

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

BEATRIZ DA PIEDADE

**ESTRATÉGIAS PARA A DIMINUIÇÃO DA EVASÃO ESTUDANTIL EM CURSOS
PROFISSIONALIZANTES**

**Aracaju – SE
2018**

BEATRIZ DA PIEDADE

**ESTRATÉGIAS PARA A DIMINUIÇÃO DA EVASÃO ESTUDANTIL EM CURSOS
PROFISSIONALIZANTES**

**Relatório Científico de Estágio
apresentado à Faculdade Amadeus
como requisito para aprovação final e
obtenção do grau de bacharel em
Administração.**

**Orientador(a): Prof.^a Me. Priscila Jesus
Mendonça**

**Aracaju – SE
2018**

BEATRIZ DA PIEDADE

ESTRATÉGIAS PARA A DIMINUIÇÃO DA EVASÃO ESTUDANTIL EM CURSOS PROFISSIONALIZANTES

**Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como
requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em
Administração.**

Prof. Me. Paulo Sérgio Melo dos Santos

Prof. Me. Priscila Jesus Mendonça

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao Papai do Céu, por sempre estar comigo não só nos bons momentos, mas também nos mais difíceis, iluminando meus passos e me proporcionando chegar até aqui, sempre cuidando de mim.

A Alex Passos, que Deus me deu de presente para ser a pessoa aqui na terra que não me deixaria desistir, para “puxar” minhas orelhas, para mostrar diariamente o quanto sou forte, inteligente, especial. Obrigada por não desistir de mim, mesmo quando mostro meus piores lados, por me aturar em momentos de crises que são muitos, lidar com a Bia não é uma tarefa fácil, mas você consegue. Só tenho que agradecer por me acompanhar em mais uma graduação, esse diploma é nosso como sempre disse. Quero você para sempre em minha vida e desculpa por esses últimos meses, que foram os mais turbulentos da nossa amizade e que continue sendo esse “cara” extraordinário que tanto admiro e não poderia deixar de dizer que “te amo vazio” minha versão doce. Obrigada por tudo, bem lá do fundo do meu coração congelado.

A minha família que sempre está na torcida por minhas conquistas, em especial minha mãe Maria Isabel minha razão de viver, de lutar, de querer sempre o melhor, é por você mãe mais esse diploma, te amo!

Ao CEBRAC e a E4B HOLDING onde atualmente trabalho e que tenho aprendido tanto, que me deu a chance de colocar em prática tantos conhecimentos adquiridos na sala de aula. Sou grata pelos desafios diários, pelo trabalho em equipe, por acreditarem em mim, no meu potencial. Obrigada pela oportunidade.

Aos meus professores que sempre estiveram dispostos a ajudar e contribuir para um melhor aprendizado em especial minha orientadora Priscila Mendonça.

Enfim, agradeço a todos que fizeram parte diretamente e indiretamente dessa etapa decisiva em minha vida, meu muito obrigada!

*A vida está alicerçada sobre três poderosíssimos pilares:
Família, Amor e Amizade.
Se nos faltar um deles nossa estrutura desaba.*

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Perfil dos alunos segundo gênero	33
Gráfico 2 - Perfil dos pesquisados segundo faixa etária	34
Gráfico 3 - Avaliação geral do curso	35
Gráfico 4 - Estímulo do(a) professor(a) no aprendizado	35
Gráfico 5 - Pontualidade, apresentação e postura do(a) professor(a).....	36
Gráfico 6 - Sobre temática e ações das atividades extracurriculares.....	37
Gráfico 7 - Opinião do aluno quanto a realização de atividades extracurriculares	38
Gráfico 8 - Aproveitamento nas aulas	38
Gráfico 9 - Relacionamento com os colegas.....	39
Gráfico 10 - Frequência nas aulas	40
Gráfico 11 - Participação nas aulas.....	40
Gráfico 12 - Relação professor-aluno.....	41
Gráfico 13 - Rapidez e agilidade no atendimento.....	42
Gráfico 14 - Educação, cordialidade e humor	42
Gráfico 15 - Atenção e interesse na resolução dos problemas	43
Gráfico 16 - O que te motiva a vir as aulas no CEBRAC?	44
Gráfico 17 - O que você procura no curso?.....	44
Gráfico 18 - Faria outro curso no CEBRAC?.....	45
Gráfico 19 - Indicaria o curso para alguém?	45
Gráfico 20 - Avaliação da agência de empregos.....	46
Gráfico 21 - Principais causas de abandono do curso	49

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma do CEBRAC	14
Figura 2 - Modalidades da evasão	22
Figura 3 - As etapas do planejamento estratégico	24

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEBRAC	Centro Brasileiro de Cursos
ABF	Associação Brasileira de Franchising
PEGN	Pequenas Empresas & Grandes Negócios
CIC	Centro de Informática Caldense

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estrutura Organizacional do CEBRAC	16
Quadro 2 - Status dos alunos.....	30
Quadro 3 - Variáveis e indicadores de pesquisa	31
Quadro 4 - Cronograma de pesquisa	32
Quadro 5 - Taxa de evasão estudantil do CEBRAC (Período de fev/18 a abr/18)	49

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	12
2.1 Histórico da Empresa.....	13
2.2 Estrutura Organizacional	14
2.3 Missão, Visão, Objetivos e Valores	15
2.4 Recursos Humanos	15
2.5 Ramo de Atividade	17
3 ASPECTOS CONCEITUAIS	18
3.1 Educação Profissionalizante.....	18
3.2 Evasão Escolar	21
3.3 Planejamento Estratégico	22
4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	26
4.1 Atividade de Estágio	26
4.1.1 Métodos Aplicados	27
4.1.2 Caracterizações da Pesquisa.....	27
4.1.3 Unidade, Universo e Amostra da Pesquisa	29
4.1.4 Variáveis e Indicadores da Pesquisa.....	30
4.1.5 Plano de Registro e de Análise de Dados	31
4.1.6 Cronograma de Pesquisa	32
4.2 Análise dos Resultados	32
4.2.1 Perfil dos Pesquisados.....	33
4.2.1 Fatores de Satisfação do Aluno.....	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS.....	53
APÊNDICES	57
APÊNDICE A – Questionário de Pesquisa	58
APÊNDICE B – Roteiro de Entrevista.....	60
ANEXOS	61
ANEXO A – Software F10.....	62

1 INTRODUÇÃO

Muito se tem discutido sobre as mudanças frequentes no mercado de trabalho, que, há décadas vem praticando uma postura cada vez mais rígida quanto a necessidade de profissionais para suprir suas demandas. É cada vez mais frequente a necessidade de qualificação dos profissionais que buscam o acesso ao labor. Profissionalizar-se e manter-se atualizado tornou-se um diferencial competitivo bastante explorado pelas empresas na carreira empregatícia.

Por conseguinte, nos debates sobre a importância de qualificação profissional a quem busca uma vaga no mundo trabalhista, nesse âmbito, entram as escolas profissionalizantes, que, por sua vez desempenham um papel de suma importância para a qualificação profissional.

Pode-se afirmar que, em razão da alta oferta de cursos das mais diversas empresas, torna-se cada vez mais difícil manter um aluno ou uma turma sequer por completo, problema diagnosticado comumente como 'evasão', que tem como característica básica a saída de estudantes de uma determinada empresa que oferece determinado tipo de ensino para que o estudante ingresse numa instituição concorrente no mesmo segmento de ensino, assim, ameaçando o futuro da empresa.

Talvez seja difícil dizer o motivo pelo qual um aluno evadir-se-á de uma escola profissionalizante para outra, mas, é possível prever tais motivos incentivando comportamentos positivos que evidenciem a importante abordagem do ganha-ganha, na qual a satisfação, o encanto, e as necessidades de ambos os lados, tanto empresa quanto aluno, sejam conquistadas, atingindo os objetivos comuns de ambas as partes.

É indiscutível que, para que esses objetivos sejam alcançados, é preciso reter o aluno, processo que deve ter seu início logo após a efetivação da matrícula do estudante, buscando fazer com que o mesmo conclua o curso, desde a primeira disciplina, até a obtenção do certificado profissional. Fatores como desistência, cancelamentos, trancamentos ou até transferências do curso afetam diretamente a estabilidade da empresa. Assim, faz-se necessária uma visão estratégica, com tomadas de atitudes preventivas e corretivas, mensurando as informações e controlando-as a favor da instituição de ensino.

Toda empresa que busca seu lugar ao sol no competitivo mundo dos negócios deve possuir estratégias baseadas nos pilares da visão, missão e dos valores.

A instituição que é alvo dos estudos, Centro Brasileiro de Cursos (CEBRAC), sofre com a alta taxa de alunos que desistem de continuar estudando, assim, é preciso saber: **Como evitar a evasão estudantil e quais estratégias a serem utilizadas para reduzir o índice de evasão ou mesmo torná-lo inexistente?**

Esta atividade tem por objetivo geral, criar uma estratégia por trás da prática de retenção de estudantes em cursos profissionalizantes. Como objetivos específicos, os seguintes itens são elencados:

- Realizar pesquisa de campo a fim de traçar um perfil dos alunos;
- Analisar qualitativa e quantitativamente o perfil dos estudantes;
- Analisar os processos e metodologia aplicados no tocante aos temas ligados a evasão. E;
- Construir um plano de ação para minimizar a evasão estudantil na escola laboratório.

O assunto pelo qual se deu o desenvolvimento desta atividade foi baseado em necessidades identificadas na empresa de ensino na qual a autora desempenhou o estágio. O tema foi definido com base numa problemática que afeta ‘a saúde’ da empresa, e foi adotado porque é preciso compreender o porquê e como se dá a evasão estudantil que afeta “a saúde” da empresa. Através da apresentação de dados, estatísticas e processos utilizados na instituição. A partir da identificação dos aspectos-base dos problemas será possível sugerir a instituição meios para diminuir a problemática identificada, assim, buscando manter a taxa de evasão a níveis não tão preocupantes.

Para a operacionalização do presente estudo, foi definido o método de estudo de caso e, de acordo com os objetivos, determinou-se a análise exploratória e descritiva. Através de pesquisa bibliográfica no acervo da Faculdade Amadeus e da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, documental, através de pesquisas na internet e por meio de pesquisa de campo, todos os objetivos desta atividade puderam ser perseguidos.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Centro Brasileiro de Cursos (CEBRAC) nasceu há 22 anos, em 1995, na cidade de Ourinhos, estado de São Paulo, com a vocação de educar e qualificar pessoas através de seus diversos cursos profissionalizantes. Assim começou sua história de sucesso que, com prestígio e experiência à disposição de seus clientes e colaboradores, conquistou reconhecimento e respeito nacional.

As diversas opções de cursos para todo público e faixa etária, tem formado milhares de profissionais do mais alto nível em suas áreas de conhecimento para o mercado de trabalho. Com isso, o foco principal da instituição de ensino é o desenvolvimento pessoal, fazendo com que o aluno se prepare desde o comportamento pessoal, postura profissional, passando pelos conteúdos técnicos e específicos, bem como o aprendizado da informática que é aplicada como ferramenta essencial durante todo o curso. Assim o aluno vivencia situações que terá de lidar no dia a dia.

É fundamental para o CEBRAC contribuir com pessoas e empresas que desejam obter conhecimento e adquirir produtos e serviços de qualidade. Sendo assim, o principal objetivo da instituição baseia-se nos seguintes princípios:

- Antecipar as necessidades do mercado;
- Ter um forte compromisso com o aprendizado;
- Criar um ambiente agradável e estimulante em nossas escolas;
- Formar e treinar a melhor equipe de professores;
- Garantir um atendimento com excelência;
- Encantar sempre o nosso aluno, superando as suas expectativas.

O CEBRAC oferece cursos de grande demanda e procura no mercado, crescendo em número de unidades e de alunos, com qualidade e marketing agressivo, marcando presença nas principais capitais e cidades do país. Em 2012 o CEBRAC conquistou o Selo de Excelência da Associação Brasileira de Franchising (ABF) pelo 5º ano consecutivo e 5 estrelas na eleição das Melhores Franquias do Brasil, realizado pela revista PEGN, Pequenas Empresas & Grandes Negócios, juntamente com a Serasa Experian e ABF. O CEBRAC foi reconhecido por quatro

vezes consecutivas, em 2012, 2013, 2014 e 2015, como a melhor franquia do Brasil no segmento de Educação e Treinamento pela revista PEGN e, conquistou também por oito anos consecutivos, o Selo de Excelência da ABF.

2.1 Histórico da Empresa

Quando decidiu ganhar a vida vendendo cursos de computação, Wilson Giustino não tinha ideia de que chegaria a ter uma empresa com faturamento de R\$ 115 milhões ao ano. A sua veia empreendedora vem de família. A maior parte de seus parentes atua no ramo de joias, com lojas na rua Barão de Paranapiacaba, tradicional endereço de comércio de ouro e prata em São Paulo.

Ainda adolescente, Giustino trabalhou na loja de seu primo, porém, com o passar do tempo, percebeu que poderia crescer mais se montasse uma fábrica de joias e passasse fornecer mercadorias para as lojas da família. Tudo ia bem até que um assalto levou todas as peças produzidas e as que estavam sendo consertadas. “De repente fiquei sem nada. Negocie as dívidas, mas fiquei desgostoso e resolvi sair de São Paulo”.

Giustino foi para o interior, em Campinas. Foi lá que leu num jornal um anúncio que pedia divulgadores para cursos de informática. Candidatou-se e foi contratado. “Não era do ramo. Nem sonhava com escola, mas sempre fui bom de vendas”. Os resultados foram tão bons, que ele decidiu criar a sua própria escola de informática. À época, tinha 22 anos. Propôs então ao patrão a criação de uma filial em Poços de Caldas. Proposta aceita, lá foi ele para o interior de Minas Gerais. Oito anos depois haviam oito escolas do CIC (Centro de Informática Caldense) pela região.

Em 1994, Giustino deixou o CIC e no ano seguinte criou o CEBRAC, na cidade de Ourinhos, no interior paulista. A escola, que hoje é o Centro Brasileiro de Cursos, nasceu como Centro Brasileiro de Computação. “Comecei a perceber que só com cursos de computação eu não iria ter futuro, por isso investi nos cursos profissionalizantes”.

Dois meses depois da criação do primeiro curso profissionalizante, o de Secretariado, mais de 1000 alunos se matricularam, a maioria jovens de 14 a 18 anos. O sucesso da escola animou os próprios professores que se interessaram por abrir escolas em outras cidades. Em 2002, o CEBRAC tinha 42 unidades.

Foi aí que nasceu a franquia da rede de escolas. Hoje, a sede da empresa está instalada em Londrina, no Paraná. Mas pelo Brasil são 143 unidades do CEBRAC abertas. Para garantir o crescimento, além dos professores do curso, há uma equipe que se dedica integralmente à atualização dos cursos e à criação de novos conteúdos.

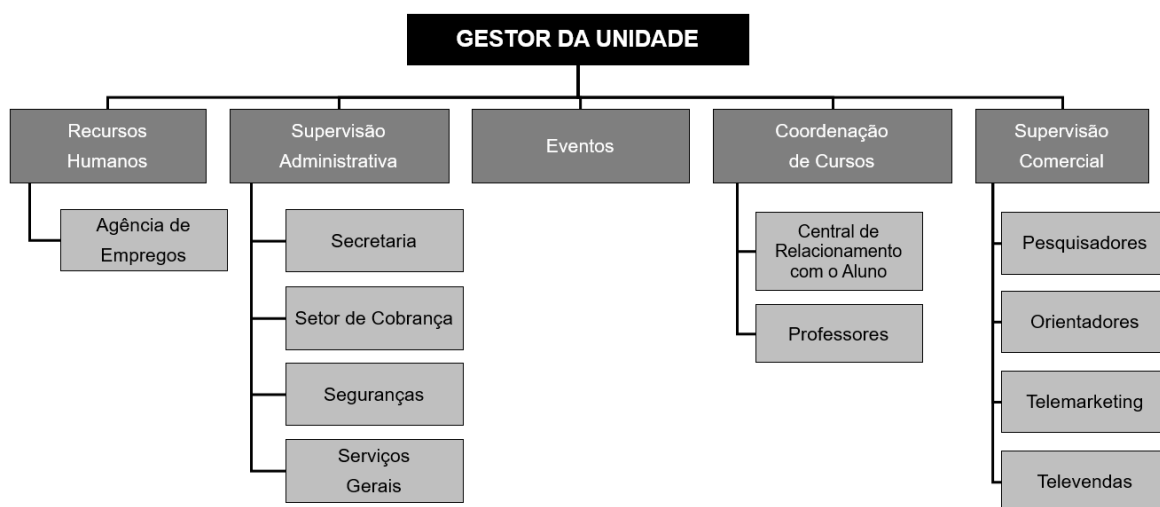
Com uma média de 50 mil alunos, o CEBRAC aposta na fidelização para manter as salas cheias. “Quando o aluno está no meio do curso, já mostramos para ele a importância de fazer outros”, diz Giustino. Foi investindo em educação que o empresário encontrou seu ouro mais valioso.

