

Fatores que contribuem para a evasão escolar em cursos de nível superior

Factors that contribute to dropout in higher education courses

OLIVEIRA, Luiz R. C.¹
COSTA, Stella R. R.

Resumo

As instituições privadas de ensino superior buscam a melhoria contínua da qualidade de serviços de ensino aos seus clientes finais. Vencer o desafio da evasão de alunos, elevando os índices de qualidade e satisfação tornou-se vital. A presente pesquisa bibliográfica objetivou contribuir para uma melhoria da operação interna das rotinas para aprimorar o relacionamento com os estudantes. Concluiu-se que o entendimento dessas instituições como agentes transformadores contribuirão para o aumento dos índices de satisfação e fidelização de alunos.

Palavras chave: gestão de serviços, evasão em cursos de nível superior, ações mitigadoras.

Abstract

Private higher education institutions seek to continually improve the quality of educational services to their end customers. Overcoming the challenge of student dropout by raising quality and satisfaction scores has become vital. This bibliographic research aimed to contribute to an improvement of the internal operation of routines to improve the relationship with students. It was concluded that the understanding of these institutions as transforming agents will contribute to the increase of student satisfaction and loyalty rates.

Keywords: service management, dropout in higher level courses, mitigating actions.

1. Introdução

O início do ensino superior no Brasil teve seu marco com a chegada da família em 1808. A atual Faculdade de Medicina da Universidade Federal da Bahia foi criada neste ano com o nome de escolas de Cirurgia e Anatomia em Salvador, e no Rio de Janeiro a escola de Anatomia e Cirurgia, atual Faculdade de Medicina da UFRJ e a Academia da Guarda Marinha. Dois anos depois foi fundada a Academia Real Militar, posteriormente denominada como Escola Nacional de Engenharia da UFRJ (Martins, 2002).

Mesmo após a independência do Brasil e posterior instalação da República o acesso ao ensino superior era preferencial as elites, excluindo, todo o resto do contingente populacional, sendo reflexo da perpetuação do status quo e da divisão social. Este cenário perdurou até o final da década de 1960 (Souza, 2018).

¹ Universidade Federal de São Paulo (Unifesp). email: lrco2014@gmail.com

O quadro começou a mudar com o aumento de recursos orçamentários para ampliação das universidades federais, além do estabelecimento de metas e a formulação de políticas para a promover a ampliação do acesso ao ensino superior no Brasil na década de 1970, o ensino superior no Brasil recebeu grande impulso. Entre essas ações, em 1975 foi criado o Programa de Crédito Educativo (CREDUC), que objetivou a concessão de empréstimos a estudantes para o financiamento de mensalidades e o custeio de despesas durante o curso de graduação. Por volta dos anos 2000, tanto na esfera privada quanto na pública, o governo federal brasileiro passou a investir na ampliação do acesso ao ensino superior por meio de diversas medidas. Substituiu no ano de 1999 o CREDUC, com a criação do Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior, que é chamado atualmente de Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), que objetivou financiar a graduação de estudantes matriculados em cursos superiores presenciais, não gratuitos e com avaliação positiva nos processos de avaliação conduzidos pelo Ministério da Educação. O novo programa ofereceu vantagens como a redução dos juros de 9% para 3,4% ao ano, criação e ampliação do limite de carência, além de que o Fies passou a operar em fluxo contínuo permitindo novos pedidos de financiamento em qualquer período do ano. (Barros, 2015; FNDE, 2017).

Na esfera pública foi criado em 2004, pela Lei nº 11.096/2005 o Programa Universidade para Todos (ProUni) com finalidade de conceder bolsas de estudos integrais e parciais a estudantes de cursos de graduação e de cursos sequenciais de formação específica, em instituições privadas de educação superior (Brasil, 2005).

A atual situação econômica brasileira, no contexto da prestação de serviços na área de educação superior vem ganhando cada vez mais importância apoiada na ideia de fomentar novos conhecimentos e pesquisas capazes de demonstrar suas reais especificidades e metodologias específicas de atuação (Brasil, 2016). Contudo, cabe a diferenciação entre serviços e processos de transformação industrial, especialmente por considerar o primeiro intangível e de interação permanente e direta com os sentimentos e sensações do cliente. Neste sentido, as organizações são desafiadas constantemente a promover novas expectativas que possam encantar e fidelizar os mais exigentes consumidores do terceiro milênio (SEBRAE, 2019).

