

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA  
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL JUSCELINO KUBITSCHEK DE OLIVEIRA

**QUALIDADE E SATISFAÇÃO NO ENSINO TÉCNICO PÚBLICO NA REGIÃO DO  
ABCD**

DIADEMA  
2012

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA  
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL JUSCELINO KUBITSCHKEK DE OLIVEIRA

**QUALIDADE E SATISFAÇÃO NO ENSINO TÉCNICO PÚBLICO NA REGIÃO DO  
ABCD**

ESTHER BRUNA DOS SANTOS  
GLEIZIANE OLIVEIRA BRAGANÇA  
JACKSON WESLEY SILVA DOS SANTOS  
JANIZE VIANA DA SILVA  
JULIANA OLIVEIRA  
NATALIA CORREIA PEREIRA  
THÁIS SIMAS BRANDÃO  
TUANE SANTANA DA SILVA

Trabalho apresentado para avaliação  
na disciplina de Trabalho de Conclusão do  
curso Administração, turno da tarde, da  
Escola Técnica Estadual Juscelino  
Kubitschek de Oliveira. Orientador (a):  
Mestre professor Ms. Leonardo Fabris  
Lugoboni.

DIADEMA  
2012

**BANCA EXAMINADORA**

---

---

---

**DEDICATÓRIA**

Dedicamos este trabalho aos atuais alunos das escolas técnicas públicas, e aos futuros estudantes das mesmas, para que saibam e busquem o melhor ensino para seu futuro profissional e social.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradecemos a Deus, por estar nos fortalecendo, ajudando e orientando em busca das nossas ideias, e principalmente por estar nos dando forças para sempre estar buscando novos e melhores objetivos.

Logo em seguida agradecemos nossos familiares pela confiança e motivação que nos foi dado durante um ano e meio de curso.

Agradecemos também as escolas na qual, foram realizadas as pesquisas de campo, por sua atenção concedida.

Ao Mestre Professor Leonardo Fabris Lugoboni, pela sua orientação prestada.

A Professora Isabel Toscano Lina Gasparini pelo o auxílio prestado durante as realizações da pesquisa de campo.

E a todos os demais que de alguma forma contribuíram para a elaboração deste Trabalho de Conclusão de Curso.

Muito obrigado a todos!

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.”

*José de Alencar*

## **RESUMO**

Atualmente, são muitas as exigências no mercado de trabalho, onde a busca por maior especialização profissional vem crescendo e, assim, investe-se cada vez mais na carreira visando maior qualificação para o exercício de uma determinada profissão. Desse modo, os cursos técnicos públicos tornam-se uma opção para aquele que procura ascensão profissional, pois além de ser um método que garante uma boa formação em um curto prazo também possui acessibilidade gratuita.

O presente estudo discute o conceito de qualidade no ensino técnico público, além de estabelecer sua relação com a motivação e seus desdobramentos para a satisfação da comunidade escolar. O objetivo é apontar e avaliar os principais quesitos de qualidade do ensino técnico público na região do ABCD, identificando a satisfação dos alunos nessas escolas. Uma vez que o espaço escolar técnico é um ambiente onde se formam personalidades profissionais, é de suma importância que ele seja atrativo para os alunos de forma que esses possam sentir-se à vontade para desenvolverem suas atividades sócio educativas, bem como seu pensamento crítico.

Considerando de extrema importância a satisfação do aluno para demonstrar o bom desempenho da instituição de ensino, buscou-se analisar os índices de satisfação em relação à qualidade de ensino oferecida por essas escolas de modo que os resultados obtidos servem de direcionamento para tomar conhecimento do que se pode melhorar em relação à qualidade das mesmas. Sendo assim, realizou-se uma coleta de dados por meio de um método qualitativo (onde o grupo de foco foram os alunos das Escolas Técnicas Públicas) e de um quantitativo (questionário com perguntas fechadas); tendo como cenário a Região do Grande ABCD, onde foram selecionadas três escolas técnicas públicas para a realização da pesquisa. Através da análise tornou-se possível a identificação dos principais fatores pertinentes ao ambiente escolar e a aquisição de conclusões sobre a adequabilidade do ensino técnico público. Por fim, encontram-se as conclusões que resultam da análise deste estudo, com base nos conceitos explorados.

**Palavras-chaves:** Qualidade no ensino; Satisfação; Motivação; Escolas Técnicas.

## **ABSTRACT**

Nowadays, are many exigencies in the marketplace and searching more professional specialization is increasing and with it installs each more in career angling for better qualification for the exercise of determined professional. Like so, the public technical courses become an option for that to look for professional rises, besides to be a method that guarantor a good formation in a short time, it also gets free accessibility.

The main objective of this article is the concept of quality in the public technical school, besides to set relation with motivation and the unfolding to satisfy the school community. The objective it's show and assess main questions of public technical school quality in ABCD zone, it identifying the student's satisfaction in this schools. One time that the technical school space is an ambient where graduate professionals personalities, it's important that it will be attractive to students in way that it can make them comfortable to develop their educative activities, as so critical thought.

Considering extreme important the student's satisfaction to demonstrate good development of school institute, it searches to analyze the satisfaction contents about quality teaching offers for these schools in mode that gotten results serves of orientating to get knowledge of what it can improve in quality teaching. Thereby, it achieves a data's collect by qualitative method ( where the focus group was public technical school's students) and quantitative method ( questionnaire with closed questions); it having as scenery Grande ABCD zone, where were selected three public technical schools to achieve search. Through analyses became possible to identify the main factors pertinent in a school ambient and the acquisition of conclusions about suitability of public technical school. In ending, it finds conclusions that results of analyses this study, with base in explored concepts.

**Key-words:** Quality in teaching, satisfaction, motivation technical schools

## **SUMÁRIO DE FIGURAS**



<b>GRÁFICO 1: SEGURANÇA NAS DEPENDENCIAS DA ESCOLA</b>	<b>55</b>
<b>GRÁFICO 2: ILUMINAÇÃO NAS DEPENDENCIAS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO</b>	<b>56</b>
<b>GRÁFICO 3: ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA DAS SALAS DE AULA</b>	<b>56</b>
<b>GRÁFICO 4: LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DOS SANITÁRIOS</b>	<b>57</b>
<b>GRÁFICO 5: DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS</b>	<b>57</b>
<b>GRÁFICO 6: MEIOS E RECURSOS DE INFORMATICA SATISFATÓRIOS</b>	<b>58</b>
<b>GRÁFICO 7: ADEQUAÇÃO DOS LABOORATÓRIOS PARA AS AULAS</b>	<b>58</b>
<b>GRÁFICO 8: ATUALIZAÇÃO DA BIBLIOTECA E SALA DE LEITURA</b>	<b>59</b>
<b>GRÁFICO 9: AMBIENTE ADEQUADO PARA ATIVIDADES CULTURAIS E PEDAGÓGICAS</b>	<b>60</b>
<b>GRÁFICO 10: OPÇÕES ALTERNATIVAS PARA ALIMENTAÇÃO</b>	<b>60</b>
<b>GRÁFICO 11: ESTRUTURAS APTAS PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS</b>	<b>61</b>
<b>GRÁFICO 12: CONTRIBUÇÃO DOS ALUNOS PARA A CONSERVAÇÃO DO AMBIENTE</b>	<b>61</b>
<b>GRÁFICO 13: INFLUÊNCIA DO NOME DA INSTITUIÇÃO</b>	<b>62</b>
<b>GRÁFICO 14: ESTIMULO AOS ESTUDOS</b>	<b>63</b>
<b>GRÁFICO 15: CARGA HORÁRIA TEÓRICA E PRÁTICA ADEQUADA</b>	<b>63</b>
<b>GRÁFICO 16: NÍVEL DE PREPARO DOS LECIONADORES</b>	<b>64</b>
<b>GRÁFICO 17: SATISFAÇÃO DA INTEGRAÇÃO E COOPERAÇÃO DOS ALUNOS</b>	<b>64</b>
<b>GRÁFICO 18: AMBIENTE AGRADÁVEL</b>	<b>65</b>
<b>GRÁFICO 19: SATISFAÇÃO COM AS ATIVIDADES PROPOSTAS PELA ESCOLA</b>	<b>65</b>
<b>GRÁFICO 20: SATISFAÇÃO COM O ENSINO</b>	<b>66</b>

<b>GRÁFICO 21: PREOCUPAÇÃO DA INSTITUIÇÃO COM A SATISFAÇÃO DOS ALUNOS</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO 22: ATIVIDADES DE PREPARAÇÕES PARA ARTICULAÇÕES PESSOAIS</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO 23: POSSIBILIDADES EXTRACURRICULARES</b>	<b>68</b>
<b>GRÁFICO 24: CONTRIBUIÇÃO PARA UMA VISÃO CRÍTICA E RESPONSÁVEL DO MUNDO</b>	<b>69</b>
<b>GRÁFICO 25: A DISPONIBILIDADE E O ATENDIMENTO DOS PROFESSORES E O DESENVOLVIMENTO PESSOAL</b>	<b>69</b>
<b>GRÁFICO 26: CONTRIBUIÇÃO PARA CRESCIMENTO PESSOAL</b>	<b>70</b>
<b>GRÁFICO 27: DESENVOLVIMENTO NA CAPACIDADE PROFISSIONAL</b>	<b>71</b>
<b>GRÁFICO 28: ABANDONO DE CURSO</b>	<b>71</b>
<b>GRÁFICO 29: INDICAÇÃO DO CURSO</b>	<b>72</b>

## **SUMÁRIO**

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>13</b>
1.1 OBJETIVOS	14
1.2	JUSTIFICATIVA
14	
1.3 HIPÓTESES	15
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>15</b>
2.1 ENSINO	15
2.2 ENSINO TÉCNICO	16
2.3 QUALIDADE	18
2.3.1 METAS DE QUALIDADE	20
2.3.2 QUESITOS DE QUALIDADE	21

2.3.2.1 QUALIDADE NO ENSINO	21
2.3.2.2 CONFIANÇA GERADA PELO CURSO PARA O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO	25
2.3.2.3 DESENVOLVIMENTO PESSOAL	26
2.3.2.3.1 CAPACITAR PARA A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE VIDA	26
2.3.2.3.2 PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO PSICOLÓGICO	27
2.3.2.3.3 EDUCAÇÃO PARA VALORES	28
2.3.2.4 INFRAESTRUTURA	29
2.3.2.5 ESTRUTURA E FERRAMENTAS DE SUPORTE E APOIO AO ENSINO	32
2.3.2.6 IDENTIFICAÇÃO COM O CURSO	32
2.3.2.7 IMAGEM DA INSTITUIÇÃO	35
2.3.2.8 RELAÇÕES INTERPESSOAIS, INTEGRACÃO E COOPERAÇÃO ENTRE A COMUNIDADE ESCOLAR	38
2.3.2.9 MÉTODOS DE ENSINO	40
2.3.2.9.1 GRADE CURRICULAR	40
2.3.2.9.2 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	41
2.3.2.9.3 APRENDIZAGEM PERCEBIDA	43
2.4 SATISFAÇÃO DO CLIENTE	44
2.5 O CONSUMIDOR MODERNO	47
2.6 O CLIENTE	47
2.7 SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DO ENSINO TÉCNICO PÚBLICO	48
<b>3 ANÁLISE GERAL DAS ESCOLAS PESQUISADAS</b>	<b>52</b>
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>73</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>76</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

Nos contextos atuais brasileiros muito nos preocupa uma qualidade de ensino otimizada, onde se possa tornar exemplo perante conceito educacional empregado em outros países. Entretanto qualidade de ensino é um conceito onde se envolve muitas variáveis, por exemplo, organização inovadora (aberta e dinâmica), docentes bem preparados (intelectual, emocional, comunicacional e eticamente), infra estrutura adequada (atualizada e confortável) entre outros.

Na atualidade pode-se ver que a qualidade de ensino não abrangeu a satisfação plena principalmente nas escolas públicas brasileiras, devidos a diversas dificuldades na área educacional, pois há sempre algo a se mudar e aprimorar. O aumento contínuo dos sistemas de produção revela o déficit brasileiro em mão de obra qualificada. As modalidades de ensino voltadas para

a rápida inserção do profissional no mercado de trabalho têm crescido no país em resposta a esta demanda. O chamado ensino profissionalizante teve crescimento no Brasil de 83% em seis anos (entre maio de 2004 e setembro de 2010), segundo pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI).

Uma das medidas adotadas foi a implantação de escolas técnicas que visam a capacitação do aluno para o mercado de trabalho por meio dos cursos técnicos. Essas escolas são vistas como um referencial de qualidade de ensino que vem conquistando a cada semestre maior número de adeptos ao exame classificatório. Somente na região metropolitana do ABCD (que compreende os municípios de Santo André, São Bernardo, São Caetano e Diadema) são quatro Escolas Técnicas Estaduais, que dispõem, além de suas sedes originais, extensões em sua própria cidade ou em cidades vizinhas para suprir a demanda crescente.

A qualidade de ensino tem se tornado tema freqüente em pesquisas no ramo educacional, uma vez que são capazes de apontar os possíveis pontos fortes e fracos de uma instituição, ocasionando uma visão mais aprofundada da realidade desse ensino.

De acordo com as exigências do mercado de trabalho, o ensino técnico vem se tornando um diferencial para muitos jovens e adultos que queiram se destacar profissionalmente. Conforme a demanda dos cursos técnicos aumenta, torna-se necessário avaliar o ambiente escolar para compreender de que forma esta instituição atua para alcançar o considerado ensino de qualidade. Ao mesmo tempo, visa compreender a importância de haver um ambiente agradável onde os alunos possam aprender e se sentirem satisfeitos com o ensino recebido, avaliando em quais tipos de ambientes essa satisfação é maior.

Baseado no exposto acima surge o seguinte questionamento: **Qual o grau de satisfação dos alunos do ensino técnico no ABCD?**

## **1.1 OBJETIVOS**

Busca-se com essa pesquisa, identificar os quesitos de qualidade do ensino técnico público do ABCD. E no contexto do objetivo principal, a pesquisa pretende identificar a satisfação dos alunos nas escolas de ensino técnico públicas dessa região.

## **1.2 JUSTIFICATIVA**

Nos dias atuais as escolas de nível técnico vêm ganhando destaque na sociedade, tornando o meio profissional mais acessível aos novos profissionais ou aos que buscam mais qualificação para exercer sua profissão. E uma vez que elas vêm sendo cada vez mais procuradas é de suma importância que nós possamos identificar e avaliar e compreender a qualidade do ensino técnico público de escolas da mesma região, no caso o ABCD.

Contudo, considerada de extrema importância a satisfação do aluno para demonstrar o bom desempenho da instituição de ensino. Com isso, índices poderá nos direcionar, a saber, aonde se pode melhorar a qualidade do mesmo, pois ela é uma questão recorrente e é da apreensão de todos os envolvidos.

## **1.3 HIPÓTESES**

- O ambiente escolar que fornece estrutura aos seus alunos e docentes possui melhor rendimento pedagógico.
- Os alunos do ensino técnico do ABCD estão de um modo geral satisfeito com a metodologia empregada pela instituição de ensino.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 ENSINO**

O ensino trata-se de uma percepção conectada a práticas educacionais que envolvem instruir, doutrinar e amestrar com regras ou preceitos, e estas persistem do decorrer do tempo. Todavia, com distintas maneiras, sendo um diferencial para todas as demais abordagens que a ela se seguiram.

