

## **Desafios da retenção acadêmica na Educação a Distância: identificação e análise de Fatores Críticos de Sucesso**

**The challenges of academic retention in Distance Learning: identification and analysis of Critical Success Factors**

**Desafíos de lá retención académica en Educación a Distancia: identificación y análisis de Factores Críticos de Éxito**

Recebido: 14/08/2022 | Revisado: 29/08/2022 | Aceitado: 17/09/2022 | Publicado: 23/09/2022

**Júlio Cesar da Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6132-1452>  
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil  
E-mail: [rh.jcesar@gmail.com](mailto:rh.jcesar@gmail.com)

**Maria Cristina Drumond e Castro**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7562-7367>  
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil  
E-mail: [cristina@ufrj.br](mailto:cristina@ufrj.br)

### **Resumo**

A Educação a Distância (EaD) cresce de forma significativa no Brasil, no entanto, enfrenta desafios em sua gestão, como, por exemplo, garantir a retenção acadêmica e evitar a evasão discente. Neste sentido, mapear e conhecer os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) relacionados à modalidade possibilita aos gestores a priorização de ações que garantam a competitividade e a sustentabilidade deste modelo de ensino. Este estudo teve como objetivo identificar os FCS que afetam a permanência em um curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, modalidade EaD, ofertado por um centro universitário localizado no município de Valença-RJ. Trata-se de uma pesquisa de campo, descritiva-exploratória, de abordagem qualitativa e natureza básica. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários e, a análise, efetuada com o auxílio da estatística descritiva. A partir dos resultados, verificou-se que professores/tutores, ambiente de estudo, disponibilidade de tempo, motivação, disciplina, material didático, atividades propostas, duração do curso, habilidades tecnológicas, incentivo familiar e condições de saúde representaram FCS que facilitam a permanência no curso. Espera-se que este estudo contribua para o desenvolvimento de estratégias direcionadas à retenção de estudantes, as quais refletirão no orçamento financeiro da instituição e no desenvolvimento social do município.

**Palavras-chave:** Educação a distância; Evasão no ensino superior; Fatores críticos de sucesso; Permanência acadêmica.

### **Abstract**

Distance Learning (DL) grows significantly in Brazil, however, it faces challenges in its management, such as, for example, guaranteeing academic retention and avoiding student dropout. In this sense, mapping and knowing the Critical Success Factors (CSF) related to the modality allows managers to prioritize actions that guarantee the competitiveness and sustainability of this teaching model. This study aimed to identify the CSF that affect the permanence in a course of Technology in Human Resources Management, Distance Learning modality, offered by a university center located in the city of Valença-RJ. It is a field research, descriptive-exploratory, with a qualitative approach and basic nature. Data collection was carried out through questionnaires and the analysis was carried out with the aid of descriptive statistics. Based on the results, it was found that teachers/tutors, study environment, time availability, motivation, discipline, teaching material, proposed activities, course duration, technological skills, family incentives and health conditions represented CSF that facilitate the permanence on the course. It is expected that this study will contribute to the development of strategies aimed at student retention, which will reflect on the institution's financial budget and on the municipality's social development.

**Keywords:** Distance learning; Dropout in higher education; Critical success factors; Academic permanence.

### **Resumen**

La Educación a Distancia (ED) crece significativamente en Brasil, sin embargo, enfrenta desafíos en su gestión, como, por ejemplo, garantizar la permanencia académica y evitar la deserción de los estudiantes. En ese sentido, mapear y conocer los Factores Críticos de Éxito (FCE) relacionados a la modalidad permite a los gestores priorizar

acciones que garanticen la competitividad y sostenibilidad de este modelo de enseñanza. Este estudio tuvo como objetivo identificar los FCE que afectan la permanencia en un curso de Tecnología en Gestión de Recursos Humanos, modalidad EaD, ofrecido por un centro universitario ubicado en la ciudad de Valença-RJ. Es una investigación de campo, descriptiva-exploratoria, con enfoque cualitativo y de carácter básico. La recolección de datos se realizó a través de cuestionarios y el análisis se realizó con la ayuda de estadística descriptiva. Con base en los resultados, se identificó que los docentes/tutores, el ambiente de estudio, la duración del curso, las habilidades tecnológicas, los incentivos familiares y las condiciones de salud representan FCE que facilitan la permanencia en el curso. Se espera que este estudio contribuya al desarrollo de estrategias encaminadas a la retención estudiantil, lo que repercutirá en el presupuesto económico de la institución y en el desarrollo social del municipio.

**Palabras clave:** Educación a distancia; Abandono en la educación superior; Factores críticos de éxito; Permanencia académica.

## 1. Introdução

O progresso científico, técnico e social vivenciado atualmente pela sociedade exige, segundo Senhorinha et al. (2021), renovação constante e qualidade no ensino superior. Uma forma de atender a essa necessidade é a utilização das chamadas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), as quais, de acordo com Arrelias, Bernardo e Oliveira (2022), possibilitam criar novos tempos e espaços educacionais. Para Karpinski et al. (2017), as TICs atingiram, nos últimos anos, a área da educação e possibilitaram a expansão da Educação a Distância (EaD), a qual contribuiu para a massificação do ensino em todos os níveis, principalmente no superior.

A EaD caracteriza-se por ser uma modalidade de ensino em que professores e alunos, fisicamente distantes, utilizam tecnologias e meios de comunicação para que o processo de ensino-aprendizagem ocorra, o que possibilita expandir o nível de educação da população, desenvolver qualificação profissional superior, formar especialistas com conhecimentos em diversas áreas, bem como sanar as desigualdades que impedem/dificultam a aquisição do saber (Brasil, 2017; Colpani, 2018; Senhorinha et al., 2021).

Dadas essas características, Bussler et al. (2019) pontuam que a EaD emerge como uma tendência educacional para os próximos anos, representando uma oportunidade de negócio, sobretudo para as instituições de ensino privadas. Contudo, para que os benefícios da EaD sejam usufruídos, é necessário atentar-se para os problemas que atingem essa modalidade, a exemplo da retenção e evasão discente.

Definir permanência e evasão em cursos *on-line* é uma tarefa árdua, pois como expõem Lakhil et al. (2021), não há consenso entre pesquisadores e instituições quanto a uma definição única. Diante disso, os autores sugerem explicar persistência como a intenção apresentada pelo aluno para concluir o curso *on-line* em que está matriculado. Para Lott et al. (2018), na EaD o conceito de persistência deve ser considerado, em linhas gerais, o antônimo de evasão, esta entendida como a “desistência definitiva do aluno em qualquer etapa do curso após o primeiro acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)” (p. 153).

Para além das discussões e impasses observados entre os autores quanto à definição de persistência e evasão na EaD, é preciso destacar que as taxas de abandono são significativas nesta modalidade de ensino, conforme pontua o Censo EAD.BR 2018 (ABED, 2019). Segundo dados do levantamento realizado em 2018, a maior parte das instituições, 22,2%, apresentava, nos cursos regulamentados totalmente a distância, um percentual de evasão discente entre 26% e 50%. No ano anterior, 2017, essa taxa era de apenas 6%, o que sinaliza um crescimento do fenômeno (ABED, 2019).

Com o objetivo de alterar esse panorama, estudos têm sido realizados para identificar e compreender os motivos que contribuem para a evasão no ensino a distância. Em geral, os resultados dessas investigações podem ser agrupados em duas categorias: fatores relacionados às instituições de ensino e fatores relacionados aos estudantes.

A primeira categoria é representada por fatores como materiais didáticos que não atendem aos objetivos do curso, volume elevado de atividades, falta de apoio administrativo e acadêmico, infraestrutura do curso, falta de interação e integração no AVA, modelo da plataforma de ensino utilizada, ausência de encontros presenciais e falta de acompanhamento/apoio/comunicação por parte de professores/tutores (Almeida et al., 2013; Bittencourt & Mercado, 2014; Colpani, 2018; Laham & Lemes, 2016; Nascimento, 2019; Santos & Neto, 2009; Senhorinha et al., 2021).

