

**FACULDADES INTEGRADAS DE PEDRO LEOPOLDO**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

**Érica Soares Brito Sousa**

**Evasão em um curso de inglês: um estudo  
exploratório de suas principais causas**

Pedro Leopoldo

2008

Érica Soares Brito Sousa

# **Evasão em um curso de inglês: um estudo exploratório de suas principais causas**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração das Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de concentração: Marketing

Orientador: Prof. Dr. Mauro Calixta Tavares

Pedro Leopoldo

Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo

2008

Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo  
Mestrado Profissional em Administração

**Érica Soares Brito Sousa**

**Evasão em um curso de inglês: um estudo exploratório de suas  
principais causas**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração das Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Administração.

Aprovada em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

---

Prof.  
Faculdade ...

---

Prof.  
Faculdade ...

---

Prof. Dr. Mauro Calixta Tavares  
Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo

*À minha mãe, Rosemary,  
que me ensinou que  
conhecimento não ocupa  
espaço.*

## **AGRADECIMENTOS**

A todos aqueles que contribuíram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho, os meus sinceros agradecimentos.

Em especial agradeço:

Ao meu pai, Raul, que financiou esse projeto e acreditou no meu potencial.

Ao Prof. Dr. Mauro Calixta Tavares, pela orientação competente e pela paciência e doçura que lhe são tão peculiares.

Ao Number One Sete Lagoas, em especial Robson e Martha, que colaboraram e facilitaram a realização dessa pesquisa.

A Juarez, que muito me apoiou nesse período e sempre me estimula a crescer.

## **RESUMO**

Em um mundo globalizado e competitivo, é notória a necessidade de se aprender uma segunda língua, especialmente o inglês. Dentro desse contexto, surge no Brasil um número cada vez maior de escolas de línguas, que oferecem cursos variados com metodologias diversas. Percebe-se então um fenômeno de origem e influências sociais e econômicas: a evasão. Esse problema que afeta as instituições educacionais tem consequências não apenas individuais, mas chega a afetar o desenvolvimento educacional da nação. Devido à sua complexidade e relevância, o presente estudo tem como objetivo conhecer as principais causas desse fenômeno nos cursos de inglês. Para tanto foi feita uma pesquisa bibliográfica e suas possíveis causas foram levantadas. Um trabalho realizado pelo Ministério da Educação classificou os fatores que ocasionam a evasão em individuais, institucionais e externos. Vários autores que abordaram o tema utilizam classificação similar. Por esse motivo, as causas foram estudadas sob esse ponto de vista. A pesquisa, de caráter exploratório, utilizou uma abordagem qualitativa e a coleta de dados foi obtida principalmente por meio de entrevistas semi-estruturadas. Foram entrevistados vinte alunos evadidos no início do ano de 2007 em uma escola de inglês na cidade de Sete Lagoas, MG. A seleção foi feita por critério de acessibilidade. Assim foi possível identificar as principais causas de evasão no período e pôde-se verificar se os pressupostos teóricos se aplicaram à prática. As principais causas detectadas foram a mudança de localidade, a dificuldade de conciliar horários e a dificuldade financeira. Além dessas, foram apresentadas como justificativa para o abandono do curso: desmotivação, insatisfação, gravidez e encerramento da turma. Todas essas razões já haviam sido previstas de alguma forma em estudos anteriores, mas algumas apresentaram certas peculiaridades que foram devidamente analisadas. Observou-se também que o processo de evasão, na maioria das vezes, ocorre devido a uma junção de fatores e não por um motivo único. É possível inferir que a escola deve atentar particularmente para os fatores institucionais da evasão para tentar minimizar o problema.

Palavras-chave: evasão escolar, causas da evasão, cursos de idiomas.

## **ABSTRACT**

In a global, competitive world, learning a second language, especially English, is a paramount necessity. Within this context, a growing number of English schools have been opened, offering a variety of courses with different methodologies. Therefore, a phenomenon of both social and economical origins and influences can be noticed: school dropout. Such problem, which affects educational institutions, yields not only individual consequences, but will as well affect the development of the nation. Due to the complexity and relevance of the phenomenon, this study aims to unveil the main causes of the occurrence with relation to English courses. For that purpose, a detailed literature research has been done, and the possible causes have come up. A work by the Brazilian Ministry of Education sorted the factors that lead to school dropout into individual, institutional and external types. Several authors have used a similar classification when approaching the theme. That is why these criteria have been adopted in the present study. This exploratory research was based on a qualitative approach and data were collected mainly from semi-structured interviews. Twenty dropouts who had withdrawn from a language school in Sete Lagoas, MG, by the beginning of the 2007 term were interviewed. The selection was based on accessibility. By means of those interviews it was possible to identify the main causes of school dropout during that period and, concomitantly, verify if the theoretical premises could be applicable to reality. The main causes therein detected were: moving to a different town, difficulties in adapting to class time schedules and financial predicaments. In addition to these, other reasons informed as cause for withdrawal from the course were: despondence, dissatisfaction, pregnancy and group ending. All those reasons had already been predicted one way or another in previous studies, although some had presented a number of peculiarities that were duly analyzed. It was also observed that the withdrawal process, most of the times, happens as a result of a sum of factors, not of an isolated cause. It is possible to infer that schools should pay special attention to the institutional factors of dropout in order to attempt to minimize the problem.

**Key Words:** school dropout, causes of school withdrawal, language schools.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

FIGURA 1 -	Públicos de interesse de uma instituição de ensino .....	25
FIGURA 2 -	Sobrevivência institucional através da troca .....	28
FIGURA 3 -	Modelo explicativo da evasão proposto por Tinto (1975) .....	46
TABELA 1 -	Rede Number One .....	52
TABELA 2 -	Escolas de idiomas em Sete Lagoas, MG, 2007 .....	53
TABELA 3 -	Índice de evasão de alunos por período .....	58
TABELA 4 -	Perfil dos alunos evadidos .....	59
TABELA 5 -	Faixa etária dos evadidos .....	59
TABELA 6 -	Estado civil dos alunos .....	60
TABELA 7 -	Porcentagem dos alunos evadidos que possuem filhos .....	60
TABELA 8 -	Porcentagem dos alunos que trabalham .....	61
TABELA 9 -	Evadidos que passaram a estudar em outra escola .....	70
TABELA 10 -	Causas da evasão .....	71

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	11
1.1 Tema e problema .....	11
1.2 Justificativa.....	13
1.3 Objetivos .....	14
1.3.1 Objetivo geral .....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Estruturação do trabalho .....	15
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	17
2.1 Marketing educacional.....	17
2.1.1 Marketing de relacionamento .....	22
2.2 A importância do aluno.....	25
2.3 Evasão .....	29
2.3.1 Estudos sobre o tema.....	30
2.3.2 Tipos de evasão .....	31
2.3.3 Possíveis causas da evasão .....	32
2.3.3.1 Fatores Individuais (Fatores referentes a características individuais do estudante) .....	40
2.3.3.1.1 Repetência .....	40
2.3.3.1.2 Desinformação sobre o curso.....	40
2.3.3.1.3 Desmotivação.....	41
2.3.3.1.4 Incompatibilidade de horários.....	42
2.3.3.2 Fatores Institucionais (Fatores internos às instituições) .....	42
2.3.3.2.1 Professor .....	42
2.3.3.3 Fatores externos (Fatores externos às instituições) .....	44

2.3.3.3.1 Dificuldades financeiras.....	44
2.4 O modelo de Tinto (1975).....	45
2.5 Os males causados pela evasão.....	48
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>50</b>
3.1 Classificação da pesquisa.....	50
3.2 Unidade de análise.....	51
3.2.1 A Rede Number One .....	51
3.2.2 O Number One Sete Lagoas .....	52
3.3 Unidade de observação.....	53
3.3.1 Amostra .....	54
3.4 Coleta de dados .....	54
3.5 Análise dos dados .....	55
<b>4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>57</b>
4.1 Cursos com maior índice de evasão .....	57
4.2 Perfil da amostra .....	58
4.3 Causas da evasão.....	61
4.3.1 Fatores Individuais .....	61
4.3.1. 1 Mudança de localidade.....	61
4.3.1.2 Incompatibilidade de horários.....	62
4.3.1.3 Desmotivação.....	64
4.3.1.4 Gravidez.....	64
4.3.2 Fatores institucionais.....	65
4.3.2.1 Insatisfação com a administração .....	65
4.3.2.2 Insatisfação com o professor.....	66
4.3.2.3 Turma sem número mínimo de alunos .....	67

4.3.3 Fatores externos .....	68
4.3.3.1 Dificuldade financeira .....	68
4.4 Mudança de escola .....	69
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS, IMPLICAÇÕES, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS.....</b>	<b>73</b>
5.1 Considerações finais .....	73
5.2 Implicações .....	74
5.3 Limitações da pesquisa .....	76
5.4 Sugestões para futuras pesquisas .....	77
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>79</b>
<b>APÊNDICE A - Roteiro para as entrevistas .....</b>	<b>85</b>

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 Tema e problema

O fenômeno da globalização já é uma realidade. Suas consequências são analisadas e comentadas a todo o momento. Dentre elas destaca-se a necessidade de se aprender uma segunda língua, em especial o inglês. Atualmente, o inglês tornou-se essencial para garantir empregabilidade, dominar a linguagem da informática e até entender as músicas que tocam nas rádios.

A língua inglesa está presente no dia-a-dia do nosso país. Termos em inglês são usados corriqueiramente no mundo dos negócios, em propagandas de uma maneira geral, e até nos *shopping centers*, expressão que é a prova cabal da onipresença desse idioma em nosso cotidiano.

Apesar dos países fronteiriços terem como língua oficial o espanhol, a maioria das escolas brasileiras opta por ensinar o inglês como segunda língua. Acredita-se que esse fato ocorra devido a maior influência dos países de língua inglesa e à sua universalidade. Há algum tempo tenta-se implantar também o ensino do espanhol, mas as tentativas ainda não foram bem sucedidas. Atualmente pelo menos uma língua estrangeira tem que ser lecionada a partir da 6<sup>a</sup> série do ensino fundamental, antiga 5<sup>a</sup> série, uma vez que o ensino fundamental passou a constituir-se de nove séries. Contudo, apesar da obrigatoriedade do ensino do inglês nas escolas, nota-se que o sistema ainda é falho para habilitar o aluno a se comunicar nesse idioma.

Esses e outros fatores motivam muitos brasileiros a encontrar uma maneira de dominar o inglês. O caminho mais fácil para alcançar esse objetivo é procurar um curso especializado. Por conseguinte, é crescente o ingresso de novas instituições em todo o país oferecendo esse serviço. Nota-se a presença de outros cursos de idiomas: espanhol, francês, italiano, etc. Mas o inglês é, indubitavelmente, o mais procurado.

Percebe-se que a existência de tantos cursos de língua estrangeira é um fato que ocorre excepcionalmente aqui no Brasil. Os Estados Unidos têm o inglês como língua oficial e é notório o desinteresse de grande parte dos americanos em aprender uma segunda língua. Nos países desenvolvidos da Europa, nota-se que os jovens aprendem o inglês nas escolas regulares. Outros fatores contribuem para a aquisição do idioma no velho mundo. A proximidade geográfica entre os países da Europa propicia que os jovens visitem outros países com maior facilidade. Além disso, há uma grande quantidade de turistas, o que aumenta a possibilidade do jovem praticar outra língua. Esses são apenas alguns dos facilitadores observados.

Dentro dessa realidade vê-se um crescimento do número de escolas de inglês, da quantidade de vagas oferecidas e de diferentes metodologias utilizadas. Atualmente há uma gama enorme de diversos tipos de instituições, com vários formatos de ensino, que variam em duração, formação, tecnologias e modos de entrega.

Com a concorrência cada vez mais acirrada, muitas instituições educacionais enfrentam dificuldades de captação e retenção de alunos. Tais instituições têm que encarar problemas como a diminuição do número de matrículas, as diferentes necessidades de seus alunos, as expectativas diversas do público que atendem, a escassez de recursos e, até mesmo, a inadimplência.

O declínio de matrículas, assim como novos concorrentes, levam a busca de maiores informações para sobreviver nesse mercado competitivo. Para se tornar bem sucedida, a escola deve conhecer seu mercado, atrair recursos suficientes, converter esses recursos em programas, serviços e idéias apropriadas e distribuí-los de maneira eficaz entre seus vários públicos consumidores. Estas tarefas devem ser conduzidas de forma organizada e devem ter a contribuição de todas as partes interessadas para que as metas da instituição sejam atingidas.

Dentre todos os problemas que as instituições educacionais tendem a enfrentar, a perda de alunos é um dos mais graves e com piores consequências. A evasão é um

fenômeno com sérias repercuções, especialmente econômicas, pois implica em perda de receita para a escola. Portanto, o presente trabalho busca descobrir o que provoca a evasão de alunos em uma escola de inglês.

Foi definida como questão norteadora a seguinte pergunta:

- **Quais causas contribuem para a evasão de alunos em uma escola de inglês?**

## 1.2 Justificativa

A escassez de trabalhos sobre a evasão de alunos em cursos de idiomas é enorme. É possível encontrar pesquisas sobre evasão escolar, mas é muito difícil deparar-se com estudos sobre cursos de inglês. Essa carência é o principal fator que estimulou a realização desse trabalho.

Há algum tempo as empresas preocupavam-se apenas em atrair novos clientes. Atualmente, muitas já estão reconhecendo a importância de retê-los. De acordo com Kotler (2000), estima-se que conquistar novos clientes pode custar até cinco vezes mais do que os custos envolvidos em satisfazer e reter aqueles já existentes. Portanto, fica clara a importância de satisfazer os clientes e, consequentemente, mantê-los na empresa.

Vavra (1993, p. 17) acrescenta que competir nesse mercado dinâmico pode até ser fácil, difícil é manter os clientes comprando regularmente sua marca ou seu serviço. O mesmo autor ainda afirma que “dados os custos decorrentes de conquistar novos clientes, a única maneira de lucrar em tal situação é aumentar o tempo de vida de compra dos clientes atuais”. E, por fim, conclui que “a retenção de clientes é de longe mais importante do que a atração de clientes”. Ou seja, o objetivo agora é evitar a evasão.

Tornou-se vital uma adaptação contínua das empresas às mudanças do mercado, que vem acontecendo de forma cada vez mais rápida. O mercado atual exige então um esforço considerável de tempo e dedicação para que os impactos gerados por tais mudanças sejam analisados, possibilitando às empresas satisfazer as vontades pessoais de seus clientes. É imprescindível priorizar as ações e manter uma posição competitiva, pois em um mundo onde os consumidores têm tantas opções, eles tendem a ser mais instáveis.

As instituições educacionais são dependentes de recursos financeiros, sem eles, a escola não sobrevive. Nos dias de hoje, existem instituições com objetivos empresariais ou não, mas para sobreviver, ambas precisam de recursos. A perda de alunos prejudica a manutenção e o desenvolvimento da escola, independentemente de seus recursos serem provenientes do governo ou de mensalidades escolares.

Por tudo isso, o estudo da evasão é primordial para um bom gerenciamento da empresa, ao buscar a redução da evasão, a escola visa maximizar sua receita. Analisar esse fenômeno e, consequentemente, conhecer suas causas, é o primeiro passo para combatê-lo.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo geral**

Esse trabalho tem por objetivo geral conhecer as principais causas de evasão em um curso de inglês.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar em quais cursos ocorreram as maiores taxas de evasão;
- Caracterizar o perfil dos alunos evadidos;

- Identificar se os fatores que ocasionaram a evasão foram individuais, institucionais ou externos;
- Averiguar se a evasão acarretou em mudança de escola.
- Inferir nas implicações dos fatores individuais, institucionais ou externos.

#### **1.4 Estruturação do trabalho**

A dissertação é estruturada em cinco capítulos.