[...] elas são elaboradas para explicar, de forma sistemática, determinados fenômenos, e os dados do real é que irão fornecer o critério para a sua aceitação ou não, instalando-se, assim, um processo de discussão permanente entre teoria e prática. (MIZUKAMI, 1986, p. 107).

De acordo com Mizukami (1986), algumas abordagens apresentam claro referencial filosófico e psicológico, ao passo que outras são intuitivas ou fundamentadas na prática, ou na imitação de modelos.

O adulto, no conhecimento habitual, é considerado como homem acabado, “pronto”, enquanto o aluno sendo denominado coloquialmente como um “adulto em miniatura”, que precisa ser atualizado. O ensino será centrado no professor. O aluno será apenas o executor das prescrições que são alocadas pelas suas autoridades exteriores.

É então o homem considerado, uma criatura, inserido num mundo que irá conhecer através de informações que lhe serão providas. É um receptor passivo até que, repleto das informações necessárias, pode repeti-las a outros que ainda não as possuem, assim como pode ser eficiente em sua profissão, quando de posse dessas informações e conteúdos. Ou seja, é a pessoa no qual diante da sociedade é a que está apta a educar os que ainda são leigos em originados contextos.

O objetivo educacional normalmente se encontra intimamente relacionado aos valores pregados pela sociedade na qual se realiza.

Os Programas exprimem os níveis culturais a serem adquiridos na trajetória da educação formal. A reprovação do aluno é uma necessidade quando o mínimo cultural para aquela faixa não foi atingido, e as provas e exames são necessários à constatação de que este mínimo exigido para cada

série/semestre foi adquirido pelo aluno. Essas medidas são essências para analisar o grau de ensino, sendo que com esses dados podem ser analisar a eficiência professor- aluno.

O diploma pode ser tomado como um utensílio de hierarquização. Dessa forma, o diploma iria desempenhar um papel mediador entre a formação cultural e o exercício de funções sociais determinadas. Todavia, as tendências englobadas por esse tipo de abordagem possuem uma visão individualista do processo educacional, não possibilitando, na maioria das vezes, trabalhos de cooperação nos quais o futuro cidadão possa ter a experiência da convergência de esforços.

Nos dias atuais, o ensino estar atrelados a novos canais para que possa ocorrer a transmissão do conhecimento, utilizando-se de meios como vídeos, internet entre outros métodos tecnológicos, pois está vem vindo para reforçar a aprendizagem não só no ambiente escolar como entre localidades mais distantes. Portanto, com esse novo meio os princípios de ensino devem permanecer para que este seja assegurado com pontos satisfatórios e os conceitos de educar e repreender estejam sempre firmados.

## **2.2 ENSINO TÉCNICO**

O ensino técnico, ou ainda, ensino técnico profissionalizante se caracteriza como uma modalidade de ensino vocacional, voltada para a rápida inserção do estudante no mercado de trabalho, com particularidades que podem variar conforme o país e o seu sistema educativo.

No Brasil o ensino profissionalizante se divide em três níveis: formação inicial e continuada, ensino técnico e formação tecnológica. A formação inicial e a tecnológicas sofreram pouca alterações nos últimos anos em sua estrutura e nos seus objetivos principais. Sendo a primeira voltada para a qualificação ou requalificação de trabalhadores empregados ou em busca de oportunidades no mercado de trabalho, independente de sua escolaridade. E a terceira que embora só tenha recebido a denominação de “tecnólogo” a partir da década de



1990, sempre correspondeu ao ensino de nível superior pautado na rápida integração do estudante ao mercado de trabalho.

Foi o ensino técnico que, a partir de 1990, sofreu as maiores mudanças. Este nível inicialmente esteve ligado à formação geral e se designava aos alunos que tivessem concluído o ensino fundamental e que optassem por se profissionalizar no ensino médio. Esses cursos técnicos com duração média de 3 a 4 anos, possibilitavam aos concluintes além da formação técnica de nível médio, a opção de continuar estudos em nível superior.

Porém, uma reforma, em 1997, afetou essa formação técnica. Todos os sistemas (federal, estadual e privado) foram obrigados por um decreto federal, a oferecer somente o ensino técnico modular, eliminando desses módulos as disciplinas de formação geral. Possibilitando ao estudante o diploma de conclusão referente à conclusão do módulo. Porém, o diploma técnico de nível médio só pode ser oferecido ao término do ensino médio regular (que pode ser cursado antes, depois ou simultaneamente ao ensino técnico modular). O objetivo principal dessa reforma foi flexibilização da formação técnica de nível médio, aproximando-a das necessidades mais imediatas da produção.

A partir do ano de 2004, por decisão do governo federal cada sistema (federal, estadual e privado) pode optar pelo ensino técnico integrado ao ensino médio ou somente o ensino técnico modular.

Os sistemas de abrangência nacional para a formação técnica no país são:

- Escolas Técnicas Federais integradas aos Centros Federais de Educação tecnológica (CEFETs).
- Escolas Técnicas do SENAI (Serviço Nacional da Aprendizagem Industrial).

No âmbito estadual, São Paulo mantém um sistema de formação técnica ministrado pelo o Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – CEETEPS.

Atualmente, é perceptível que a mão de obra qualificada está cada vez mais escassa. E as empresas exigem cada vez mais de seus colaboradores, para que o trabalho seja feito com êxito. A partir disto contemplamos cada vez mais pessoas indo à busca de uma especialização, tanto para a ascensão profissional, como para obter sucesso em sua área de serviço, esse processo geralmente é feito através de cursos técnicos devida à sua rápida duração e o acesso gratuito em instituições como as “Escolas Técnicas Federais” e “Escolas Técnicas Estaduais”.

São os próprios estudantes que definem o que é qualidade de acordo com fatos e acontecimentos e com o que o mercado requer com o decorrer do tempo. Com base nisso as escolas podem pensar em sugerir e atuar em prol da qualidade da educação, no ambiente educativo, na prática pedagógica, na formação e condições de trabalho dos profissionais da escola, no espaço físico escolar, além de outros fatores.

### **2.3 QUALIDADE**

Segundo Deming (1990), qualidade é determinada pelos dirigentes, com vista a alcançar públicos externos e internos como os futuros e atuais. Pode - ser também a forma de agregar valores que possam sustentar conceitos criativos em cada fase do procedimento humano na organização.

Juran (1992) acredita que dois dos vários significados de qualidade que o dicionário oferece sejam os mais importantes para os gerentes, que constituem nas características do produto e a ausência de deficiências do produto.

- As características do produto: se definem que na visão dos clientes, quanto melhores as características do produto, mais elevada a sua qualidade.
- A ausência de deficiências do produto: se define que na visão dos clientes, quanto menos deficiências melhor a qualidade.

Com a junção das descrições das frases, Juran (1992) classificou qualidade como adequação ao uso, ou seja, que uma organização terá de

adaptar sua estrutura às necessidades de mercado e que a qualidade deve ser visada como um processo bem gerenciado.

O gerenciamento da qualidade é dividido em três processos conhecidos como Trilogia de Juran: Planejamento da qualidade, Controle de qualidade e Melhoramento da qualidade. O conceito da Trilogia é unificante que se entende a toda a empresa. Cada papel possui propriedades únicas, assim como cada produto ou processo.

O homem é o elemento chave, sem a sua sabedoria e competência, nada acontecerá. Entretanto, o seu trabalho isolado torna-se inútil. Para que haja constância nos esforços, é preciso que o trabalho seja executado em equipe e conhecimento (DEMING, 1990).

Algumas empresas têm definido a qualidade em termos como conformidade às especificações ou a padrões. Essas definições são perigosas quando aplicadas em níveis gerenciais. Nesses níveis, o essencial é que os produtos respondam às necessidades dos clientes. A conformidade aos padrões é somente um dos muitos meios para esse fim.

A conformidade relaciona-se, por sua natureza, a padrões e especificações estáticos, ao passo que a qualidade é um alvo móvel. Muitos padrões incluem provisões para desperdícios crônicos. Definir qualidade como conformidade ajuda a perpetuar aqueles desperdícios. Para algumas definições de qualidade 100% de conformidade significa um produto livre de defeitos. Essa é uma meta útil, mas o que torna o produto vendável são características que respondam às necessidades dos clientes. (JURAN, 1992).

### **2.3.1 Metas de qualidade**

Segundo Juran (1992) meta de qualidade é um alvo de qualidade desejado e tem várias origens, pode nascer da necessidade dos clientes de uma empresa, pela satisfação pessoal de se tornar um bom gestor, a imposição da sociedade como (leis, padrões de cultura etc.) As metas são divididas em: metas táticas e estratégicas.

As metas táticas antigamente eram a maioria entre as metas de qualidade e eram estabelecidas por setores funcionais de níveis médio e baixo das organizações. Essas metas são ditadas pelos grandes números de necessidade dos clientes, além das características associadas dos produtos e processos. Os altos gerentes não podem se envolver com metas táticas de qualidade individuais, pois seus números são excessivos. Porém eles podem se envolver com abordagem usada para lidar coletivamente com as metas táticas.

Já as metas estratégicas são estabelecidas pelos níveis mais altos da empresa e veio para somar as metas táticas. O estabelecimento de metas estratégicas de qualidade é um primeiro passo vital em direção á tradução de uma visão vaga em realidade, isso rende alguns benefícios com referência à qualidade:

1. O processo de seleção das metas estimula a unidade de propósito entre os altos gerentes.
2. Como as metas devem ser aprovadas em níveis elevados, a alta gerência passa a participar pessoalmente.
3. As metas que fazem parte do plano de negócios têm muito mais probabilidades de garantir os recursos necessários.

### **2.3.2 QUESITOS DE QUALIDADE**

O planejamento da qualidade é a atividade de desenvolvimento dos produtos e processos determinados para a satisfação das necessidades dos clientes. Esse planejamento envolve algumas fases:

- 1- Constituir metas de qualidade
- 2 - Identificar os clientes
- 3 - Definir as necessidades dos clientes
- 4 - Desenvolver propriedades do produto que atendam as estas necessidades
- 5 - Desenvolver processos de produção das características do produto
- 6 - Estabelecer controles de processos
- 7 - Transferência de planos finalizados para as forças operacionais

O controle de qualidade consiste nos seguintes passos:

- 1 - Medir o desempenho verdadeiro da qualidade
- 2 - Comparar o desempenho real com as metas de qualidade

O último é o melhoramento da qualidade e é o um processo que visa o avanço da qualidade a níveis altos de desempenho, que segue alguns passos em seu procedimento:

- 1 - Estabelecer estrutura para o melhoramento do produto
- 2 - Identificar os pontos de melhoras e etc.

### **2.3.2.1 Qualidade no ensino**

Na década de 1980, a demanda por vagas nas escolas públicas sofreu um aumento considerável. No entanto, as procuras e acessos não bastam para um ensino de qualidade, onde, escassamente, as instituições conseguem corresponder às necessidades, expectativas e realidades dos alunos. Podendo-se dizer que o maior desafio da educação é garantir o maior acesso possível de alunos às escolas, e permitir que seja atendida todas as necessidades encontradas. O simples “ler e escrever” já não atende às exigências e desafios do mercado de trabalho e da vida em sociedade.

Embora haja diversas contestações, na acepção exata de qualidade em instituições de ensino, o assunto deveria ser tratado com maior prioridade pela nação. Contudo, o tema já faz parte de discussões nacionais, onde pesquisadores e educadores ainda debatem sobre o assunto.

Apesar disso, o ideário de qualidade ainda é um longínquo caminho a ser seguido. Não há um consenso categórico que possa, apropriadamente, encontrar todas as réplicas para um verdadeiro padrão de ensino. Pois, os problemas encontrados, em diversos educandários, são exorbitantemente mais complicados do que se é divulgado. As generalizações nas benevolências e malevolências é um tópico, no qual, acaba embaraçando a realidade do ensino das escolas brasileiras, ainda que grandes avanços tenham sido conquistados.

O processo de aprendizagem tem como prioridade a qualidade, entretanto, regalias e confortos não são oferecidos com baixos custos e fácil acessibilidade. Tal fato impulsiona, cada vez mais, uma maior demanda pelas escolas privadas, dentre as classes com maior rentabilidade econômica. De forma que, escolas públicas abrangem boa parte da população nacional, que optam em receber a educação fornecida pelo Estado e/ou município, impulsionados por uma baixa condição financeira. Todavia, o ensino que é fornecido, por tais fontes, não alcançam médias positivas, como nas escolas particulares. Visto que, além de docentes despreparados e desmotivados, as superlotações nas salas de aula, materiais precários e um maior interesse em diplomas, ao aprendizado, desqualificam o ensino público.

O ambiente escolar possui um papel fundamental na qualificação do ensino. Devendo facilitar a metodologia aplicada pelos docentes, nos quais, são os veículos de ensino e estimulam a aprendizagem, desenvolvendo as habilidades cognitivas, práticas sociais e habilitar a vida em sociedade, conforme é proposto por Paulo Freire:

“Uma das tarefas mais importantes da prática educativo-crítico é propiciar as condições em que os educandos em suas relações uns com os outros e todos com os professores ou professoras ensaiam a experiência profunda de assumir-se como ser social e histórico como ser pensante, comunicante, transformador, criador, realizador de sonhos capaz de ter raiva porque é capaz de amar.” (FREIRE, 1996, pg.41).

De fato, a estrutura das escolas de ensino público do país deve elevar o seu grau de qualificação, porém, a divergência do papel da educação no progresso do país, implica nos indicadores de qualidade. Enquanto para alguns, o orçamento em meios que proporcionem o bem-estar do ambiente escolar gera um incentivo à qualificação do ensino – dentre estes recursos encontra-se a disponibilização de materiais preeminentes, infraestrutura adequada e confortável, corpo docente preparado, tecnologias acessíveis, e etc. Contudo, a qualidade também pode ser medida nos máximos resultados com baixos custos de investimentos. De qualquer forma, ambos os conceitos

trariam vantagens ao governo, professores e alunos. Como é observado por Pedro Demo:

“A qualidade do processo educativo remete-se primordialmente à competência sempre renovada do professor, que pode encontrar em outros expedientes subsídios de peso, como a adequação física dos prédios, apoios didáticos e assistenciais, instrumentações eletrônicas.” (DEMO, 1993, pg. 245).

O professor, como o fio condutor entre o conhecimento e a educação dos alunos, remete-se a ele, muitas das vezes, a responsabilidade pelos baixos índices de satisfação e aprendizagem dos alunos, entretanto, com a desvalorização da profissão e baixos recursos oferecidos, o planejamento das aulas pode ser afetado, de modo que, os resultados obtidos serão insatisfatórios. Pedro Demo explica que:

“Para atingir patamares aceitáveis de qualidade educativa da população é estratégia primordial resolver a questão dos professores. A questão dos professores é complexa, incluindo pelo menos dois planos mais relevantes: valorização profissional e competência técnica. O problema é de qualidade formal e política.” (DEMO, 1993 pg.87).

Com poucos investimentos inseridos pelos governantes, por consequência, as escolas de ensino público, não atingem grandes índices de aprendizagem. Alunos não conseguem inserir-se facilmente no mercado de trabalho ou em ensinos superiores, sendo necessária a complementação dos estudos, com cursos privados, de matérias da grade curricular ou extras.

