

REDES SOCIAIS COMO INSTRUMENTO PARA REDUÇÃO DA EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR

Ana Paula Werka Rossa¹, Celso Waldemar Castella², Mehran Misaghi³

Abstract. *This article presents the use of social networks as an instrument of relationship between institution and academics, aiming at reducing dropout in higher education, through the project 'Professores Padrinhos'. This is a case study carried out in a private higher education institution in the state of Santa Catarina, applied to a group of freshmen academics in the area of engineering and management. It was noticeable a significant reduction in the number of students who had been evaded in the classes surveyed after the project was implemented. The originality of the research is characterized by the use of social networks as an instrument for the relationship between teachers and academics, aiming to generate engagement and consequently reduction in avoidance.*

Keywords: *social networks, relationship, drop out, higher education.*

Resumo. *Este artigo apresenta o uso das redes sociais como instrumento de relacionamento entre instituição e acadêmicos, visando a redução da evasão no ensino superior, através do projeto 'Professores Padrinhos'. Trata-se de um estudo de caso realizado em uma instituição de ensino superior privada do estado de Santa Catarina, aplicado em uma turma de acadêmicos calouros da área de engenharia e gestão. Foi perceptível a redução significativa do número de acadêmicos evadidos nas turmas pesquisadas, após a implantação do projeto. A originalidade da pesquisa se caracteriza pelo projeto utilizar de redes sociais como instrumento para o relacionamento entre professor e acadêmicos, visando gerar engajamento e consequentemente redução na evasão.*

Palavras-chave: *redes sociais, relacionamento, evasão, ensino superior.*

¹ Programa de Mestrado em Engenharia de Produção – Centro Universitário Sociesc (UNISOCIESC) Joinville - SC – Brasil. E-mail: anawerka@gmail.com

² Programa de Mestrado em Engenharia de Produção – Centro Universitário Sociesc (UNISOCIESC) Joinville - SC – Brasil. E-mail: professorcastella@gmail.com

³ Programa de Mestrado em Engenharia de Produção – Centro Universitário Sociesc (UNISOCIESC) Joinville - SC – Brasil. E-mail: mehran@sociesc.org.br

1 INTRODUÇÃO

As instituições de ensino superior privadas despertaram recentemente para o assunto evasão considerando-o como item prejudicial ao seu resultado financeiro. Até então, considerava-se a captação de acadêmicos como principal fonte de receita, em substituição a perda natural correspondente aos acadêmicos concluintes. Para Martins (2007), a evasão é um considerável item de perda de receita, colocando em risco a sustentabilidade dessas instituições.

Segundo Silva Filho, Motejunas, Hipólito e Lobo (2007), entre os principais motivos informados pelos acadêmicos no momento da formalização da desistência consta o aspecto financeiro, porém, esse motivo é uma simplificação de uma soma de fatores que acabaram por desestimular o acadêmico na continuidade de seus estudos. Esses fatores vão desde a infraestrutura escolar até ao desempenho docente em sala de aula, o que gera uma dificuldade de monitoramento e identificação por parte da instituição, que só tem contato com o problema quando o acadêmico está decidido a evadir. Dessa forma, quanto mais estreito os laços de relacionamento, maior é a capacidade da instituição em identificar e tratar os sintomas de evasão apresentados pelos acadêmicos.

É perceptível e concreta a utilização das redes sociais dentro das organizações como ferramenta para diagnóstico de problemas e percepção de oportunidades de inovação e desempenho. A instituição tem frequentemente se apropriado dessas ferramentas para identificar pontos fortes e fracos nos seus processos, mas também aumentar o relacionamento com o seu público interno e externo. Dessa forma, as instituições de ensino podem se apropriar dessas ferramentas para estreitar o relacionamento com os acadêmicos. Para isso, torna-se necessário focar nessas relações, sejam elas formais ou informais, enquanto vínculos instrumentais com fluxos informacionais e tomadas de decisão (Thomas & Cross, 2009).

Pretende-se com esse artigo apresentar o projeto Professores Padrinhos implantado em um Centro Universitário catarinense, com objetivo de reduzir a evasão escolar através do relacionamento nas redes sociais. Foram analisados dois cursos da IES, de áreas distintas, sendo o curso A, na área de gestão e o curso B, na área das engenharias.