No primeiro capítulo há uma contextualização feita para introduzir o tema escolhido. Posteriormente é apresentada a questão norteadora. Expõe-se então a justificativa para a realização do trabalho e os objetivos pretendidos.

No segundo capítulo, com base em análises e referências sobre o tema, apresentar-se-á o referencial teórico, que dará sentido aos fatos a serem estudados. Será ressaltado o marketing nas instituições educacionais e o consequente foco no marketing de relacionamento; a importância do aluno e sua satisfação com relação à escola; conceitos, causas e problemas relacionados à evasão.

No terceiro capítulo serão descritos os aspectos concernentes aos procedimentos metodológicos que norteiam o estudo; o tipo de pesquisa, unidades de análise e observação, técnica de coleta e análise de dados, tipos e tratamentos de dados, dentre outros.

No quarto capítulo, será apresentada a análise, assim como a discussão dos dados coletados, com o objetivo de atender aos objetivos da pesquisa.

No quinto e último capítulo, serão apresentados os resultados da pesquisa, as devidas conclusões, as implicações do trabalho, além das limitações encontradas e recomendações para futuros estudos.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Marketing educacional

O crescimento do número de instituições de ensino no Brasil, que se desencadeou a partir da década de 70, segundo Facó (2005), fez com que as escolas passassem a se preocupar mais com sua sobrevivência. O autor esclarece que o fato ocorreu, em parte, devido ao *boom* da comunicação de massa e ao movimento ocidental de democratização do saber.

O universo educacional, ora quase intocado, passou a ter uma nova relação com o seu público. Dentre as consequências ocasionadas, destaca-se uma necessária adequação das instituições ao mercado, onde há acirrada concorrência. O marketing então se firmou incontestavelmente como aliado na captação e retenção de alunos. Aqueles que acreditavam que instituições de ensino não combinam com marketing tiveram que se atualizar.

No Brasil, o marketing nas instituições educacionais começou a ser utilizado a partir do momento em que o mercado tornou-se mais competitivo com a entrada de novos concorrentes. A utilização do marketing é uma experiência relativamente nova, que passou a ter maior incidência a partir da segunda metade dos anos noventa, de acordo com Nunes (2005). O autor acrescenta ainda que o foco das instituições é, geralmente, no uso das ferramentas de publicidade e propaganda.

Contudo, o desconhecimento sobre marketing no ensino brasileiro foi constatado por Braga (2002), em pesquisa realizada com dirigentes de instituições de ensino. Os resultados mostraram que 70% dos diretores misturam conceitos de marketing com publicidade; 50% afirmam que são as agências de propaganda que tomam conta do marketing de suas instituições; 45% dizem que não possuem um planejamento anual de marketing e comunicação; e 62% das instituições pesquisadas sequer estabelecem um orçamento de marketing. No entanto, para o autor, existem aquelas

instituições que consideram o marketing uma questão estratégica e vital para o seu negócio.

O marketing, visto de uma maneira geral, é definido por Kotler (2000, p. 50) como “o conjunto de atividades humanas que tem por objetivo facilitar e consumar as relações de troca”. O marketing envolve, entre outras coisas: avaliação de necessidades, pesquisa de mercado, desenvolvimento do produto, preço e distribuição. Tudo isso leva a ações de analisar, planejar, implementar e controlar, que têm como objetivo final a satisfação do cliente.

Para Kotler e Fox (1994), o genuíno trabalho de marketing deve envolver análise de ambientes, mercados, concorrência, forças e fraquezas, além de passar pelo desenvolvimento de um sentido claro de missão, mercados-alvo e posicionamento de mercado. Os autores identificam a instituição de ensino orientada para marketing como aquela que:

Pressupõe que a principal tarefa da instituição é determinar as necessidades e os desejos de mercados-alvo e satisfazê-los através do projeto, comunicação, fixação de preço e entrega de programas e serviços apropriados e competitivamente viáveis. (KOTLER; FOX, 1994, p. 27).

Os mesmos autores, em obra específica dirigida a instituições educacionais, afirmam que o marketing pode cumprir o seu papel em várias dimensões, a saber:

- a) na busca de soluções para problemas de ordem prática, envolvendo análise, planejamento, implementação e controle;
- b) na construção de um planejamento avançado;
- c) na geração de trocas voluntárias com o mercado, por meio de benefícios fornecidos;
- d) na identificação de oportunidades de trocas, genéricas ou específicas;
- e) na seleção das melhores oportunidades de atendimento, direcionando os esforços da organização para um foco definido;
- f) na orientação para o cliente, e não para a venda, atuando no projeto de oferta (produtos, programas, cursos); e

- g) na utilização de um conjunto de variáveis (preço, produto, propaganda, distribuição) para satisfazer o cliente e gerar resultados para a instituição.

No caso do marketing educacional é interessante definir primeiramente quem são os usuários desse serviço. Um curso de inglês que atende a qualquer faixa etária, ao receber crianças passa a ter dois clientes dos serviços educacionais: o aluno e os responsáveis. O aluno participa e faz uso direto dos serviços. Mas é o responsável quem escolhe, decide e monitora o desempenho da escola. Já o adulto realiza todas as atividades descritas. O marketing educacional surge para atender as necessidades de todos esses usuários.

O mix de marketing, conforme definição de Kotler (2000), é o conjunto de ferramentas de marketing que a empresa utiliza para perseguir seus objetivos de marketing no mercado-alvo. Essas ferramentas ficaram conhecidas como os 4Ps do marketing: produto, preço, promoção e ponto (distribuição). O marketing educacional também envolve tais questões.

Nas escolas de inglês, pode-se definir o produto como sendo os serviços educacionais prestados, com toda a sua gama de possibilidades de cursos. O preço é o valor monetário cobrado. De uma escola que cobra uma mensalidade de valor elevado, espera-se encontrar uma qualidade em seus serviços superior à encontrada em outra que aplica uma mensalidade mais barata, assim como se tende a acreditar que uma escola barata ofereça serviços inferiores.

A promoção é o aspecto mais visível do marketing educacional, envolve a comunicação para o mercado dos cursos que ela oferece. Além disso, tenta formar uma imagem da instituição para a sua comunidade e fortalecer a marca. Dificilmente alguém matricula seu filho em uma escola sem consultar outras pessoas sobre a mesma e assim tentar garantir que o serviço que será prestado seja realmente o esperado. Essas informações trocadas referem-se, por exemplo, à localização e ao

modo de distribuição dos serviços. Em uma escola de inglês isso engloba questões como a escola ter apenas uma sede ou fazer parte de uma franquia nacionalmente conhecida, o que facilita o acesso a escolas da mesma rede em localidades diferentes. Essa constatação exemplifica bem o que seria a distribuição do produto no marketing educacional.

É válido ressaltar que não se deve tratar o ensino simplesmente como um produto, pois ele não o é. Seu valor é muito elevado e atende não apenas ao estudante, mas à família, como uma instituição, à comunidade e, de uma forma geral, a toda humanidade. Não se pode comparar o ensino a nenhum outro tipo de serviço, uma vez que a educação, em especial a educação de qualidade, é fator primordial para o desenvolvimento de toda a nação.

Ao fazer um escopo do marketing, Kotler (2000) explica que o mesmo envolve bens, serviços, experiências, eventos, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações e idéias. O autor acrescenta que “à medida que as economias evoluem, uma proporção cada vez maior de suas atividades se concentra na produção de serviços”. (KOTLER, 2000, p.25).

De acordo com Lovelock e Wright (2001) as economias modernas são movidas por empresas de serviço, o setor envolve uma enorme diversidade de atividades e representa mais da metade da economia na maioria dos países em desenvolvimento, sendo que em economias altamente desenvolvidas chega a representar mais de 70%. Os autores definem serviço como um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.

Até pouco tempo atrás, segundo Kotler (2000), as empresas prestadoras de serviços estavam aquém daquelas que atuam no setor industrial no que diz respeito à utilização do marketing. Lovelock e Wright (2001, p. 16) fazem menção às

ferramentas do marketing e esclarecem que, atualmente, “o produto dos serviços deve ser confeccionado segundo as necessidades do cliente, ter um preço realista, ser distribuído por canais convenientes e ativamente promovido para os clientes”.

Os serviços apresentam quatro características principais, que afetam enormemente a elaboração de programas de marketing. São elas: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. Os serviços são intangíveis, pois não podem ser vistos, sentidos, ouvidos, cheirados ou provados. São inseparáveis, já que, de uma maneira geral, são produzidos e consumidos simultaneamente. São perecíveis porque não podem ser estocados. E, por fim, são variáveis, uma vez que dependem de quem os fornece.

Obviamente, essas mesmas características são observadas nos serviços educacionais. Contudo, Facó (2005) acrescenta mais uma peculiaridade concernente a tais serviços, a interferência. A seguir elas serão destacadas e esclarecidas dentro do contexto das instituições de ensino.

O serviço educacional é intangível porque ele não pode ser testado, experimentado ou avaliado antecipadamente. Além disso, não há como separar a produção do serviço do seu consumo, ou seja, o produto é consumido no momento em que é produzido, não existindo se não houver o aluno. Isso explica a característica de inseparabilidade.

O serviço educacional é perecível porque só existe no momento em que é produzido e enquanto acontece o processo, não há como estocar o produto. Com relação à variabilidade, nota-se ser impossível padronizar os serviços educacionais. Tal característica é fruto da prestação de serviços que envolvem material humano distinto. Por mais que exista uma padronização do material e da metodologia utilizada, cada professor impõe seu estilo nas aulas ministradas.

Por fim, a interferência no processo de prestação de serviço educacional ocorre porque o serviço é totalmente dependente do aluno. Não há como garantir excelência e qualidade de ensino se o usuário inicia o curso estando despreparado ou desinteressado. O resultado sofre interferência direta do tipo de aluno que está estudando.

O marketing é vital para as instituições de ensino na atualidade, deve coordenar permanentemente ações de captação, satisfação, retenção, monitoramento de mercado, aprimoramento de serviços, etc. Tornou-se necessário para auxiliar as escolas a planejar, implementar e controlar ações que permitam a adequação das mesmas às situações de mercado atuais. De Alva (2004) defende uma nova abordagem de marketing para as instituições de ensino, cujos objetivos estão na manutenção dos alunos e na multiplicação do número de contatos com eles, visando agregação de valor nas transações realizadas.

### **2.1.1 Marketing de relacionamento**

No mundo atual, muitas vezes a qualidade de produtos e serviços já não é mais um diferencial, o marketing tradicional está perdendo seu espaço, e pode tornar-se ineficiente. O estudo do marketing possibilita encontrar fases com objetivos distintos. Houve momentos em que a atenção era voltada para o produto ou para as vendas, por exemplo. Até surgir um marketing baseado num conceito de maior interatividade entre o cliente e o prestador de serviço: o marketing de relacionamento.

O foco agora é voltado para o marketing de relacionamento, que visa a individualização do cliente, seus desejos e necessidades. Gordon (2002) sugere que as organizações devam trocar a orientação baseada em transações comerciais para uma orientação fundamentada no relacionamento. E define, então, marketing de relacionamento:

O marketing de relacionamento é o processo contínuo de identificação e criação de novos valores com clientes individuais e o compartilhamento de seus benefícios durante uma vida toda de parceria. Isso envolve a compreensão, a concentração e a administração de uma contínua

colaboração entre fornecedores e clientes selecionados para a criação e o compartilhamento de valores mútuos por meio de interdependência e alinhamento organizacional. (GORDON, 2002, p. 31).

Esse mesmo ponto de vista é compartilhado por Rust; Zeithaml; Lemon (2000). Os autores esclarecem que a ênfase agora é no relacionamento e não mais nas transações e acrescentam que tal postura está reformulando a maneira de fazer negócios. Segundo eles, o relacionamento com o consumidor é mais importante que qualquer transação e a satisfação dos clientes é mais importante que qualquer propaganda.

Quando as empresas focam nas transações comerciais, beneficiam-se apenas do lucro a curto prazo, sendo que, obviamente, o que deve ser considerado é o lucro a longo prazo. Ganhos em longo prazo tornam-se possíveis quando há boas perspectivas de negócios futuros, isso ocorre quando se trabalha com clientes sempre satisfeitos, que tendem, consequentemente, a continuar na empresa.

Segundo Kotler (1998), o marketing de relacionamento constrói relações satisfatórias de longo prazo e consegue assim reter a preferência dos clientes.

Peppers e Rogers (1994) mencionam sobre a importância de concentrar esforços no cliente. Segundo os mesmos autores, as empresas devem assegurar que cada cliente individual compre mais seu produto, apenas sua marca e fique satisfeito.

A sobrevivência das empresas dependerá da qualidade do relacionamento com seus clientes. Rapp e Collins<sup>1</sup> (citado por BRETZKE, 2000) afirmam que não basta ter a excelência do diálogo ou simplesmente oferecer produtos agregados. É preciso que a empresa toda realmente se mobilize para cuidar do cliente. Busca-se assim vínculos econômicos, técnicos e sociais entre as partes. Kotler (1998) ensina que o marketing de relacionamento leva a uma rede de marketing, que é formada pela

---

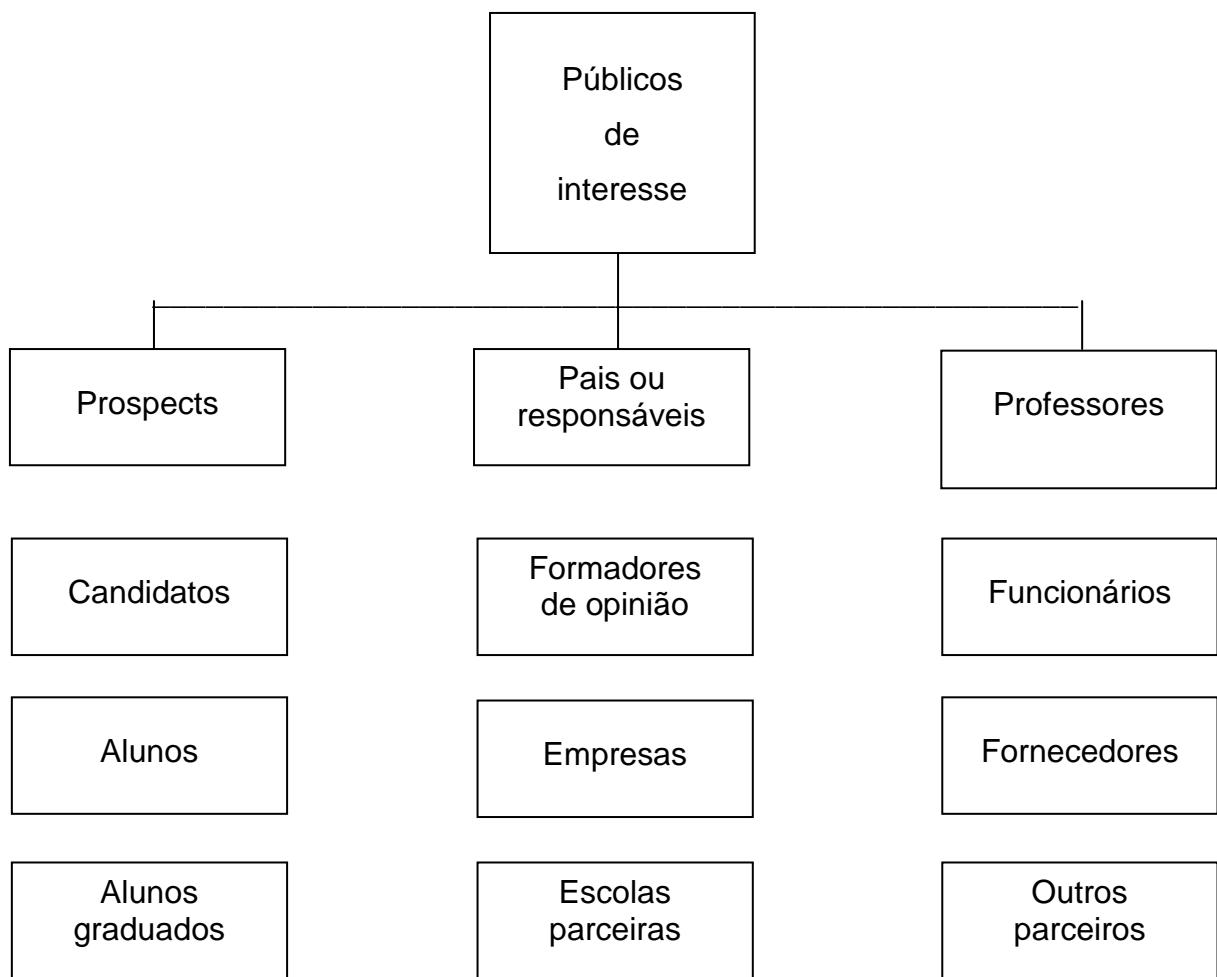
<sup>1</sup> RAPP, S.; COLLINS, T. L. *The new maxmarketing: the classic guide to transforming your advertising, promotion, and marketing strategy for the information economy*. New York: Makron, 1996.

empresa e todos os interessados que a apóiam. Segundo ele a construção de uma boa rede de relacionamentos levará ao lucro.