As instituições de ensino superior estão, permanentemente, acompanhando a dinâmica do mercado educacional e vem buscando a melhoria contínua da qualidade dos seus serviços de ensino prestados aos seus clientes finais (Sampaio, 2014). As pessoas como diretores, gerentes acadêmicos, coordenadores e professores, possuem grande importância nesse processo, já que são recursos fundamentais para a disseminação de informações e conhecimentos de forma sistematizada, padronizada e que favoreçam a tomada de decisão por parte das lideranças.

Seja na esfera pública ou privada, a quase 20 anos a evasão no ensino superior tem sido um tema frequente nas discussões e alvo de elaboração de políticas públicas no Brasil, e ainda hoje não foram obtidos resultados satisfatórios. Em geral, a vista da evasão está sob uma perspectiva negativa, pois demanda um volume de gastos governamentais quando se leva em consideração a perda de recursos públicos com a evasão dos estudantes no ensino superior público e com a evasão e inadimplência no ensino superior privado (Saccaro; França; Jacinto, 2019).

Contudo, o estudo sobre a necessidade de melhoria dos serviços tende a permitir que as informações e os recursos se aperfeiçoem, apoiados em diferentes ações desenvolvidas pelos gestores, visando a tomada de decisões consistentes e confiáveis, que resultem em vantagem e diferencial competitivos para a instituição de ensino, contribuindo para a imediata satisfação dos estudantes em um ambiente mais transparente, dinâmico e responsável.

O presente trabalho é importante para a educação superior na medida em que contribui com uma nova tomada de consciência para a melhoria da operação interna das rotinas para aprimorar o relacionamento com os estudantes dos cursos de níveis superiores.

Teve como foco contribuir para o entendimento das razões que influenciam na evasão do ensino superior, podendo auxiliar no desenvolvimento de extratécnicas para a redução dos índices de evasão e conseqüente melhoria da qualidade do ensino dos alunos do curso superior, contribuindo com a melhoria dos serviços ao proporcionar maior satisfação e facilidades no processo de aprendizagem dos estudantes envolvidos.

2. Metodologia

A presente pesquisa baseou-se em uma revisão sistemática da literatura, baseada em estudos de artigos científicos dos últimos trinta anos relacionados à evasão de alunos, utilizando as palavras-chave “evasão no ensino superior”, “dificuldades dos alunos de graduação”, “ações para mitigação da evasão no ensino superior”, considerando-se como critério de inclusão as publicações em plataformas de instituições de ensino superior e bases como, Scielo, Capes e Scopus.

3. Revisão de Literatura

3.1. O setor de serviços

O setor de serviços é o mais importante segmento econômico em vários países inclusive no Brasil. Segundo Grönroos (1993), há diversas razões que explicam o crescimento da economia de serviços. Essas se relacionam com os tipos de negócios, às mudanças sociais, às atitudes e às alterações do padrão de vida das pessoas. A economia de serviços inclui diversas atividades e representa mais da metade do PIB - Produto Interno Bruto mundial. Desempenha, entretanto, um importante papel na geração de empregos e na expansão da renda das famílias. O crescimento, a importância e a diversidade do setor de serviços para os negócios atestam uma profunda mudança de direção estrutural na economia. Caracteriza-se, portanto, uma quebra de paradigmas em direção a uma nova forma de competição por serviços. Tal mudança é tão significativa quanto a do surgimento da sociedade industrial, a mais de duzentos anos.

O setor de serviços é “muito maior e mais importante para a sociedade do que parece” (Grönroos, 1993). Nas ideias propostas por Lovelock e Wright (2001), os serviços são encarados como atividades econômicas criadoras de valor e fornecedoras de benefícios aos clientes, como resultado da realização de mudanças desejadas no destinatário ou em seu nome. Tendo-se em vista a definição de serviços proposta por diversos autores, entende-se que o serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza intangível que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre cliente e empregados.