Analisando a qualidade de ensino como um conceito dialético, vendo-a não como uma disfunção interna, mas como uma determinação de fora para dentro da escola: não bastam incrementar novas metas de ensino, reformas curriculares, mais recursos financeiros etc.; se o contexto socioeconômico e político não possibilita uma maior participação dos alunos na escola e um em espaços mais amplos da sociedade.

Um dos grandes desafios da educação brasileira hoje é não somente garantir o acesso da grande maioria das crianças e jovens à escola, mas o de

permitir a sua estabilidade num educandário feito para eles, que atenda às suas reais necessidades e aspirações.

Todavia, há interesse do próprio governo em vender o ensino de qualidade que é fornecido por ele. Afim de, ascender nas comparações internacionais do rendimento escolar, diminuir as taxa de evasão e repetência e egressos dos cursos superiores, aumentar as taxas de aprovação, etc. Com isso, o ensino gratuito, disponibilizado à população, parece ter outras intenções, além de educar. No entanto, é indispensável que a escola brasileira ostente a sua função básica que é ensinar, lidar com o conhecimento e habilidades cogentes para uma vida cidadã. Compreendendo que a escola é um lugar de práticas sociais e democráticas.

Uma instituição pública de qualidade, capaz de formar cidadãos e alterar as estruturas injustas da sociedade, deve possuir algumas características:

- Acesso e a estabilidade das classes de baixa renda numa escola feita para elas, com uma metodologia de ensino voltada as necessidades individuais de cada aluno;
- Relação eficaz entre educadores e educandos, que permita um melhor desenvolvimento nas aulas;
- Abordagem integrada e global do ensino-aprendizagem;
- Organização inovadora e dinâmica;
- Professores bem preparados.

No mais, para que se possa haver uma transformação nos padrões escolares, é necessária uma mudança interna. O aluno não precisa se calar diante de suas dúvidas, e o professor não será o único detentor da verdade e da palavra. Não haverá mais uma hierarquia de saberes. Todos aprendem uns com os outros, e a convivência também é um método de ensino qualificado. Uma escola qualificada e de função social e política. Seguinte Pedro Demo:

“[...] o papel da escola torna-se ainda mais específico, ultrapassando a figura da complementação da família, ou da sociedade de normas e valores, para assumir a condição de lugar da formação de um tipo essencial de competência frente à formação da cidadania e frente às



mudanças na sociedade e na economia. A escola tenderá torna-se instância estratégica em termo de qualificação das mudanças estruturais qualitativas e universais, para assegurar a todos a mesma oportunidade de desenvolvimento.” (DEMO, 1993:244).

### 2.3.2.2 **Confiança Gerada pelo Curso para o Exercício da Profissão**

Pretende avaliar até que ponto os alunos consideram que o curso técnico fornece uma sólida formação que os capacitará para atuar no mercado e conseguir um emprego.

As 5 (cinco) questões formuladas dentro dessa dimensão foram:

- O nome da Escola Técnica influencia positivamente minha confiança na busca de um novo emprego.
- Sinto-me estimulado a continuar estudando na (Nome da Escola)
- Para sentir-me confiante na profissão, só o ensino técnico não é suficiente. É necessária uma especialização posterior (Graduação, Pós-Graduação...).
- É melhor fazer um curso generalista como o da (Nome da instituição de ensino), pois assim tenho meios para descobrir minha real vocação e desenvolver melhor minhas potencialidades.
- Ao final do curso técnico estarei mais bem preparado para enfrentar o mercado de trabalho e exercer minha profissão de administrador do que alunos de outras faculdades.

Palharini (1996) destaca que a qualidade percebida é responsável por uma propagação positiva dos serviços e por uma relação mais duradoura com os clientes, trazendo como consequência, a indicação de novos alunos e a continuidade do serviço assumida pelos alunos já graduados em cursos de extensão e de pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado).

### 2.3.2.3 **DESENVOLVIMENTO PESSOAL**

O desenvolvimento pessoal deseja medir a ligação entre o que a escola oferece na questão pessoal que os alunos irão carregar para suas vidas, como

no que diz respeito a seu crescimento como indivíduos, o que o aluno irá absorver além de teorias para a sua vida profissional.

A formação pessoal e social, enquanto objetivo da educação escolar tem como início várias preocupações entre elas são: capacitação para a resolução de problemas de vida, a promoção do desenvolvimento psicológico e a educação para os valores.

#### **2.3.2.3.1 Capacitar para a resolução de problemas de vida**

A primeira preocupação segundo (Hopson & Scally, 1980; Saylor, Alexander & Lewis, 1981) está relacionada com educação escolar:

Está com a ideia de que a educação escolar deve capacitar para a resolução dos problemas de vida, não bastando para tal a aquisição dos saberes proporcionada pelas disciplinas tradicionais (Hopson & Scally, 1980; Saylor, Alexander & Lewis, 1981)

As disciplinas tradicionais centralizam - se principalmente no conhecimento da realidade e menos em como esta se transforma e funciona, visando a capacitação profissional e a educação escolar não visualiza as situações de vida dos alunos.

Embora algumas disciplinas tradicionais, entre as quais de destacam as línguas, visem à aquisição de capacidades instrumentais, e existam componentes curriculares e cursos destinados o a preparar para a vida profissional, há muitas situações de vida com que as crianças e jovens se confrontarão no futuro, a cuja resolução criativa a educação escola não presta grande atenção. As questões de relacionamento com os colegas, os amigos, os familiares e os adultos, questão de estima, etc..Por vezes , estas questões constituem mesmo centros de maior interesse e relevância para as crianças e jovens do que os assuntos versados na maioria da disciplinas escolares (Campos, 1990).

Várias são as razões que têm levado a aguçar o papel da educação escolar na formação pessoal e social, destaca - se a progressiva função da família ao apoio emocional e a diminuição da sua capacidade de transferência de preceitos ,seja por menor disponibilidade,seja por falta de importância das

suas soluções, devida à vontade de mobilidade social dos filhos e as alterações sociais das últimas décadas.

Nas transformações sociais verifica-se que muitas das soluções dos pais já não são suficientes para a resolução dos problemas com que os filhos de hoje se confrontam, na medida em que os mesmos se apresentam atualmente numa configuração diferente, deste modo, a socialização, entendida como transmissão das normas de pensar, sentir e agir, não tem sentido e perde sua relevância. Progressivamente, foi surgindo a ideia de que a relevância. Progressivamente, foi surgindo a ideia de que a complexidade dos problemas exigia o recurso ao desenvolvimento das disciplinas científicas e tecnológicas, o que é difícil no contexto familiar e urge a participação intencional e sistemática da educação escolar (Campos, 1990).

#### **2.3.2.3.2 Promoção do desenvolvimento psicológico**

Não é apenas a preocupação em capacitar para a resolução de problemas de vida, mas sim em desenvolver a formação pessoal e social. Segundo Campos:

A segunda preocupação contribuir para o desenvolvimento psicológico dos alunos, que faz emergir a formação pessoal e social nos planos curriculares, baseia-se no papel mais explícito que a escola vem assumindo na socialização das gerações ascendentes, no papel cada vez mais atribuído à escola, de contribuir para a prevenção dos problemas da juventude (Campos, 1990).

#### **2.3.2.3.3 Educação para valores**

Muitas pessoas acreditam que o objetivo da educação escolar é desenvolver o domínio comportamental dos alunos:

Certos movimentos propõem que a educação escolar deve intervir no processo de formação dos valores dos alunos, nomeadamente dos valores morais, para alguns, o objetivo não se confinaria apenas ao domínio cognitivo e afetivo, mas estender-se também ao comportamental. (Campos, 1991; Cha, Wong & Meyer, 1988; Ryan, 1985; Torney-Parta & Hahn, 1988).

Também há duas maneiras de se intervir nos valores dos alunos, a primeira seria a interferência no método de formação pessoal de valores e a segunda por meio de clarificação de valores, que segundo Kohlberg e Rest & Thomas:

Para uns, será desejável criar oportunidades para desenvolver as estruturas cognitivas de raciocínio moral, nomeadamente através da discussão de dilemas e de certas formas de democratização da gestão escolar. Para outros, devem ser proporcionadas ocasiões de clarificação ou de exploração dos valores de cada um. A clarificação de valores poderia contrariar a adesão conformista aos valores que a sociedade já transmite graças a diversos mecanismos presentes inclusivamente na experiência escolar e no seu currículo implícito (Kohlberg, 1987; Rest & Thomas, 1986).

E de acordo com Costa:

Um processo de exploração e questionamento pessoal de valores alternativos é considerado indispensável para os que se preocupam com o desenvolvimento da identidade autônoma dos sujeitos, em oposição a uma identidade dependente e conformista (Costa, 1991).

Para o desenvolvimento pessoal tem que se levar em conta os diversos fatores de influência da educação escolar e suas definições, como intervir nos valores do aluno que estes ele levará para a vida toda, como também a relação psicológica com educação escolar e a identificação dos problemas dos alunos.

#### 2.3.2.4 **INFRAESTRUTURA**

Sendo o espaço escolar técnico um ambiente onde se formam personalidades profissionais, é de suma importância que sua estrutura física seja atrativa para os alunos de forma que estes possam sentir-se à vontade para desenvolverem suas atividades sócio educativas, bem como seu pensamento crítico.

Segundo Moran (2000) três são as variáveis que envolvem uma educação de qualidade, onde destaca a importância da infraestrutura adequada:

“Uma organização inovadora, aberta, dinâmica, com um projeto pedagógico coerente, aberto, participativo; com infra-estrutura adequada, atualizada confortável; com tecnologias acessíveis, rápidas e renovadas. Uma organização que congregue docentes bem preparados intelectual, emocional, comunicacional e eticamente; bem remunerados, motivados e com boas condições profissionais, e onde haja circunstâncias favoráveis a uma relação efetiva com os alunos que facilite conhecê-los, acompanhá-los, orientá-los.” (MORAN, 2000, p. 14).

Analisar a estrutura escolar é uma ação importante para que se possa compreender sua relação com a aprendizagem. Dessa forma, ao avaliar a qualidade do ambiente físico e das instalações das instituições escolares, deve-se considerar as condições e a presença de determinados componentes, como biblioteca, laboratório de experimentos, laboratório de informática e acesso à Internet. Tais considerações se justificam pela importância que uma adequada infraestrutura tem para o melhor rendimento educacional dos professores e alunos.

Segundo Piaget (apud KRAMER, 2000, p.29) *"o desenvolvimento resulta de combinações entre o que o organismo traz e as circunstâncias oferecidas pelo meio [...] e os esquemas de assimilação vão se modificando progressivamente, considerando estágios de desenvolvimento"*, assim sendo, pode-se dizer que o processo de ensino-aprendizagem está relacionado com o espaço físico em que se realiza a atividade pedagógica. Portanto, esse espaço educacional deve ser organizado de modo que atenda todas as necessidades de seus membros, sejam essas necessidades sociais, cognitivas ou profissionais.

De acordo com Vital Didonet:

O espaço da escola não é apenas um 'continente', um recipiente que abriga alunos, livros, professores, um local em que se realizam atividades de aprendizagem. Mas é também um 'conteúdo', ele mesmo é educativo. Escola é mais do que quatro paredes; é clima, espírito de trabalho, produção de aprendizagem, relações sociais de formação de pessoas. O espaço tem que gerar idéias, sentimentos, movimentos no sentido da busca do conhecimento; tem que despertar

interesse em aprender; além de ser alegre aprazível e confortável, tem que ser pedagógico. Há uma 'docência do espaço'. Os alunos aprendem dele lições sobre a relação entre o corpo e a mente, o movimento e o pensamento, o silêncio e o barulho do trabalho, que constroem conhecimento (FUNDESCOLA/MEC, 2006).

Uma escola com recursos estruturais escassos torna-se um ambiente sem vida e com uma pequena chance de promover algum tipo de atividade instrutiva; podendo comprometer tanto o rendimento do aluno como também o do professor. O aluno poderá se encontrar em uma situação desmotivadora ou de desvalorização da educação. Enquanto ao professor, este poderá sentir certas limitações na execução e desenvolvimento de seu trabalho e atividades pedagógicas.

“Existem duas razões principais para se estudar infraestrutura das escolas. A primeira trata das condições físicas de trabalho, no que tange à atividade-fim – a educação propriamente dita – diz respeito aos meios disponíveis para um trabalho mais confortável, menos desgastante, mais prazeroso e por isso mesmo mais produtivo, além de mais saudável para o trabalhador. A segunda razão é a de que estamos falando de educação, um trabalho de importância social inegável e colocado no centro das estratégias de desenvolvimento, particularmente para o Brasil, afinal melhor infraestrutura está relacionada com melhor qualidade de ensino” (BATISTA E ODELIUS, 1999, p.161).

Segundo Vygotsky, *"o ser humano cresce num ambiente social e a interação com outras pessoas, é essencial ao seu desenvolvimento"* (apud DAVIS e OLIVEIRA, 1993, p. 560), portanto, nada como um local instigante e ao mesmo tempo desafiador para que o aluno possa desenvolver conhecimentos e, acima de tudo, um local onde o aluno possa descobrir novas habilidades e despertar seu senso crítico. Por outro lado, para os educadores, o espaço educacional deve ser um local onde eles compreendam como seu aluno se inter-relaciona com a realidade e lida com o cotidiano.

Conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação, *"Entende-se por Educação especial, para os efeitos desta lei, a modalidade de educação escolar oferecida preferencialmente na rede regular de ensino para educandos*

*portadores de necessidades especiais*". (BRASIL, 1996). Nesse caso mais uma medida torna-se indispensável: o planejamento quanto à estruturação de um ambiente escolar acessível e adaptado às pessoas portadoras de necessidades especiais.

De acordo com o artigo 3º da LDB lei nº 9394/96, o ensino deve ser ministrado de modo a garantir a igualdade de condições para o acesso e para a liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e de se especializar profissionalmente. Sendo assim, deve-se organizar uma estrutura que atenda esses princípios considerando o tipo de necessidade especial.

Por esses motivos, pode-se considerar o espaço escolar como um grande potencial para o desenvolvimento de atividades, tornando-se, dessa forma, cenário de diversos interesses. Portanto, tem-se a necessidade de um ambiente que forneça subsídios para promover a integração de sua comunidade escolar; sendo de grande relevância que esse ambiente se torne um objeto de observação constante.

#### **2.3.2.5 ESTRUTURA E FERRAMENTAS DE SUPORTE E APOIO AO ENSINO**

As estruturas e ferramentas de suporte e apoio atuam na garantia da qualidade do curso e na geração de aprendizado. Uma vez que, a facilidade de obtenção dos recursos audiovisual estimula os professores a diversificarem suas estratégias de ensino e as estruturas de apoio aos alunos (laboratórios de informática, biblioteca, secretaria da escola) facilitam o acesso à informação.

Essas estruturas de apoio e suporte abrangem a divulgação de programas de intercâmbios e de estágio e a acessibilidade no site da instituição de ensino. Além, da qualidade das instalações físicas.

Este quesito de qualidade atua desde a promoção do endomarketing no ambiente escolar à manutenção e acessibilidade dos recursos físicos como fator determinante no resultado final.

