandes

Maceió, 2018.

**Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central**

Bibliotecário Responsável: Janis Christine Angelina Cavalcante – CRB: 1664

C376g Cavalcante, Maria do Carmo Galindo.
Gestão da evasão e permanência de discentes dos cursos de graduação na modalidade a distância de uma IFES / Maria do Carmo Galindo Cavalcante. – 2018.
106 f. : il., grafs., tabs.

Orientador: Andrew Beheregarai Finger.
Coorientadora: Ana Paula Lima Marques Fernandes.
Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Economia e Administração.
Maceió, 2018.

Bibliografia: f. 84-91.
Apêndices: f. 92-106.

1. Administração Pública. 2. IFES. 3. EAD. 4. Evasão. 5. Permanência. I. Título.

CDU: 35:378

FOLHA DE APROVAÇÃO

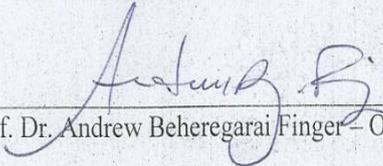
MARIA DO CARMO GALINDO CAVALCANTE

GESTÃO DA EVASÃO E PERMANÊNCIA DE DISCENTE NOS CURSOS DE
GRADUAÇÃO NA MODALIDADE A DISTANCIA EM UMA IFES

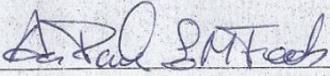
Dissertação apresentada à Universidade Federal de Alagoas como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Mestrado Nacional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, para obtenção do título de Mestre.

Aprovada em:

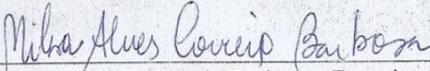
Maceió, 18 de dezembro de 2018.



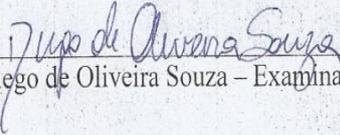
Prof. Dr. Andrew Beheregarai Finger - Orientador (PROFIAP/FEAC/UFAL)



Prof. Dr.ª Ana Paula Lima Marques Fernandes - Coorientadora (FEAC/UFAL)



Prof. Dr.ª Milka Alves Correia Barbosa - Examinador Interno
(PROFIAP/FEAC/UFAL)



Prof. Dr. Diego de Oliveira Souza - Examinador Externo CIED/UFAL



Dedico esta Dissertação a Diogo, Diego, Jane, Thiago, Raíssa, Karine e a Nala Lorena, o meu raio de sol, para que eles se inspirem e persistam em tudo que desejarem.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a DEUS, por ter me dado mais esse desafio e consentido que eu o concluísse.

A meus filhos Diogo e Diego, a minha filha e neto do coração Jane e Thiago, as minhas noras Raíssa e Karine, que tiveram paciência para me aturar.

À minha neta Nala Lorena, meu raio de sol, que fez a minha ansiedade diminuir.

A todos meus familiares que de alguma forma me apoiaram.

Aos filhotes Anderson e Mari, amigos constantes nas horas de estudo.

Ao meu orientador Prof. Dr. Andrew pela qualidade na orientação dada.

A minha Coorientadora Prof^a Dr^a Ana Paula pela orientação e força que me foi passada.

A Mônica, pois sem sua força eu não estaria fazendo parte da turma de 2016 e aos demais colegas da FEAC/UFAL que sempre tinham uma palavra de incentivo.

Aos colegas da turma pelo companheirismo.

Aos participantes do grupo Confra dos vips, eita turma boa!

Ao coordenador da CIED e coordenadores de cursos de graduação EAD que participaram dessa pesquisa.

A todos que de alguma forma contribuíram para a realização deste trabalho.

Obrigada a todos!



“A persistência é o caminho do êxito”.
Charles Chaplin

RESUMO

A gestão da evasão e permanência dos discentes é um tema que requer uma atenção especial por parte das instituições de ensino superior (IES). A evasão no ensino superior atinge todas as modalidades no Brasil, sendo que as taxas dos cursos a distância são maiores que as dos cursos presenciais. Para a expansão e a interiorização da educação a distância foi necessário um grande investimento por parte do governo federal. Apesar do crescimento da modalidade na Universidade Federal de Alagoas (UFAL) os cursos de graduação apresentam um alto índice de evasão na instituição. Esse estudo buscou analisar as estratégias utilizadas pelos gestores EAD / UFAL para promover a permanência e combater à evasão do aluno; observar os dados estatísticos dos cursos; conhecer o grau de influência da coordenação geral da modalidade na gestão dos cursos e identificar os mecanismos utilizados para acompanhamento do aluno nas coordenações dos cursos EAD. A pesquisa foi desenvolvida com a abordagem quali-quantitativa onde foram trabalhados os dados estatísticos coletados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), os fornecidos pela Lei de Acesso a informação – LAI e entrevistas semiestruturadas realizadas com nove coordenadores de curso e o coordenador geral/EAD. Quanto ao resultado percebe-se que os dados estatísticos fornecidos apresentam inconsistências e que as gestões dos cursos, em relação à evasão, trabalham de forma isolada. As informações obtidas sinalizam a necessidade da implantação de uma pauta exclusiva, rotineira e coletiva para tratar o tema e definir estratégias para mensurar e diagnosticar as causas da evasão e aplicar medidas para fortalecer a modalidade na instituição. Para a aplicação dessas ações foi sugerido o acompanhamento do aluno por intermédio de questionários durante sua permanência no curso, com o lançamento dos dados numa planilha compartilhada para alimentar um banco de dados.

Palavras-chaves: Evasão; EAD; Gestão; Permanência; Universidade.

ABSTRACT

The students' dropout and stay management is a theme which needs special attention by Higher Education Institutions (HEI). The dropout in higher education reaches all types in Brazil, however the rates of the distance learning (DL) courses are higher than the in-person courses. To expand and internalize the online education it was necessary a great investment made by the federal government. Despite the growth of this type of course at the Federal University of Alagoas (UFAL), the undergraduate ones present higher rates of evasion at this institution. This study analyzed the strategies used by DL / UFAL managers to promote the permanency and prevent the school dropout of the students; to observe the courses' statistical data; to know the general coordination's degree of influence in courses management and to identify the mechanisms used for monitoring the students in DL courses' coordination. The survey has been developed with the approach quali-quantity, which was analyzed the statistical data collected in the National Institute for Educational Studies and Research "Anísio Teixeira" (INEP), the data provided by the Law on Access to Public Information (LAI) and semistructured interview made by nine courses' coordinators and DL's general coordinator. In terms of outcome of studies, it was noticed that the statistical data provided presents inconsistencies and all the courses management work separately in relation to the students' dropout. All the information gathered indicates the need for the implementation of an exclusive agenda, routine and collective, to deal with this theme and set strategies to quantify and diagnose the dropout's causes and to apply measures to fortify the distance learning modality at the institution. For the application of these actions, it was suggested the student's monitoring through questionnaires during its permanency in the course, putting the data in a shared spreadsheet to feed a database.

Key-words: Dropout; DL; Management; Permanency; University.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo teórico da evasão	40
Figura 2 - Modelo de permanência discente na graduação em IES brasileiras	43
Figura 3 - Disposição dos itens do 1º questionário	77
Figura 4 - Disposição dos itens do questionário do 1º semestre	77
Figura 5 - Disposição dos itens do questionário do 2º semestre	77
Figura 6 - Disposição dos itens do questionário do 3º semestre	78
Figura 7 - Disposição dos itens do questionário do 4º semestre	78
Figura 8 - Disposição dos itens do questionário do 5º semestre	78
Figura 9 - Disposição dos itens do questionário do 6º semestre	79
Figura 10 - Disposição dos itens do questionário do 7º semestre	79
Figura 11 - Disposição dos itens do questionário do 8º semestre	79
Figura 12 - Acessando o Drive	100
Figura 13 - Abrindo planilha do drive	100
Figura 14 - Importando dados	101
Figura 15 - Transferindo arquivo.....	101
Figura 16 - Importando dados	102
Figura 17 - Abrindo planilha	102
Figura 18 - compartilhando dados	103
Figura 19 - Compartilhando Arquivo	103
Figura 20 - Baixando arquivo das nuvens	104

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Especificação dos Cursos de graduação EAD/UFAL.....	53
Quadro 2- 1ª Diplomação por curso	54
Quadro 3- Estratégias para evitar a evasão e/ou recuperar os alunos propensos a desistir	59
Quadro 4: Visão geral do status alunos dos cursos EAD/UFAL.....	63
Quadro 5 - Plano de Ação.....	73

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Evasão X diplomação – EAD/UFAL.....	64
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Evasão no Brasil Presencial-EAD.....	28
Tabela 2 - Número de cursos de Graduação EAD - Brasil.....	28
Tabela 3 - Matrícula x Ingresso x Diplomados dos cursos de Graduação EAD – Brasil.....	29
Tabela 4 - Ingressos x Diplomados x Matrículas graduação EAD – Brasil.....	44
Tabela 5 - Tempo de diplomação x ingresso.....	44
Tabela 6 - Ingressos x Diplomados x Matrículas graduação EAD – Rede Federal – Alagoas	45
Tabela 7 - Quantitativo <i>status</i> aluno por curso.....	54
Tabela 8 - % Evasão x % Diplomados EAD/UFAL.....	60
Tabela 9 - Curso de Pedagogia Semestral.....	65
Tabela 10 - Curso de Física.....	65
Tabela 11 - Curso de Matemática.....	66
Tabela 12 - Curso de Ciências Sociais.....	67
Tabela 13 - Curso de Geografia.....	67
Tabela 14 - Curso de Letras - Português.....	68
Tabela 15 - Curso de Química.....	68
Tabela 16 - Curso de Letras - Inglês.....	69
Tabela 17 - Curso de Letras - Espanhol.....	69
Tabela 18 - Curso de Sistema da Informação.....	70
Tabela 19 - Curso de Administração Pública.....	71
Tabela 20 - Curso de Administração Piloto.....	71

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

- ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância
- ABMES - Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior
- ABRAEAD - Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a distância
- ANDIFES - Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
- CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- CEDU - Centro de Educação
- CEPE - Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
- CIED - Coordenação Institucional de Educação a Distância
- CNPQ - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- D – Diplomados
- EAD - Educação a Distância
- EEE - eficiência, eficácia e efetividade
- ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes
- ENAP - Escola Nacional de Administração Pública
- EUA - Estados Unidos Americanos
- Ev - Evadido
- FAPEAL - Fundação de Amparo à Pesquisa de Alagoas
- FIES - Fundo de Financiamento Estudantil
- IES - Instituições de Ensino Superior Públicas
- IESP - Instituições de Ensino Superior Públicas
- IFES - Instituições Federais de Ensino Superior
- Ig – Ingressantes
- INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
- LAI - Lei de Acesso a informação
- LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação
- M - Matriculados
- Max – Máximo
- MEC - Ministério da Educação
- Min – Mínimo
- Mr - Matrícula real
- $n-1$ - Semestre letivo anterior

n - Semestre letivo

NAE - Núcleos de Assistência ao Estudante

Nd - número de diplomados

Ne - número de evadidos

NEAD - Núcleo de Educação a Distância

Ni - número de ingressantes no ano-base

Nr - número de retidos

NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

OPBE - Escritório de Planejamento, Orçamento e Avaliação

PBP - Programa de Bolsa Permanência

PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional

PNAES - Plano Nacional de Assistência Estudantil

PPC - Projeto Pedagógico do Curso

PROEST - Pró-Reitoria Estudantil

PROGRAD - Pró-reitoria de Graduação

PROUNI - Programa Universidade para Todos

REUNI - Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

SEED - Secretaria de Educação a Distância

SESU - Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação e do Desporto

Sie Web - sistema acadêmico

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SISUAB - sistema de informação da Universidade Aberta do Brasil

SM - Alunos sem matrículas

STN - Secretaria do Tesouro Nacional

TCC - Trabalho de conclusão de curso

T.C.L.E. - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UAB - Universidade Aberta do Brasil

UFAL - Universidade Federal de Alagoas

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	17
1.1 Problematização	21
1.2. Objetivos da pesquisa	25
1.2.1. Objetivo geral	25
1.2.2. Objetivos específicos.....	26
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	27
2.1. A Educação a Distância no Brasil	27
2.2. Gestão Universitária	29
2.3. Gestão da Educação a Distância.....	34
2.4. Evasão e Permanência	36
2.4.1. Evasão na Educação à Distância	43
3. METODOLOGIA.....	48
3.1. Caracterização da Pesquisa.....	48
3.2. Delimitação do Estudo	49
3.3. Técnicas de Coleta de Dados.....	50
3.4. Instrumentos de Coleta de Dados	51
3.5. Técnicas de Análise de Dados	52
4. RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS.....	56
4.1. Cursos EAD/UFAL	56
4.2. CIED.....	57
4.3. Gestão da evasão e permanência	58
4.4. Dados da evasão	62
5. PLANO DE AÇÃO	73
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	82
REFERÊNCIAS	85
APÊNDICES	93
APÊNDICE A	93
APÊNDICE B.....	94
APÊNDICE C.....	97
APÊNDICE D	99



APÊNDICE E.....	100
APÊNDICE F.....	104
APÊNDICE G.....	105
APÊNDICE H.....	107

1. INTRODUÇÃO

A evasão do aluno no ensino superior é uma questão preocupante no Brasil e vem inquietando o governo há décadas. Em 1995, a Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação e do Desporto (SESu/MEC) divulgava indicadores globais que apontavam para uma evasão média nacional de 50% nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), considerando o conjunto dos cursos de graduação de cada instituição (ANDIFES, 1996).

O panorama do ensino superior brasileiro de graduação, no período de 2006 a 2017 apresentou uma evolução nas instituições públicas e privadas, considerando os números de matrículas, cursos e ingressos que evoluíram em 69,67%, 57,59 % e 64,16 %, respectivamente. Nesse mesmo período o crescimento da modalidade a distância foi mais acentuado, pois apresentou uma ampliação de matriculados em 847,94%, de ingressantes em 505,78% e o quantitativo de cursos ascendeu em 604,01%, enquanto na modalidade presencial a evolução foi de 39,62%, de 22,80%, e 50,55%, obedecendo a mesma sequência, conforme dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).

Apesar do crescimento do ensino superior, o número de evadidos representa um percentual de 24% em relação ao número de matriculados, levando em consideração o período de 2014 a 2017, a partir de quando foi possível coletar informações do abandono no censo do INEP. Esse percentual é apresentado de forma conjunta para as modalidades presenciais e a distância, porém o desempenho dos concluintes das duas modalidades apresentam conceitos distintos, conforme a avaliação da educação superior realizada por meio da aplicação do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE). A EAD ficou com os conceitos 1 e 2, enquanto os cursos presenciais apresentaram os conceitos 4 e 5, conforme divulgado pelo INEP em outubro/2017. O ENADE é uma das avaliações que integra o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que verificar a situação da educação superior do Brasil.

De acordo com Silva Filho (2007), Baggi e Lopes (2011), a evasão estudantil no ensino superior é um problema internacional que afeta o resultado dos sistemas educacionais. As perdas de estudantes que iniciam, entretanto não terminam seus cursos são desperdícios sociais, acadêmicos e econômicos. Para a sociedade há a redução do retorno esperado na formação de mais profissionais de nível superior e para o aluno existe uma perda pessoal. Quanto ao lado acadêmico e econômico são investidos recursos que não dão retorno, quer seja

por perda de receitas ou por ociosidade de professores, funcionários, equipamentos e de espaço físico.

Com a finalidade de reverter esse cenário, o governo federal brasileiro incentivou políticas públicas para favorecer a educação superior para todos, como uma prioridade da sociedade brasileira. Para isso houve a instalação de vários programas que contemplam o acesso e a permanência do aluno, dentre eles o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni) nos anos de 2007-2012, o Programa de Bolsa Permanência (PBP) de 2013, Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) de 2010, cotas, Fundo de Financiamento Estudantil (FIES).

Conforme boletim legislativo nº 26 do Senado Federal brasileiro (2015), a educação foi o item de despesa do governo federal que mais cresceu, dando um salto de 130%, equivalente a um desembolso de 4% da receita líquida do Tesouro em 2004 para 9,3% em 2014.

Uma das áreas de investimento da união foi a Educação a Distância (EAD). Segundo Costa et al (2015), o que move o Ministério da Educação (MEC) a desenvolver ações para incentivar, coordenar e financiar iniciativas na modalidade a distância é a possibilidade de democratizar e interiorizar o ensino superior.

O investimento possibilitou a operacionalização da EAD como estratégia para expandi-la e reduzir as desigualdades na oferta do ensino superior e permitiu o processo de desenvolvimento de forma global e, além de contribuir para a transformação da educação.

No entendimento de Preti (2009) o impulso da EAD no Brasil foi iniciado na década de 1970, com o surgimento da crise econômica que reduziu os gastos nas áreas sociais, inclusive na educação e limitou o mercado de trabalho, que requeria maiores qualificações diante das novas tecnologias introduzidas no processo de produção. Essa mudança causou uma interdependência maior entre os conhecimentos e a vida econômica.

A partir de então, as mudanças tecnológicas tem proporcionado a integração, em nível mundial, das relações econômicas e financeiras, o que favoreceu o desenvolvimento da EAD, que foi revitalizada com sistemas de comunicação mediados pelo computador possibilitando o aperfeiçoamento contínuo dos profissionais no mundo globalizado:

A Educação a Distância, por sua flexibilidade e economia de escala, tem sido chamada para dar uma resposta aos desafios político-social, econômico, pedagógico e tecnológico, postos à sociedade com a implantação do programa neoliberal, a globalização da economia e a introdução das novas tecnologias no sistema produtivo e de comunicação (Preti, 1998, p.20).

Segundo Preti (2009) quando se fala em "tempos" de globalização [dizem que a matéria-prima da economia é o conhecimento], fala-se da necessidade de um "novo tipo de trabalhador", qualitativamente versátil e flexível, capaz de atuar nas mais diferentes áreas de acordo com a necessidade do mercado e acima de tudo, um trabalhador capaz de solucionar problemas. (PRETI, 2009, p.17).

Oliveira (2007) também corrobora com essa ideia ao afirmar que,

O procedimento da globalização impulsionado pela onda neoliberal nos campos da economia e da política, e acelerados pela introdução das novas tecnologias de comunicação nos diferentes áreas de conhecimento, tem contribuído para o crescimento e a credibilidade da EAD, deixando de ocupar um lugar escondido nos sistemas educativos e surgiu como grande importância na política e na economia. Dessa forma, a EAD passa a ser uma ferramenta estratégica e importante de sobrevivência dos profissionais. Além disso, a EAD tem impulsionado as organizações que lutam por manter-se e ganhar espaços em seus mercados (OLIVEIRA, 2007).

Segundo Rodriguez (2005), o fortalecimento da EAD é condizente com necessidades da era do conhecimento: aperfeiçoamento permanente e aprendizagem vitalícia, treinamento *on-the-job*, aprendizagem cooperativa, distribuída, além de questões decorrentes da compressão do tempo, características dos tempos atuais.

Assim, Silva (2015) afirma que a EAD é considerada a modalidade que melhor se adapta para o trabalhador que precisa se qualificar e não tem tempo para frequentar a sala de aula:

A educação à distância, permeada pelo uso das tecnologias da informação e da comunicação, vem proporcionando ao profissional acesso ao conhecimento e promovendo a democratização do saber, não apenas pela sua flexibilidade, mas também por possibilitar a utilização de recursos dentro da própria instituição de trabalho. (SILVA, et al., 2015. p. 1106).

No processo de modernização da EAD foi instituída a Universidade Aberta do Brasil (UAB) por intermédio do Decreto nº 5.800 de 08/06/2006 que tinha como finalidade expandir e a interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país. É composta por um sistema integrado de universidades públicas, que tem como um dos objetivos fomentar o desenvolvimento institucional para a modalidade e a pesquisa em metodologias inovadoras de ensino superior apoiadas em tecnologias de informação e comunicação:

Com o objetivo de enfrentar esses desafios no Brasil, o conjunto das instituições participantes do Fórum das Estatais da Educação propôs a criação do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), que congrega instituições públicas de educação superior para ofertar cursos e programas da modalidade a distância, tendo como ponto de partida a consolidação e a diversificação de experiências, em variados níveis de ensino, que vêm gradativamente tomando forma no país (ABRAEAD, 2007, p.19).

O Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a distância (ABRAEAD) em 2007 cita que a iniciativa integra importantes políticas públicas para a área de educação e tem ênfase em programas voltados para a expansão da educação superior com qualidade e promoção de inclusão social. Em sua essência, o sistema caracteriza-se pela reafirmação do caráter estratégico desse nível educacional, do desenvolvimento científico e da inovação tecnológica para o crescimento sustentado do país, além de estabelecer metas e ações para a promoção da educação inclusiva e cidadã.

O quantitativo dos cursos de graduação EAD, no Brasil, passou de 189 em 2005 para 349 em 2006, chegando a 2.108 em 2017, quantitativos que englobam os graus acadêmicos de bacharelado, licenciatura, bacharelado/licenciatura e tecnológico. Enquanto o número de ingressante, nessa modalidade, no período de 2006 a 2017 passou de 212.246 para 1.073.497 (INEP, 2017).

Nascimento e Vieira (2016) comentam que,

A Educação a Distância (EaD) constitui, nos dias de hoje, uma realidade na qual as Instituições Federais de Ensino Superior estão inseridas. Com o desenvolvimento e aprimoramento de novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), é possível estabelecer uma interação efetiva entre os sujeitos do processo de educação formativa, além de promover a disseminação de informações e, conseqüentemente, a construção coletiva do aprendizado por meio da mediação tecnológica. (NASCIMENTO e VIEIRA, 2016).

Em 2007, devido a diversidade de oferta de EAD, o MEC preparou um documento (referencial de qualidade), com função indutora, para garantir a qualidade nos processos dessa modalidade e coibir a precarização da educação superior. A qualidade do sistema de educação propicia a oportunidade de acesso e de permanência na universidade minimizando a taxa de evasão e está associada a excelência, consecução de objetivos, eficiência e eficácia, conformidade às especificações, preservação de características fundamentais (CHAVES FILHO et al, 2006, p. 89).

No estudo realizado por Kohls dos Santos e Martins Giraffa (2017) a qualidade aplicada à realização de um curso foi elencada como um dos fatores que pode contribuir para a permanência de estudantes em cursos de graduação, onde foi constatado que quanto melhor a qualidade do curso, maior a probabilidade do estudante permanecer nos estudos.

Levando-se em consideração os dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) os cursos das graduações brasileiras, nas modalidades presenciais e a distância, nos anos de 2014 a 2016, apresentaram uma elevação no percentual

de evasão escolar acima de 20%, em 2017 esse percentual sofreu uma queda de 6,48% em relação ao ano anterior, porém o índice da rede pública continuou em elevação.

Percebe-se, a partir dos dados citados, um alto índice de evasão nos cursos da graduação brasileira. Fato que deve causar preocupações as instituições de ensino que deve direcionar esforços para verificar quais as ações que faltam para que o aluno persista em sua permanência na instituição até a conclusão do curso.

Como a Universidade Federal de Alagoas (UFAL) integra o sistema UAB e contribui na elevação dos índices apresentados, este estudo busca analisar as estratégias para permanência e combate à evasão do aluno, adotadas pelas coordenações dos cursos de graduação na modalidade a distância da UFAL para contribuir com o objetivo da instituição.

1.1 Problematização

A expansão e a interiorização do ensino superior brasileiro promoveram o aumento de vagas nos cursos existentes e, também, a criação de novos cursos, favorecendo a equidade na educação, bem como a permanência, porém o fenômeno da evasão é uma vulnerabilidade nas instituições que ofertam cursos de graduação. Conforme Bardagi, Hutz (2014) a atitude de evadir pode ser uma resposta à falta, na universidade, de um ambiente receptivo aos problemas que surgem ao longo da formação. Se existissem alternativas para os problemas percebidos, os alunos tenderiam à permanência.

Devido à relevância do tema da evasão nos cursos de EAD e ser um problema de difícil explicação, tendo em vista os investimentos realizados pelo governo para incentivar o acesso e a permanência no ensino superior da população que não tinha acesso à educação.

Faz-se necessário não apenas conhecer os fatores que ocasionam o fenômeno como também conhecer as estratégias utilizadas pelos gestores dos cursos para influenciar a permanência do aluno no curso e evitar a evasão, uma vez que a EAD passou a ser um referencial na busca da valorização pessoal e profissional influenciando no pensamento, na cultura e na qualidade da prestação de serviços.

O decreto 9.057 de 25 de maio de 2017, que substituiu o decreto 5.622/2005, define a EAD como:

Uma modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliações compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades

educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (BRASIL, 2017).

Pacheco (2010), afirma que as barreiras que podem ser suplantadas pela aprendizagem a distância incluem não apenas distâncias geográficas, mas também circunstâncias confinadoras, como limitações pessoais, barreiras culturais e sociais e falta de infra-estrutura educacional (PACHECO, 2010, p. 65)

Segundo Mill (2012) ao longo da história, a EAD sofreu grande preconceito por diversos motivos, porém foram tomadas várias iniciativas que desencadeou um conjunto de ações em prol da modalidade que contribuíram para a construção de um cenário favorável à EAD, no qual surgiu a UAB.

A UAB, foi uma das evoluções da EAD implementada por meio do decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006 e teve um investimento inicial de R\$ 26 milhões (MEC, 2007). Nesse ano foi realizada uma mesa redonda, coordenada pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), para debater e ampliar as discussões sobre conceitos de educação, especialmente na contemporaneidade, no contexto da sociedade global que exigia competências e capacidades cada vez mais complexas para a formação profissional, notadamente para o setor de serviços públicos. Para os participantes desse estudo:

As universidades abertas representam uma tendência no mundo global e tendem a fortalecer muito a modalidade de educação a distância. Com elas, a formação universitária deve ficar mais barata e um maior número de pessoas deverá ser contemplado. A expectativa é que o benefício seja duplo: por um lado desoneram-se as universidades presenciais superlotadas; por outro, buscam-se novos grupos de estudantes, aumentando as oportunidades de educação e a participação na vida cultural (CHAVES FILHO et al, 2006, p. 49).