A cultura de marketing nas instituições educacionais era praticamente inexistente. Dugaich (2005, p. 118) salienta que “com o amadurecimento e com a mudança do cenário desse setor, a preocupação com o aluno e com sua satisfação passou a dominar as estratégias das instituições”. A autora acrescenta que o gerenciamento eficaz dessa relação será um dos principais fatores de diferenciação no setor educacional.

As escolas passaram então a buscar novas formas de relacionamento com seus públicos de interesse (FIG. 1). Assim as instituições visam estabelecer relações mais duradouras e vínculos mais profundos. O relacionamento de qualquer instituição de ensino inclui diferentes públicos. Para ser bem-sucedida a escola deve administrar cuidadosamente todas essas relações, pois cada um desses públicos tende a tornar-se multiplicador potencial da marca da instituição.

O marketing de relacionamento tende a ser uma alternativa mais eficiente, tanto na captação quanto na manutenção de alunos. Isso ocorre em função da sua capacidade de identificar gostos e preferências, categorizar os alunos pelo seu valor efetivo, criar lealdade, realizar vendas cruzadas e potencializar o relacionamento, gerando assim um número maior de transações ao longo de um ciclo. Em síntese, pode ser uma estratégia inovadora, em substituição às estratégias convencionais de marketing.



**FIGURA 1 - Públcos de interesse de uma instituição de ensino**

Fonte: DUGAICH, 2005, p. 119.

As instituições de ensino já estão cientes da importância de se investir em um bom relacionamento com seus diferentes públicos.

## 2.2 A importância do aluno

Recentemente é comum deparar-se com várias discussões sobre considerar ou não o aluno um cliente. Alguns reconhecem que a educação hoje é uma atividade de caráter comercial, que se enveredou por um caminho extremamente mercantil, mas não aceitam classificar o aluno como cliente. Defendem que o aluno não apenas recebe um serviço, acreditam que ele também é sujeito dentro desse processo e que depende dele a construção do seu saber.

Tais discussões, apesar de relevantes, não serão abordadas nesse estudo. Aqui, muitas vezes, o aluno será citado como cliente. Aguiar (2005) esclarece ainda as diferenças no que diz respeito aos clientes internos, externos e consumidores em uma instituição:

- a) clientes internos: funcionários, professores e gestores;
- b) clientes externos: são as pessoas que pagam as mensalidades em uma instituição particular; e
- c) consumidores: pessoas que efetivamente consomem o serviço.

Os alunos são a razão de ser da maioria das instituições educacionais. Sem eles as escolas fechariam suas portas. Kotler e Fox (1994) mencionam que a capacitação de alunos ocorre há milênios. Desde a Grécia antiga professores itinerantes dependiam de seus alunos seguidores. Mas os tempos mudaram e para evitar a perda de alunos, o primeiro passo é identificar os problemas para então implementar estratégias de ação.

Reter alunos matriculados é tão importante quanto atrair novos alunos. É preciso enfatizar que alunos não são audiência cativa. Cada estudante renova sua decisão de matrícula a cada semestre ou ano. E o aluno insatisfeito pode abandonar o curso. Para que a retenção seja bem sucedida, é essencial grande empenho de todas as unidades da escola.

Kotler e Fox (1994) citam as conclusões de uma pequena faculdade de ciências humanas sobre quem são os alunos:

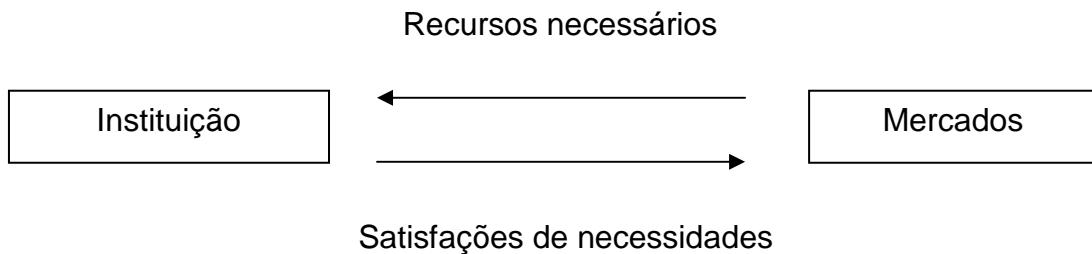
- a) as pessoas mais importantes da escola, sem eles, não haveria necessidade da instituição existir;
- b) não são apenas números de estatística, mas seres humanos com sentimentos e emoções como qualquer um de nós;
- c) não dependem de nós; pelo contrário, dependemos deles; e

- d) não são empecilhos para nosso trabalho, mas o propósito do mesmo; não fazemos nenhum favor em atendê-los – eles estão fazendo-nos um favor ao dar-nos oportunidade em servi-los.

Um dos primeiros passos que a escola deve seguir é conscientizar-se da importância do aluno, como é mostrado nas afirmações acima. A partir daí deve-se descobrir os motivos de sua satisfação para prontamente atendê-lo, e assim, evitar sua evasão.

A permanência dos alunos é essencial para que a escola consiga recursos para sua sobrevivência. Estudantes e outros clientes são recebedores dos serviços da instituição, e administradores, professores e funcionários são fornecedores de serviços educacionais. Os administradores são responsáveis por dirigir a instituição. Os professores formam o corpo docente, são profissionais habilitados que prestam os serviços educacionais aos consumidores. Funcionários são considerados aqueles que não são parte do corpo docente, como secretárias, telefonistas, os que trabalham na administração intermediária, etc.

Sem habilidade para atrair alunos, e consequentemente dinheiro para arcar com funcionários, professores, instalações e equipamentos, as escolas deixariam de existir. Por isso, as instituições particulares, normalmente, obtêm seus recursos através do que Kotler e Fox (1994) chamam de troca. Os autores classificam troca como o ato de obter um produto ou benefício desejado de alguém oferecendo algo em contrapartida. A instituição oferece seus serviços e então recebe os recursos necessários para sua sobrevivência.



**FIGURA 2 - Sobrevivência institucional por meio da troca**

Fonte: KOTLER; FOX, 1994, p. 40.

Uma instituição educacional que responde ao mercado esforça-se para sentir, atender e satisfazer às necessidades e aos desejos do seu público. Contudo, atender às necessidades e desejos dos consumidores não é uma tarefa simples. Segundo Kotler e Fox (1994), os estudantes têm freqüentemente necessidades em longo prazo, muitas vezes ainda não percebidas. Seus interesses em longo prazo podem não ser apenas obter um diploma, mas também o domínio real de informações e habilidades que justifiquem o diploma conquistado. A escola deve assegurar isso.

A instituição deve determinar a resposta que deseja obter para então implementar os programas necessários para alcançá-la. O primeiro passo é tomar conhecimento dos reais desejos dos alunos, para então satisfazê-los e assim conseguir uma troca bem sucedida. Existem duas teorias para satisfação.

A primeira, descrita por Anderson (1987) e citada por KOTLER e FOX (1994), é a teoria de expectativas-desempenho. Tal teoria afirma que a satisfação de um consumidor é uma função de suas expectativas em relação ao produto e do desempenho obtido com o mesmo. Ou seja, se o produto atende às expectativas, o consumidor fica satisfeito; se excedê-las, fica altamente satisfeito; se não atendê-las, fica insatisfeito.

A segunda teoria, denominada teoria da dissonância cognitiva, foi criada por Festinger e Bramel<sup>2</sup>(1957 citado por KOTLER; FOX, 1994, p. 55)

Quando uma pessoa escolha entre duas ou mais alternativas, será quase inevitável o surgimento de desconforto ou dissonância porque, embora a pessoa estivesse consciente de algumas vantagens, havia também certas desvantagens. A dissonância surge após quase todas decisões e, além disso, o indivíduo invariavelmente tomará providências para reduzi-la.

O consumidor dissonante tentará reduzir tal dissonância em função do próprio impulso humano. Poderá tanto abandonar o curso, quanto buscar maneiras de confirmar positivamente a sua escolha. Assim, as instituições educacionais devem ter atenção constante à satisfação do aluno. Dados coletados podem fornecer informações valiosas para melhorar o desempenho da instituição e, consequentemente, contribuir para a retenção do aluno.

Após tomar a decisão de matricular-se, o estudante experimentará algum nível de satisfação ou insatisfação que influenciará seu comportamento. Um estudante satisfeito provavelmente renovará sua matrícula a cada semestre e tenderá a falar bem da escola para os outros, o que é positivo. Por outro lado, um estudante insatisfeito, provavelmente, se desligará e, sempre que possível, falará mal da instituição, e isso deve ser evitado a todo custo.

Cabe à instituição Identificar em que ponto ocorrem falhas no decorrer do processo. Esse tipo de ação deve ser constante, pois tem como objetivo final a manutenção e, consequente, fidelização do cliente. Dessa forma, a escola não está simplesmente buscando a satisfação do aluno, mas principalmente conquistando excelência nos serviços prestados.

### **2.3 Evasão**

Alguns estudos foram analisados, os tipos de evasão e suas possíveis causas.

---

<sup>2</sup> FESTINGER, L.; BRAMEL, D. The reactions of humans to cognitive dissonance. In: BACHARACH, A. (Org.) *Experimental foundations of clinical psychology*. New York: Basic Books, 1962. p. 251-262.

### 2.3.1 Estudos sobre o tema

A evasão escolar é um fenômeno que está sendo cada vez mais estudado devido à atenção que o problema requer. Contudo, os estudos, especialmente no Brasil, tendem a focar a evasão nas universidades. Não é possível encontrar trabalhos que analisam o problema nas escolas de línguas. Nota-se, entretanto, que a possíveis causas e conseqüências desse fenômeno são visivelmente similares em qualquer instituição de ensino. Veloso (2000, p. 14) assegura que a evasão de estudantes é algo complexo e acrescenta que:

Nos últimos anos, esse tema tem sido objeto de alguns estudos e análises, especialmente nos países do primeiro mundo, e têm demonstrado não só a universalidade do fenômeno como a relativa homogeneidade de seu comportamento em determinadas áreas do saber, apesar das diferenças entre as instituições de ensino e das peculiaridades sócio-econômico-culturais de cada país.

Ao estudar a evasão, é interessante destacar o que os autores buscam descobrir sobre o tema. Biazus (2004), após analisar vários estudos, listou os seguintes objetivos dos autores pesquisadores com relação ao tema:

- a) identificar o tipo característico de evasão que ocorre com maior freqüência;
- b) identificar o período (ano e semestre) em que houveram índices mais elevados de evasão de alunos em cada curso;
- c) determinar o número de alunos evadidos desses cursos em relação ao número de alunos matriculados;
- d) investigar as principais causas que levaram os alunos a evadirem ou a trocarem de curso;
- e) identificar o estado civil, faixa etária, sexo, renda familiar dos evadidos; e
- f) identificar os cursos que obtiveram maior índice de evasão.

É interessante ressaltar que o fenômeno da evasão é maior do que a percepção de que se tem dele. Tal constatação é compartilhada com Paredes (1994) e foi

comprovada em um estudo realizado por Bordas (1996). Os resultados apresentados causaram surpresa, pois não se imaginava o tamanho do problema ou as características particulares das instituições analisadas. Foi revelado que as mesmas não estão dando a devida atenção ao fenômeno e desperdiçam grande parte de seus recursos orçamentários com a evasão por não saberem administrá-la.

### **2.3.2 Tipos de evasão**

Existem diferentes tipos de evasão. Pereira (2003) realizou um trabalho sobre a evasão de alunos em uma universidade de Santa Catarina. A autora esclarece que, a partir de 1995, o Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras (CRUB) promoveu o Seminário sobre Evasão nas Universidades Brasileiras, o que propiciou uma discussão mais ampla sobre a evasão nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Como resultado deste seminário, formou-se uma comissão especial de estudos sobre evasão nas IES públicas.

A Comissão preocupou-se com a definição de conceitos básicos do objeto do estudo. Desta forma, decidiu-se caracterizar evasão distinguindo: evasão de curso; evasão da instituição e evasão do sistema.

A evasão de curso ocorre quando o estudante desliga-se do curso superior em situações diversas tais como: abandono (deixa de matricular-se), desistência (oficial), transferência ou reopção (mudança de curso), trancamento, exclusão por norma institucional. Ao aplicar esse conceito em um curso de inglês, considera-se evasão do curso quando o aluno desiste do curso em andamento e opta por outro, dentro da mesma escola.

Já a evasão da instituição acontece quando o estudante desliga-se da instituição na qual está matriculado. Em um curso de inglês o conceito é aplicado exatamente da mesma forma.

Por fim, detecta-se a evasão do sistema quando o estudante abandona de forma definitiva ou temporária o ensino superior. Nos cursos de inglês considera-se evasão do sistema quando o aluno abandona de forma definitiva o estudo do idioma.

É válido esclarecer que a unidade analisada, por razões práticas, optou por distinguir os termos desistência e evasão. Na instituição em estudo, considera-se desistente aquele aluno que não se rematriculou entre um semestre e outro. Por outro lado, considera-se evadido aquele aluno que iniciou o curso e o interrompeu no decorrer do semestre, estando o mesmo em andamento.

No presente trabalho, evasão representa a perda de alunos pela instituição, independentemente do fato ter ocorrido por não efetivação de nova matrícula, ou por qualquer tipo de abandono do curso.

Há diferentes formas de abandono. Sganzerla (2001) afirma que as raízes de tais formas são distintas e, por isso, as ações preventivas para tratarem desses comportamentos também devem ser. Antes de iniciar programas de manutenção dos estudantes na escola, é indispensável conhecer as formas de evasão. Não basta saber quem e quantos abandonam, mas o porquê da decisão. É importante avaliar o grau de integração do aluno dentro da escola, para então poder buscar o desenvolvimento de todo o sistema.

### **2.3.3 Possíveis causas da evasão**

Vários fatores continuarão exercendo grandes influências na educação. Schargel e Smink (2002) buscaram dados fornecidos pelo Bureau of the Census, pelo Bureau of Labor Statistics e pelos Departamentos do Trabalho, da Educação e da Correção nos Estados Unidos e encontraram várias tendências que terão um efeito significativo na educação no século XXI naquele país. Tais tendências não são de exclusividade dos Estados Unidos, os autores ressaltam que elas estão ocorrendo em maior ou menos escala na maioria dos países industrializados.