2 REDES SOCIAIS

As redes sociais digitais são plataformas de relacionamento onde o indivíduo estabelece conexões, chamadas ‘nós’, que se fortalecem dentro da rede à medida que as interações

acontecem (Costa, 2005). Para Marteleto (2001), rede social refere-se a uma comunidade não geográfica onde seus participantes unem ideias e compartilham valores e interesses, havendo valorização dos elos formais e informacionais estabelecidos pelas conexões. Dessa forma, os indivíduos organizam seus próprios espaços de relacionamento e decisões, dotados de capacidades propositivas e mobilizações de desenvolvimento, suscitadas pelo próprio desenvolvimento da rede.

Esse advento da conexão entre as pessoas mediadas por essas plataformas trouxe consigo uma nova forma comportamental nos indivíduos. Para Costa (2005), a interação dentro da rede ocorre através de elos de confiança e reciprocidade, fruto de uma constante negociação de interesses, vantagens e necessidades. Porém esses interesses e preferências individuais são frutos da dinâmica da própria rede em que se está inserido.

A qualidade das interações imputa nos atores o caráter de centralidade do nó, ou seja, a posição onde o indivíduo se encontra na rede e o nível de influência por ele desenvolvido em relação aos demais participantes. Quanto mais central é um indivíduo, mais poder dentro da rede ele possui. Essa centralidade também pode acontecer pela qualidade da informação ou pela aproximação com os elos da rede (Marteleto, 2001).

E quem são os indivíduos que utilizam essas redes? O site americano Britton de marketing e design (www.brittonmdg.com) realizou uma pesquisa demográfica e elucidou dados sobre as principais plataformas de redes sociais conhecidas (Rosenberg & Manatt, 2014). Considerando o Facebook, o Twitter e o LinkedIn as principais fatias de utilização ficam entre jovens e adultos de 17 a 49 anos, com gênero e escolaridade equilibrada (Rocha, 2016). Quanto ao motivo de utilização dessas redes, na pesquisa realizada pelo instituto latino-americano ESET, a comunicação com familiares e amigos e utilização para estudos, possuem as maiores taxas percentuais. Entre os pesquisados, 53% utilizam as redes sociais para estudo. (Goujon, 2016).

Observando a faixa etária e o objetivo da utilização da rede, seria possível a utilização de plataformas de redes sociais, através do estabelecimento de indivíduos com alto índice de centralidade, para tratamento da evasão no ensino superior?

3 EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR

A evasão no ensino superior é um problema que afeta o resultado das instituições de ensino e que geram perdas econômicas, acadêmicas e sociais, sejam estas instituições públicas ou privadas.

Segundo Hipólito (2015), a taxa de evasão do ensino superior no Brasil de 2009 a 2013 variou entre 15 a 24% dos acadêmicos matriculados. Se considerarmos apenas as instituições de ensino superior privadas, esse número vai de 16 a 28% dos acadêmicos matriculados por ano. Nas instituições privadas, além da ociosidade de estrutura docente, administrativa e física, estima-se uma perda de receita considerável, se fizermos um simples cálculo: se temos 100 ingressantes que pagam uma mensalidade média de R\$ 700,00 e temos 15% de evasão no meio do primeiro semestre, a instituição deixa de receber o equivalente a R\$ 472.500,00 ao longo do curso, desconsiderando ainda os reajustes e outras receitas.

As instituições de ensino superior privadas despertaram recentemente para o assunto evasão considerando-o como item prejudicial ao seu resultado financeiro. Até então, considerava-se a captação de acadêmicos como principal fonte de receita, em substituição a perda natural correspondente aos acadêmicos concluintes. Para Portela (2013) neste estudo é apropriado utilizar também o termo retenção, ou seja, um conjunto de medidas que visam evitar a evasão. Sobre essa ótica descobriu-se que, antes do acadêmico optar por evadir, ele demonstra alguns sinais de que é um possível evasor. Se a IES conseguir identificar esses sinais no tempo certo e conseguir tratá-los corretamente, tenderá a aumentar a retenção e conseqüentemente reduzir a evasão.

Bueno (1993) apresenta que a evasão nas universidades pode estar relacionada com a escolha profissional, ou uma possibilidade de projeto pessoal da vida, insatisfação com o curso oferecido ou até mesmo a alta de orientação vocacional durante a escola secundária, bem como as dificuldades de adaptação ao ritmo universitário. Porém, quanto maior for o nível de integração social e acadêmica dos alunos dentro da instituição, menor é a probabilidade desse acadêmico evadir. O acadêmico torna-se tão envolvido nos processos da instituição que assume um sentimento de pertença e seus esforços de permanência serão sempre maiores (Hipólito, 2015).