O CEBRAC de Aracaju, inaugurado há pouco mais de 5 anos e com cerca de 40 colaboradores em seu quadro funcional, é referência em ensino profissionalizante no estado de Sergipe, o centro de ensino fica localizado na Avenida Barão de Maruim, número 742, no centro. Como principais concorrentes, podem-se citar o Senai, o Prepara Cursos, a Escola Eurodata e o Senac.

Dentre os principais clientes do CEBRAC estão jovens de 16 a 30 anos, um número de matriculados em cerca de 820 alunos ativos, divididos em 4 cursos: Assistente administrativo completo, cuidador, atendente de farmácia e inglês, em sua grande maioria advindos de escola.

2.2 Estrutura Organizacional

Figura 1 - Organograma do CEBRAC



Fonte: Produzido pela autora (2018).

2.3 Missão, Visão, Objetivos e Valores

O CEBRAC tem por **objetivo** formar profissionais brilhantes para enfrentar os desafios do mercado de trabalho.

Missão: Desenvolver o potencial das pessoas e formar o cidadão profissional para atuar com brilhantismo no mercado;

Visão: Ser referência nacional em educação profissional e empreendedora contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país;

Valores: Ética, transparência, solidariedade, qualidade, seriedade, excelência, competência, proatividade, inovação, satisfação dos clientes e trabalho em equipe.

2.4 Recursos Humanos

A empresa possui um setor de recursos humanos, este, funciona como agência de empregos que serve tanto para alunos quanto para novos colaboradores. Todos os processos seletivos são realizados pela agência de empregos.

Para contratação de novos colaboradores, os concorrentes encaminham seus currículos, através do portal disponível na internet ou entregues pessoalmente na instituição. Em seguida os documentos enviados são analisados, passam por um processo seletivo com a presença da agente de encaminhamento e o responsável do setor, além do gestor da unidade.

Para os alunos CEBRAC, é preciso realizar um cadastro prévio no site, a depender da demanda dos contratantes, o aluno comparece pessoalmente a agência de empregos para participar de uma entrevista com a agente de encaminhamento.

Todo aluno que deseja participar da agência de empregos, precisa participar de uma oficina de empregabilidade (que ao total somam 16 oficinas, cujo objetivo é preparar o candidato para o mercado de trabalho. As oficinas têm duração média de uma hora. Exemplo de oficinas: Técnicas de entrevista, português, redação, como fazer um currículo, dinâmicas de grupo...). Logo após a entrevista esse aluno recebe um *feedback*. No qual são apresentados os pontos que precisam melhorar. Assim, o aluno pode se candidatar as vagas que correspondem ao seu perfil. O aluno

que se candidatou, recebe uma carta de encaminhamento para a empresa que solicitou a indicação de participantes da agência de empregos.

As atribuições e o(a) responsável pelas funções de cada um dos cargos apresentados anteriormente no organograma são as seguintes:

Quadro 1 - Estrutura Organizacional do CEBRAC

FUNÇÃO	RESPONSÁVEL	ATRIBUIÇÕES
Gestor da Unidade	Bruno Canedo Pascal	Direção Geral
Recursos Humanos	Lucy Gois	Encaminhar alunos de forma rápida e profissional em contato com as empresas, por meio das oficinas preparatórias, dicas e formação profissional e efetuar parcerias para geração de vagas. Contratação de novos colaboradores, Treinamento, avaliações, divulgação de vagas em salas de aulas e da agência de empregos.
Supervisão Administrativa	Nélia Bispo	Supervisionar e efetuar as rotinas da área administrativa financeira, verificando a qualidade de atendimento prestado aos clientes, identificando e intervindo quando necessário.
Eventos	Jéssica Lessa	Promover eventos, ações para alunos, divulgação da marca CEBRAC, parcerias e novos cadastros de alunos.
Coordenação de Cursos	Beatriz da Piedade	Coordenar e planejar a aplicação de projetos pedagógicos, aplicando metodologias e técnicas para facilitar o processo de aprendizagem, elaborar diagnósticos e planejamento, visando o controle e prevenção da evasão escolar. Acompanhar as tarefas do CRA de apoio aos instrutores e alunos, atendimentos internos e externos e preenchimento de arquivos, relatórios e documentos dos alunos.
Supervisão Comercial	Lohan Melo	Supervisionar ações internas e externas para captação de resultados de sua equipe, orientar os colaboradores do setor comercial, recepcionar e direcionar clientes, preenchendo, cadastrando e conferindo documentos diversos.

Fonte: Produzido pela autora (2018).

2.5 Ramo de Atividade

Seguindo o padrão estabelecido contratualmente pela matriz, o CEBRAC Aracaju tem como suas principais atividades econômicas o treinamento profissionalizante, ampliando a capacidade pessoal e profissional dos alunos que estudam na instituição.

3 ASPECTOS CONCEITUAIS

Neste capítulo desenvolve-se a fundamentação teórica sobre as práticas da administração relativas ao tema proposto. Apresentam-se conceitos, objetivos e características com o propósito de facilitar a elaboração da presente atividade.

3.1 Educação Profissionalizante

É de fundamental importância que um breve histórico da educação no Brasil seja traçado, assim, o entendimento sobre o tema acerca da educação profissionalizante tornar-se-á compreensível. De acordo com dicionário online Aulete (1980), educar é a ação e efeito de educar, de desenvolver as faculdades físicas, intelectuais e morais da criança e em geral do ser humano. Assim, o governo brasileiro no ano de 1988, através da Constituição Federal, definiu em seu Art. 205 que “a educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Dessa forma, entende-se que a educação é pilar primordial para o bem do cidadão e faculdade necessária para que o indivíduo participe de processos formativos desenvolvidos em todos os ambientes sociais, como no seio da família, do trabalho, nas instituições de ensino, de amigos e quaisquer outros tipos de interações humanas. Com o advento da colonização portuguesa, os povos que aqui viviam, foram forçados, metodologicamente, a catequização. Cenário que iniciou uma leve mudança somente no início do século 19, com a vinda da família real portuguesa ao Brasil, trazendo consigo a mudança, a família real influenciou na abertura de escolas militares, de direito, medicina e, inclusive, o jardim botânico do Rio de Janeiro que atualmente é “um dos mais importantes centros de pesquisa mundiais nas áreas de botânica e conservação da biodiversidade.” (RIO DE JANEIRO, 1997).

Embora anteriormente já existissem algumas experiências privadas, a formação profissional como responsabilidade do Estado inicia-se no Brasil em 1909, com a criação de 19 escolas de arte e ofício nas diferentes unidades da federação, precursoras das escolas técnicas federais e estaduais. Essas escolas, antes de pretender atender às demandas de um desenvolvimento industrial praticamente inexistente, obedeciam a uma finalidade moral de repressão: educar pelo trabalho os órfãos, pobres e desvalidos da sorte, retirando-os da rua. Assim, na primeira vez que aparece a formação

profissional como política pública, ela o faz na perspectiva moralizadora da formação do caráter pelo trabalho (KUENZER, 2005, p. 27).

Após a saída da família real do Brasil ocorre a proclamação da república, fato que contribuiu para uma completa mudança no ensino. Os métodos da igreja começaram a ser postos de lados e a prioridade era do ensino laico “que, baseado no cálculo e na finitude, tornou-se unilateralmente poderoso e tratou de afastar a religião católica do poder cotidiano junto às consciências e instituições políticas.” (CUNHA, 2011. p. 53).

Outro fator existente que contribuiu para o advento da educação profissionalizante no país veio com a criação do Ministério da Educação e Saúde pelo então presidente Getúlio Vargas, este, aprovando o Estatuto das Universidades Brasileiras. O pontapé inicial para que instituições de ensino fossem definitivamente oficializadas, pois, foi no mesmo ano de criação do Ministério, que a Inspeção de Ensino Profissional Técnico foi estruturada, que, em 1934 foi transformada em Superintendência do Ensino Profissional. Para Medeiros (2016. p. 11) “foi um período de grande ampliação do ensino industrial, estimulada por uma política de criação de novas escolas industriais e inclusão de novas especializações nas escolas existentes.”

Em 1937, o presidente Ulysses Guimarães, promulgou a constituição número 4, esta, foi a primeira a trazer em seus artigos, especificamente, o ensino profissionalizante, estabelecendo no artigo 129:

O ensino pré-vocacional profissional destinado às classes menos favorecidas é em matéria de educação o primeiro dever de Estado. Cumpre-lhe dar execução a esse dever, fundando institutos de ensino profissional e subsidiando os de iniciativa dos Estados, dos Municípios e dos indivíduos ou associações particulares e profissionais.

É dever das indústrias e dos sindicatos econômicos criar, na esfera da sua especialidade, escolas de aprendizes, destinadas aos filhos de seus operários ou de seus associados. A lei regulará o cumprimento desse dever e os poderes que caberão ao Estado, sobre essas escolas, bem como os auxílios, facilidades e subsídios a lhes serem concedidos pelo Poder Público.

A partir do reconhecimento da modalidade de ensino a continuidade dos serviços educacionais que já vinham sendo prestados ganhou o *status* de oficial.

Foi nesse período (entre 1942 e 1946) que as empresas do ‘Sistema S’ foram criadas, o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, em 1942 e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC, em 1946.

Porém, a luta pelo reconhecimento dessa categoria do ramo educacional não parou por aí, no ano de 1961, a primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira foi promulgada, a Lei 4.024/1961, transformando mais uma vez a dualidade na distinção dos diferentes ramos de educação no Brasil. Não durou muito para que mais uma drástica mudança ocorresse.

Durante a ditadura militar a educação sofre uma grande mudança, através da Lei 5.692/1971 o governo tentou tornar os ensinos fundamental e médio estruturados, e, como sendo profissionalizante para todos, praticamente, obrigando todos os estudantes a se profissionalizarem. Pois bem, findou-se a ditadura militar e na metade dos 'anos 90' o presidente à época, Fernando Henrique Cardoso, ordenou a publicação da Lei 9.394/1996, a partir daí o ensino profissionalizante no país deixa de ser assistencialista e basicamente social para tornar-se um meio de garantia de vida e inclusão no competitivo de trabalho, tornando-o independente do ensino médio.

Em 2004, o Ministério da Educação publicou o documento “Políticas Públicas para a Educação Profissional e Tecnológica (BRASIL/MEC, 2004)”, que defende a educação profissional tanto em termos nacionais quanto mundiais, como sendo um,

[...] elemento estratégico para a construção da cidadania e para uma melhor inserção de jovens e trabalhadores na sociedade contemporânea, plena de grandes transformações e marcadamente tecnológica. Suas dimensões, quer em termos conceituais, quer em suas práticas, são amplas e complexas, não se restringindo, portanto, a uma compreensão linear, que apenas treina o cidadão para a empregabilidade, nem a uma visão reducionista, que objetiva simplesmente preparar o trabalhador para executar tarefas instrumentais. No entanto, a questão fundamental da educação profissional e tecnológica envolve necessariamente o estreito vínculo com o contexto maior da educação, circunscrita aos caminhos históricos percorridos por nossa sociedade.

O século XXI só corroborou com os últimos acontecimentos do final do século anterior, valorizando ainda mais a modalidade de ensino tema desta atividade.

Já em 2012, durante visita a 7ª olimpíada do conhecimento, realizada em São Paulo pelo SENAI, a então Presidente Dilma Rousseff, fortaleceu a visão a profunda mudança provocada pelo ensino profissionalizante no Brasil, afirmando que:

Uma coisa para mim que é o mais importante dessa parceria é a formação de uma nova geração de jovens [...] que estão entrando no mercado de trabalho, em cursos de alto nível, mais sintonizados com as necessidades da economia brasileira. Essa sintonia é que é a característica que eu considero revolucionária desse programa.

Declaração válida e atual, haja visto que seja em qualquer lugar do mundo, é preciso estar preparado para exercer determinadas atividades laborais, e, através da educação profissionalizante, a geração de estudantes capacitados é capaz de entrar no mercado de trabalho com muito mais afinco. Devido a fatos como esses, apresentados pela presidente à época, as empresas e os países precisarão cada vez mais de pessoas talentosas e bem treinadas para promover e sustentar o crescimento a longo prazo. “O capital humano terá papel ainda mais crucial nesta nova fase da indústria (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA, 2014)”.

3.2 Evasão Escolar

No dicionário online Aulete (1980), a evasão é um “subterfúgio com que se pretende sair de alguma dificuldade ou explicar alguma coisa complicada ou embaraçosa.” No tocante ao cunho educacional, Medeiros (2016. p. 15) classifica a evasão como sendo:

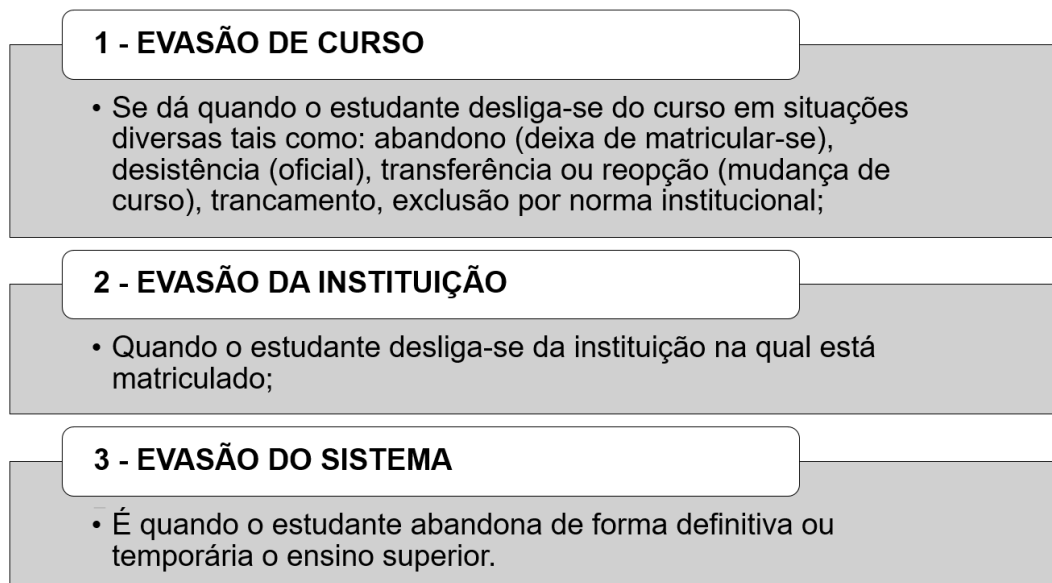
O fenômeno da evasão escolar representa um problema educacional que afeta instituições públicas e privadas, gerando perdas para o indivíduo e para a sociedade. Refere-se a um fenômeno de difícil explicação, por ser resultado da interação de vários fatores como proposta de ensino, modelos de avaliação, interação entre pares, contexto social e familiar entre outros.

Assim, entende-se que a evasão é a interrupção ou abandono pelo aluno de um curso em caráter definitivo.

O Ministério da Educação, adota o conceito de que evasão “é a saída definitiva do curso de origem sem conclusão, ou a diferença entre ingressantes e concluintes, após uma geração completa” (BRASIL/MEC, 1997). Ao aplicar o conceito de evasão apenas a aluno que, ao prazo máximo, não tenha concluído o curso, pode-se perder a oportunidade de reverter o fenômeno.

De acordo com a Comissão Especial de Estudos Sobre Evasão nas Instituições de Ensino Superior Públicas (BRASIL/MEC, 1997), para estabelecer parâmetros metodológicos de forma a garantir a exatidão e comparabilidade dos resultados, evasão ficou caracterizada em três diferentes modalidades conforme a Figura 2.

Figura 2 - Modalidades da evasão



Fonte: Ministério da Educação, 1977. (adaptado pela autora).

Na presente atividade, considera-se evasão a saída do aluno da instituição ou de um de seus cursos de forma temporária ou definitiva por qualquer motivo, exceto o ato de diplomar-se.

3.3 Planejamento Estratégico

Para fazer parte do mercado e, para sobreviver a este, com o viés das incertezas da economia nos dias de hoje é preciso que haja, por parte dos gestores das organizações, preparo e destreza para lidar com situações inesperadas. Desta forma, é preciso que o **planejamento** seja usado como uma ferramenta que os auxilia no processo de tomada de decisão, tornando-se necessário à sua compreensão, explica Oliveira (2007).