Os autores citam mudanças de ordem demográfica (envelhecimento da população, novos padrões de imigração, deslocamentos dentro do país, mudanças nas estruturas familiares) e mudanças societárias (aumento da pobreza, sexo e gravidez na adolescência, consumo de drogas, violência e criminalidade). Todos esses fatores exercem influência no sistema educacional como um todo, desde cursos independentes, como as escolas de inglês, até as universidades, e têm estreita relação com o problema da evasão.

A evasão requer medidas eficazes de combate. Braga; Miranda; Cardeal (1996) e Andriola (2003) afirmam que, a partir de 1972, o Ministério da Educação (MEC) e as universidades públicas manifestaram preocupações com o assunto, o que ocasionou o surgimento de alguns estudos.

Na tentativa de tentar classificar os fatores que impulsionam a evasão, Biazus (2004) cita um trabalho realizado pelo MEC entre 1992 e 1994. Segundo o autor, nesse período o MEC intensificou os estudos sobre evasão. Foi então criada uma comissão especial para estudar o fenômeno nos cursos de graduação em instituições de ensino superior. A comissão elaborou um relatório mencionando as prováveis causas determinantes de desempenho das instituições.

A classificação do MEC considerou os fatores motivados pelo aluno, outros pertinentes à instituição em si, e ainda fatores externos à instituição. Tal classificação é extremamente relevante, pois as possíveis causas oriundas desses fatores espelham a realidade do Brasil e, inevitavelmente, refletem todo tipo de influência do contexto do país.

Os fatores apresentados a seguir são relevantes para qualquer instituição de ensino, inclusive cursos de idiomas:

- a) fatores referentes a características individuais do estudante:

- relativos à habilidade de estudo; relacionados à personalidade; decorrentes da formação escolar anterior;
- vinculados à escolha precoce da profissão; relacionados a dificuldades pessoais de adaptação à vida estudantil;
- decorrentes da incompatibilidade entre os estudos e as exigências do mundo do trabalho;
- decorrentes do desencanto ou da desmotivação dos alunos com cursos escolhidos;
- decorrentes de dificuldades na relação ensino-aprendizagem, traduzidas em reprovações constantes ou na baixa freqüência às aulas;
- decorrentes da desinformação a respeito da natureza dos cursos; e
- decorrente da descoberta de novos interesses que levam ao abandono do curso.

b) fatores internos às instituições:

- peculiares a questões acadêmicas:
  - currículos desatualizados;
  - falta de clareza sobre o projeto pedagógico do curso.
- relacionados a questões didático-pedagógicas:
  - critérios impróprios de avaliação do desempenho discente;
  - falta de formação pedagógica ou ao desinteresse do professor;
- ausência ou pequeno número de programas institucionais para o estudante, como por exemplo, monitoria;
- insuficiente estrutura de apoio ao ensino (laboratórios, biblioteca, equipamentos de informática, etc).

c) fatores externos às instituições:

- relativos ao mercado de trabalho;
- relacionados ao reconhecimento social do curso escolhido;
- vinculados a dificuldades financeiras do estudante;
- relacionados às dificuldades de atualizar a instituição frente aos avanços tecnológicos, econômicos e sociais da contemporaneidade.

Se por um lado, a evasão pode resultar de uma decisão do aluno, tomada com base em motivações prioritariamente de ordem pessoal; por outro lado, ela também pode ser resultante de uma combinação de fatores escolares. Isto é, as próprias condições institucionais – composição curricular, professores, organização das escolas, projeto didático-pedagógico (método de ensino e recursos institucionais) – muitas vezes são responsáveis pela ocorrência do fenômeno. Não se pode deixar de destacar ainda fatores socioeconômicos que também exercem grande influência, tais como: mudança de localidade, mudança ou perda de emprego ou de renda, horários de trabalho, entre outros.

Essa visão de que a evasão do curso pode ser influenciada por motivos pessoais e fatores institucionais é compartilhada por Assunção; Soares; Caldeira (2000). Os autores, inclusive, agruparam de um lado os fatores exógenos à universidade, tais como o nível educacional e econômico dos pais, a expectativa prévia do aluno e sua habilidade intrínseca, e, de outro, os fatores endógenos à universidade, tais como a composição curricular, a qualidade do corpo docente, a organização da universidade e a infra-estrutura da instituição.

É notório como a classificação dos autores supracitados é similar àquela elaborada pelo MEC. O estudo considera as causas particulares do aluno, outras ligadas diretamente à instituição e, finalmente, as de origem externa. Mudaram-se os termos, mas a idéia central continua a mesma.

Os fatores exógenos citados por Assunção; Soares; Caldeira (2000) são facilmente identificados em um curso de idiomas. O nível econômico dos pais é fator decisivo, uma vez que um curso de inglês requer investimento. Mais importante ainda é o nível educacional. Nota-se que quanto mais instruídos são os pais, maior a probabilidade dos mesmos matricularem os filhos em um curso de inglês.

A motivação e habilidade do aluno também são fundamentais. O aluno motivado propicia a absorção do novo conhecimento e facilita o processo, por outro lado a ausência de motivação desestimula. O estudante com uma habilidade natural encara sem dificuldades o curso. Tal característica pode ser resultado uma boa formação escolar e de devidos estímulos recebidos no decorrer da vida estudantil.

Já com relação aos fatores diretamente ligados à instituição, destaca-se a qualidade dos professores. O professor é peça fundamental na tentativa de retenção de alunos. Além, é claro, da infra-estrutura da instituição. Exige-se hoje escolas equipadas com computadores, conexão com a Internet, biblioteca bem equipadas, DVDs e toda sorte de material que possa incentivar o aprendizado.

Em seu estudo sobre evasão, Biazus (2004) menciona o trabalho realizado por Anderson em 1987, no qual o autor esclarece que existe um padrão de forças externas e internas que levam ao sucesso e à persistência ou à falha ou fadiga do estudante.

Dentre as forças externas destacam-se:

- a) pais que valorizam a educação e reivindicam sua importância;
- b) colegas de grupos sócio-econômicos semelhantes que têm os mesmos objetivos e valorizam a educação;
- c) valores culturais que enfatizam o aprendizado, alcance intelectual e educação;

- d) informação a respeito das oportunidades oferecidas - auxílio financeiro, programas de estudo, e oportunidade para o desenvolvimento intelectual e pessoal;
- e) professores e conselheiros que expressam a confiança no potencial do aluno e ao seu sucesso no curso;
- f) informações sobre os benefícios que examinam os caminhos da educação que irão auxiliar o aluno a afirmar e alcançar seus objetivos pessoais; e
- g) exposição de ex-alunos que servirá como modelo para os seguintes.

Dentre as forças internas destacam-se:

- a) habilidades acadêmicas que tornam possível a admissão e manutenção do aluno na escola;
- b) motivação para o sucesso e persistência nas tarefas acadêmicas;
- c) interesse em conseguir uma educação que promova o desenvolvimento pessoal e intelectual;
- d) necessidade de aprender;
- e) prazer no aprendizado, levando à satisfação pessoal e intelectual;
- f) autoconfiança para ajustar-se e superar os desafios do aprendizado;
- g) valores que reconhecem a importância da educação; e
- h) identificação com os colegas, que possam servir de modelo positivo.

Anderson (1987) afirma ainda que existem algumas forças externas que agem contra a permanência e a realização do estudante. São elas:

- a) procedimentos institucionais de rotina (registro, matrículas);
- b) seleção dos cursos apropriados;
- c) leitura, análise e realização dos testes;

- d) pesquisa em bibliotecas e material acadêmico escrito dentro de padrões e das exigências da escola ou do professor; e
- e) atuação em laboratórios, estudos e atividades extra-classe.

Outros obstáculos podem ser citados como forças negativas internas:

- a) falta de recursos materiais que sustentem o aluno na escola;
- b) problemas com o transporte;
- c) conflitos no trabalho;
- d) demandas sociais;
- e) rejeição da família ou amigos que não valorizem os estudos;
- f) discriminação racial; e
- g) obrigações para com a família.

Outros autores defendem que a evasão está sempre associada a um conjunto de fatores, de naturezas diversas. Hotza realizou em 2000 um trabalho com alunos-abandono em vários cursos de graduação na Universidade de Santa Catarina. O resultado da sua pesquisa revelou que não há uma resposta simples, mas um conjunto de fatores inter-relacionados que justificam a decisão do aluno de abandonar os estudos.

Gonçalves (1997) acrescenta que a decisão de persistir ou não no curso depende dos custos e benefícios associados à decisão. Esse tipo de análise considera os fatores individuais e institucionais, de tal forma que são levadas em consideração as experiências e características dos alunos, dentro da realidade de cada um.

No estudo de Hotza (2000), a autora propôs que existem três perfis de comportamento básicos nos quais se pode identificar um aluno-abandono. As diferenças de comportamento estão baseadas em características individuais, no ambiente interno da instituição e nas condições exteriores a mesma.

O perfil mais freqüente encontrado no grupo analisado foi o fator “indivíduo”. Hotza (2000) acredita que neste perfil, não havia de antemão um interesse maior do aluno pelo curso e, por conseguinte, pouca ou nenhuma expectativa positiva em relação à sua conclusão. Ainda segundo a autora, a partir de algum momento durante a graduação, houve uma mudança de interesse do estudante que ocasionou o abandono.

O “ambiente externo” apareceu com a segunda maior freqüência no estudo em análise. De acordo com Hotza (2000), neste perfil, num primeiro momento, ocorre um interesse do aluno pelo curso e uma expectativa positiva em relação à sua conclusão. Mas depois de algum tempo, um fator externo é preponderante na escolha do abandono. Acredita-se que neste caso, o aluno que abandonou o curso teria continuado, caso as condições externas lhe fossem favoráveis.

Em menor freqüência apareceram fatores ligados à própria instituição. A autora explica que neste caso, apesar do interesse inicial do aluno pelo curso e da expectativa positiva em relação à sua conclusão, em algum momento do curso, algum fator interno da instituição foi definitivo na opção pelo abandono.

Após fazer um levantamento dos estudos sobre evasão, Hotza (2000) avalia que, de maneira geral, as causas de evasão relatados nas pesquisas publicadas podem estar relacionadas tanto a falhas das instituições, quanto a aspectos econômico-financeiros e/ou psicológicos dos alunos. As razões apresentadas a seguir são condizentes com a realidade das escolas de línguas.

- a) decepção com o curso/professor;
- b) colisão de horários entre curso e a atividade profissional;
- c) modificações de interesses pessoais;
- d) longo percurso até o local das aulas;
- e) falta de aptidões para o curso; e

- f) por motivo de saúde.

Dentre as principais razões apontadas pelos autores como responsáveis pela evasão, destacam-se: a repetência, a falta de orientação sobre o curso, a desmotivação e o horário de trabalho incompatível com o de estudo.

### **2.3.3.1 Fatores Individuais (Fatores referentes a características individuais do estudante)**

#### **2.3.3.1.1 Repetência**

Há evidências que após uma reprovação os alunos tornam-se mais propensos a desistir do curso. Gaioso (2005) afirma que, segundo dados da Unesco de 2004, repetência e evasão são fenômenos que, muitas vezes, estão interligados e têm como consequência o abandono do curso. A mesma autora cita um trabalho realizado na Universidade Federal de Goiás. Nesse trabalho verificou-se que a evasão está diretamente relacionada com a reprovação, uma vez que os evadidos apresentaram desempenho escolar inferior ao dos ativos. Outro dado relevante é o fato de grande parte dos que deixaram o curso o fizeram depois da primeira reprovação.

#### **2.3.3.1.2 Desinformação sobre o curso**

A falta de informações sobre o curso é outra possível causa que leva muitos alunos à evasão. Ao perceberem que agiram movidos por expectativas infundadas, se decepcionam com o curso e passam a considerar a possibilidade de desistência. Por esse motivo, é comum muitas desistências ocorrerem nos primeiros semestres do curso. Para evitar que tais equívocos aconteçam e o consequente desperdício de tempo e dinheiro, o aluno precisa obter o máximo de informações possíveis sobre o curso e também ter consciência de suas habilidades e capacidade ao ingressar numa nova empreitada.

Nesse sentido, Gouveia; Albuquerque; Solha (1994) asseveraram que os estudantes podem estar formando as suas expectativas sem uma base real, assim ao ingressar e se depararem com determinada instituição, poderão ter decepções e frustrações ao perceberem uma outra realidade.

No tocante à desinformação, Biazus (2004) acredita na construção de um mecanismo para orientar os alunos em suas decisões, no momento do ingresso nos cursos pretendidos. Tal atitude pode garantir um encaminhamento mais eficiente e eficaz, que resultará numa redução significativa no fator da evasão.

### **2.3.3.1.3 Desmotivação**

Os alunos têm um leque de expectativas e de crenças sobre o curso e a instituição na qual ingressam (COSTA; CAMPOS, 2000). Ao iniciar um curso de inglês, o aluno é motivado em grande parte pela expectativa de se comunicar naquele idioma, além de compreender os filmes, músicas e telejornais em inglês. Porém, na maioria das vezes, há uma frustração imediata. Os objetivos podem ser alcançados, mas isso acontece a longo prazo. A perda dessa motivação inicial pode acarretar no abandono do curso.

A aquisição de uma nova língua, em especial o inglês, está fortemente associada à busca por melhores condições financeiras, embora nem sempre isso aconteça. Gomes (1998) enfatiza que o desejo de aprimorar os estudos está intensamente vinculado a projetos de ascensão social e a bons salários. Contudo, quando esses projetos não se viabilizam, o aluno tende a desmotivar-se e, então, abandonar o curso. Pode ocorrer também uma mudança de objetivos, em busca de outros que serão mais valorizados socialmente.

Um estudo realizado por Maia (1984) na Universidade Federal da Paraíba, com o objetivo de caracterizar o aluno evadido, verificou que dentre as principais

justificativas encontradas para a desistência está a falta de motivação. No mesmo trabalho também foram constatados como motivadores da evasão problemas pessoais e o casamento. A autora concluiu ainda que a evasão ocorre ao longo do curso, mas é mais acentuada no primeiro ano.

#### **2.3.3.1.4 Incompatibilidade de horários**

A dificuldade de conciliar a jornada de trabalho com os estudos é fator de suma importância na decisão de abandonar um curso. Quando as obrigações profissionais entram em conflito com os estudos, estes são, na maioria das vezes, preteridos. Gaioso (2005) menciona um trabalho realizado por Slomp em 1984 na Universidade Federal do Paraná. Dentre as causas apontadas para a evasão, foram destacadas a coincidência do horário de trabalho e de estudo e a falta de tempo para dedicar-se ao curso. Outra pesquisa citada por Gaioso (2005), feita na Universidade Federal do Rio Grande do Sul em 1991, identificou como causa mais frequente da evasão o fato dos horários de trabalho e estudo serem os mesmos.

Um levantamento numérico para tentar dimensionar o problema da evasão foi feito por Paredes (1994). O trabalho foi realizado através de entrevistas com pessoas diretamente envolvidas com o processo de desistência, tanto do lado dos dirigentes das instituições de ensino pesquisadas (PUC-PR e UFPR) como dos próprios alunos evadidos. Dentre as causas percebidas, destacam-se algumas semelhantes às mesmas analisadas acima. São elas: a impossibilidade de trabalhar e estudar (UFPR); e a decepção com o curso – críticas (PUC-PR).

#### **2.3.3.2 Fatores Institucionais (Fatores internos às instituições)**

##### **2.3.3.2.1 Professor**

O professor é considerado por Sampaio (2005) o quinto P do mix de marketing educacional. O autor enfatiza a importância do material humano, especialmente do

professor, que segundo ele é o maior patrimônio de uma instituição escolar, além de ser uma poderosa ferramenta para um plano de marketing educacional.

Ao tentar diagnosticar as possíveis causas de evasão, Biazus (2004) enumera atitudes comportamentais do professor que seriam prováveis indicadores das causas de evasão:

- a) falta de respeito dos professores para com os alunos;
- b) impontualidade dos professores;
- c) didática dos professores ineficiente;
- d) forma inadequada com que os professores falam do curso; e
- e) orientação insuficiente da coordenação do curso, quando solicitadas informações.