3.1 IDENTIFICAÇÃO DOS MOTIVOS DA EVASÃO NA IES

Segundo Hipólito (2015), muitos estudantes abandonam as instituições de ensino por um acúmulo de pequenas razões que acabam por desmotivar o acadêmico em sua escolha profissional ou ainda pela instituição. Para identificar e tratar essas pequenas razões, visando reduzir a evasão de um curso de Tecnologia e um curso de Bacharelado do Centro Universitário pesquisado, inicialmente considerou-se os dados apresentados na avaliação institucional anterior ao semestre monitorado.

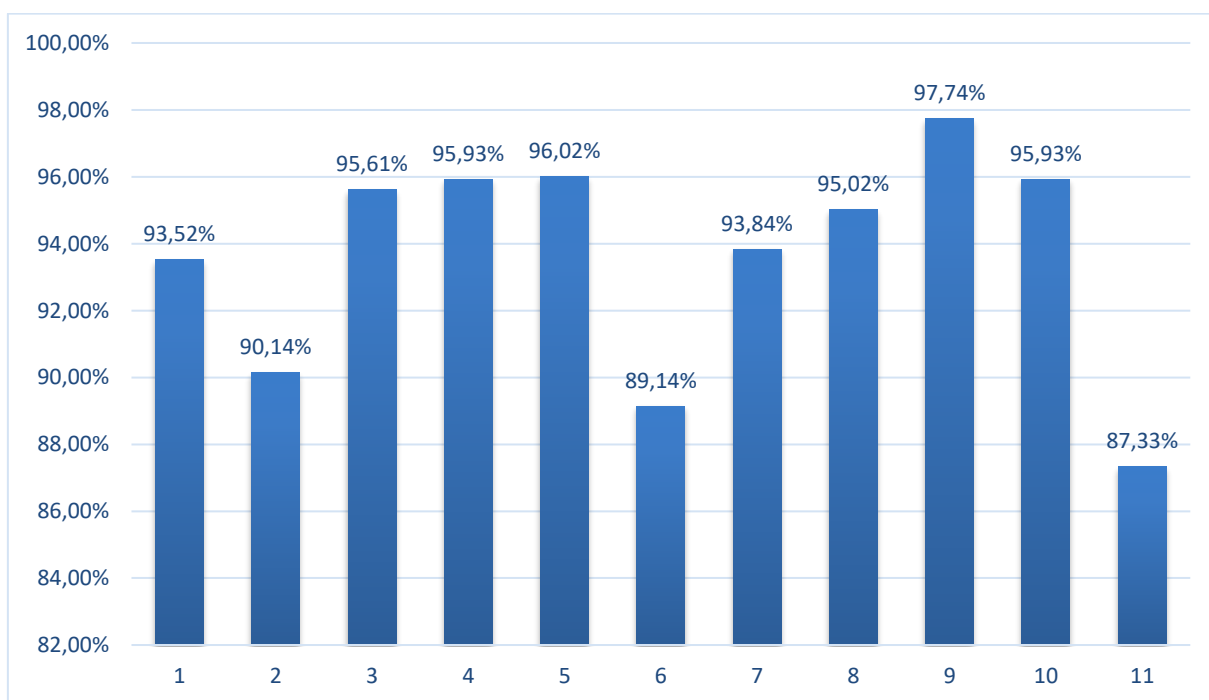
A avaliação institucional é um tipo de pesquisa que é realizada entre os acadêmicos da instituição para avaliar o desempenho dos professores, infraestrutura, coordenadores do curso, metodologias de ensino e entre outros assuntos da organização para verificar se estão alcançando os objetivos traçados pela organização. É requisito obrigatório junto ao Ministério da Educação para reconhecimento das instituições de ensino superior. (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2009)

Conforme o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (2009), a avaliação institucional também tem como objetivo conhecer as fortalezas e os problemas da instituição, realizar a adequação, identificar os graus de envolvimento e os compromissos dos professores, estudantes e servidores tendo em vista as prioridades institucionais básicas. Sendo assim, não é somente levantar as deficiências da organização, mas torna-se importante identificar as qualidades e aspectos fortes desta instituição.

Quanto aos problemas identificados na avaliação, é importante lembrar que precisam ser analisados, buscando a causalidade, exprimir as possibilidades reais e estabelecer ações adequadas para eliminação.