Já a segunda categoria é constituída por fatores como problemas pessoais, familiares, financeiros e de saúde, falta de habilidades para o uso das TICs, satisfação, dificuldades para executar as atividades acadêmicas no prazo estabelecido pela instituição, sobrecarga de trabalho, não adaptação ao método EaD, ausência de comprometimento pessoal, desinteresse pelo curso, obstáculos no acesso à internet, falta de apoio da família e da empresa em que trabalha e dificuldades para gerir o tempo (Baltar & Silva, 2017; Bittencourt & Mercado, 2014; Colpani, 2018; Lakhal et al., 2021; Lott et al., 2018; Nascimento, 2019; Netto et al., 2017; Oliveira et al., 2018; Sales, 2009; Santos & Neto, 2009; Senhorinha et al., 2021).

Menolli et al. (2020) pontuam que a evasão no ensino a distância representa um fenômeno comum e complexo, tanto para instituições públicas quanto para privadas, ocasionando, conforme destacam Baesse et al. (2016) e Bittencourt e Mercado (2014), perdas pessoais, sociais e econômicas, além do fechamento de cursos com altos índices de abandono estudantil.

Para compreender e evitar essas perdas, instituições, educadores e pesquisadores têm desenvolvido estudos com o objetivo de detectar os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) que afetam a permanência e a evasão na EaD. O termo FCS foi proposto por Rockart em 1979, com aplicação prática em qualquer tipo de negócio. Segundo o autor, os FCS representam áreas de atividade chave de uma organização, cujos resultados satisfatórios asseguram um desempenho competitivo e de sucesso para a empresa, levando-a a alcançar seus objetivos executivos, estratégicos ou táticos (Rockart, 1979). Para Karpinski et al. (2017), os FCS representam recursos necessários para sustentar uma iniciativa de longo prazo.

Os resultados das investigações realizadas para identificar os FCS associados à permanência e à evasão na EaD apontam uma variedade de elementos relacionados às instituições de ensino e aos próprios alunos. Esse conhecimento permite, segundo Santos e Neto (2009), estabelecer ações corretivas e preventivas, o que contribui para a sobrevivência e viabilidade dos cursos a distância.

Diante do exposto, a presente pesquisa busca responder a seguinte pergunta: “Quais Fatores Críticos de Sucesso influenciam a permanência discente em um curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, modalidade EaD, ofertado por um centro universitário localizado no município de Valença-RJ?”. Para responder à pergunta de pesquisa, foi proposto o seguinte objetivo geral: identificar os Fatores Críticos de Sucesso que afetam a permanência discente no curso de Tecnologia em Gestão de Pessoas, modalidade EaD, da instituição investigada.

Associado ao objetivo geral, foram propostos os seguintes objetivos específicos: descrever o perfil sociodemográfico e acadêmico dos participantes do estudo, identificar, sob a ótica dos estudantes, os FCS que influenciam a permanência no curso e discutir, à luz da literatura, os resultados observados.

O presente artigo está estruturado em quatro seções, incluindo esta introdução. A próxima seção apresenta o delineamento do estudo e a abordagem metodológica utilizada. A terceira parte reserva-se à apresentação, à análise e à discussão dos dados. A última seção, considerações finais, apresenta uma síntese dos principais resultados, as limitações do estudo e sugestões de pesquisas futuras sobre o tema.

## **2. Metodologia**

Quanto aos procedimentos, baseado na taxonomia de Gil (2019), Ludwig (2015) e Medeiros (2019), tem-se um estudo de campo, do tipo levantamento. Conforme destaca Ludwig (2015), a pesquisa de levantamento apresenta-se como um dos

tipos de pesquisa de campo e possibilita, como pontua Gil (2019), interrogar de forma direta os sujeitos cujo comportamento se deseja conhecer. Ainda segundo o autor, neste tipo de estudo solicita-se a um grupo significativo de pessoas informações sobre o problema pesquisado e, em seguida, para obter as conclusões referentes aos dados coletados, aplica-se análises quantitativas que envolvem, de acordo com Medeiros (2019), cálculos estatísticos referentes a porcentagens, médias, moda, correlações, desvio-padrão e margem de erro.

Em relação aos objetivos, o estudo apresenta-se como exploratório-descritivo. A pesquisa exploratória busca, conforme explica Gil (2019), desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, proporcionando visão geral, do tipo aproximativa, acerca de um fenômeno particular, o que permite a formulação de problemas mais específicos ou hipóteses para estudos futuros. Já a pesquisa descritiva, de acordo com Vergara (2003), visa apresentar as características de determinada população ou fenômeno específico, estabelecer relações entre variáveis e definir sua natureza, sem o compromisso de explicar os fenômenos descritos, embora possa servir de base para tal explicação. Prodanov e Freitas (2013) complementam que estudos descritivos assumem, no geral, a forma de levantamento e utilizam técnicas padronizadas de coleta de dados, a exemplo de questionários e observação sistemática.

No que se refere à abordagem, a investigação classifica-se como quantitativa, o que possibilita, de acordo com Prodanov e Freitas (2013) e Sampiere et al. (2013), traduzir as informações em números para classificá-las e analisá-las com o uso de recursos e técnicas estatísticas, de modo a estabelecer padrões e comprovar teorias. Quanto à natureza, tem-se uma pesquisa básica, a qual, segundo Gil (2019), contribui com o avanço da ciência, de modo a promover o desenvolvimento do conhecimento científico sem, no entanto, ter preocupação direta com suas aplicações e consequências práticas.

A amostra do estudo é constituída de discentes do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, modalidade a distância, de uma instituição de ensino privada localizada na cidade de Valença-RJ, matriculados nos quatro períodos que compõem o curso, e que aceitaram participar da investigação, após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme as diretrizes da Resolução nº 466/12. A seleção dos participantes ocorreu de forma não probabilística, definida pelo critério de acessibilidade ou conveniência, que permite ao pesquisador selecionar os elementos a que tem acesso (Gil, 2019).

A coleta de dados ocorreu no período compreendido entre 10 e 23 de novembro de 2021, realizada a distância, por meio de questionários autoaplicáveis, disponibilizados de forma *on-line*, hospedados na plataforma *Google Forms*. A abordagem dos alunos matriculados e o convite para participar do estudo foram realizados pelo diretor do curso por meio do grupo de estudantes existente no *WhatsApp*. O referido grupo agrega acadêmicos de todos os períodos do curso.

Os questionários aplicados aos alunos estavam divididos em três seções: considerações éticas para participação no estudo, caracterização do perfil sociodemográfico e acadêmico e identificação dos fatores que facilitam ou dificultam a permanência no referido curso, modalidade a distância.

A seção de caracterização do perfil sociodemográfico e acadêmico possuía questões sobre gênero, faixa etária, estado civil, número de filhos, renda mensal, período matriculado no curso e experiência prévia em cursos superiores e a distância. A terceira parte, identificação dos fatores que facilitam ou dificultam a permanência em curso de graduação, modalidade EaD, foi representada pelo modelo proposto por Lott et al. (2018), derivado do trabalho de Sales (2009).

A partir de uma ampla revisão literária envolvendo evasão no ensino superior, Sales (2009) elaborou e validou o instrumento de Fatores Relacionados à Evasão e Persistência em EaD, constituído por 63 itens divididos em sete fatores/dimensões: desempenho do tutor, desenho do curso, disciplina e interesse do aluno, experiências e habilidades importantes aos cursos a distância, tempo disponível, apoio no trabalho e questões familiares. Para mensuração de cada item, Sales (2009) utilizou uma escala de 11 pontos, distribuída da seguinte forma: -5 (*dificulta muito a permanência*) a -1 (*dificulta*

*pouco a permanência*), 0 (*não dificulta nem facilita a permanência*), 1 (*facilita pouco a permanência*) a 5 (*facilita muito a permanência*).