O avanço da EAD é evidente, conforme observado nos dados do INEP (2016), onde o número de matrícula no período de 2006-2016, em âmbito geral teve um incremento de 40,42% na modalidade presencial enquanto na EAD foi de 621,22%. Na esfera pública federal o acréscimo foi de 99,32% e 324,41%, para as modalidades presenciais e distância, respectivamente (INEP, 2016). Esses dados mostram o fortalecimento e a expansão dos cursos a distância, corroborando o entendimento de Chaves Filho et al (2006).

O sistema UAB iniciou com o curso-piloto de Administração à distância, que surgiu da parceria entre a Secretaria de Educação a Distância (SEED/MEC), Banco do Brasil e instituições federais e estaduais de ensino superior. Os investimentos injetados nesse projeto foram para atender os aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura no

acolhimento dos alunos admitidos por meio das dez mil vagas oferecidas entre 25 instituições de ensino de 18 estados e do Distrito Federal (MEC, 2007).

Dos 2.108 cursos a distância 306 são da rede federal, que possui 854 polos dos 1.394 da rede pública brasileira (INEP, 2017).

Segundo a Secretaria do Tesouro Nacional (STN), em 2017, o gasto primário da União em educação totalizou R\$ 117,2 bilhões, sendo R\$ 75,4 bilhões com educação superior e R\$ 34,6 bilhões em educação básica. Como proporção da Receita Corrente, a despesa praticamente dobrou sua participação, passando de 4,7% para 8,3% no período 2008-2017. Em proporção do PIB, a expansão também foi significativa, passando de 1,1 para 1,8%. Valor superior à média da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), ficando acima de países como a Argentina, Colômbia, Chile, México e Estados Unidos (BRASIL, 2018).

Apesar dos investimentos realizados pela união, a rede federal de ensino superior, nas modalidades presenciais e a distância, apresentou um percentual acima de 60% de evasão, da totalidade da rede pública, segundo dados do INEP no período de 2014 a 2017. Essa percentagem corresponde a três vezes mais que o índice aceitável como sucesso no estudo realizado pelo MEC em 1995.

Massi e Villani (2015) comentam que, a alta evasão escolar, principalmente nas áreas das ciências duras, constitui um problema sério nas universidades públicas, por representar um desperdício de recursos econômicos e humanos num país com grandes problemas educacionais em todos os níveis de ensino.

A UFAL implantou a EAD em 1998 com o curso de Pedagogia que era vinculado ao Núcleo de Educação a Distância (NEAD), que era integrado ao Centro de Educação (CEDU) e à coordenação do colegiado do curso de Pedagogia, porém seu credenciamento foi em 2002, pela Portaria Ministerial nº 2.631.

O fator impulsionador da ampliação da EAD na UFAL foi dado pela Portaria do MEC nº 4.059/2004 que permitia a utilização nos cursos de graduação e pós-graduação reconhecidos à oferta de 20% de sua organização pedagógica e curricular na modalidade a distância, juntamente com o incentivo do uso das TIC através de várias ações formativas (CIED/UFAL/2015).

Com a implantação da Coordenação Institucional de Educação a Distância - CIED em 2006, que seguiu dando apoio ao NEAD-CEDU, a UFAL iniciou a UAB com o Curso de Administração – Piloto, que foi oferecido nos polos de Santana do Ipanema, Porto Calvo e

Maceió. Em 2007 foram ofertados mais três cursos de graduação, sendo dois de licenciatura: Pedagogia e Física e um bacharelado em Sistema de Informação nos municípios de Maceió, Santana do Ipanema, Olho D'Água das Flores e Maragogi.

Até 2016, também, foram ofertados os cursos de graduação a distância em Matemática, Letras/Português, Letras/Espanhol, Letras/Inglês, Química, Geografia e Ciências Sociais e Administração Pública, que funcionam nos polos de Arapiraca, Delmiro Gouveia, Maceió, Maragogi, Matriz do Camaragibe, Olho D'água das Flores, Palmeira dos Índios, Penedo, Santana do Ipanema, São José da Laje, todas no estado de Alagoas e um na cidade de Redenção no estado do Ceará.

A expansão do número de vagas e a interiorização fomentou o acesso à instituição, que foi promovida pelas políticas de governo para garantir a entrada e a permanência dos alunos na universidade, dentre essas políticas vale destacar o REUNI e a UAB.

Na UFAL as ações de assistência estudantil são desenvolvidas, de acordo com os objetivos e diretrizes do PNAES, pela Pró-reitoria Estudantil (PROEST) por intermédio dos Núcleos de Assistência ao Estudante (NAE). O PNAES se destina a auxiliar estudantes matriculados em cursos de graduação presencial de instituições federais de ensino superior. Essa assistência se dá por meio de auxílio à moradia estudantil, alimentação, transporte, assistência à saúde, inclusão digital e atividades de cultura, esportes, creche e apoio pedagógico.

A Bolsa Permanência é uma ação do Programa Universidade para Todos (PROUNI) para incentivar à permanência dos estudantes nas instituições. É um auxílio financeiro que tem por finalidade minimizar as desigualdades sociais e contribuir para a permanência e a diplomação dos estudantes de graduação em situação de vulnerabilidade socioeconômica e é voltada para os alunos dos cursos presenciais.

Diante do exposto é perceptível que as políticas voltadas para a EAD estão direcionadas para o acesso a universidade e não a permanência do aluno. Na UFAL o crescimento dessa modalidade é notório, pois iniciou com o curso de graduação em Administração em 2006 e em 2017 conta com 09 cursos de licenciatura e mais 02 bacharelado. A UFAL, também pelo o sistema UAB, abriu turmas para os cursos de pós-graduação-especialização a distância Escola de Gestores e Mídias na Educação, Especialização em Direitos Humanos e Diversidade, em Educação do Campo; Cursos de Especialização em Gestão Pública, Gestão em Saúde e Gestão Pública Municipal.

Apesar desse crescimento, o elevado índice de evasão dos cursos de graduação EAD na UFAL, foco desse estudo, vem desde a implantação do curso-piloto de Administração a distância, uma vez que dos seiscentos e cinquenta alunos que ingressaram apenas duzentos e oitenta concluíram o curso. Por ter sido realizado de forma experimental e ter concluído seu ciclo, fica concretizada sua taxa de diplomação em 43,08%.

Alguns cursos da UAB-UFAL, tal qual o curso piloto, apresentam um índice de evasão superior a 20%, os que ficam com o índice abaixo desse percentual registram uma taxa de alunos com *status* “sem matrículas” superior a 30%. Esse *status* corresponde aos alunos que por algum motivo não efetuou sua matrícula, mas que permanece com direito a dar continuidade ao curso, conforme previsto no estatuto e regimento da instituição.

Nesse contexto, levando em consideração a taxa de evasão da instituição, se faz necessário que a UFAL viabilize ações para evitar a evasão dos alunos da EAD da instituição.

Conforme Silva, 2017, a partir do momento em que um aluno evade essa situação não pode ser revertida. Dessa forma, é necessário que os gestores universitários se antecipem ao fenômeno da evasão, agindo de maneira preventiva para evitar que o estudante evada (SILVA, 2017, p. 26).

Quando há um elevado número de alunos que não finaliza o curso ao qual está vinculado existe uma frustração no **alcance** da meta de diplomação, além de causar um atraso para a sociedade, porque são profissionais qualificados a menos para contribuir com o desenvolvimento do estado. Ademais a instituição e/ou curso corre o risco de extinção quando da avaliação, prevista em lei, caso obtenham um resultado considerado insatisfatório.

A UFAL é a maior instituição federal de Alagoas e apresenta um alto percentual de evasão nos cursos de graduação EAD, sendo necessário compreender o que é feito para detectar e evitar esta evasão dos alunos EAD/UFAL. Baseado nisto, esse estudo tem como questão de pesquisa: Quais as estratégias adotadas pelos gestores dos cursos para fomentar a permanência do aluno até a conclusão do curso e combater à evasão?

1.2. Objetivos da pesquisa

1.2.1. Objetivo geral

Analisar as estratégias adotadas pelos gestores dos cursos de graduação na modalidade a distância da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) para fomentar a permanência e combater à evasão do aluno.

1.2.2. Objetivos específicos

- Sistematizar os dados estatísticos dos cursos EAD/UFAL;
- Verificar a influência da CIED/UFAL na gestão dos cursos de EAD.
- Identificar os mecanismos utilizados para acompanhamento do aluno nas coordenações dos cursos EAD.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. A Educação a Distância no Brasil

No Brasil, a modalidade EAD conseguiu seu respaldo legal com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) de número 9.394/1996, que estabelece em seu artigo 80, que “O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada”. O referido artigo, atualmente, foi regulamentado pelo decreto 9.057 de 25 de maio de 2017, que estabelece normas para garantir o atendimento aos critérios de qualidade.

A EAD surgiu para dar oportunidade a população das mais variadas e longínquas localidades permitindo a expansão no processo de educação, formação e aprimoramento dos indivíduos. É uma modalidade importante dentro do contexto da política permanente de expansão da educação superior no País.

Bisinoto (2016) afirma que:

A EaD é uma modalidade de ensino que está se destacando no contexto da sociedade globalizada, principalmente porque possui uma maleabilidade de adaptação à diferentes contextos e realidades dos alunos que procuram se graduar mediante este modelo. Ao contrário do que o senso comum pensa, não se trata de uma “forma fácil de conseguir um diploma”, muito menos de “um tipo de ensino de baixa qualidade”. Trata-se de uma modalidade sistêmica que visa atender as necessidades de públicos com características específicas, e que atinge mais segmentos a cada ano que evolui. (BISINOTO, 2016, p. 37).

Moore e Kearsley (2007) citam que, um sistema de educação a distância é formado por todos os processos componentes que operam quando ocorre o ensino e o aprendizado a distância. Ele inclui aprendizado, ensino, comunicação, criação e gerenciamento. E define a modalidade como:

Educação a distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local do ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais (MOORE, KEARSLEY, 2007, p. 2).

Os autores afirmam ainda que toda organização de educação a distância é constituída de subsistemas essenciais (conteúdo ou conhecimento, elaboração, tecnologias de comunicação, interação, ambiente de aprendizado e gerenciamento).

Esses subsistemas fazem parte da organização dos cursos a distância e abrangem aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. Segundo o documento do MEC “Referenciais de qualidade para educação superior a distância” (SEED/MEC, 2007) para dar conta destas dimensões, devem estar integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico

de um curso na modalidade a distância os seguintes tópicos principais:

- (i) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- (ii) Sistemas de Comunicação;
- (iii) Material didático;
- (iv) Avaliação;
- (v) Equipe multidisciplinar;
- (vi) Infraestrutura de apoio;
- (vii) Gestão Acadêmico-Administrativa;
- (viii) Sustentabilidade financeira

A obediência aos tópicos supracitados e se trabalhados de forma entrosada, demonstra o compromisso da instituição para garantir o sucesso do curso. A elaboração dos referenciais de qualidade do MEC refletia, na época, a preocupação com a qualidade nos processos de educação a distância no Brasil.

Preocupação essas que, ainda, nos dias de hoje não podem ser descartadas devido ao elevado quantitativo de evasão no país, tanto na modalidade presencial, quanto na EAD, demonstrados na tabela 1.

Tabela 1- Evasão no Brasil Presencial-EAD

ANO	BRASIL			
	TOTAL	PÚBLICA	FEDERAL	% FED-PÚB
2014	1.743.976	323.193	204.089	63,15%
2015	1.846.575	302.314	188.035	62,20%
2016	2.137.065	307.454	195.471	63,58%
2017	1.998.400	323.466	205.428	63,51%

Fonte: elaborado pela autora dos dados da sinopse Educação Superior 2014 – 2016 / INEP

Mesmo a EAD sendo uma realidade na formação de profissionais para o mercado de trabalho do país, demonstrado no crescimento dos cursos dessa modalidade, conforme tabela 2, onde o houve o aumento de 389,87% nos cursos de bacharelado e 266,30% nas licenciaturas, sendo para o ano de 2017 só foi localizado o quantitativo total.

Tabela 2 - Número de cursos de Graduação EAD - Brasil

ANO	TOTAL	BACHARELADO	LICENCIATURA
2006	260	79	181
2007	305	97	208
2008	482	138	344
2009	642	157	485
2010	706	185	521

2011	758	199	559
2012	798	217	581
2013	832	240	592
2014	885	290	595
2015	941	316	625
2016	1.050	387	663
2017	2.108		

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados do INEP -2014 – 2017

Todavia o percentual dos diplomados em relação ao número de matriculado nessa modalidade é inferior a 17% por ano, levando em conta o período de 2006-2017, demonstrado na tabela 3.

Tabela 3 - Matrícula x Ingresso x Diplomados dos cursos de Graduação EAD – Brasil

ANO	TOTAL EAD - BRASIL		
	MATRÍCULA	INGRESSO	DIPLOMADO
2006	207.206	212.246	25.804
2007	369.766	329.271	29.812
2008	727.961	463.093	70.068
2009	838.125	332.469	132.269
2010	930.179	380.328	144.553
2011	992.927	431.597	151.552
2012	1.113.850	542.633	174.322
2013	1.253.572	515.405	161.072
2014	1.341.842	727.738	189.788
2015	1.393.752	694.559	233.704
2016	1.494.418	843.181	230.717
2017	1.756.982	1.073.497	252.163

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados do INEP -2014 – 2017

Na busca de diagnosticar as causas e encontrar solução para esse problema, que é altamente relevante para a educação brasileira porque geram desperdícios diversos, a literatura apresenta várias pesquisas direcionadas para esse tema com diversos enfoques, tais como fatores causadores, gestão do curso.

2.2. Gestão Universitária

As universidades são organizações sociais, que exercem multitarefas. Conforme o art. 207 da Constituição Federal de 1988 “as universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão” (BRASIL, 1988). Suas atividades

representam um meio para o desenvolvimento social, observado no impacto positivo causado, quando esse objetivo não é atingido é sinal que existe um problema.

Tonani Tosta et al (2012) descreve a universidade como uma instituição que possui como matéria-prima o conhecimento e que existe para alavancar a sociedade e contribuir para seu desenvolvimento, objetivando a formação de profissionais qualificados.

Na concepção de Buarque (2003) a universidade representa patrimônio intelectual, independência política e crítica social. Graças a essas características, a universidade é a instituição mais bem preparada para reorientar o futuro da humanidade (BUARQUE, 2003, p. 22).

No ponto de vista de Pacheco (2010), as peculiaridades tornam a universidade um campo rico e complexo de estudos, sendo que muitas vezes uma visão única de mundo não é suficiente para entendê-la. Neste contexto, faz-se necessário o entendimento por meio de várias visões, interpretações e paradigmas.

Na visão de Chaui (2003), a universidade é uma instituição social e como tal exprime, de maneira determinada, a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade como um todo.

Pensamento corroborado na análise de Pessoa (2000) sobre a missão definida por algumas universidades federais, em particular, considerando seu Estatuto e Regimento Geral, a missão, ou razão de ser dessas organizações tem sido definida como a produção e a disseminação do saber, voltado tanto para a busca das verdades científicas quanto para atender às necessidades básicas da sociedade (PESSOA, 2000). O autor sintetiza ao dizer que “a universidade federal, teoricamente, como toda e qualquer organização, deverá ter na sua missão o objetivo maior a guiar seu perfil de atuação em relação à sociedade” (PESSOA, 2000, p. 50).

Mais adiante Pessoa (2000) aborda que:

As universidades são vistas como uma organização de serviços, operando em um mercado competitivo e em constante mutação, as universidades, para se manterem no sistema, deverão, como as demais instituições, fornecer o produto certo, ao preço certo, utilizando de maneira eficiente os recursos humanos e materiais, no sentido de proporcionar benefícios à sociedade, empresas e governo” (PESSOA, 2000, p. 55).

Schlickmann (2013), baseado na definição de “Universidade” descrita no art. 52 da LDB/1996 considera a universidade como uma organização que:

- é pluridisciplinar, ou seja, uma organização que congrega muitas disciplinas ou muitos campos científicos;
- que tem por objetivo a formação de profissionais de nível superior (inclui-se, portanto, a pós-graduação);

- onde se realiza pesquisa, ou seja, “a investigação com início e final definidos, fundamentada em objetivos específicos, visando a obtenção de resultados, de causa e efeito ou colocação de fatos novos em evidência”;
- onde se realiza extensão, ou seja, um “processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre Universidade e outros setores da sociedade”;
- tenha domínio e incentive o saber humano;
- tenha uma produção intelectual institucionalizada;
- bem como atenda aos critérios de quantidades mínimas quanto à titulação e dedicação docente (SCHLICKMANN, 2013, p. 46).

As universidades são organizações sociais que desenvolvem atividades acadêmicas, pedagógica e administrativa, na área de ensino, pesquisa e extensão, o que as torna um campo complexo.

Morgan (2006) comenta que as organizações são muitas coisas ao mesmo tempo. Elas são complexas e têm muitas facetas. Elas são paradoxais. É por isso que os desafios enfrentados pelos administradores e profissionais, muitas vezes, são tão difíceis (MORGAN, 2006, p.19).

As organizações são definidas como coletividades [...] que foram estabelecidas para a concretização de objetivos relativamente específicos de forma mais ou menos contínua. Deve, no entanto, ficar claro [...] que as organizações possuem características diferenciadoras, além da especificidade e continuidade da meta. Essas características incluem fronteiras relativamente fixas, uma ordem normativa, níveis de autoridade, um sistema de comunicações e um sistema de incentivos que permite, aos diversos tipos de participante, trabalhar juntos para realização de metas comuns (SCOTT apud HALL, 2004, p. 28).

Toda organização possui uma estrutura organizacional onde está determinado o papel de cada indivíduo dentro da organização. Segundo Hall (2004), a primeira e mais importante função da estrutura organizacional é o de produzir resultados organizacionais e atingir metas organizacionais – em outras palavras, ser eficazes. Conforme o referido autor, “Se as organizações acarretam impactos importantes para indivíduos e comunidades, é óbvio que também geram impactos importantes para a sociedade, em sentido mais amplo, ou o ambiente do qual fazem parte” (HALL, 2004, p.10).

O atingimento das metas é determinado pela forma como a gestão organizacional é conduzida, ou seja, como as atividades desenvolvidas na instituição são gerenciadas. Para atingir maior eficácia, os administradores precisam desenvolver a habilidade de identificar e usar diferentes abordagens à administração e organização. (MORGAN, 2004 p.20).

Os bons administradores estão permanentemente buscando novas formas de gerenciar suas organizações. A busca da excelência na administração é um processo permanente, diário, inclusive porque um dos princípios fundamentais da administração é o de que não existe vôo cruzeiro (*steady state growth*) ou piloto

automático. É uma esperança vã, de administradores pouco experientes, imaginar que poderão alcançar uma fórmula de administrar que caminhe sozinha, sempre em equilíbrio. Na gestão, o que se corrige hoje desmancha amanhã, ou se torna obsoleto devido à emergência de fatos novos, exigindo novas decisões administrativas. (BRESSER PEREIRA, 2000).

De acordo com a LDB 9.394/96, Art. 43, inc. II, a educação superior tem por finalidade “formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua” (BRASIL, 1996).

Na percepção de Duarte (2011):

A organização e a gestão constituem o conjunto das condições e dos meios utilizados para assegurar o bom funcionamento de cursos oferecidos, de modo que alcance os objetivos educacionais esperados. É necessário considerar que tanto a organização quanto a gestão são meios para atingir as finalidades do ensino, tendo claro que o eixo da instituição é a qualidade dos processos de ensino e aprendizagem que, mediante procedimentos didático-pedagógicos, propiciam melhores resultados de aprendizagem. Dessa forma, a gestão pode ser entendida como uma atividade pela qual são mobilizados meios e procedimentos para atingir os objetivos de uma instituição, envolvendo, basicamente, os aspectos gerenciais e técnico administrativos. (DUARTE, 2011, p. 30)

No que concerne aos termos administração e gestão serão trabalhados como sinônimos. É nesse contexto que Rabelo (2016) explica “os termos Administração e Gestão se fazem presentes no cotidiano da maioria das pessoas na contemporaneidade, sendo que, nos últimos anos, o uso da palavra gestão vem sendo intensificado, fazendo com que o termo administração ceda espaço a gestão”. O autor resume, o termo administração vem sendo substituído e/ ou compartilhado pelo termo gestão.

Conforme Schlickmann (2013), sendo a administração um campo científico ou disciplina que tem como objeto de estudo as organizações, a administração universitária pode ser definida como um campo científico (que faz parte daquele, ou seja, é um subcampo daquele) cujo objeto de estudo são as organizações de educação superior, universitárias ou não. Portanto, estão incluídas nesse conceito suas variações, dentre as quais: a administração/gestão de IES; a gestão universitária; bem como a administração/gestão do ensino e da educação superior (SCHLICKMANN, 2013, p.52).

Schlickmann (2013) denominou administração universitária como:

Processo de planejar, organizar, liderar e controlar o trabalho dos membros da universidade, e de usar todos os seus recursos disponíveis para atingir os objetivos de: formar quadros profissionais de nível superior; realizar pesquisa e extensão; bem como dominar e cultivar o saber humano (SCHLICKMANN, 2013, p. 47).

Esses processos citados por Schlickmann (2013) são necessários para garantir a qualidade do ensino e da gestão da instituição.

Como toda organização as universidades têm metas, objetivos e precisam garantir sua sobrevivência para isso é necessário maximizar sua rentabilidade, um dos critérios, no caso das universidades públicas se traduz pelo número de diplomados na área de ensino. Para verificar a situação da educação superior o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) foi instituído pela Lei nº 10.861, de 14/04/2004, com o objetivo de assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes, nos termos do art 9º, VI, VIII e IX, da LDB (BRASIL, 2004).

Essa avaliação tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional (BRASIL, 2004).

A finalidade da avaliação do SINAES é um dos pontos para corroborar com o ponto de vista de Duarte (2011) quando expõe que é necessário que a gestão dos cursos trabalhe com ênfase nos critérios de EEE's, ou seja, eficiência, eficácia e efetividade para garantir o êxito da instituição, que só é possível quando há otimização dos recursos para alcançar os objetivos propostos causando impacto no público-alvo.

Um dos pontos para atender esses critérios é a realização de auto avaliação de todas as ações institucionais, dentre elas a da instituição e a dos cursos. Com relação a autoavaliação institucional Baggi e Lopes (2011), afirmam:

A autoavaliação das IES como um processo permanente de reflexão sobre todas as ações institucionais, como estrutura, atividades de ensino, pesquisa, extensão, relações externas e internas, associadas às atividades administrativas, produz conteúdos necessários para orientar a gestão da direção institucional, indo além da prestação de contas ao MEC. A articulação entre avaliação e gestão pode ser compreendida de formas diferentes, pois depende da missão, das razões históricas e das características de cada uma das IES. O caminho do conhecimento institucional e de seus problemas internos está em programas que proponham mudanças que possam reverter, entre outras medidas, o elevado número de alunos evadidos (BAGGI, LOPES, 2011, p. 366).

A autoavaliação institucional permite o conhecimento dos pontos críticos, de forma macro, da instituição. Porém a realização de autoavaliação dos cursos, se realizada periodicamente, permite a busca de soluções para maximizar o quantitativo de diplomados.

Para se manter o processo de organização dos cursos é imprescindível que o gestor/coordenador promova a integração de todos os aspectos que envolvem a sua estrutura para possibilitar o desenvolvimento das atividades com eficiência e eficácia.

2.3. Gestão da Educação a Distância

Os cursos de EAD vêm sofrendo mudanças com o surgimento de novos paradigmas, o que requer de seus gestores uma visão sistêmica dos aspectos organizacionais e administrativos para garantir a qualidade das atividades desempenhadas.

Nessa modalidade os processos de gestão envolvem recursos tecnológicos e humanos direcionados para as esferas acadêmica e administrativa no intuito de propiciar ao aluno um ambiente agradável até a conclusão do curso.

De acordo com Mill et al. (2010),

Para um gestor em EaD criar condições para a realização de um bom programa de formação a distância, deve planejar e organizar adequadamente todo o sistema de funcionamento das etapas e, também, deve dirigir/coordenar e controlar todos os fatores envolvidos no fluxo das atividades dos cursos de EaD. Enfim, precisa gerir o seu dinâmico e complexo processo de formação (MILL et al., 2010).

Silva (2013) complementa,

É necessário que o coordenador entenda as reais necessidades de seus alunos e seja articulador no provimento de mudanças, posto que a globalização e a concorrência acirrada demandam que as instituições sejam agentes provedores de sustentabilidade, de forma que haja alinhamento entre o ensino e os interesses profissionais mais prementes dos alunos (SILVA, 2013, p. 77).

Os pensamentos de Mill (2010) e Silva (2013) apontam para a qualidade de um líder. A liderança é citada como uma das cinco funções consideradas de natureza política pela Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES) na revista nº 8, Funções do Coordenador de Curso: Como — Construir o Coordenador Ideal. A aplicabilidade da liderança produz benefícios de ordem profissional e pessoal, conforme observado na redação dada pelo autor.

O Coordenador deve ser um líder reconhecido na área de conhecimento do Curso. É certo que essa liderança a que se faz alusão resultará do conceito atribuído pelos

pares do Coordenador, internos e/ou externos. O grau de reconhecimento poderá ser local, regional, nacional ou até mesmo internacional. Ele será reconhecido como líder na sua área de conhecimento à medida que se transforme em referência na área profissional do Curso que dirige. Claro que deve ser reconhecido pelos artigos que haja publicado, pelas conferências para as quais seja convidado a proferir, pela sua ação junto ao conselho profissional de sua categoria, enfim, pela ação política interna e externa, se o enfoque for a área central de conhecimento do Curso. Um Coordenador de Curso, quando sistematicamente homenageado pelos concluintes do curso, com certeza, terá respondido positivamente à sua função e se esse reconhecimento ultrapassar os limites da IES, melhor ainda (ABMES, 2011, p. 5).