Uma outra pesquisa realizada por Veloso (2000) com coordenadores de cursos na Universidade do Mato Grosso detectou alguns fatores determinantes para a evasão. Dentre os relacionados ao docente, destacam-se:

- a) baixa relação professor/aluno, especialmente nos primeiros semestres do curso;
- b) falta de treinamento e uso de professores substitutos; e
- c) baixa dedicação do corpo docente.

O mercado atual demanda profissionais mais atualizados, conectados com os acontecimentos diários, mais humanizados e dotados de conhecimentos tecnológicos. O curso de inglês em análise exige de seus professores domínio da informática e cultura geral que possa ser transmitida para os alunos. Sampaio (2005) esclarece que ser um simples professor não é mais suficiente. Hoje deve-se ter uma verdadeira relação com os alunos, para atender a todas as suas necessidades.

Ronca e Terzi<sup>3</sup> (1996 citado por SAMPAIO, 2005, p. 174) afirmam que o viver na escola “não pode ser reduzido unicamente a momentos estritos de transmissão, de apreensão ou de avaliação de conteúdos científicos”. O ensino tem um sentido qualitativo muito mais vasto que interliga a construção do conhecimento e a formação da estrutura moral do estudante.

As habilidades dos professores são extremamente importantes e exercem um forte efeito sobre o desempenho dos estudantes. Schargel e Smink (2002, p.160) asseguram que pesquisas realizadas por Darling-Hammond em 1998, demonstraram que “a qualificação do professor é um dos determinantes mais importantes do aproveitamento do aluno”.

### **2.3.3.3 Fatores externos (Fatores externos às instituições)**

#### **2.3.3.3.1 Dificuldades financeiras**

Arcar com os custos de um curso de línguas nem sempre é fácil. Muitas vezes é um investimento alto para quem o faz. No estudo de Paredes (1994), já citado anteriormente, a dificuldade financeira encontra-se entre as causas principais de evasão na PUC do Paraná. Nos depoimentos colhidos pelo autor, foi constatado que o custo elevado dos cursos impossibilitou os alunos de darem continuidade aos mesmos.

Em seu estudo sobre evasão, Pereira (2003) fez um levantamento de pesquisas realizadas em diversas universidades no Brasil. A autora constatou que na Universidade do Planalto Catarinense, localizada em Lages (SC) tem-se verificado o aumento da evasão e a ampliação das vagas ociosas. Acredita-se que um dos fatores que mais vem contribuindo para estas mudanças é valor das mensalidades dos cursos.

---

<sup>3</sup> RONCA, P. A. C. R.; TERZI, C. do A. *Aula operatória e a construção do conhecimento*. São Paulo: Edesplan, 1996.

Pereira (2003) cita ainda o caso da Universidade do Sul de Santa Catarina com sede em Tubarão (SC). Na Universidade do Sul Catarinense ocorreu uma mudança na estratégia de localização. Caracterizada pela atuação em diversas cidades de Santa Catarina, a instituição está concentrando suas atividades em cidades maiores em virtude da evasão discente e da perda de rentabilidade. Na UNISUL a evasão ocorre, sobretudo, nos cursos com mensalidades mais elevadas. Foi detectado que os alunos desses cursos, especialmente os da área de saúde, pelo fato de não conseguirem custear suas atividades, solicitam transferência para outros cursos, com mensalidades mais baratas.

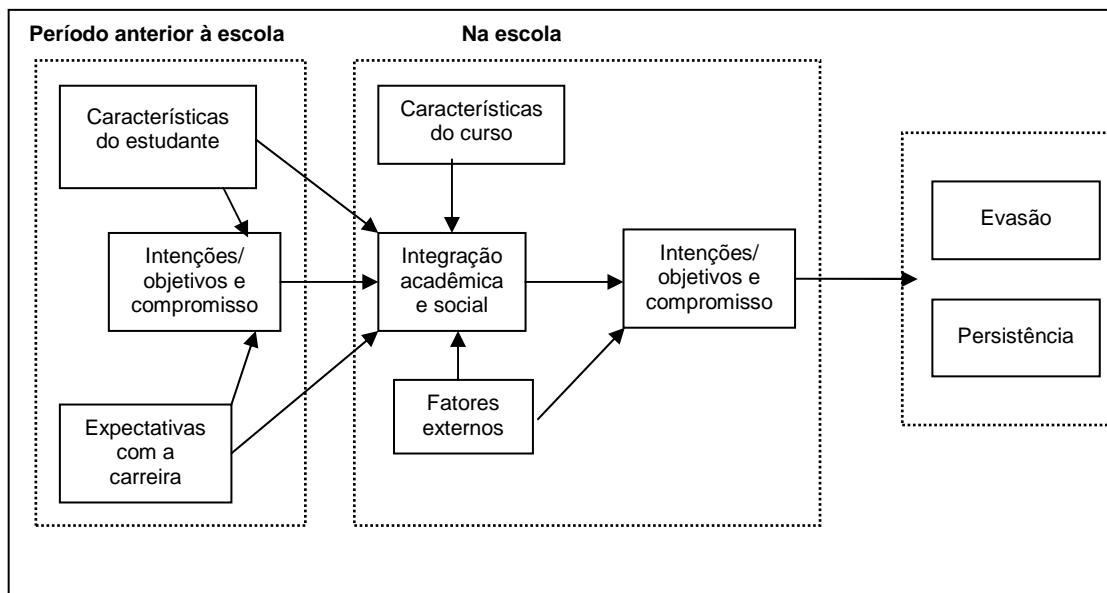
É válido acrescentar que no tocante à educação a dificuldade financeira não interfere apenas no pagamento das mensalidades. Golfeto *et al.* (1999) apresentaram um levantamento sobre a caracterização dos alunos da Universidade de Ribeirão Preto (SP) em termos de cursos, dificuldades e anseios. Neste estudo, observou-se que o fator financeiro foi relevante para os alunos e se referia, em ordem decrescente de importância, à manutenção, material didático, bolsas de pesquisa insuficientes, atividades extracurriculares, trabalho, material específico; outros.

## **2.4 O modelo de Tinto (1975)**

Um dos modelos mais citados que tenta explicar o problema da evasão é a teoria de Tinto (1975). A idéia central dessa teoria é de que a evasão ocorre pela falta de integração do aluno com o grupo. Ela explica como as situações de adaptação, contradição e isolamento influenciam nas diferentes formas de evasão. Andriola (2006) acrescenta que de acordo com o modelo, essa integração é influenciada, direta ou indiretamente, por características demográficas do discente, tais como: nível socioeconômico da família, expectativa dos pais a respeito do futuro do filho, habilidades acadêmicas do aprendiz, conhecimentos adquiridos através da educação formal e/ou informal, além de características individuais como gênero e raça.

Acredita-se que o aluno inicia um curso com intenções, objetivos e compromissos institucionais pré-definidos, que variam em função das características demográficas mencionadas anteriormente. Com base na opinião de Tinto (1975), Andriola (2006, p. 367) esclarece que “com o tempo, o aluno passa por uma série de interações com o ambiente acadêmico e social da instituição educacional, o que lhe permite, assim, redefinir suas intenções e seus compromissos”. A partir de então o aluno poderá persistir ou evadir-se.

Tal teoria está focada não apenas nos acontecimentos no interior da instituição, mas também naqueles que antecedem à entrada na do aluno na escola (GAIOSO, 2005). Tinto (1975) orienta que o conteúdo deve ser centrado no aluno e que há necessidade de informações sobre os atributos e atividades do estudante. Assim pode-se adquirir um perfil do aluno, conhecer suas capacidades, aptidões, origem social, finalidade e engajamentos educacionais e profissionais, aspirações, inquietações e expectativas institucionais, entre outras informações, que adquiridas de forma válida poderão contribuir para seu sucesso educacional do estudante e consequente sucesso da instituição.



**FIGURA 3 – Modelo explicativo da evasão discente proposto por Tinto (1975)**

Fonte: Adaptado de ANDRIOLA , 2006.

Fundamentados no modelo teórico de Diaz (1996); Gonçalves (1997); Tinto (1975), afirmam ser possível identificar cinco categorias de causas da evasão: as psicológicas, as sociológicas, as organizacionais, as interacionais e as econômicas.

As psicológicas são resultantes das condições individuais do estudante, como por exemplo, imaturidade ou rebeldia. Dentro dessa categoria, o impacto que fatores externos podem ter sobre a “personalidade” é desconsiderado. Existiria assim uma predisposição para a evasão.

As causas consideradas sociológicas entendem que o fenômeno da evasão não pode ser encarado como um fato isolado. Mas apesar de considerar os fatores externos, não levam em conta os que estão mais próximos do estudante, como a necessidade de ingresso no mercado de trabalho ou a repetência, dentre outras.

As categorias organizacionais buscam identificar os efeitos das instituições sobre a taxa de evasão. Ou seja, focam nos fatores internos da instituição que podem influenciar na decisão do aluno em evadir.

Já as categorias interacionais avaliam a conduta do estudante com relação aos fatores interacionais e pessoais, que representam um aspecto dinâmico e interativo da experiência do estudante. Esses fatores têm origem na antropologia social e nos estudos etnometodológicos do comportamento do indivíduo.

Por fim, também é possível concluir que a permanência ou não no curso pode ser influenciada pela categoria econômica, ao considerar os custos e benefícios ligados à decisão de permanecer ou não na escola. Nota-se que tal decisão depende de fatores individuais e institucionais.

Contudo, é válido acrescentar que Tinto (1975) esclarece que apesar dos alunos freqüentemente citarem problemas financeiros como razões do abandono, este

usualmente reflete outros fatores, como insatisfação com a instituição. Quando os estudantes estão realmente satisfeitos com a experiência institucional, nota-se que eles freqüentemente aceitam grandes ônus econômicos e prosseguem nos estudos.

## 2.5 Os males causados pela evasão

Uma grande captação de novos alunos não consegue compensar a perda de tantos outros. Ramalho (2005) afirma que é inútil o esforço feito para captar alunos se a taxa de abandono for alta. O autor faz uma analogia com uma caixa d'água. Se a taxa de saída for maior que a taxa de entrada, inevitavelmente faltará água. Ou seja, seria o fim da instituição.

A escola precisa ainda estar ciente de que existe um gasto, muitas vezes alto, para atrair novos alunos. Conseqüentemente, a evasão não pode ser compensada com a captação. O mesmo autor citado acima esclarece que é preciso um tempo de retenção para reaver o gasto investido na captação. De Alva (2004), presidente do Grupo Apollo International, um dos maiores conglomerados mundiais de ensino superior, acrescenta que manter os alunos na escola é mais barato do que buscar outros novos.

No tocante a escola analisada, destaca-se outra questão particular. Após análise minuciosa e levando-se em consideração o método, material e todos os fatores passíveis de influência, a rede estudada constatou que o curso de maior representatividade na escola suporta até quinze alunos por turma. Com base nesse número, conclui-se que todas as turmas que apresentam menos de quinze alunos geram perda de receita.

O serviço prestado é o mesmo e independe da quantidade de alunos. O espaço físico utilizado não é alterado, assim como o equipamento disponibilizado. Os serviços de apoio continuam funcionando e, o que é pior, a presença do professor é

obrigatória, pelo mesmo período de tempo. Enfim, os custos operacionais permanecem praticamente inalteráveis.

É preciso ressaltar ainda que a perda de alunos provoca outros problemas, além dos financeiros. Uma alta taxa de desistência gera um enfraquecimento da imagem institucional entre candidatos potenciais. Ao procurar por uma escola de inglês os interessados normalmente buscam referências. Informações negativas prejudicam muito a escola e tendem a desvalorizá-la. Tudo isso torna o recrutamento ainda mais difícil.

O país também tem perdas significativas com a evasão escolar. Fregoneis (2002) apregoa que só é possível evoluir por meio da educação. Esta constitui o alicerce para que os cidadãos conquistem as verdadeiras mudanças sociais necessárias para o desenvolvimento econômico e tecno-científico e uma consequente melhoria na qualidade de vida e progresso geral da nação.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Os procedimentos metodológicos iniciam-se com a classificação da pesquisa. Posteriormente, são apresentadas a unidade de análise e a unidade de observação, destacando-se a amostra. E, por fim, os métodos de coleta e análise dos dados.

#### **3.1 Classificação da pesquisa**

Com base na taxionomia proposta por Vergara (2003), optou-se por classificar a pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins a pesquisa apresenta um caráter exploratório, pois os estudos sobre escolas de inglês são escassos, especialmente os que analisam o fenômeno da evasão de alunos. Vergara (2003, p. 47) esclarece que a investigação exploratória “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado”.

Segundo Collis e Hussey (2005), uma pesquisa exploratória é realizada sobre um problema ou questão que ainda carece de maiores estudos sobre o assunto, tendo como objetivo procurar padrões, idéias ou hipóteses.

A pesquisa exploratória, de acordo com Mattar (1999), é apropriada para os primeiros estágios da investigação. Nessa fase, normalmente, questões como a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do pesquisador ainda são insuficientes ou inexistentes.

Quanto aos meios de investigação, utilizou-se de pesquisa de campo, que Vergara (2003) descreve como uma investigação empírica feita no local onde acontece o fenômeno. A autora cita que esse tipo de pesquisa pode incluir entrevistas, procedimento adotado neste trabalho. Foi feita também uma investigação documental, uma vez que se teve acesso a dados conservados na unidade de

análise. A pesquisa bibliográfica também foi utilizada. E, por fim, registra-se uma pesquisa participante, já que a pesquisadora trabalha na unidade analisada.

A pesquisa também pode ser diferenciada pelo método adotado. No presente estudo optou-se pelo método qualitativo, que de acordo com Collis e Hussey (2005, p. 26) “é mais subjetivo e envolve examinar e refletir as percepções para obter um entendimento de atividades sociais e humanas”. Para os autores o paradigma qualitativo surgiu da busca pela compreensão das ciências sociais, que lida com ações e comportamentos que são gerados dentro da mente humana. Logo, devido ao caráter qualitativo dessa pesquisa a utilização de entrevistas foi o procedimento mais recomendado para compreender o fenômeno da evasão nas escolas de inglês.

### **3.2 Unidade de análise**

A unidade de análise escolhida foi o curso de inglês Number One, localizado na cidade de Sete Lagoas. Tal escolha se justificou pelo fato da pesquisadora trabalhar na instituição, o que facilitou o acesso a informações e dados.

#### **3.2.1 A Rede Number One**

O Number One Idiomas é um curso de línguas que foi criado em 1972 pelo professor Márcio Mascarenhas em Belo Horizonte, Minas Gerais. Destaca-se pelo seu método próprio de ensino inovador e dinâmico, chamado *Dynamic*. Tal método foi desenvolvido para atender às necessidades específicas de estudantes brasileiros no aprendizado da língua inglesa.

Conseqüentemente, a escola logo conquistou o respeito e a confiança do público. Alguns anos após a fundação, já existiam dez filiais na capital mineira. Na década de 80, esse crescimento despertou o interesse de diversos empreendedores em obter a concessão para ensinar inglês utilizando essa técnica tão bem sucedida, inclusive em outras cidades.

Em 1991, a empresa decidiu implantar o sistema de *franchising* e foi criada uma nova empresa, o Number One Systems, hoje Number One Solutions. Essa empresa tornou-se uma franqueadora e passou a ser responsável pela cessão de *know-how* e pelo gerenciamento na aplicação do método *Dynamic*.

As escolas próprias, bem como as concessões, foram transformadas em franquias, e hoje o Number One possui uma rede de aproximadamente 130 escolas localizadas em todo o território nacional, onde são oferecidos os seguintes cursos.