Planejar, para Sanvicente e Santos (2009, p. 22) é “o ato de antecipar ações [...], definir atribuições de responsabilidades, para que, dessa forma a empresa consiga alcançar os objetivos estabelecidos em determinado período.”

Para Peleias (2002, p. 23):

O planejamento é a etapa do processo de gestão em que se decide antecipadamente sobre as ações, e tem como escopo garantir o cumprimento da missão da empresa, assegurar sua continuidade, otimizar os resultados de suas áreas componentes, aumentar a probabilidade de alcance dos objetivos estabelecidos e manter o controle sobre os vários aspectos de sua gestão econômica.

Para Kluyver e Pearce (2007) formular estratégias empresariais, requer que sejam realizadas atividades ao mesmo tempo, racionais e criativas, pois, saber aonde se quer chegar e desenvolver maneiras criativas para alcançar, são as marcas de um desenvolvimento estratégico bem-sucedido.

Genericamente, é possível definir a palavra composta do subtítulo deste capítulo, a **estratégia**, como sendo a busca de alternativas de ação para conquistar ou manter as vantagens competitivas das empresas no mercado. Dentre essas e outras formas de conceituar estratégias, Oliveira (2007) cita:

- É a determinação de metas básicas a longo prazo e dos objetivos de uma empresa e a adoção das linhas de ação e aplicação dos recursos necessários para alcançar essas metas (apud Chandler, 1962, p.13);
- É o conjunto de objetivos da empresa e a forma de alcançá-los (apud Tilles, 1963, p. 113);
- É o conjunto de decisões que determinam o comportamento a ser exigido em determinado período de tempo (apud Simon, 1971, p.79);
- É o conjunto de objetivos, finalidades, metas, diretrizes fundamentais e os planos para atingir esses objetivos, postulados de forma a definir em que atividades se encontram a empresa, que tipo de empresa ela é ou deseja ser. (apud Andrews, 1971, p.28); ou
- É um movimento ou uma série específica de movimentos feitos por uma empresa (apud Von Neumann; Morgenstern, 1974, p.79).

A união dos conceitos anteriores, de planejamento e estratégia, é definida por Gama Filho e Carvalho (apud TACHIZAWA; ANDRADE, 2001, p. 84), como sendo:

Um processo continuado e adaptativo através do qual uma organização define (e redefine) sua missão, objetivos e metas, seleciona as estratégias e meios para atingi-los, num determinado período de tempo, através de constante interação com o ambiente externo.

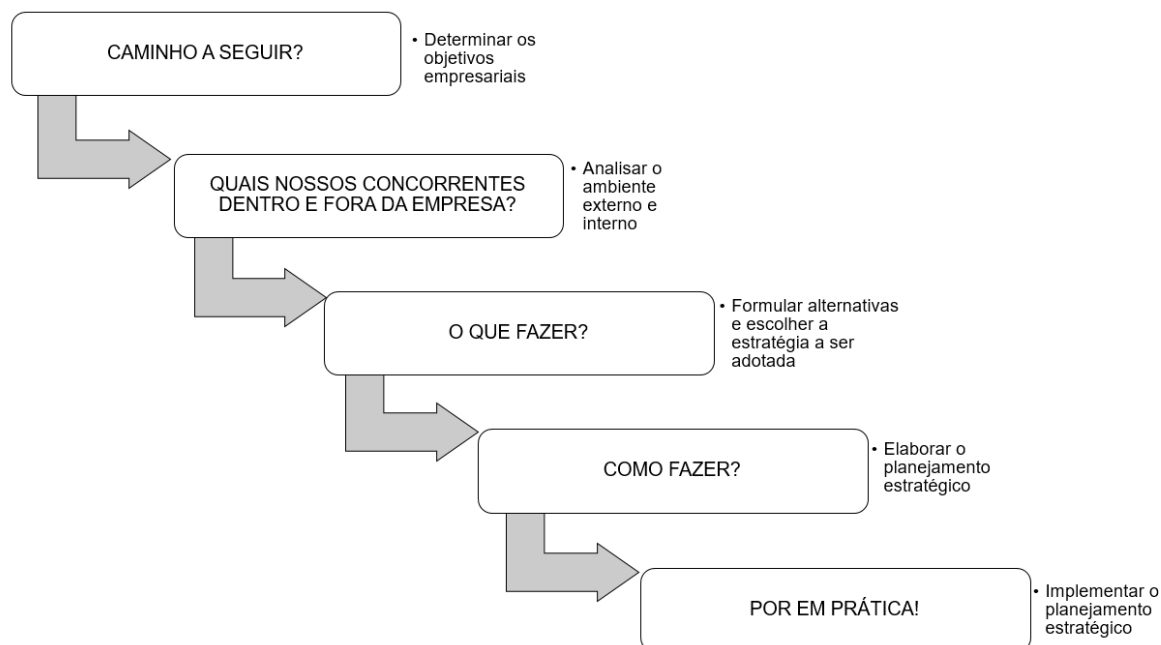
Segundo Oliveira (2001), o **planejamento estratégico** é considerado um instrumento administrativo relacionado à estratégia empresarial, pois é a sustentação do desenvolvimento e da implementação de estratégias empresariais.

Para que se defina um instrumento que possibilite a análise do ambiente no qual a empresa está inserida, a criação de objetivos, estratégias e ações, enfim, premissas que servirão de base para a elaboração de estratégias de redução da evasão estudantil é preciso que um plano estratégico seja criado.

Chiavenato (2000) descreve o planejamento estratégico através das seguintes etapas: determinar os objetivos empresariais, analisar o ambiente externo e interno à organização, formular alternativas, escolher a estratégia a ser adotada,

elaborar o planejamento estratégico e implementar o planejamento estratégico através de planos táticos e operacionais. A Figura 3 detalha esse passo-a-passo.

Figura 3 - As etapas do planejamento estratégico



Fonte: CHIAVENATO, 2000 (Adaptado pela autora).

As etapas listadas na Figura 3 também são um importante conjunto na organização, são seus propósitos. São os objetivos de longo prazo e, quase sempre, distantes do dia-a-dia das empresas.

Almeida (2009, p. 37) conceitua o planejamento estratégico da seguinte forma:

Planejamento estratégico é uma técnica administrativa que procura ordenar as ideias das pessoas, de forma que se possa criar uma visão do caminho que deve seguir (estratégia). Depois de ordenar as ideias, são ordenadas as ações, que é a implementação do plano estratégico, para que, sem desperdício de esforços, caminhe na direção pretendida.

Ainda segundo Almeida (2009), as definições das técnicas e processos utilizados no planejamento estratégico não vão indicar como produzir milagres ou formidáveis acontecimentos, muito menos uma forma de como administrar o cotidiano, e sim mostrar como as ações devem ser tomadas, como elas devem ser pensadas, para que o gestor tenha total controle de suas ideias, organizadamente, direcionando suas atividades para que sejam dirigidas ao alcance dos objetivos definidos.

Após a apresentação das definições dos temas que envolvem a presente atividade, parte-se para a próxima etapa que é prática de todos os conceitos apresentados, de forma a realizar o estudo de uma ferramenta muito importante da administração, o planejamento estratégico.

4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo traz um resumo dos fatos ocorridos durante o período no qual a autora deste trabalho acadêmico participou do seu estágio acadêmico, bem como os resultados das atividades desenvolvidas no tempo de aprendizado.

4.1 Atividade de Estágio

O dicionário online Aulete (1980) define a palavra estágio como sendo “o período de aprendizado prático de um médico, advogado, etc., durante o qual ele se habilita a exercer, proficientemente, a sua profissão” e complementa em seu segundo versículo que o período de estágio é a “permanência temporária numa empresa, posto ou serviço para aprimoramento profissional”.

Pois bem, partindo do pressuposto básico apresentado no parágrafo anterior, o estágio do qual a autora deste artigo participou teve a duração de seis meses, findando ao término do primeiro semestre de 2018.

O ambiente encontrado favoreceu fortemente ao desejo da pesquisadora, além disso, todos os colaboradores envolvidos com a tarefa foram bastante solícitos e contribuíram efetivamente para que a pesquisa fosse aplicada e seus objetivos fossem alcançados.

Ainda convém lembrar que o titular deste trabalho pôde adquirir um nível de conhecimento bastante relevante para uso cotidiano durante o desempenho profissional, isso contribuiu efetivamente a desenvolver ainda mais o senso de responsabilidade e, mostrou novos horizontes e perspectivas de futuro.

Para Frei (2015, p. 2), todas as formas de ciências buscam respostas e interpretações para todos os fatos. A própria palavra ciência deriva do latim e significa conhecer, saber. Essa busca do saber, do conhecer, entretanto, tem que ser feita com critério, e esse critério é o **método científico**. Já para Lakatos e Marconi (2013, p. 65), “método é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar objetivos.”

Assim, nos subtítulos a seguir apresentar-se-ão o modo utilizado pela autora para realização da pesquisa de campo e para a pesquisa bibliográfica, além de demonstrar textualmente como se deu a análise das informações obtidas e como essas informações farão parte da conclusão desta atividade.

4.1.1 Métodos Aplicados

A abordagem metodológica aplicada a esta atividade é caracterizada pela dedicação da autora em pesquisa desmedida e extremamente fatigante permitindo a autora uma averiguação sistemática do conteúdo relacionado ao tema de estudo produzindo compreensão sobre a problemática.

Este estudo de caso de natureza científica produzido na empresa-laboratório CEBRAC, a fim de sugerir alterações que proporcionem a redução da evasão escolar na citada empresa, é parte **dedutivo**, e parte **indutivo**. Que, de acordo com Batista (2014), para a temática da abordagem metodológica de uma pesquisa, pode se dar a partir três métodos específicos:

- **Método dedutivo:** Deduzindo-se leis ou teorias, aplicando-as para casos específicos investigados, cuja explicação ou solução encontra garantia ou apoio nessas generalizações científicas.
- **Método indutivo:** Consiste em buscar na analogia, por exemplo, uma amostra de casos semelhantes, significativa, sem falácias (vieses), na busca de construção de novas hipóteses gerais candidatas a leis ou a teorias.
- **Hipotético-dedutivo:** Parte-se do problema, fenômeno ou fato, induzindo hipóteses explicativas sobre eles e testando-se, dedutivamente, a possível plausibilidade, comprovação dessas hipóteses, para que estas possam receber o estatuto cognitivo de leis ou teorias novas.

4.1.2 Caracterizações da Pesquisa

Para que a pesquisa científica logre êxito, faz-se necessário o uso de métodos e orientações que servem de base para a criação e execução do planejamento da investigação.

Através de pesquisa de campo, as informações colhidas são analisadas e organizadas de forma que nada se perca. Batista (2014), complementa ainda dizendo que uma pesquisa pode ser caracterizada:

- a) Quanto aos objetivos ou fins;

- b) Quanto aos meios ou objeto (modelo conceitual);
- c) Quanto à abordagem (tratamento) dos dados coletados.

Nos subtítulos a seguir as três características definidas por Batista (2014) são detalhadas.

4.1.2.1 Quanto aos objetivos ou fins

Não há um só tipo de pesquisa que não use como base de estudo a avaliação das informações colhidas. Assim, para que haja sucesso na empreitada da investigação, faz-se necessário que antes de iniciar a pesquisa, defina-se o alvo da investigação e qual a razão para a realização da pesquisa.

As pesquisas, quanto aos objetivos ou fins, são separadas em três:

- **Exploratórias:** Requer maior busca de conhecimento do pesquisador sobre o tema ou problema da pesquisa em perspectiva
- **Descritivas:** Tem por objetivo fortalecer a descrição de características de determinada população ou fenômeno, estabelecendo, quando necessário, uma relação entre variáveis.
- **Explicativas:** São pesquisas que têm como foco identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência do fenômeno.

4.1.2.2 Quanto ao objeto ou meios

A pesquisa quanto ao objeto, assim como já traz o subtítulo, refere-se a pesquisa documental, que tem por princípio a análise de obras já criadas, seja ela por meio de consulta bibliográfica, pesquisa ou laboratorial.

Nesse tipo de característica da investigação científica é possível manipular o objeto de pesquisa, desta forma, torna-se possível que as variáveis independentes, com o objetivo de determinar qual e quais delas são a causa necessária e suficiente determinante da variável dependente ou evento em estudo. (BATISTA, 2014).

4.1.2.3 Quanto à abordagem dos dados

As pesquisas enquadradas nesse tipo de abordagem, podem ser definidas como sendo qualitativa, quantitativa ou as duas coisas. Ainda, segundo Batista (2014, p. 128),

Uma pesquisa realizada com abordagem (ou tratamento) de dados pode ser qualitativa, quantitativa ou as duas coisas. De acordo com a quantidade de elementos a pesquisar, pode-se apelar para sintetizar os dados, quantitativamente, em números, por exemplo, enquanto que, diante de pequenos universos ou amostras, melhor fazer abordagens em forma de entrevistas ou de observações diretas, registrando-se as percepções descobertas.

Nesta atividade acadêmica, utilizando-se da facilidade em acesso as informações para a realização da pesquisa haja visto que a autora deste trabalho é colaboradora da organização pesquisada, foi possível aplicar uma entrevista com o gestor da empresa e, mensurar didaticamente algumas informações adquiridas a cunho de abordagem quantitativa.

4.1.3 Unidade, Universo e Amostra da Pesquisa

A unidade de pesquisa nada mais é que o local onde se deu a investigação científica, esta, foi realizada no Centro Brasileiro de Cursos, localizado na Avenida Barão de Maruim, número 742, centro, em Aracaju, Sergipe.

O universo da unidade de pesquisa é de aproximadamente 2200 clientes externos (alunos, subdivididos em 5 categorias distintas conforme Quadro 2), e de 43 clientes internos, sendo que a abordagem em forma de entrevista foi realizada com determinada quantidade de alunos e com o Gerente da instituição, no mais, todos os outros envolvidos foram abordados de alguma forma para que o atendimento aos objetivos específicos fosse alcançado.

Quadro 2 - Status dos alunos

Status	Quantidade de Alunos	Descrição
Ativos	820	Alunos que frequentam as aulas regularmente.
Desistentes	130	Alunos com mais de três faltas consecutivas nas aulas.
Matriculados	100	Alunos que já efetuaram a matrícula, mas ainda não iniciaram o curso.
Resgate Financeiro	900	Alunos com mais de seis faltas consecutivas e com parcelas do curso em aberto.
Cancelados	250	Alunos que não possuem débitos, mas também não tinham mais interesse em concluir o curso.

Fonte: Produzido pela autora (2018).

Para a demonstração da amostra da pesquisa, é preciso entender que há dois tipos de processamento a seguir: a **probabilística** e a **não-probabilística**.

A amostra da pesquisa quanto *probabilística* é conhecida comumente quanto os componentes extraídos do universo possuem informações probabilísticas conhecidas.

Lakatos e Marconi (2013) lembram o tipo de amostragem *não-probabilística* é identificada quando se delimita um prazo para a coleta de informações, sem a preocupação da quantidade de indivíduos pesquisados, nem de qualquer estrato, reservando, apenas, a aleatoriedade natural. Para estas autoras, na amostragem intencional o pesquisador está interessado na opinião (ação, intenção, etc.) de determinados elementos da população, como um todo, mas não, necessariamente, representativos dela, o que outros autores julgam também ser estratificada.

No presente estudo, as duas amostragens foram utilizadas citadas anteriormente foram utilizadas.

4.1.4 Variáveis e Indicadores da Pesquisa

Variável é um valor ou uma propriedade característica que pode ser mensurada por meio de diferentes mecanismos operacionais, permitindo ao condutor da pesquisa a verificação de laços e/ou conexões entre estas, características ou fatores, segundo Gil (2005, p.107) apud Batista (2011).

Tomando como base os objetivos específicos, após pesquisa bibliográfica e profundo estudo quanto as observações feitas, antes da pesquisa, pela autora deste trabalho, as variáveis e indicadores estão apontadas nos Quadro 3.

Quadro 3 - Variáveis e indicadores de pesquisa

Variável	Indicadores
Perfil do aluno	Gênero
	Faixa etária
Perfil da instituição	Quantidade de alunos/turma
	Quantidade de alunos concludentes
	Turnos letivos
Fatores externos	Motivo da evasão
	Possibilidade de retorno ao curso
Fatores internos	Formas de abandono do curso

Fonte: Produzido pela autora (2018).

Baseando-se nos contido nos objetivos específicos da presente atividade, o Quadro 3 descreve os indicadores e suas respectivas variáveis, que permitiram a construção dos resultados, com intuito de se alcançar o objetivo geral.