A grande dificuldade para medir a qualidade de um serviço de educação está na subjetividade desse processo. Grönroos (1993) emprega esta expressão em alternância ao termo *sociedade da informação*, pois, acredita-se que a alta demanda do fluxo de informação não representa uma mudança estrutural na economia como aquela gerada pela explosão dos serviços.

A boa qualidade da educação superior torna-se fundamental ao crescimento e desenvolvimento de um país, pois são os centros universitários que formam os profissionais que irão atuar como líderes e gestores das instituições públicas e privadas, administrando os seus recursos e cuidando da saúde e educação das novas gerações. Segundo Mello, Dutra e Oliveira (2001), o ensino superior tem sido crescentemente reconhecido como uma indústria de serviços e, como um setor, deve empenhar seus esforços em identificar as expectativas e necessidades de seus principais clientes, que são os estudantes.

Direcionado à mente das pessoas, e, portanto, sendo classificado como um serviço de ações intangíveis, o serviço educacional é de entrega contínua, sendo de baixa customização mesmo proporcionando um alto contato pessoal (Lovelock; Wright, 2001). Realizado por meio de uma parceria entre uma organização de serviço e seu cliente compete as instituições de educação superior investir na busca pela excelência, aprimorando um padrão

de qualidade que supere as expectativas e necessidades do discente, oferecendo um serviço educacional superior que ultrapasse as avaliações originadas de exigências legais (Pereira, 2004).

3.2. Gestão da qualidade em serviços

A gestão da qualidade em serviços é um campo de estudo amplo que envolve diversas organizações, tanto multinacionais quanto nacionais, orientais ou ocidentais, grandes ou pequenas, de serviços ou manufatura, públicas ou privadas (Delazaro-Filho, 1998). Seu conceito, segundo Oliveira (2004), depende do contexto em que é aplicado, em face da subjetividade e complexidade de seu significado. Bateson e Hoffman (2001), afirma que “a qualidade geralmente é considerada um atributo nas escolhas dos consumidores”.

A gestão da qualidade em serviços pode ser definida como o índice de satisfação do cliente com relação a qualquer serviço, podendo esta satisfação ser medida por qualquer critério (Satolo et al., 2005).

A boa qualidade na gestão dos serviços proporciona um fator crítico de sucesso baseado na competitividade, na continuidade do consumo e principalmente quando são estreitadas as relações de intangibilidade entre a qualidade e os serviços gerados pelas experiências anteriores constituem fatores importantes para a determinação da qualidade percebida pelos clientes (Zanella; Lima; Lopes, 2006).

A gestão da qualidade é julgada de acordo com a satisfação percebida. Segundo Grönroos (1993), a qualidade percebida é determinada pela diferença (gap) entre a qualidade esperada e a qualidade experimentada, ou seja, é a diferença entre as percepções e as expectativas do cliente. Todavia, a busca por essa qualidade deve ser planejada para o curto e médio e longo prazo, visando o atendimento das expectativas imediatas e explícitas dos clientes.

Contudo, no médio e longo prazo, é importante desenvolver novas competências para atingir reais necessidades de assimilação de outros estágios de qualidade para uma melhor prestação de serviços (Coelho, 2004). Para este mesmo autor, embora considere a real expectativa do serviço a ser prestado, a qualidade do mesmo só é medida no final do processo, isto é, quando o serviço foi concluído e não mais exista alternativa para mudar a percepção dos clientes quanto ao serviço recebido.

Conforme Lovelock e Wright (2001), os serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para cliente em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada ou em nome do destinatário do serviço. Segundo Meirelles (2006), o serviço é essencialmente intangível, sendo avaliado somente quando combinado a outras funções, ou seja, com outros produtos e processos produtivos tangíveis. Essa dinâmica impalpável está ligada à sua raiz processual, que à priori, é intangível, ou seja, sua prestação tende a ocorrer em paralelo ao consumo. A produção do serviço na área de educação ocorre a partir no momento em que o serviço é demandado e termina assim que é atendida e assimilada.

A intangibilidade dos serviços educacionais apresenta algumas características específicas, que o tornam único, que o diferenciam do bem fabricado. Giansi e Corrêa (2004) apresentam, como principais, as seguintes características especiais das operações de serviço: intangibilidade, participação do cliente, produção e consumo simultâneos.