**TABELA 1**  
**Rede Number One**

Cursos	Público-alvo
Baby Wave	Crianças a partir de 3 anos
First Wave	Crianças a partir de 7 anos
Second Wave	Pré-adolescentes a partir de 10 anos
Dynstar	Jovens e adultos a partir de 13 anos
CAF	Provenientes do Dynstar ou com inglês compatível
Grad	Provenientes do CAF ou com inglês compatível
Business English	Executivos
Senior English	Pessoas da melhor idade
PLI	Interessados em inglês para leitura
Espanhol	Interessados em aprender o espanhol

Fonte: Dados da pesquisa.

### 3.2.2 O Number One Sete Lagoas

A unidade de análise está localizada na cidade de Sete Lagoas, município da região central do estado de Minas Gerais, que se encontra a aproximadamente setenta quilômetros da capital Belo Horizonte. No ano 2000 Sete Lagoas já possui cerca de 185 mil habitantes. Existem em torno de quinze escolas de idiomas no município (TAB. 2), dentre as quais 40 % são franquias.

**TABELA 2**  
**Escolas de idiomas em Sete Lagoas, MG, 2007**

<b>Escolas</b>	<b>Franquias</b>	<b>Locais</b>
Aliança Francesa e Idiomas		X
CCAA Inglês e Espanhol	X	
Centro de Cultura Escola de Idiomas		X
CMI Informática e Idiomas		X
CAN Inglês e Espanhol	X	
Del Curso de Inglês		X
Know How English School		X
Kumon Método de Ensino	X	
Laboratório de Línguas		X
Master Idiomas		X
Number One	X	
Skippers Escola de Inglês		X
Uptime English SC LTDA	X	
Way Idiomas LTDA		X
Wizard Idiomas	X	
<b>TOTAL: 15 escolas</b>	<b>06</b>	<b>09</b>

Fonte: Catálogo telefônico do município de Sete Lagoas (GuiaTel), 2007.

O Number One Sete Lagoas encontra-se sob o comando da atual administração desde 1999. São oferecidos os seguintes cursos na unidade: First Wave, Second Wave, Dynstar, CAF, Grad, PLI e Business English.

### **3.3 Unidade de observação**

A unidade de observação são os alunos evadidos dos cursos Dynstar e CAF no início do ano de 2007. Ou seja, aqueles alunos que estavam matriculados e cursaram regularmente os cursos mencionados no segundo semestre de 2006, mas não retornaram no ano seguinte. A listagem total nomeou trinta alunos conforme o referido critério utilizado, dentre os quais vinte foram entrevistados.

### 3.3.1 Amostra

A amostra selecionada é não probabilística. Os entrevistados foram selecionados por critério de acessibilidade. De acordo com Vergara (2003), a amostra não probabilística por acessibilidade seleciona os elementos pela facilidade de acesso a eles, estando assim distante de qualquer processo estatístico.

A amostragem assim estabelecida também pode ser definida como amostragem por conveniência. Conforme Malhotra (2001), essa técnica de amostragem não-probabilística busca obter uma amostra de elementos convenientes. O entrevistador é quem faz a seleção das unidades amostrais. Segundo o autor, normalmente os entrevistados são escolhidos por se encontrarem no lugar exato e no momento certo.

### 3.4 Coleta de dados

A pesquisa desenvolveu-se através da utilização de três fontes de coletas de dados. São elas:

- a) levantamento bibliográfico;
- b) levantamento interno na unidade de análise, contemplando informações sobre os cursos, número de alunos, número de evadidos, perfil dos mesmos e evolução histórica; e
- c) entrevistas semi-estruturadas feitas com os alunos evadidos em determinado período previamente selecionado.

Devido ao caráter da pesquisa, a coleta de dados foi obtida principalmente por intermédio de entrevistas. Segundo Marconi e Lakatos (2006), a observação direta intensiva é realizada através de duas técnicas: observação e entrevista. As autoras acrescentam que a observação é um elemento básico de investigação científica

utilizado na pesquisa de campo e consiste não apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar.

O roteiro utilizado para realização das entrevistas encontra-se no apêndice deste trabalho. O acesso a informações fornecidas pela unidade de análise também serviu de ferramenta para a coleta dos dados.

A administração da escola disponibilizou uma lista com nome e telefone de todos os alunos matriculados no segundo semestre de 2006 que não retornaram em 2007. Foi feito contato telefônico com os mesmos e as entrevistas foram agendadas. As vinte entrevistas foram realizadas com aqueles que se disponibilizaram de imediato, dentre os que foram contatados.

Num primeiro momento a pesquisadora identificou-se como professora da escola, mas esclareceu que o trabalho não tinha relação alguma com a instituição. Acrescentou ainda que o sigilo seria respeitado. Procurou manter a neutralidade, sem influenciar na qualidade das respostas, independentemente das mesmas serem positivas ou negativas.

A receptividade dos participantes em relação à pesquisa foi bastante positiva. O conteúdo das mesmas foi inteiramente registrado em um computador portátil, o que facilitou a coleta e a recuperação das informações obtidas.

### **3.5 Análise dos dados**

Nessa pesquisa os dados foram tratados de forma qualitativa. Vergara (2003) esclarece que esse tipo de tratamento pode ser feito através da codificação dos dados, apresentação dos mesmos de forma mais estruturada e, finalmente, analisando-os.

Após a coleta dos dados foi feito o que Laville e Dionne (1999) classificam como recorte. Essa tarefa consiste em destacar determinado conteúdo para agrupar esses elementos em função de sua significação, para que eles façam sentido com relação às intenções da pesquisa.

O objetivo de tentar conhecer as principais causas de evasão em um curso de inglês, segundo a visão dos evadidos, foi atendido com a utilização da análise de conteúdo. Segundo Laville e Dionne (1999), o princípio da análise de conteúdo visa esclarecer as diferentes características desse conteúdo e extrair sua significação, através da demonstração da estrutura e dos elementos do mesmo.

A estratégia de análise e de interpretação qualitativa de conteúdo utilizada foi o emparelhamento. Laville e Dionne (1999) esclarecem que o emparelhamento busca associar os dados recolhidos ao referencial teórico, com a finalidade de compará-los. Pode-se assim verificar se há uma real correspondência entre essa construção teórica e a situação observável.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A apresentação e discussão dos resultados dessa pesquisa buscarão, em certa medida, o cumprimento dos objetivos específicos para chegar, finalmente, ao objetivo geral, que é conhecer as principais causas de evasão em um curso de inglês. Esse resultado é almejado através da perspectiva de alunos evadidos, com base na compilação de dados de vinte entrevistas realizadas e de dados secundários fornecidos pela unidade de análise. Assim tentar-se-á verificar se os pressupostos teóricos são aplicados à prática.

### 4.1 Cursos com maior índice de evasão

O primeiro objetivo a ser atingido é identificar os cursos nos quais ocorreram as maiores taxas de evasão.

Os cursos Dynstar e CAF foram selecionados para a pesquisa por serem os mais procurados na escola analisada. Ambos são compostos por quatro estágios e a TAB. 3, revela o índice de evasão em cada um deles. A porcentagem de alunos evadidos no período estudado permitirá atingir o objetivo proposto.

Pode-se perceber que o índice de evasão foi maior no curso Dynstar. Dentre os quatro estágios, o D2 e D3 apresentaram a maior taxa de evasão. No curso CAF, o estágio com maior porcentagem de evasão foi o C4.

**TABELA 3****Índice de evasão de alunos no período**

<b>Curso</b>	<b>Porcentagem de alunos evadidos</b>
Dynstar	22,8%
CAF	16,0%
<b>Total</b>	<b>20,2%</b>
<b>Curso</b>	<b>Porcentagem de alunos evadidos</b>
D1	26,7%
D2	30,8%
D3	30,8%
D4	8,0%
<b>Total</b>	<b>22,8%</b>
<b>Curso</b>	<b>Porcentagem de alunos evadidos</b>
C1	20,0%
C2	12,5%
C3	8,3%
C4	28,6%
<b>Total</b>	<b>16,0%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

#### **4.2 Perfil da amostra**

O objetivo seguinte é o caracterizar o perfil dos alunos evadidos.

As informações levantadas na pesquisa (TAB. 4) mostram que a amostra foi composta por 20% de indivíduos do sexo masculino e 80% do sexo feminino.

**TABELA 4**  
**Perfil dos alunos evadidos**

Número de <b>homens</b> evadidos	04
Número de <b>mulheres</b> evadidas	16
<b>Total</b>	20

Fonte: Dados da pesquisa.

No que tange à faixa etária (TAB.5), constatou-se que duas pessoas têm quinze anos, uma dezesseis, uma dezessete, duas dezoito, três dezenove, duas vinte, duas 21, uma 23, uma 24, uma 29, uma 32, uma 34, outra 38 e, a pessoa mais velha, 39 anos. Ou seja, a maioria dos evadidos entrevistados tem menos de vinte anos.

**TABELA 5**  
**Faixa etária dos evadidos**

<b>Idade</b>	<b>Número de alunos</b>
Menos de 20 anos	09
Entre 20 e 30 anos	07
Mais de 30 anos	04
<b>Total</b>	20

Fonte: Dados da pesquisa.

Já no que se refere ao estado civil (TAB. 6), verificou-se que 80% da amostra é composta por solteiros. Os outros 20% são casados.

**TABELA 6**  
**Estado civil dos alunos**

<b>Estado Civil</b>	<b>Número de alunos</b>
Solteiro	16
Casado	04
<b>Total</b>	20

Fonte: Dados da pesquisa.

Dentre os entrevistados, apenas 20% dos evadidos têm filhos (TAB. 7).

**TABELA 7**  
**Porcentagem dos alunos evadidos que possuem filhos**

<b>Filhos</b>	<b>Número de alunos</b>
Sim	04
Não	16
<b>Total</b>	20

Fonte: Dados da pesquisa.

No total, 40% dos entrevistados estão trabalhando no momento (TAB. 8).

**TABELA 8**  
**Porcentagem dos alunos que trabalham**

<b>Trabalha</b>	<b>Número de alunos</b>
Sim	08
Não	12
<b>Total</b>	20

Fonte: Dados da pesquisa.

### **4.3 Causas da evasão**

O próximo objetivo almejado é identificar se os fatores que ocasionaram a evasão foram individuais, institucionais ou externos.

#### **4.3.1 Fatores Individuais**

##### **4.3.1. 1 Mudança de localidade**

Um dos principais fatores apontados como causa da evasão foi a mudança de localidade. Cinco das entrevistadas justificaram sua saída da escola por essa razão, sendo que todas elas se mudaram de Sete Lagoas para estudar na capital do estado. Elas têm até vinte anos de idade, não têm filhos e não trabalham. Nenhuma pessoa do sexo masculino alegou essa justificativa para o abandono do curso. O trecho a seguir é de uma ex-aluna que se mudou para Belo Horizonte para fazer faculdade: “Eu saí porque eu tive que mudar para BH, eu passei no vestibular. Aí não tinha jeito, porque eu ia morar lá. Não tinha jeito de ir e voltar”. (Informação verbal).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> As informações verbais deste capítulo são resultado das entrevistas realizadas no período de execução da pesquisa.

O relato seguinte é de uma evadida que se mudou em busca de melhores escolas para concluir o ensino médio: “Eu mudei de Sete Lagoas para BH para estudar em outro colégio porque eu passei para o ensino médio. Eu fui para uma escola melhor. Então eu tive que sair do Number One Sete Lagoas”. (Informação verbal).

Uma terceira entrevistada mudou-se para Belo Horizonte para se preparar para o vestibular. “Quando eu entrei, eu morava em BH, fazia cursinho lá e ia e voltava de van. No segundo semestre eu passei a morar lá, aí eu saí”. (Informação verbal).

Nota-se que o fato da cidade onde a unidade de análise está localizada não ser uma capital de estado exerce grande influência na evasão. Muitos jovens mudam do interior em busca de melhor educação. Muitos almejam concluir o ensino médio em colégios de renome que facilitarão a entrada dos mesmos na faculdade. Alguns se mudam à procura de bons cursos preparatórios para o vestibular. E, por fim, um grande número de estudantes deixa o interior para cursar a faculdade na capital.

Percebe-se, portanto, que a mudança de localidade como evidente causa de evasão de alunos já havia sido citada em estudos anteriores. Contudo, deve-se ressaltar que o contexto detectado nessa pesquisa difere daquele observado por Schargel e Smink (2002).

O deslocamento dentro do país já havia sido observado por Schargel e Smink (2002) no tocante à evasão. Os autores constataram que esse fator contribui para aumentar o problema nos Estados Unidos. Eles afirmam que um a cada seis americanos se muda a cada ano. Contudo, ao analisar a realidade daquele país, nota-se que os alunos ao mudar de localidade, mudam consequentemente de escola e muitas vezes apresentam dificuldade de adaptação.

#### **4.3.1.2 Incompatibilidade de horários**

Outros cinco entrevistados alegaram dificuldade em conciliar as aulas de inglês com o trabalho ou a faculdade. Duas desse grupo trabalham e cursam faculdade, o que praticamente impossibilita o comparecimento às aulas e dedicação ao curso. Ambas têm mais de trinta anos. Apenas uma delas já é mãe. O exposto acima pode ser verificado no seguinte depoimento:

Falta de tempo. Eu estudo de manhã e chego aqui depois de 1 hora da tarde (no trabalho). Eu chego 1:30 e saio 4:50 para buscar o filho na escola. Nem tenho tanto tempo pra trabalhar, e eu preciso trabalhar. À noite eu tenho que fazer algum trabalho extra e tem a vida normal. (Informação verbal).

A mesma situação é constatada no trecho abaixo:

Questão do tempo mesmo. Eu não estava conseguindo administrar o meu tempo. Eu fiquei com medo de pegar muita coisa ao mesmo tempo e não desenvolver bem, como era necessário. Eu comecei a fazer a faculdade, eu tinha ficado muito tempo sem estudar. Durante o dia eu tinha que trabalhar à tarde. Então eu tava ficando muito cansada. À noite eu tinha que fazer trabalho de faculdade, ficava até 2 horas da manhã estudando, não tinha tempo de dormir direito, ficava super cansada. (Informação verbal).

Um outro dissidente foi fazer faculdade em outra cidade e, apesar de continuar morando em Sete Lagoas, não conseguiu conciliar os horários com a aula de inglês. Ele tem menos de vinte anos, é solteiro e não tem filhos. Seu relato encontra-se a seguir: “Saí porque eu precisei. Foi justamente por causa da faculdade. Geralmente as turmas eram à noite e sábado de manhã. E eu tinha aula à noite e sábado de manhã”. (Informação verbal).

As outras duas entrevistadas que apresentaram essa justificativa, evadiram porque estavam se preparando para o vestibular. Ambas possuem dezoito anos de idade, são solteiras, sem filhos.

Como se vê, a incompatibilidade de horários é um fator que muito contribui para a evasão e já havia sido detectado em trabalhos anteriores. Estudos como o de Gaioso (2005); Gomes (1998); Paredes (1994), dentre outros, verificaram que a impossibilidade de estudar e trabalhar leva muitos estudantes a desistirem dos cursos.

#### **4.3.1.3 Desmotivação**

Outra causa percebida foi a desmotivação. A falta de motivação pode estar relacionada a fatores como mudança de objetivos na vida do estudante. Dois alunos citaram essa justificativa. Um deles é estudante universitário e tem menos de vinte anos, não trabalha e não tem filhos. A outra entrevistada tem vinte e nove anos, é casada e trabalha. Seu depoimento pode ser verificado a seguir.

Os meus objetivos passaram a ser outros. Eu ia investir em uma coisa que não ia ser útil para mim. Eu desisti de fazer o mestrado. No D4 eu já estava muito desmotivada. Fazer no sábado, você trabalha a semana inteira e no sábado você tem que acordar para fazer inglês. Não fazia mais parte dos meus objetivos e eu já estava desestimulada. O D4 eu já fiz arrastada. (Informação verbal).