4.1.5 Plano de Registro e de Análise de Dados

A partir das informações obtidas em campo e nos programas de gerenciamento de informações da empresa, com o uso de planilhas no Microsoft® Excel¹, foi possível mensurar os dados e criar gráficos para que, com retorno simples e visual, os resultados fossem indicados. Deu-se, logo após criação dos gráficos, a análise e interpretação com base em todo o referencial listado. O questionário, bem como o presente documento, fora produzido através do Microsoft® Word² e suas

¹ O Microsoft Office Excel é um editor de planilhas (Folhas de Cálculo) produzido pela Microsoft.

² O Microsoft Word é um processador de texto produzido pela Microsoft.

ferramentas auxiliares na tabulação, de caráter normativo (formatação), exibindo-se as informações necessárias para a devida leitura interpretativa e comparativa.

4.1.6 Cronograma de Pesquisa

Quadro 4 - Cronograma de pesquisa

ATIVIDADES	FEV/18	MAR/18	ABR/18	MAI/18
Revisão da introdução	X			
Revisão da fundamentação teórica		X		
Revisão da metodologia		X		
Pesquisa de campo			X	
Análise dos resultados (apresentação dos resultados da pesquisa com respectiva análise; apresentação das respostas às questões de pesquisa e sugestões de melhorias).			X	
Redação do TCC				X

4.2 Análise dos Resultados

Esta etapa do projeto trata da apresentação e análise das informações coletadas pela pesquisadora durante cada uma das etapas da investigação.

Lakatos e Marconi (2013, p. 16) apud, Batista (2014, p. 33), evidenciam que a análise de dados nada mais é do que uma “[...] tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores”. Portanto, a análise dos resultados da pesquisa realizada no período de estágio foi baseada em todos os períodos de estudo da graduação, assim, expondo da melhor forma a soma da prática com a teoria visualizada em sala de aula, conectando os pontos.

O estudo pormenorizado de cada parte de um todo, foi preciso para conhecer melhor sua natureza, suas funções, relações, causas etc. Esta análise contempla os questionários de pesquisa aplicados durante o mês de abril em

diferentes turmas de aprendizagem do CEBRAC e consultas realizadas no sistema de gerenciamento de alunos utilizado pela instituição de ensino.

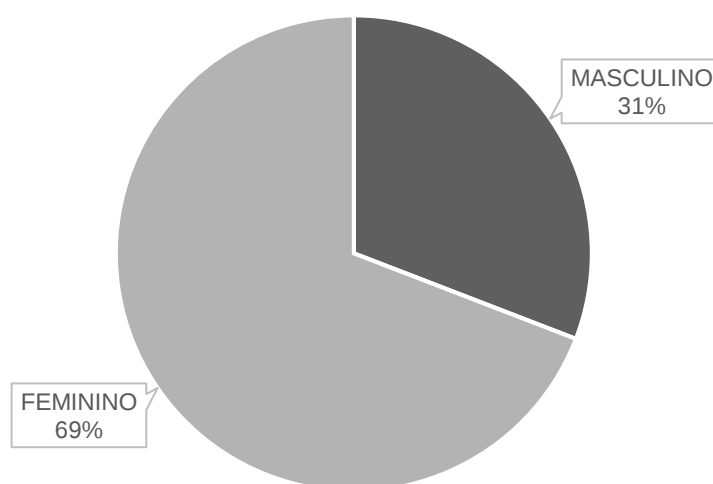
O questionário (em anexo) continha 12 (doze) perguntas objetivas e discursivas, das quais, 6 (seis) tratavam da instituição em si e outras 6 (seis) do curso no qual o estudante entrevistado estava matriculado.

As informações apresentadas foram coletadas através de pesquisa realizada com 149 alunos de um total de 13 turmas que permeiam os diferentes turnos do dia de todos os cursos ofertados pela instituição.

4.2.1 Perfil dos Pesquisados

Através da consulta colaborativa no sistema de gerenciamento de alunos do CEBRAC, com a devida autorização do gestor, foi possível obter as seguintes informações quanto ao sexo dos alunos que compunham as turmas pesquisadas.

Gráfico 1 - Perfil dos alunos segundo gênero

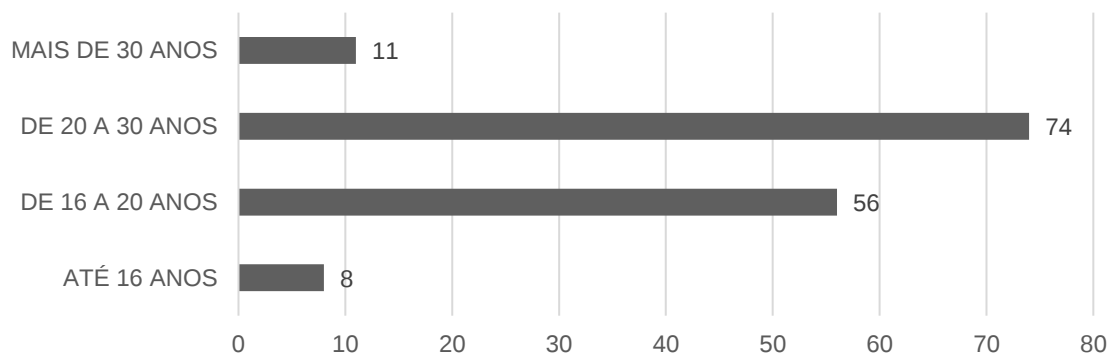


Fonte: Dados do sistema de gerenciamento de alunos do CEBRAC.

É notório observar que os resultados da pesquisa no sistema do CEBRAC trouxeram uma tendência que contraria os preceitos de antigos, mas nem tanto, padrões da sociedade, revelando que mais de $\frac{2}{3}$ (dois terços) dos alunos são do

gênero feminino. Quanto a idade, é nítido que os jovens são os que mais buscam a instituição de ensino, como evidenciado no Gráfico 2 a seguir:

Gráfico 2 - Perfil dos pesquisados segundo faixa etária



Fonte: Pesquisa de campo (2018).

4.2.1 Fatores de Satisfação do Aluno

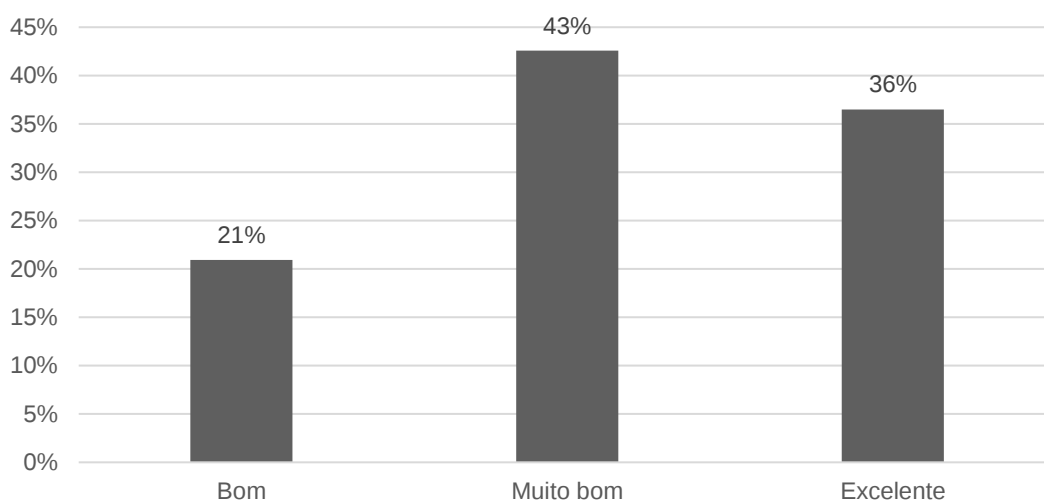
As informações de todas as seções a seguir foram obtidas exclusivamente por meio da pesquisa realizada em sala de aula com pouco menos de 150 alunos entrevistados de forma anônima (sem identificação do aluno no formulário de pesquisa).

Para satisfazer as necessidades da pesquisa, a entrevista deu-se por meio de formulário impresso e preenchido pelos alunos em sala de aula. Foram distribuídos 149 formulários de pesquisa, dos quais 73 foram entregues em turmas do curso de assistente administrativo completo (AAC), 8 no curso de inglês (ENG), 59 no curso de atendente de farmácia (FMC) e 9 no curso de cuidador (CCD).

As questões que englobam o tópico 4.2.1 Fatores de Satisfação do Aluno foram todas objetivas, nas quais o aluno deveria optar por uma de quatro alternativas: Ruim, Bom, Muito Bom ou Excelente.

Há uma margem de erro a ser considerada de até três pontos percentuais, para mais, ou para menos. Outra informação importante a ser considerada é que as análises foram realizadas apenas com os dados acima zero, alunos que não opinaram, não foram contabilizados.

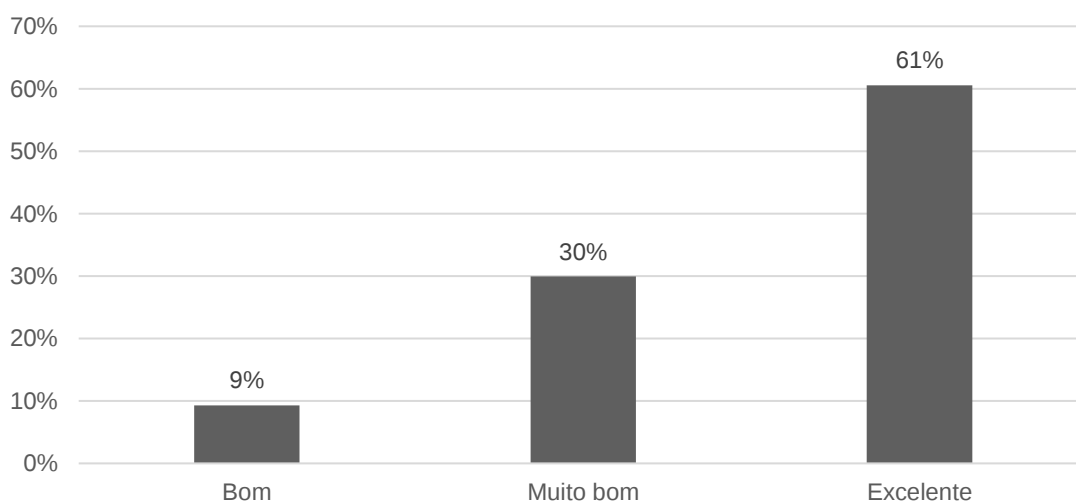
No Gráfico 3, os resultados sobre como o aluno (sem distinção de curso, sexo, idade) avalia o curso do qual faz parte são apresentados.

Gráfico 3 - Avaliação geral do curso

Fonte: Pesquisa de campo (2018).

4.2.1.1 Professor(a)

Nesta subseção os dados relativos a pergunta dois do APÊNDICE A – Questionário de Pesquisa, que trata especificamente sobre os(as) professores(as) que ministram os cursos, são exibidos.

Gráfico 4 - Estímulo do(a) professor(a) no aprendizado

Fonte: Pesquisa de campo (2018).

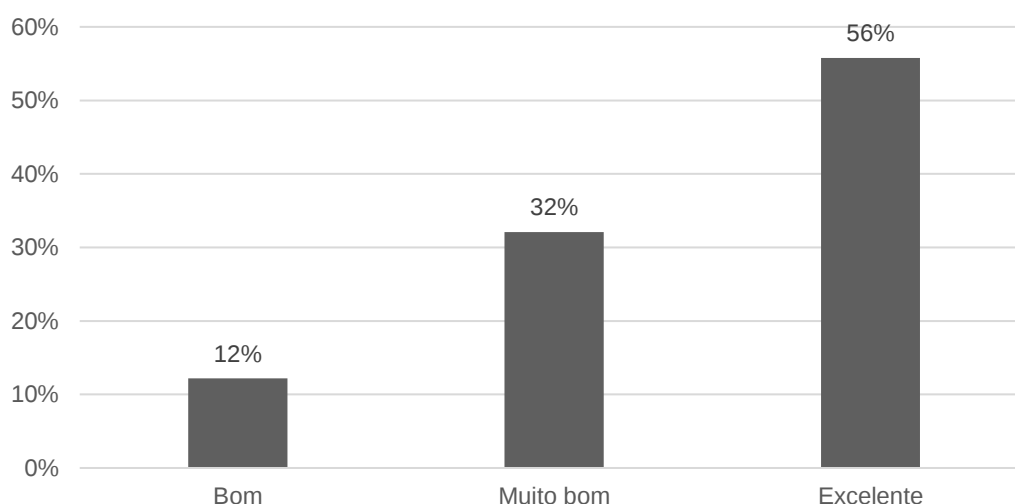
Como se pode notar no Gráfico 4, pouco mais de 60% dos alunos entrevistados acreditam piamente que o professor é o principal estímulo em sala de aula durante o desenrolar dos estudos.

E, nesse aspecto, o CEBRAC segue as tendências apontadas por SANTOS (2001, p. 70), que disse:

O segredo do bom ensino é o entusiasmo pessoal do professor, que vem do seu amor à ciência e aos alunos. Esse entusiasmo pode e deve ser canalizado, mediante planejamento e metodologia adequados, sobretudo para o **estímulo** ao entusiasmo dos alunos pela realização, por iniciativa própria, dos esforços intelectuais e morais que a aprendizagem exige.

Quanto aos aspectos laborais relativos aos docentes, o que pode ser visto no Gráfico 5 é que, mais da metade dos estudantes aprovam a forma que a pontualidade, a forma de apresentação e a postura do(a) mesmo(a) está sendo praticada.

Gráfico 5 - Pontualidade, apresentação e postura do(a) professor(a)

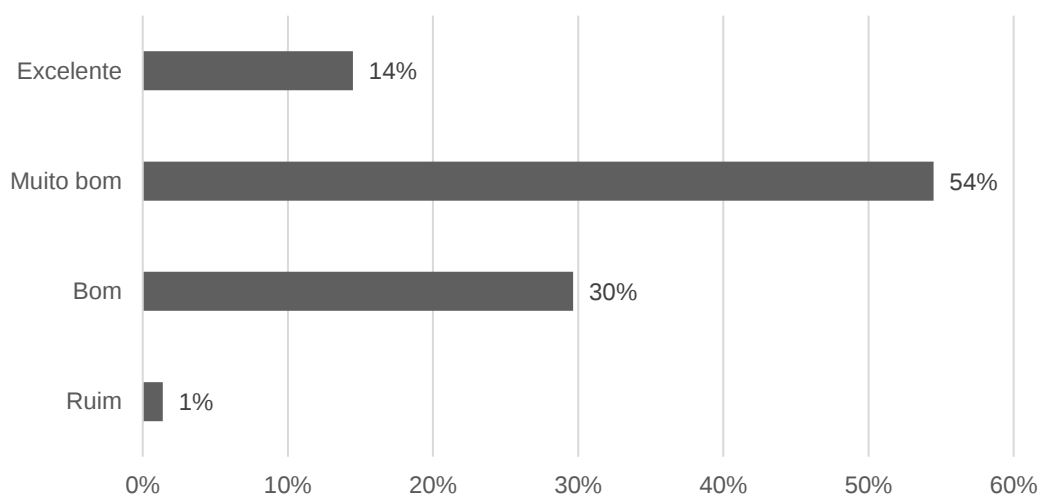


Fonte: Pesquisa de campo (2018).

Não obstante, faz-se necessário observar que as informações apresentadas nos dois gráficos imediatamente anteriores são de suma importância para o entendimento da rotatividade de pessoal em quaisquer instituições públicas ou

privadas, de ensino ou não. Assim, auxiliando os setores ligados aos recursos humanos no controle do *Turnover*³.

Gráfico 6 - Sobre temática e ações das atividades extracurriculares



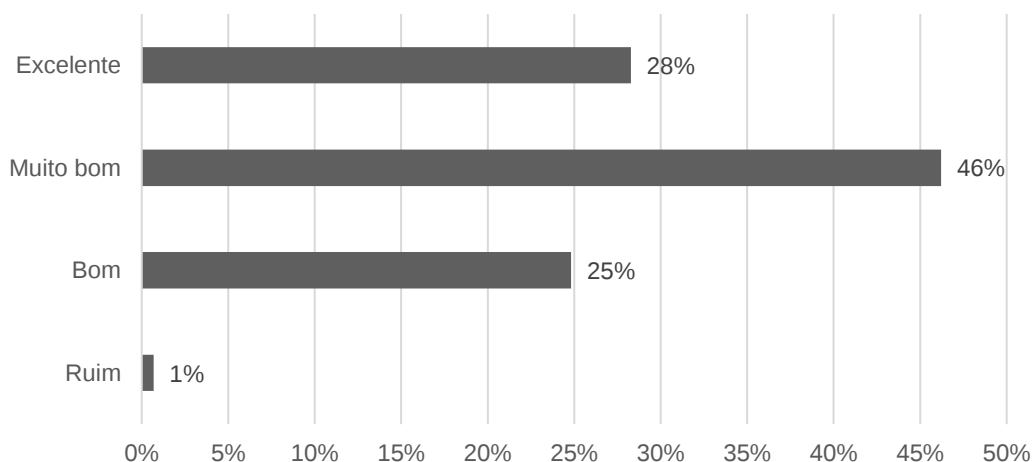
Fonte: Pesquisa de campo (2018).