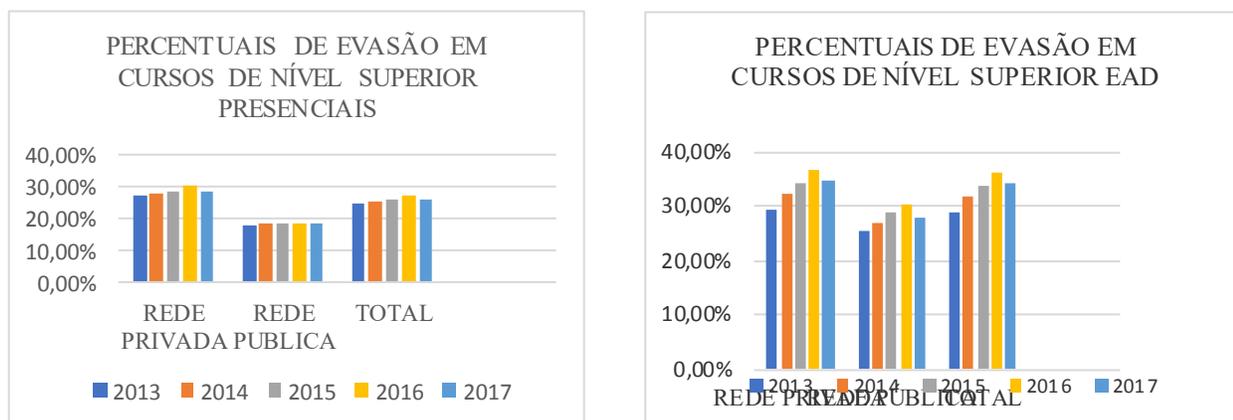
De acordo com Coelho (2004), na gestão de serviços é importante compreender como os clientes avaliam a qualidade do serviço prestado, ou seja, como a qualidade é percebida pelo cliente. De acordo com Oliveira e Ferreira (2009) há uma necessidade latente em equacionar muitos dos problemas apresentados no cotidiano das instituições de ensino, especialmente no que tange ao atendimento ao aluno e a resolução das suas demandas, o que dificulta ou impede um bom relacionamento interno com os mesmos, dificultando, muitas vezes, o processo de fidelização desses estudantes em relação as propostas pedagógicas da universidade. Uma das saídas

para auxiliar a instituição na obtenção de respostas para os problemas apresentados em seu cotidiano tem como base as pesquisas de clima organizacional que devem ser realizadas frequentemente com todos os alunos.

4. Resultados

De acordo com o último Mapa do Ensino Superior no Brasil (SEMESP, 2019), em 2017, a taxa de evasão dos cursos presenciais no país atingiu o índice de 25,9%, diminuindo 1,3% em relação a apresentada em 2016 (27,2%). Considerando-se apenas a rede privada, também foi registrado queda: de 30,1% em 2016 para 28,5% em 2017. Já na rede pública a evasão permaneceu estável no mesmo período, seguindo a mesma tendência dos últimos anos. Em cursos EAD, no mesmo ano, o índice chegou a 34,9% na rede privada e 27,9% na pública, porém, quando comparados com os índices de 2016, em ambos os casos, houve queda apresentando 36,6% na rede privada e 30,4% na pública.

Figura 1
Percentuais de evasão em cursos de nível superior presenciais e EAD no Brasil de 2013 à 2017



FONTE: Dados adaptados SEMESP, 2019

Existem ações que podem contribuir para a mitigação da evasão em cursos de nível superior, tais como (Hoffmann; Nunes; Muller, 2019):

Quadro 1
Fatores que contribuem para evasão e respectivas ações mitigadoras

Problema identificado	Ação mitigadora
Ruídos na comunicação entre gestores, professores e colaboradores	Aperfeiçoar as comunicações interpessoais entre funcionários administrativos, docentes, coordenador de curso e gestor do campus para que se preste um serviço de excelência ao estudantes.
Dificuldade do aluno obter atendimento da gestão do campus e do coordenador de curso	Reestruturar os horários do gestor e do coordenador para o atendimento ao aluno.
Identificação de colaboradores desmotivados no atendimento	Criar canal de avaliação específico para todos os funcionários da instituição e diariamente permitir que o aluno os avalie.
Demora no atendimento às demandas dos alunos	Mensurar o tempo médio de atendimento e solução da demanda do aluno na coordenação de curso, secretaria, biblioteca, laboratórios multiuso e lanchonete.
Falta de acolhimento ao discente.	Desenvolver um clima de empatia com o estudante, aprimorando a relação humana, demonstrando preocupação com o mesmo e buscando auxílio na solução de seus problemas pessoais, profissionais e acadêmicos.