Apresentamos nos Gráficos 1 e 2 o resultado da avaliação institucional referente ao primeiro semestre de 2015 do Curso A da instituição pesquisada:

Gráfico 1 – Resultado da Avaliação Institucional Curso A – Disciplinas



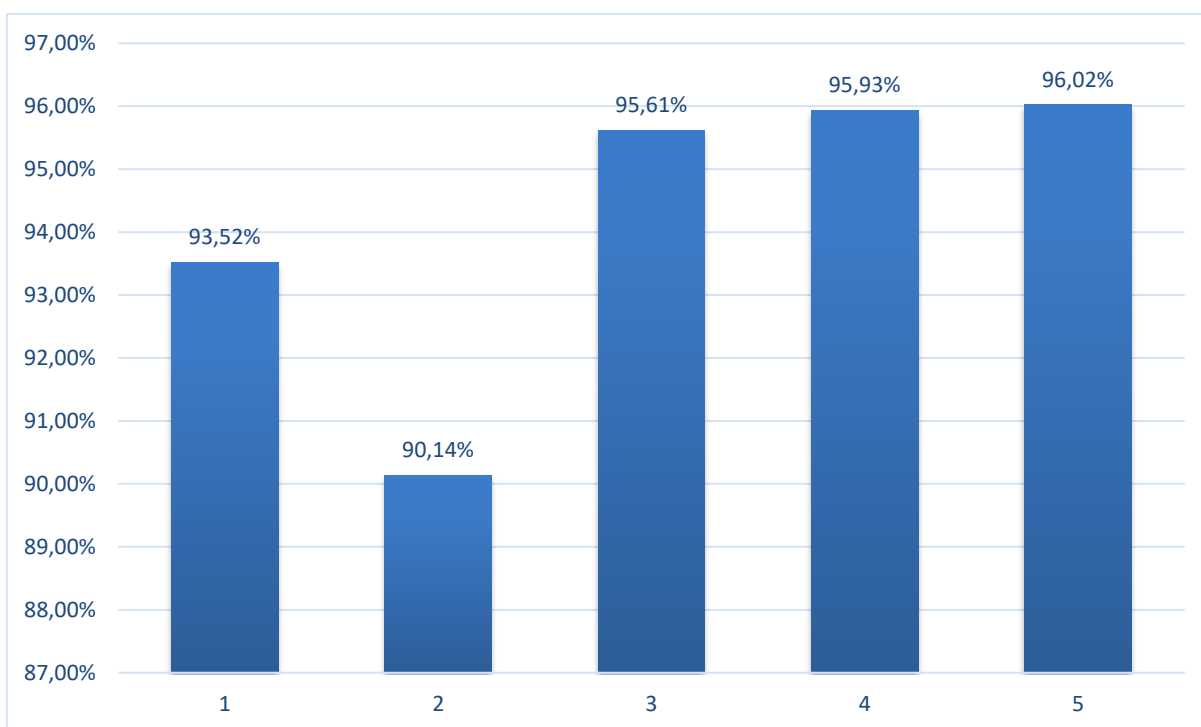
Fonte: IES Pesquisada

Quadro 2 – Descrição das perguntas do gráfico 1

1	Apresenta aos estudantes no início do período letivo o plano de ensino de sua disciplina ressaltando sua importância quanto aos objetivos do curso
2	Apresenta os resultados das avaliações apontando as dificuldades e esclarecendo dúvidas
3	Cumprir com o prazo de 15 dias para dar retorno das atividades avaliativas
4	Cumprir com os horários de início e término das aulas
5	Demonstrar domínio do conteúdo que leciona
6	Ensinar adotando métodos e recursos pertinentes a disciplina
7	Esclarecer antecipadamente os critérios de avaliação
8	Esclarecer as dúvidas dos estudantes durante a apresentação de um novo conteúdo quando é solicitado
9	Estabelecer com os estudantes relação de respeito e cordialidade
10	Estabelecer relação entre teoria e prática do conteúdo que ministra
11	Ministrar sua disciplina de forma a incentivar a participação dos estudantes