Posteriormente, Lott et al. (2018) reduziram o número de itens e aplicaram novos procedimentos para validação do instrumento proposto por Sales (2009), o que resultou em um modelo constituído por 52 itens. Após análise fatorial exploratória, 3 itens foram excluídos e os restantes, 49, divididos em cinco fatores/dimensões: suporte à aprendizagem (22 itens), condições para estudar (11 itens), autodisciplina (5 itens), rigor e qualidade do curso (7 itens) e habilidade tecnológica, saúde e incentivo (4 itens). Cada item é avaliado por meio de uma escala do tipo Likert, que varia de 1 (*dificulta muito a permanência*) a 7 (*facilita muito a permanência*). Se o item dificulta a permanência no curso, a intensidade dessa dificuldade é avaliada por meio de uma escala que varia de 1 a 3; se o item não dificulta nem facilita a permanência, deve-se atribuir a nota 4 e, se o item facilita a permanência, a intensidade desta é avaliada por meio de uma escala que varia de 5 a 7.

A análise dos dados coletados foi efetuada por meio da estatística descritiva, com a apresentação de frequências, médias, desvio-padrão, moda, valores mínimos e máximos e concentração de respostas, em porcentagem (%), a cada item da escala proposta por Lott et al. (2018), sendo apresentado três níveis de concentração: 0-3 (*dificulta a permanência*), 4 (*não dificulta nem facilita a permanência*) e 5-7 (*facilita a permanência*), como definido pelos níveis da escala Likert utilizada. Para efetuar as análises univariadas, utilizou-se o software Excel, versão 2010, e os resultados foram apresentados em tabelas, conforme exposto na próxima seção.

### 3. Resultados e Discussão

A amostra foi composta por 35 acadêmicos do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, modalidade a distância. A Tabela 1 resume o perfil sociodemográfico e acadêmico dos participantes do estudo.

**Tabela 1:** Perfil sociodemográfico e acadêmico dos participantes.

VARIÁVEL	F	%	VARIÁVEL	F	%
<b>Gênero</b>			<b>Renda Familiar Mensal</b>		
Masculino	7	20,0	Menos de 1 Salário Mínimo	2	5,7
Feminino	28	80,0	1 Salário Mínimo	6	17,1
<b>Faixa Etária</b>			Entre 1 e 2 Salários Mínimos	12	34,3
Até 20 anos	4	11,4	Entre 2 e 3 Salários Mínimos	9	25,7
21 a 25 anos	6	17,1	Entre 3 e 4 Salários Mínimos	6	17,1
26 a 30 anos	6	17,1	Entre 4 e 5 Salários Mínimos	0	0,0
31 a 35 anos	7	20,0	5 ou mais Salários Mínimos	0	0,0
36 a 40 anos	6	17,1	<b>Período do Curso</b>		
41 a 45 anos	5	14,3	1º período	14	40,0
46 a 50 anos	1	2,9	2º período	4	11,4
51 a 55 anos	0	0,0	3º período	10	28,6
56 a 60 anos	0	0,0	4º período	7	20,0
61 a 65 anos	0	0,0	<b>Experiência no Ensino Superior</b>		
Acima de 65 anos	0	0,0	Primeiro curso superior realizado	25	71,4
<b>Estado Civil</b>			Iniciou outro curso superior, mas não o concluiu	7	20,0
Solteiro (a)	15	42,9	Já concluiu outro curso superior	3	8,6
Casado (a)	18	51,4	<b>Experiência Anterior em Cursos a Distância</b>		
Divorciado (a)	0	0,0	Sim	6	17,1
Separado (a)	0	0,0	Não	29	82,9
Viúvo (a)	0	0,0			
Outro	2	5,7			
<b>Número de Filhos</b>					
Nenhum	20	57,1			
1	9	25,7			
2	5	14,3			
3	1	2,9			
4 ou mais	0	0,0			

F = Frequência absoluta; % = Frequência relativa. Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A análise dos dados obtidos permite afirmar que a amostra é composta, em sua maioria, por indivíduos do sexo feminino (80,0%), com idade entre 21 e 45 anos (85,6%), somando os cinco intervalos de classes, casados (51,4%) e sem filhos (57,1%). Resultados semelhantes, com exceção do estado civil, foram encontrados por Lott et al. (2018) ao investigar persistência e evasão em cursos de Administração e Ciências Contábeis, modalidade EaD. Na investigação realizada pelos autores predominou o estado civil solteiro.

A presença feminina em cursos a distância também é reforçada pelo Censo EaD.BR 2018 (ABED, 2019), em que se observou que as mulheres representam, em todas as regiões, a maior parte dos estudantes. Para a ABED, uma das explicações para este cenário é a realização de jornadas triplas ou quádruplas por este gênero, o que acaba por limitar o tempo disponível para locomoção até as universidades. Ainda sobre o predomínio feminino em cursos superiores, este é maior tanto no ensino presencial quanto na EaD, o que comprova que as mulheres procuram se escolarizar mais do que os homens (ABED, 2019).

Em relação à renda familiar mensal, tendo por base o valor do salário mínimo vigente no país em 2021, R\$ 1.100,00 (Brasil, 2021), verifica-se que a maior parte dos respondentes (34,3%) possui renda entre 1 e 2 salários mínimos, seguida por aqueles com renda entre 2 e 3 salários mínimos (25,7%). O percentual dos que afirmaram possuir renda familiar mensal igual a 1 salário mínimo e entre 3 e 4 salários mínimos é igual, 17,1%. Para 5,7%, a renda familiar mensal é menor do que um salário mínimo.

Quanto à experiência no ensino superior, a maioria dos acadêmicos, 71,4%, frequenta um curso superior pela primeira vez, contra 8,6% que já possuem uma graduação neste nível de ensino. O quantitativo dos que iniciaram um curso superior, porém não o concluiu, é de 20,0%. Esta realidade dos respondentes associada ao contexto econômico em que vivem sinaliza que a educação a distância pode representar para estes uma oportunidade de acesso ao ensino superior, uma vez que essa modalidade educacional possui mensalidades com preços mais acessíveis do que os observados nos cursos presenciais. No entanto, essa característica, conforme explica Rigo (2014), não faz da EaD um instrumento de fácil acesso à títulos acadêmicos ou a formações de baixa qualidade, mas sim, como explica Colpani (2018), um meio de alcançar educação de forma igualitária.

No que se refere à distribuição dos sujeitos ao longo dos períodos do curso, a maior parte, 40,0%, encontra-se matriculada no primeiro período e, a menor parcela, 11,4%, no segundo. O percentual de alunos matriculados no terceiro e quarto período é igual a 28,6% e 20,0%, respectivamente. A experiência prévia em cursos a distância é realidade de apenas 17,1% dos estudantes, contra 82,9% que experimentam essa modalidade de ensino pela primeira vez. A ausência de experiência na EaD também foi uma realidade observada nos estudos de Lott et al. (2018) e Bittencourt e Mercado (2014).

Na sequência, são apresentados os resultados descritivos dos itens referentes aos fatores que facilitam ou dificultam a permanência acadêmica em cursos EaD, divididos por categoria. Cada item foi avaliado por meio de uma escala do tipo Likert, com intensidade variando entre 1 (*dificulta muito a permanência*) e 7 (*facilita muito a permanência*).

A Tabela 2 apresenta os resultados da dimensão suporte à aprendizagem, que representa as percepções que os alunos possuem a respeito dos conhecimentos, habilidades e atitudes apresentadas pelo professor, tutor *on-line* e tutor presencial no decorrer do curso, bem como à qualidade das interações de aprendizagem efetuadas. Nesta categoria também estão incluídas a capacidade que a Instituição de Ensino Superior (IES) tem para fornecer informações pertinentes sobre o curso, disponibilizar ferramentas para as interações de aprendizagem e ofertar suporte técnico para auxiliar os estudantes em suas dificuldades tecnológicas (Sales, 2009; Lott et al., 2018).

**Tabela 2:** Resultados descritivos dos fatores que dificultam ou facilitam a permanência em cursos EaD, categoria suporte à aprendizagem.