Na qualidade de líder o coordenador deve fortalecer e motivar os alunos para que não haja o abandono do curso. De acordo com Canterle e Favaretto (2008),

Compete à liderança criar as condições para a revisão constante dos processos e dos sistemas, estando baseada em quatro princípios:

1. Ao se estabelecer a visão, a missão, e os resultados da instituição, as expectativas dos *stakeholders* devem ser consideradas;
2. Os objetivos e a estratégia devem dar suporte à missão e à visão;
3. Os processos e os sistemas dentro da instituição determinam a qualidade dos resultados; e,
4. A melhoria contínua da qualidade pode ser assegurada somente com a avaliação contínua. (CANTERLE e FAVARETTO, 2008, p.409).

Com o objetivo de superar esse desafio é preciso que os gestores dos cursos voltem suas atenções para os alunos e seus anseios e implementem algum instrumento para levantar, avaliar as questões alinhando os procedimentos para o objetivo do curso, que é a diplomação. Para Silva Júnior (2017), “O alinhamento organizacional refere-se a sincronia entre vários componentes de uma organização em suas atividades para criar integração e sinergia. Esse nível de alinhamento ultrapassa as barreiras e metas individuais, agregando valor as ações” (SILVA JÚNIOR, 2017, p. 55).

A implementação e aplicação periódica de um mecanismo de acompanhamento em determinado curso permite que seja efetivado um levantamento das variáveis que aumentam ou reduzem os riscos de evasão e atuar para o sucesso do curso.

De acordo com Moore e Kearsley, 2007:

Os dados sobre satisfação dos alunos são importantes e relativamente fáceis de obter. Constitui uma prática comum os alunos avaliarem um curso em sua conclusão, sendo solicitados a avaliar ou comentar o conteúdo, a organização do curso, os instrutores, os materiais de instrução e o sistema de veiculação (MOORE e KEARSLEY, 2007, p. 215).

A conscientização da importância do sucesso do curso associado com o alinhamento nos processos para realizar o acompanhamento do aluno permite que este se mantenha motivado. Uma das formas para que os alunos persistam até sua diplomação do curso é fazê-

lo sentir-se parte do processo, conforme Favero (2006),

Desde que os alunos sejam instigados, eles respondem ativamente e passam a participar efetivamente, cooperando com os colegas, incentivando-os e, também, desenvolvendo-se intelectualmente. Ao se sentirem parte do processo, ao perceberem que não estão sozinhos e que estão adquirindo aprendizagem, os educandos permanecem fazendo parte do mesmo até o final. Eles se motivam e continuam, não evadindo. (FAVERO, 2006, pp.154-155).

As ações adotadas na gestão de um curso EAD precisam ser continuamente gerenciadas para garantir a permanência do aluno interagindo até a conclusão do curso e, com isso reduzir a taxa de abandono, evitando desperdícios generalizados, assegurando a realização do objetivo da instituição.

2.4. Evasão e Permanência

A permanência dos alunos ensino superior é um dos entraves da gestão dos cursos, mesmo com a implantação dos programas voltados para esse fim o índice da evasão é elevado, o que gera desperdícios. De acordo com Pacheco (2010), o desperdício não é só financeiro para a sociedade que a custeia - principalmente no caso das IES públicas, como também pode resultar no inadequado preparo do aluno para a cidadania. (PACHECO, 2010, p. 41).

Enquanto Paura e Arhipova (2014) afirmam que, as taxas de abandono dos estudantes universitários resultam no desperdício de dinheiro dos contribuintes e oferece menores oportunidades de emprego em cargos altamente qualificados.

Os desperdícios citados pelos autores podem ser minimizados com aplicações de medidas que favoreçam a permanência do aluno no curso. Um dos princípios da LDB/1996 é a permanência em igualdade de condições ao acesso, ou seja, para todo aluno que adentrar numa instituição de ensino deve ser garantido condições para a sua permanência. A promoção da permanência contribui para a redução da evasão.

Na concepção de Favero (2006) entende por evasão o ato da desistência, incluindo os que nunca se apresentaram ou se manifestaram de alguma forma para os colegas e mediadores do curso, em qualquer momento. Nessa mesma linha Pacheco (2010) define como evasão a saída decisiva da universidade, ou seja, é aquela pela qual o aluno se afasta da instituição, por abandono, desistência definitiva do curso ou transferência para outra universidade.

São vários fatores relacionados à evasão, Silva Filho et al (2007), apontam que a falta de recursos financeiros é uma das causas apontadas como responsável pela evasão, porém

para os autores essa causa é uma simplificação da resposta, posto que as questões de ordem acadêmica, as expectativas do aluno em relação à sua formação e a própria integração do estudante com a instituição constituem, na maioria das vezes, os principais fatores que acabam por desestimular o estudante a priorizar o investimento de tempo ou financeiro, para conclusão do curso. Enquanto os citados por Almeida (2007) estão falta de tempo, falta de condições de estudo em casa, falta de condições de estudo no local de trabalho, falta de organização pessoal, problemas com a tecnologia e falta de atendimento do curso às expectativas pessoais.

Nagai e Cardoso (2017) citam que:

Há diversos fatores que podem afetar e influenciar a decisão do aluno de deixar seu curso, conforme o estudo da Comissão Especial de Estudos sobre Evasão (1996), pode-se afirmar que a evasão se mostra sob três fatores distintos: fatores referentes a características individuais do estudante, fatores internos às instituições e fatores externos às instituições (NAGAI, CARDOSO, 2017, p.196).

Assim, Nagai e Cardoso (2017), concluíram que a decisão do aluno em evadir é tomada a partir da combinação de diversos fatores, tanto pessoais, escolares, institucionais, sociais ou econômicos.

A evasão e permanência são temas que se entrelaçam e há décadas vem preocupando e em consequência vem gerando estudos na busca de soluções. Um dos estudos pioneiros nessa área foi realizado por Tinto na década de 70.

Vincent Tinto, da Universidade de Syracuse dos Estados Unidos Americanos (EUA), considerado uma das maiores autoridades mundiais neste assunto, em 1973 juntamente com John Cullen prepararam um relatório, a pedido, para o Escritório de Planejamento, Orçamento e Avaliação - OPBE, responsável pela educação dos EUA, que tinha como objetivo determinar as alterações ocorridas nas taxas de evasão entre estudantes universitários no período de 1965-1973.

Em 1975, Tinto publicou um modelo teórico para explicar o processo de abandono escolar, onde relaciona como uma das causa do abandono a falta de interação entre o aluno e instituição (TINTO, 1975). Em 2007, o autor reitera a importância da integração e envolvimento acadêmicos, principalmente no primeiro ano do curso que é crítico para a integração do aluno.

Em 1995, no Brasil, os dados estatísticos divulgados pelos canais oficiais do MEC apontava um índice médio de evasão escolar de 50% nos cursos de graduação das instituições federais. Este fato associado aos elevados recursos público destinados para essas instituições

impulsionou a realização de um "Seminário sobre evasão nas Universidades Brasileiras", em fevereiro do referido ano, por iniciativa do Secretário da Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação e do Desporto (SESu/MEC), em busca de solucionar o descompasso da situação.

Esse seminário originou a Comissão Especial de Estudos sobre Evasão nas Universidades Públicas Brasileira, que foi instituída por meio das portarias da Secretaria de Educação Superior, de 13 e 17 de março de 1995, publicadas no Diário Oficial da União, respectivamente em 18 e 21 de março, para realizar o primeiro estudo de forma conjunta entre os integrantes das Instituições de Ensino Superior Públicas – IESP do país e o MEC, que tinha por objetivo identificar as causas gerais e específicas da evasão e definir estratégias de ação voltadas à redução de seus índices para 20%, considerado um índice de sucesso para o MEC. O trabalho da comissão Especial é utilizado por diversos autores para dar prosseguimento ao estudo da evasão.

No início dos estudos foi decidido que a evasão seria vista como dados que permitissem a identificação do problema, para auxiliar na aplicação de medidas capazes de solucioná-las. O segundo passo foi definir o tipo de evasão, devido a ambiguidade do tema. Para Bueno (1993), um dos integrantes da comissão, evasão distingue-se de "exclusão". A primeira corresponde "a uma postura ativa do aluno que decide desligar-se por sua própria responsabilidade"; já a segunda "implica a admissão de uma responsabilidade da escola e de tudo que a cerca por não ter mecanismos de aproveitamento e direcionamento do jovem que se apresenta para uma formação profissionalizante" (ANDIFES, 1996, p. 24).

Dilvo Ristoff (1995), outro membro da comissão, propôs que a abordagem de evasão fosse distinguida de mobilidade, que para alguns estudiosos tem o mesmo conceito. Segundo Ristoff:

Parcela significativa do que chamamos evasão, no entanto, não é exclusão mas mobilidade, não é fuga, mas busca, não é desperdício mas investimento, não é fracasso - nem do aluno nem do professor, nem do curso ou da instituição - mas tentativa de buscar o sucesso ou a felicidade, aproveitando as revelações que o processo natural do crescimento dos indivíduos faz sobre suas reais potencialidades. (ANDIFES, 1996, p.25).

A opção considerada mais relevante pela comissão foi a do abandono do aluno do curso de forma definitiva, sem concluí-lo. Essa escolha foi baseada em três parâmetros:

a) a necessidade de aprofundar e sistematizar o conhecimento sobre o desempenho dos cursos de graduação, subsidiando, inclusive os processos de avaliação institucional já em curso na maioria das IESP do país;

b) a percepção de que esse aprofundamento era essencial para identificação de causas e proposição de medidas de aperfeiçoamento daquele desempenho;

c) a consciência das dificuldades operacionais para o desenvolvimento do estudo em dimensão mais ampla tendo em vista, entre outros, os fatores tempo, disponibilidade limitada dos membros da Comissão, diferentes estágios de desenvolvimento dos bancos de dados discentes nas IESP, inexistência, em nível nacional, de conjunto de dados relativos ao destino dos evadidos dos diferentes cursos. (Comissão Especial, 1996, p.25).

Considerando os obstáculos apresentados no estudo a Comissão Especial afirmou:

O reconhecimento dos óbices que condicionaram este estudo corrobora a certeza de que o conhecimento mais completo e confiável do fenômeno só poderá ser alcançado através de um verdadeiro programa integrado de pesquisas que estabeleça os elos entre os níveis, identifique causas internas e externas, dando assim a necessária dimensão de totalidade característica de uma avaliação do sistema de ensino superior público do país. (COMISSÃO ESPECIAL, 1996, p.26).

O intuito dessa comissão não foi dimensionar as causas da evasão, nem os fatores que influenciam as taxas de diplomação e sim, constatar a dimensão do problema, pois o conhecimento dos índices sobre evasão é o passo inicial na busca da identificação e compreensão dos fatores que levam à evasão. A constatação permitirá realização de estudos complementares para definir estratégias de ação que levem ao aumento das taxas de diplomação e à diminuição dos índices de evasão.

Um dos estudos que sucederam ao da Comissão Especial sobre a evasão nas instituições de educação superior brasileira foi o de Silva Filho *et al* (2007) realizado com base em dados oficiais, onde foram realizadas análises regionais dos índices da evasão anual média e da evasão por tipo de instituição. Nesse estudo foi verificada pouca oscilação da taxa anual média de 22% no período de 2001 -2005, porém apresentava tendência de crescimento. Devido a essa tendência foi sugerido a realização de estudos sistemáticos com vistas a reduzir as taxas de evasão e evitar os desperdícios, tanto do ponto de vista social quanto do financeiro. Segundo o autor a evasão deve ser entendida sob dois aspectos similares, mas não idênticos:

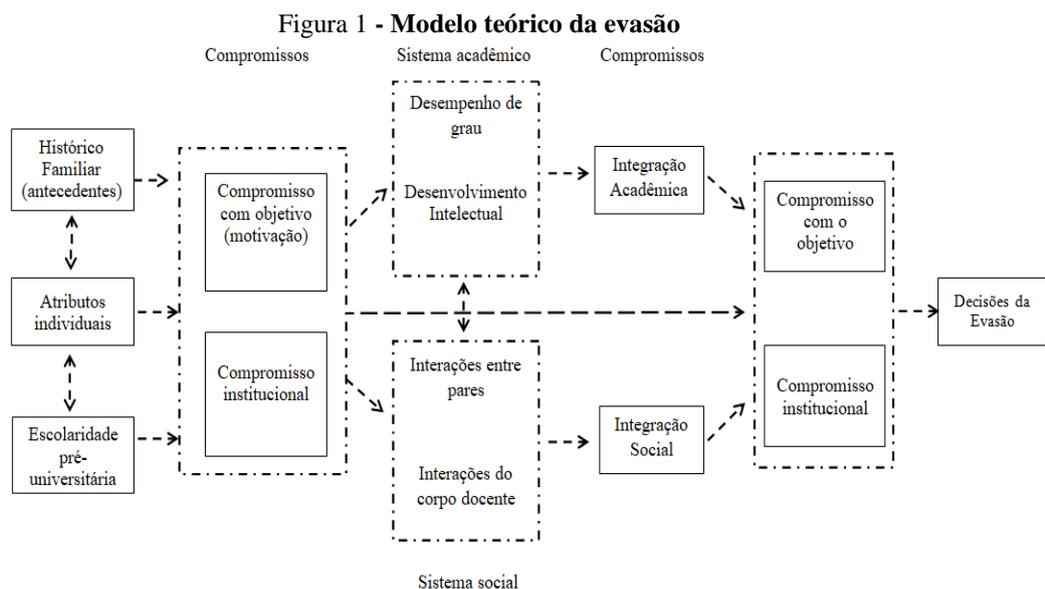
1. A evasão anual média mede qual a percentagem de alunos matriculados em um sistema de ensino, em uma IES, ou em um curso que, não tendo se formado, também não se matriculou no ano seguinte (ou no semestre seguinte, se o objetivo for acompanhar o que acontece em cursos semestrais). Por exemplo, se uma IES tivesse 100 alunos matriculados em certo curso que poderiam renovar suas matrículas no ano seguinte, mas somente 80 o fizessem, a evasão anual média no curso seria de 20%.
2. A evasão total mede o número de alunos que, tendo entrado num determinado curso, IES ou sistema de ensino, não obteve o diploma ao final de um certo número

de anos. É o complemento do que se chama índice de titulação. Por exemplo, se 100 estudantes entraram em um curso em um determinado ano e 54 se formaram, o índice de titulação é de 54% e a evasão nesse curso é de 46% (SILVA FILHO et al, 2007, p. 642).

Segundo Bueno (1993), a estrutura dos cursos apresenta empecilhos para a fácil inserção do estudante nas atividades de ensino, sendo um dos fatores que atingem a questão da permanência do aluno na universidade. (Bueno, 1993).

Uma das recomendações dadas por Bueno (1993) para corrigir um dos fatores intra-escolares foi a instalação, ampliação ou tornar mais eficientes os serviços de orientação do estudante, abrangendo os aspectos pessoais, didático-científicos, culturais e profissionais. A efetivação desse serviço permitiria um vínculo maior entre o aluno e instituição, um dos fatores necessário para estimular a permanência no curso. A necessidade dessa vinculação já vem sendo citada em estudos anteriores.

No modelo teórico desenvolvido por Tinto (1975), essa necessidade é explicitada quando relata que uma das causas da evasão é a falta motivação e interação com os aspectos sociais e acadêmicos da instituição e também quando não há o comprometimento com o objetivo de concluir a graduação. Esse comprometimento é influenciado pelas características pessoais do aluno composta pelos atributos pessoais, as experiências pré-universitárias e o histórico familiar. O abandono / permanência no curso está representado na forma longitudinal na Figura 1.



Fonte: Tinto, 1975.

Na teoria de Tinto, 1975, o processo de interação entre o aluno e a instituição, tanto no sistema acadêmico como no social, é que determina sua situação final no curso, **bem como o retorno do investimento realizado**. O estudo teve como base duas teorias do comportamento humano, a de Durkheim sobre o suicídio e a da noção de custo-benefício derivada da economia. **Para Durkheim o suicídio é uma retirada do indivíduo da sociedade, que faz uma analogia com o abandono escolar quando é causado pela falta de integração no sistema social da instituição. Enquanto a teoria do custo-benefício leva em conta o tempo investido e recursos empregados no retorno para o bem estar social e econômico. Utilizando essas duas teorias Tinto associa a permanência do discente a integração social na instituição com o retorno proporcionado pelo investimento realizado.**

Em concordância com a teoria de Tinto, Baggi (2010), afirma:

As interações são necessárias para estabelecer as constantes e dinâmicas relações entre o indivíduo e a universidade, a qual deve promover oportunidades para que o discente passe por essa experiência com qualidade e satisfação e, com isso, tenha o seu desenvolvimento integral realizado (BAGGI, 2010, p.39).

Para Tinto e Cullen (1973) quando um aluno não conclui o curso de graduação a instituição ao qual está vinculado deve ficar preocupada, pois além de representar um fracasso para o indivíduo mostra ineficiência na utilização dos recursos institucionais e prejuízo para outro indivíduo que poderia ocupar a vaga desperdiçada.

Dando sequência aos seus pensamentos, Tinto e Cullen (1973) afirmam que o alto índice de evasão do curso ao qual está vinculado não deve ser vista, apenas como mero fato que só diz respeito ao estudante, e sim como um fracasso para a gestão do curso, se a evasão tratar de uma mudança de curso dentro da própria instituição. Esse fracasso é compartilhado com a instituição se a evasão for causada pela mudança de IES ou saída do sistema educacional.

Lobo (2012) sintetiza:

O abandono do aluno sem a finalização dos seus estudos representa uma perda social, de recursos e de tempo de todos os envolvidos no processo de ensino, pois perdeu aluno, seus professores, a instituição de ensino, o sistema de educação e toda a sociedade (ou seja, o País) (LOBO, 2012).

A essa definição Alves da Cunha et al (2015) acrescentam o fracasso aos familiares:

A evasão afeta não somente os estudantes universitários que fracassam em obter um diploma, mas também todo o sistema de ensino e educadores que fracassam no cumprimento da sua missão, a sociedade (devido às perdas sociais e econômicas), além das famílias dos estudantes cujos projetos de longo prazo são frustrados (ALVES DA CUNHA et al, 2015).

A evasão reflete que existe alguma falha no gerenciamento do curso, pois o objetivo da diplomação dos alunos que ingressaram não é atingido. Conforme observado na teoria proposta por Tinto em 1975 a evasão ocorre devido à falta de interação entre o indivíduo e os sistemas acadêmico e social da instituição. Com base nessa teoria Massi e Villani (2015), resumem “quando houver um “encaixe” entre as capacidades e motivações acadêmicas dos estudantes e as características sociais e acadêmicas da instituição dificilmente ocorrerão a evasão”.

Com a finalidade de colaborar no entrosamento do aluno com a instituição , segundo Moore e Kearsley (2007), o pessoal de apoio aos alunos pode lidar com problemas que surgem de técnicas de estudo inadequadas ou ajudar a resolver problemas de gerenciamento de tempo ou mesmo problemas pessoais que interrompem o progresso de um aluno. Os alunos também interagirão com a equipe administrativa ao se matricularem nos cursos ou verificarem seu progresso (MOORE e KEARSLEY, 2007, p 17).

Apesar de transcorridos mais de quatro décadas o modelo teórico de Tinto (1975) ainda permanece atual, conforme se pode observar no modelo desenvolvido por Cislighi (2008), Figura 2, onde apresenta suas variáveis e relações.

Estas variáveis contemplam um conjunto de possibilidades de intervenções institucionais para a promoção da permanência discente e tais intervenções podem, em princípio, serem considerados sob diferentes perspectivas. Uma delas diz respeito às intervenções para apoiar o estudante para que ele tenha condições de se manter estudando. [...] Uma outra perspectiva diz respeito às intervenções institucionais que visem influir na vontade do estudante permanecer freqüentando o curso no qual ingressou, objetivando manter um nível elevado de satisfação, motivação, segurança, de condições para progresso no aprendizado etc. É nesta perspectiva que as IES têm um espaço maior para desenvolver políticas e programas mais ambiciosos e obter resultados mais significativos (Cislighi, 2008, p 74-75).

Figura 2 - Modelo de permanência discente na graduação em IES brasileiras



Fonte: CISLAGHI, 2008

Baseado no acompanhamento dessas variáveis, a gestão do curso, pode detectar as causas da evasão e adotar medidas para combatê-la, levando em consideração as características do perfil dos discentes.

2.4.1. Evasão na Educação à Distância

Uma das maiores deficiências da EaD é a evasão. As taxas de evasão dos cursos a distância são maiores que as dos cursos presenciais, conforme o Censo EAD.BR 2017 – ABED.

Conforme Xenos, Pierrakeas e Pintelas (2002), a evasão dos alunos a distância está categorizada em: (a) fatores internos relacionados à percepção e locus de controle dos estudantes, (b) fatores relacionados ao curso e aos tutores e (c) fatores relacionados a determinadas características demográficas dos alunos, ou seja, a evasão é causada por fatores internos e externos ao curso.

De acordo com os dados apresentados pelo INEP no período de 2006 a 2017, observados na Tabela 4, evidencia uma evolução no número total de matrículas nos cursos de graduação EAD, porém o número de diplomados após 4 ou 6 anos, tempo da integralização mínima e máxima do curso, ao seu ingresso no curso fica inferior a 40% e se comparado ao número de matrícula esse percentual fica abaixo de 17%.

Tabela 4 - Ingressos x Diplomados x Matrículas graduação EAD – Brasil

ANO	INGRESSO			DIPLOMADO			MATRÍCULA		
	TOTAL	PÚBLICA	FEDERAL	TOTAL	PÚBLICA	FEDERAL	TOTAL	PÚBLICA	FEDERAL
2006	212.246	32.627	15.723	25.804	12.146	1.127	207.206	42.061	17.359
2007	329.271	79.955	21.585	29.812	3.509	1.895	369.766	94.209	25.552
2008	463.093	185.859	25.240	70.068	8.175	1.598	727.961	278.988	55.218
2009	332.469	43.186	30.018	132.269	19.073	1.934	838.125	172.696	86.550
2010	380.328	40.174	33.143	144.553	12.190	6.503	930.179	181.602	104.722
2011	431.597	34.045	26.497	151.552	23.699	12.774	992.927	177.924	105.850
2012	542.633	48.527	33.759	174.322	35.152	14.895	1.113.850	181.624	102.211
2013	515.405	36.906	26.064	161.072	23.017	7.544	1.153.572	154.553	92.344
2014	727.738	43.915	35.455	189.788	16.051	8.096	1.341.842	139.373	96.482
2015	694.559	30.323	14.010	233.704	15.700	9.846	1.393.752	128.393	81.463
2016	843.181	24.490	15.512	230.717	15.303	9.769	1.494.418	122.601	73.674
2017	1.073.497	86.965	50.976	252.163	13.732	8.606	1.756.982	165.572	101.395
TOTAL	6.546.017	686.972	327.982	1.795.824	197.747	84.587	12.320.580	1.839.596	942.820

Fonte: Adaptado do Resumo técnico 2014 e Sinopse 2014/2017 – INEP

Quanto ao quantitativo de diplomação na EAD no Brasil, tabela 4, entre 2011 e 2017, considerando o período máximo para a conclusão do curso de seis anos, conforme tabela 5, não corresponde ao somatório dos ingressantes entre 2006 a 2012. A diplomação da rede pública ficou abaixo de um terço enquanto a rede privada, representada pela subtração do total e a pública, apresentou um número superior a cinquenta por cento.

Tabela 5 - Tempo de diplomação x ingresso

INGRESSO	ANO	
	DIPLOMAÇÃO	
	MÍNIMA	MÁXIMA
2006	2009	2011
2007	2010	2012
2008	2011	2013
2009	2012	2014
2010	2013	2015
2011	2014	2016
2012	2015	2017

Fonte: Elaborado pela autora

Em Alagoas, na rede federal, tabela 6, o total de diplomados entre 2013 e 2017 corresponde a 28,52% dos alunos ingressantes do período de 2008 a 2012, levando-se em conta o tempo máximo da diplomação de seis anos, que equivale a doze semestres.

Tabela 6 - Ingressos x Diplomados x Matrículas graduação EAD – Rede Federal – Alagoas

ANO	INGRESSO		DIPLOMADO		MATRÍCULA	
	ALAGOAS	UFAL	ALAGOAS	UFAL	ALAGOAS	UFAL
2008	575	475	0	0	1.224	1.224
2009	1.060	875	284	284	2.403	2.159
2010	1.564	1.074	82	82	3.470	2.862
2011	182	0	255	234	3.453	2.739
2012	1.142	519	186	168	4.277	2.945
2013	879	456	233	162	4.591	3.128
2014	1.485	1.068	231	134	4.872	3.085
2015	327	236	311	247	3.967	2.073
2016	0	0	292	201	3.048	1.393
2017	378	0	223	92	2.203	879

Fonte: Adaptado do Resumo técnico 2014 e Sinopse 2014/2017 - INEP

A evasão de alunos dos cursos da educação a distância é uma questão que vai além do âmbito acadêmico e pedagógico e deve ser vista, também, sob o ângulo organizacional onde processos e relacionamentos devem estar em constantes vigílias para efetuar os ajustes necessários com o objetivo da permanência do aluno até a conclusão do curso, favorecendo a eficácia na gestão. A gestão dos cursos vista na percepção de organização administrativa deve buscar aperfeiçoar o resultado, para isso deve observar o aluno como um cliente a ser conquistado.

A interação é um fato muito importante para manter o aluno em um curso. [...] O fato de haver uma aproximação mais face-a-face parece estimular mais o aluno a continuar e a participar efetivamente do curso. Os alunos que fazem cursos a distância, na sua grande maioria, têm uma característica em comum, que é a solidão, isto é, uma sensação de abandono que o cerca durante todo o curso, principalmente quando não ocorre maior interação entre os atores desse processo (FAVERO, 2006, pág 66).

Segundo a autora o diálogo pode ajudar na permanência do aluno em ambientes virtuais de aprendizagem e, por conseguinte, diminuir a evasão dos cursos na modalidade a distância (FAVERO, 2006, p.94) e ainda conforme a autora a Educação a Distância necessita vestir-se de um caráter humano, conservando o vínculo professor-aluno como condição para manter o interesse deste segundo.