#### **2.3.2.6 IDENTIFICAÇÃO COM O CURSO**

Com a inserção de pessoas cada vez mais precoce na graduação e no mercado de trabalho, a possibilidade de se fazer uma escolha profissional inadequada às necessidades e potencialidades do mesmo, tornam-se cada vez mais frequentes, pois quanto menor o tempo para a descoberta dos interesses e o exercício do potencial de uma pessoa, maiores serão as chances de existirem dúvidas, conflitos e frustrações profissionais. Bock et al. enfatiza que:

[...] ainda cabe ressaltar que a escolha de uma profissão não é algo simples, pois existem influências sociais, componentes pessoais e limites ou possibilidades entrando neste jogo. O importante é que, quanto mais o indivíduo compreende e conhece esses fatores, mais controle terá sobre sua escolha. (2002, p. 310).

Tal contexto é real e frequente nos dias atuais, e por isso a probabilidade de haver escolhas infelizes é grande. O que se pretende com a orientação não é anunciar que uma vez tendo sido feita uma primeira escolha, não possa fazer uma segunda ou terceira. O que se almeja é possibilitar que, desde a infância, tenha seu próprio ritmo e tempo para ir descobrindo suas próprias identificações, interesses e habilidades, enfim, sua vocação em todas as orientações de sua vida, de acordo com seu desenvolvimento físico e emocional, e em consonância com seu passado, presente e futuro.

Portanto, como afirma Bohoslavsky:

Quem escolhe não está escolhendo somente uma carreira. Está escolhendo 'com quem trabalhar', está definindo 'para quem fazê-lo', está pensando num sentido para a sua vida, está escolhendo um 'como', delimitando um 'quando' e 'onde', isto é, está escolhendo o inserir-se uma área específica da realidade ocupacional. Está definindo quem vai ser, ou seja, está escolhendo um papel adulto e, para fazê-lo, não pode se basear noutra coisa que não o 'quem é'.

Embora, confuso, esse 'quem é' é produto de múltiplas identificações, que pode ser contraditórias, opostas, dissociadas [...] Ao escolher, está fixando quem deixa de ser, está escolhendo deixar de ser outros objetivos. Na medida em que escolhe, deixa, e este é outro motivo para dizer que a escolha ocupacional, como qualquer outro comportamento, supõe conflitos, e modos de enfrentá-los e resolvê-los. (1991, p. 79).



Outro ponto importante a ser considerado é que a sociedade moderna, como aponta Osório:

Privilegia o desempenho (e a competição) em detrimento da ludicidade (ou prazer da 'coisa em si' ), a ação em detrimento da reflexão e o condicionamento mental em detrimento da emoção. Sua ética fundamenta-se num único paradigma: a busca do poder legítima toda e qualquer conduta humana. (1989, p.39).

O atual sistema capitalista impele as pessoas a fazerem escolhas profissionais de acordo com os ganhos que a profissão pode trazer. Não que este fato não deva ser considerado, mas o que está ocorrendo é a tendência para optar por um trabalho que seja rentável financeiramente, esquecendo-se ou deixando-se de lado a realização profissional. Sobre essa condição de instabilidade emocional e ideológica.

Seguinte Bock *et al.*:

Entretanto, suas condições intelectuais permitem-lhe enfrentar esta etapa com criatividade, seus afetos dão-lhe a agressividade necessária para o questionamento e a oposição, seus pares dão-lhe a certeza de que ele está certo.

Por se perceber no meio do caminho, tem então muitas dúvidas. Quais os seus valores e quais aqueles que lhe estão sendo impostos? Quais suas certezas? O que vai ser, afinal de contas, quando se tornar adulto? (2002, p. 302).

Neil Perry (Robert Sean Leonard), o adolescente protagonista do filme *Sociedade dos Poetas Mortos* (1989), é um último exemplo dos dilemas pelos quais passam os adolescentes, especialmente, o vocacional. O caso do personagem é aquele que, ainda hoje, ocorre com frequência, em que a família tenta impor uma profissão ao filho adolescente. Profissão essa que parte da vontade de realização pessoal, financeira e de status social dos familiares, por intermédio do filho. Na situação apresentada pela história fictícia, entre sua vocação, as artes cênicas, e a carreira médica pretendida, pelo pai, o dilema lhe impele a uma resolução desastrosa, com consequências fatais.

O dilema vocacional é multideterminado. *“E, então, é neste momento que a escolha da profissão se coloca como questão. Se tudo está nas mãos do indivíduo, o momento de sua escolha profissional torna-se de suma importância”* (BOCK et al., 2002, p. 309).

É notória a questão do dilema vocacional no Brasil. A escolha profissional está intimamente ligada à instabilidade da nossa economia, criando assim uma defasagem entre as aspirações profissionais e a realidade do mercado de trabalho. É preciso avaliar, também, a influência dos familiares ou do grupo de referência em suas escolhas. E, ainda, se a escolha não está fundamentada no retorno financeiro que a profissão possa proporcionar, como já foi evidenciado anteriormente.

Segundo Osório:

Suas expectativas inspiram-se em modelos alienígenas que estão longe de corresponder às possibilidades sócio-econômicas de nosso país, onde há uma enorme pressão social para que os jovens atinjam o estágio universitário, transformando o ingresso em cursos de nível superior num gigantesco funil gerador de frustrações. (1989, p. 38).

Bock et al., ainda afirma que

[...] É importante esclarecer aqui que não há profissões para homens e profissões para mulheres. Essa distribuição é cultural e segue também interesses econômicos da sociedade. O que há em nossa sociedade é a exploração do trabalhador, tanto homens quanto mulheres. (2002, p. 315).

A crescente diversidade de profissões num mercado cada vez mais exigente culmina com a intensificação do dilema vocacional. E é nessa realidade que um Processo de Orientação Vocacional e Informação Profissional enriquecido com a contribuição da escola, no seu papel de também orientar o pré-vestibulando e/ou vestibulando se estabelece como um recurso necessário na escolha da profissão, e, para tanto, é fundamental uma abordagem da pessoa em seu contexto total.

De acordo com Forghieri et al.:

O homem não é algo pronto, e sim um conjunto de possibilidades que vai se atualizando no decorrer de sua existência. Ele é livre para escolher entre as muitas possibilidades, mas a sua escolha é vivenciada com inquietude, pois a materialidade de seu existir não lhe permite escolher tudo cada escolha implica a renúncia de muitas possibilidades. (1984, p. 17).

Finalmente, é possível concluir que a noção de VOCAÇÃO numa abordagem gestáltica apesar de ser a pessoa a principal ou maior interessada vai além do universo acadêmico. Tal ideia tem haver com as atividades ou ocupações que a pessoa poderia desenvolver ou ocupar com prazer e eficiência, independentemente de sua formação educacional.

### 2.3.2.7 **IMAGEM DA INSTITUIÇÃO**

Atrair e reter alunos não é uma tarefa fácil para as Escolas Técnicas, considerando-se o nível de disputa entre as mesmas e a perceptível elevação na procura dos serviços de educação técnica, por parte dos alunos. Com base nisso, torna-se de grande importância conhecer os pontos favoráveis ou não das mesmas no que se refere principalmente ao momento de atração do público. Este estudo segue as características de outras abordagens conforme detalhado pelas pesquisas referenciadas na sequência. Alves (1999), foca a escolha das Escolas Técnicas no prestígio acadêmico e aponta família e amigos como meio de divulgação e apreciação de instituições e cursos. Seguindo a mesma linha Franco (2000) destaca o status como forma de reconhecimento para a escolha e que estes alunos veem neste status uma grife ligada ao ensino, para que a mesma se torne um meio garantido e seguro para um bom reconhecimento no mercado de trabalho, assegurando-lhes boas remunerações.

Localização, qualidade de ensino, marketing, reconhecimento do mercado de trabalho e da sociedade como um todo, nível de conhecimento do corpo docente com valorização de sua titulação são fatores que fundamentaram a pesquisa elaborada por Mund, Durieux e Tontini (2001).

O valor funcional (expectativas dos estudantes no sucesso que possam estar relacionadas a futuros empregos); o valor social (escolha de instituições onde já se encontrem conhecidos da pessoa); o valor emocional (depende totalmente da pessoa e seus gostos pessoais); o valor condicional (fatores acadêmicos para a graduação); são valores específicos para a escolha da instituição.

A imagem da instituição surge em trabalho executado por Palácio, Meneses e Pérez (2002), e destacam a influência da marca no comportamento de quem vai comprar o serviço educacional. A imagem é considerada por eles como um forte fator de decisão, atraindo os mais diversos públicos, sendo de grande relevância para as instituições que querem se permanecer competitivas no mercado. A marca está associada ao prestígio e à qualidade.

Para Hides, Davies e Jackson (2004) a imagem é construída a partir da qualidade dos serviços prestados e buscam uma definição para o que seria excelência em ensino. Para eles o auge seria alcançado através de fatores como: as melhores práticas pedagógicas e de gestão, vínculos e compromissos com a sociedade ou comunidade na qual a instituição está inserida, boa relação custo-benefício, incentivar as boas práticas, aperfeiçoar o uso dos mais variados recursos, além de ambiente educacional tranquilo.

Alves (2003) enumera os fatores que mais influenciam a marca de uma instituição: corpo docente; conteúdo do curso; qualidade do ensino; reputação; preço e acessibilidade em termos de preço; facilidade de conclusão da graduação; preparação para a carreira; peso das atividades extracurriculares; localização; ambiente acadêmico; atenção pessoal dada ao aluno; colocação no emprego; modo de atuação; ética; responsabilidade social.

A família é destaque no estudo de Lanzer (2004), evidenciando a dependência financeira do jovem em relação a este grupo social. Familiares que já frequentaram as escolas em questão também influenciam diretamente a decisão.

Inovação é um fator citado em estudo realizado por Mavondo, Chimhanzi e Stewart (2005). Para os autores este é um quesito relevante para que uma escola se mantenha situada no mercado, pois possibilita a geração e implantação de ideias novas agregando desta forma valor ao produto e serviço ofertado, sendo decisivo para instituições que desejam manter a visibilidade da marca no mercado.

Estas campanhas fazem com que a imagem da instituição seja lembrada, pela assimilação dos valores da vinculados na propaganda. Alguns destes valores como desde que bem comunicados, podem se tornar fatores de atração de alunos para as instituições de ensino.

Destacam-se fatores como: o conhecimento teórico e prático; colegas de classe; biblioteca; relação aluno-professor; corpo docente; ambiente e instalações físicas; incentivo a pesquisas; participação em seminários. No final do estudo, conclui-se que a assimilação dos conteúdos teóricos e a relação professor/aluno são os fatores mais positivos na escolha do curso e da escola.

A reputação acadêmica é apontada como um dos principais fatores na tomada de decisão e foi evidenciado pela pesquisa de Seeman e O'HARA (2006). Outros fatores também foram identificados como a colocação no mercado de trabalho, satisfação de outros alunos da IES e taxa de aprovação em exames.

Qualidade de ensino e localização da instituição próxima á residência ou local de trabalho foram fatores pesquisados por (Miranda e Domingues, 2006). Através desta pesquisa constatou-se 55% de importância para a qualidade de ensino e 30% para a localização da instituição. A pesquisa não aborda o preço, provavelmente considerando que se o mesmo for exposto, certamente será indicado como fator importante e decisivo. Pode-se observar entre tantas pesquisas com foco no tema, que o mesmo é variável e que o resultado depende da instituição pesquisada, do público envolvido na amostra e também de fatores externos.

### 2.3.2.8 **RELAÇÕES INTERPESSOAIS, INTEGRAÇÃO E COOPERAÇÃO ENTRE A COMUNIDADE ESCOLAR**

O relacionamento humano e a motivação tornam-se elementos fundamentalmente presentes no discurso organizacional. Sabe-se que as escolas se diferem substancialmente das organizações por sua natureza e objeto, mas assemelham-se a elas por sua composição fundamental, o “capital humano”. Desta maneira, torna-se necessário que os indivíduos que compõem um quadro escolar saibam se adequar às transformações ocorridas pela modificação da formação individual e coletiva e desenvolvam estratégias para exercerem liderança motivacional em sua equipe, propiciando a si mesmos e aos seus colegas o impulso para contornarem obstáculos e firmarem elos com a qualidade de convivência.

A comunicação é fundamental, especialmente no contexto educacional. Quando existe uma falha na comunicação, ou um não sabe ouvir o outro, os relacionamentos acabam se desintegrando e trazendo à tona vários comportamentos indesejáveis como o desrespeito entre as pessoas e a agressividade, entre outros (MORALES, 2000; ESTRELA, 2002; SCHABBEL, 2002; FREIRE, 2007).

Os relacionamentos interpessoais não são fáceis e o relacionamento professor-aluno é um deles.

De acordo com BaiardGuggi Carvalho (200) não se pode considerar a educação como um serviço qualquer, pois ela apresenta aspecto muito particular, assim como os serviços ligados à área da saúde. Em ambos os casos a questão ética é fundamental, pois trabalha com pessoas, e mais ainda, no caso da escola, ela oferece um serviço dirigido à mente das pessoas.

A aprendizagem é a principal função social da escola, para a qual o professor em sala de aula é de suma importância. Porém, não podemos ignorar que acontecem várias ações educativas nos diversos ambientes da escola, onde o educando não convive só com seus professores e, para que haja um ambiente educativo e formador, é necessário que todos participem direta ou indiretamente, influenciando no desenvolvimento da criança. Assim, podemos

afirmar que existem muitos outros atores que ficam por trás das cortinas e que fazem toda diferença para que o espetáculo seja aplaudido de pé.

Recebe, processa e distribui as informações e dados sobre a vida acadêmica dos alunos, desde o momento de seu ingresso a um dos cursos da instituição, até a colação de grau e expedição e registro do diploma. Tem como função receber, expedir e controlar dados sobre o desempenho, avaliação e freqüenciados alunos. Deve continuamente aprimorar seus recursos humanos e materiais visando o atendimento adequado e eficaz, diante dos desafios e exigências da comunidade.

O local em que se realiza a educação sistematizada precisa ser o ambiente mais propício possível à prática da democracia. Por isso, na realização da educação escolar, a coerência entre meios e fins exige que tanto a estrutura didática quanto a organização do trabalho no interior da escola estejam dispostas de modo a favorecer relações democráticas. Esses são requisitos importantes para que uma gestão escolar, pautada em princípios de cooperação humana e solidariedade possam concorrer tanto para ética quanto para a liberdade, componentes imprescindíveis de uma educação de qualidade (PARO, 2001).

Na Educação, para que haja transformações significativas, é preciso que os profissionais da comunidade escolar estejam em sintonia, visando um desenvolvimento articulado do trabalho. Este aspecto tem como base as proposições elaboradas pela comissão internacional sobre educação para o século XXI, que culminou com o relatório para a UNESCO. Nele, Deloris (1999) apresenta os quatro pilares da educação, sendo que um deles se refere ao Aprender a Ser. Atendendo a esse aspecto a escola precisa ter um ambiente propício para desenvolvimento da Omnidimensionalidade do ser, pois, se o ambiente escolar for agradável, o aluno possivelmente poderá reproduzi-lo fora da escola, mas, se este ambiente for desagradável e conflituoso, ele também poderá agir de forma inadequada, reproduzindo as ações que observou.