CATEGORIA SUPORTE À APRENDIZAGEM								
Itens	Média	Desvio Padrão	Moda	Mín.	Máx.	Concentração de Respostas (%)*		
						1 a 3	4	5 a 7
1. O apoio do tutor presencial para a interação entre os participantes do curso.	5,77	1,37	7	3	7	8,57	14,28	77,14
3. A qualidade das respostas fornecidas pelo professor e pelo tutor <i>on-line</i> às dúvidas/questões dos alunos relativas ao conteúdo do curso.	5,85	1,39	7	3	7	11,42	8,57	80,0
4. A disponibilização de ferramentas (ex: fóruns, chat, mensagens, entre outros) no ambiente virtual de aprendizagem para a interação com alunos, professores e tutores do curso.	5,57	1,35	7	3	7	5,71	25,71	68,57
6. A prontidão (rapidez) de resposta do tutor presencial às minhas consultas/dúvidas.	5,31	1,96	7	1	7	20,0	11,42	68,57
8. A cooperação entre os alunos ao longo do curso.	5,02	1,68	7	1	7	17,14	28,57	54,28
9. A frequência com que utilizo espontaneamente as ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem (ex: fóruns, chat, mensagens, entre outros) durante o curso.	5,22	1,59	6	1	7	14,28	17,14	68,57
10. O apoio do professor e do tutor <i>on-line</i> para a interação entre os participantes do curso.	5,8	1,71	7	1	7	17,14	2,85	80,0
15. O apoio fornecido pela instituição de ensino em relação às dificuldades tecnológicas encontradas por mim durante o curso.	4,91	1,57	5	1	7	17,14	17,14	65,71
17. A qualidade das respostas fornecidas pelo tutor presencial às dúvidas/questões dos alunos.	5,74	1,46	7	3	7	11,42	14,28	74,28
19. A separação física entre professores, tutores e alunos durante o curso.	4,11	1,56	4	1	7	31,42	31,42	37,14
20. A reação do professor e do tutor <i>on-line</i> frente à manifestação de ideias pelos alunos.	5,42	1,50	7	2	7	11,42	14,28	74,28
23. O vínculo estabelecido entre professor, tutor <i>on-line</i> e alunos.	5,31	1,65	6	1	7	11,42	20,0	68,57
27. A qualidade gramatical das mensagens trocadas pelo professor e pelo tutor <i>on-line</i> com os alunos.	5,02	1,52	5	1	7	14,28	20,0	65,71
31. O grau de conhecimento do professor e do tutor <i>on-line</i> a respeito dos temas relacionados ao curso.	6,11	1,43	7	2	7	11,42	2,85	85,71
32. A qualidade das interações de aprendizagem (entre os alunos, entre alunos e professor, entre alunos e tutor <i>on-line</i> , e entre alunos e tutor presencial) ao longo do curso.	5,45	1,40	6	1	7	8,57	11,42	80,0
35. O fornecimento de informações precisas acerca do curso, por parte da instituição de ensino, antes de seu início.	5,17	1,42	6	1	7	11,42	14,28	74,28
36. A prontidão (rapidez) de resposta do professor e do tutor <i>on-line</i> às minhas consultas/dúvidas.	5,31	1,72	7	2	7	22,85	8,57	68,57
37. A adequação do curso às minhas expectativas.	5,2	1,58	6	1	7	17,14	14,28	68,57
39. A qualidade do feedback/orientações fornecidos pelo professor e pelo tutor <i>on-line</i> em relação às minhas participações.	5,2	1,81	7	1	7	22,85	5,71	71,42
42. O vínculo estabelecido entre tutor presencial e alunos.	5,02	1,50	4	1	7	11,42	28,57	60,0
45. A reação do tutor presencial frente à manifestação de ideias pelos alunos.	5,11	1,40	6	2	7	14,28	17,14	68,57
48. A qualidade do feedback/orientações fornecidos pelo tutor presencial em relação às minhas participações.	5,22	1,68	7	1	7	20,0	11,42	68,57

\* 1 a 3: facilita a permanência no curso; 4: não facilita nem dificulta a permanência no curso; 5 a 7: dificulta a permanência no curso. Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Dos 22 fatores que compõem a categoria suporte à aprendizagem, 21 apresentaram concentração de respostas superior a 50% nos pontos 5 a 7 da escala, o que indica que esses itens são facilitadores da permanência acadêmica e, por consequência, contribuem para evitar a evasão. Apenas o item 19, separação física entre professores, tutores e alunos durante o curso, apresentou concentração de respostas aproximadas entre os três pontos da escala, embora a maior concentração de resposta (37,14%) indica que o item facilita a permanência no curso. A separação física dos atores envolvidos na educação à distância, característica dessa modalidade, pode justificar o resultado obtido neste item, pois para alguns alunos, adaptar-se ao método EaD representa uma dificuldade (Santos & Neto, 2009; Senhorinha et al., 2021).

Os valores de moda observados nessa categoria, em sua maior parte representados por 5, 6 e 7, reforçam a importância que os itens dessa categoria representam para a permanência dos alunos no curso, embora se verifique a predominância de valores mínimos igual a 1.

Ao analisar a média e o desvio-padrão dos fatores da categoria suporte à aprendizagem, observa-se que 20 itens apresentam média superior a 5 e Desvio-Padrão (DP) menor do que 2, com destaque para os itens 1 (apoio do tutor presencial para interação entre os alunos), 3 (a qualidade das respostas dadas por professores/tutores às dúvidas dos estudantes), 10 (apoio do professor/tutor *on-line* para a interação entre os alunos) e 31 (grau de conhecimento do professor/tutor *on-line*), que alcançaram os maiores valores de média.

Somente os itens 15 (apoio da instituição às dificuldades tecnológicas do aluno) e 19 (separação física entre professor/tutores/alunos) possuem médias menores do que 5, porém, maiores do que 3, o que os insere, em relação à média, em um limiar que não facilita nem dificulta a permanência no curso. No entanto, o fator 15 concentra 65,71% das respostas nos pontos de 5 a 7, o que classifica, no geral, como um item facilitador da permanência acadêmica. O mesmo se observa com o fator 19, que embora concentre um percentual de respostas igual a 37,14% nos pontos de 5 a 7, ainda é considerado, no geral, um item que facilita a permanência.

Ainda na categoria suporte à aprendizagem, verifica-se que o fator 31, grau de conhecimento do professor e do tutor *on-line* a respeito dos temas relacionados ao curso, obteve o maior valor de média, 6,11, (DP = 1,43), o que indica que o conhecimento apresentado pelos professores e tutores é uma variável facilitadora da permanência discente em cursos a distância, o que reforça o exposto por Rigo (2014), ao afirmar que a EaD não é uma modalidade de ensino de baixa qualidade, visto que a qualidade é uma exigência dos próprios estudantes.

Os resultados obtidos na categoria suporte à aprendizagem estão de acordo com outros estudos realizados para identificar fatores facilitadores da permanência e evasão em cursos a distância, a exemplo de Santos e Neto (2009), Laham e Lemes (2016), Colpani (2018), Baltar e Silva (2017), Lott et al. (2018), Almeida et al. (2013), Sales (2009), Bittencourt e Mercado (2014), Senhorinha et al. (2021) e Nascimento (2019). Em suas investigações, os autores observaram a importância que o professor e o tutor desempenham na permanência dos alunos em cursos EaD, sinalizando que os conhecimentos, habilidades e atitudes apresentados por estes profissionais, bem como a qualidade das interações de aprendizagem realizadas com os estudantes ao longo do curso são fatores que contribuem para que os alunos concluam com êxito uma graduação a distância.

A Tabela 3 apresenta os resultados da dimensão condições para estudar. Esta categoria refere-se, segundo Sales (2009) e Lott et al. (2018), às percepções que os acadêmicos possuem sobre a influência exercida por compromissos de ordem pessoal ou profissional que ocorrem de forma paralela ao tempo necessário para se dedicar ao curso, o apoio recebido no trabalho, às condições do ambiente existente em casa e no local de trabalho para o estudo e as condições financeiras para arcar com os custos do curso.

**Tabela 3:** Resultados descritivos dos fatores que dificultam ou facilitam a permanência em cursos EaD, categoria condições para estudar.