É nítido que nem todos os discentes aprovam os temas abordados durante a realização de atividades extracurriculares. Porém, para Peres, Andrade e Garcia (2007, p. 209):

Qualquer organização social que realmente objetive o desenvolvimento do indivíduo deveria, em sua essência, reconhecer que proporcionar um aprendizado com prazer e criatividade seria a premissa básica para o sustento dos princípios de liberdade, democracia e transformação.

Assim, corroborando o trecho citado anteriormente, e confirmando com os dados obtidos através do Gráfico 7, as atividades adicionais não só complementam o ensino como também profissionalizam ainda mais o estudante.

³ **Turnover** é um termo em inglês que define o movimento de entrada e saída dos colaboradores em uma organização, independentemente de ter sido motivado pelo empregador ou por decisão do empregado.

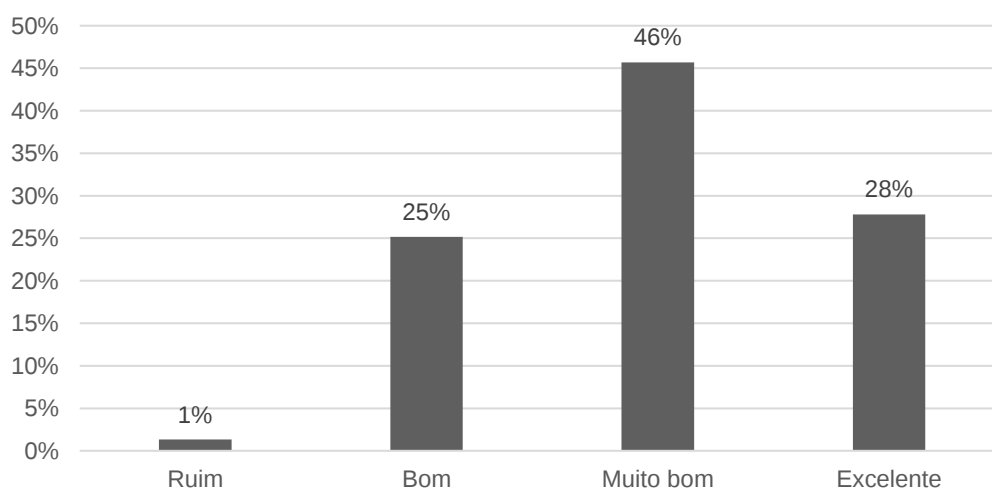
Gráfico 7 - Opinião do aluno quanto a realização de atividades extracurriculares

Fonte: Pesquisa de campo (2018).

4.2.1.2 Aulas

É possível observar que, quanto a este aspecto, quase que a totalidade de opiniões vão de encontro com a postura de que o aluno está sempre 'ligado' na aula e interage de forma a partilhar o conhecimento satisfatoriamente.

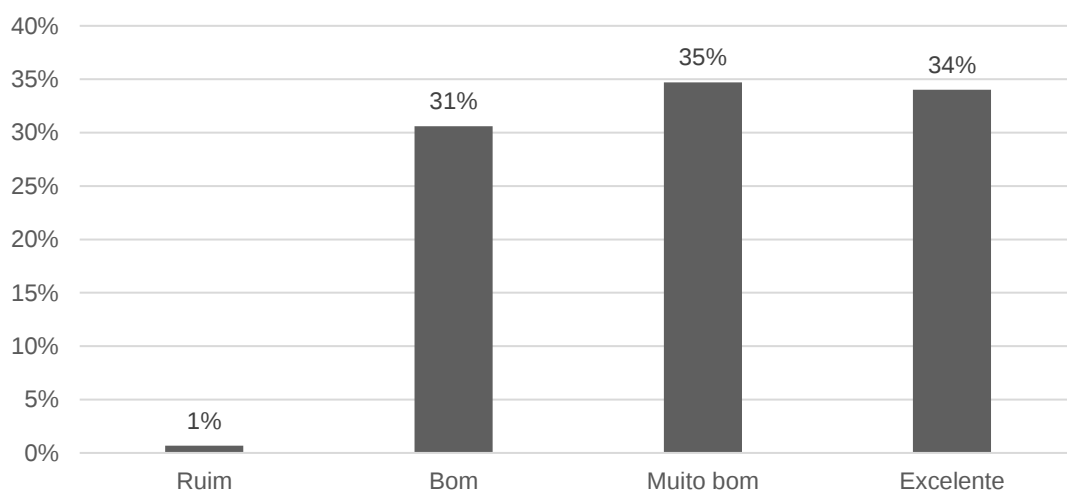
Como visto no Gráfico 8, 99% dos alunos disseram que as aulas são proveitosas. Além disso, outros 99% afirmam que as aulas são melhores devido ao alto nível de satisfação com os colegas de classe.

Gráfico 8 - Aproveitamento nas aulas

Fonte: Pesquisa de campo (2018).

Assim, ao interpretar o Gráfico 9 de forma mais precisa, é possível observar que cerca de 70% dos entrevistados têm um bom relacionamento com os amigos de classe, assim, de forma indireta, criam o seu próprio *network*⁴ para o futuro.

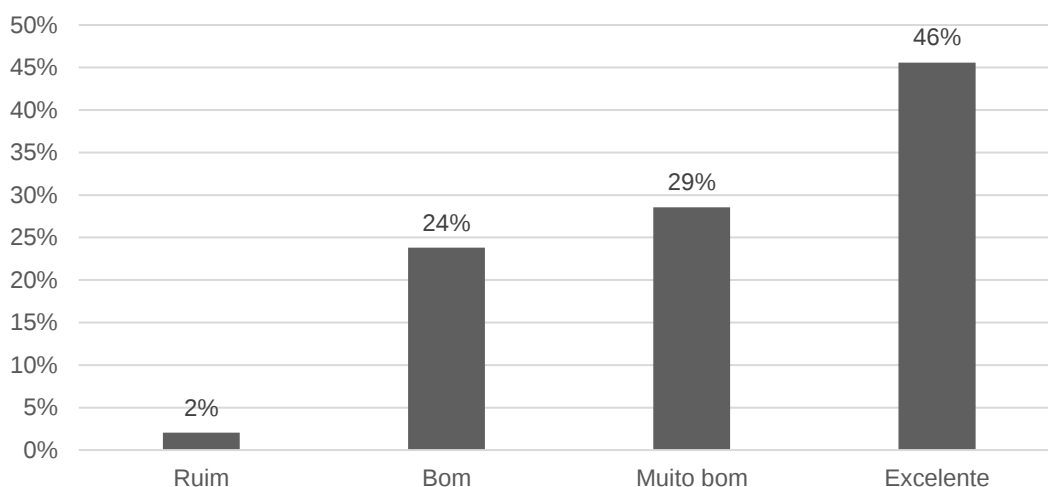
Gráfico 9 - Relacionamento com os colegas



Fonte: Pesquisa de campo (2018).

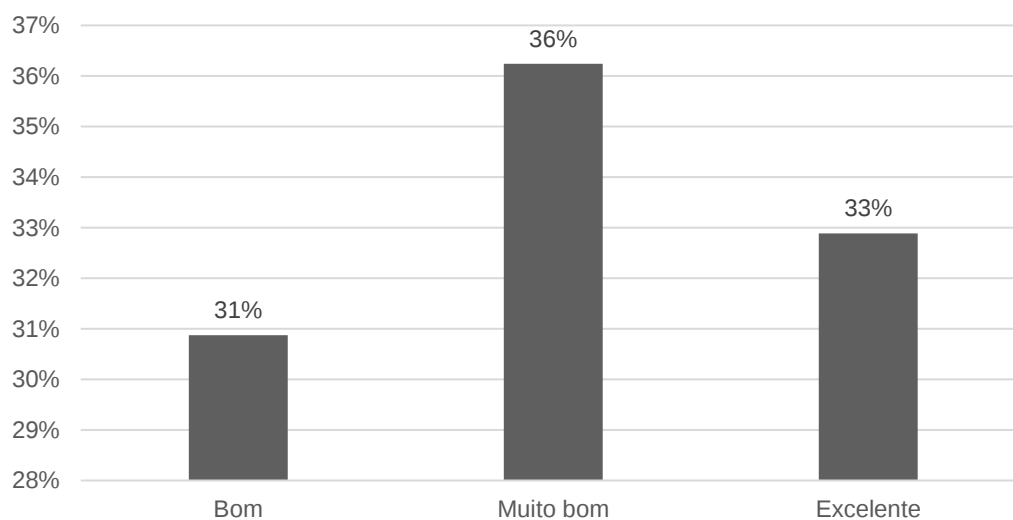
A frequência dos pesquisados em sala de aula também foi tema da pesquisa. No gráfico a seguir, exatamente 46% dos estudantes dizem que têm uma frequência excelente com a instituição, não tão distante, mais de 40% se somados, auto intitulam-se bons e muitos bons.

⁴ **Network** é uma palavra em inglês que indica a capacidade de estabelecer uma rede de contatos ou uma conexão com algo ou com alguém.

Gráfico 10 - Frequência nas aulas

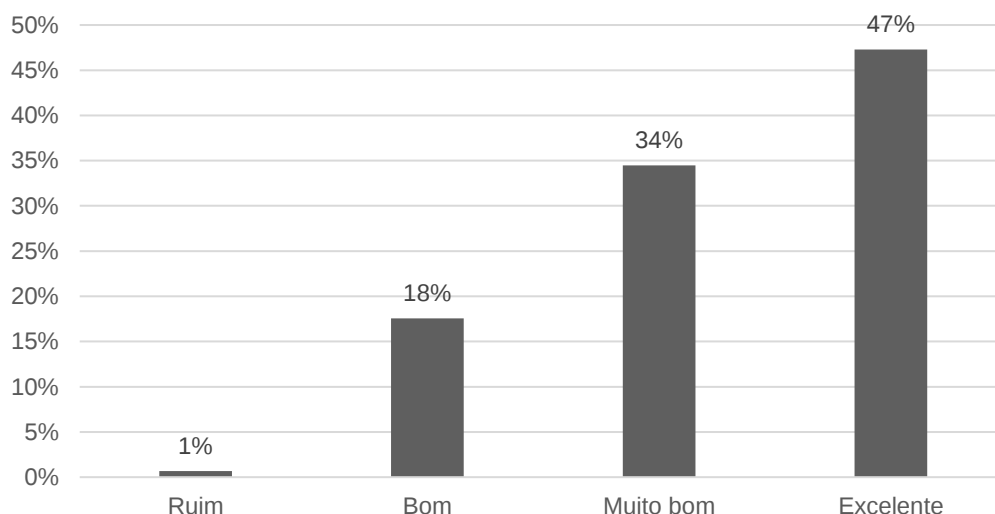
Fonte: Pesquisa de campo (2018).

Quanto a participação do aluno em sala de aula, nenhum dos entrevistados afirmou que estava ruim neste aspecto como evidenciado no Gráfico 11.

Gráfico 11 - Participação nas aulas

Fonte: Pesquisa de campo (2018).

A respeito da relação mais importante numa instituição de ensino, a relação professor-aluno, os dados obtidos mostram que mais de 80% dos pesquisadores avaliaram acima de bom, tal relacionamento.

Gráfico 12 - Relação professor-aluno

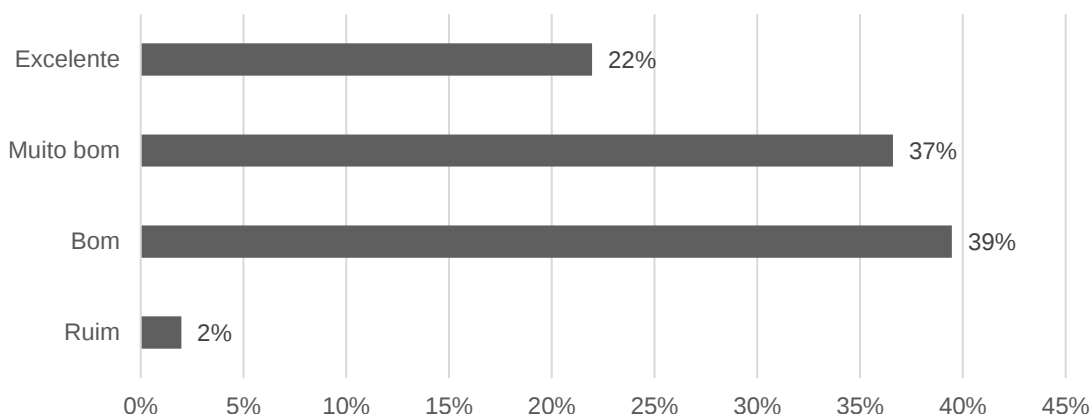
Fonte: Pesquisa de campo (2018).

4.2.1.3 Atendimento ao Aluno

É importante salientar que, no questionário aplicado em sala de aula, existem duas questões relativas ao atendimento do aluno. Uma delas refere-se ao atendimento realizado pela secretaria da instituição e a outra, sobre a Central de Relacionamento com o Aluno (CRA).

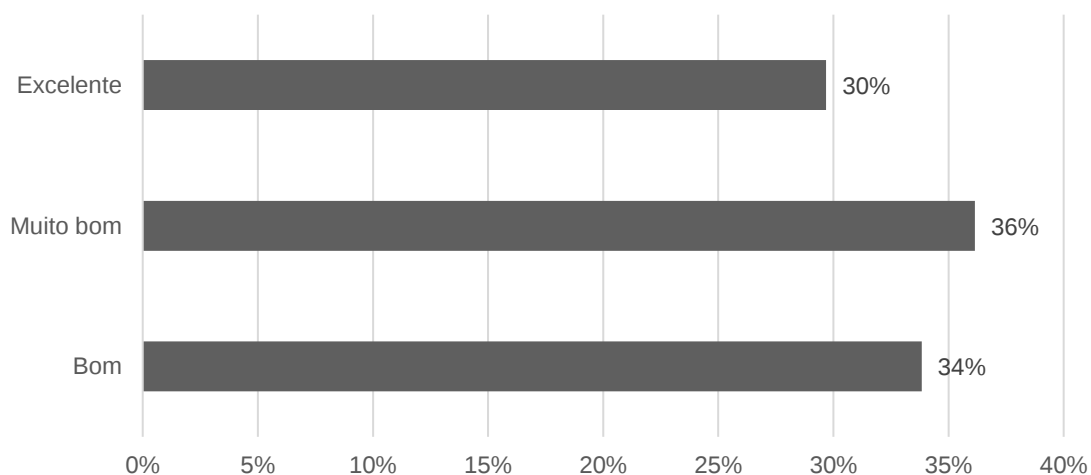
Os resultados obtidos de cada uma das perguntas sobre cada um dos dois setores foram ideologicamente semelhantes, assim, para evitar a fadiga do leitor deste documento, o resultado foi unificado e como consequência os gráficos desta subseção foram convergidos em únicos para as perguntas semelhantes.

Sobre rapidez e agilidade no atendimento prestado pela instituição perante aos alunos, pouco menos de $\frac{1}{4}$ (22% do total) avaliou com excelência o atendimento tanto da secretaria quanto o do CRA. No entanto, apenas 2% das avaliações classificaram como ruim o atendimento prestado pelos(as) funcionários(as) conforme Gráfico 13.

Gráfico 13 - Rapidez e agilidade no atendimento

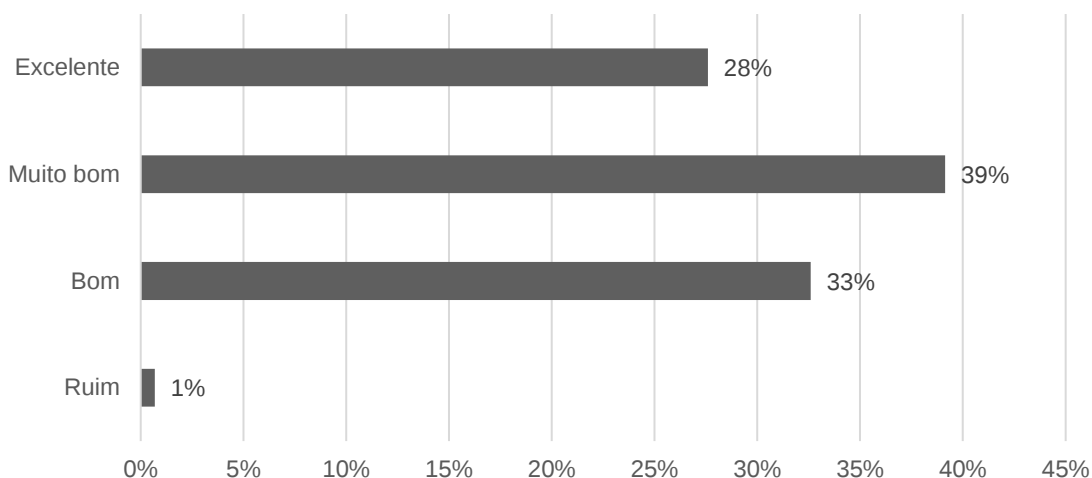
Fonte: Pesquisa de campo (2018).