Problema identificado	Ação mitigadora
Dificuldade em acompanhar o conteúdo ofertado em disciplinas	Revisar os conteúdos das disciplinas, através do livro proprietário, apostilas e material on line disponibilizado para o aluno, com atualizações permanentes a fim de atender a necessidade do estudante de graduação.
Baixo rendimento em disciplinas que abordem conteúdo de língua portuguesa e cálculo.	Ofertar cursos de extensão e oficinas para o estudante universitário ter a chance de melhorar o aprendizado em língua portuguesa (leitura especiais de artigos, livros, revistas e jornais; produção de dissertações, apresentações desses trabalhos etc) e matemática (cálculos básicos do dia a dia e para negócios, sem o uso da máquina de calcular, interpretação de gráficos, tabelas etc).
Falta de ambientação do discente ao ambiente profissional referente à graduação de sua escolha.	Estabelecer um cronograma de atividades acadêmicas diversificadas, implementando novas práticas pedagógicas através de sala de aula invertida, visitas técnicas à grandes empresas da região, seminário e congressos fora do campus universitário etc.

Fonte: Adaptado de SEBRAE, 2019;
Hoffmann; Nunes; Muller, 2019

Acredita-se que todas essas propostas, se bem planejadas e executadas, podem contribuir com a manutenção da base de estudantes, favorecendo a consequente redução da evasão escolar em instituições de ensino superior.

5. Discussões

Em se tratando de cursos de graduação EAD um percentual de evasão maior que nos cursos presenciais no período analisado pode ser explicado pela dificuldade dos alunos em reservar tempo para dedicar-se aos estudos, uma vez que a ilusão de não estar obrigatoriamente presente todos os dias em um campus é disfeita quando o estudante percebe que mesmo a partir de sua casa é essencial um período de dedicação ao acesso da plataforma de seu curso; outra dificuldade é a inadequação do conteúdo e dos materiais didáticos utilizados pela instituição para cursos de EaD, além da dificuldade de imersão dos alunos às tecnologias e ao ambiente virtual da plataforma do curso (Araújo; Oliveira; Marchisotti, 2016).

Além disso, há inúmeras práticas insustentáveis em uma organização de ensino privado comuns aos cursos presenciais e EAD que contribuem para a desmotivação do aluno, por colaborar com o encarecimento das mensalidades (SEBRAE, 2019). A saber: modelos de comunicação precários existentes entre líderes e subordinados, universidade e alunos, professores e alunos etc; O assédio moral e falta de sensibilidade caracterizados por condutas impróprias e inadequadas no relacionamento interpessoal em classe ou nas dependências da instituição de ensino; A excessiva morosidade dos processos internos que restringem a fluidez das rotinas com respostas demoradas ao aluno; o despreparo de profissionais da educação que admitem colaboradores desprovidos de competências e comprometimento mínimos para a excelência das atividades acadêmicas; o permanente descaso de muitos colaboradores com os recursos físicos da organização como as lousas, canetas Pilot, carteiras, ar-condicionados, ventiladores e sua consequente degradação; a falta de consciencia ecológica de funcionários quanto ao desperdício de água, luz, material de consumo como papéis, copos plásticos, sacolas plásticas e outros bens.

As secretarias constituem o “cartão de visita” da instituição e a equipe administrativa deve respeitar e cumprir o código de conduta, sempre refletindo sobre as melhores formas de atendimento, tratamento cortez e profissional dispensado aos alunos, potenciais alunos, ex-alunos e outras pessoas que desejarem seus serviços, buscando passar de forma clara e transparente todas as informações necessárias aos indivíduos que por lá transitarem.