CATEGORIA CONDIÇÕES PARA ESTUDAR								
Itens	Média	Desvio Padrão	Moda	Mín.	Máx.	Concentração de Respostas (%)*		
						1 a 3	4	5 a 7
7. A quantidade de compromissos/atividades no meu trabalho.	3,65	1,95	3	1	7	60,0	5,71	34,28
22. As condições de estudo no local de trabalho.	3,4	1,86	4	1	7	48,57	25,71	25,71
26. Mudanças na rotina familiar durante o curso.	3,57	1,61	4	1	7	51,42	31,42	17,14
28. A quantidade de compromissos familiares durante a realização do curso.	3,57	1,48	3	1	7	51,42	31,42	17,14
30. O apoio da empresa em que trabalho para a realização do curso.	3,8	1,89	4	1	7	40,0	34,28	25,71
34. O meu tempo disponível para realização do curso.	4,68	1,84	5	1	7	28,57	11,42	60,0
38. A condição de saúde dos meus familiares próximos durante o curso.	4,25	1,77	3	1	7	40,0	22,85	37,14
41. Alterações em minha rotina de trabalho ocorridas durante a realização do curso.	3,57	1,59	4	1	7	45,71	31,42	22,85
43. As condições do ambiente de estudo em casa.	4,68	1,81	7	1	7	34,28	8,57	54,14
46. A existência de outras atividades concorrentes com o curso.	3,91	1,63	5	1	7	37,14	22,85	40,0
49. A minha condição financeira para custear os estudos.	4,0	1,64	4	1	7	34,28	31,42	34,28

\* 1 a 3: facilita a permanência no curso; 4: não facilita nem dificulta a permanência no curso; 5 a 7: dificulta a permanência no curso. Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Dos 11 fatores que representam esta categoria, apenas os itens 34 (tempo disponível para realizar o curso) e 43 (condições do ambiente de estudo em casa) apresentaram concentração percentual de respostas superior a 50% nos pontos de 5 a 7 da escala, portanto, fatores que facilitam a permanência no curso.

Por outro lado, oito itens desta categoria apresentaram suas respostas concentradas nos pontos de 1 a 3, com destaque para os fatores 7 (carga de compromissos/atividades no trabalho), 26 (mudanças na rotina familiar) e 28 (quantidade de compromissos familiares), que atingiram percentuais acima de 50%, o que os classifica como barreiras à permanência.

A moda é representada, em sua maioria, pelo valor 4. Já os valores mínimos e máximos observados são iguais a 1 e 7, respectivamente. Com isso, pode-se afirmar que para muitos estudantes alguns itens desta categoria não dificultam nem facilitam a permanência no curso, para outros, dificultam muito ou facilitam muito a permanência.

Ainda na categoria condições para estudar, verifica-se que oito itens apresentaram valores de média inferiores a 4, com destaque para os fatores 7 (carga de compromissos/atividades no trabalho), 22 (condições de estudo no local de trabalho), 26 (mudanças na rotina familiar), 28 (quantidade de compromissos familiares) e 41 (alterações na rotina de trabalho), que obtiveram os menores valores.

Em todos os itens da categoria o desvio-padrão foi menor do que 2, o que indica pouca variação entre as respostas. A menor média desta categoria é representada pelo item 22 (condições de estudo no local de trabalho). Esse resultado sugere que os alunos tendem a priorizar o estudo em casa e valorizam um ambiente favorável para tal atividade, uma vez que as condições de estudo existentes no trabalho dificultam a permanência dos estudantes. Essa suposição é reforçada pelo item 43 (condições do ambiente de estudo em casa), que apresentou o maior valor de média, juntamente com o fator 34 (disponibilidade de tempo para realizar o curso).

A identificação dos fatores apoio organizacional, condições ambientais para estudo e problemas familiares como barreiras à permanência corrobora os resultados observados por Bittencourt e Mercado (2014), Sales (2009), Senhorinha et al. (2021), Santos e Neto (2009), Oliveira et al. (2018), Baltar e Silva (2017), Nascimento (2019) e Laham e Lemes (2016), os quais identificaram estes fatores como responsáveis pela evasão em cursos a distância.

A seguir, a Tabela 4 apresenta os resultados da dimensão autodisciplina, constituída por 5 itens e que representa a capacidade de avaliação do estudante sobre sua habilidade de administrar o tempo, sua motivação pessoal, o esforço pessoal para permanecer no curso e a autodisciplina que o aluno apresenta para realizar as atividades que são propostas pelo curso (Sales, 2009; Lott et al., 2018).

**Tabela 4:** Resultados descritivos dos fatores que dificultam ou facilitam a permanência em cursos EaD, categoria autodisciplina.

CATEGORIA AUTODISCIPLINA								
Itens	Média	Desvio Padrão	Moda	Mín.	Máx.	Concentração de Respostas (%)*		
						1 a 3	4	5 a 7
2. A minha habilidade em administrar o tempo para me dedicar aos estudos.	4,85	1,73	6	1	7	22,85	20,0	57,14
5. A minha motivação para a realização do curso ao longo de sua ocorrência.	5,57	1,65	7	1	7	14,28	2,85	82,85
12. A minha habilidade em estudar sozinho.	4,82	1,59	5	1	7	20,0	20,0	60,0
16. O meu esforço para permanecer no curso durante momentos de dificuldades.	5,14	1,70	7	1	7	14,28	14,28	71,42
21. A minha disciplina (conduta) para realizar as tarefas propostas no curso, dentro do prazo estabelecido.	4,74	1,85	6	1	7	28,57	11,42	60,0

\* 1 a 3: facilita a permanência no curso; 4: não facilita nem dificulta a permanência no curso; 5 a 7: dificulta a permanência no curso. Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nesta categoria, autodisciplina, todos os itens apresentaram concentração percentual de respostas superior a 50% no intervalo de 5 a 7, com destaque para os fatores motivação para realizar o curso durante sua ocorrência (82,85%), maior percentual observado, e esforço para permanecer no curso durante os momentos de dificuldades (71,42%), segundo maior percentual identificado.

Esses resultados reforçam que autodisciplina, habilidade para administrar o tempo, motivação e habilidade para estudar sozinho, características da EaD, são facilitadores da permanência do estudante no curso, o que é reforçado pelos valores de moda, 5, 6 e 7, atribuídos a estes fatores.

Quanto à média, três fatores apresentam valor variando entre 4,74 e 4,85: disciplina para realizar as atividades no prazo estabelecido (4,74), a habilidade para estudar sozinho (4,82) e habilidade para administrar o tempo dedicado ao estudo (4,85). Motivação para realizar o curso ao longo de sua ocorrência obteve o maior valor de média, 5,57, seguido por esforço para permanecer no curso durante os momentos de dificuldades, com valor de média de 5,14. Em todos os fatores o desvio-padrão obteve valor menor do que 2, indicando pouca variação nas respostas dos alunos.

Verifica-se, na dimensão autodisciplina, que o fator motivação é o principal item que facilita a permanência dos estudantes no curso, o que indica a necessidade de desenvolvimento, por parte das instituições, de ações motivacionais voltadas para os alunos ao longo das graduações a distância, conforme citam Lott et al. (2018).

A motivação pessoal, o gerenciamento do tempo e a autodisciplina para realizar um curso a distância também foram fatores identificados por Santos e Neto (2009), Netto (2017), Lott et al. (2018), Lakhali et al. (2021), Senhorinha et al. (2021) e Nascimento (2019) como facilitadores da permanência discente em cursos a distância, reforçando a importância que os fatores relacionados ao próprio estudante desempenham para evitar a evasão acadêmica na EaD.

A Tabela 5 apresenta os resultados da dimensão rigor e qualidade do curso, que se refere às percepções que os acadêmicos possuem sobre a complexidade do curso e das atividades que são desenvolvidas, sobre a qualidade do curso e dos materiais que são utilizados, sobre o acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e aos materiais, sobre o tempo de duração em que o curso é realizado e sobre o quantitativo de atividades que são propostas (Sales, 2009; Lott et al., 2018).

**Tabela 5:** Resultados descritivos dos fatores que dificultam ou facilitam a permanência em cursos EaD, categoria rigor e qualidade do curso.