No quesito educação, cordialidade e humor, as avaliações diferentes de ruim pouco divergem entre as opções disponíveis para os alunos. Genericamente falando, não houve uma avaliação inferior a 'bom'.

Gráfico 14 - Educação, cordialidade e humor

Fonte: Pesquisa de campo (2018).

O Gráfico 15 demonstra, sob a ótica do aluno, como a atenção e o interesse na resolução dos problemas levados aos setores de atendimento são tratados.

Gráfico 15 - Atenção e interesse na resolução dos problemas

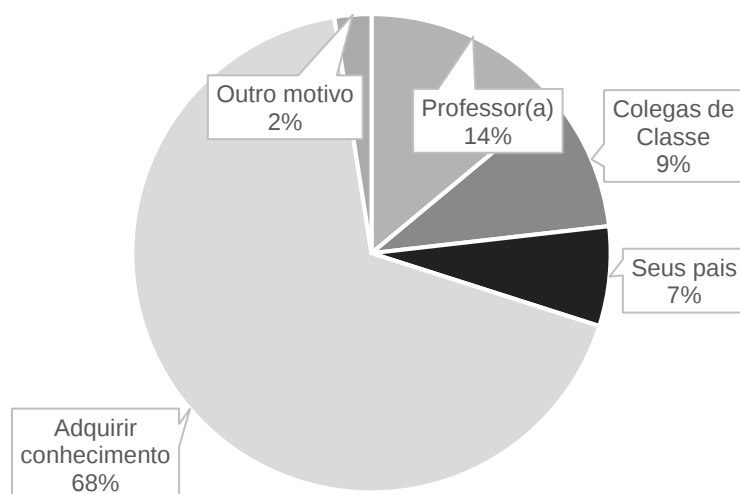
Fonte: Pesquisa de campo (2018).

Para pouco menos de 30% dos alunos que participaram da pesquisa, a resolutividade dada aos problemas por eles levados eram tratados com excelência pelos(as) funcionários(as) do CEBRAC. 39% dos alunos avaliaram como muito bom o tratamento dado e 33% como bom. Apenas 1% dos discentes pesquisados afirmaram que a tratativa dada era considerada ruim.

4.2.1.4 Sentimento Pessoal

No tocante aos sentimentos do aluno que participou da pesquisa, foram solicitadas diferentes avaliações sobre a sua relação com o CEBRAC.

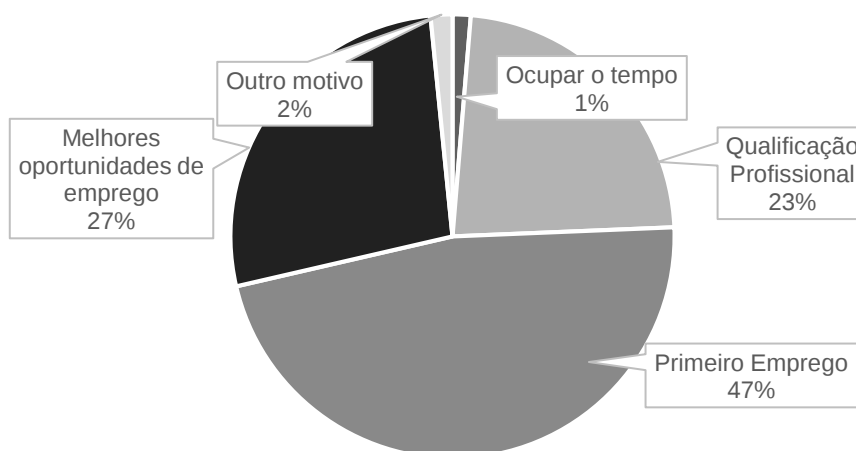
Sobre a motivação de ir estudar, de assistir as aulas, o aluno teve cinco opções para escolher (adquirir conhecimento, professor(a), colegas de classe, seus pais e outro motivo). Dentre elas, adquirir conhecimento foi a mais escolhida com mais da metade das opiniões (68%) conforme Gráfico 16.

Gráfico 16 - O que te motiva a vir as aulas no CEBRAC?

Fonte: Pesquisa de campo (2018).

A respeito do que o aluno procura ao optar pelo curso, foram ofertadas as seguintes opções: Ocupar o tempo, primeiro Emprego, qualificação Profissional, melhores oportunidades de emprego e outro motivo.

Para 47% dos alunos que responderam o questionário, o primeiro emprego é o principal motivo para iniciar um curso no CEBRAC, outros 27% buscaram a instituição para encaixarem-se melhor nas oportunidades de emprego, outros 23% acreditam que qualificar-se para o mercado de trabalho é o mais importante, 1% iniciaram o curso apenas para ocupar o tempo, e outros 2% não disseram o motivo.

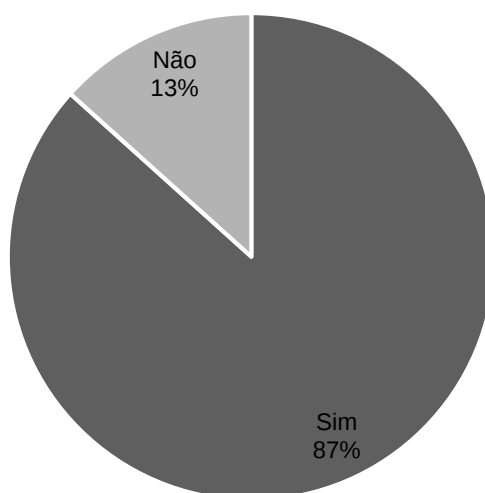
Gráfico 17 - O que você procura no curso?

Fonte: Pesquisa de campo (2018).

Sobre a possibilidade de o aluno voltar a ser cliente da escola profissionalizante, no questionário, havia apenas duas opções como resposta para esta pergunta: Sim ou não.

De acordo com o Gráfico 18, 87% dos alunos afirmaram que sim, voltariam a fazer um curso no CEBRAC, porém, 13% dos alunos não demonstraram interesse em prolongar a vida estudantil junto à instituição.

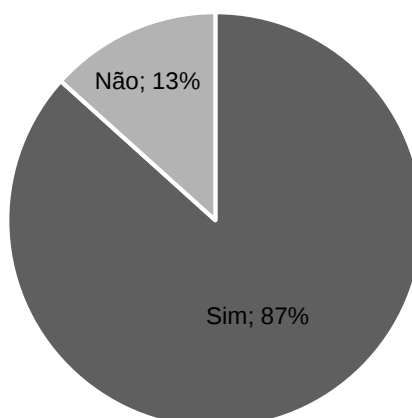
Gráfico 18 - Faria outro curso no CEBRAC?



Fonte: Pesquisa de campo (2018).

Em resposta a possibilidade de indicar o curso praticado para outra pessoa, 87% dos alunos concordaram em **Sim**, indicar o curso para alguém. Outros 13% dos entrevistados foram categóricos em dizer que **Não** indicariam o curso para outrem.

Gráfico 19 - Indicaria o curso para alguém?



Fonte: Pesquisa de campo (2018).

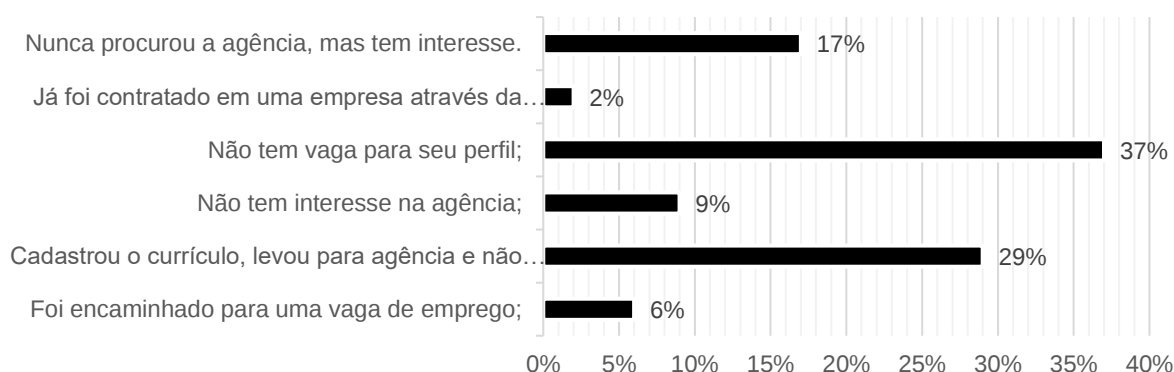
4.2.1.5 Agência de Empregos

A agência de empregos do CEBRAC, que tem por finalidade auxiliar o candidato a encontrar sua vaga no mercado de trabalho também foi tema de uma das perguntas do questionário de satisfação do aluno.

Para avaliar a agência de empregos do CEBRAC, os alunos que responderam o questionário tiveram as seguintes opções para escolher:

- Nunca procurou a agência, mas tem interesse;
- Já foi contratado em uma empresa através da agência;
- Não tem vaga para seu perfil;
- Não tem interesse na agência;
- Cadastrou o currículo, levou para agência e não foi encaminhado;
- Foi encaminhado para uma vaga de emprego.

Gráfico 20 - Avaliação da agência de empregos



Fonte: Pesquisa de campo (2018).

A partir das respostas captadas após aplicação do questionário, produziu-se o Gráfico 20 que trouxe como resultados:

- **29%:** Cadastrou o currículo, levou para agência e não foi encaminhado;
- **37%:** Não tem vaga para seu perfil;
- **17%:** Nunca procurou a agência, mas tem interesse;
- **9%:** Não tem interesse na agência;
- **6%:** Foi encaminhado para uma vaga de emprego;

- **2%:** Já foi contratado em uma empresa através da agência.

4.2.1.6 Comentários dos Alunos

A última pergunta do questionário foi totalmente discursiva na qual o aluno (não obrigatoriamente) deveria sugerir, elogiar, criticar, ou tecer quaisquer comentários sobre o curso ou o próprio Centro Brasileiro de Cursos.

Muitos dos comentários compunham elogios aos professores, louvavam o trabalho desenvolvido em sala de aula. Outros elogios eram dedicados a equipe de atendimento do CRA, avaliando positivamente o humor e a agilidade com que suas necessidades eram atendidas. De forma geral, os comentários foram positivos quanto ao atendimento prestado pelos colaboradores da empresa.

Dentre os comentários haviam também sugestões de melhoria ou alteração no período de recebimento de pagamentos, pois neste período o fluxo torna-se mais intenso e os funcionários não são capazes de atender tamanha demanda.

Haviam também solicitações de mudança na forma de funcionamento da agência de empregos, pediam mais oportunidades, mais vagas correlacionadas ao perfil do candidato. Muitos dos comentários eram sobre solicitações de primeiro emprego ou na modalidade jovem-aprendiz⁵.

Muitas reclamações capitulavam o site como o maior dos problemas, pois para os entrevistados ele era “- inútil”. O aluno se candidata “- mas nunca é encaminhado.”

Problemas pontuais como a temperatura do ar condicionado e defeitos no bebedouro também foram citados.

⁵ O programa **jovem aprendiz** é um projeto do governo federal criado a partir da Lei da Aprendizagem (Lei 10.097, de 19 de Dezembro de 2000) com o objetivo de que as empresas desenvolvam programas de aprendizagem que visam a capacitação profissional de adolescentes e jovens em todo o país.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse artigo foi identificar, quantificar e analisar os motivos da evasão dos alunos dos cursos ofertados pelo CEBRAC no período que compreende os meses de janeiro a maio do ano de 2018. Assim, criar uma estratégia sobre a prática de retenção de estudantes nessa modalidade do ensino.

Durante alguns dias do terceiro mês de estágio foi realizada uma pesquisa exploratória, de cunho qualitativo e quantitativo, para obter informações para traçar o perfil dos estudantes da empresa-laboratório, os dados obtidos a partir desta pesquisa foram analisados durante os últimos meses. Deixando claro que a pesquisa qualitativa não tem por objetivo extenuar todas as possibilidades de explicação de um fenômeno, apenas que esse tipo de investigação busca descrever alguns pontos específicos que podem ter como consequência a evasão.

Num primeiro momento identificaram-se as turmas e os alunos através do Sistema Gestão Escolar - F10 e buscou-se quantificar cada estudante que fazia parte da pesquisa. Em seguida foi aplicado um questionário físico com 12 perguntas, analisou-se cada resposta do aluno, concluindo-se que existem várias causas que podem levar o abandono do curso. De acordo com a pesquisa são:

- A situação financeira dos alunos;
- Dificuldade de ser inserido no mercado de trabalho;
- Insatisfação com a escola, com o curso e/ou professores;
- Desinteresse.

Esses resultados são os principais motivos para levar o aluno evadir-se, pois nem todos tem uma estrutura financeira para dar continuidade ao pagamento das parcelas e outras demandas como, por exemplo, custo de deslocamento casa-CEBRAC. Entram na instituição para qualificar-se e por ser um curso profissionalizante querem ser inseridos no mercado de trabalho de imediato para ajudar a família no complemento da renda, ou até mesmo sendo a principal fonte de renda da família.

A seguir, no Quadro 5, as taxas de evasão estudantil, filtradas por curso, identificadas na escola-laboratório durante o período de estágio.

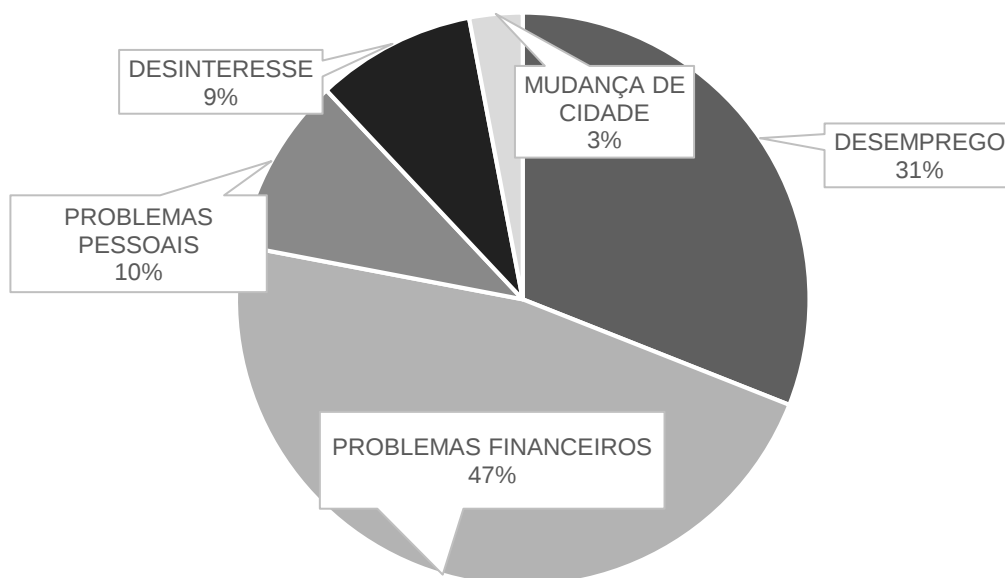
Quadro 5 - Taxa de evasão estudantil do CEBRAC (Período de fev/18 a abr/18)

CURSO	TAXA DE EVASÃO	QUANTIDADE DE ALUNOS EVADIDOS
Inglês	9,79%	36
Assistente Administrativo Completo	8,15%	86
Atendente de Farmácia	5,50%	45
Cuidador	9,90%	10

Fonte: Produzido pela autora (2018).

É nítido observar que, do ponto de vista educacional os índices estão elevados, afinal, nenhum diretor de escola quer iniciar uma turma e formá-la com quantidade menor do que iniciou, o patamar ideal estabelecido pelo gestor da unidade foi de até 6%. É preciso ficar alerta pois há cursos próximos do dobro do limite.

Para entender melhor o quadro anterior, e complementar as informações transmitidas, o gráfico a seguir resume visualmente as informações quanto aos motivos de tamanha evasão:

Gráfico 21 - Principais causas de abandono do curso

Fonte: Pesquisa de campo (2018).