Em outro depoimento pode-se perceber a mesma situação. O entrevistado demonstrou a falta de motivação com a seguinte palavra: “Desânimo”.

Esse ex-aluno entrevistado relatou estar cansado de ter aula com determinados professores pelo qual ele não nutre muita simpatia. O mesmo deixou claro que tal situação o levou a desaninar.

Tais declarações confirmam as conclusões de Costa e Campos (2000), Gomes (1998) e Maia (1984), trabalhos já analisados anteriormente.

#### **4.3.1.4 Gravidez**

Outra causa constatada foi a ocorrência de uma gravidez. Entretanto, deve-se destacar que a aluna desistente sofreu uma gravidez de risco, e, por esse motivo, optou por evadir. Ela tem mais de trinta anos, tem outros filhos e trabalha. Segue abaixo seu depoimento:

Durante o curso eu engravidiei. E minha gravidez era de alto risco. Eu perdi muitas aulas. Porque aí eu não conseguia enxergar muito meu futuro, com bebê, fazer aula no sábado, como vai ser? Eu achei melhor dar um tempo. Eu estava me sentindo muito indisposta devido à gravidez. Mas estava

muito cansativo. Eu pensei que era o momento de dar uma pausa para poder recuperar. (Informação verbal)

A gravidez já havia sido uma causa de evasão observada por Schargel e Smink (2002). Os autores constataram que a gravidez na adolescência é um dos fatores que contribui para a dissidência escolar nos Estados Unidos, ou seja, é um grande impeditivo para a conclusão dos estudos. A causa analisada nessa pesquisa aparece em um contexto diferente do previsto pelos autores americanos, especialmente por não se tratar de uma gravidez durante a adolescência. Além do mais, a evasão foi ocasionada por motivos de saúde. Tal possibilidade foi prevista por Hotza (2000). De qualquer forma, as razões identificadas não são casos inéditos na literatura.

#### **4.3.2 Fatores institucionais**

##### **4.3.2.1 Insatisfação com a administração**

Dentre os fatores ligados diretamente à instituição, observou-se certa insatisfação de três alunos com a administração da escola. Dois deles, um do sexo masculino e outro do sexo feminino, são casados, têm filhos e trabalham. A terceira é estudante, tem vinte e um anos, é solteira, sem filhos e não trabalha. Essa insatisfação foi a razão de alguns alunos terem optado por abandonar o curso, como comprova o trecho a seguir: “Eu saí mais foi por causa dos donos da escola. Eu acho que eles são inteligentes, mas eles aproveitam disso. Eu sou muito simples tem hora, aí eles criticavam”. (Informação verbal).

Outro entrevistado apresentou reação similar: “Na época ficou meio chato. O diretor é meio difícil, sem jogo de cintura. Ele foi até muito educado, mandou flores, mas o texto não condizia. A cartinha que ele mandou pra gente, se a gente tivesse a intenção de voltar, teríamos desistido”. (Informação verbal).

Os comentários abaixo, proferidos por outra entrevistada, demonstram descontentamento com a coordenação da escola.

Eu acho que coordenadora tem hora que ela é um pouco dura, diferente com a gente. Ela chegou a ponto de ter que marcar aulas extras quando já tinha terminado o período, com a minha filha. Eu não gostaria de ser aluna dela. É mais a questão da administração, de colocar uma postura mais séria na escola. Faltou administrar essa questão. (Informação verbal).

Deve-se levar em consideração que em uma escola de inglês os laços entre alunos e a administração, diretores e coordenadores, são presumidamente mais estreitos, uma vez que não se trata de instituições de grande porte. Pois no que se refere à evasão nas universidades, não foram descritas reclamações similares. Biazus (2004) menciona apenas a ineficiência da coordenação, mas não com a mesma veemência observada nas declarações acima.

#### **4.3.2.2 Insatisfação com o professor**

A insatisfação com o professor gera grande influência no processo de evasão. Mesmo não sendo assumidamente a causa principal declarada pelos entrevistados, é notória sua contribuição para o fenômeno. Três deles comentaram seu descontentamento. Todos eles trabalham e são maiores de trinta anos, sendo um do sexo masculino e dois do sexo feminino. Tal justificativa pode ser observada na declaração abaixo:

Eu achei que o professor falhou, faltou a responsabilidade para aplicar a prova no dia que ele marcou. Eu achei que foi uma falha grande. Em outras épocas ele desmarcou aula por questões pessoais e disse que não ia afetar no cronograma, mas afetou. (Informação verbal).

O depoimento que se segue complementa o anterior. “Eu tive a oportunidade de ficar só com um professor lá e eu tive a sensação que ele é inexperiente”. (Informação verbal).

Pode-se perceber como o professor é fator vital na decisão do aluno. “Eu achei muito difícil fazer com aquele professor, eu já tinha feito com outro professor.

Parecia que ele era meio mecânico, os outros faziam com paixão, mas eu tinha dificuldade com ele". (Informação verbal).

O papel do professor na retenção dos alunos é extremamente relevante. Trabalhos como os de Biazus (2004) e de Veloso (2000) já haviam identificado que fatores relacionados ao corpo docente da instituição eram determinantes no processo de evasão. Além disso, Ronca e Terzi (1996); Sampaio (2005); Schargel e Smink (2002) destacaram a importância do professor nas escolas.

#### **4.3.2.3 Turma sem número mínimo de alunos**

Um caso constatado na pesquisa foi de uma turma que se dispersou e restou apenas uma aluna. Por essa razão a dissidente deixou a escola, como mostra o depoimento abaixo. Ela tem mais de vinte anos, trabalha, é solteira e não tem filhos. Esse pode ser considerado um dos fatores endógenos à instituição, como classificaram Assunção; Soares; Caldeira (2000).

"Eu ia continuar, queria continuar. Mas eu só podia aos sábados e sábado só tinha eu. Eu assisti uma aula e eles me avisaram que não poderia continuar porque só tinha eu". (Informação verbal)

O caso descrito acima não é inédito. Gaioso (2005) verificou que algumas universidades não têm interesse em oferecer certos cursos por conhecer os altos índices de evasão dos mesmos e não terem, portanto, a garantia da demanda necessária para sua manutenção. A autora acrescentou que algumas escolas têm fechado as faculdades em determinadas áreas por falta de alunos. Observou-se que a evasão é um fenômeno inversamente proporcional à demanda: grande demanda, pouca evasão.

Com o objetivo de compreender o fenômeno da evasão universitária dentro de uma concepção institucional, Veloso (2000) realizou um estudo na Universidade Federal

do Mato Grosso. Nesse trabalho também foi constatado que os cursos de demanda maior apresentam menor evasão.

### **4.3.3 Fatores externos**

#### **4.3.3.1 Dificuldade financeira**

Dentre os fatores externos destacou-se a dificuldade financeira assumida por cinco evadidos, mais precisamente três mulheres e dois homens. Dentre eles, três têm mais de vinte anos e dois menos. Todos são solteiros e apenas um dos homens já é pai, sendo ele o único entre os cinco que trabalha. A seguir o trecho de um dos depoimentos: “O financeiro foi o principal fator, como eu tinha que pagar faculdade também eu ficava apertada”. (Informação verbal).

O mesmo pode ser observado na passagem a seguir: “O que me levou a desistir mesmo foi a questão financeira. Minha mãe perdeu o emprego e não tinha como pagar mais pra mim. Um ponto negativo de lá é esse, o preço lá era mais alto com relação a outras escolas que eu vi”. (Informação verbal).

A mesma entrevistada complementa com a seguinte informação: “Eu fui estudar francês. Porque a professora é amiga da minha mãe, eu não estava nem pagando”. (Informação verbal).

Nesse momento é interessante mencionar um fenômeno similar descrito por Pereira (2003). A autora constatou que alguns estudantes em Santa Catarina solicitavam transferência para outros cursos com mensalidades mais baratas. A entrevistada declarou ter optado por estudar francês porque não teria que arcar com os custos do curso.

Um outro depoimento confirma a dificuldade financeira como responsável pela evasão. “Porque minha irmã passou no vestibular numa universidade particular, aí minha mãe achou que ficaria apertado. Foi só isso mesmo”. (Informação verbal).

No que concerne à questão financeira, deve-se destacar uma observação feita por Tinto (1975) que foi confirmada em uma das entrevistas. O autor esclarece que alguns alunos freqüentemente citarem problemas financeiros como razões do abandono, mas este usualmente reflete outros fatores, como insatisfação com a instituição. O trecho a seguir exemplifica perfeitamente essa situação. “O pretexto nosso foi a questão financeira, porque é sem graça falar”. (Informação verbal). O entrevistado admitiu posteriormente o seu descontentamento com a instituição, comprovando assim o previsto por Tinto (1975).

Por outro lado, percebe-se que alguns entrevistados não se sentem à vontade, especialmente de imediato, em admitir dificuldades financeiras. Alguns daqueles que admitiram ser esse o problema o fizeram após apresentar outras justificativas, como no exemplo a seguir. “Porque eu tava iniciando monografia, não tava dando tempo e financeiramente também”. (Informação verbal).

#### **4.4 Mudança de escola**

Outro objetivo proposto foi averiguar se a evasão acarretou ou não em mudança de escola. Dentre os vinte dissidentes, apenas três passaram a estudar inglês em outra instituição (TAB. 9).

**TABELA 9****Evadidos que passaram a estudar em outra escola**

Mudaram de escola	Total de alunos
Sim	03
Não	17

Fonte: Dados da pesquisa.

Contudo, é válido destacar que duas das três alunas que passaram a estudar em outra instituição evadiram devido à mudança de localidade. Uma delas, inclusive, optou por continuar os estudos em outra escola da rede Number One, como comprova o depoimento: “Eu fui para o Number One em BH. Continuei no Number One Lourdes”. (Informação verbal).

Apenas uma entre as três que abandonaram a unidade de análise mudou para outra escola na mesma cidade. É interessante registrar que essa aluna desistiu do curso por insatisfação.

Duas das entrevistadas admitiram ter procurado outra escola, mas desistiram, como mostra o trecho: “Eu cheguei a fazer uma aula experimental e não gostei. Acho que o preço tava melhor, mas depois de fazer as contas tava ficando mais caro”. (Informação verbal).

A outra entrevistada nessa mesma situação revelou: “Depois que eu saí do Number One eu assisti uma aula só em outra escola, mas não dei seqüência”. (Informação verbal).

Muitos dos entrevistados demonstraram interesse em voltar a estudar inglês, o que pode ser confirmado a seguir no trecho de um ex-aluno. “Eu vou ter que voltar, mas vai ser na hora em que eu tiver mais condições”. (Informação verbal).

Alguns deles expressaram o desejo de retornar os estudos no Number One. Como foi observado no depoimento de uma ex-aluna que se mudou para Belo Horizonte para cursar faculdade. “Se eu fosse continuar eu ia procurar o Number One”. (Informação verbal).

Pode-se ter como síntese as seguintes causas de evasão identificadas na pesquisa realizada (TAB.10).

**TABELA 10**

**Causas da evasão**

<b>Causas mencionadas</b>	<b>Porcentagem de entrevistados que mencionaram tais causas</b>
Mudança de localidade	25%
Dificuldade de conciliar horários	25%
Desmotivação	10%
Gravidez	5%
Insatisfação	15%
Turma encerrada	5%
Dificuldade financeira	25%

Fonte: Dados da pesquisa.

Destacam-se como as principais causas de evasão na escola analisada: a mudança de localidade, a dificuldade de conciliar horários e a dificuldade financeira.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS, IMPLICAÇÕES, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS**

Esta dissertação teve como objetivo geral conhecer as principais causas de evasão em um curso de inglês. Essa identificação foi possível através de uma pesquisa bibliográfica, onde foram levantadas as possíveis causas de evasão averiguadas em trabalhos anteriores, e, principalmente, por meio de entrevistas semi-estruturadas feitas com alunos evadidos. Pôde-se assim confirmar se as razões analisadas previamente eram condizentes e suscitar outras que permitiram chegar às seguintes conclusões.

### **5.1 Considerações finais**

As principais causas de evasão no período analisado foram devidamente identificadas. Nota-se que aquelas que se destacaram foram mencionadas por grande parte dos entrevistados. A mudança de localidade, que geralmente acontece por razões relacionadas ao curso superior, é uma peculiaridade da instituição estudada, uma vez que a mesma encontra-se no interior do estado. Provavelmente muitas escolas de línguas em cidades de interior deparam-se com o mesmo fenômeno e essa questão possivelmente não deve ser detectada nas capitais.

A dificuldade em conciliar horários é uma causa relacionada ao mundo moderno. As pessoas hoje tendem a trabalhar mais que antigamente. Muitos preocupam-se em dar continuidade aos estudos e o curso de inglês muitas vezes deixa de ser prioridade em suas vidas. Esse normalmente é preterido em favor do trabalho e da faculdade.

A dificuldade financeira, dentre as causas detectadas, justifica-se uma vez que o curso de inglês é considerado uma atividade extra, às vezes até mesmo um luxo, que não pode ser mantido por todos. É indubitavelmente uma das primeiras atividades a ser eliminada quando há necessidade de economizar. Nota-se que particularmente a universidade está em primeiro plano.

É notório que o processo de evasão não se desenvolve devido a uma causa única e isolada. Pode-se perceber que o fenômeno é resultado de um conjunto de fatores que se misturam e se entrelaçam. Tal constatação confirma o que fora observado anteriormente por autores como Hotza (2000), que já havia constatado a existência de um conjunto de fatores inter-relacionados que justificam a decisão do aluno de abandonar os estudos. Por essa razão, houve entrevistados que usaram expressões como “a gota d’água” para justificar sua decisão final. Assunção; Soares; Caldeira (2000) e Gonçalves (1997), por exemplo, também depararam-se com essa junção de fatores. Anderson<sup>5</sup> (1987 citado por BIAZUS, 2004), analisou inclusive as influências tanto de forças externas quanto internas no processo de evasão.

É possível observar também que, nem sempre, ao abandonar a escola, os alunos revelam os verdadeiros motivos que os levaram a tomar tal decisão. Isso foi constatado no decorrer das entrevistas e esclarecido pelos próprios evadidos. Nota-se que esse episódio ocorre, especialmente, quando os mesmos estão insatisfeitos com a instituição por diversas razões.

As outras causas como desmotivação, insatisfação, gravidez, encerramento de turma, não são menos relevantes. Especialmente porque algumas delas podem ser trabalhadas pela própria escola com o intuito de minimizar o problema da evasão.

## 5.2 Implicações

Os resultados dessa pesquisa trazem contribuições tanto para a academia, quanto para as instituições educacionais, em especial os cursos de línguas. Na vertente acadêmica, a pesquisa contribui para aumentar a disponibilidade de trabalhos sobre cursos de inglês, que são demasiadamente escassos, apesar de haver tantas instituições nesse setor em nosso país.

---

<sup>5</sup> ANDERSON, E. *Chip: influencia das forças na persistência do estudante e realização*. São Francisco: Jossey-Boss, 1987.

Observa-se também a relevância de estudos sobre o tema evasão, pois muitas vezes os malefícios desse fenômeno são menosprezados ou até mesmo ignorados. Suas conseqüências não são prejudiciais apenas para as instituições de ensino, mas para a sociedade como um todo.

Além disso, verifica-se uma grande tendência de direcionamento da literatura para o marketing educacional. Atualmente sabe-se da importância de traçar estratégias e investir no relacionamento com os alunos. O marketing está nitidamente presente dentro das escolas.

No que tange às instituições, pode-se perceber que as escolas não têm qualquer poder de influência sobre a maioria dos fatores de ordem individual ou externa. No entanto, os fatores institucionais são de sua inteira responsabilidade. Embora esse não tenha sido o objetivo do presente trabalho, foram reveladas implicações para que as organizações possam se tornar mais competitivas.