CATEGORIA RIGOR E QUALIDADE DO CURSO								
Itens	Média	Desvio Padrão	Moda	Mín.	Máx.	Concentração de Respostas (%)*		
						1 a 3	4	5 a 7
11. O grau de dificuldade das atividades propostas pelo curso.	3,57	1,71	3	1	7	57,14	14,28	28,57
13. A duração (tempo) total do curso.	5,11	1,54	6	1	7	14,28	20,0	65,71
25. A quantidade de atividades propostas durante o curso.	3,97	1,83	6	1	7	40,0	20,0	40,0
29. O acesso ao ambiente virtual de aprendizagem do curso.	5,05	1,67	7	1	7	17,14	20,0	62,85
33. O acesso ao material didático utilizado no curso.	5,48	1,24	5	3	7	8,57	11,42	80,0
40. O grau de complexidade (dificuldade) do curso.	3,62	1,43	4	1	7	42,85	34,28	22,85
44. A qualidade dos materiais didáticos do curso.	5,28	1,38	5	1	7	8,57	14,28	77,14

\* 1 a 3: facilita a permanência no curso; 4: não facilita nem dificulta a permanência no curso; 5 a 7: dificulta a permanência no curso. Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Dos sete fatores que compõem a categoria rigor e qualidade do curso, quatro apresentaram concentração percentual de respostas superior a 50% no intervalo de 5-7: duração total do curso (65,71%), o acesso ao AVA (62,85%), o acesso ao material didático utilizado no curso (80,0%) e a qualidade destes materiais (77,14%). Esses resultados classificam tais itens como facilitadores da permanência no curso.

Por outro lado, dois fatores exibiram concentração percentual de respostas no intervalo de 1 a 3 e, portanto, classificados como itens que dificultam a permanência no curso. Estes itens são: o grau de dificuldades das atividades propostas no curso (57,14%) e o grau de complexidade do curso (42,85%).

O fator quantidade de atividades propostas durante o curso apresentou concentração percentual de respostas similar, 40%, nos intervalos de 1 a 3 e de 5 a 7, o que o classifica como um item que pode facilitar ou dificultar a permanência no curso de Tecnologia em Gestão de Pessoas.

Nesta categoria, os valores da moda variaram de 3 a 7, já os valores mínimos e máximos observados foram 1 e 7, respectivamente, com destaque para o fator acesso ao material didático utilizado no curso, em que o valor mínimo foi igual a 3.

Em relação à média, o maior valor foi obtido pelo item acesso ao material didático utilizado no curso (5,48) e, o menor valor, pelo item grau de dificuldade das atividades que são propostas no curso (3,57). Em todos os fatores da categoria qualidade e rigor do curso o DP obteve valor menor do que 2, o que sinaliza pouca variação das respostas.

Estudos conduzidos por Baltar e Silva (2017), Laham e Lemes (2016), Bittencourt e Mercado (2014) e Nascimento (2019) reforçam a importância que o AVA e os materiais didáticos usados em cursos a distância desempenham na retenção dos alunos, pois em tais estudos esses fatores constituíram motivos que contribuíram para a evasão discente na EaD.

A Tabela 6 a seguir apresenta os resultados referentes à última categoria avaliada, habilidade tecnológica, saúde e incentivo, a qual se relaciona às habilidades tecnológicas do aluno, ao incentivo recebido dos familiares e às condições de saúde que o discente apresenta no decorrer do curso (Sales, 2009; Lott et al., 2018).

**Tabela 6:** Resultados descritivos dos fatores que dificultam ou facilitam a permanência em cursos EaD, categoria habilidade tecnológica, saúde e incentivo.

CATEGORIA HABILIDADE TECNOLÓGICA, SAÚDE E INCENTIVO								
Itens	Média	Desvio Padrão	Moda	Mín.	Máx.	Concentração de Respostas (%)*		
						1 a 3	4	5 a 7
14. A minha condição de saúde durante a realização do curso.	4,57	2,11	7	1	7	34,28	17,14	48,57
18. O incentivo familiar para a realização do curso.	5,85	1,53	7	2	7	11,42	8,57	80,0
24. A minha habilidade em utilizar os recursos tecnológicos do curso (ex: internet, e-mail, fóruns, ferramentas de áudio e vídeo, entre outros).	5,48	1,52	6	1	7	11,28	17,14	71,42
47. A minha familiaridade com o uso do computador.	5,4	1,51	7	2	7	11,42	22,85	65,71

\* 1 a 3: facilita a permanência no curso; 4: não facilita nem dificulta a permanência no curso; 5 a 7: dificulta a permanência no curso. Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Dos quatro fatores que integram essa categoria, três apresentaram concentração percentual de respostas superior a 50% no intervalo de 5 a 7: incentivo familiar para realizar o curso (80,0%), habilidade do aluno para utilizar os recursos tecnológicos do curso (71,42%) e a familiaridade do estudante com o uso do computador (65,71%).

O item condição de saúde do discente durante a realização do curso também obteve a maior concentração percentual de respostas no intervalo de 5 a 7, contudo, o valor obtido foi de 48,57%. Uma parte considerável de alunos, 34,28%, apontou que o item dificulta a permanência no curso.

Os valores de moda observados nesta categoria demonstram o quanto a habilidade tecnológica, saúde e incentivo familiar são importantes para garantir a permanência discente no curso investigado. Quanto aos valores mínimos e máximos, estes são representados por 1 e 7, respectivamente.

No que se refere à média, apenas o fator condição de saúde do aluno durante a realização do curso obteve valor inferior a 5, sendo este igual a 4,57, com DP de 2,11, o que indica variação considerável entre as respostas. Os demais itens da categoria alcançaram valor de média superior a 5, sobressaindo o incentivo familiar para a realização do curso, que obteve a maior média, 5,85.

Ao considerar que a maior parte da amostra, 51,4%, declarou-se casada, o apoio familiar torna-se um fator importante para a permanência do aluno, visto que um curso a distância exige dedicação. Esse apoio familiar pode se materializar, por exemplo, no compartilhamento de tarefas domésticas diárias, já que 80,0% dos respondentes são mulheres.

Os resultados obtidos nesta categoria vão ao encontro dos estudos de Baltar e Silva (2017), Almeida et al. (2013), Santos e Neto (2009), Colpani (2018) e Bittencourt e Mercado (2014), os quais identificaram os fatores apoio familiar, habilidade em utilizar os recursos tecnológicos e familiaridade no uso do computador como responsáveis pelo abandono acadêmico em cursos *on-line*.

O quadro 1 a seguir apresenta um resumo dos principais FCS identificados em cada categoria do questionário proposto por Lott et al. (2018) e que facilitam ou dificultam a permanência dos estudantes no curso investigado. A identificação dos FCS em cada categoria teve por base a concentração percentual de respostas aos intervalos de 1 a 3 (dificulta a permanência) e de 5 a 7 (facilita a permanência) da escala Likert adotada para avaliação de cada variável. Dessa forma, itens com maior concentração percentual de respostas no intervalo de 1 a 3 representaram FCS que dificultam a permanência, já itens com maior concentração percentual de respostas no intervalo de 5 a 7 representaram FCS que facilitam a permanência acadêmica no curso.