Talvez o maior motivo causador da evasão se dê no período inicial do aprendizado, que é quando o aluno se dá conta da realidade financeira a ser enfrentada, custeando basicamente tudo, de uma só vez, abarcando um fardo

insustentável para muitos desempregados, por exemplo, isso acontece no período quando o curso inicia entre os 03 primeiros meses de aula, que também é o período que começam a iniciar o pagamento do curso, quando percebem que não conseguirão manter os pagamentos em dia, com os pais fazendo de tudo pra manter o filho estudando, muitas das vezes até alterando as prioridades de financeiras da família. Assim, optam em desistir, por conta da falta de planejamento financeiro.

Com relação a dificuldade de ser inserido no mercado de trabalho, é sabido que a cada dia que passa as empresas ficam cada vez mais exigentes quanto a requisitos curriculares. Por se tratar dum público mais jovem, alguns inclusive sem base familiar e até mesmo com estudos atrasados, buscam no curso uma oportunidade através de indicação e encaminhamento profissional pela tão conhecida Agência de Empregos, muitas das vezes em busca do primeiro emprego, porém, não encontra vagas que se enquadrem no seu perfil. Desta forma, se o aluno não consegue um emprego, não tem como manter-se no curso, processo esse findando em frustração, desanimando o aluno por ele ainda não ter conseguido um emprego, não ter alcançado o seu objetivo. E é fato, grande parte dos entrevistados procuraram o CEBRAC para alcançar um destes três objetivos: Primeiro emprego, melhores oportunidades de empregos ou adquirir conhecimentos para atuar no mercado de trabalho.

Sobre a terceira principal causa de evasão, qualquer motivo que leve a insatisfação do aluno causa um ruído, gerando desconfiança, assim, a instituição corre o risco de perder o aluno, pois ele precisar estar satisfeito com tudo aquilo que está investindo o seu dinheiro, ele almeja um retorno financeiro para com isso. O mesmo que se encontra encantado pela instituição como um todo, mesmo que esteja passando por um momento financeiramente difícil, é o mesmo que oferta grandes possibilidades de manutenção da matrícula, é possível retê-lo. Por isso é de suma importância que os professores criem um vínculo com os alunos, que aulas sejam bastante atrativas, que os demais colaboradores que interagem com os alunos sejam receptivos, resolutivos e tenham empatia. O aluno tem a necessidade de se sentir importante, de ser lembrado, de ser querido, e é esse relacionamento que se cria escola e aluno, que o mantém no curso, do contrário, as chances de desistência são esmagadoramente enormes.

O último motivo diagnosticado através da pesquisa de campo realizada que pode causar uma desistência é o desinteresse do aluno. Por exemplo: Estar sendo

obrigados pelos pais ou responsáveis a frequentar determinado curso. Esse aluno não participa em efetivo da aula, além de desmotivar os colegas, e ir de contra a tudo que a instituição fizer, pois não há ação que agrade tal estudante, desta maneira, ele sairá logo, pois falta as aulas, quando comparece as mesmas não demonstra quaisquer satisfações em sala de aula. Enfim, é só questão de tempo para que este aluno se torne mais um evasor, pois os pais e a escola não têm como forçar um aluno a participar das aulas, a estudar para tirar boas notas...

Embasada na fundamentação teórica e levando em consideração os resultados obtidos na pesquisa de campo, foram elaboradas algumas sugestões:

- Sugerir planejamento financeiro pré-matrícula para evitar evasão por não conseguir bancar financeiramente o curso;
- Tornar a Agência de Empregos em algo mais eficiente e acessível;
- Sanar problemas físicos na instituição de forma mais ágil;
- Alterar periodicidade dos pagamentos, evitando que o aluno acumule prestações em aberto em muito pouco tempo de matriculado;
- Incentivar a prática de ações como visitas-técnicas a empresas que prestem serviços que se relacionem com os cursos oferecidos pelo CEBRAC;
- Criar um gerenciamento de atendimento, inclusive com a instalação de painéis semelhantes a agências bancárias;
- Integrar todos os personagens da relação educacional (aluno/professor/colaborador) junto ao sistema utilizado pela instituição.
- Buscar junto aos órgãos reguladores, maneiras de beneficiar os estudantes do curso com o benefício da meia-passagem de ônibus.

Além das sugestões citadas, é preciso salientar que para evitar a evasão escolar é que todos os setores trabalhem por um só objetivo: Reter alunos.

Com as causas da evasão identificadas, tendo como principal motivo as questões financeiras, é de suma importância que todos os setores do CEBRAC funcionem a contento, principalmente a Agência de empregos, haja visto que este é o maior chamariz durante o ato da matrícula do aluno, suprimindo assim, a necessidade

financeira dos alunos. É preciso que mais vagas sejam ofertadas, que haja vagas para todos os perfis, divulgação incisiva das vagas nas turmas ou de forma mais aberta e acessível possível. Além é claro, buscar sempre manter um relacionamento de confiança com os alunos, transmitindo acima de tudo, credibilidade

É preciso que haja vagas, assim, é preciso que exista mais parcerias com empresas privadas, incluindo as que possuem o programa do governo federal: jovem aprendiz.

Faz-se necessário que a instituição esteja aberta a ouvir os alunos que enfrentam dificuldades, que ofereçam acordos, renegociação de parcelas abertas ou não, além de muitas outras estratégias para fidelizar o aluno. É preciso que o setor responsável pelos eventos consiga mais e mais parcerias, diversificando o aprendizado do aluno com uma massiva quantidade de eventos de cunho profissionalizantes a serem realizados.

Quanto ao uso do sistema, nota-se que é bastante eficiente em determinados pontos, porém, como sugerido acima, é preciso que o sistema integre o professor com o sistema, e inclua também o aluno nesta relação educacional. Atualmente, é preciso que o professor anote em folha as faltas e notas dos alunos para posteriormente o CRA lançar os eventos no sistema. Integrando, principalmente o professor, seria possível inclusive, controlar a jornada de trabalho do mesmo em sala de aula.

Enfim, é de extrema importância que exista uma comunicação clara, eficiente e objetiva entre a instituição de ensino, seus alunos, e os terceiros envolvidos em algum processo. Da mesma maneira que o aluno é cativado no momento da matrícula de um curso, é preciso garantir sempre a melhoria contínua do atendimento, para que cada vez mais o aluno sinta-se satisfeito. O artigo foi encaminhado para o Gestor da Unidade, e o mesmo se comprometeu em dar um retorno para a autora para verificar se alguma sugestão será acatada e aplicada.

Ficou constatado através de pesquisa de campo realizada na instituição de ensino que a empresa não possui estratégias sólidas de políticas para a solução ou diminuição dos níveis de evasão estudantil. Os objetivos específicos citados no início desta atividade foram atingidos. Além disso, é preciso salientar que o estudo foi de grande valia para a autora, alinhando a prática com a teoria da sala de aula contribuindo para a formação profissional.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Martinho Isnard Ribeiro de. **Manual de planejamento estratégico: desenvolvimento de um plano estratégico com a utilização de planilhas excel**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

AULETE, Francisco J. Caldas. **IDicionário Aulete**. 1980. Desenvolvido por Lexikon Editora Digital Ltda. Disponível em: <<http://www.aulete.com.br>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

BARBOSA, Cláudia. **O Projeto de Pesquisa**. 2005. Disponível em: <http://www2.anhembi.br/html/ead01/met_pesq_cient_gastr/pdf/aula_06.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2017.

BATISTA, Eduardo Ubirajara Rodrigues. **Guia de Orientação para Trabalhos de Conclusão de Curso: Relatórios, artigos e monografias**. 2014. Disponível em: <http://download.fanese.edu.br/pos/guia_para_tcc.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2017.

BRASIL. **Constituição Federal nº 4**, de 10 de novembro de 1937. Constituição dos Estados Unidos do Brasil de 1937. Constituição Federal. Rio de Janeiro, 10 nov. 1937. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao37.htm>. Acesso em: 24 nov. 2017.

_____. **Constituição Federal nº 8**, de 05 de outubro de 1988. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Constituição Federal. Brasília, 05 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 23 nov. 2017.

_____. Lei nº 4024, de 20 de dezembro de 1961. **Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Brasília, DF, 20 dez. 1961. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4024.htm>. Acesso em: 23 nov. 2017.

_____. Lei nº 5692, de 11 de agosto de 1971. **Diretrizes e Bases para o ensino de 1º e 2º graus**. Brasília, DF, 11 ago. 1971. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5692.htm>. Acesso em: 23 nov. 2017.

_____. Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996. **Diretrizes e bases da educação nacional**. Brasília, DF, 20 dez. 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 23 nov. 2017.

_____. Portaria nº 13, de 22 de abril de 2016. Institucionaliza procedimentos para composição e apresentação de trabalhos acadêmicos no âmbito da FANESE.

Instruções Para Composição e Apresentação de Trabalhos Acadêmicos: com base nas normas da ABNT: 14.724, 10.520, 10.719, 6022, 6023, 6024, 6027, 6028 e 6035, com destaque para relatórios, monografias e artigos. Aracaju, SE, 22 abr. 2016. Disponível em: <http://download.fanese.edu.br/fanese/portarias/PORTARIA_2016_13.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2017.

BRASÍLIA. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Proposta em Discussão:** Políticas Públicas para a Educação Profissional e Tecnológica. 2004. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/p_publicas.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2017.

_____. Comissão Especial de Estudos sobre a Evasão nas Universidades Públicas Brasileiras. Brasília, 1996/1997. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me001613.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração:** Teoria, processos e prática. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 2000. 416 p.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. Departamento Nacional, **Mapa Estratégico da Indústria 2013-2022.** Brasília, CNI, 2013. Disponível em: <www.portaldaindustria.org.br>. Acesso em: 23 de nov. 2017.

CUNHA, Luiz Antônio. **Escola pública, escola particular e a democratização do ensino.** Em Aberto, v. 5, n. 30, 2011. Disponível em: <<http://www.emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/download/1596/1568>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

FREI, Fernando. **Método Científico.** 2015. Disponível em: <http://www2.assis.unesp.br/ffrei/texto/metodcient_texto01.doc>. Acesso em: 23 nov. 2017.

KLUYVER, Cornelis A. de; PEARCE, John A. **Estratégia:** uma visão executiva. 2. ed. São Paulo: Editora Pearson Prentice Hall, 2007.

KUENZER, Acácia Zeneida. **Ensino Médio:** construindo uma proposta para os que vivem do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2013. 320 p. ISBN-13: 9788522482528

MEDEIROS, Aluska de Souto Borges. **Evasão escolar no ensino profissionalizante**: um estudo de caso. 2016. 36 f. TCC (Graduação) - Curso de Licenciatura em Pedagogia, Centro de Educação, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2016. Disponível em: <[http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/12114/1/PDFC-PDF-ALUSKA DE SOUTO BORGES MEDEIROS.pdf](http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/12114/1/PDFC-PDF-ALUSKA%20DE%20SOUTO%20BORGES%20MEDEIROS.pdf)>. Acesso em: 23 nov. 2017.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Estratégia Empresarial & Vantagem Competitiva**: Como Estabelecer, Implementar e Avaliar. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001. 455 p. ISBN-13: 9788522492473.

_____. **Administração estratégica na prática**: a competitividade para administrar o futuro das empresas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEN, Arabela Campos. **Histórico da educação superior no Brasil**. A educação superior no Brasil, p. 31-42, 2002. Disponível em: <http://naipedigital.com/fid/images/docencia/moduloIII/Apostila_1_Alunos.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2017.

PELEIAS, Ivam Ricardo. **Controladoria**: gestão eficaz utilizando padrões. São Paulo: Saraiva, 2002.

PERES, Cristiane Martins; ANDRADE, Antonio dos Santos; GARCIA, Sérgio Britto. Atividades Extracurriculares: Multiplicidade e Diferenciação Necessárias ao Currículo. **Revista Brasileira de Educação Médica**, São Paulo, v. 31, n. 3, p.203-211, 2007. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Cristiane_Peres/publication/262499208_Extracurricular_activities_multiplicity_and_differentiation_required_for_the_curriculum/links/53d69450cf2f57be98eb58d.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2018.

RIO DE JANEIRO. JARDIM BOTÂNICO DO RIO DE JANEIRO. **História**. 1997. Disponível em: <<http://jbrj.gov.br/jardim/historia>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

SANTIAGO, Tatiana; MENDES, Priscilla. **Dilma afirma que país precisa da indústria para aumentar crescimento**. 2012. Disponível em: <<http://g1.globo.com/politica/noticia/2012/11/dilma-afirma-que-pais-precisa-da-industria-para-aumentar-crescimento.html>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

SANTOS, Sandra Carvalho dos. O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM E A RELAÇÃO PROFESSOR-ALUNO: Aplicação dos "sete princípios para a boa prática na educação de ensino superior". **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, p.69-82, mar. 2011. Trimestral. Disponível em: <http://www.sinprodf.org.br/wp-content/uploads/2012/01/tx_5_proc_ens_aprend.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2018.

SANVICENTE, Antônio Zoratto; SANTOS, Celso da Costa. **Orçamento na administração de empresas**: planejamento e controle. São Paulo: Atlas, 2009.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (São Paulo). **Conheça o SENAC**: Histórico das Décadas. 199-. Disponível em: <<http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?newsID=a13124.htm&testeira=457>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL (Rio de Janeiro). **Institucional**: O que é o SENAI. 199-. Disponível em: <<http://www.portaldaindustria.com.br/senai/institucional/o-que-e-o-senai/>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

TACHIZAWA, T.; ANDRADE, R. O. B. **Gestão de Instituições de Ensino**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário de Pesquisa

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Por: **Beatriz da Piedade**

Esta pesquisa faz parte do estágio de Beatriz da Piedade, e é parte integrante do Trabalho de Conclusão de Curso da Mesma. Além disso, sua opinião é muito importante para a constante melhoria dos serviços prestados pelo CEBRAC. Por favor, assinale a alternativa que melhor imprime sua opinião.

1. SOBRE O CURSO:	RUIM	BOM	MUITO BOM	EXCELENTE
1. De forma geral, como você avalia esse curso?				

2. SOBRE O(A) PROFESSOR(A):	RUIM	BOM	MUITO BOM	EXCELENTE
2.1 Estimula o aprendizado (entusiasmo)				
2.2 Pontualidade, apresentação e postura				

3. ATIVIDADES EXTRA-CURRICULARES:	RUIM	BOM	MUITO BOM	EXCELENTE
3.1 O tema, as ações das atividades extracurriculares				
3.2 O que você acha das aulas das atividades extracurriculares (Saúde, Adm, empregabilidades).				

4. VOCÊ E SEU CURSO (auto avaliação):	RUIM	BOM	MUITO BOM	EXCELENTE
4.1 Seu aproveitamento nas aulas				
4.2 Seu relacionamento com os colegas				
4.3 Sua frequência nas aulas				
4.4 Sua participação nas aulas				
4.5 Seu relacionamento com o professor				

5. ATENDIMENTO CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O ALUNO:	RUIM	BOM	MUITO BOM	EXCELENTE
Rapidez e agilidade no atendimento				
Educação, cordialidade e bom humor				
Atenção e interesse nas solicitações, soluções...				

6. ATENDIMENTO SECRETARIA:	RUIM	BOM	MUITO BOM	EXCELENTE
Rapidez e agilidade no atendimento				
Educação, cordialidade e bom humor				
Atenção e interesse nas solicitações, soluções...				

7. O QUE TE MOTIVA A VIR AS AULAS NO CEBRAC?
☐ Professor(a) ☐ Seus pais ☐ Outro
☐ Colegas de Classe ☐ Adquirir conhecimento

8. O QUE VOCÊ PROCURA NO CURSO?

- ☐ Ocupar o tempo ☐ Primeiro Emprego ☐ Outro
☐ Qualificação Profissional ☐ Melhores oportunidades de emprego

9. SOBRE A AGÊNCIA DE EMPREGOS CEBRAC:

- ☐ Foi encaminhado para uma vaga de emprego;
☐ Cadastrou o currículo, levou para agência e não foi encaminhado;
☐ Não tem interesse na agência;
☐ Não tem vaga a seu perfil;
☐ Já foi contratado em uma empresa através da agência;
☐ Nunca procurou a agência, mas tem interesse

10. VOCÊ FARIA OUTRO CURSO NO CEBRAC?

- ☐ Sim. Qual? _____ ☐ Não. Porque? _____

11. VOCÊ INDICARIA O CURSO PARA ALGUÉM?

- ☐ Sim ☐ Não

12. HÁ ALGUM COMENTÁRIO, CRÍTICAS OU SUGESTÕES SOBRE O CURSO OU O CEBRAC?

Muito obrigado por sua participação!