Dessa forma, ambos nos fazem ver que a nossa formação como indivíduo depende de relações interpessoais, e que o educador precisa conhecer a sua significação para o educando e, por outro lado, o educador,

também, deve saber que grande parte de nossa vida decorre num universo de relações interpessoais que e as grandes dificuldades de ajustamento se explicam como resultado de um despreparo para viver com os outros.

No contexto do trabalho escolar, como afirma Libaneo (2004), *“é que os professores enfrentam e resolvem problemas, elaboram e modificam procedimentos, criam e recriam estratégias de trabalho e, com isso, vão promovendo mudanças pessoais e profissionais”*.

## 2.3.2.9 MÉTODOS DE ENSINO

### 2.3.2.9.1 Grade curricular

A grade curricular é composta de acordo com as bases de curso, ou seja, com conteúdos essenciais para a formação do aluno, vale lembrar que tem suma importância, pois ela dará as diretrizes para o desenvolvimento educacional de cada curso, seja ele técnico ou não. A escola tem a importante responsabilidade de desenvolver a grade curricular corretamente, pois tal é o ponto de partida para a construção da visão multilateral da sociedade em que vivemos.

“... A Escola deve fazer a mediação entre "o senso comum e a consciência filosófica" (crítica), possibilitando ao educando desenvolver uma visão científica do mundo que o cerca. Esta mediação será feita pelo currículo escolar, centrado na comunicação e elaboração de conhecimentos vinculados ao saber universal e significativo para a vida do homem brasileiro contemporâneo. Desta forma, a proposta curricular da Escola terá cumprido a sua função, tornando o aluno mais cidadão, mais humano...”.(Fusari, p. 26)

Importante ressaltar que os professores realizaram a mediação entre o conteúdo e o aluno baseado na grade curricular, sendo assim conclui-se que o professor deverá ter a competência profissional suficiente para abordar os assuntos do conteúdo curricular, pois não seria válido ter uma grade curricular perfeita sendo que o “mediador” entre esta e o aluno não fosse capaz de transmitir o ensino corretamente.



“... o educador escolar -professor - vai fazer a mediação competente entre os educandos e os conteúdos curriculares, construindo, assim, de forma sistemática e intencional, a aprendizagem de conhecimentos, atitudes e habilidades nos educandos...”. (Fusari, p. 26)

#### 2.3.2.9.2 **Atividades complementares**

Para que o aluno aprenda, construa uma visão crítica sobre o mundo a sua volta de forma eficaz, à metodologia aplicada deve ser coerente a esse objetivo. Sendo assim o professor também a importante tarefa de aplicar as formas corretas para o aprendizado do aluno.

“... Poderíamos dizer que, no seu exercício, o professor se depara com questões de natureza política relativa à sua atuação como cidadão capaz de refletir e atuar criticamente no seu contexto histórico; com questões de natureza ética, relativas à busca e defesa da justiça e igualdade entre pessoas, independentemente do seu credo, grupo étnico, orientação sexual ou condição econômica etc.; com questões de natureza interpessoal, relativas à necessidade de relações positivas com aqueles que compõem a comunidade escolar (os colegas de trabalho, a direção, os funcionários e os alunos)...”(Lemos, 2004, p. 2)

O uso de alguns materiais e a organização didática pode ajudar, por exemplo: Leituras extraclases.

“Uma boa leitura proporciona o confronto de crítica com o texto e as ideias do autor, a compreensão das relações, da estrutura ou construção e a interpretação do contexto. Efetuar todos os processos característicos do ato de ler (decodificação, compreensão, relações) e fundamentais para o desenvolvimento do intelecto.” (Comunicação e Educação, p. 116, set./dez. 199).

Pesquisa de campo ajuda os alunos observarem o comportamento das pessoas diante dos temas abordados em aula, verificando a veracidade dos fatos analisando o procedimento da sociedade diante dos casos propostos.

“Sob a ótica das ciências sociais empíricas existem três aproximações principais para compreender o comportamento e os

estados subjetivos: a) observar o comportamento que ocorre naturalmente no âmbito real; b) criar situações artificiais e observar o comportamento diante das tarefas definidas para essas situações; c) perguntar às pessoas sobre o seu comportamento, o que fazem e fizeram e sobre os seus estados subjetivos, o que, por exemplo, pensam e pensaram.” (Günther, 2006, p. 201)

Apresentação em Power point é uma ótima ferramenta para atrair a atenção dos alunos, mas para isso é importante saber como usá-lo de forma correta, Lemos explica qual a maneira mais eficiente de utilizar este item.

“... informações centrais a serem trabalhadas, dispostas de forma clara, objetiva e simples. (...) Poucos recursos, sons e animações que tirem a atenção do conteúdo e da mensagem que se pretende apresentar; (...) esquematizações do conteúdo, mapas e gráficos. Textos curtos de leitura rápida. (...) conduzir a apresentação com clareza e fluidez, fazendo desse recurso um instrumento ao seu dispor; (...) ao final, sintetizar as ideias centrais do que foi trabalhado na apresentação...”. (Lemos, 2004, p. 6)

Lista de exercícios, testes ao final de cada tópico, apresentação de seminários, discussões em grupo tudo isso é necessário para a consolidação do conhecimento através da prática, sendo assim organizar estes itens é essencial para que o aluno aprenda nas aulas, em debates confrontando opiniões, testando seus conhecimentos, apresentando aos outros alunos seu ponto de vista, e realizando testes para que o orientador/professor avalie o nível de absorção do conhecimento.

#### 2.3.2.9.3 **Aprendizagem percebida**

Existem várias metodologias de ensino, cabe ao âmbito escolar selecionar a melhor ou a mais coerente com a situação a atual da instituição, sendo assim cada método tem um formato de aprendizagem diferenciado, pois cada um se baseia em alguns princípios. Ou seja, a aprendizagem percebida varia conforme o método aplicado na instituição.

Por exemplo, o método de abordagem tradicional tende a ser mais sistemático, seguindo regras estreitamente, seguindo exemplos perfeitamente. Neste caso o aprendizado será reflexo das bases de tal abordagem.

“... A ênfase é dada às situações de sala de aula, onde os alunos são "instruídos" e "ensinados" pelo professor. Os conteúdos e as informações têm de ser adquiridos, os modelos imitados. (...) Uma das decorrências do ensino tradicional, já que a aprendizagem consiste em aquisição de informações e demonstrações transmitidas, é a que propicia a formação de reações estereotipadas, de automatismos denominados hábitos (...). É um ensino que se preocupa mais com a variedade e quantidade de noções/conceitos/informações que com a formação do pensamento reflexivo...” (Mizukami, p. 3 e 4)

Na abordagem comportamentalista o experimento que faz o conhecimento, e a aprendizagem segundo Mizukami é *“uma mudança relativamente permanente em uma tendência comportamental e ou na vida mental do indivíduo, resultantes de uma prática reforçada”*.

Também existem as abordagens cognitivas que segundo Mizukami avalia o conhecimento adquirido como “Um ensino que procura desenvolver a inteligência deverá priorizar as atividades do sujeito, considerando-o inserido numa situação social”, já no método sócio – cultural Mizukami afirma que a aprendizagem deverá:

“procurar a superação da relação opressor-oprimido. A estrutura de pensar do oprimido está condicionada pela contradição vivida na situação concreta, existencial em que o oprimido se forma. Resultando consequências tais como:

1. Ser ideal é ser mais homem;
2. Atitude fatalista;
3. Atitude de auto desvalia;
4. O medo da liberdade ou a submissão do oprimido.”

(Mizukami, p. 11)

Conclui-se que existem várias abordagens ou metodologias que resultar em um aprendizado diferente, entretanto o ideário pedagógico de cada um nem sempre seguem teorias, pois em algumas instituições cada método acaba se

misturando formando, conseqüentemente, um aprendizado único de acordo com a abordagem utilizada.

## 2.4 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Cada vez mais tem se visto uma grande preocupação por parte das organizações em compreender o que seus clientes pensam ou falem sobre seus produtos ou serviços. Sempre há um interesse por parte das empresas em saber se os seus consumidores estão satisfeitos com o que é oferecido pela organização.

Analisar a satisfação dos clientes tem tomado esforços consideráveis dos gestores de marketing. Esse tipo de ação permite avaliar o desempenho global da empresa, outro fator que a pesquisa de satisfação do cliente pode permitir é a avaliação que uma organização pode fazer de sua concorrente, já que permiti saber em que pontos a outra empresa está acertando ou errando.

Sobre satisfação dos consumidores é interessante avaliar que esta:

[...] depende do desempenho do produto percebido com relação ao valor relativo às expectativas do comprador. Se o desempenho faz jus às expectativas, o comprador fica satisfeito, se excede a expectativa ele fica encantado. As companhias voltadas para marketing desviam-se do seu caminho para manter seus clientes satisfeitos. Clientes satisfeitos repetem suas compras e falam aos outros suas boas experiências com o produto. A chave é equilibrar as expectativas do cliente com o desempenho da empresa. As empresas inteligentes têm como meta de encantar os clientes, prometendo somente o que podem oferecer e depois oferecendo mais do que prometeram. (KOTLER e ARMSTRONG, 199, p. 6).

Em linhas gerais, a satisfação de clientes pode ser entendida com facilidade na compra de um produto de qualidade com preço compatível. No caso de um mini mercado, vários fatores influenciam, como a localização próxima a sua residência, a facilidade de acesso sem engarrafamentos e sem grandes filas nos caixas, produtos com preços acessíveis.

Tendo em vista essas questões, considera-se que a satisfação de clientes possui características próprias que devem ser avaliadas. O cliente satisfeito torna-se fiel. De acordo com Broydrick, (1997), ninguém vende seu produto ou serviço tão eficientemente quanto os seus clientes satisfeitos.

Por isso, procurar conhecer o ramo de atividade, o tipo de clientela e suas necessidades são fundamentais para se manter no mercado, onde a concorrência a cada dia que passa ganha mais espaço no mercado em qualquer ramo ou atividade.

A satisfação é um dos principais elementos capazes de fidelizar um cliente. Dessa forma, as empresas devem buscar uma forma de estreitar a relação com seus clientes, tornando-os parceiros comerciais. O cliente satisfeito é o elemento essencial para o sucesso de uma empresa.

A satisfação do cliente é o grau de felicidade experimentada por ele. Ela é produzida por toda uma organização, por todos os departamentos, todas as funções e todas as pessoas. Entre os clientes se incluem compradores externos de bens e serviços, fornecedores, comunidade local, funcionários, gerentes e supervisores (e acionistas, se a organização for de capital aberto).

O bom atendimento aliado à satisfação é o aspecto que faz o cliente retornar, por isso, o cliente tem que ser o motivo maior, pois estes quando satisfeitos são mais do que simples consumidores ou clientes, mas sim, parceiros comerciais e advogados que defendem a empresa e fazem propaganda para amigos familiares.

A organização deve estar comprometida em criar um cliente satisfeito, porque segundo Kotler (1998), *“a satisfação é um sentimento resultante da comprovação do desempenho esperado pelo produto em relação às expectativas da pessoa.”*

Ressalta-se que um consumidor fica satisfeito quando as ofertas (produtos, serviços e atendimento) oferecidas a eles ultrapassam as suas expectativas, assim, Kotler (1998, p. 53) define que: *“satisfação é o sentimento*

*de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa.”*

Relacionamentos com clientes são construídos com o tempo,... clientes antigos sempre oferecem um potencial de lucros maior do que o de novos clientes, eles também estão propensos a adquirir outros produtos e serviços da empresa, e muitas vezes geram propaganda de boca favorável. (MARTIM & CARDOSO 2000 P. 41)

Ao ficar satisfeito o consumidor cria laços com a empresa e afinidade emocional, resultando na lealdade do mesmo, pois o relacionamento de cliente leal para com a empresa é de fundamental importância para a sua sobrevivência no mercado.

Satisfação do cliente é, portanto, uma dimensão que expressa o grau de satisfação, a partir das suas percepções em relação ao desempenho de um conjunto de fatores avaliados que superam ou ficam além do esperado. É evidente que várias são as conceituações sobre satisfação de clientes, mais todas as conceituações estão voltadas para um único objetivo: o resultado.

## **2.5 O CONSUMIDOR MODERNO**

De acordo com Kotler e Armstrong (2003), o consumidor moderno busca constantemente novos produtos e serviços, neste sentido, é preciso que as organizações acompanhem as mudanças desse novo mercado e ofereçam um atendimento de qualidade, causando satisfação aos clientes e se fortalecendo perante a concorrência.

Porém muitos fatores devem ser considerados para que a organização possa ter mais competência, independentemente de seu porte, sendo que neste sentido sempre é preciso trabalhar a qualidade dos serviços e do atendimento. Na compreensão de Chiavenato (2004, p. 15) *“as organizações são criadas para produzir bens ou serviços e que os mesmos terão que satisfazer uma clientela.”* A competitividade nas organizações ganhou maior

relevância nas discussões políticas e neste contexto a administração passou a ser avaliada sob uma nova ótica, como esclarece Chiavenato (2044 p. 96).

Neste sentido, entende-se que o desafio das empresas será a busca por formas de desenvolver um ambiente de trabalho produtivo, alcançando assim suas metas, seus objetivos, buscando a satisfação dos clientes que é o principal resultado da atividade organizacional.

## 2.6 O CLIENTE

Os clientes buscam, cada dia mais, bons produtos, serviços e atendimento que o satisfaçam para isso é preciso conhecer o mercado em que a empresa está inserida e saber por meio de pesquisas e demais instrumentos de comunicação seus anseios e necessidades. A satisfação deve ser um processo contínuo, pois os clientes sempre procuram informações sobre o produto ao entrar na loja, por isso é importante, que os funcionários tenham conhecimento da sua atividade, de modo que possam satisfazer de forma rápida e eficaz as dúvidas dos clientes, conquistando-o e fidelizando-o.

O cliente deve ser tratado com respeito e dedicação, até porque de acordo com ZULKE apud RANGELI (1994, p. 26) *“as pessoas contam suas experiências ruins para dez outras; as experiências positivas são contadas para apenas cinco.”*

Isto se faz concluir que a empresa deve estar sempre preocupada com o serviço prestado no dia-a-dia, pois os aspectos negativos são divulgados de forma ainda mais rápida que os positivos, neste sentido a empresa deve estar preparada para satisfazer os clientes.

Segundo Frecese e Pirto (1993) concentrar a atenção no cliente significa fazer três coisas:

- 1- Entender as tendências do cliente;
- 2- Dominar as informações sobre o cliente;
- 3- Aprender a aplicar esse conhecimento ao mundo real das estratégias de consumo;

Segundo Godri (1994, p. 17) “*propaganda é apenas 1% do processo de Marketing, o contato do dia-a-dia é o que importa.*” Dessa forma, os clientes devem ser identificados, compreendidos e trabalhados, buscando a satisfação e a fidelização dos mesmos como instrumentos de fortalecimento no mercado. Pois o marketing boca a boca pode ser de forma tanto positiva como negativa, dependendo somente de como foi passada a imagem da empresa para o mercado de consumidores.

## **2.7 SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DO ENSINO TÉCNICO PÚBLICO**

Considerando os avanços tecnológicos e científicos, bem como as atuais exigências do mercado de trabalho, pode-se dizer que as escolas técnicas vêm sendo cada vez mais procuradas por aqueles que buscam melhores oportunidades de trabalho ou que queiram aprimorar ainda mais seus conhecimentos na área em qual atuam. *Hoje a educação formal e a qualificação são situadas como elementos da competitividade, reestruturação produtiva e da empregabilidade* (FRIGOTTO, 1998).