**Quadro 1:** FCS que facilitam ou dificultam a permanência no curso investigado

<b>Categoria</b>	<b>FCS que Facilitam a Permanência</b>	<b>FCS que Dificultam a Permanência</b>
Suporte à Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grau de conhecimento de professores/tutores <i>on-line</i> a respeito dos temas do curso.</li> <li>- Apoio do professor/tutor <i>on-line</i> para promover a interação entre os alunos.</li> <li>- Qualidade das respostas de docentes e tutores <i>on-line</i> às dúvidas dos alunos.</li> <li>- Qualidade das interações entre os atores da EaD (professores, tutores, alunos) ao longo do curso.</li> <li>- Apoio do tutor presencial para promover a interação entre os alunos.</li> <li>- Qualidade das respostas fornecidas pelo tutor presencial às dúvidas/questões dos alunos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Separação física entre professores/tutores/alunos ao longo do curso.</li> <li>- Tempo de resposta do professor e do tutor <i>on-line</i> às dúvidas dos estudantes.</li> </ul>
Suporte à Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reação do professor/tutor frente às ideias manifestadas pelos alunos.</li> <li>- Disponibilização, por parte da IES, de informações precisas sobre o curso antes de seu início.</li> <li>- Qualidade do <i>feedback</i>/orientação ofertados por professores e tutores <i>on-line</i> em relação às participações dos alunos.</li> </ul>	
Condições para Estudar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo disponível para realizar o curso.</li> <li>- Condições do ambiente de estudo em casa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantidade de compromissos e/ou atividades no trabalho.</li> <li>- Mudanças na rotina familiar durante o curso.</li> <li>- Quantidade de compromissos familiares durante o curso.</li> <li>- Alterações na rotina do trabalho durante o curso.</li> <li>- Apoio da empresa para realizar o curso.</li> </ul>
Autodisciplina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivação para realizar o curso.</li> <li>- Esforço para permanecer no curso durante os momentos de dificuldades.</li> <li>- Habilidades para estudar sozinho.</li> <li>- Disciplina para realizar as tarefas no prazo proposto.</li> <li>- Habilidade para administrar o tempo dedicado ao estudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disciplina para realizar as tarefas do curso no prazo proposto.</li> <li>- Habilidade para administrar o tempo dedicado ao estudo.</li> </ul>
Rigor e Qualidade do Curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso ao material didático utilizado no curso.</li> <li>- Qualidade do material didático utilizado no curso.</li> <li>- Tempo de duração total do curso.</li> <li>- Quantidade de atividades propostas no curso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grau de dificuldade das atividades propostas no curso.</li> <li>- Grau de complexidade do curso.</li> <li>- Quantidade de atividades propostas durante o curso.</li> </ul>
Habilidade Tecnológica, Saúde e Incentivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentivo familiar para realizar o curso.</li> <li>- Habilidade para utilizar os recursos tecnológicos do curso.</li> <li>- Familiaridade com o uso do computador.</li> <li>- Condições de saúde durante a realização do curso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condições de saúde durante a realização do curso.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

A próxima seção, considerações finais, apresenta um resumo dos resultados observados, as limitações da pesquisa e sugestões para estudos futuros.

#### 4. Considerações Finais

As TICs possibilitaram a expansão da EaD no país, permitindo a muitos o acesso ao ensino superior de forma igualitária. Contudo, esta modalidade educacional enfrenta obstáculos em sua gestão, dentre os quais se destacam os esforços para garantir a permanência acadêmica e reduzir os elevados índices de evasão discente. Diante deste cenário, este estudo buscou identificar os FCS que facilitam ou dificultam a permanência de estudantes em um curso de Tecnologia em Gestão de Pessoas, modalidade a distância, de um centro universitário localizado no município de Valença-RJ.

Quanto à caracterização do perfil sociodemográfico e acadêmico da amostra analisada, verificou-se que predomina o sexo feminino, a idade variando entre 21 e 45 anos, o estado civil casado, a ausência de filhos, a renda mensal familiar entre 1

e 2 salários mínimos, a concentração de matrículas no primeiro período do curso, a realização da primeira graduação no ensino superior e a ausência de experiência prévia em cursos a distância.

Em relação aos FCS que facilitam ou dificultam a permanência dos acadêmicos matriculados no curso investigado, observou-se que na categoria suporte à aprendizagem o conhecimento, a qualidade das respostas, o apoio para promover a interação e o *feedback*/orientações de professores e tutores *on-line*, a qualidade das interações ao longo do curso, o apoio do tutor presencial para promover a interação discente, a reação de professores e tutores às ideias manifestadas pelos alunos e a disponibilização de informações antes do início do curso por parte da IES constituem os principais fatores que facilitam a permanência discente, enquanto a separação física entre professor/tutores/alunos ao longo do curso e o tempo de resposta do professor e do tutor *on-line* às dúvidas dos estudantes apresentam-se como FCS que dificultam a permanência.

Na categoria condições para estudar, o tempo disponível para realizar o curso e as condições do ambiente de estudo em casa são FCS que facilitam a permanência. Por outro lado, o quantitativo de compromissos na família e no trabalho, alterações na rotina familiar ou do trabalho e o apoio da empresa para realizar o curso representam FCS que dificulta a permanência acadêmica.

Já na categoria autodisciplina, a motivação para realizar o curso, o esforço para permanecer no curso durante os momentos de dificuldades, a disciplina para realizar as tarefas no prazo proposto e a presença de habilidades para estudar sozinho e administrar o tempo dedicado aos estudos destacam-se como FCS facilitadores da permanência. Ainda nesta categoria, a disciplina para realizar as tarefas do curso no prazo proposto e a habilidade para administrar o tempo dedicado ao estudo também representam, para alguns estudantes, FCS que dificultam a permanência no curso.

A categoria rigor e qualidade do curso apresenta como principais FCS que facilitam a permanência o acesso ao material didático utilizado no curso, a qualidade deste material, a quantidade de atividades propostas e o tempo de duração do curso. O grau de dificuldade das atividades propostas e de complexidade do curso, assim como o quantitativo de atividades do curso destacam-se como FCS que dificultam a permanência no curso de Tecnologia em Gestão de Pessoas, modalidade EaD.

Por fim, na categoria habilidade tecnológica, saúde e incentivo, a habilidade para utilizar os recursos tecnológicos do curso, o incentivo familiar para realizar o curso, as condições de saúde durante o curso e a familiaridade com o uso do computador constituíram FCS que facilitam a permanência. Para um percentual considerável de alunos, as condições de saúde ao longo do curso também representam um FCS que dificulta a permanência no curso.

A caracterização do perfil sociodemográfico e acadêmico dos alunos do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, modalidade EaD, do centro universitário investigado, e a identificação dos fatores que facilitam ou dificultam a permanência no curso possibilita à instituição desenvolver estratégias que reforcem a permanência dos estudantes e minimizem as taxas de evasão discente, o que impactará de forma positiva o orçamento financeiro da organização, bem como a sociedade, em especial no município de Valença-RJ, uma vez que ampliará o número de indivíduos graduados no ensino superior, fato que contribui para impulsionar o desenvolvimento social.

Vale ressaltar que o presente estudo possui algumas limitações. Primeiro, a baixa adesão dos acadêmicos, fato que pode estar relacionado ao cenário imposto pela pandemia da COVID-19, que acarretou mudanças na rotina dos indivíduos. Nesta nova realidade, muitas pessoas passaram a trabalhar no modelo de *home-office*, o que sobrecarrega, como tem se observado, os trabalhadores, principalmente as mulheres, as quais precisam conciliar os trabalhos domésticos e as atividades que exercem fora do lar. Ao considerar essa situação, é possível que discentes do curso investigado que possuem trabalho remunerado e estão no regime remoto estejam sobrecarregados e, por isso, não dedicaram tempo para participarem da pesquisa.

Segundo, os resultados não podem ser generalizados para a população, uma vez que a amostragem não probabilística, método utilizado para a seleção da amostra, não garante a representatividade da população. Além disso, o procedimento

escolhido para condução do estudo, pesquisa de campo, do tipo levantamento, proporciona uma visão estática do fenômeno observado, excluindo a oportunidade de verificar tendências à variação e a mudanças estruturais (Gil, 2019). Por fim, a análise descritiva, critério utilizado para analisar os dados, possibilita apenas a caracterização isolada do comportamento de cada uma das variáveis no conjunto das observações (análise univariada), conforme explica Gil (2019).

Em estudos futuros, sugere-se a adoção de estratégias que possibilitem maior adesão dos sujeitos investigados, bem como a utilização de critérios probabilísticos para seleção da amostra. Além disso, deve-se pesquisar diferentes cursos ofertados na modalidade EaD, de modo a verificar se os fatores que facilitam ou dificultam a permanência dos estudantes são semelhantes ou não em cursos distintos. Outra sugestão é a realização de estudos longitudinais, o que possibilitará verificar a existência ou não de alterações nos fatores que facilitam ou dificultam a permanência ao longo de uma graduação a distância. Ainda, recomenda-se a realização de estudos qualitativos sobre permanência e evasão, os quais possibilitarão compreender de forma mais aprofundada estes fenômenos.