APÊNDICE B – Roteiro de Entrevista

Ambiente: Sala de aula

Tipos de fontes: Alunos

Período: de 01/04/2018 a 25/04/2018

Indicações de perguntas gerais:

Sobre o curso, como o aluno avalia?

Sobre o(a) professor(a), como o aluno classifica a forma de ensino? Como ele avalia o profissional quanto a questões como pontualidade, apresentação e postura em sala de aula?

Como o aluno avalia a aplicação de atividades extracurriculares? Seus temas e ações?

Como o aluno se auto intitula aos olhos da instituição? Como é seu aproveitamento nas aulas? Seu relacionamento com colegas de classe? Suas frequências e participações em sala? Como é o seu relacionamento com o(a) professor(a)?

Como o aluno avalia o atendimento prestado pela instituição de ensino? Como ele classifica a rapidez, agilidade e eficiência no atendimento? Como ele classifica a educação em geral dos atendentes? Como o aluno avalia a resolutividade dos problemas?

Indicações de perguntas específicas:

O que motiva o aluno a frequentar as aulas?

O que o aluno procura no curso?

Como o aluno avalia a agência de empregos da instituição?

O que olhar / observar:

Relacionamento dos alunos com os professores;

Comportamento dos alunos nas dependências da instituição;

Resultados quantitativos.

ANEXOS

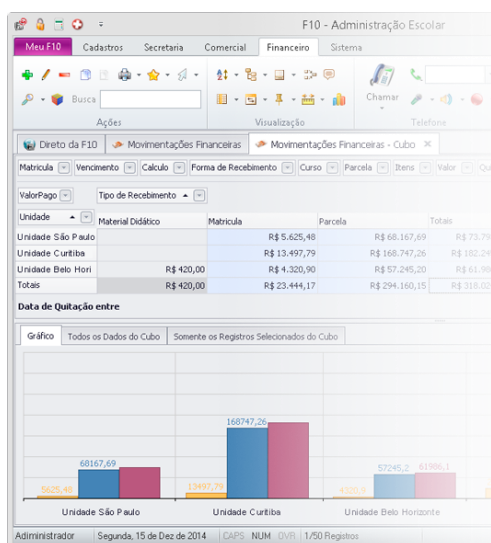
ANEXO A – Software F10

O F10 é um sistema completo focado na administração escolar, com o sistema F10, o CEBRAC automatiza processos operacionais, administrativos, pedagógicos e financeiros, controlando todos os processos e interligando todos os departamentos. Através dele é possível cadastrar interessados, agendar visitas, enviar SMS, criar tarefas, criar turmas, aulas e cursos; preencher pautas de chamada, enviar conteúdo, cadastrar funcionários, cobrar alunos, emitir notas fiscais, além de solicitar relatórios personalizados e diversas outras funcionalidades como exibido no material fornecido pelo desenvolvedor do sistema nas páginas a seguir.



O F10 É UM SISTEMA COMPLETO PARA ESCOLAS

Com o F10 você pode automatizar os processos operacionais, administrativos, pedagógicos e financeiros da sua escola, interagindo de maneira prática e rápida com o usuário, o que permite controlar todo o processo interligando todos os departamentos. Desenvolvido para a plataforma Windows, o F10 é um sistema para escolas com aplicação e aprendizado simples e intuitivo.

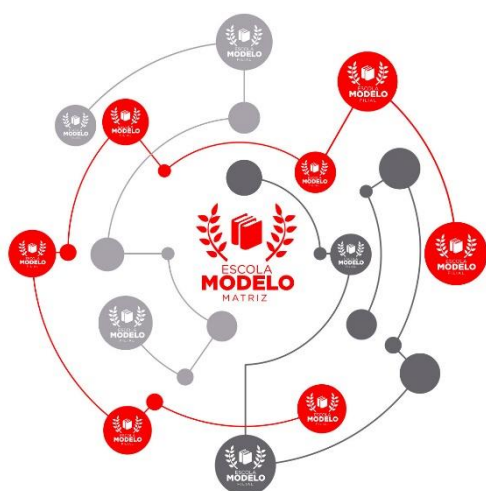


Interface de usuário

O F10 possui as ferramentas necessárias para que o gestor possa responder qualquer pergunta sobre qualquer necessidade. Todas as abas possuem ferramentas de Filtro, Agrupamento, Totalização, Classificação, Alinhamento e Visibilidade de Colunas, tudo de acordo com a necessidade do usuário. Pensando também na amigabilidade, o F10 é disponibilizado em diversas aparências, basta escolher a que mais lhe agrada. Há quem prefira uma interface mais colorida ou mais séria, mas também é possível desenhar sua própria interface, com sua marca. Nosso objetivo é satisfazer a todos, seu negócio e seu usuário, principalmente.

Indicadores Gerenciais

O F10 dispõe das informações gerais de todos os departamentos, porém, para saber sobre algum setor em específico, é necessário navegar através das categorias, filtrar o que necessita, etc. A ideia dessa funcionalidade é reunir informações gerenciais de todos os departamentos num mesmo local. Caso alguma informação não seja satisfatória, você poderá acessar o F10 e usar o filtro respectivo.

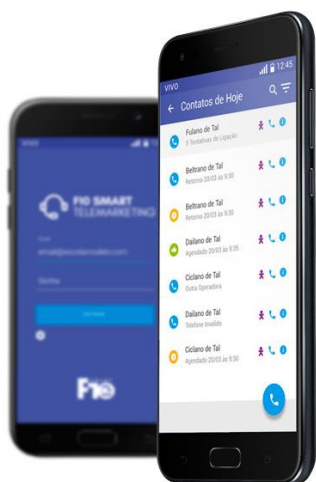
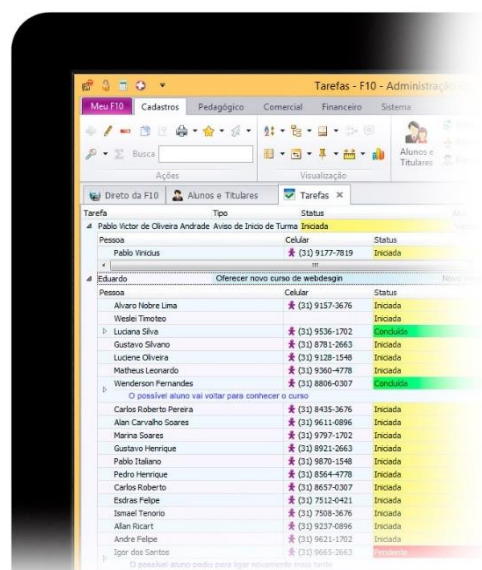


Múltiplas Unidades

Essa funcionalidade é ideal para quem é responsável por diversas unidades e sabe o quanto é difícil fazer com que todas funcionem exatamente do mesmo jeito. Primeiro porque é difícil padronizar nomenclaturas, que dirá padronizar processos. O propósito do Múltiplas Unidades é mostrar num mesmo sistema as informações de diversos F10 e fazer com que seja fácil você comparar valores entre eles. Quem vende mais, quem cobra mais, quem tem melhor percentual de aulas, etc.

Gestão de Tarefas

A rotina diária de uma escola exige que muitos processos sejam realizados por diversos funcionários. O objetivo do Tarefas é organizar todos esses serviços. O gestor poderá determinar as tarefas e quem irá executá-las. Após essa definição o usuário que ficou responsabilizado em realizá-la conseguirá facilmente entender o que precisa ser feito. A medida que o trabalho for realizado, esses itens vão sumindo da lista. Dessa forma o funcionário sabe facilmente o que precisa ser feito, bem como o gestor tem conhecimento se as tarefas estão sendo executadas.

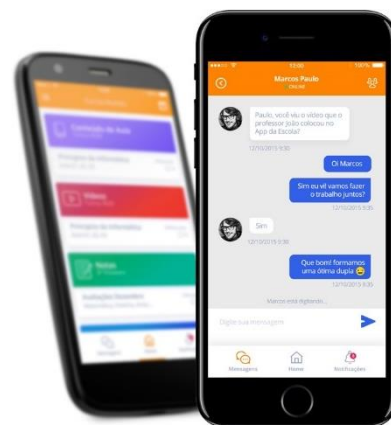


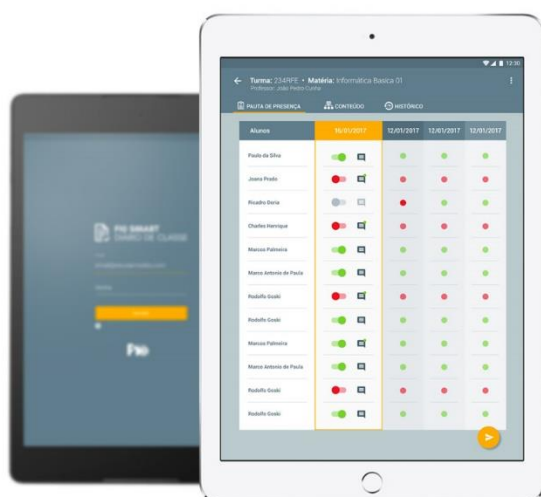
F10 Smart Telemarketing

O F10 está sempre inovando e sempre atento as últimas tecnologias. E a última novidade é o acesso por dispositivos móveis. Pensando nisso, o F10 está desenvolvendo muitas ferramentas, com foco bem específico e que solucionará problemas na palma da sua mão. A primeira destas funcionalidades é o F10 Smart Tele, onde é possível resolver todo o problema operacional e gerencial do Telemarketing. Além deste app. Além destes apps principais, estamos desenvolvendo outros de inclusão de Visitas e Contratos, além de Levantamento Financeiro pelo gestor.

F10 Smart Aluno

Criado para Utilizado pelos alunos para realizar tarefas de casa, perguntas e respostas com o professor, bate papo entre alunos da turma, notificações por push que podem ser vídeos e textos das aulas realizadas e a realizar, além de avisos dos departamentos comercial, pedagógico e financeiro. Esse app será instalado nos smartphones dos alunos e através dele será possível saber onde estão os alunos da escola num mapa da região.





F10 Smart Professor

Com o Smart Professor é possível fazer todo o trabalho relacionado ao bom andamento das aulas. Através dele o professor planeja, agenda, comunica, lança e verifica. Tudo fácil, rápido e conectado. Lançamento de diário de classe; Lançamento de notas; Cancelamento e agendamento de aulas; Perguntas e respostas para os alunos; Agenda do professor; Envio de conteúdo para os alunos; Bate-papo com os alunos.

Cartão de Crédito

Dispomos de todas as formas de recebimento: dinheiro, cheque, boleto, cartão de crédito e débito. O cartão de crédito possui uma característica especial que é o fato de não se receber o dinheiro imediatamente, além de que muitas vezes os valores entram de forma parcelada. Com o bom gerenciamento dessas quantias você pode acompanhar a soma de valores futuros mensais ou totais, taxas cobradas pela administradora, etc.



Cobrança de Mensalidade

Em um ambiente escolar as cobranças são feitas de maneira diferenciada. É muito comum as parcelas terem seus vencimentos alterados, acréscimos perdoados para que não se perca o cliente. A melhor forma de controlar a cobrança é através de carteiras de cobrança. Elas são agrupamentos de todos os alunos que devem a parcela do mês atual, outra dos que devem o mês passado e assim sucessivamente.

Nota Fiscal Eletrônica de Serviços e Comércio

A comunicação com os órgãos governamentais, Prefeitura e Governo Estadual, acontece automaticamente no F10. Centenas de notas podem ser emitidas em poucos segundos quando comparadas a emissão no modo manual. Basicamente o usuário precisa selecionar quais notas deseja fazer a emissão e mandar que o F10 processe. O sistema irá realizar a comunicação com a Prefeitura quando for Nota de Serviços e com o Governo quando for nota de Comércio. O F10 ainda faz o envio e recebimento de dados para a emissão. Caso qualquer informação esteja faltando em alguma nota selecionada, o sistema mostra o que faltou em qual nota e quais ele emitiu corretamente. Assim fica fácil saber quanto foi lançado de nota de serviços, de comércio, qual valor terá que ser pago de imposto, etc.



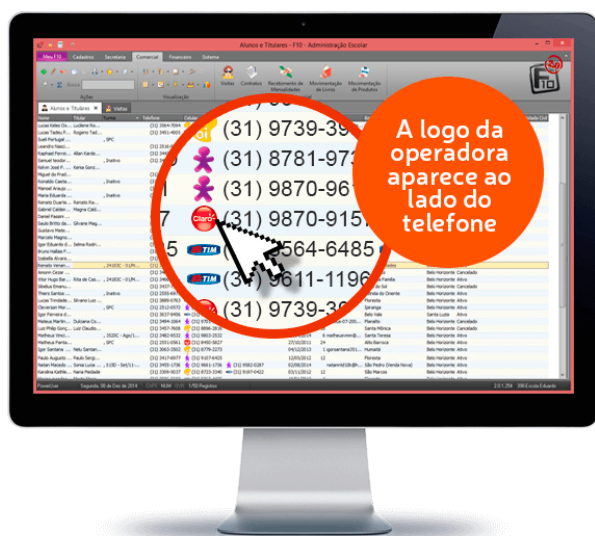
Boletos sem/com Registro

No ano de 2017 a Febraban impôs que não existam mais boletos sem registro. Como não há opção, quem quiser usar boleto bancário precisa obedecer esse novo modelo em que todos os boletos precisam ser enviados ao banco antes que a cobrança aconteça. Esse gerenciamento ocorre automaticamente no F10. Quando o boleto é criado o F10 gera o arquivo para ser enviado ao banco e quando ele é pago o F10 realiza a baixa automaticamente. Se for cobrada alguma parcela internamente o F10 avisa o banco que aquele boleto não precisa mais ser cobrado.

Banco de Dados Híbrido

Os dados no F10 são acessíveis sempre pela rede local. Porém, armazenar os dados na nuvem dá a disponibilidade para que o gestor e o aluno possam ter acesso remoto e que a central consulte todos os bancos de dados imediatamente. A F10 uniu o que há de melhor no quesito de disponibilidade dos dados: o trabalho do dia a dia será sempre local, o que faz com que tenhamos velocidade plena, mas à medida que os dados são gravados no banco de dados, eles também são transferidos para um servidor central que a escola dispõe para que sejam acessados remotamente. etc.



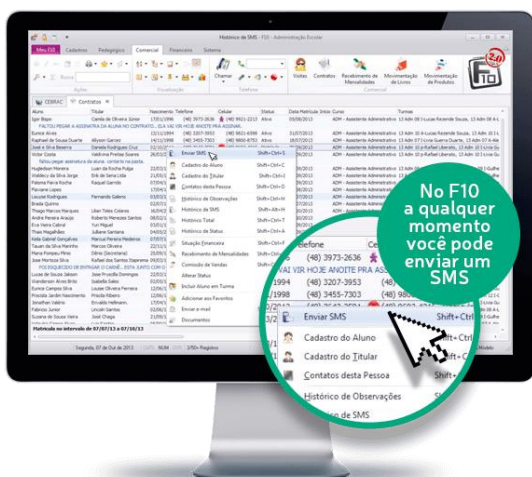


Portabilidade

Você sabe que todas as operadoras de celular possuem planos de ligação ilimitada, desde que você ligue para a mesma operadora. Pensando nisso, o F10 criou uma estrutura vinculada ao banco de dados da Anatel, onde sabemos a que operadora pertence qual celular, mesmo que usuário tenha feito portabilidade numérica. Isso faz com que você faça ligações sabendo que está usando a operadora certa e que não haverá custo algum. Então se a escola tiver um chip de cada operadora, todas as faturas somadas não custarão mais do que 200,00 mensais e será possível ligar de forma ilimitada durante o mês inteiro sem se preocupar com a conta telefônica.

Personalização de Relatórios e Documentos

Como o F10 dispõe informações de todos os departamentos, é muito comum o gestor possuir uma visão distinta do seu negócio, considerando variáveis que os outros gestores não levam em conta. Pensando nisso, o F10 monta relatórios, contendo informações dos departamentos que o gestor desejar. Assim ele terá o melhor relatório, usando todas as informações que melhor respondam às suas necessidades.



SMS Automático e Manual

Muitas vezes o aluno, titular ou mesmo a pessoa que ainda não tem vínculo com a escola pode receber avisos que a escola deseja enviar. O F10 dispõe de envio de SMS automático e manual. É possível configurar o F10 para enviar um SMS para o aluno ou titular no aniversário, no início de aula, no encerramento, na transferência de turma, antes ou após o vencimento e não quitação de parcela e sempre que houver uma falta do aluno. Assim como é possível enviar SMS livremente para quaisquer pessoas que o usuário selecionar.