Nos últimos cinco anos, a procura pela educação profissional cresceu mais de 50% no Brasil. Dados mostram que, somente no ano de 2010, as procuras pelos cursos técnicos cresceram, atingindo 1,140 milhão de alunos, de acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Segundo José Henrique Paim, a meta é de que, até 2020, o número de matrículas seja o dobro de 2010. Esse aumento na demanda, por sua vez, exigirá maior flexibilidade dessas instituições para que elas possam estar aptas a lidar com os problemas e desafios relacionados à formação profissional.

Por essa razão, os centros de educação profissional devem ser entendidos, segundo o documento de política “*como um novo polo de cursos, serviços e assessorias à comunidade e ao setor produtivo (...) a partir da expansão e reestruturação da atual rede de ensino técnico federal, estadual e municipal, pública e privada*” (Brasil. MEC/MTb 1996, p. 12).



Ao longo do seu desenvolvimento, as escolas técnicas vêm agregando em seu currículo não só aulas teóricas, mas também práticas, mesclando bases profissionais com sociais. Atividades paralelas como palestras, seminários e debates despertam ainda mais a atenção do aluno, pois possibilitam que as aulas saiam da rotina, fazendo com que essas fiquem mais dinâmicas – além de promover a integração e participação de todos. O encaminhamento para estágios e indicações de vestibulares e cursos complementares – realizados, muitas vezes, por meio de alianças e parcerias – são outros recursos que também despertam o interesse dos alunos, pois, dessa forma, eles se sentirão mais motivados a estarem sempre buscando novos conhecimentos e será justamente atitudes como essas que demonstrará que há uma gestão preocupada com o futuro profissional de seus alunos.

O relatório sobre o desenvolvimento mundial defende a ideia de que as famílias devem investir em educação, como forma de valorizar seu capital humano. No mesmo há passagens que afirmam que "*a educação é essencial para o aumento da produtividade individual*", ou a que "*a melhoria das aptidões e da capacidade do trabalhador é essencial para o êxito econômico numa economia global cada vez mais integrada e competitiva*" (BANCO MUNDIAL, 1995, p. 42).

Como Mézáros (2005) nos diz:

“Educar não é a mera transferência de conhecimentos, mas sim conscientização e testemunho de vida. É construir, libertar o ser humano das cadeias do determinismo neoliberal, reconhecendo que a história é um campo aberto de possibilidades”.

Mézáros diz que é necessário educar o aluno “para além do capital”, ou seja, fornecer subsídios que agreguem não só conhecimentos técnicos, mas também a capacidade de refletir, pensar e agir, de modo a preparar o aluno para a vida por meio da atribuição de responsabilidades que lhe garantem experiências pessoais; pois acima de tudo, uma instituição escolar está lidando com pessoas.

Pesquisas que buscavam identificar fatores capazes de qualificar uma escola como eficaz começaram a surgir no Brasil a partir dos anos 90. De acordo com esses estudos, as escolas consideradas eficazes possuíam uma forte gestão; conhecimento de seus objetivos e dos recursos através dos quais atingiriam suas metas; clima positivo quanto ao sucesso; forte espírito de equipe, contando com a participação dos diferentes colaboradores educacionais.

Segundo Paulo Freire (1996), a arte de ouvir e ser ouvido é a chave para um relacionamento saudável: *“O educador já não é o que apenas educa, mas o que, enquanto educa, é educado, em diálogo com o educando que, ao ser educado, também educa. Ambos assim se tornam sujeitos do processo em que crescem juntos (...)”*. Sendo assim, é de extrema importância que haja um maior relacionamento interpessoal de professor para aluno; pois atitudes como essas possibilitará uma expansão de relacionamentos e de novos conhecimentos no ambiente escolar independente da função de cada um.

Ao avaliar o grau de satisfação, a instituição terá um maior conhecimento de si mesma, de quais são seus pontos fortes e fracos, de modo que esta venha a reconhecer qual percepção que seus colaboradores e clientes finais (no caso, os alunos) têm em relação às suas ações, realizações e política. Isso lhe dará as diretrizes para solucionar problemas e, assim, reformular estratégias visando atingir melhores índices de satisfação para alcançar com sucesso seus objetivos finais; considerando que:

(...) entender as reformas específicas do Ensino Fundamental, Ensino Médio, Ensino Técnico-profissional, infantil, de jovens e adultos, ou a própria política universitária, implica entender que essa é uma proposta global e orgânica. Desta forma, a política de ensino profissional se estrutura em cima de uma concepção educacional, uma filosofia gerencial e uma política de financiamento que são os três eixos que orientam os projetos governamentais e em torno dos quais há um grande embate. (FRIGOTTO, 1999: 6)

Determinados fatores podem contribuir na identificação do grau de satisfação da comunidade escolar em relação ao ensino oferecido; eles se

referem à frequência e ao comprometimento dos alunos com as atividades e projetos propostos. Estar atento a esses detalhes pode ajudar a prevenir maiores problemas – como o de evasão.

“De um lado a lei, estabelecendo: toda criança na escola; educação direito de todos e dever do Estado e da Família; direito fundamental a ser assegurado com prioridade absoluta à criança e ao adolescente; direito público subjetivo. De outro lado, a realidade que conduz à lógica da exclusão. Desigualdades dramáticas; políticas públicas direcionadas a conveniências e oportunidades; famílias desestruturadas; escolas inertes frente aos fracassos repetidos quase que de forma programada”. (ROCHA, 2000)

Por conta disso, o ideal é que a escola realize intervenções preventivas quando constatar que a ausência do aluno pode comprometer o ano letivo. É necessário maior comprometimento de todos aqueles que estão ligados à educação, para encurtar a distância entre o que diz a lei e a realidade, a fim de garantir a formação cidadã e a inserção no mercado de trabalho, de modo a contribuir para a sua transformação e evolução.

Como diz Paulo Freire (1987; p.31-40):

Como posso dialogar, se me fecho à contribuição dos outros, que jamais reconheço e até me sinto ofendido com ela? [...]. Não há diálogo, se não há uma imensa fé nos homens. Fé no seu poder de fazer e refazer. De criar e recriar.

Sendo assim, além do conhecimento da satisfação de seus clientes internos, também é de suma importância que a escola tenha conhecimento das percepções do seu público externo, como os pais de alunos e a comunidade em seu entorno; pois algum dia esse público poderá se tornar seu cliente. Desse modo, a escola já estará preparada para atender às exigências desse possível novo público.

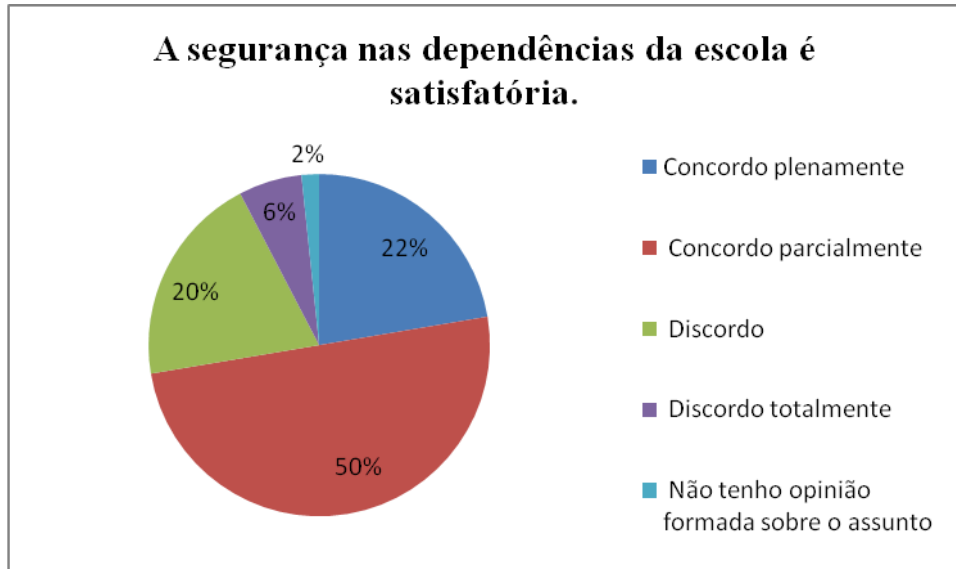
Para que a escola avance, é preciso que esta seja dinâmica em suas relações:

Ao conquistar um novo tom, torna-se gradualmente visível, expondo-se em muitos momentos e, em outros, parecendo que se resguarda. Volta, iniciando um novo ciclo, trazendo concepções e práticas cujos enigmas precisavam ser decifrados, reiterando dessa forma a missão da escola, que é, por um lado, transmitir conhecimentos sobre a diversidade da espécie humana e, por outro, levar as pessoas a tomar consciência das semelhanças e da interdependência entre todos os seres humanos do planeta (DELORS, 1996, p. 97).

A função da escola técnica, dessa maneira, é preparar para a vida tanto profissional como pessoal. Sendo assim, ela deve estar ligada à comunidade; onde a direção deve ser muito participativa, sair mais da escola, divulgar o seu nome e o suas ações, para que a imagem da escola ultrapassa fronteiras e esta venha a ser reconhecida e, conseqüentemente, gerar a satisfação e motivação para sua comunidade escolar.

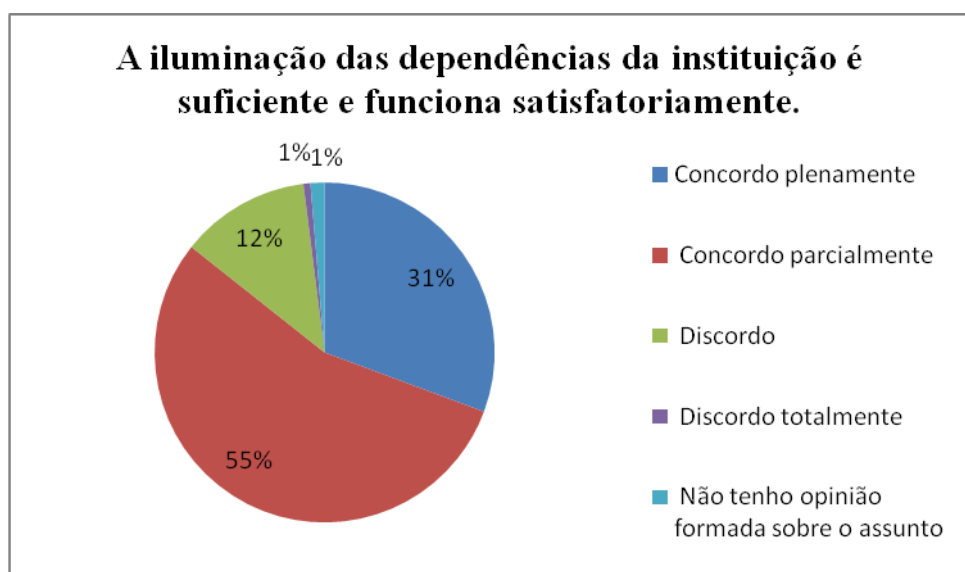
### **3. ANÁLISE GERAL DAS ESCOLAS PESQUISADAS**

Para a realização da pesquisa de campo, foram utilizadas 29 (vinte e nove) questões fechadas, onde nelas se perguntavam informações que faziam referências aos quesitos de qualidade que são utilizados para mensurar os atributos e satisfação das escolas técnicas pesquisadas. Para coletar essas informações, foram visitadas três instituições de ensino técnico na região do ABCD, ao total entrevistou-se 300 (trezentos) alunos. Os resultados são mostrados a seguir:



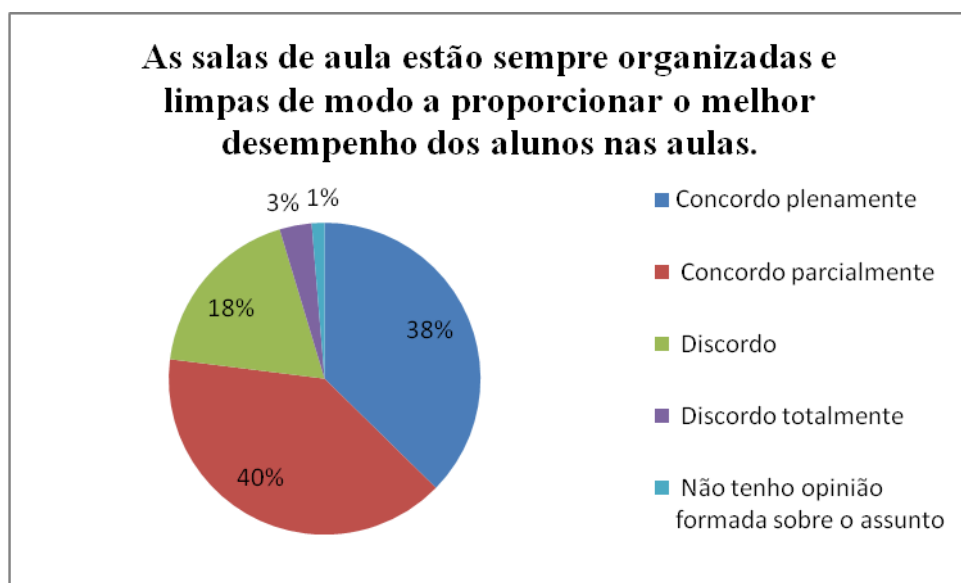
**Gráfico 1: Segurança nas dependências da escola.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Quando a questão foi em relação à satisfação com a segurança nas dependências da instituição, 22% dos alunos concordam plenamente, enquanto, 50% concordam parcialmente, sendo que 20% discordam, 6% discordam totalmente e 2% não têm opinião formada sobre o assunto.



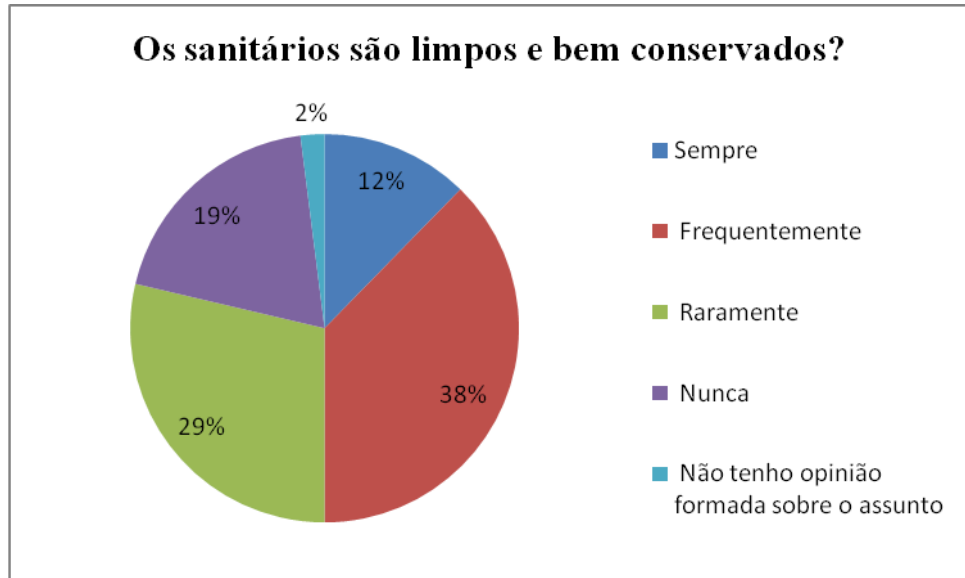
**Gráfico 2: Iluminação nas dependências das instituições de ensino.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Quando se é questionado como é a iluminação nas dependências da instituição, se ela é suficiente e funcionam satisfatoriamente, os índices apontam, 31% concordam plenamente, 55% concorda parcialmente e 12% discordam 1% discorda totalmente e 1% não tenho opinião formada sobre o assunto.