## Referências

- Almeida, O. C. S., Abbad, G., Meneses, P. P. M., & Zerbini, T. (2013). Evasão em cursos a distância: fatores influenciadores. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 14(1), 19-33. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-33902013000100004&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902013000100004&lng=pt&tlng=pt).
- Alves, L. (2011). Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*, 10, 83-92. <https://doi.org/10.17143/rbaad.v10i0.235>.
- Alves, P. R. F., Zouain, D. M., Duarte, A. L. F., & Souza, L. A. V. (2019). Gestão da EaD: Fatores Críticos de Sucesso na Visão dos Professores Tutores e Coordenadores. *Revista FSA*, 16(3), 3-26. <http://dx.doi.org/10.12819/2019.16.3.1>.
- Arrelias, J. S., Bernardo, A. M. G., & Oliveira, C. M. (2022). Reflexões sobre a aprendizagem colaborativa e o uso das TIC (TIC) na educação profissional e tecnológica. *Research, Society and Development*, 11(10), 1-9. <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i10.32327>.
- Associação Brasileira de Educação a Distância. (2019). *Censo EAD.BR: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2018*. [http://www.abed.org.br/site/pt/midioteca/censo\\_ead/](http://www.abed.org.br/site/pt/midioteca/censo_ead/).
- Baesse, D. C. L., Grisolia, A. M., & Oliveira, A. E. F. (2016). Pedagogical monitoring as a tool to reduce dropout in distance learning in family health. *BMC Medical Education*, 16. <https://doi.org/10.1186/s12909-016-0735-9>.
- Baltar, P. C., & Silva, S. S. (2017). Um olhar acerca da evasão na educação a distância. *Revista UNIABEU*, 10(24), 61-73. <https://revista.uniabeu.edu.br/index.php/RU/article/viewFile/1993/pdf>.
- Bittencourt, I. M., & Mercado, L. P. L. (2014). Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 22(83), 465-504. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362014000200009>.
- Brasil. (2017). *Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional*. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/d9057.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9057.htm).
- Brasil. (2018). *Lei nº 13.620, de 15 de janeiro de 2018. Institui o dia 27 de novembro como Dia Nacional de Educação a Distância*. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/13620.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/13620.htm).
- Brasil. (2021). *Novo salário mínimo 2021: veja como registrar o reajuste no eSocial Doméstico*. <https://www.gov.br/esocial/pt-br/noticias/novo-salario-minimo-2021-veja-como-registrar-o-reajuste-no-esocial>.
- Bussler, N. R. C., Hsu, P. L., Storopoli, J. E., & Maccari, E. A. (2019). Cenários para o futuro da educação a distância. *Revista Gestão & Tecnologia*, 19(2), 4-26. <https://doi.org/10.20397/2177-6652/2019.v19i2.16022>.
- Colpani, R. (2018). Educação a distância: identificação dos fatores que contribuíram para a evasão dos alunos no curso de Gestão Empresarial da Faculdade de Tecnologia de Mococa. *Ead em Foco*, 8(1). <https://doi.org/10.18264/eadf.v8i1.688>.
- Gil, C. A. (2019). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (4ª ed.). Atlas.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2020). *Simopse Estatística da Educação Superior 2019*. <https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educacao-superior/resultados>.
- Karpinski, J. A., Del Mouro, N. F., Castro, M., & Lara, L. F. (2017). Fatores críticos para o sucesso de um curso em EaD: a percepção dos acadêmicos. *Avaliação*, 22(2), 440-457. <https://doi.org/10.1590/S1414-40772017000200010>.
- Laham, S. A. D., & Lemes, S. S. (2016). Um estudo sobre as possíveis causas de evasão em curso de licenciatura em Pedagogia a distância. *Revista Online de Política e Gestão Organizacional*, 10(3), 405-431. <http://dx.doi.org/10.22633/rpge.v20.n3.9753405>.

- Lakhal, S., Khechine, H., & Mukamurera, J. (2021). Explaining persistence in online courses in higher education: a difference-in-differences analysis. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00251-4>.
- Lott, A. C. O., Freitas, A. S., Ferreira, J. B., & Lott, Y. M. (2018). Persistência e evasão na educação a distância: examinando fatores explicativos. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 17(2), 149-171. <https://doi.org/10.21529/RECADM.2018006>.
- Ludwig, A. C. W. (2015). *Fundamentos e práticas de metodologia científica* (3ª ed.). Vozes.
- Medeiros, J. B. (2019). *Redação científica: prática de fichamentos, resumos, resenhas* (13ª ed.). Atlas.
- Menolli, A. A., Horita, F., Dias, J. J., & Coelho, R. (2020). BI-based Methodology for Analyzing Higher Education: A Case Study of Dropout Phenomenon in Information Systems Courses. *Anais do XVI Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação*. SBC. <https://doi.org/10.5753/sbsi.2020.13771>.
- Michelon, T., Lira, L. A. R., & Razuck, F. B. (2016). O sistema Universidade Aberta do Brasil: um estudo preliminar sobre a identificação dos fatores críticos da gestão integrada. *EmRede - Revista de Educação a Distância*, 3(2), 213-226. <https://doi.org/10.53628/emrede.v3.2.126>.
- Nascimento, C. F. (2019). *Evasão e permanência no curso de licenciatura em Pedagogia na modalidade EAD da UFSJ: fatores de influência sob a ótica discente*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de São João Del-Rei]. <https://ufsj.edu.br/mestradoeducacao/dissertacoes.php#2019>.
- Netto, C., Guidotti, V., & Santos, P. K. (2017). A evasão na EaD: investigando causas, propondo estratégias. *Anais da Conferencia Latinoamericana sobre el Abandono en la Educación Superior*. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/865>.
- Oliveira, P. R., Oesterreich, S. A., & Almeida, V. L. (2018). School dropout in graduate distance education: evidence from a study in the interior of Brazil. *Educação e Pesquisa*, 44. <https://doi.org/10.1590/S1678-4634201708165786>.
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* (2ª ed.). Feevale.
- Quirino, H. R., Cavalcante, S. M. A., & Correa, D. M. M. C. (2017). Identificação dos fatores críticos de sucesso na gestão da aprendizagem no ensino a distância sob a ótica dos tutores de graduação em administração na UFC. *Anais do Congresso Internacional em Avaliação Educacional, Avaliação e seus Espaços: Desafios e Reflexões*. <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/36154>.
- Ribeiro, H. R., Cavalcante, S. M., Andriola, W. B., & Serra, A. B. (2019). Gestão de aprendizagem no ensino a distância em instituição de ensino superior brasileira sob a ótica dos fatores críticos de sucesso. *Paidéi@*, 11(9). <https://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php/paideia/article/view/912/780>.
- Rigo, R. M. (2014). *Mediação Pedagógica em Ambientes Virtuais de Aprendizagem*. [Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul]. <https://repositorio.pucrs.br/dspace/handle/10923/7083>.
- Rockart, J. F. (1979). Chief Executives Define Their Own Data Needs. *Harvard Business Review*, 57(2), 81-93. <https://hbr.org/1979/03/chief-executives-define-their-own-data-needs>.
- Sales, P. A. (2009). *Evasão em cursos a distância: motivos relacionados às características do curso, do aluno e do contexto de estudo*. [Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília]. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/8440>.
- Sampiere, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2013). *Metodologia de pesquisa* (5ª ed.). Penso.
- Santos, E. M., & Netto, J. D. O. (2009). Evasão na educação a distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. *Paidéi@*, 2(2). <https://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php/paideia/article/view/101/96>.
- Senhorinha, M. J. K., Oliveira, M. A., Futami, A. H., & Valentina, L. V. D. (2021). Critical factors of pedagogical management that influence the evasion in higher education distance learning courses: a case study. *Gestão & Produção*, 28(1), 1-25. <https://doi.org/10.1590/1806-9649.2020v28e4726>.
- Vergara, S. C. (2003). *Projeto e relatórios de pesquisa em administração* (4ª ed.). Atlas.