Os colaboradores da secretaria devem atuar paralelamente com as funções universitária pois também participam do processo de educação e instrução ao desenvolver diálogos permanentes com os alunos. Não pode haver dúvidas na eficiente prestação dos serviços dos funcionários de secretaria para que o aluno não se sinta desrespeitado, irritado e venha a desanimar do seus estudos, decidindo evadir da instituição.

Um outro ambiente frequentado pelos discentes é a biblioteca. Cabe a equipe de apoio ao estudante, manter o ambiente limpo, organizado e bem sinalizado, requisitando, com frequência, aos seus superiores recursos materiais atualizados pensando no estudante e zelando pelo arcevo físico e virtual da instituição à disposição dos alunos. Esses profissionais devem ser equilibrados, calmos, que saibam ouvir e falar de forma adequada e polida, no tempo certo em contato com os estudantes. Esses colaboradores devem manifestar permanente empatia para auxiliar todos os alunos do campus.

Toda organização que almeja o sucesso deve dispor dos instrumentos de monitoramento e controle das mais diversas fases do planejamento e da produção, a fim de mensurar esses dados permanentemente, estando abertas às diversas críticas, dispondo de ouvidorias, planilhas, mapas, relatórios, gráficos etc, apoiados em metodologias válidas como a análise SWOT, benchmarking, brainstorm, diagrama de Ishikawa, Pareto, 5W2H, 5s entre outros instrumentos que permitam descobrir novas formas de atuação para a melhoria do serviço educacional (Granville, 2010; Costa, 2013).

O bom estado de conservação e higienização das dependências escolares também podem contribuir para o aumento do índice de satisfação do aluno. Nos laboratórios multiuso, e informática, por exemplo é de responsabilidade do gestor de informática guardar e manter em bom estado de conservação e funcionalidade todos os equipamentos, disponibilizando, quando requisitado o espaço, os computadores e outros recursos para o acesso controlado de de alunos para estudo diversos em horários livres e específicos.

O desenvolvimento de projetos e ações de empresas júniores têm importante papel na motivação do discente, uma vez que contribuem na formação e aprendizado de seus membros. Cabe ao coordenador da empresa júnior, em parceria com o coordenador do curso de administração e equipe de professores, selecionar os alunos interessados e os que mais se destacam em seus cursos, para desenvolver projetos para os microempreendedores individuais e empresas de grande, médio ou pequeno porte (Rodrigues et al., 2018).

Para uma organização bem estruturada e preocupada com o aprendizado do estudante, a sustentabilidade humana deve ser vista como algo incorporado à gestão, totalmente alinhada com o clima e cultura da instituição. A preocupação em melhorar a medição das comunicações se constitui em tarefas das mais importantes. As organizações de ensino inovadoras são montadas e transformadas por capitais intelectuais diferenciados, o que contribui quantitativamente e qualitativamente para o sucesso dos serviços prestados à comunidade universitária e ao país (Brasil, 2016; Santos; Santos; Beluzzo, 2016; SEBRAE, 2019).

5. Considerações Finais

Os desafios enfrentados por uma instituição de ensino superior na redução da evasão escolar são muitos. Como a universidade é um organismo vivo e transformador, identificou-se que as lideranças precisam agir para alinhar novas propostas como visitas às empresas, estágio e emprego, a fim de fortalecer o aprendizado e satisfação do aluno, trazendo empresas e profissionais do mercado para passarem suas experiências para a formação de discentes nos cursos de nível superior.

Existem também fatores que contribuem para a elevação da evasão dos cursos de nível superior como práticas desalinhadas com as propostas pedagógicas e acadêmicas da instituição como a comunicação direcionada ao aluno, funcionalidade e utilização dos recursos.

De um modo geral, a taxa de evasão dos cursos presenciais no país em 2017 diminuíram em relação ao ano de 2016, na rede privada mantendo -se estável na rede pública. O mesmo comportamento reproduziu-se em cursos EAD em ambas as redes.

As práticas focadas nos alunos como: investimento constante na melhoria do ambiente de aprendizagem para o aluno agir em sociedade com autonomia e confiança; a disseminação de uma cultura de inovação que tenha como finalidade o ser humano, atenta aos desafios do mercado; o planejamento e consolidação de diretrizes que priorizem o aluno antes do bônus do acionista; patrocínio à implementação de grupos de pesquisa científica para o empreendedorismo, com todo o suporte necessário, juntando-se professores e alunos, a fim de tirar o “rótulo” de que a universidade privada não desenvolve pesquisas de impacto para o país; constituição de parcerias e um banco de dados relacionando empresas e órgãos públicos para que possibilite a empregabilidade dos alunos, podem colaborar satisfatoriamente para a mitigação da evasão.