Porém, para Moore e Kearsley (2007) diálogo é um termo que ajuda a focalizar a inter-relação de palavras e ações e quaisquer outras interações de professor e aluno quando

um transmite a instrução e o outro responde. Diálogo não é o mesmo que interação, embora as interações sejam necessárias para criar diálogo. (MOORE E KEARSLEY, 2007, p. 241).

Nesse sentido, Moore e Kearsley (2007) destacam que a extensão e a natureza desse diálogo são determinadas pela filosofia educacional do indivíduo ou grupo responsável pela elaboração do curso, pelas personalidades do professor e do aluno, pela matéria do curso e por fatores ambientais. Os autores explicam que um fator ambiental que afeta o diálogo é a existência de um grupo de aprendizado e sua dimensão e a linguagem, pois é provável que haverá mais diálogo entre um instrutor e um determinado aluno do que entre um instrutor e um determinado aluno de um grupo de alunos.

Na análise realizada por De Almeida (2008) o contexto dos motivos para desistência contemplaram cinco categorias, que são fatores situacionais, falta de apoio acadêmico, problemas com a tecnologia, falta de apoio administrativo e sobrecarga de trabalho.

Em relação aos fatores falta de apoio acadêmico, problemas com a tecnologia, falta de apoio administrativo, os gestores dos cursos EAD pode intervir para minimizar o número dos acadêmicos que abandonam o ensino superior, buscando, assim, a qualidade do ensino e diminuindo os desperdícios.

Segundo Almeida et al (2013), as altas taxas de evasão da EAD são influenciadas pelas diferenças sociais e culturais dos estudantes, o que provoca inquietude e certa insegurança tanto nos professores quanto nos alunos. Fator esse que representa um desafio para o curso cumprir exigências de eficiência e eficácia. Esses autores acrescentam ainda, que investigar os motivos que levam os alunos a não completarem o curso pode fornecer subsídios importantes para as instituições de ensino, que passariam a fazer um trabalho preventivo para reduzir os níveis de evasão (ALMEIDA et al, 2013).

Para que o funcionamento de um curso seja eficiente e eficaz é fundamental que os gestores realizem suas funções levando em consideração as necessidades do curso para desenvolver estratégias que forneça uma educação de qualidade e a obtenção dos objetivos, considerando que a gestão do curso fornece a base da sustentabilidade do curso.

De acordo com Gonçalves (2016), para que haja o uso eficiente dos recursos investidos nos cursos de graduação, é necessário reduzir as taxas de abandono dos estudantes durante o curso, pois grande parte dos investimentos no ensino superior é desperdiçada, quando ocorre a evasão (GONÇALVES, 2016, p.25). Segundo o autor a redução da evasão evita desperdício e demonstra uma gestão de qualidade, atendendo no mínimo a dois princípios da Administração Pública, eficiência e eficácia, definido por Morais (2009):

Não é suficiente usar com economia, zelo e dedicação os bens e os recursos públicos, mas também se faz necessária a produção de eficácia, ou seja, comprometimento político e institucional com um planejamento competente, ocasionando a obtenção de resultados sociais aspirados pela sociedade, oferecendo serviços de interesse social compatíveis com suas necessidades em extensão, qualidade e custos (MORAIS, 2009).

Considerando que o sucesso de um curso é abalizado pelo quantitativo de alunos que concluem em relação ao número de ingresso no curso, os gestores dos cursos devem direcionar seus esforços para identificar os pontos críticos gerenciá-los adotando estratégias para minimizar a evasão e potencializar a permanência dos estudantes no curso de ingresso.

3. METODOLOGIA

A Metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade (PRODANOV; FREITAS, 2013–p. 14). Sua estrutura demonstra a forma de realização de desenvolvimento da pesquisa, na qual buscou-se conhecer como são gerenciados os cursos de graduação – EAD/UFAL.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 155), a pesquisa pode ser considerada “um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Nessa parte apresentaremos os procedimentos metodológicos que nortearam essa pesquisa e os resultados encontrados.

3.1. Caracterização da Pesquisa

A natureza da pesquisa desse estudo é aplicada, pois “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (PRODANOV; FREITAS, 2013–p. 52). Nesse estudo buscamos sistematizar os dados estatísticos dos cursos EAD/UFAL e verificar a influência da CIED/UFAL na gestão dos cursos de EAD/UFAL, **uma vez que esta atua como intermediária entre os cursos e os agentes superiores da instituição**, bem como constatar os mecanismos utilizados para acompanhamento do aluno.

A abordagem do problema foi realizada quali–quanti. A pesquisa quantitativa foi utilizada na coleta dos dados estatísticos para averiguar o percentual da evasão nos cursos EAD/UFAL, enquanto a qualitativa foi utilizada para entender como é realizado o acompanhamento acadêmico do aluno na gestão da evasão e o grau de uniformidade nos procedimentos adotados, mediante as respostas das entrevistas realizadas com os gestores dos cursos a distancia da UFAL.

Quanto ao objetivo utilizamos a pesquisa descritiva. Conforme Prodanov e Freitas (2013) a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 52).

A etapa das entrevistas com os gestores da EAD/UFAL (Coordenadores de Cursos e o Coordenador da CIED) foi aplicada após o assentimento do comitê de ética (APÊNDICE A) de forma presencial e individualizada. Com exceção de uma, a pedido do entrevistado, não foi realizado a gravação. Todas foram transcritas e serviram para identificar a metodologia utilizada no combater a evasão nos cursos de graduação, bem como verificar o grau de interação entre os cursos e CIED.

A primeira etapa desse estudo consistiu na revisão da literatura para levantar os estudos realizados sobre o tema. Foram realizadas consultas à base de dados, livros, artigos, reportagens e, também, no Banco de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), utilizando palavras-chave: “Evasão”, “Educação a distância”, “Gestão” e “Universidade”.

Nessa fase, os sítios eletrônicos do INEP, ABED e UFAL foram consultados para levantamento dos dados estatísticos nos censos e relatórios de gestão. Os dados que não foram possíveis coletar nessa consulta foi requerido junto a Lei de Acesso a informação (LAI).

As entrevistas foram realizadas com nove dos onze coordenadores dos cursos de graduação EAD/UFAL e o coordenador da CIED após agendamento prévio com os mesmos. Não foi possível realizar a entrevista com a coordenadora do curso de Letras – Inglês porque, no período, o curso estava recebendo a visita in loco dos avaliadores do INEP. Quanto ao curso de química não foi obtido retorno da solicitação feita ao coordenador e o fato de ser o único curso cuja coordenação é sediada no campus de Arapiraca dificultou o contato. As entrevistas foram gravadas, com exceção a do coordenador do curso Sistema da Informação, que justificou não estar a vontade pelo fato de ter assumido a função a pouco tempo, apesar de fazer parte da coordenação a mais tempo.

3.2. Delimitação do Estudo

Para Marconi e Lakatos (2003), delimitar a pesquisa é estabelecer limites para a investigação. A pesquisa pode ser limitada em relação:

- a) ao assunto - selecionando um tópico, a fim de impedir que se torne ou muito extenso ou muito complexo;
- b) à extensão - porque nem sempre se pode abranger todo o âmbito onde o fato se desenrola;

c) a uma série de fatores - meios humanos, econômicos e de exigüidade de prazo - que podem restringir o seu campo de ação. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 162).

A delimitação da pesquisa compreende os doze cursos de graduação na modalidade a distância da Universidade Federal de Alagoas, dos quais um se encontra inativo. Esses cursos fazem parte da Universidade aberta do Brasil, instituído pelo Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006.

A pesquisa foi realizada com o grupo de participantes que atuam como gestores da EAD/UFAL, sendo que das doze entrevistas pretendidas só dez foram concretizadas, nove com coordenadores de cursos e uma com o coordenador geral da CIED.

3.3. Técnicas de Coleta de Dados

Segundo Marconi e Lakatos (2003) são vários os procedimentos para a realização da coleta de dados, que variam de acordo com as circunstâncias ou com o tipo de investigação. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.166). Nesse estudo foi utilizada a entrevista **semiestruturada** para conhecer a metodologia de gestão empregada nas coordenações dos cursos em relação ao aluno e seu acompanhamento e o grau de influência que a coordenação institucional desses cursos exerce no desenvolvimento de suas atividades.

Como técnica de coleta de dados foi realizada uma análise documental nos censos e resumos técnicos do INEP, nos censos da ABED e nos relatórios de gestões da UFAL e da CIED, referente ao período de 2006 a 2016 para coletar dados estatísticos, **de natureza secundária**. Os números expostos nos relatórios de gestão da UFAL são divulgados de forma global e, por esse estudo ter como delimitação os cursos de graduação EAD da instituição foi solicitado informações a Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD) da UFAL no dia 01/08/2017 e não houve resposta, motivo pelo qual a solicitação foi demandada junto a Lei de Acesso a informação (Lei nº12.527/11) em 06/09/2017, cujo resultado foi recebido no dia 27/09/2017, validado pela PROGRAD – UFAL. Foram consultadas, também, legislações pertinentes ao tema, **tais como regimento da instituição, decretos, leis**.

Os dados estatísticos coletados foram utilizados para computar o número de alunos evadidos, uma vez que esses não são apresentados de forma direta. Esse estudo adotou o embasamento do quantitativo dos ingressantes, semelhante ao utilizado pela Comissão especial do MEC, 1996, pois a partir do instante que é mantido um vínculo com a instituição, o mesmo tem que ter um fim, quer seja pela diplomação ou evasão do aluno.

No estudo realizado pela Comissão especial do MEC foi baseado na geração completa que é uma turma de ingressantes relacionada ao tempo máximo para diplomação desses alunos. Para isso foi utilizada a fórmula:

$$Ni = Nd + Ne + Nr$$

Onde o número de diplomados (Nd), mais o número de evadidos (Ne), mais o número de retidos (Nr) é igual ao número de ingressantes no ano-base (Ni). A definição utilizada pela comissão foi a seguinte:

- Ano/período-base - Corresponde ao ano e semestre de ingresso do estudante na universidade.
- Ingressante - Aluno que ingressou em dado curso, no ano/período-base considerado, independentemente da forma de ingresso. Deste modo, foram computados todos os ingressantes no ano/período-base estabelecido, qualquer que tenha sido o tipo de ingresso na universidade (vestibular, transferência, reingresso.etc.)
- Diplomado - Aluno que concluiu o curso de graduação dentro do prazo máximo de integralização curricular, fixado pelo CFE, contado a partir do ano/período-base de ingresso.
- Retido - Aluno que, apesar de esgotado o prazo máximo de integralização curricular fixado pelo CFE, ainda não concluiu o curso, mantendo-se, entretanto, matriculado na universidade.
- Evadido - Aluno que deixou o curso sem concluí-lo.

A aplicação das entrevistas com os coordenadores dos cursos e o da CIED serviu para **identificar** as ações adotadas pelos gestores dos cursos de graduação EAD/UFAL para fomentar a permanência e combater à evasão do aluno; **conhecer** o relacionamento entre as gestões dos cursos; das gestões com seus alunos e, também verificar se existe um elo de conversão para os cursos. **As nove entrevistas foram** realizadas pessoalmente, de forma individualizada, nas coordenações de cada curso, **bem como a do atual coordenador da CIED**. Nas entrevistas foi utilizado um roteiro semiestruturado, onde algumas perguntas permitiram captar o ponto de vista de cada entrevistado a respeito da mesma questão e outras foram elaboradas na medida em que transcorreu a entrevista.

3.4. Instrumentos de Coleta de Dados

Os instrumentos utilizados para a coleta dos dados estatísticos foram os sítios eletrônicos do INEP, da ABED, da UFAL e consulta feita a junto a Lei de Acesso à informação para complementar o detalhamento das informações obtidas, enquanto as legislações foram obtidas em portais de domínio público.

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 195).

As entrevistas foram elaboradas com questões abertas e serviram para levantar os perfis dos gestores dos cursos e para conhecer a forma como é realizado o acompanhamento acadêmico do aluno e também o funcionamento e relacionamento dos cursos. No dia da entrevista foi assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - T.C.L.E. (APÊNDICE B).

No roteiro das entrevistas dos coordenadores de curso (APÊNDICE C) e do coordenador da CIED (APÊNDICE D) os pontos abordados, salvo os que permite formar o perfil do gestor, foram elaborados pela autora baseado em leituras que tratam do assunto, bem como em sua experiência adquirida no período em que atuou como técnica administrativa em coordenação de curso/EAD e em questionamentos surgidos nas buscas de leituras para o embasamento teórico.

Os questionamentos com os coordenadores de cursos serviram, também, para constatar as informações fornecidas pela LAI, verificar as semelhanças no funcionamento dos cursos e o pensamento a respeito da gestão do curso no tema. Enquanto com o coordenador da CIED o instrumento objetivou conhecer o funcionamento e a forma de relacionamento com os cursos.

3.5. Técnicas de Análise de Dados

Os dados quantitativos colhidos, a nível nacional, foram distribuídos em planilha eletrônica *Microsoft Office Excel* para identificar informações de evasão, matrículas, ingressos e diplomados. Essas informações foram individualizadas de modo a facilitar a visualização dos dados.

Para Bardin (1997), análise documental é “uma operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente da original, a fim de facilitar num estado ulterior, a sua consulta e referência” (BARDIN, 1977, p. 45).

Os dados da evasão nacional foram computados do período de 2014 – 2017 por categoria administrativa e calculado seus percentuais, conforme informados na tabela 1. Quanto aos dados de matrículas, ingressos e diplomados, citados na tabela 3, compreende o período de 2006 a 2017, enquanto a situação do estado de Alagoas, tabela 4, o período é de 2008 a 2017.

O quantitativo da evasão não é exposto de forma direta, para computar esse número dos dados nacionais foram considerados evadidos os alunos com as seguintes situações: matrículas desvinculadas, alunos transferidos para outro curso na mesma IES e os alunos falecidos.

Os dados estatísticos da evasão dos cursos de graduação EAD-UFAL foram baseados nas informações obtidas por intermédio da LAI e se refere aos alunos que foram desvinculados oficialmente do curso, sem concluí-lo. Esses cursos, em sua maioria, têm características semelhantes quanto ao tempo de integralização mínima e máxima.

Os cursos que estão sendo estudados estão dispostos no quadro 1. Conforme descrito os onze cursos de licenciatura estão em funcionamento enquanto dos três bacharelados apenas dois continuam ativos.

Quadro 1 - Especificação dos Cursos de graduação EAD/UFAL

Curso EAD/UFAL	Início semestre	Integralização		Modalidade	Status
		Mín	Máx		
Pedagogia	2007.2	8	14	Licenciatura	Ativo
Física	2007.2	8	12	Licenciatura	Ativo
Matemática	2007.1	8	12	Licenciatura	Ativo
Ciências Sociais	2013.1	8	12	Licenciatura	Ativo
Geografia	2013.2	8	12	Licenciatura	Ativo
Letras (Português)	2014.1	8	12	Licenciatura	Ativo
Química	2014.2	8	12	Licenciatura	Ativo
Letras (Inglês)	2014.1	8	12	Licenciatura	Ativo
Letras (Espanhol)	2013.1	8	12	Licenciatura	Ativo
Sistema de Informação	2007.2	8	12	Bacharelado	Ativo
Administração Pública	2010.1	8	12	Bacharelado	Ativo
Administração - Piloto	2006.2	5	8	Bacharelado	Inativo

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

Dos dados colhidos foi feita uma compilação das informações. As sínteses obtidas estão expostas na tabela 7 e quadro 2. Os somatórios exibidos foram calculados desde o início do curso até o período de 2017.1.

Das informações compiladas, os *status* ingressos, matriculados e sem matrículas refere-se aos alunos que mantêm o vínculo com a instituição e caso se afaste por algum motivo pode retornar ao curso, enquanto os que estão incluídos no *status* evasão são aqueles em que houve ruptura da vinculação institucional e o seu retorno à instituição só será possível

mediante a um novo processo seletivo. Em uma instituição pública uma mesma pessoa não pode ocupar duas vagas, tem que fazer a opção por uma, se não o fizer a instituição procederá conforme previsto na lei 12.088 de 11/11/2009.

Tabela 7 - **Quantitativo status aluno por curso**

Curso	Início	Integralização		Σ Ingresso	Matriculados em 2017.1	Sem Matrícula em 2017.1	Σ Evasão	Σ Diplomado
		Mín	Máx					
Pedagogia	2007.2	8	14	1.872	292	582	421	549
Física	2007.2	8	12	817	41	197	480	71
Matemática	2007.1	8	12	708	121	380	141	66
Ciências Sociais	2013.1	8	12	168	56	76	13	0
Geografia	2013.2	8	12	225	0	194	30	0
Letras (Português)	2014.1	8	12	40	24	14	1	0
Química	2014.2	8	12	56	27	26	5	0
Letras (Inglês)	2014.1	8	12	82	35	10	36	0
Letras (Espanhol)	2013.1	8	12	169	56	68	21	13
Sistema de Informação	2007.2	8	12	1.173	195	525	316	114
Administração Pública	2010.1	8	12	496	44	142	235	96
Administração - Piloto	2006.2	5	8	650	0	92	276	280

Fonte: elaboração da autora baseado nos dados da LAI

Quadro 2- **1ª Diplomação por curso**

Curso	Início	OBS
Pedagogia	2006.1	1ª diplomação no 11º semestre. Com apenas 49% do 1º ingresso
Física	2007.2	1ª diplomação no 11º semestre. Com apenas 1,57% do 1º ingresso
Matemática	2007.1	1ª diplomação no 11º semestre. Com apenas 11,43% do 1º ingresso
Ciências Sociais	2013.1	SEM diplomação no 9º sem
Geografia	2013.2	SEM diplomação no 8º sem
Letras (Português)	2014.1	SEM tempo para diplomação
Química	2014.2	SEM tempo para diplomação
Letras (Inglês)	2014.1	SEM tempo para diplomação
Letras (Espanhol)	2013.1	1ª diplomação no 9º semestre. Com apenas 12,62% do 1º ingresso
Sistema de Informação	2007.2	1ª diplomação no 11º semestre. Com apenas 14,36% do 1º ingresso
Administração Pública	2010.1	1ª diplomação no 9º semestre. Com apenas 7,98% do 1º ingresso

Administração – Piloto	2006.2	1ª diplomação no 8º semestre. Com apenas 21,38% do 1º ingresso
------------------------	--------	--

Fonte: elaboração da autora baseado nos dados da LAI

Após a realização das entrevistas foi feito a transcrição das respostas para fazer o cruzamento das informações e com o resultado obtido verificar a existência e similaridades das medidas, de combate a evasão, adotadas pelos gestores dos cursos e compreender as relações existentes entre as partes envolvidas no processo.

A disposição das respostas dos coordenadores de cursos foi o alinhamento horizontal numa planilha para facilitar a visualização das semelhanças e divergências entre elas e associação às respostas do coordenador da CIED.

4. RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

Nesse tópico estão expostos os resultados obtidos e análises dos dados colhidos da LAI e das entrevistas realizadas com os gestores dos cursos de graduação EAD/UFAL.

4.1. Cursos EAD/UFAL

A EAD da UFAL não é institucionalizada, sua manutenção é custeada com recursos oriundos da nação. Para os cursos que não **necessitam de** um ambiente de aprendizagem específica para funcionar o aluno tem o custo anual de R\$ 1.300,00 (hum e trezentos reais), informação dada pelo coordenador geral da CIED. Esse valor é acrescido de um percentual caso o curso exija alguma especificidade para seu funcionamento, por exemplo, um laboratório.

Esses recursos são gerenciados pela CIED, que dar suporte logístico e acadêmico aos cursos de graduação EAD além de fazer a intermediação entre os agentes executores indiretos, os coordenadores de cursos EAD, e os gestores macro, quer seja a nível interno ou externo a UFAL (setores da UFAL, FAPEAL, CNPQ, dentre outros e com a CAPES que estrutura e fomenta a UAB).

A UFAL não tem uma política de incentivo institucionalizada para permanência dos alunos EAD, mas eles podem usufruir dos direitos que os alunos dos cursos presenciais têm acesso, tais quais: ser monitor, a bolsa PIBIC, bibliotecas, participar de eventos. Para o coordenador da CIED o que existe são as ações soltas que favorecem a permanência dos alunos EAD, dentre elas se destaca a presença dos tutores, principalmente o presencial, que tem como uma de suas funções garantir que o aluno se sinta vinculado a instituição.

Os cursos EAD/UFAL são vinculados à unidade acadêmica de funcionamento, obedecendo ao seu regimento e ao Projeto Pedagógico do Curso – PPC. As decisões são tomadas pelo colegiado do curso e/ou conselho da unidade. Em virtude da modalidade não ser institucionalizada não há oferta regular e seu custeio é financiado pela CAPES por intermédio da CIED que fica responsável pela parte logística, porém a gestão do curso fica a encargo do coordenador. A inserção de dados a respeito dos alunos dos cursos é realizada em dois sistemas, no Sie Web/UFAL e Sisuab/CAPES, este último o manuseio é de exclusividade do coordenador.

No Sie Web são registradas, após a inserção do ingresso, as matrículas das disciplinas, observações e notas obtidas dos alunos, com isso a situação do aluno é atualizada automaticamente pelo sistema. Com essa informação, no final do semestre, é possível saber se o aluno foi aprovado ou reprovado. Porém é em consulta a plataforma de ensino que se visualiza a participação do aluno na disciplina. Quanto ao Sisub é realizado a atualização de alunos, matrículas, diplomação e evasão.

Dos coordenadores de curso entrevistados a maioria são detentores da titulação de doutor, apenas dois possuem o título de mestre. Do grupo de coordenadores de curso entrevistado só um atua no curso cuja área difere de suas titulações. Todos fazem parte do quadro da UFAL há pelo menos seis anos. Dos entrevistados, três possui menos de seis meses de experiência na coordenação do curso, os outros estão há pelo menos três anos ou desde a implantação do curso. A fim de não identificarmos os coordenadores de curso, conforme previsto no T.C.L.E. serão utilizados os códigos de CC1 até CC9 para cada respondente.

4.2. CIED

A CIED é um órgão de apoio acadêmico vinculado à Reitoria, que tem como objetivo coordenar os planos e ações da EAD para promover o crescimento da educação a distancia na instituição, uma de suas funções é servir de intermediário entre os gestores dos cursos e os gestores macro, quer seja a nível interno e externo (UFAL, FAPEAL, CNPQ e com a CAPES que estrutura e fomenta a UAB). Apesar de no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2008-2012/UFAL a institucionalização da coordenadoria constava como uma das macros prioridades a ação não foi concretizada.

A atual gestão da CIED está na função desde outubro de 2017 e sua formação acadêmica da graduação e *latu sensu* é na área de saúde e o mestrado e doutorado na área de serviço social, apesar de não ter a formação voltada para a gestão o coordenador mostra uma preocupação no tocante a evasão existente nos cursos EAD/UFAL, por isso em junho/2018, houve uma ampliação na atuação do núcleo de tutoria, ao qual foi acrescentado o acompanhamento ao discente, com o intuito de acompanhá-lo durante a vida acadêmica e pós-conclusão curso.

Para esse acompanhamento está sendo construído um banco de dados na CIED para dimensionar a taxa de evasão e intervir. A alimentação desse banco está sendo realizada com

as informações do sistema acadêmico da UFAL (Sie Web) e do sistema de informação da Universidade Aberta do Brasil (Sisuab) da CAPES.

Dos resultados obtidos da entrevista observou-se que a CIED/UFAL, hierarquicamente, não é um órgão superior aos cursos EAD, ela atua como intermediária entre os cursos e seus agentes executores. Uma de suas funções, entre outras é promover o crescimento da EAD na instituição e para que haja essa promoção é necessário implantações de ações que dimensionem a real situação do abandono para estimular a permanência e assim reduzir a evasão, fortalecendo a modalidade na instituição. O fato de não ser um órgão de comando não impede que possa assumir uma postura de liderança e influenciar no gerenciamento dos cursos, fomentando discussão sobre o tema e induzindo para o desenvolvimento uniforme nos procedimentos adotados, obedecendo a peculiaridade de cada um e assim causar impacto na gestão dos cursos e minimizar a evasão, potencializando o quantitativo de diplomados, uma vez que os coordenadores tem interesse na obtenção de êxito.

4.3. Gestão da evasão e permanência

Para que haja a permanência do aluno no curso é preciso aplicar ações de forma preventiva e continuada. Essas medidas quando bem gerenciadas e coordenadas influenciam no sucesso do curso, pois promove a redução da evasão.

No estudo de Cislighi (2008) a permanência foi considerada a situação na qual o estudante mantém o interesse, a motivação e encontra na IES as condições que considera essenciais para permanecer frequentando regularmente o curso de graduação no qual ingressou.

A partir das entrevistas, com os coordenadores de cursos, percebe-se que não existe um norteamento, nem um alinhamento, para que os procedimentos adotados nos cursos sejam uniformes, cada um procede a seu modo, com exceção das ações necessárias que dependa da intermediação da CIED com os gestores macro da EAD, como abertura de novas turmas.

As ações adotadas pelos coordenadores são isoladas e atuam de forma paliativa na gestão da permanência, por isso a questão da evasão na UFAL requer que sejam admitidas ações integradas entre todos os gestores da EAD na buscar de conhecer as causas para minimizar o problema, favorecendo a permanência do aluno.

Por ser a distância os contatos com os alunos são realizados por meio dos encontros presenciais, que são restritos, da plataforma de ensino utilizada, e-mail, telefone, whatsApp, ficando a critério do coordenador.

Para detectar os pontos utilizados na gestão da permanência e evasão buscou-se identificar os mecanismos utilizados pelos coordenadores de cursos para realizar o acompanhamento acadêmico do aluno, as estratégias usadas e a existência de uma análise do andamento do curso.