Fonte: IES Pesquisada

Gráfico 3 – Resultado da Avaliação Institucional Curso A – Coordenação



Fonte: IES Pesquisada

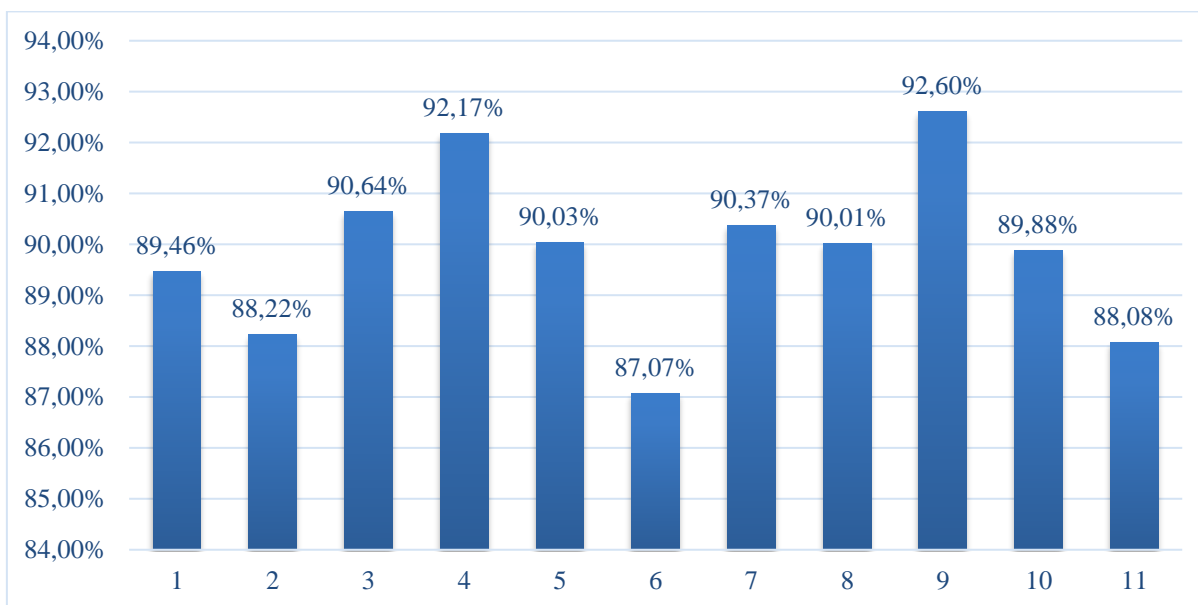
Quadro 4 – Descrição das perguntas do gráfico 3

1	Como você avalia a atuação da coordenação do curso em relação as atividades de estágio, iniciação científica e extensão vinculadas ao curso?
2	Como você avalia a comunicação/ relacionamento da coordenação com os estudantes?
3	Qual sua avaliação do coordenador em relação a presença junto aos estudantes?
4	Qual conceito atribuiria a coordenação quanto a eficiência no atendimento as suas solicitações ou problemas?
5	Qual sua avaliação do coordenador do curso quanto ao domínio das informações da instituição e quanto a clareza no repasse aos estudantes

Fonte: IES Pesquisada

O curso A apresentou uma participação de 93,15% dos alunos do curso na pesquisa. Nos gráficos 5 e 7 apresentamos o resultado da avaliação institucional do curso B, cuja participação foi de 88,48%:

Gráfico 5 – Resultado da Avaliação Institucional Curso B – Disciplinas



Fonte: IES Pesquisada

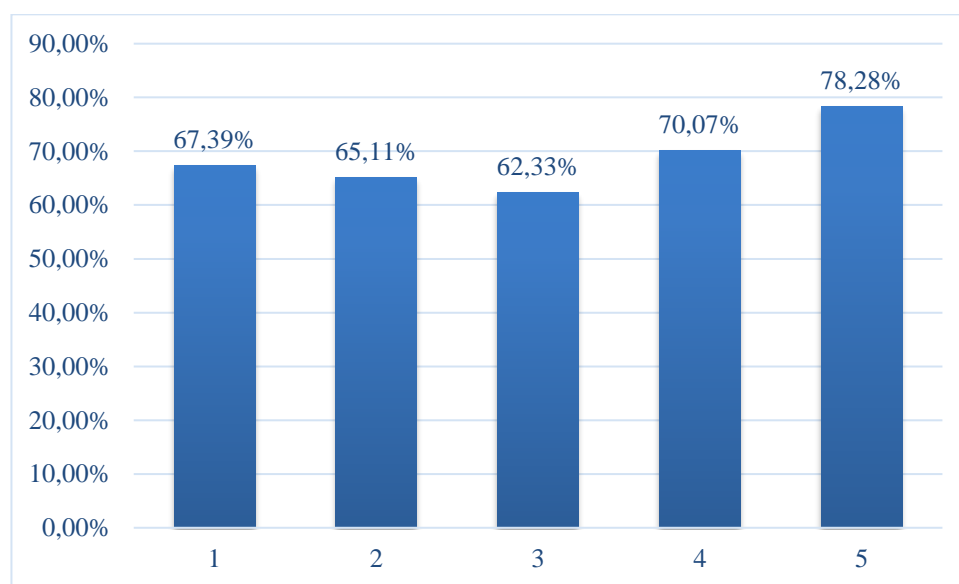
Quadro 6 – Descrição das perguntas do gráfico 1