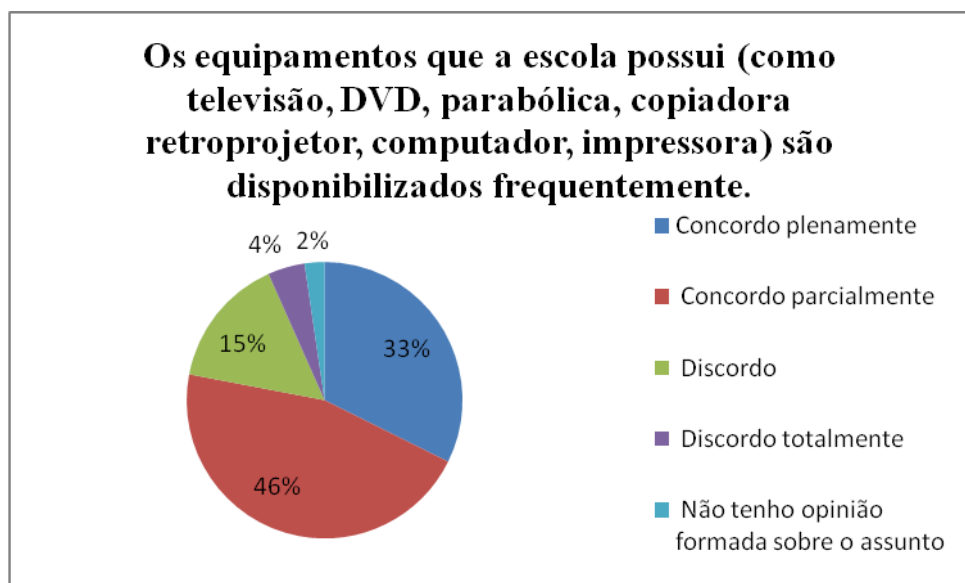
**Gráfico 3: Organização e limpeza das salas de aula.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

A pergunta “As salas de aula estão sempre organizadas e limpas de modo a propiciar o melhor desempenho dos alunos nas aulas”, aponta índices de, 38% concordam plenamente, 40% concordam parcialmente e 18% discordam, 3% Discordam totalmente e 1% não tem opinião formada sobre o assunto.



**Gráfico 4: Limpeza e conservação dos sanitários.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

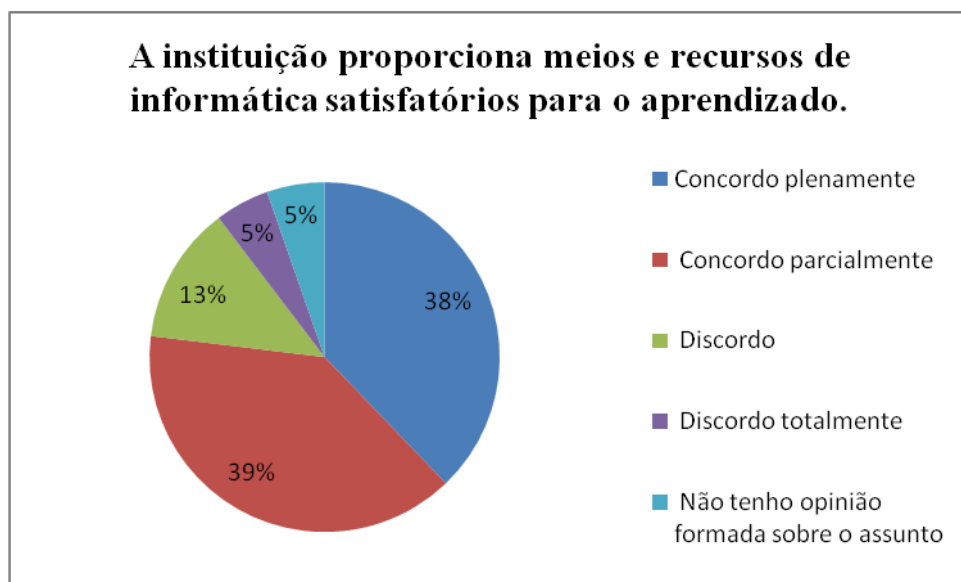
Quando a questão aborda a higiene e conservação dos sanitários, foram indicados, 12% sempre, 38% freqüentemente e 29% raramente, 19% nunca e 2% não tenho opinião formada sobre o assunto.



**Gráfico 5: Disponibilidade de equipamentos.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

E quando a pergunta foi “Os equipamentos que a escola possui (como televisão, DVD, parabólica, copiadora, retro projetor, computador, impressora) são

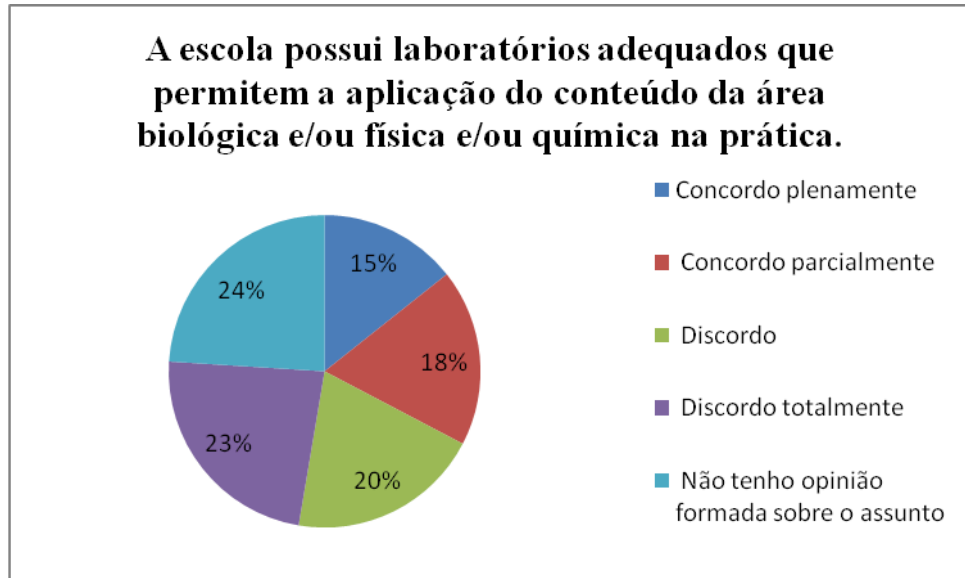
disponibilizados frequentemente” apontam, 33% concordam plenamente, 46% concordam parcialmente e 15% discordam, 4% discordam e 2% não tenho opinião formada sobre o assunto.



**Gráfico 6: Meios e recursos de informática satisfatórios.**  
Fonte: Pesquisas de campo

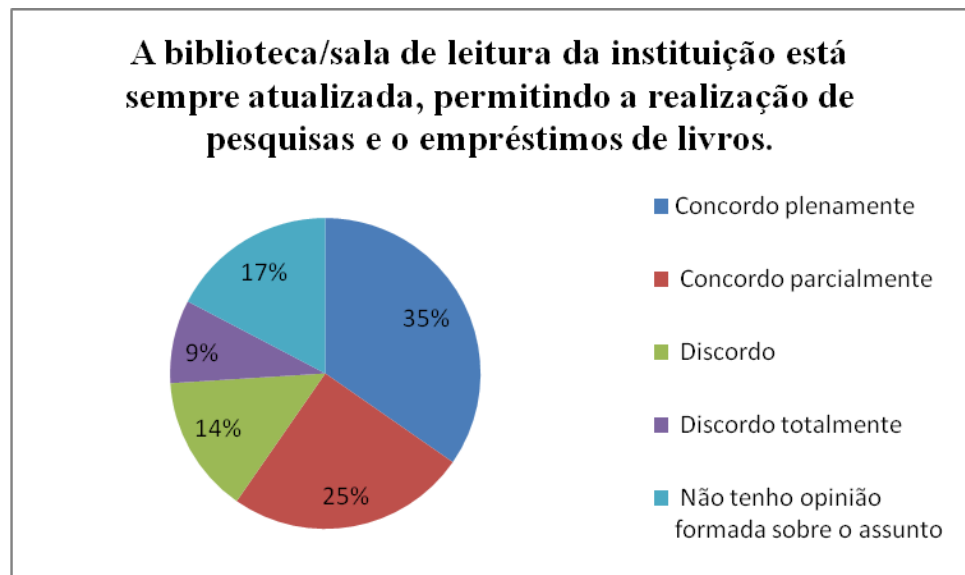
Enquanto, na questão “A instituição proporciona meios e recursos de informática satisfatórios para o aprendizado”, indica, 38% concordam plenamente, 39% concordam parcialmente, 13% discordam, 5% discordam plenamente e 5% não tem opinião.





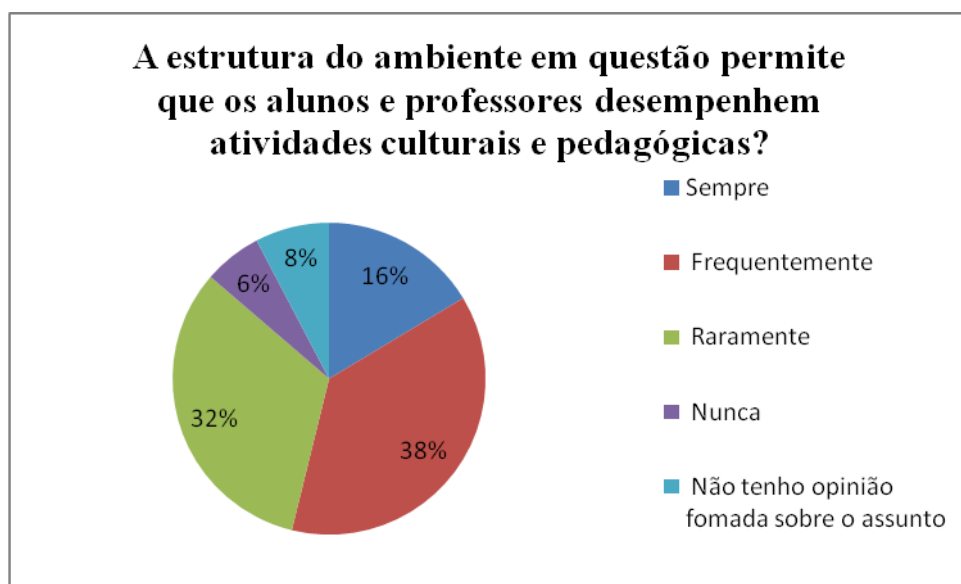
**Gráfico 7: Adequação dos laboratórios para as aulas.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Quando a pergunta abordada foi sobre adequação dos laboratórios de biologia/ física/ química na escola, para a aplicação de conteúdos didáticos, 15% concordam plenamente, 18% concordam parcialmente, 20% discordam, 23% discordam plenamente e 24% não têm opinião formada sobre o assunto.



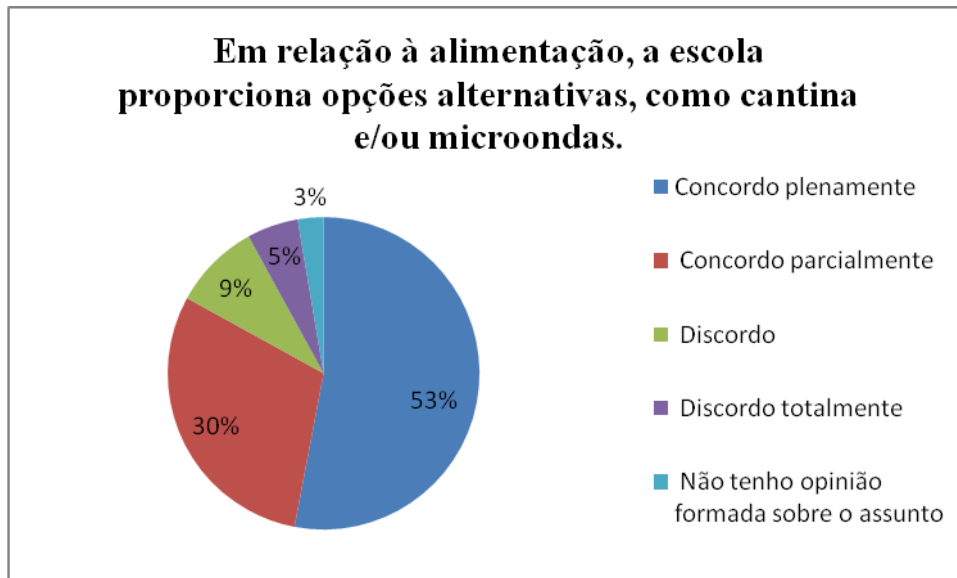
**Gráfico 8: Atualização da biblioteca e sala de leitura.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Na questão “A biblioteca/ sala de leitura da instituição está sempre atualizada, permitindo a realização de pesquisas e o empréstimo de livros”, 17% não têm opinião formada sobre o assunto, 14% discordam, 9% discordam totalmente, 25% concordam parcialmente e 35% concordam plenamente.



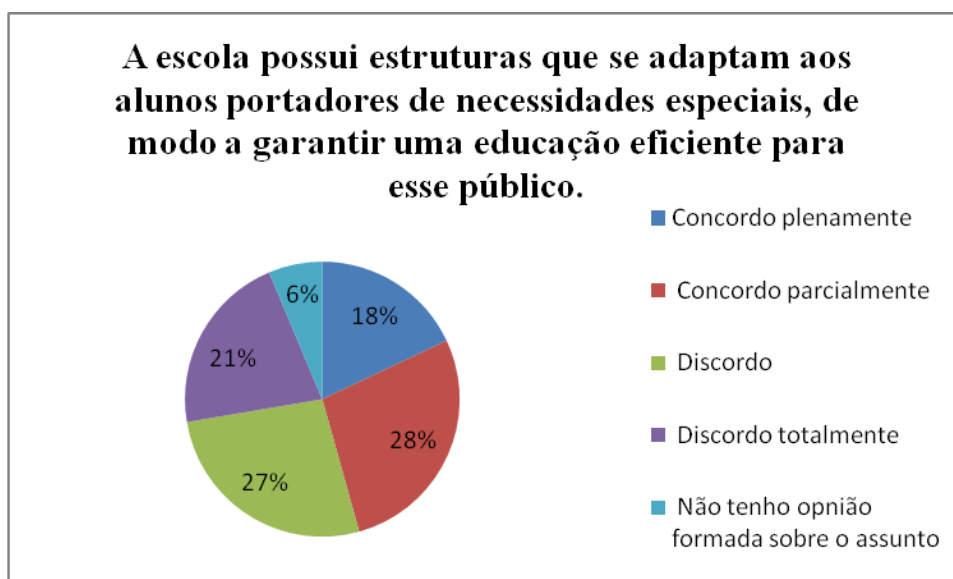
**Gráfico 9: Ambiente adequado para atividades culturais e pedagógicas**  
Fonte: Pesquisas de campo

Na pergunta que abordava a estrutura do ambiente em questão, querendo saber se havia como alunos e professores desempenhem atividades culturais e pedagógicas, aponta 16% sempre, 38% freqüentemente, 32% raramente, 6% nunca, 8% não tem opinião formada sobre o assunto.