Com relação ao acompanhamento acadêmico do aluno é realizado no Sie Web e plataforma moodle. Apenas o CC2 tem, na coordenação, uma planilha com o nome dos alunos para esse fim. A necessidade surgiu em consequência do elevado número de evasão da primeira turma. Com o suporte de uma tutora foi possível implementar esse mecanismo e detectar a causa da evasão e atuar para corrigir a situação. A evasão foi reduzida mediante o contato sistemático por meio de ligações, conversas, convencimento. Os dados da planilha são retirados do Sie web e sua manutenção é feita semestralmente. O CC3 mantém planilhas específicas, apenas para acompanhar os Trabalhos de conclusão de curso (TCC), controle carga horária flexível, dos alunos que obtiveram premiação e êxito em concurso.

Para Ferreira (2017) permanência não pode mais ser apenas uma palavra solta ao vento. Esta demanda exige o estabelecimento de instrumentos materiais e estruturas de reflexão constantes, voltadas diuturnamente para a recepção e o acompanhamento destes novos estudantes.

A preocupação com o abandono do curso faz com que os coordenadores utilizem estratégias, por iniciativa própria, para evitar a evasão e/ou recuperar os alunos propensos a desistir apontados no quadro 3, porém a estratégia se mostra mais robusta quando é realizado um acompanhamento contínuo da ação sobre cada aluno. O quantitativo de estratégias não influencia nos resultados e sim o monitoramento dela.

Quadro 3- Estratégias para evitar a evasão e/ou recuperar os alunos propensos a desistir

Código	Resposta
CC1	Promove aulas de nivelamento, devido à falta de base no ensino fundamental e médio, pois a causa da evasão é devido a área do curso. Realiza contato por telefone, e-mail, whatsApp.
CC2	Há contato constante da tutora com os alunos por meio de telefone e e-mail.
CC3	O tutor on line faz o acompanhamento da não interação, comunica ao professor que entra em ação e geralmente consegue fazer que o aluno continue no curso.
CC4	Abertura de um canal permanente entre professor x tutor x aluno, facilitando o acesso do aluno ao professor sem a intermediação do tutor. Preparação de um tutor para preparar as aulas para os alunos, pois o professor tem

	conteúdo, mas às vezes não sabe do sistema de EAD.
CC5	A coordenação faz acompanhamento no Sie Web de forma contínua. Quando os alunos não interagem realiza contato com eles para verificar o que está ocorrendo.
CC6	Tem uma central de atendimento ao aluno (e-mail). Oferecer reoferta e tutoria de disciplinas perdidas. Para até 10 alunos é oferecido o regime de tutoria, acima é aberto turma de reoferta.
CC7	Visitas aos polos para conversar e incentivar os alunos, porém conforme coordenador essa ação não é suficiente.
CC8	Promove eventos relacionados à área, principalmente para os alunos EAD. Incentiva os alunos a participarem de eventos internos e externos a UFAL. Motiva ao aluno se engajarem nos projetos dos professores, a concorrer a prêmios de outras instituições.
CC9	Preparar o aluno nos dois primeiros semestres do curso para adaptação com o sistema de ensino (ambiente virtual), já que esse ponto foi a causa da evasão das primeiras turmas. Realização do contato do tutor com o aluno para motivá-lo.

Fonte: elaborado pela autora com base nas entrevistas realizadas

Ao observar as respostas fornecidas das estratégias utilizadas associada a forma como é realizado o acompanhamento da vida acadêmica do aluno percebe-se que existe uma lacuna na solução do problema, uma vez o percentual de evasão apresentado é alto, tabela 8. Chamando a atenção para que o índice de evasão provavelmente é maior que o apresentado, uma vez que o sistema não desliga o aluno conforme prevê o regimento da instituição, ou seja se estiver bloqueado no sistema por 02 (dois) semestres letivos consecutivos, ou 03 (três) semestres letivos intercalados, situação constatada no curso de Administração Piloto, que teve seu ciclo concluído.

Tabela 8 - % Evasão x % Diplomados EAD/UFAL

CURSOS	Início	Σ Ig	% Ev x Σ Ig	%D x Σ Ig
Pedagogia Semestral	2006.1	1872	22,49	29,33
Física	2007.2	817	58,75	8,69
Matemática	2007.1	708	19,92	9,32
Ciências Sociais	2013.1	168	7,74	0,00
Geografia	2013.2	225	13,33	0,00
Letras (Português)	2014.1	40	2,50	0,00
Química	2014.2	56	8,93	0,00
Letras (Inglês)	2014.1	82	43,90	0,00
Letras (Espanhol)	2013.1	169	12,43	7,69
Sistema de Informação	2007.2	1173	26,94	9,72
Administração Pública	2010.1	496	47,38	19,35
Administração - Piloto	2006.2	650	42,46	43,08

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados da LAI.

Entretanto, se os coordenadores de cursos realizassem um acompanhamento da vida acadêmica e periodicamente fizesse, junto ao aluno, pesquisa sobre suas pretensões e opiniões seria possível se certificar do período de abandono, bem como a causa, pois dos cursos ativos

estudados, é possível afirmar que, apenas o curso do CC2 apresenta o quantitativo acentuado de evasão até o terceiro semestre, isso porque as entradas das turmas foram consecutivas.

Ao perceber a evasão, a coordenação começou a fazer contato sistemático com os alunos para motivar e incentivar a interação. Essa intervenção possibilitou uma queda marcante no abandono do curso, o que corrobora o modelo teórico de Tinto (1975), pois demonstra que o aluno precisa se perceber parte integrante da instituição para se sentir motivado a concluir o curso.

Foi relatado pelo CC4 que após assumir a função de coordenador do curso foi realizado uma pesquisa de satisfação para identificar as deficiências e supri-las pra favorecer a permanência do aluno no curso. Um gargalo encontrado foi a falta de pertencimento do aluno a instituição, por isso foi aberto um canal permanente entre professor x tutor x aluno, assim o aluno poderia ir direto ao professor sem passar pelo tutor. Segundo o coordenador essa atitude fez com que houvesse uma queda na evasão. Nesse caso não é possível comprovar se a desistência ocorreu nos primeiros semestres, uma vez que o quantitativo maior foi oficializado no sexto semestre.

A atuação na gestão da permanência e evasão requer o conhecimento da vida acadêmica do aluno e também de suas expectativas durante todo o curso. Para se conhecer a evasão e atuar de forma preventiva é preciso aplicar ações que permita conhecer a causa e traçar planos para combatê-la. O passo inicial é traçar o perfil do aluno, e captar seus anseios e objetivos, atualizando essas informações a cada fim de semestre, juntamente com o grau de satisfação e motivação em relação ao curso, para isso deve ser incluído um questionário no ato da matrícula e ao fim de cada período letivo, preferencialmente no dia da realização de uma das avaliações. Esse último, serviria como uma autoavaliação para o curso corrigir os pontos críticos e aprimorar os pontos positivos. O acompanhamento dos registros semestrais serve para auxiliar na aplicação de medidas preventivas e corretivas, conforme o caso e ter dados reais.

No tocante as autoavaliações dos cursos apenas o CC2 afirmou que realiza periodicamente por iniciativa própria, o questionário é elaborado no google forms e enviado para os alunos avaliarem professores, tutores e coordenação. As questões não são padronizadas, pode ser ajustado conforme necessidade. Praticamente 100% dos alunos respondem avaliando positivamente, o que indica a satisfação com o curso.

O CC1 informou que não faz a autoavaliação regulamente, que na gestão anterior, num período de três anos, foram enviados dois questionários online para os alunos opinarem sobre professor, tutor. A decisão foi do coordenador, pois não existe uma obrigatoriedade.

Segundo o CC8, nos três primeiros semestres da gestão anterior foram aplicados questionários, mas não foram trabalhados devido a redução no quadro de pessoal. A avaliação realizada no curso é feita pela Comissão de Autoavaliação da Unidade (CAA).

Enquanto o CC9 informou que anteriormente tentou fazer, mas não deu conta por falta de pessoal. Era realizada no término da disciplina, onde professor, aluno e tutor avaliavam uns aos outros e, também, a coordenação. Apesar da falta de pessoal estão retomando porque sabe que é um elemento fundamental.

A autoavaliação quando realizada ao término de cada período letivo, em qualquer modalidade, permite aos coordenadores detectar pontos críticos e adotar as medidas cabíveis para sanar os problemas. Para que haja um histórico dos pontos positivos e negativos, bem como as medidas adotadas, os resultados devem ser sistematizados e registrados para todos que venham a fazer parte da gestão do curso tenham conhecimento.

A crise econômica pela qual o país vem passando tem afetado o funcionamento dos cursos EAD/UFAL, devido a incerteza do pagamento das bolsas, que reflete na redução no quadro de bolsista, afetando de alguma forma o acompanhamento e apoio dado ao aluno, principalmente nos cursos que tem um quantitativo maior de alunos. Essa situação vem ocasionando a redução de ofertas como exposto pelo CC6 e a descontinuidade de curso, como citado pelo CC4, cuja descontinuidade foi aprovada pelo conselho da unidade, apesar da CAPES ter sinalizado com mais duzentos e cinquenta vagas em outros dois polos.

4.4. Dados da evasão

Com os indicadores da UFAL trabalhamos de forma semelhante a da Comissão especial de 1996, porém não foi utilizada a geração completa, devido ao fato das informações recebidas não estarem individualizada por turma e sim de forma conjunta. Por isso relacionamos o somatório dos ingressantes de determinado período com o correspondente de diplomados desses ingressantes, levando em consideração o tempo de integralização máxima de doze semestres, excetuando os cursos de Pedagogia e Administração Piloto, que são, respectivamente, quatorze e oito semestres, conforme dados da LAI.

Nos dados da UFAL os termos utilizados foram Ingresso, Matriculados, Sem Matrícula, Evasão, Diplomado. Onde, ingressante é o aluno que inicia seu vínculo com a instituição; matriculado é o aluno que registrou seu vínculo com a IES; sem matrícula é o aluno que não registrou seu vínculo com a IES, mas não foi desvinculado; evadido é o aluno que teve seu desligamento oficializado; diplomado é o aluno que concluiu o curso.

Na análise dos dados percebemos inconsistências nas informações fornecidas, como ingresso de alunos antes da abertura da primeira turma, número de matrícula menor que o número de ingressante, esse fato, também, aparece nos dados do INEP no ano de 2006, tabela 3. O número de matriculados de determinado período tem que ser igual ou superior ao número de ingressantes do respectivo período. As inconsistências da UFAL serão explanadas nas tabelas 9 a 20.

Com a fórmula $\Sigma \text{Ig} = \text{M}_{(2017.1)} + \text{SM}_{(2017.1)} + \Sigma \text{Ev} + \Sigma \text{D}$, onde ΣIg é igual ao somatório dos ingressantes dos cursos, $\text{M}_{(2017.1)}$ significa o número de matriculados no primeiro semestre 2017, $\text{SM}_{(2017.1)}$ é o número de alunos sem matrículas do primeiro semestre 2017, ΣEv refere-se ao somatório das evasões e, por fim, ΣD representa a soma de todos os diplomados do curso, é possível confirmar a alocação dos ingressantes dos cursos EAD/UFAL, verifica-se que apenas o curso de matemática apresenta alocação para todos os discentes que ingressaram em seu curso. Nos cursos de Química e Administração Pública aparecem alunos que não se enquadram em nenhuma das situações, enquanto no restante dos cursos falta o enquadramento de alunos, quadro 4.

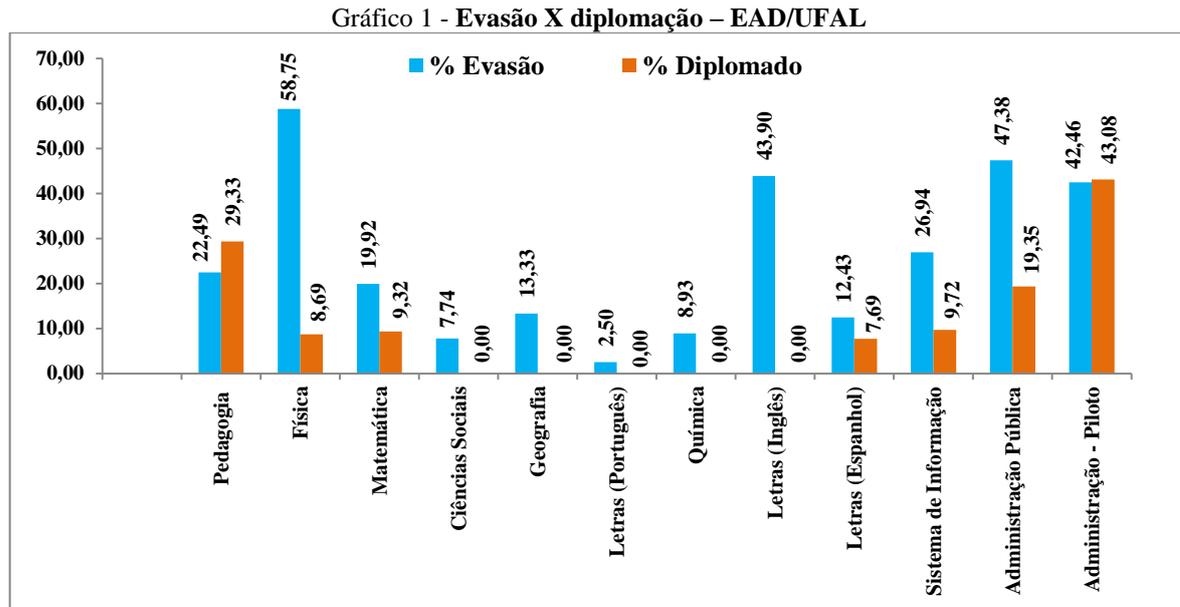
Quando do questionamento a respeito dos alunos que não foram localizados ou os apareceram a mais, a resposta foi direcionada a falha do sistema da UFAL.

Quadro 4: Visão geral do status alunos dos cursos EAD/UFAL

CURSOS EAD/UFAL	ΣIg	$\text{M}_{(2017.1)}$	$\text{SM}_{(2017.1)}$	ΣEv	ΣD	OBS
Pedagogia semestral	1.872	292	582	421	549	Faltam 28 alunos
Física	817	41	197	480	71	Faltam 28 alunos
Matemática	708	121	380	141	66	ok
Ciências sociais	168	56	76	13	0	Faltam 23 alunos
Geografia	225	0	194	30	0	Falta 1 alunos
Letras (Português)	40	24	14	1	0	Falta 1 alunos
Química	56	27	26	5	0	2 alunos a mais
Letras (Inglês)	82	35	10	36	0	Falta 1 alunos
Letras (Espanhol)	169	56	68	21	13	Faltam 11 alunos
Sistema de Informação	1.173	195	525	316	114	Faltam 23 alunos
Administração Pública	496	44	142	235	96	21 alunos a mais
Administração - Piloto	650	0	92	276	280	Faltam 2 alunos

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

O gráfico 1 mostra que os cursos de Física, Letras-Ingês, Administração Pública e Administração-Piloto se destacam dos outros pelo quantitativo de evasão, ficando um pouco abaixo ou acima de 50%. A diferença entre eles é que o de Administração-Piloto está extinto e não pode ter mais diplomar os alunos que não concluiu o curso.



Fonte: elaborado pela aluna baseado nos dados da LAI

Demonstramos nas tabelas de 9 a 20 que o número de matrículas informadas na maioria dos semestres não condiz com o número de alunos que deveriam estar registrados, que nesse estudo chamaremos de matrícula real. Para chegar a esse quantitativo usamos a fórmula $Mr = Mr_{n-1} + Ig_n - Ev_n - D_n$, onde utilizamos as denominações de matrícula real (Mr), ingressantes (Ig), evadidos (Ev), diplomados (D) e “n” corresponde ao semestre letivo enquanto “n – 1” se refere ao semestre letivo anterior.

O curso de pedagogia EAD/UAB iniciou sua oferta em 2007.2, no regime letivo semestral. Nos dados do curso percebe-se que há o registro de ingressantes nos primeiros semestres de 2006 e 2007, fato que não se pode justificar com alunos transferidos de alguma forma devido a abertura da primeira turma ser posterior a esses períodos. O quantitativo de matrículas realizadas inicialmente apresenta um número inferior ao número de ingressantes. O ano 2008 é o que apresenta maior distorção, pois o número dos alunos com vínculo (matriculado e sem matrícula) fica além e aquém, respectivamente no primeiro e segundo semestre, dos que registram seu vínculo na instituição. Quanto aos primeiros diplomados, em 2012.2, representa 49,69% da primeira turma, tabela 9.

Tabela 9 - Curso de Pedagogia Semestral

Semestre Letivo	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2006.1	1	0	0	0	0	1
2006.2	0	0	0	0	0	1
2007.1	5	0	2	0	0	6
2007.2	324	310	3	4	0	326
2008.1	1	431	5	8	0	319
2008.2	0	0	101	0	0	319
2009.1	294	446	104	12	0	601
2009.2	0	427	131	3	0	598
2010.1	593	844	142	54	0	1.137
2010.2	0	785	172	167	0	970
2011.1	0	759	198	5	0	965
2011.2	0	323	283	1	0	964
2012.1	150	877	284	7	0	1.107
2012.2	0	668	316	4	161	942
2013.1	11	647	334	10	2	941
2013.2	143	629	334	7	73	1.004
2014.1	178	726	349	91	51	1.040
2014.2	168	675	393	25	71	1.112
2015.1	4	636	447	6	38	1.072
2015.2	0	525	523	2	59	1.011
2016.1	0	0	900	9	0	1.002
2016.2	0	389	563	4	70	928
2017.1	0	292	582	2	24	902

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

O Curso de Física iniciou com o número de matrícula inferior ao número de ingresso e os dados de 2008.2 é o que mais evidencia a supressão de alunos. Foi o que apresentou menor número na primeira diplomação, equivalente a 1,57% dos ingressantes da primeira turma, e é o que possui maior taxa de evasão, evidenciando-se o semestre de 2015.1, onde o quantitativo de abandono foi superior ao número de ingressantes da turma de 2009.1, tabela 10. Mesmo com esses dados foi considerado um dos melhores cursos de graduação a distância do país, segundo relatório de gestão de 2011-2015 da CIED/UFAL, p.199.

Para o coordenador a causa da evasão é a escolha do curso pela da baixa concorrência e não é levado em conta a vocação e o gosto pela área e sim necessidade de ter um curso superior.

Tabela 10 - Curso de Física

Semestre Letivo	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2007.2	191	172	0	0	0	191
2008.1	0	170	0	0	0	191
2008.2	0	1	0	2	0	189

2009.1	193	226	0	4	0	378
2009.2	0	173	0	45	0	333
2010.1	124	243	0	4	0	453
2010.2	0	205	0	43	0	410
2011.1	0	205	0	8	0	402
2011.2	0	157	1	1	0	401
2012.1	99	256	2	7	0	493
2012.2	0	188	38	6	3	484
2013.1	90	264	47	16	1	557
2013.2	0	201	48	11	1	545
2014.1	49	203	73	65	5	524
2014.2	71	195	124	38	3	554
2015.1	0	148	147	216	8	330
2015.2	0	106	173	3	32	295
2016.1	0	75	173	3	7	285
2016.2	0	46	185	5	10	270
2017.1	0	41	197	3	1	266

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

Apesar de registrar informações de ingresso, sem matrícula e evasão anterior a primeira turma e, também, o número de matrícula ser menor que o quantitativo de ingresso o Curso de Matemática foi o único que apresentou alocação para todos seus alunos. O quantitativo de “sem matrícula” representa uma taxa superior a 50% do total de ingressos tabela 11. Segundo o coordenador entrevistado, as matrículas para esses alunos não foram realizadas devido ao semestre letivo da EAD ser diferente do presencial, pois o sistema da UFAL é voltado para os cursos presenciais. O curso em 2014 ficou posicionado entre os melhores do país, segundo Relatório de Gestão da CIED - 2011-2015, p. 115.

Tabela 11 - Curso de Matemática

Semestre Letivo	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2007.1	1	0	1	2	0	-1
2007.2	0	0	1	0	0	-1
2008.1	0	0	1	0	0	-1
2008.2	0	0	1	0	0	-1
2009.1	105	86	1	0	0	104
2009.2	50	110	24	19	0	135
2010.1	163	209	39	9	0	289
2010.2	0	180	70	38	0	251
2011.1	0	128	108	0	0	251
2011.2	0	111	119	1	0	250
2012.1	145	255	123	7	0	388
2012.2	0	205	154	2	0	386
2013.1	0	183	176	5	0	381
2013.2	0	136	178	3	0	378
2014.1	80	179	196	26	12	420

2014.2	81	233	240	14	11	476
2015.1	78	256	281	2	3	549
2015.2	5	219	323	1	10	543
2016.1	0	171	326	5	7	531
2016.2	0	133	364	6	13	512
2017.1	0	121	380	1	10	501

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

Nos dados do curso de Ciências Sociais, tabela 12, a divergência iniciou a partir do segundo semestre com o vácuo de dezessete alunos, reduzindo esse vácuo para três alunos no semestre seguinte, a partir de então passou a haver a oscilação entre alunos a mais e a menos, com exceção do período 2015.1 onde o somatório dos “matriculados” com os “sem matriculas” corresponde a matrícula real. Não houve diplomação de alunos no tempo de integralização mínima. A taxa de abandono é pequena. Segundo a coordenadora os alunos desistem porque que não se adaptaram a metodologias, as ferramentas utilizadas.

Tabela 12 - Curso de Ciências Sociais

Semestre Letivo	Ig_n	M_n	SM_n	Ev_n	D_n	Mr_n
2013.1	84	84	0	0	0	84
2013.2	0	64	0	3	0	81
2014.1	83	159	0	2	0	162
2014.2	1	161	0	5	0	158
2015.1	0	106	52	0	0	158
2015.2	0	101	60	0	0	158
2016.1	0	92	60	3	0	155
2016.2	0	85	63	0	0	155
2017.1	0	56	76	0	0	155

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

O Curso de Geografia apresenta inconsistência em todos os semestres nos dados fornecidos pela LAI, tabela 13, e falta a alocação um aluno no último semestres citado. A evasão corresponde a 13,33%, mesmo com o percentual estando abaixo do índice considerado aceitável pela Comissão Especial do MEC/1996 foram realizadas ações para minimizar o problema.

Tabela 13 - Curso de Geografia

Semestre Letivo	Ig_n	M_n	SM_n	Ev_n	D_n	Mr_n
2013.2	109	108	0	1	0	108
2014.1	116	185	0	3	0	221
2014.2	0	146	53	21	0	200

2015.1	0	120	74	3	0	197
2015.2	0	100	96	1	0	196
2016.1	0	94	120	1	0	195
2016.2	0	0	193	0	0	195
2017.1	0	0	194	0	0	195

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

O curso de Letras - Português, tabela 14, é o que apresenta menor distorção nos dados fornecidos e o menor percentual de evasão oficializado, pois apenas um aluno registrou o abandono, o equivalente a 2,5%, porém de acordo com a coordenadora apenas 35% estão no ponto de formatura.

Tabela 14 - Curso de Letras - Português

Semestre Letivo	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2014.1	40	40	0	0	0	40
2014.2	0	34	5	1	0	39
2015.1	0	34	7	0	0	39
2015.2	0	28	11	0	0	39
2016.1	0	26	12	0	0	39
2016.2	0	25	13	0	0	39
2017.1	0	24	14	0	0	39

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

Na tabela 15, percebe-se que o Curso de Química apresenta inconsistências nos dados a partir do quarto semestre, onde falta a alocação de doze alunos ocorrendo redução desse número para oito no semestre seguinte enquanto no período seguinte é acrescido ao quantitativo de dois alunos cujo ingresso não foi registrado. A evasão do curso é inferior a 10%, porém o número de alunos sem matrículas é semelhante aos de matriculados. O curso não apresenta tempo para a sua primeira diplomação.

Tabela 15 - Curso de Química

Semestre Letivo	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2014.2	55	55	0	0	0	55
2015.1	1	54	1	1	0	55
2015.2	0	49	4	2	0	53
2016.1	0	35	4	1	0	52
2016.2	0	24	20	0	0	52
2017.1	0	27	26	1	0	51

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

A taxa de abandono do curso de Letras - Inglês, tabela 16, é a terceira maior dos cursos de graduação EAD/UFAL. Esse percentual é semelhante ao percentual de alunos com matrícula regular. Devido ao início de sua abertura ter sido em 2014 o curso não tem tempo mínimo para sua integralização. As divergências nos dados aparecem em todos os semestres a partir do segundo, oscilando no quantitativo de alunos não registrados, sendo que no segundo semestre de 2016 nota-se a presença de um aluno que não foi registrado no sistema acadêmico.

Tabela 16 - Curso de Letras - Inglês

Semestre Letivo	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2014.1	82	81	0	1	0	81
2014.2	0	63	2	0	0	81
2015.1	0	57	3	0	0	81
2015.2	0	44	8	28	0	53
2016.1	0	42	8	1	0	52
2016.2	0	42	10	1	0	51
2017.1	0	35	10	5	0	46

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

O Curso de Letras - Espanhol, nos dados da tabela 17, apresenta falta de registro de alunos a partir do segundo semestre, com a maior elevação no segundo período. A primeira turma diplomou apenas 12,87% no nono semestre do curso, percentual parecido para a evasão registrada nas duas entradas.

Tabela 17 - Curso de Letras - Espanhol

Semestre	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2013.1	103	102	0	2	0	101
2013.2	0	65	0	1	0	100
2014.1	65	124	29	0	0	165
2014.2	1	107	49	7	0	159
2015.1	0	97	56	3	0	156
2015.2	0	87	63	2	0	154
2016.1	0	84	63	2	0	152
2016.2	0	80	67	3	0	149
2017.1	0	56	68	1	13	135

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

O Curso de Sistema de Informação é o segundo em quantitativo de ingressantes. O total dos diplomados é inferior ao número de ingressante da turma que menos ofertou vagas,

tabela 18. No cálculo da matrícula real foi considerado o quantitativo da evasão anterior a abertura da primeira turma. Os quantitativos da matrícula real oscilam, tanto na supressão quanto no acréscimo de registro do aluno. O registro da evasão corresponde a um pouco mais de $\frac{1}{4}$ do total dos alunos que ingressaram no curso. Para o coordenador do curso a causa da evasão é o desconhecimento que o aluno da rotina da EAD.