As instituições precisam perceber que ao se humanizarem e focarem no aluno, entendendo o seu real papel de agentes transformadores, de instrução e formação, e que ao se aproximarem do aluno, exercitam e aprofundam o diálogo, a tolerância e a compreensão, o que naturalmente contribui para a motivação em aceitar as propostas acadêmicas e melhoria da relação aluno-universidade. A implementação de projetos especiais para o aluno e uma ouvidoria preventiva mais próxima pode possibilitar o aumento dos índices de satisfação contribuindo para a decisão dos discentes em permanecer matriculados nos cursos. Esse é um caminho sem volta e todos os esforços devem ser empreendidos para o aumento dos índices de satisfação e consequente fidelização do aluno à instituição.

Referências bibliográficas

- Araújo, N. T. F.; Oliveira, F. B.; Marchisotti, G. G (2016). Razões para a evasão na educação a distância. Fundação Getúlio Vargas – FGV, Congresso EBAPE, 2016. Rio de Janeiro, Junho. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/326.pdf>> Acesso em: 02 nov 2019
- Bateson, J. E. G.; Hoffman, K. D (2001). *Marketing de serviços*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman.
- Barros, A. S. X (2015). *Expansão da educação superior no Brasil: limites e possibilidades*. Educ. Soc., Campinas, v. 36, nº. 131, p. 361-390, abr.-jun., 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v36n131/1678-4626-es-36-131-00361.pdf>> Acesso em: 02 set. 2019.
- Brasil (2005). Lei nº 11.096, de 13 de janeiro de 2005. Institui o Programa Universidade para Todos - PROUNI, regula a atuação de entidades beneficentes de assistência social no ensino superior; altera a Lei nº 10.891, de 9 de julho de 2004, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11096.htm>. Acesso em: 01 set. 2019.
- Brasil, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (2016). *Estratégia nacional de ciência, tecnologia e inovação 2016-2022*. Brasília.
- Coelho, C. D. A. *Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio*. Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.
- Costa, M. A (2013). *Gestão estratégica de manutenção : uma oportunidade para melhorar o resultado operacional*. Monografia (Curso de Graduação em Engenharia de Produção) - Faculdade de Engenharia da Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora. Disponível em: <https://www.ufjf.br/ep/files/2014/07/2012_3_Mariana.pdf> Acesso em: 03 dez. 2018.