Dentre os fatores internos identificados, encontra-se a dificuldade do aluno em conciliar os horários do curso de inglês com os estudos ou o trabalho. Nesse caso, cabe a escola ter maior flexibilidade e expandir as opções de horário para atender a demanda. Isso poderia evitar a ameaça da evasão.

No que concerne aos fatores institucionais, destaca-se a insatisfação dos alunos com relação aos professores e à administração. É vital que a administração mude sua postura e invista na relação com os alunos. Aconselha-se que cada professor seja observado de perto e que seu trabalho seja minuciosamente acompanhado e orientado por um responsável.

A dificuldade financeira foi o único fator externo detectado, mas com relação a essa causa não há o que a escola possa fazer.

### **5.3 Limitações da pesquisa**

Dentre as limitações do presente trabalho destaca-se o caráter exploratório do estudo. A pesquisa exploratória permite baixo poder de generalização, limitando os resultados encontrados à realidade dos entrevistados. Collis e Hussey (2005) esclarecem que esse tipo de pesquisa raramente fornece respostas conclusivas para problemas ou questões. Entretanto, os autores acrescentam que a mesma pode indicar qual pesquisa futura deve ser realizada, se houver necessidade.

Segundo Malhotra (2001), as constatações da pesquisa exploratória devem ser consideradas experimentais ou como dados para pesquisas posteriores. Os dados primários são de natureza qualitativa e como tal são analisados. A amostra selecionada para gerar o máximo de discernimento é pequena e não representativa. Mattar (1999, p. 83) faz a seguinte observação: “a partir do momento em que perceber que novas entrevistas não estão mais trazendo contribuições significativas para ampliar a compreensão do tema, é chegado o momento de parar”.

Como afirma Vergara (2003), qualquer método tem possibilidades, assim como limitações. Nota-se, portanto, que o método qualitativo, escolhido para o estudo, apresenta certas limitações. Malhotra (2001) constata que tal método desenvolve apenas uma compreensão inicial do problema.

Uma outra característica das entrevistas semi-estruturadas é que os assuntos discutidos, as perguntas levantadas e os tópicos explorados mudam de uma entrevista para a seguinte, à medida que novos aspectos são revelados. Esse processo de descoberta é a força dessas entrevistas, mas é importante reconhecer que a ênfase e o equilíbrio das questões emergentes dependem da ordem em que você entrevista seus participantes. A falta de estrutura torna os resultados suscetíveis à influência do entrevistador. Por tudo isso, Malhotra (2001, p. 165) reafirma o que fora observado por Mattar (1999) ao revelar: “a qualidade e completude dos resultados dependem pesadamente da habilidade do entrevistador”.

Mattar (1999) acrescenta ainda que mesmo quando o entrevistador promete verbalmente que haverá total anonimato, sempre persistirá a dúvida do respondente, o que pode influenciar sua resposta. Além disso, Collis e Hussey (2005) atentam para o fato de que os entrevistados podem ter certas expectativas sobre a entrevista e por isso dar o que consideram ser uma resposta “correta” ou “aceitável”.

Quanto ao registro dos dados, feito pela pesquisadora em um computador portátil, é válido ressaltar o que foi observado por Collis e Hussey (2005). Segundo os autores, uma desvantagem desse tipo de registro é que você automaticamente filtra ou resume informações. Embora isso possa ser visto como uma vantagem, porque significa que você já começou a analisar os dados, pode levar a omissões, distorções, erros e preconceitos, com suas percepções agindo como um filtro nos dados registrados.

No que tange ao tratamento dos dados, Malhotra (2001) observa que não é fácil analisar e interpretar os dados obtidos, pois as respostas são subjetivas. Collis e Hussey (2005) também consideram ser difícil avaliar como os dados foram sumarizados e estruturados para chegar às conclusões observadas.

#### **5.4 Sugestões para futuras pesquisas**

Como todo trabalho científico, essa dissertação concentrou-se em seu escopo principal e no alcance dos objetivos definidos previamente. Entretanto, no decorrer da realização da mesma, foram identificadas novas possibilidades para estudos futuros. Para se obter dados estatísticos sugere-se a realização de um trabalho quantitativo, que poderia utilizar questionários para a coleta de dados. Esse tipo de trabalho exigiria o acesso a um maior número de alunos, o que seria bastante positivo.

Outra opção seria analisar a evasão no curso de inglês levando em conta um período maior que o estudado nesse trabalho. Tal estudo poderia confirmar as conclusões obtidas, ou ainda acrescentar novas. Isso também seria possível através de um trabalho que abrangesse um maior número de escolas e não apenas uma. Outra possibilidade seria realizar estudos comparativos de escolas localizadas em cidades do interior com escolas localizadas na capital.

Por fim, seria interessante estudar a antítese da evasão, a retenção. Um trabalho sobre esse tema permitiria identificar o que leva os alunos a continuarem matriculados em determinada escola e possíveis causas de retenção poderiam ser identificadas.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Vitor Rafael L. A pesquisa de marketing como ferramenta competitiva. In: COLOMBO, Sônia Simões et al. *Marketing educacional em ação: estratégias e ferramentas*. Porto Alegre: Bookman, 2005. Cap. 3, p. 51- 61.

ANDERSON, E. *Chip: influência das forças na persistência do estudante e realização*. San Francisco: Jossey Boss, 1987.

ANDRIOLA, Wagner Bandeira. Evasão discente na Universidade Federal do Ceará (UFC): proposta para identificar causas e implantar um serviço de orientação e informação (SOI). *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 40, p. 332-347, jul./dez. 2003.

ANDRIOLA, Wagner Bandeira; ANDRIOLA, Cristiany Gomes; MOURA, Cristiane Pascoal. Opiniões de docentes e de coordenadores acerca do fenômeno da evasão discente dos cursos de graduação da Universidade Federal do Ceará (UFC). *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, Rio de Janeiro, v.14, n. 52, p. 365-382, set. 2006.

ASSUNÇÃO, R. M; SOARES, J. F; CALDEIRA, L.L. *Evasão nos cursos de graduação da UFMG: avaliação institucional*: Belo Horizonte: UFMG, 2000.

BIAZUS, Cleber Augusto. *Sistema de fatores que influenciam o aluno a evadir-se dos cursos de graduação na UFSM e na UFSC: um estudo no curso de ciências contábeis*. 2004. 203 f. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

BORDAS, M. C. Diplomação, retenção e evasão nas universidades públicas brasileiras. In: FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE GRADUAÇÃO. 9., 1996, Florianópolis. *Anais: perspectivas e propostas para a graduação brasileira*. [s. l.]: [s.n.], 1996. p. 66-68.

BRAGA, Murilo Mendes; MIRANDA Pinto, Clotilde O. B.; CARDEAL, Zenilda de Lourdes . *Perfil sócio econômico dos alunos, repetência e evasão no curso de química da UFMG*. São Paulo: NUPES, 1996. 18p.

BRAGA, Ryon. *Cenário atual do mercado de ensino superior na visão do marketing educacional*. São Paulo: ABMES, 2002. Disponível em:  
[www.abmes.org.br/\\_download/Associados/Seminarios/2002/11\\_0...Marketing\\_Educ](http://www.abmes.org.br/_download/Associados/Seminarios/2002/11_0...Marketing_Educ)

acional.ppt >. Acesso em: 20 dez. 2007.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação Superior. *Programa de avaliação institucional das universidades brasileiras*: PAIUB. Brasília: MEC, 1994.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. *Programa de avaliação institucional das universidades brasileiras*: documento básico, avaliação. Campinas: Rede de Avaliação Institucional da Educação Superior, jul. 1996. v. 1, p. 54-59.

BRETZKE, Miriam. *Marketing de relacionamento e competição em tempo real: com CRM (customer relationship management)*. São Paulo: Atlas, 2000. 224p.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. *Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 349 p.

COLOMBO, Sônia Simões et al. *Marketing educacional em ação: estratégias e ferramentas*. Porto Alegre: Bookman, 2005. 245p.

COSTA, Anna Edith B.; CAMPOS, Helton Rocha. *Disponibilidade de informação e comportamento de evasão: avaliação institucional*. Belo Horizonte: UFMG, 2000.

DARLING-HAMMOND, L. *Investing in quality teaching: state-level strategies 1999*. Education Commission of the States. Disponível em: <<http://www.ecs.org>> Acesso em: 20 dez. 2007.

DE ALVA, Jorge K. O business e a educação. *Revista Ensino Superior*, n. 68. Disponível em: <[www.editau.com.br/clipping](http://www.editau.com.br/clipping)>. Acesso em: 26 mar. 2004.

DIAZ, Maria Dolores Montoya. *Permanência prolongada na graduação da USP: custos e fatores associados*. 200f. Tese (Doutorado em economia) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – Universidade de São Paulo, SP, 1996.

DUGAICH, Célia. Marketing de relacionamento nas instituições de ensino. In: COLOMBO, Sônia Simões et al. *Marketing educacional em ação: estratégias e ferramentas*. Porto Alegre: Bookman, 2005. Cap. 6, p. 117-130.

FACÓ, Marcos Henrique. A essência do marketing educacional. In: COLOMBO, Sônia Simões et al. *Marketing educacional em ação: estratégias e ferramentas*. Porto Alegre: Bookman, 2005. Cap. 1, p.17-34.

FESTINGER, Leon. *Teoria da dissonância cognitiva*. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

FREGONEIS, Jucélia Geni Pereira. *Estudos do desempenho acadêmico nos cursos de graduação dos centros de ciências exatas e de tecnologia da Universidade Estadual de Maringá: período 1995-2000*. 145p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

GAIOSO, Natalicia Pacheco de Lacerda. *O fenômeno da evasão escolar na educação superior no brasil*. Unesco, 2005. Disponível em: [www.iesalc.unesco.org.ve/programas/Deserción/Informe](http://www.iesalc.unesco.org.ve/programas/Deserción/Informe). Acesso em: 20 dez. 2006.

GOLFETO, E. M. et al. *Caracterização dos alunos de graduação (1º e 2º anos) do campus USP - Ribeirão Preto*: relatório geral. São Paulo: USP, 1999.

GOMES, Alberto Albuquerque. *Evasão e evadidos: o discurso dos alunos sobre evasão escolar nos cursos de licenciatura*. 1998. Tese(doutorado) - Departamento de Educação, Faculdade de Ciências e Tecnologia, UNESP, Presidente Prudente, São Paulo, 1998.

GONÇALVES, Ernesto Lima. *Evasão no ensino universitário: a escola médica em questão*. São Paulo. NUPES/USP, 1997. 31p. (NUPES, documento de trabalho, 3).

GORDON, Ian. *Marketing de relacionamento*. São Paulo: Futura, 2002. 349p.

GOUVEIA, V. V.; ALBUQUERQUE, F. J. B.; SOLHA, A. C. Expectativas da comunidade frente à universidade. *Revista de Psicologia*, Fortaleza, CE, v. 11/12, n. 1/2, p. 5-18, 1994.

HOTZA, M. A. S. *O abandono nos cursos de graduação da UFSC em 1997: a percepção dos alunos-abandono*. 2000. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

KAFURI, R. *Pesquisa sobre evasão, repetência e fatores condicionantes*. Goiânia: UFG, 1985. Relatório.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing*: a edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000. 764p.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing*: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998. 725p.

KOTLER, Philip. FOX, Karen F. A. *Marketing estratégico para instituições educacionais*. São Paulo: Atlas, 1994. 444p.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Porto Alegre: Artmed, 1999. 340 p.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva, 2001. 416p.

MAIA, Marilda França. *A evasão no 3º grau: a quem interessam as razões*. 1984.128f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo, 1984.

MALHOTRA, Naresh K. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 719p.

MALTOUSE, Edward C. BLATTEBERG, Robert C. Can we predict customer lifetime value? *Journal of Interactive Marketing*, v. 19, n. 1, winter 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 288p.

MATTAR, Fauze Najib. *Pesquisa de marketing*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. v. 1, 337p.

McKENNA, Regis. *Estratégias de marketing em tempos de crise*. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 179p.

McKENNA, Regis. *Marketing de relacionamento: estratégias bem sucedidas para a era do cliente*. Rio de Janeiro: Campus, 1992. 254p.

NORONHA, Adriana Backx; CARVALHO, Beatriz Montiani; SANTOS, Fabrício F. Foganhole. *Perfil dos alunos evadidos da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade Campus Ribeirão Preto e avaliação do tempo de titulação dos alunos atualmente matriculados*. São Paulo: NUPES / USP, 2001. 57 p.

NUNES, Getúlio Tadeu, *Abordagem do marketing de relacionamento no ensino superior: um estudo exploratório*. 2005. 149 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

PAREDES, Alberto Sanches. *A evasão do terceiro grau em Curitiba*. São Paulo: NUPES/USP, 1994. 23p. (Documento de Trabalho, 6).

PEPPERS, Don, ROGERS, Martha. *Marketing um a um: marketing individualizado para a era do cliente*. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 394p.

PEREIRA, Fernanda Cristina Barbosa. *Determinantes da evasão de alunos e os custos ocultos para as instituições de ensino superior: uma aplicação na Universidade do extremo sul catarinense*. 2003. 172 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

RAMALHO, Eduardo. Cap. 5, Estratégias de Captação de Alunos. In: COLOMBO, Sônia Simões et al. *Marketing educacional em ação: estratégias e ferramentas*. Porto Alegre: Bookman, 2005. Cap. 5, p. 95-115.

RONCA, P. A. C. R.; TERZI, C. do A. *Aula operatória e a construção do conhecimento*. São Paulo: Edesplan, 1996.

RUST, Ronald T.; ZEITHAML, Valarie A.; LEMON, Katherine N. *Driving customer equity: how customer lifetime value is reshaping corporate strategy*. New York: The Free Press, 2000.

SAMPAIO, Maurício. Professor: o quinto P do mix de marketing educacional. In: COLOMBO, Sônia Simões et al. *Marketing educacional em ação: estratégias e ferramentas*. Porto Alegre: Bookman, 2005. Cap. 9, p. 163-176.

SCHARGEL, Franklin P; SMINK, Jay. *Estratégias para auxiliar o problema de evasão escolar*. Rio de Janeiro: Dunya, 2002. 282 p.

SGANZERLA, Nelva Maria Zibetti. *Aspectos relevantes da estatística e a evasão de estudantes no curso de graduação em estatística da UFPR*. 285p. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, 2001.

TINTO, V. Dropout from higher education: a theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research*, New York, n. 45, p. 89-125, 1975.

VAVRA, Terry G. *Marketing de relacionamento (aftermarketing)*: como usar o database marketing para a retenção de clients ou consumidores e obter a recompra continuada de seus produtos ou serviços. São Paulo: Atlas, 1993. 323p.

VELOSO, Thereza Cristina M. A evasão nos cursos de graduação da Universidade Federal de Mato Grosso, Campus Universitário de Cuiabá 1985/2 a 1995/2: um processo de exclusão. 2000. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Mato Grosso, Cuiabá. 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 96p.

## APÊNDICE A - Roteiro para as entrevistas

Nome:

Sexo:

Idade:

Estado Civil:

Filhos:

Trabalha:

### Perguntas

1 – Quais razões o levaram a estudar inglês?

2 – Antes do Number One você estudou em outra escola?

3 – Por que a abandonou?

4 – O que te levou a matricular-se no Number One?

5 – Quanto tempo estudou no Number One e em qual curso abandonou?

6 – Foi reprovado alguma vez?

7 – Faça um retrospecto do que você gostou e não gostou no Number One.

8 – Por que desistiu?

9 – Você passou a estudar inglês em outra escola?

10 – O que deve ser feito para melhorar ainda mais os cursos do Number One?