Tabela 18 - Curso de Sistema da Informação

Semestre Letivo	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2007.1	0	0	0	14	0	-14
2007.2	202	190	5	1	0	187
2008.1	0	187	5	0	0	187
2008.2	0	0	52	5	0	182
2009.1	206	355	52	5	0	383
2009.2	2	365	58	13	0	372
2010.1	197	443	76	6	0	563
2010.2	0	357	127	2	0	561
2011.1	0	312	152	0	0	561
2011.2	0	265	175	1	0	560
2012.1	0	213	186	8	0	552
2012.2	1	188	193	5	29	519
2013.1	193	318	202	18	16	678
2013.2	0	298	202	14	3	661
2014.1	196	382	206	148	6	703
2014.2	4	355	311	29	8	670
2015.1	170	417	351	16	4	820
2015.2	2	321	445	11	3	808
2016.1	0	320	445	5	6	797
2016.2	0	222	471	10	29	758
2017.1	0	195	525	5	10	743

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

O Curso de Administração Pública é o segundo maior em taxa de evasão, ficando próximo a 50%, superior aos alunos com possibilidade de concluir o curso (matriculados e sem matrículas). A taxa de alunos diplomados está abaixo de 20%, em relação aos ingressantes, tabela 19. O curso iniciou a primeira turma em outubro/2009, porém por problemas técnicos o período precisou ser reofertado em 2010, quando foi registrado seu início, entretanto os alunos que obtiveram nota suficiente para aprovação nas disciplinas não precisaram repeti-la. Nos cálculos dos dados do curso a evasão ocorrida em 2009 foi computada no próprio semestre.

Tabela 19 - Curso de Administração Pública

Semestre Letivo	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2009.2	0	0	0	4	0	-4
2010.1	238	238	0	12	0	222
2010.2	0	165	0	18	0	204
2011.1	0	146	0	5	0	199
2011.2	0	128	0	9	0	190
2012.1	0	129	4	3	0	187
2012.2	125	238	11	65	0	247
2013.1	2	198	20	9	0	240
2013.2	0	183	20	3	0	237
2014.1	130	264	26	42	19	306
2014.2	0	150	88	14	11	281
2015.1	1	240	99	34	26	222
2015.2	0	150	103	5	7	210
2016.1	0	101	103	7	2	201
2016.2	0	48	123	4	27	170
2017.1	0	44	142	1	4	165

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

O curso de Administração - Piloto concluiu o seu ciclo, foi o que mais diplomou em relação ao número de ingressantes. Apesar do tempo de integralização máxima ter inspirado o curso continua com o quantitativo fixo de 92 alunos registrados no status “sem matrícula” desde o primeiro semestre de 2012, tabela 20, contrariando assim o regimento da instituição.

Conforme Resolução nº 25/2005-CEPE/UFAL, de 26/10/2005 em seu artigo 24, inciso II o aluno será bloqueado do sistema se for reprovado por falta em todas as disciplinas em que estiver matriculado. E no artigo 25, inciso III o aluno será desligado da instituição se estiver bloqueado no sistema por 02 (dois) semestres letivos consecutivos, ou 03 (três) semestres letivos intercalados (UFAL). O não cumprimento da normatização da instituição demonstra a falha existente no sistema utilizado.

Tabela 20 - Curso de Administração Piloto

Semestre Letivo	Ig _n	M _n	SM _n	Ev _n	D _n	Mr _n
2006.1	0	0	0	1	0	-1
2006.2	518	480	0	0	0	517
2007.1	0	492	0	4	0	513
2007.2	33	492	0	29	0	517
2008.1	97	467	0	124	0	490
2008.2	0	4	67	38	0	452
2009.1	0	352	70	3	0	449
2009.2	2	317	73	62	0	389

2010.1	0	321	74	1	0	388
2010.2	0	309	80	1	0	387
2011.1	0	138	84	3	139	245
2011.2	0	7	91	0	67	178
2012.1	0	2	92	1	13	164
2012.2	0	4	92	7	59	98
2013.1	0	0	92	1	0	97
2013.2	0	0	92	0	1	96
2014.1	0	0	92	0	0	96
2014.2	0	0	92	1	0	95
2015.1	0	0	92	0	0	95
2015.2	0	0	92	0	0	95
2016.1	0	0	92	0	0	95
2016.2	0	0	92	0	1	94
2017.1	0	0	92	0	0	94

Fonte: elaborado pela autora baseado nos dados da LAI

Apesar da taxa de evasão informada do curso piloto ser alta, poderia ainda ter um acréscimo de 14,15 percentuais caso fosse computado os 92 alunos registrados como “sem matrículas” que já deveriam ter sido desligado do sistema acadêmico da UFAL, conforme normatização da instituição.

Com base nos dados estatísticos da EAD/UFAL analisados não é possível afirmar que as evasões registradas tenham sido efetivadas no semestre indicado, o que impossibilita trabalhar as informações por turma.

Uma forma de se ter dados confiáveis seria os coordenadores manterem atualizado semestralmente, um registro de acompanhamento dos alunos, individualizado e por turma, para conhecer sua vida acadêmica, ao tempo que compartilha as informações como a CIED, que apesar de não exercer influência na gestão dos cursos deve promover, juntamente com as partes envolvidas, ações coordenadas e unificadas para o funcionamento da modalidade, obedecendo a especificidade de cada curso.

Só assim vai ser possível proporcionar que a EAD na UFAL atue de forma coesa e análoga, fortalecendo seu o funcionamento, uma vez que a estrutura atual demonstra ser solta, sem diretriz, precisando de normas e regras de funcionamento para se estabilizar estruturalmente.

5. PLANO DE AÇÃO

Devido a dificuldade na implantação de medidas que requeiram ações macro institucionais esta seção tem como objetivo apresentar um plano de ação para minimizar o índice de evasão que ocorre na modalidade EAD da instituição, não impossibilitando sua aplicabilidade a outras modalidades.

A praticidade desse plano permite que seja aplicado de forma individual ou coletiva, ou seja, em grupos de cursos afins, em uma unidade acadêmica ou simplesmente num curso. Essas medidas permitirão que as coordenações dos cursos tenha conhecimento dos dados reais, não fiquem na dependência do sistema acadêmico, cujas informações não são consistentes.

O mecanismo proposto permite aos gestores da EAD/UFAL trabalharem de forma integrada e coordenada para combater a evasão, pois poderão individualizar informações dos cursos por turma em relação aos alunos que não interagem, as disciplinas com baixa aprovação e outros gargalos. Com a identificação das causas e a aferição real dos índices da evasão será possível planejar uma política institucional para a permanência do aluno EAD. O quadro 5 resume a proposta do plano. Pelo fato da modalidade não ser institucionalizada não existe empecilho para que funcione de forma sistematizada na UFAL.

Levando em consideração a situação de restrição de pessoal para dar suporte às coordenações dos cursos, sugere-se que o registro desses dados seja realizado de uma forma que não apresente dificuldade em seu preenchimento. Um programa de computador que se enquadra nesse perfil é a planilha eletrônica do excel, que permite que os dados sejam incluídos sem a necessidade de digitar um a um e ficam dispostos em forma tabular.

Por fim, a implantação e aplicação desse plano de ação são de fáceis acessibilidades, pois não dependem da burocracia da instituição. Um ponto imprescindível é a estipulação de prazos para a execução das ações para a obtenção de um resultado mais rápido.

Uma sugestão é que inicialmente sejam trabalhadas as turmas mais novas, onde a possibilidade de reverter a situação são maiores que as outras, porém existe a necessidade de se trabalhar com todas as turmas, mesmo com as extintas, a fim de conhecer o período em que cada aluno abandonou o curso sem oficializar.

Quadro 5 - Plano de Ação

O Que	Quem	Como	Quando (previsão)	Resultados (almeçados)
-------	------	------	-------------------	------------------------

Provocar reunião com os gestores EAD	CIED	E-mail ou outro meio que mais convier	A definir	Definir e padronizar os procedimentos da EAD para a gestão da permanência e evasão.
Solicitar o arquivo com os dados de todos os alunos por turma	Coordenações de cursos	Por intermédio da CIED	A definir	Sistematizar as informações na coordenação
Elaborar a planilha	Coordenações de cursos / CIED	Com base nas figuras de 3 a 11	A definir	Inserir os dados recebidos do NTI
Preencher a planilha	Coordenações de cursos	Colando os dados do arquivo	A definir	Manter atualizado os dados do curso
Colocar a planilha nas nuvens	Coordenações de cursos	Utilizando o Google Apps conforme Apêndice E (figuras de 12 a 17)	A definir	Compartilhar as informações
Compartilhar a planilha	Coordenações de cursos	Utilizando o Google Apps conforme Apêndice E (figuras de 18 e 19)	A definir	Dividir informações com a CIED
Montar um banco de dados	Coordenações de cursos / CIED	Tendo como base a planilha dos cursos	A definir	Emissão de relatórios para auxiliar nas ações.
Reunião periódica	Coordenações de cursos / CIED	Convocação	A definir	Analisar o semestre. Informar ações concretizadas justificando os resultados

Fonte: elaborado pela autora

Para a implantação desse plano é necessário que seja provocada uma reunião com os gestores EAD para definir e padronizar os procedimentos da modalidade para a gestão da permanência e evasão. A partir da aquiescência dessa ação será possível trabalhar a EAD, de forma coordenada, como uma unidade e não pontos isolados, favorecendo o crescimento da modalidade na instituição.

Para dar início ao conhecimento da real evasão na instituição é necessário que a CIED, como coordenadora geral dos cursos, solicite os arquivos com os dados de todos os alunos por turma (turma ingressante, dados pessoais, pagelas das disciplinas por turma e semestre) e repasse para a coordenação de cada curso sistematizar as informações.

Em paralelo, a ação anterior, as coordenações devem elaborar a planilha para inserir os dados enviados pela CIED. Como sugestão, consta nas figuras de 3 a 11 os itens a ser requerido para traçar o perfil do aluno, acompanhar as informações acadêmicas e conhecer a avaliação do semestre. Os itens da planilha devem ser escolhidos para que possam atender aos cursos.

O preenchimento da planilha deve ser realizado sob a responsabilidade do curso. Para agilizar a inserção dos dados é aconselhável utilizar o comando de copiar e colar. Devido a escassez de pessoal de apoio nas coordenações é necessário que a CIED dê suporte logístico nesse preenchimento. Esse suporte não será necessário na aplicação dos questionários, pois serão aplicados pelo pessoal do curso que participarão dos encontros presenciais. Para o registro de novas turmas e atualização dos semestres em andamento a inserção deve ser no período das ocorrências.

Após o preenchimento, mesmo com dados parciais, a planilha deve ser armazenada e compartilhada nas nuvens, utilizando a ferramenta do Google Apps conforme detalhado no Apêndice E.

A implantação do banco de dados, tanto as coordenações de curso quanto a CIED, deverá ter como base a planilha dos cursos e permitirá consultas diversas, tais como os alunos que não estão interagindo, as disciplinas mais e menos aceitas, a satisfação em relação ao semestre letivo, a motivação em relação ao curso, dentre outros a ser definido conforme a necessidade. Os relatórios auxiliar nas ações a serem tomadas na resolução dos problemas detectados.

Por fim, sugere-se a realização de reunião para analisar a situação dos cursos e verificar os pontos assertivos ou não para realizar os ajustes do plano conforme necessidade.

Apesar da redução do quadro de pessoal a implantação desse plano será de suma importância para o crescimento da EAD na instituição, pois permitirá ter acesso ao conhecimento da causa real e poder aplicar medidas preventivas que minimize a evasão de cursos.

Após a implantação dessas medidas e com uma EAD trabalhando de forma coordenada será possível delinear diretrizes para a regulamentação de uma política institucional para combater a evasão nos cursos EAD. Essa política deverá ter como objetivo minimizar o índice de evasão e deverá ser conduzida pela coordenação geral da CIED com a participação dos coordenadores de cursos.

Na normatização deverá constar como competências das coordenações de cursos, dentre outras: Manter os dados pessoais e acadêmicos dos alunos atualizado; Realizar acompanhamento semestral dos alunos para detectar os que não interagem e/ou com baixo rendimento; Integrar e motivar o aluno; Aplicar questionário semestralmente para avaliar o curso (corpo técnico, disciplina, grau de satisfação do aluno).

Ficando na responsabilidade da CIED promover, juntamente com os cursos, as ações delineadas para motivar e integrar o aluno à instituição e, também, acompanhar o andamento de todos os cursos para adotar as medidas conforme o caso.

Figura 3 - Disposição dos itens do 1º questionário

nome	e-mail	telefone	Gênero	Faixa etária_ Ingresso	Mat_ UFAL	curso	Ano / turma_ ingresso	motivo de escolher esse curso	Escola_ concluiu_ ensino médio	ano_ concluiu_ ensino médio	Renda familiar	Estado civil	Ocupação profissional	familiaridade e com o computador e a internet	Local de acesso a computador com internet	locomção utilizada para ir a unidade acadêmica	Nível escolar do pai	Nível escolar da mãe
------	--------	----------	--------	------------------------	-----------	-------	-----------------------	-------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	----------------	--------------	-----------------------	---	---	--	----------------------	----------------------

Fonte: Elaborado pela autora

Figura 4 - Disposição dos itens do questionário do 1º semestre

SEMESTRE_1_QUEST	PERÍODO_1_em_curso	Como foi o relacionamento com os colegas de turma	Como foi o relacionamento com a coordenação de curso	Como foi o relacionamento com o pessoal administrativo do curso	Como foi o relacionamento com os tutores on line	Como foi o relacionamento com o (s) tutor (es) presencial (is)	Qual a disciplina que mais gostou	Qual a disciplina que menos gostou	Qual o professor que mais gostou	Qual o professor que menos gostou	satisfação com esse semestre	Vai dar continuidade no curso	Situação no semestre
1º	2017.1	Bom	Ruim	nenhum	Ótimo	regular	X	Y	W	Z	Boa	sim	aprovação parcial

Fonte: Elaborado pela autora

Figura 5 - Disposição dos itens do questionário do 2º semestre

SEMESTRE_2_QUEST	PERÍODO_2_em_curso	Como foi o relacionamento com os colegas de turma	Como foi o relacionamento com a coordenação de curso	Como foi o relacionamento com o pessoal administrativo do curso	Como foi o relacionamento com os tutores on line	Como foi o relacionamento com o (s) tutor (es) presencial (is)	Qual a disciplina que mais gostou	Qual a disciplina que menos gostou	Qual o professor que mais gostou	Qual o professor que menos gostou	satisfação com esse semestre	Vai dar continuidade no curso	Situação no semestre
2º	2017.2	nenhum	nenhum	nenhum	nenhum	nenhum							sem interação

Fonte: Elaborado pela autora

Figura 6 - Disposição dos itens do questionário do 3º semestre

SEMESTRE_3_QUEST	PERÍODO_3_em_curso	Como foi o relacionamento com os colegas de turma	Como foi o relacionamento com a coordenação de curso	Como foi o relacionamento com o pessoal administrativo do curso	Como foi o relacionamento com os tutores on line	Como foi o relacionamento com o (s) tutor (es) presencial (is)	Qual a disciplina que mais gostou	Qual a disciplina que menos gostou	Qual o professor que mais gostou	Qual o professor que menos gostou	satisfação com esse semestre	Vai dar continuidade no curso	Situação no semestre
3º	2016.1	Bom	Bom	Bom	Ótimo	regular	G	A	W	Y	Boa	Sim	aprovação parcial

Fonte: Elaborado pela autora

Figura 7 - Disposição dos itens do questionário do 4º semestre

SEMESTRE_4_QUEST	PERÍODO_4_em_curso	Como foi o relacionamento com os colegas de turma	Como foi o relacionamento com a coordenação de curso	Como foi o relacionamento com o pessoal administrativo do curso	Como foi o relacionamento com os tutores on line	Como foi o relacionamento com o (s) tutor (es) presencial (is)	Qual a disciplina que mais gostou	Qual a disciplina que menos gostou	Qual o professor que mais gostou	Qual o professor que menos gostou	satisfação com esse semestre	Vai dar continuidade no curso	Situação no semestre
4º	2016.2	nenhum	Ruim	nenhum	Bom	regular	G	A	W	Z	regular	sim	aprovação parcial

Fonte: Elaborado pela autora

Figura 8 - Disposição dos itens do questionário do 5º semestre

SEMESTRE_5_QUEST	PERÍODO_5_em_curso	Como foi o relacionamento com os colegas de turma	Como foi o relacionamento com a coordenação de curso	Como foi o relacionamento com o pessoal administrativo do curso	Como foi o relacionamento com os tutores on line	Como foi o relacionamento com o (s) tutor (es) presencial (is)	Qual a disciplina que mais gostou	Qual a disciplina que menos gostou	Qual o professor que mais gostou	Qual o professor que menos gostou	satisfação com esse semestre	Vai dar continuidade no curso	Situação no semestre
5º	2015.2	Bom	Ruim	nenhum	Ótimo	regular	X	Y	W	Z	Boa	sim	aprovação parcial

Fonte: Elaborado pela autora

Figura 9 - Disposição dos itens do questionário do 6º semestre

SEMESTRE_6_QUEST	PERÍODO_6_em_curso	Como foi o relacionamento com os colegas de turma	Como foi o relacionamento com a coordenação de curso	Como foi o relacionamento com o pessoal administrativo do curso	Como foi o relacionamento com os tutores on line	Como foi o relacionamento com o (s) tutor (es) presencial (is)	Qual a disciplina que mais gostou	Qual a disciplina que menos gostou	Qual o professor que mais gostou	Qual o professor que menos gostou	satisfação com esse semestre	Vai dar continuidade no curso	Situação no semestre
6º	2015.2												Sem interação

Fonte: Elaborado pela autora

Figura 10 - Disposição dos itens do questionário do 7º semestre

SEMESTRE_7_QUEST	PERÍODO_7_em_curso	Como foi o relacionamento com os colegas de turma	Como foi o relacionamento com a coordenação de curso	Como foi o relacionamento com o pessoal administrativo do curso	Como foi o relacionamento com os tutores on line	Como foi o relacionamento com o (s) tutor (es) presencial (is)	Qual a disciplina que mais gostou	Qual a disciplina que menos gostou	Qual o professor que mais gostou	Qual o professor que menos gostou	satisfação com esse semestre	Vai dar continuidade no curso	Situação no semestre
7º	2015.2	Bom	bom	Bom	Ótimo	Bom	X	Y	W	Z	Boa	sim	aprovação total

Fonte: Elaborado pela autora

Figura 11 - Disposição dos itens do questionário do 8º semestre

SEMESTRE_8_QUEST	PERÍODO_8_em_curso	Como foi o relacionamento com os colegas de turma	Como foi o relacionamento com a coordenação de curso	Como foi o relacionamento com o pessoal administrativo do curso	Como foi o relacionamento com os tutores on line	Como foi o relacionamento com o (s) tutor (es) presencial (is)	Qual a disciplina que mais gostou	Qual a disciplina que menos gostou	Qual o professor que mais gostou	Qual o professor que menos gostou	satisfação com esse semestre	Vai dar continuidade no curso	Situação no semestre
8º	2017.2	Ruim	nenhum	nenhum	Ótimo	Bom	A	C	D	F	Regular	sim	reprovado

Fonte: Elaborado pela autora

Com os dados, totais ou parciais, inseridos na planilha o arquivo deve ser salvo no computador e depois ser armazenada nas nuvens para compartilhá-los com a CIED.

A atualização dos dados na planilha deve ser realizada no google drive, pois a informação é repassada automaticamente para o destinatário.

Para o preenchimento da planilha deve-se começar o registro com as turmas mais novas e para as turmas que já concluíram ou já percorreram alguns semestres sugere-se que as informações sejam coletadas das pagelas das disciplinas (por aluno). O estudo de semestres anteriores a implantação da coleta dos dados permitirá, apenas, o conhecimento do período em que houve o real abandono do curso, ou seja, quando o aluno deixou de interagir de forma contínua, mas não a causa do abandono.

Os dados da planilha fornecerão informações isoladas e não relatórios, que demanda sua vinculação a um banco de dados e para isso é necessário que esses elementos sejam baixados das nuvens para o computador, apêndice F.

Para a emissão de relatórios é necessário instalar um aplicativo do tipo access da Microsoft. Nos relatórios, quando a alimentação dos dados é feita desde o início da turma, é possível conhecer informações por turma, por aluno, o perfil do aluno que evade e seus motivos, as disciplinas mais atrativas e menos atrativas, os alunos que não interagem e outras informações, desde que incluídas nos questionários. Com a análise dos dados realizada no término de cada semestre é possível descobrir os gargalos do curso e minimizar o problema. Para Cislighi (2008) o conhecimento das variáveis possibilita intervenções institucionais, por meio da gestão do curso, para promover a permanência do discente no curso.

Esse estudo pode subsidiar as coordenações de cursos EAD a ter um conhecimento do perfil do aluno para diagnosticar o que motiva sua permanência ou a evasão do curso, bem como ter dados estatísticos fidedignos por turma da situação de cada aluno, tais quais, ingresso, matrícula, diplomação, evasão e outro *status* para qual o aluno se deslocar; para adotar estratégias, juntamente com a CIED, de combate a evasão e minimizar a permanência do aluno no curso. Esse estudo pode ser ampliado para os cursos presenciais, com os devidos ajustes.

A proposta desse plano de ação é factível, pois não requer ações que dependam de outros setores da instituição e sim do próprio interessado. Sua aplicação é simples e não requer habilidades técnicas para sua implantação.

A alimentação dos dados permitirá o monitoramento da evasão e celeridade nas intervenções para reduzir os prejuízos causados, além de eliminar as inconsistências nos dados detectados no relatório emitido pelo Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI).

Como não existe uma prioridade da instituição em realizar um acompanhamento da vida acadêmica do aluno para conhecer a causa da permanência e evasão cabe aos coordenadores dos cursos essa tarefa na busca de respostas para explicar e intervir para evitar o abandono.

Esse acompanhamento constitui o modelo longitudinal de Tinto (1975), que propõe a explicar os motivos que influenciam a decisão do aluno de abandonar a curso. Caso seja detectado que a causa seja uma deficiência do curso ou da instituição será possível atuar para corrigir e prevenir.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A educação a distância na UFAL ocupa espaço estratégico na expansão do ensino superior no estado de Alagoas. Para a implantação da modalidade foi necessário um grande investimento, que tem um custo anual mínimo por aluno é de R\$ 1.300,00 (hum mil e trezentos reais) e não conclusão do curso reflete perdas financeiras e sociais, além de mostrar a existência de uma lacuna na forma de gerenciamento dessas perdas. Com o intuito de estudar essa questão esta pesquisa teve como objetivo analisar as estratégias adotadas pelos gestores dos cursos de graduação EAD/UFAL para fomentar a permanência e combater à evasão do aluno. Inicialmente foi realizado o levantamento dos dados estatísticos dos cursos e verificado a influência da CIED na gestão dos cursos e os mecanismos utilizados para acompanhamento da vida acadêmica do aluno EAD, comparando com o modelo teórico proposto por Tinto (1975).

Nesse intento foram realizadas entrevistas com os coordenadores de cursos da graduação da EAD/UAB/UFAL e com o coordenador geral da CIED/UFAL para averiguar o quanto o órgão pode influir no gerenciamento do curso. Antes da realização dessa etapa os dados estatísticos dos cursos foram observados para certificação do abandono.

Quanto aos dados estatísticos sobre a evasão de aluno dos cursos observou-se que não são explicitados e quando aparece não é de forma clara. Nos relatórios de gestão da UFAL essa informação foi incluída em 2016 e no censo INEP a partir de 2014. Em ambos, aparecem de forma unificada para as modalidades à distância e a presencial, não permitindo que se faça uma comparação entre as modalidades, dificultando uma análise mais detalhada.

Dos resultados obtidos das entrevistas observou-se que a CIED/UFAL, hierarquicamente, não é um órgão superior aos cursos EAD, ela dá suporte logístico, porém não influencia no gerenciamento do curso e atua como intermediária entre os cursos e seus agentes executores. Uma de suas funções, entre outras, é promover o crescimento da EAD na instituição, porém na verificação do quantitativo de evasão existente na instituição esse crescimento se torna questionável. Apesar de não ser um órgão superior hierarquicamente, mas sendo um órgão articulador de ações poderia assumir uma postura de liderança e influenciar no gerenciamento dos cursos, fomentando discussão sobre o tema e induzindo para o desenvolvimento uniforme nos procedimentos adotados, obedecendo à peculiaridade de cada um.

A falta de uma liderança que promovam ações coordenadas e direcionadas à gestão da

evasão dos discentes nos cursos EAD/UFAL faz com que os coordenadores hajam de forma isolada para tentar minimizar o problema. Os mecanismos utilizados para acompanhar a vida acadêmica do aluno ficam a critério do próprio curso, cujo acompanhamento não é realizado de forma contínua pela maioria dos coordenadores. A averiguação da condição dos alunos é realizada de forma individualizada, na plataforma utilizada na modalidade e/ou no sistema acadêmico da instituição. Situação inviabilizada quando existe um quantitativo elevado de alunos e não existe pessoal de apoio para auxiliar na tarefa. Questão que poderia ser contornada caso houvesse ações integradas em torno do problema.

Para isso é preciso direcionar pautas exclusivas para resolver o problema e definir estratégias para medir, diagnosticar e intervir. Só com a aplicação dessas ações vai ser possível explicar o porquê da evasão, se o motivo causador na UFAL é a falta de interação entre o aluno e a instituição proposta no modelo de Tinto (1975) corroborado por Cislighi (2008), ou os citados por alguns coordenadores. Com a mensuração e o diagnóstico é possível ter dados claros e reais que não deixam espaços para suposições, tal quais os dados fornecidos pela LAI.

Para Tinto (1975) uma das causas da evasão é a falta de integração do aluno na instituição, tanto nos aspectos sociais e acadêmicos. A não integração gera uma falta de interação e motivação. Outra causa apontada por Tinto é a falta de comprometimento do aluno com o objetivo em concluir o curso. Para o autor o abandono ocorre no primeiro ano do curso. O referido modelo consiste no acompanhamento da vida acadêmica do aluno para explicar o que leva a permanência ou evasão. Com as informações colhidas não foi possível explicar a evasão nos cursos de graduação EAD/UFAL baseado nesse modelo, pois não existe um acompanhamento da vida acadêmica do aluno e nem há fidedignidade nos dados apresentados o que impossibilita a explicação do que levou a evasão estudantil. Dos onze cursos estudados apenas um se enquadra nessa teoria, pois a coordenação mantém um acompanhamento dos alunos e conseguiu reverter a situação do abandono quando a causa foi a falta de motivação.