1	Apresenta aos estudantes no início do período letivo o plano de ensino de sua disciplina ressaltando sua importância quanto aos objetivos do curso
2	Apresenta os resultados das avaliações apontando as dificuldades e esclarecendo dúvidas
3	Cumprir com o prazo de 15 dias para dar retorno das atividades avaliativas
4	Cumprir com os horários de início e término das aulas
5	Demonstrar domínio do conteúdo que leciona
6	Ensinar adotando métodos e recursos pertinentes a disciplina

7	Esclarece antecipadamente os critérios de avaliação
8	Esclarece as dúvidas dos estudantes durante a apresentação de um novo conteúdo quando é solicitado
9	Estabelece com os estudantes relação de respeito e cordialidade
10	Estabelece relação entre teoria e prática do conteúdo que ministra
11	Ministra sua disciplina de forma a incentivar a participação dos estudantes

Fonte: IES Pesquisada

Gráfico 7 – Resultado da Avaliação Institucional Curso B – Coordenação



Fonte: IES Pesquisada

Quadro 8 – Descrição das perguntas do gráfico 3

1	Como você avalia a atuação da coordenação do curso em relação as atividades de estágio, iniciação científica e extensão vinculadas ao curso?
2	Como você avalia a comunicação/ relacionamento da coordenação com os estudantes?
3	Qual sua avaliação do coordenador em relação a presença junto aos estudantes?
4	Qual conceito atribuiria a coordenação quanto a eficiência no atendimento as suas solicitações ou problemas?
5	Qual sua avaliação do coordenador do curso quanto ao domínio das informações da instituição e quanto a clareza no repasse aos estudantes

Fonte: IES Pesquisada

O curso A apresentou resultado satisfatório na avaliação institucional, enquanto o curso B apresentou índices baixos no quesito de relacionamento com a coordenação e engajamento em atividades acadêmicas como iniciação científica e estágios.

Para embasar as ações de identificação dos motivos da evasão, optou-se por considerar também com as principais razões gerais elencadas por Hipólito (2015), apresentadas no quadro 9:

Quadro 9 – Principais causas da evasão no ensino superior no Brasil

Principais causas da evasão no ensino superior no Brasil
Inadaptação ao ensino superior e falta de maturidade
Formação básica deficiente
Dificuldade financeira
Irritação com a precariedade dos serviços oferecidos
Falta de motivação e atenção dos professores
Dificuldades com transporte, alimentação e ambientação
Mudança de curso
Mudança de residência
Falta de programas de apoio ao estudante
Mau atendimento
Dificuldades de re-opção e transferência interna
Infra- estrutura física e tecnológica inadequada
Falta de informação sobre o curso / profissão
Falta de programas de integração na IES
Falta de espaços de convivência
Falta de programações sociais / esportivas
Imaturidade
Processo seletivo deficiente
Desconexão entre os ciclos básico e profissional
Horário incompatível
Cursos caros / Cursos mal adaptados
Localização geográfica / Acesso ruim
Segurança / Estacionamento / Dificuldades com transporte
Baixa condição financeira dos estudantes
Dificuldades de manutenção por falta de recursos
Falta de flexibilidade nas negociações financeiras
Falta de programas de apoio financeiro aos acadêmicos
Custos indiretos que concorrem com a mensalidade
Pressão familiar
Facilidades em outras IES

Fonte: Adaptado de Hipólito, 2015.

3.2 TRATATIVAS DOS SINTOMAS DA EVASÃO NA IES

Identificadas as principais razões de descontentamento e desengajamento, definiu-se o estabelecimento de um grupo de trabalho para tratamento da evasão dentro dos cursos. O projeto intitulado Professores Padrinhos consistiu na nomeação de professores como padrinhos de turmas que, estabeleceriam formas de relacionamento e comunicação através do Facebook e do WhatsApp visando levantar antecipadamente através do comportamento dos acadêmicos em sala, conversas e postagens, possíveis evasores. Identificando a apresentação desses sintomas,

os dados dos acadêmicos eram encaminhados para uma equipe multidisciplinar que tentava tratar antecipadamente a evasão, tentando apresentar alternativas diante dos motivos apresentados.