- Delazaro-Filho, J (1998). *Gestão da qualidade no Brasil: setor de serviços*. São Paulo: Núcleo de Pesquisas e Publicações, Fundação Getúlio Vargas.
- Granville, E. K. F (2010). *Ferramentas da qualidade: ciclo PDCA e 5W2H e diagrama espinha de peixe*. Universidade Estadual do Oeste do Paraná, UNIOESTE. Foz do Iguaçu, Agosto.
- Gianesi, I.G.N. e Corrêa, H. L (2004). *Administração estratégica em serviços: operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas.
- Grönroos, C (1993). *Marketing: gerenciamento e serviços*. Rio de Janeiro: Campos.
- Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, FNDE (2017). *Histórico*. Dados estatísticos, FIES - Programa de financiamento estudantil (novo). Disponível em <<https://www.fnde.gov.br/financiamento/fundeb/area-para-gestores/dados-estatisticos/item/4752-hist%C3%B3rico>> Acesso em 18/10/2019.
- Hoffmann, I. L.; Nunes, R. C.; Muller, F. M (2019). *As informações do Censo da Educação Superior na implementação da gestão do conhecimento organizacional sobre evasão*. Gest. Prod. vol.26 no.2 São Carlos, Epub May 09, 2019. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2019000200209> Acesso em: 31 out 2019.
- Lovelock, C.; Wrigth, L (2001). *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva.
- Martins, A. C. P (2002). *Ensino superior no Brasil: da descoberta aos dias atuais*. Acta Cir. Bras. vol.17 suppl.3 São Paulo. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-86502002000900001>. Acesso em 15/10/2019.
- Meirelles, D. S (2006). *O conceito de serviço*. Revista Economia Política, v. 26, n. 1, jan-mar, 2006, p. 119-136.
- Mello, S. C. B.; Dutra, H. F. O.; Oliveira, P. A. S (2001). *Avaliando a qualidade de serviços educacionais numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação*. Revista O&S, v. 8, n.21, Maio/Agosto, 2001, p. 125-137.
- Oliveira, O. J (2004). *Gestão da qualidade: introdução à história e fundamentos*. In: OLIVEIRA, O. J. (org.). *Gestão da qualidade: tópicos avançados*. São Paulo: Thonsom Learning.
- Oliveira, O. J.; Ferreira, E. C. (2009). *Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior*. GEPROS. *Gestão da Produção, Operações e Sistemas*.
- Pereira, C (2004). *Evolução qualitativa na educação superior*. In: OLIVEIRA, O. J. (org.). *Gestão da qualidade: tópicos avançados*. São Paulo: Thonsom Learning, 2004.
- Rodrigues, N. S.; Costa, H. O.; Machado, V. C.; Dias, A.V. C.; Pereira, M. C (2018). *Desenvolvimento de competências em empresas juniores: uma análise a partir de um estudo de caso do processo seletivo*. XXXVIII Encontro nacional de engenharia de produção “A Engenharia de Produção e suas contribuições para o desenvolvimento do Brasil” Maceió, Alagoas, Brasil, 16 a 19 de outubro de 2018. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_267_529_36206.pdf> Acesso em: 28 out 2019.

- Saccaro, A.; França, M. T. A.; Jacinto, P. A (2019). *Fatores Associados à Evasão no Ensino Superior Brasileiro: um estudo de análise de sobrevivência para os cursos das áreas de Ciência, Matemática e Computação e de Engenharia, Produção e Construção em instituições públicas e privadas*. Estud. Econ. vol.49 no.2 São Paulo Apr./June, 2019 Epub July 10. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-41612019000200337&script=sci_arttext> Acesso em: 20 out 2019.
- Sampaio, K. R (2014). *A gestão da qualidade nas instituições de ensino superior*. Revista das Faculdades Cearenses, vol 8, -2-2014. Disponível em: <<http://ww2.faculdadescearenses.edu.br/revista2/edicoes/vol8-2-2014/artigo1.pdf>> Acesso em: 22 de jul. 2019
- Santos, V. C. B.; Santos, C. A.; Beluzzo, R. C. B. (2016). *A competência em informação em articulação com a inteligência competitiva no apoio ao alinhamento estratégico das informações nas organizações*. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 6, Número Especial, p. 45-60, jan.
- Satolo, E. G.; FERREIRA, S.; MIGUEL, P. A. C.; CALARGE, F. A (2005). *Uma avaliação da qualidade em serviços em uma livraria e papelaria utilizando o SERVQUAL – um estudo exploratório*. Anais... In: XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Porto Alegre, 2005.
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, SEBRAE (2019). *Caracterizando a inovação: uma análise em MPEs participantes do Programa ALI / Algéria* Varela da Silva; Mario Orestes Aguirre González (Orgs.). Natal/RN: SEBRAE/RN.
- Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino Superior no Estado de São Paulo – SEMESP (2019). *Mapa do Ensino Superior no Brasil – 2019*. 9ª edição do Mapa do Ensino Superior, Rodrigo Capelato, Produção; Kellen Cristina Morelli e Maurício Henrique Morelli, Estatística; Roseli Ramos e Fábio Freire, Texto e Edição; Icongraphics, Projeto Gráfico e Diagramação. São Paulo.
- Souza, E. A. M (2018). *História da educação no Brasil: O elitismo e a exclusão no ensino*. Cadernos da Pedagogia. São Carlos, Ano 12 v. 12 n. 23 jul/dez.
- Zanella, A.; Lima, L. S.; Lopes, L. F. D (2006). *Identificação de fatores que influenciam na satisfação dos clientes de um clube recreativo por meio de análise fatorial*. Revista GEPROS, v. 1, n. 2, Bauru, jan-abr.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoCommercial 4.0 International