Só vai ser possível mensurar e diagnosticar as causas da evasão dos cursos EAD se for montado uma estrutura para armazenar informações acerca dos alunos, que deve ficar sob a responsabilidade das coordenações dos cursos e que esses dados sejam compartilhados com a CIED para trabalharem de forma sincronizada para aplicarem as soluções requeridas conforme a peculiaridade de cada curso.

O desenvolvimento dessa estrutura servirá para apoiar os coordenadores de curso no gerenciamento das ações adotadas para favorecer a promoção da permanência dos discentes

EAD e conseqüentemente minimizar o quantitativo de evasão fortalecendo a modalidade na instituição. O conhecimento dos indicadores e suas variáveis permitem que o gestor aplique ações com antecedência evitando os riscos do abandono, caso essas ações fujam da realidade da instituição o coordenador poderá buscar soluções juntamente com o aluno.

A implantação dessa medida é imprescindível para mensurar a evasão nos cursos e conhecer suas causas e poder intervir para minimizá-la. Para isso é necessário que seja feito levantamento individualizado do aluno durante sua vida no curso. Uma forma de realizar esse levantamento é a aplicação de questionários padronizados, o primeiro, no ato da matrícula (APÊNDICE F) ou no contato inicial com a turma, para levantar seu perfil sócio econômico e captar suas motivações e seus anseios. Nos períodos seguintes, até a saída dele do curso, que seja feito outro questionário (APÊNDICE G) para o acompanhamento semestral de seu desempenho acadêmico e buscar conhecer a opinião dos alunos em relação ao curso, englobando coordenação, pessoal administrativo, tutores, professores e disciplinas. Vale ressaltar que os modelos dos questionários apresentados nesse estudo não são finalizados, antes de sua aplicação deverá ser feito uma análise, entre os gestores da EAD, para definirem quais informações será necessária no auxílio da permanência do aluno e no combate a evasão.

As informações colhidas subsidiarão aos gestores da EAD ter conhecimento, tanto por aluno quanto por turma e a sua opinião a respeito do curso, para verificar os pontos críticos e adotar medidas para sanar os problemas e evitar a perda do aluno.

As limitações do estudo localizaram-se na dificuldade de se obter os dados estatísticos e da falta de clareza na exposição dos mesmos, o que impediu uma maior profundidade e detalhamento nas informações.

Para as pesquisas futuras sugere-se uma comparação dos dados estatísticos dos cursos após a aplicação dos novos procedimentos com a situação anterior para verificar se a adoção da aplicação do plano de ação surtiu o objetivo almejado. E, então, com o conhecimento das causas que levaram a evasão deverá propor uma política institucional de permanência voltada para os alunos EAD.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Onília Cristina de Souza de et al . Evasão em cursos a distância: fatores influenciadores. **Rev. bras. orientac. prof**, São Paulo , v. 14, n. 1, p. 19-33, jun. 2013. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902013000100004&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 07 maio 2018.
- ALMEIDA, Onília Cristina de Souza de. **Evasão em Cursos a Distância: validação de instrumento, fatores influenciadores e cronologia da desistência**. 2007, 177f. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2007. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/3912/1/2007_OniliaCristinadeSouzadeAlmeida.PDF> Acesso 22 ago. 2017.
- ALMEIDA, Onília Cristina de Souza de. **Gestão das organizações complexas: o caso do sistema Universidade Aberta do Brasil na Universidade de Brasília**. 2013, 254f. Tese de Doutorado. Universidade de Brasília, Distrito Federal , 2013. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14135/1/2013_OniliaCristinadeSouzaAlmeida.pdf> Acesso 02 set. 2017.
- ANDIFES/ABRUEM/SESU. Diplomação, retenção e evasão nos cursos de graduação em instituições de ensino superior públicas. **Relatório**. Comissão Especial de Estudos sobre a Evasão nas Universidades públicas Brasileiras. Brasília, out. 1996 Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=27010>, Acesso 11 jul. 2017.
- Associação Brasileira de Educação a Distância. ABRAEAD2007: Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância. 2007. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/censoead/anuario2007.pdf>> Acesso 10 ago. 2017.
- Associação Brasileira de Educação a Distância. ABED. **CENSO EAD.BR - 2017**. Disponível em: <http://abed.org.br/arquivos/CENSO_EAD_BR_2018_impreso.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2018.
- Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior. ABMES. Números do Ensino Superior Privado no Brasil 2011. **Revista: Funções do Coordenador de Curso: Como — Construir o Coordenador Ideal**. Disponível em: <<https://abmes.org.br/arquivos/publicacoes/ABMESCaderno8.pdf>> Acesso 25 ago. 2017.
- BAGGI, Cristiane Aparecida dos Santos. **Evasão e Avaliação Institucional: uma discussão bibliográfica**. Campinas, 2010. 81 f. Dissertação de Mestrado - Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Disponível em <<http://tede.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br:8080/jspui/handle/tede/653>> Acesso 05 abr. 2017.
- BAGGI, Cristiane A. S.; LOPES, Doraci A. Evasão e avaliação institucional no ensino superior: uma discussão bibliográfica. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba , v. 16, n. 2, p. 355-374, jul. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v16n2/a07v16n2.pdf>>. Acesso em: 15/2/18. 20h30. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772011000200007>.

BARDAGI, Marucia; HUTZ, Claudio Simon. Evasão universitária e serviços de apoio ao estudante: uma breve revisão da literatura brasileira. **Psicologia Revista**, [S.l.], v. 14, n. 2, p. 279-301, fev. 2014. ISSN 2594-3871. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/psicorevista/article/view/18107>>. Acesso em: 08 maio 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BISINOTO, Gustavo Domingos Sakr. **Gestão da Permanência**: um estudo sobre o perfil socioeconômico, permanência e evasão dos discentes do curso de bacharelado em Administração Pública da UAB/UNEMAT. Porto Velho – RO, 2016. 171 f. Dissertação de Mestrado - Universidade Federal de Rondônia. Disponível em <http://www.profiap.org.br/profiap/tcfs-dissertacoes-1/unir/2016/112_unir_2016_gustavo-domingos-sakr-bisinoto.pdf> Acesso 20 nov. 2017.

BRASIL. Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o art. 80 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1998/decreto-2494-10-fevereiro-1998-397980-publicacaooriginal-1-pe.html>> Acesso 15 jul.2017

BRASIL. Decreto n.º 5800, de 08 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm> Acesso 12 jul. 2017.

BRASIL. Decreto n.º 9.057, de 25 de maio de 2017. Regulamenta o art. 80 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9057.htm> Acesso 31 ago. 2017.

BRASIL. Decreto Lei n.º 12.088, de 11 de novembro de 2009. Proíbe que uma mesma pessoa ocupe 2 (duas) vagas simultaneamente em instituições públicas de ensino superior. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/112089.htm> Acesso 02 nov. 2018

BRASIL. Decreto n.º 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/portarias/dec5.622.pdf>> Acesso 12 jul. 2017.

BRASIL. Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm> Acesso 15 jul. 2017.

BRASIL. Lei n.º 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm> Acesso 15 jul. 2017.

BRASIL. MEC. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Disponível em:

<<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/ReferenciaisdeEAD.pdf>> Acesso 29 out. 2017.

BRASIL. Secretaria do Tesouro Nacional. Ministério da Fazenda. **Aspectos Fiscais da Educação no Brasil**. 2018. Disponível em:

<<http://www.tesouro.gov.br/documents/10180/617267/CesefEducacao9jul18/4af4a6db-8ec6-4cb5-8401-7c6f0abf6340>>. Acesso em: 31 out. 2018.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. A reforma gerencial do Estado de 1995. **Revista de Administração Pública**, v. 34, n. 4, p. 7-26, 2000. Disponível em:

<http://reformadagestaopublica.org.br/papers/2000/608-RefGerencial_1995-RAP.pdf>

Acesso 12 jul 2017.

BUARQUE, Cristovam. A Universidade numa Encruzilhada. A universidade na encruzilhada Seminário In: Universidade: por que e como reformar? Brasília-DF, 2003. Disponível em

<<http://livros01.livrosgratis.com.br/ue000034.pdf>> Acesso 05 dez. 2017.

BUENO, José Lino Oliveira. A Evasão de Alunos. Paidéia-Ribeirão Preto - SP, 1993.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/paideia/n5/02.pdf>> Acesso 14 ago. 2017.

CANTERLE, Nilsa Maria Guarda; FAVARETTO, Fabio. Proposta de um modelo referencial de gestão de indicadores de qualidade na instituição universitária. **Ensaio:**

aval.pol.públ.Educ., Rio de Janeiro, v. 16, n. 60, p. 393-412, Set. 2008. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362008000300005&lng=en&nrm=iso>. acesso em 08 ago. 2017.

<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-40362008000300005>

CHAUI, Marilena. Sociedade, Universidade e Estado: Autonomia, Dependência e

Compromisso Social. In: A universidade na encruzilhada Seminário Universidade: por que e como reformar? Brasília-DF, 2003. Disponível em

<<http://livros01.livrosgratis.com.br/ue000034.pdf>> Acesso 05 dez. 2017.

CHAVES FILHO, Hélio. (Pres) et al. Educação a distância em organizações públicas: mesa-redonda de pesquisa-ação. Brasília: ENAP, 2006. Disponível em:

<http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/376/1/Livro_EAD.pdf>, Acesso 11 jul. 2017.

CISLAGHI, Renato. **Um modelo de sistema de gestão do conhecimento em um framework para a promoção da permanência discente no ensino de graduação**. 2008.

273f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

Disponível em: < <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Renato-Cislaghi.pdf> >

COSTA et al. Políticas Públicas de Educação a Distância e o Sistema Universidade Aberta do Brasil nas Universidades Estaduais. **Revista TICs & EaD em Foco** v.1, nº 1, 2015.

<<file:///C:/Users/UFAL/Downloads/3-12-1-PB.pdf>>. acesso em 03 mai. 2018

DE ALMEIDA, Onília Cristina de Souza. Evasão em cursos a distância: análise dos motivos de desistência. In: 14 Congresso Internacional ABED de Educação a Distância. Santos–São Paulo, Brasil. 2008. Disponível em:

<<http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/552008112738pm.pdf>>. acesso em 03 mai. 2018

DUARTE, Zalina Maria Cancela. **Educação a Distância (EAD): estudo dos fatores críticos de sucesso na gestão de cursos da região metropolitana de Belo Horizonte na visão de tutores.** Belo Horizonte, 2011. 82f. Dissertação de Mestrado-Faculdade de Ciências Empresariais - FACE Disponível em <http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/zalina_maria.pdf> Acesso 04 dez. 2017.

FAVERO, Rute Vera Maria. **Dialogar ou evadir: Eis a questão! Um estudo sobre a permanência e evasão na Educação a Distância.** 2006. 167 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/14846/000669958.pdf?sequence=1>> Acesso 25 jul. 2017.

FERREIRA, Sandro Augusto Silva. **ESTRATÉGIAS DE DIÁLOGO COM O ESTRANHAMENTO NO COMEÇO DA VIDA UNIVERSITÁRIA POLÍTICAS DE ACOLHIMENTO E PERMANÊNCIA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA.** *Revista Internacional de Educação Superior: RIESup*, Campinas, Sp, v. 3, p.291-307, 2017.

GONÇALVES, Jussara Orige Bach. **A Gestão Universitária e a Evasão no Curso de Graduação em Engenharia de Aquicultura da Universidade Federal de Santa Catarina.** 2016. 109f. Dissertação de Mestrado - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/175918/345289.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso 07/12/2017.

HALL, Richard H. **Organizações: estruturas, processos e resultados.** 8.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Censo da educação Superior 2016: Principais Resultados.** Disponível em <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/censo_superior_tabelas.pdf> Acesso 19 out. 2017.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sinopse Estatística da Educação Superior 2016.** Brasília: Inep, 2017. Disponível em: < <http://inep.gov.br/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>> Acesso 20 ago. 2017.

KOHL DOS SANTOS, Pricila; MARTINS GIRAFFA, Lucia Maria. **Permanência na Educação Superior a distância.** *RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, [SI], v. 20, n. 1, p. 305-321, jan. 2017. ISSN 1390-3306. Disponível em: < <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16808> >. acesso: 26 de setembro 2018 doi: <https://doi.org/10.5944/ried.20.1.16808> .

LOBO, Maria Beatriz de Carvalho Melo. **Panorama da evasão no ensino superior brasileiro: aspectos gerais das causas e soluções.** *Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior. Cadernos*, n. 25, 2012.

MASSI, Luciana; VILLANI, Alberto. Um caso de contratendência: baixa evasão na licenciatura em química explicada pelas disposições e integrações. **Educ. Pesqui.**, São Paulo , v. 41, n. 4, p. 975-992, Dez. 2015 disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022015000400975&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 10 nov 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/s1517-9702201512135667>.

MENDES, Marcos José. A Despesa Federal em Educação: 2004-2014. Brasília: Núcleo de Estudos e Pesquisas/CONLEG/Senado, abril/2015 (Boletim Legislativo nº 26, de 2015). Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/publicacoes/estudos-legislativos/tipos-de-estudos/boletins-legislativos/bol26>>. Acesso 10/08/2017 As 15:00h.

MILL, Daniel, 2012. A Universidade Aberta do Brasil. In: Educação a distância : o estado da arte, volume 2 / Fredric Michael Litto, Marcos Formiga (orgs.). -- 2. ed. -- São Paulo : Pearson Education do Brasil, 2012. p. 280-291. cap. 33 Disponível em: http://www.abed.org.br/arquivos/Estado_da_Arte_2.pdf. Acesso em 08 ago 2017

MILL, Daniel. et al. Gestão da Educação a Distância (EaD): noções sobre planejamento, organização, direção e controle da EaD. **Vertentes (UFSJ)**, v. 35, n.1, p.9-23, 2010. Disponível em: <https://ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/vertentes/Vertentes_35/daniel_mill_e_outros.pdf>. Acesso 08 ago. 2017. 19:30h.

MORAIS, Janaina Jacolina. Princípio da eficiência na Administração Pública. **ETHOS JUS: revista acadêmica de ciências jurídicas. Avaré: Faculdade Eduvale de Avaré**, v. 3, n. 1, p. 99-105, 2009.

MOORE, M. e KEARSLEY, G. Educação a Distância: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MORGAN, Gareth. **Imagens da Organização**. 2ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas S.A., 2006.

NAGAI, Nathália Prochnow; CARDOSO, André Luís Jankovski. A EVASÃO UNIVERSITÁRIA: UMA ANÁLISE ALÉM DOS NÚMEROS. **Revista Estudo & Debate**, [S.l.], v. 24, n. 1, abr. 2017. ISSN 1983-036X. Disponível em: <<http://www.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/view/1271>>. Acesso em: 08 mar. 2018. doi:<http://dx.doi.org/10.22410/issn.1983-036X.v24i1a2017.1271>.

NASCIMENTO, João Paulo Rodrigues do; VIEIRA, Maria das Graças. Os desafios da institucionalização do ensino superior na modalidade a distância: a visão dos gestores de uma universidade federal. **Ensaio: aval.pol.públ.Educ.**, Rio de Janeiro , v. 24, n. 91, p. 308-336, June 2016 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362016000200308&lng=en&nrm=iso>. Acesso: 8 de ago 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-40362016000200003>.

OLIVEIRA, Marluce Alves Nunes. Educação à Distância como estratégia para a educação permanente em saúde: possibilidades e desafios. **Rev. bras. enferm.**, Brasília , v. 60, n. 5, p. 585-589, Oct. 2007 . Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672007000500019&lng=en&nrm=iso>. Acesso 11 fev. 2018.
<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672007000500019>.

PACHECO, Andressa Sasaki Vasques. **Evasão e permanência dos estudantes de um curso de Administração do Sistema Universidade Aberta do Brasil: uma teoria fundamentada em fatos e na gestão do conhecimento**, 2010. 298 f. Tese de Doutorado - Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em:
 <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/94131>> Acesso 22 out. 2017.

PAURA, Liga; ARHIPOVA, Irina. Cause analysis of students' dropout rate in higher education study program. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 109, p. 1282-1286, 2014.

PESSOA, Maria Naiula Monteiro. **Gestão das universidades federais brasileiras-um modelo fundamentado no balanced scorecard** /. Florianópolis, 2000. 304f. Tese de Doutorado - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em:
 <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/78659/172918.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso 13 fev 2018.

PRETI, Oreste. **Educação a distância: fundamentos e políticas**. Cuiabá: EdUFMT, 2009.

PRETI, Oreste. Educação a distância e globalização: desafios e tendências – **Revista Brasileira de Estudos Pedagógico**, Brasília, v.79, n.191, p.19-30, jan./abr. 1998).

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar . **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo/RS: Feevale, 2013. Disponível em:
 <<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>> Acesso em 26 out. 2017.

RABELO, Rafael Castro. **Entre Administração e Gestão Universitária: Demarcação teórico-conceitual nas legislações e produções bibliográficas 2003-2013**. Goiânia,2016. 146 f. Tese de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Educação - Pontifícia Universidade Católica de Goiás, GOIÂNIA, 2016. Disponível em:
 <<http://tede2.pucgoias.edu.br:8080/bitstream/tede/740/1/RAFAEL%20CASTRO%20RABELO.pdf>> Acesso 21 abr 2018.

RIO DE JANEIRO. Decreto nº 14.343 de 7 de setembro de 1920. Institue a Universidade do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-14343-7-setembro-1920-570508-publicacaooriginal-93654-pe.html>> Acesso 05 jul. 2017.

RODRIGUEZ, Isabel. Teoria x EAD x Tempos velozes. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 1, 2005.

SCHLICKMANN, Raphael. **Administração Universitária: Desvendando o Campo Científico no Brasil**. 2013. Florianópolis 2013. 294f Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. Disponível em: <
<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/103549/317404.pdf?sequence=1>>

Acesso 06 dez. 2017

SILVA, Adriane das Neves et al. Limites e possibilidades do ensino à distância (EaD) na educação permanente em saúde: revisão integrativa. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 20, n. 4, p. 1099-1107, 2015. Disponível em: <

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232015000401099&lng=en&nrm=iso)

[81232015000401099&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232015000401099&lng=en&nrm=iso) > Acesso 06 jun 2017

SILVA, F.C. **Gestão da Evasão na EAD: Modelo Estatístico Preditivo para os Cursos de Graduação a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2017, 137 f. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/179913>>. Acesso 24/02/2018.

SILVA FILHO, Roberto Leal Lobo et al. A evasão no ensino superior brasileiro. **Cadernos de pesquisa**, v. 37, n.132, p. 641-659, 2007. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0737132>> Aceso 11 jul. 2017.

SILVA JÚNIOR, Gilmar Sarmiento da. **Política Pública de Assistência Estudantil: uma proposta de implementação da ferramenta *Balanced Scorecard* (BSC) voltada a execução do Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) na Universidade Federal de Alagoas (UFAL)**, 2017, 185f. Dissertação de Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP da Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2017.

SILVA, Mariana Augusta de Araujo. **Coordenador gestor, coordenador pedagógico ou coordenador empreendedor: análise do perfil de coordenadores de curso em IES privada**. 2013. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2013, 135f. Disponível em:

<https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/15093/1/MarianaAAS DISSERT.pdf>>

Acesso em 23 jun 2017

TINTO, Vincent; Cullen, John. **Dropout in Higher Education: A Review and Theoretical Synthesis of Recent Research**. 1973. Disponível em:

<<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED078802.pdf>> Acesso 13 jul. 2017

TINTO, Vincent; Cullen, John. **Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research**. 1975. Disponível em:

<<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.874.5361&rep=rep1&type=pdf>>

Acesso em: 14/2/18. 16h33.

TONANI TOSTA, Humberto et al. Gestores universitários: papel e competências necessárias para o desempenho de suas atividades nas universidades federais. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 5, n. 2, 2012.

XENOS, Michalis; PIERRAKEAS, Christos; PINTELAS, Panagiotis. A survey on student dropout rates and dropout causes concerning the students in the Course of Informatics of the Hellenic Open University. **Computers & Education**, v. 39, n. 4, p. 361-377, 2002.

Disponível em [https://ac.els-cdn.com/S0360131502000726/1-s2.0-S0360131502000726-](https://ac.els-cdn.com/S0360131502000726/1-s2.0-S0360131502000726-main.pdf?_tid=11d190cb-293d-4496-88b7-)

[main.pdf?_tid=11d190cb-293d-4496-88b7-51bfa17d4638&acdnat=1538412965_71f068a752b2dd5b0e3350a36c9d196a](https://ac.els-cdn.com/S0360131502000726-main.pdf?_tid=11d190cb-293d-4496-88b7-51bfa17d4638&acdnat=1538412965_71f068a752b2dd5b0e3350a36c9d196a). Acesso 02 mai 2018.

APÊNDICES

APÊNDICE A



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos

Campus A. C. Simões – Av. Lourival Melo Mota, S/N

Cep: 57072-970, Cidade Universitária – Maceió-AL

comitedeeticaufal@gmail.com - Tel: 3214-1041



CARTA DE APROVAÇÃO

Maceió-AL, 19/12/2017

Senhor(a) Pesquisador(a),

MARIA DO CARMO GALINDO CAVALCANTE

O Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), em Reunião Plenária de 14/12/2017 e com base no parecer emitido pelo(a) relator(a) do processo CAAE nº 80726517.7.0000.5013, sob o título **GESTÃO DA EVASÃO E PERMANÊNCIA DE DISCENTE NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE A DISTANCIA EM UMA IFES**, comunicar a **APROVAÇÃO** do processo acima citado, com base no artigo X, parágrafo X.2, alínea 5.a, da Resolução CNS nº 466/12.

O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Res. CNS 466/12, item V.3).

É papel do(a) pesquisador(a) assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento.

Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e sua justificativa. Em caso de projeto do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o(a) pesquisador(a) ou patrocinador(a) deve enviá-los à mesma junto com o parecer aprovatório do CEP, para serem incluídas ao protocolo inicial (Res. 251/97, item IV. 2.e).

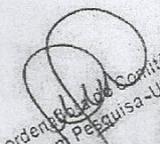
Relatórios parciais e finais devem ser apresentados ao CEP, de acordo com os prazos estabelecidos no Cronograma do Protocolo e na Resolução CNS 466/12.

Na eventualidade de esclarecimentos adicionais, este Comitê coloca-se a disposição dos interessados para o acompanhamento da pesquisa em seus dilemas éticos e exigências contidas nas Resoluções supra-referidas.

Esta aprovação não é válida para subprojetos oriundos do protocolo de pesquisa acima referido.

(*) Áreas temáticas especiais

Válido até: **AGOSTO de 2019.**


Coordenador do Comitê de
Ética em Pesquisa - UFAL

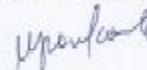
APÊNDICE B

1/2

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (T.C.L.E.)

Você está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa "Gestão da Evasão e Permanência de Discente nos Cursos de Graduação na Modalidade a Distância em uma IFES", da pesquisadora Maria do Carmo Galindo Cavalcante. A seguir, as informações do projeto de pesquisa com relação a sua participação neste projeto:

1. O estudo é referente a elaboração da dissertação do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública da Universidade Federal de Alagoas e se destina analisar as estratégias para permanência e combate à evasão do aluno, adotadas pelas coordenações dos cursos de graduação na modalidade a distância da Universidade Federal de Alagoas – UFAL.
2. A importância deste estudo é a de contribuir na redução do número de evasão escolar nos cursos de graduação na modalidade a distância da UFAL.
3. O resultado esperado é a elaboração de um mecanismo unificado que possa contribuir no combate a evasão.
4. A coleta de dados começará em 15/01/2018 e terminará em 25/01/2018
5. O estudo será feito da seguinte maneira: inicialmente na busca de trabalhos acadêmicos que versem sobre o tema e suas legislações; colhimento de dados estatísticos expressos nos sites eletrônicos da UFAL e INEP e, questionários realizados com os coordenadores de cursos de graduação EAD/UFAL e o coordenador da CIED.
6. A sua participação será na etapa da coleta de dados referente aos questionários.
7. Os incômodos e possíveis riscos à sua saúde física e/ou mental são mínimos, como cansaço e esforço mental para relembrar informações passadas. Se isto ocorrer você poderá interromper o preenchimento dos instrumentos e retomá-los posteriormente, se assim o desejar.
8. O benefício esperado com a sua participação no projeto de pesquisa é em contribuir na elaboração de um mecanismo que auxilie no resgate do aluno propenso a evadir.
9. Você poderá contar com a seguinte assistência: A qualquer momento, antes, durante e depois da pesquisa, você poderá solicitar maiores esclarecimentos. Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com Maria do Carmo Galindo Cavalcante, Pesquisadora Responsável, no telefone (82) 99301-8070. Se você tiver alguma dúvida sobre os seus direitos como participante nesta pesquisa ou questões éticas, você poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alagoas localizado no primeiro andar do prédio da Reitoria, entre a PROPEP e a PROGINST, no Campus A. C. Simões, Cidade Universitária, telefone 3214-1041. O atendimento ao público ocorre pela manhã das 8h às 12:00h, de segunda-feira à quinta-feira.



10. Você será informado(a) do resultado final do projeto e sempre que desejar, serão fornecidos esclarecimentos sobre cada uma das etapas do estudo.

11. A qualquer momento, você poderá recusar a continuar participando do estudo e, também, que poderá retirar seu consentimento, sem que isso lhe traga qualquer penalidade ou prejuízo.

12. As informações conseguidas através da sua participação não permitirão a identificação da sua pessoa, exceto para a pesquisadora, e que a divulgação das mencionadas informações só será feita entre os profissionais estudiosos do assunto após a sua autorização.