O Facebook é uma rede social lançada em 2004 onde seus usuários podem interagir entre si com mensagens, imagens, links e vídeos. Já o WhatsApp é um aplicativo para celulares e computadores que permite a troca de mensagens individuais ou através da criação de grupos. Ambas as ferramentas são gratuitas para uso pessoal.

Para o curso A utilizou-se como principal ferramenta de relacionamento a formação de Grupos por WhatsApp. Neles o professor padrinho acompanhava as discussões e reações dos acadêmicos, além de realizar a monitoria nos perfis das redes sociais. Já no curso B a estratégia foi a criação de grupos fechados e de uma página do curso no Facebook. Os grupos fechados eram utilizados para tirar dúvidas e compartilhamento de materiais e a página era utilizada para divulgação das atividades e trabalho dos acadêmicos. A página, criada em 2015 já possuía 732 curtidas, ou seja, inscrições dos membros da rede social para acompanhar as publicações na página.

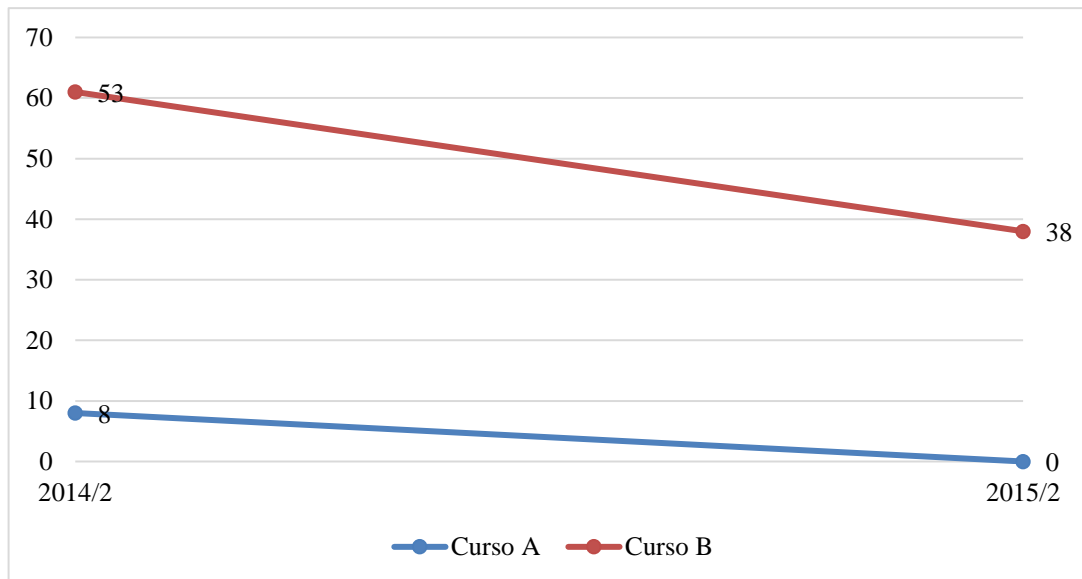
Uma vez definido o papel do professor padrinho e a respectiva turma de acompanhamento, iniciaram-se os trabalhos. A primeira atividade foi a de informar que o professor além de exercer o seu papel de educador, tem como função de ser um gestor em sala de aula, pela autoridade exercida. Neste contexto, o professor padrinho informava os acadêmicos de mais um canal de comunicação entre a docência e a discência, com o intuito de reduzir o tempo de resposta de possíveis solicitações e ou reclamações surgidas em sala de aula. Porém, reforça-se o conceito que todos os outros canais de relacionamento com a instituição são válidos e que o professor padrinho é mais uma via de relacionamento.

A gestão do professor padrinho realizava-se pela observação comportamental dos acadêmicos dentro e fora da sala de aula, e a partir deste ponto inicia-se o processo de comunicação, usando-se as redes sociais coletivamente ou individualmente, por meio de cadastramento de todos os acadêmicos num grupo de WhatsApp. Qualquer anomalia detectada pelo professor padrinho ou passada pelos acadêmicos, gera-se o processo de comunicação para entender o fenômeno e tomar as ações corretivas. O papel do professor padrinho não se limitava apenas no envio de mensagens com os acadêmicos. Muitos problemas eram resolvidos por meio do diálogo no estilo *face-to-face*, em grupo ou individualmente.

4 RESULTADOS OBTIDOS

Para verificação dos resultados foram usados os dados dos mesmos cursos no semestre de 2014/2, comparando com o segundo semestre de 2015/2, conforme gráfico V.

Gráfico 10 – Comparativo da Evasão do Curso A e Curso B



Fonte: A pesquisa

O gráfico 10 mostra a redução significativa do número de acadêmicos evadidos na IES no semestre de 2015/2 comparado com o semestre de 2014/2.

Analisando que o curso A teve uma avaliação institucional com índices acima da média, é interessante identificar que o curso teve 100% de retenção, ou seja, nenhum acadêmico evadiu no semestre de 2015/2. O curso B, que teve uma avaliação não tão boa nas perguntas referente a relacionamento, apresentou também redução de 66% de evasão no semestre.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E TRABALHOS FUTUROS

Este artigo apresentou uma forma de redução da evasão em uma instituição de ensino superior por meio de redes sociais, com a detecção de principais causas da evasão e proposta de tratativa. A evasão é algo bastante preocupante no que diz respeito a gestão e manutenção de uma instituição de ensino superior.

Professor padrinho atentava-se para alguns padrões de comportamento dos acadêmicos, tais como: desânimo, isolamento, introspecção, indisposição, reatividade, acanhamento, reclamação, distração, sonolência, faltas, entradas depois do horário e saídas antes do horário.

Analisando-se os padrões de comportamentos e as respectivas ações corretivas para cada caso, identificou-se resultados positivos, que comprova que as redes sociais como ferramentas de ajuda, podem colaborar na retenção de acadêmicos, para aumentar a eficácia e eficiência dos resultados.

Para futuros trabalhos propõe-se automatizar o processo de identificação preditiva dos motivos dos sintomas de evasão, através de algoritmos de análise, para que possa ser tratado com mais rapidez e eficiência, alcançando um menor índice de evasão.

REFERÊNCIAS

- Bueno, J. L. O. (1993). A evasão de alunos. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, (5), 9-16.
- Costa, R. (2005). Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 9(17), 235-248.
- Goujon, A. (2013). *El 51,4% de usuarios latinoamericanos utiliza redes sociales con fines corporativos*. Recuperado em 04 de janeiro de 2016 em <http://www.welivesecurity.com/la-es/2013/08/21/51-usuarios-latinoamericanos-utiliza-redes-sociales-fines-corporativos/>
- Hipólito, O. (2015) *Panorama da Evasão no Ensino Superior Brasileiro*. Seminário Universia Evasão no Ensino Superior. Recuperado em 09 de dezembro de 2015 em <http://centrodedesarrollo.universia.net/SAOPAULO/pdf/OscarHipolito.pdf>
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (2009). *SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação*. [Manual] Brasília – Brasil.
- Marteletto, R. M. (2001). Análise de redes sociais - aplicação nos estudos de transferência da informação. *Ciência da Informação*, 30(1), 71-81.
- Martins, C. B. N. (2007). *Evasão de acadêmicos nos cursos de graduação em uma instituição de ensino superior*. Dissertação de Mestrado. Fundação Dr. Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, Brasil.
- Portela, S. (2013). *Evasão ou Retenção? Uma questão crucial à sustentabilidade das Instituições de Ensino Superior*. IV Encontro Nacional de Gestores Financeiros de Instituições de Ensino. Recuperado em 03 de fevereiro de 2016 em <http://www.humus.com.br/news/financeiro14.htm>
- Rocha, J. (2015). *Qual é o público das principais redes sociais?* Recuperado em 04 de janeiro de 2016 em <http://www.sitepx.com/blog/qual-e-o-publico-das-principais-redes-sociais.html>
- Rosenberg, M., Manatt, K (2014). *A Network For Every Interest: How People Actively Manage their Social Profiles Across Multiple Platforms*. Recuperado em 10 de dezembro de 2015 em http://ipglab.com/wp-content/uploads/2014/05/A-Network-for-Every-Interest-140-Proof_IPG-Whitepaper.pdf
- Silva Filho, R. L. B., Motejunas, P. R., Hipólito, O., & Lobo, Maria Beatriz de Carvalho Melo. (2007). A evasão no ensino superior brasileiro. *Cadernos de Pesquisa*, 37(132), 641-659.
- Thomas, R. J; Cross, R. (2009) *Redes Sociais: como empresários e executivos de vanguarda as utilizam para obtenção de resultados*. São Paulo: Editora Gente.