13. O estudo não acarretará nenhuma despesa para você.

14. Você será indenizado(a) por qualquer dano que venha a sofrer com a sua participação na pesquisa (nexo causal).

15. Você receberá uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado por todos.

Eu, tendo compreendido perfeitamente tudo o que me foi informado sobre a minha participação no mencionado estudo e estando consciente dos meus direitos, das minhas responsabilidades, dos riscos e dos benefícios que a minha participação implicam, concordo em dele participar e para isso eu DOU O MEU CONSENTIMENTO SEM QUE PARA ISSO EU TENHA SIDO FORÇADO OU OBRIGADO.

Endereço d(os,as) responsável(is) pela pesquisa (OBRIGATÓRIO):

Instituição: Universidade Federal de Alagoas - UFAL
 Endereço: Av. Lourival Melo Mota - Tabuleiro do Martins,
 Complemento: Campus A.C.Simões
 Cidade/CEP: Maceió - AL, 57072-900
 Telefone: 82. 3214-1100
 Ponto de referência: Primeira entrada a direita depois do Hospital Universitário

Contato de urgência: Sr(a). Maria do Carmo Galindo Cavalcante

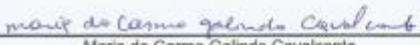
Endereço: Av. Presidente Getúlio Vargas, 383 - Serraria
 Complemento:
 Cidade/CEP: Maceió-AL, 57046-140
 Telefone: 82. 99301-9070
 Ponto de referência: Rua da Fundação Bradesco

ATENÇÃO: O Comitê de Ética da UFAL analisou e aprovou este projeto de pesquisa. Para obter mais informações e respeito deste projeto de pesquisa, informar ocorrências irregulares ou danosas durante a sua participação no estudo, dirija-se ao:

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alagoas
 Prédio do Centro de Interesse Comunitário (CIC), Térreo, Campus A. C. Simões, Cidade Universitária

Telefone: 3214-1041 – Horário de Atendimento: das 8:00 as 12:00hs.
E-mail: comitedeeticaufal@gmail.com

Maceió, de de .

	
Assinatura ou impressão datiloscópica d(o,a) voluntário(o,a) ou responsável legal e rubricar as demais folhas	Maria do Carmo Galindo Cavalcante Pesquisador

APÊNDICE C**QUESTIONÁRIO – COORDENAÇÃO DE CURSO**

1. Nome:
2. Qual sua formação?
3. Quanto tempo de UFAL?
4. Qual o seu tempo de experiência na coordenação em curso EAD?
5. Qual seu período de atuação como coordenador desse curso?
6. Qual o curso de atuação? Quais os polos de funcionamento?
7. Quantas turmas (ingressantes) houve no período de 2006 a 2016?
8. Como são registrados os dados estatísticos do curso (ingresso, matrícula, evasão, diplomados)?
9. O que significa um aluno com *status* SEM MATRÍCULA?
10. Por quanto tempo é permitido esse *status*? Quais são as providências tomadas com esses alunos?
11. O curso possui um regimento próprio? Qual o local que é exposto?
12. Na escala hierárquica qual a situação do curso em relação a CIED?
13. Qual é a importância da CIED para o curso?
14. Seu curso possui um organograma?
15. Como é realizado o planejamento do curso? Quais os principais pontos levados em conta no planejamento? Qual o período?
16. Como são tomadas as decisões do curso?
17. Existe autoavaliação do curso? Quem realiza? Qual o período?
18. Existe alguma comunicação entre os cursos para troca de ideias sobre o gerenciamento do curso?
19. O curso emite algum relatório? Qual (is)? Para quem? Em que periodicidade?
20. É realizado algum questionário, no ingresso do aluno, para captar suas expectativas com relação ao curso? Caso positivo, tem continuidade? Em que periodicidade?
21. Como é realizado o acompanhamento acadêmico do aluno? Em que periodicidade?
22. São realizados encontros presenciais? Qual(is) a(s) finalidade(s)? Qual a periodicidade?
23. O aluno é desvinculado quando é percebido a não interação dele nas aulas? Com quanto tempo?
24. Existe alguma política de permanência para o aluno EaD?

25. O que tem sido feito para evitar a evasão e/ou recuperar os alunos propensos a desistir?
26. O aluno deve informar quando não quer dar continuidade ao curso? Como é realizada essa comunicação?
27. Dentre os tópicos contemplados atender os padrões mínimos de qualidade de ensino qual ou quais que influencia na evasão e na permanência do aluno?
 - Projeto Pedagógico do curso
 - Sistemas de Comunicação (TIC – interatividade)
 - Material didático;
 - Equipe multidisciplinar; professor, tutor, administrativo
 - Infraestrutura de apoio; (infraestrutura material = equipamentos eletrônicos, internet; infraestrutura física = local de funcionamento dos cursos e polos)
 - Gestão Acadêmico-Administrativa;
 - Sustentabilidade financeira
28. Espaço para comentários ou críticas adicionais.

APÊNDICE D

QUESTIONÁRIO - CIED

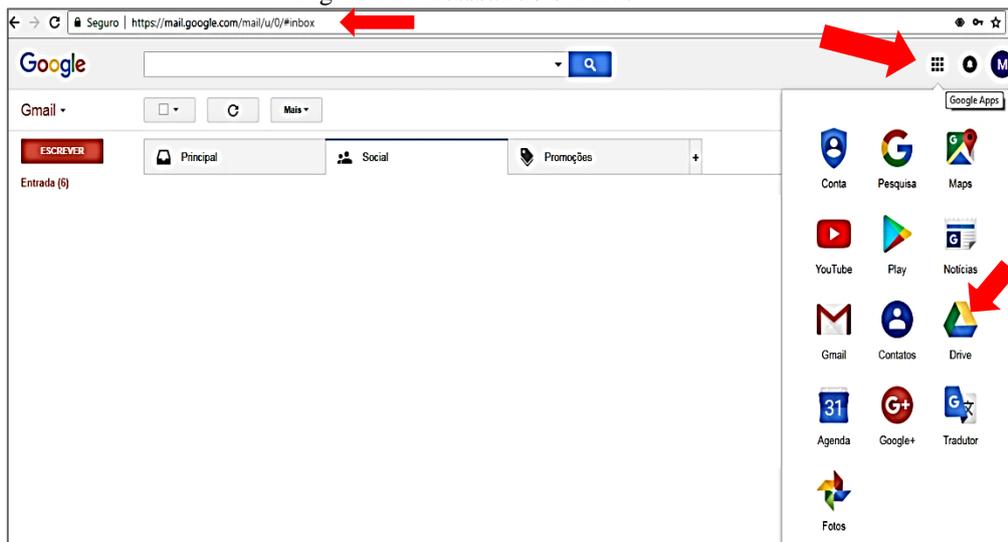
1. Nome:
2. Qual sua formação?
3. Tempo de experiência na coordenação?
4. Qual a portaria que instituiu a CIED?
5. Quais as funções da CIED?
6. Existe alguma política para a permanência do aluno EaD?
7. Existe alguma política de combate à evasão?
8. Quais os meios utilizados para monitorar os níveis de evasão nos cursos?
9. Na escala hierárquica qual a situação da CIED em relação aos cursos de graduação EAD/UFAL?
10. A CIED tem alguma ascendência em relação aos cursos? Em que nível?
11. A quem os cursos estão subordinados diretamente?
12. Quais os polos de funcionamento dos cursos de graduação EAD?
13. Como é feita a escolha de implantação / continuidade de um curso?
14. Como é feita a escolha da quantidade de vagas para cada curso?
15. É realizada alguma avaliação periódica dos cursos? Qual o período? Quem realiza?
16. A evasão do aluno inviabiliza a continuidade do curso? Por quê?
17. Qual o custo anual por aluno de graduação EaD? O que essa gestão pensa em relação custo x evasão.
18. A Sustentabilidade Financeira do curso está atrelada a algum critério relacionado ao aluno ou ao rendimento do curso?
19. Os procedimentos adotados nos cursos são padronizados? (ex: tipo de acesso ao curso, aparência e atualização do site, acompanhamento do aluno, evasão, permanência, ...)
20. A CIED exige /cobra algum tipo de informação / procedimentos (tipo: relatórios) dos cursos? Caso positivo, qual (is)? Em que periodicidade? Qual a finalidade?
21. É realizado algum encontro (fórum), periodicamente, entre os gestores EAD–UFAL para debates e troca de ideias?
22. Espaço para comentários ou críticas adicionais.

APÊNDICE E

TRABALHANDO NAS NUVENS

Para a inserção dessa planilha nas nuvens é preciso acessar o endereço eletrônico, nesse caso o utilizado na UFAL, clicar no google Apps e localizar o drive, figura 12.

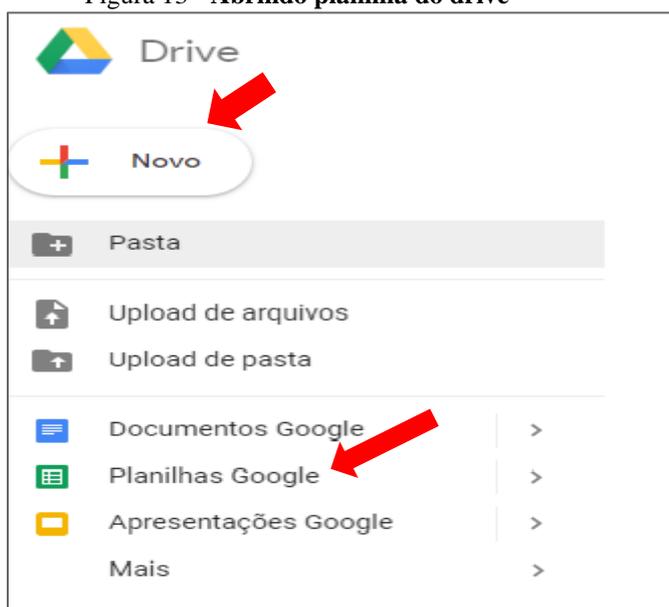
Figura 12 - Acessando o Drive



Fonte: print screen da aplicação do Google Drive.

Com o drive aberto, clica na guia novo, escolhe planilhas google, figura 13.

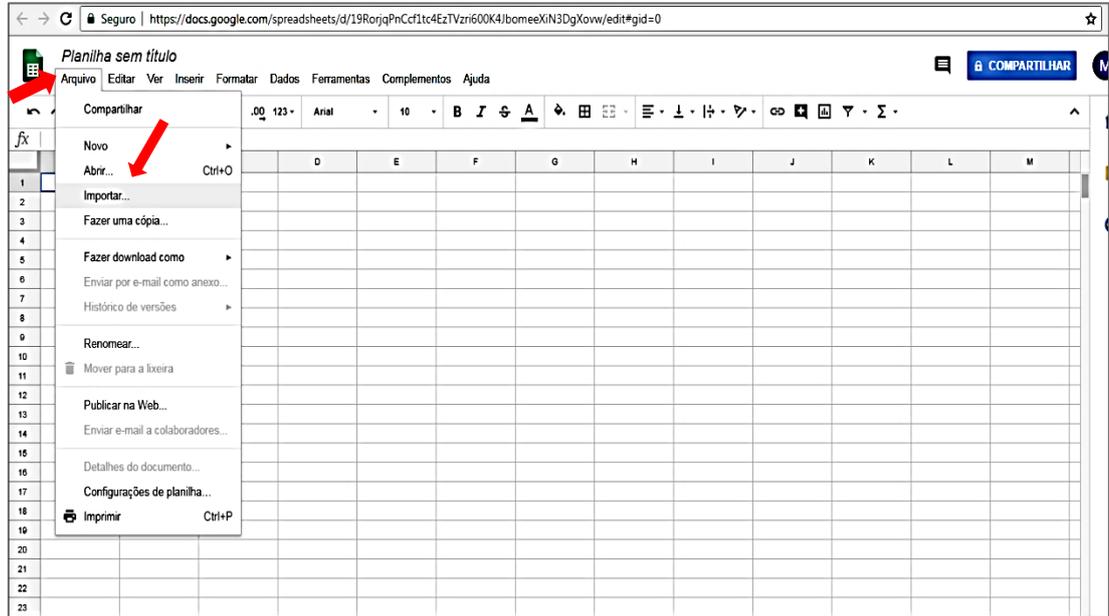
Figura 13 - Abrindo planilha do drive



Fonte: print screen da aplicação do Google Drive.

Com a planilha aberta, no menu “Arquivo”, escolhe a opção “Importar”, figura 14.

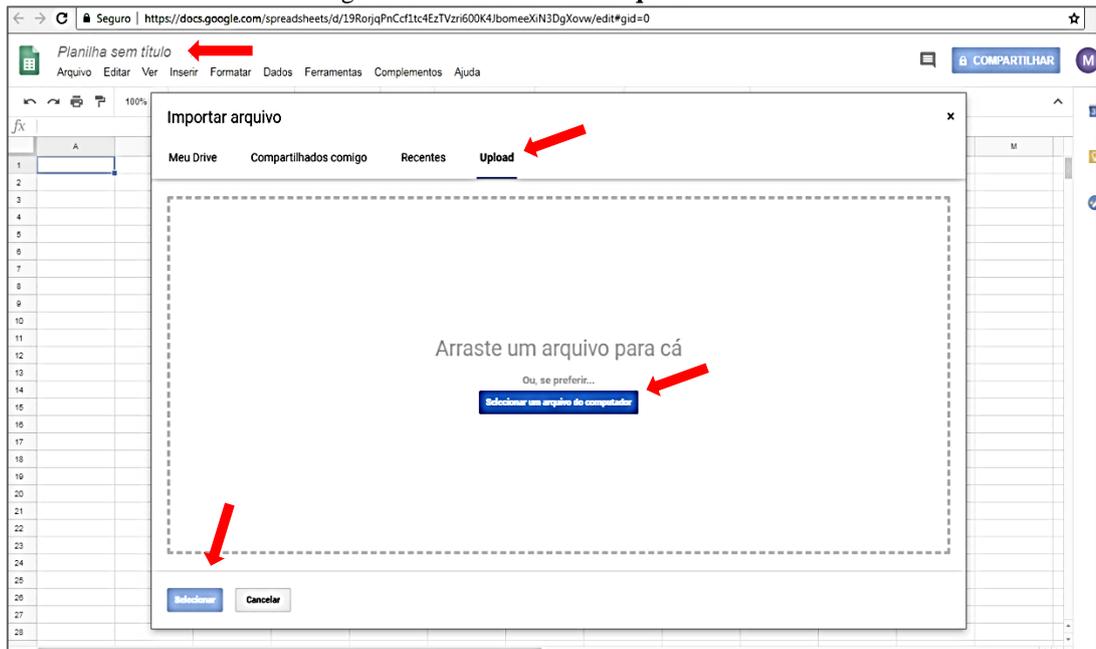
Figura 14 - Importando dados



Fonte: print screen da aplicação do Google Drive.

Para transferir o arquivo clica no botão Upload, escolhe o arquivo a ser importado e aperta no botão selecionar, Figura 15. Observar que a planilha não está nominada.

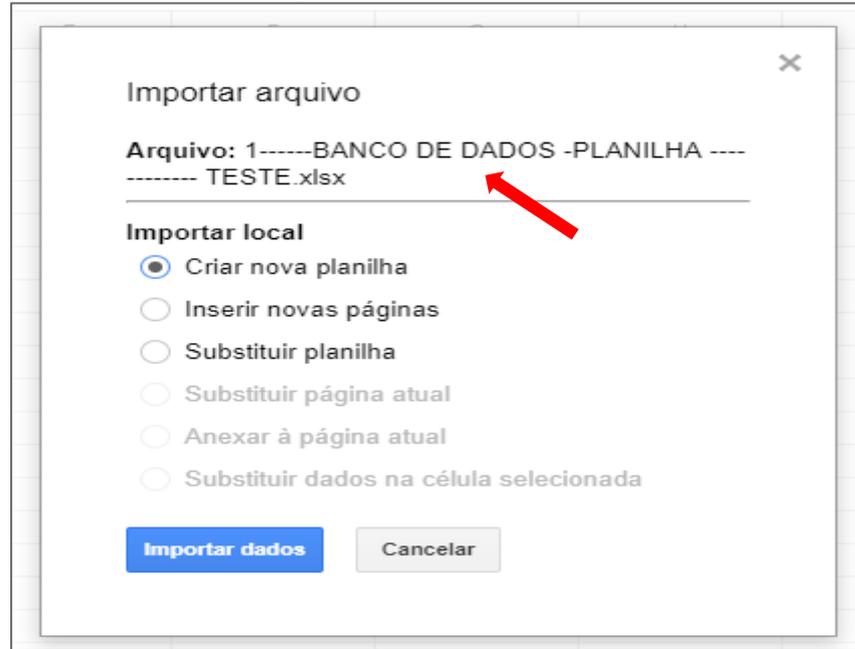
Figura 15 - Transferindo arquivo



Fonte: print screen da aplicação do Google Drive.

Com a abertura da nova janela marca em criar uma nova planilha e importar os dados, Figura 16.

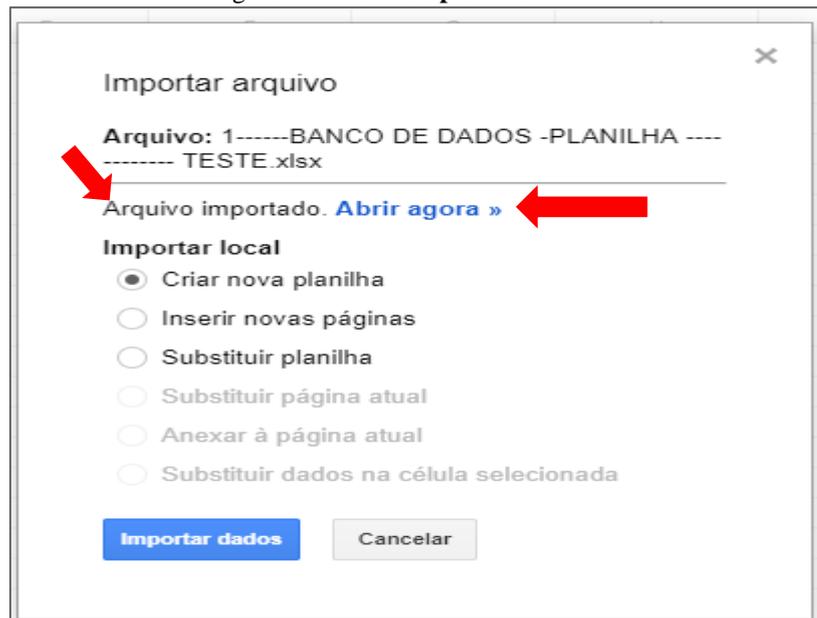
Figura 16 - Importando dados



Fonte: print screen da aplicação do Google Drive.

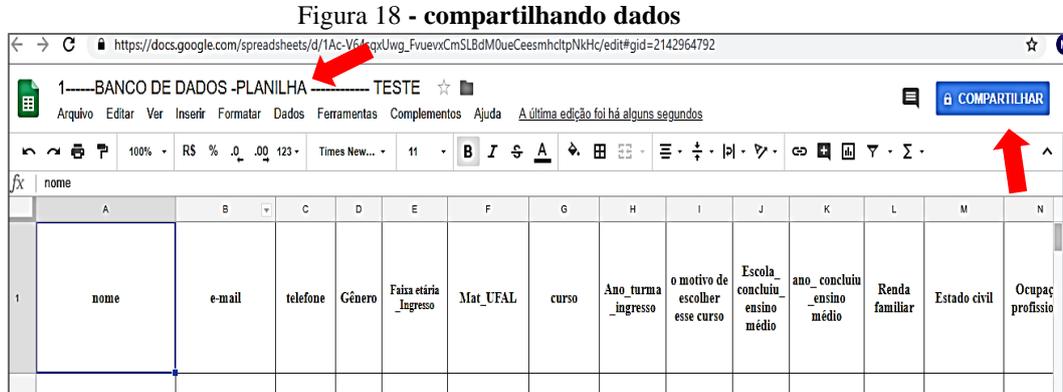
Com o arquivo importado clica no comando “Abrir agora”, Figura 17.

Figura 17 - Abrindo planilha



Fonte: print screen da aplicação do Google Drive.

Com a abertura do arquivo a planilha aparece nomeada e com um botão para dar início ao compartilhamento com a CIED, Figura 18.



Fonte: print screen da aplicação do Google Drive.

Para compartilhar as informações é preciso que o proprietário (coordenador) efetue a autorização clicando no botão compartilhar e digite o endereço eletrônico do destinatário e marque o tipo de permissão que será concedido, figura 19.

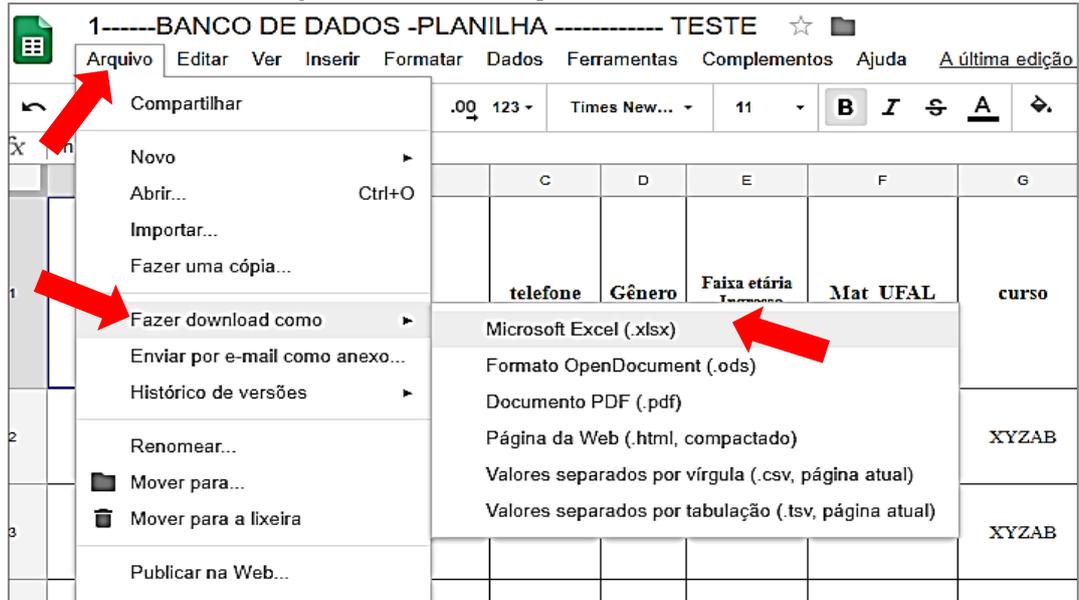


Fonte: print screen da aplicação do Google Drive.

APÊNDICE F

Download de arquivo das nuvens.

Figura 20 - Baixando arquivo das nuvens



Fonte: print screen da aplicação do Google Drive.

APÊNDICE G**Questionário 1 - Ato da Matrícula/1º dia de aula****Perfil sócio econômico**

1. Qual o seu nome?
2. E-mail?
3. Telefone?
4. Gênero?
Feminino. Masculino.
5. Faixa etária?
Menor de 20 anos. 21 a 25 anos. 26 a 30 anos. 31 a 35 anos. Maior de 36 anos.
6. Qual sua matrícula_UFAL?
7. Qual o seu curso?
8. O que o motivou a fazer esse curso de graduação?
Atuação na área do curso. Pouca concorrência. Influência familiar. Afinidade com a área. Opção posterior a primeira chamada. Outros
9. Escola em que concluiu o ensino médio?
 Pública Privada
10. Qual ano que concluiu o ensino médio?
11. Níveis de renda familiar?
 Até 3 mínimos. 3-5 mínimos. 5-8 mínimos. 8-10 mínimos. Mais de 10 mínimos.
12. Estado civil?
Solteiro (a) Casado (a) Separado(a)/divorciado(a) União estável. Viúvo (a)
13. Ocupação profissional?
Pública. Privada. Autônomo. Nenhuma.
14. Qual a sua familiaridade com o computador e a internet?
Nenhuma Pouca Média Muita
15. Em qual (is) desse (s) local (is) você tem acesso a computador com internet? Pode assinalar 1 ou mais alternativas.
Em casa. Na casa de amigos/parentes. Lan house. Trabalho Não tenho acesso.
16. Qual o meio de locomoção utilizado para se deslocar até a unidade acadêmica?

Transporte coletivo. Veículo próprio. Carona. A pé

17. Qual a escolaridade do seu pai?

Nenhum nível de escolaridade. Ensino fundamental. Ensino médio. Ensino superior. Especialização. Mestrado. Doutorado.

18. Qual a escolaridade da sua mãe?

Nenhum nível de escolaridade. Ensino fundamental. Ensino médio. Ensino superior. Especialização. Mestrado. Doutorado.

APÊNDICE H

Questionário 2 ao último semestre letivo – final de cada semestre

1. Qual o seu nome?
2. Qual a sua matrícula?
3. Qual o Curso?
4. Ano que ingressou no curso?
5. Data do questionário?
6. Qual o semestre letivo?
7. Como você avalia o seu relacionamento com os colegas de turma? Por quê?
 Ruim Regular Bom Ótimo Nenhum
8. Como você avalia o seu relacionamento com a coordenação de curso? Por quê?
 Ruim Regular Bom Ótimo Nenhum
9. Como você avalia o seu relacionamento com o pessoal administrativo do curso? Por quê?
 Ruim Regular Bom Ótimo Nenhum
10. Como você avalia o seu relacionamento com os tutores on line? Por quê?
 Ruim Regular Boa Ótima Nenhum
11. Como você avalia o seu relacionamento com o (s) tutor (es) presencial (is)? De 0 a 10. Por quê?
 Ruim Regular Bom Ótimo Nenhum
12. Qual a disciplina que você mais gostou? Por quê?
13. Qual a disciplina que você menos gostou? Por quê?
14. Qual o professor que você mais gostou? Por quê?
15. Qual o professor que você menos gostou? Por quê?
16. Qual a sua satisfação com esse semestre de modo geral? Por quê?
 Ruim Regular Boa Ótima Nenhuma
17. Você pensa em dá continuidade no curso?
 sim não
18. Situação no semestre?
 Aprovação total Aprovação parcial Reprovado Sem interagir