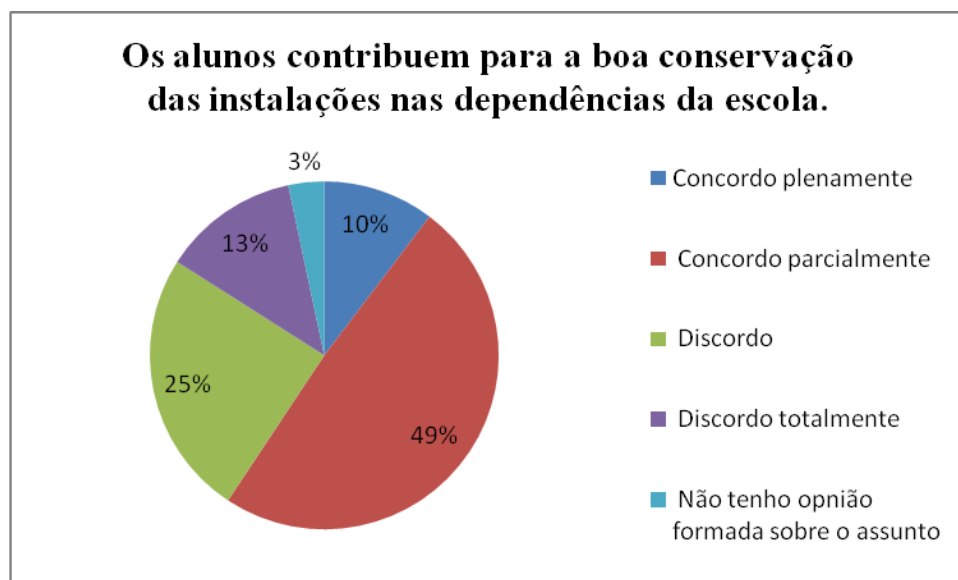
**Gráfico 10: Opções alternativas para alimentação.**  
 Fonte: Pesquisas de campo

Quando se é perguntado sobre alternativas para alimentação como cantina e/ou micro-ondas, 53% concordam plenamente, 30% concordam parcialmente, 9% discordam, 5% discordam totalmente e 3% não tem opinião formada sobre o assunto.



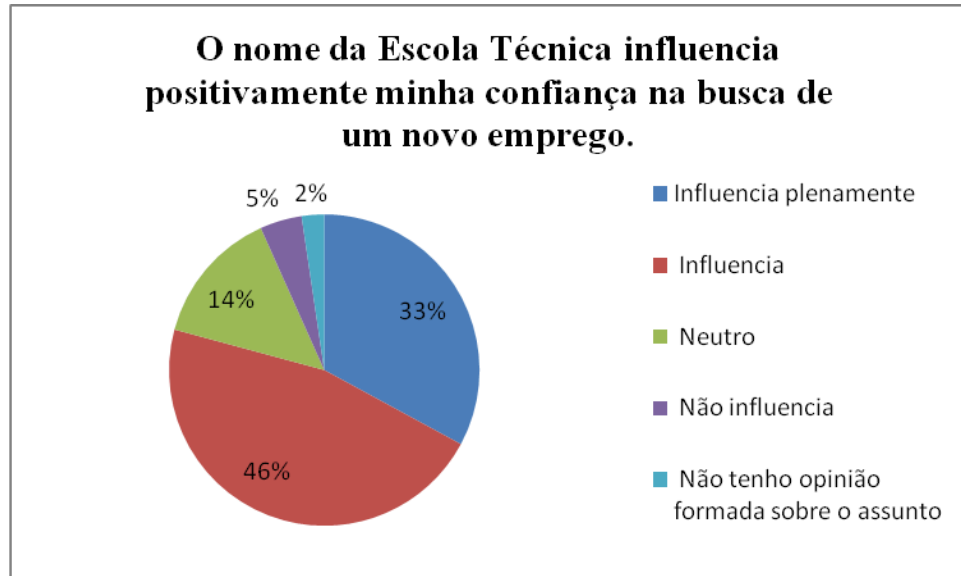
**Gráfico 11: Estruturas aptas para portadores de necessidades especiais.**  
 Fonte: Pesquisas de campo

Quando se é questionada a acessibilidade aos alunos deficientes físicos pela instituição de ensino, 28% concordam parcialmente, 18% concordam plenamente, 27% discordam, 21% discordam totalmente e 6% não têm opinião formada sobre o assunto.



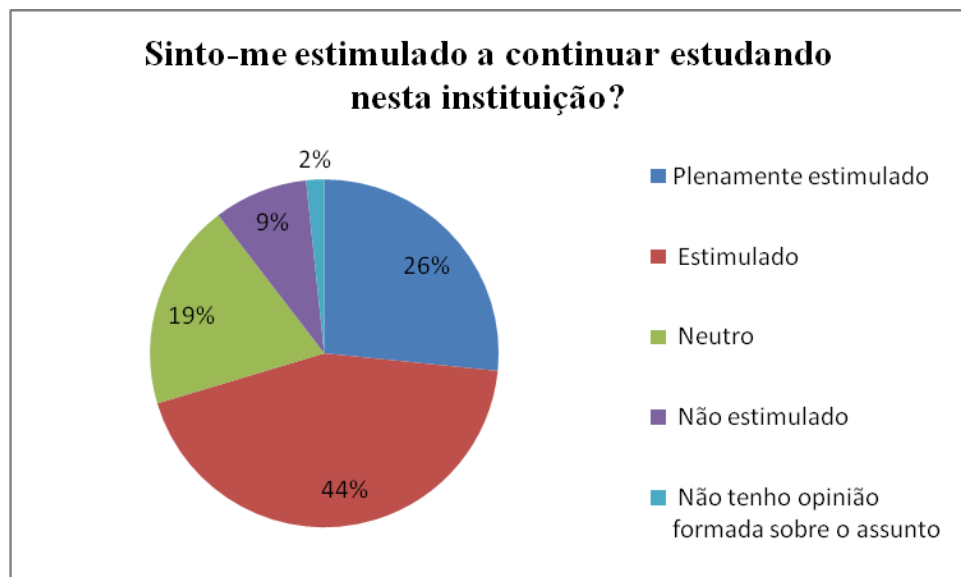
**Gráfico 12: Contribuição dos alunos para a conservação do ambiente.**  
Fonte: Pesquisas de campo

Contudo, quando se interroga a contribuição dos alunos para conservação do patrimônio escolar, 49% concordam parcialmente, 10% concordam plenamente, 25% discordam, 13% discordam totalmente e 3% não têm opinião formada sobre o assunto.



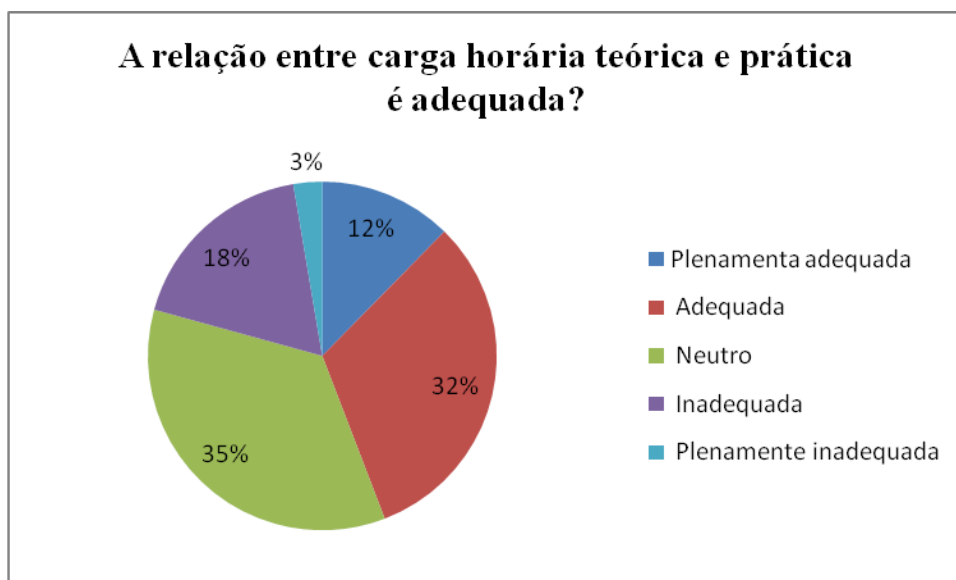
**Gráfico 13: Influência do nome da instituição.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Quando a questão foi à seguinte: “O nome da Escola Técnica influencia positivamente minha confiança na busca de um novo emprego”, 46% dizem que influencia 33% influencia plenamente, 14% se mantêm neutro e 5% não influenciam e 2% não têm opinião formada sobre o assunto.



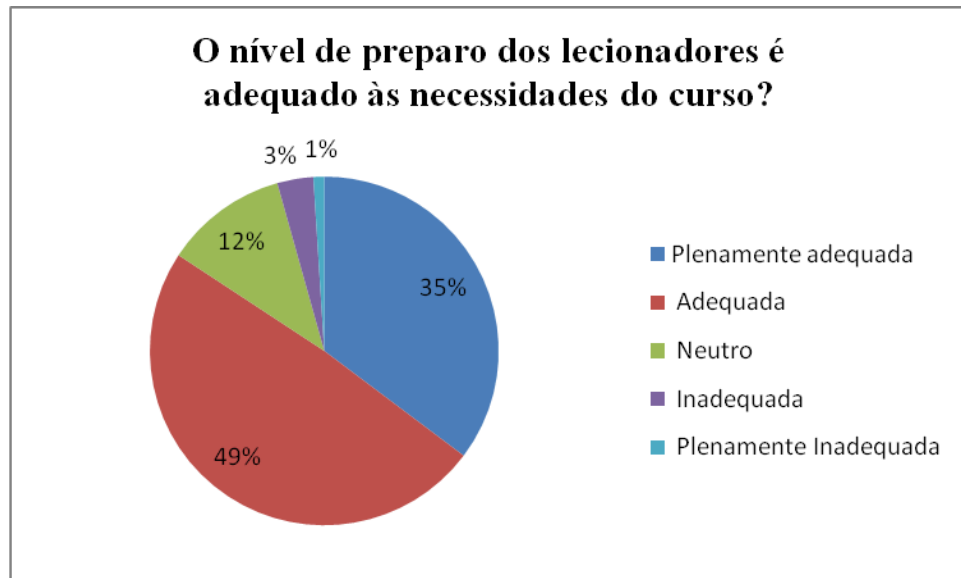
**Gráfico 14: Estimulo aos estudos.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Com relação ao estímulo a se manter estudando na instituição, 44% se sentem estimulados, 26% plenamente estimulado, 19% neutro, 9% não estimulado e 2% não tem opinião formada sobre o assunto.



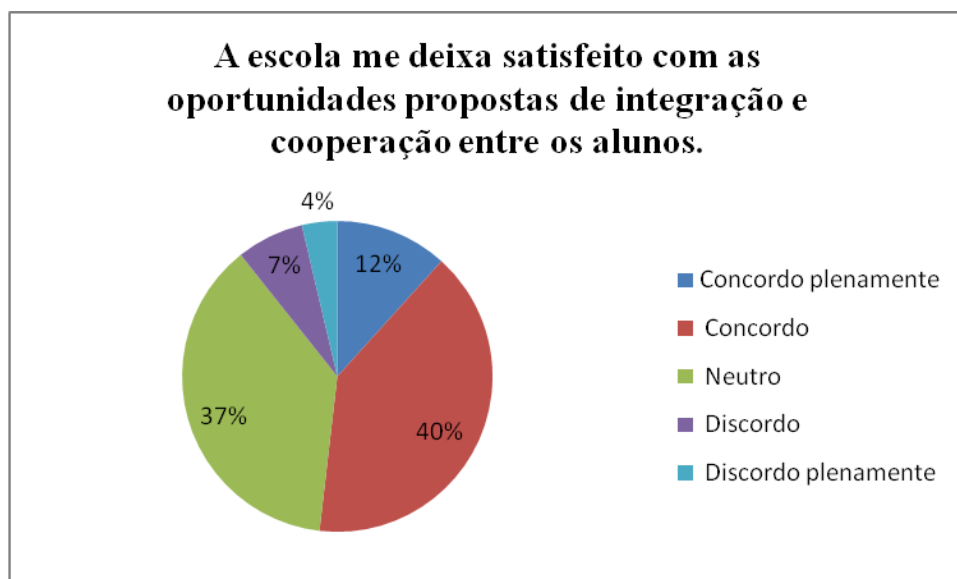
**Gráfico 15: Carga horária teórica e prática adequada.**  
Fonte: Pesquisas de campo

Quando questionado aos alunos das instituições em relação à carga teórica e prática é adequada, 12% consideram plenamente adequadas, 32% adequada, 35% neutro, 18% inadequada e 3% plenamente inadequada.



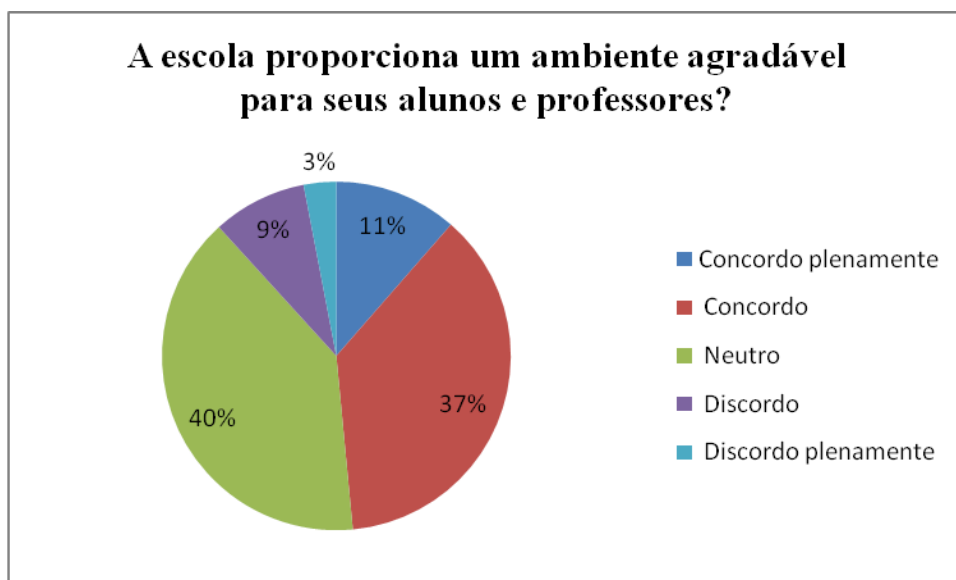
**Gráfico 16: Nível de preparo dos lecionadores.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Em relação ao preparo dos professores de acordo com o curso 35% concordam que os professores estão plenamente adequados 49% acredita ser adequado, 12% são neutros, 3% acham inadequados e 1% acham plenamente inadequados.



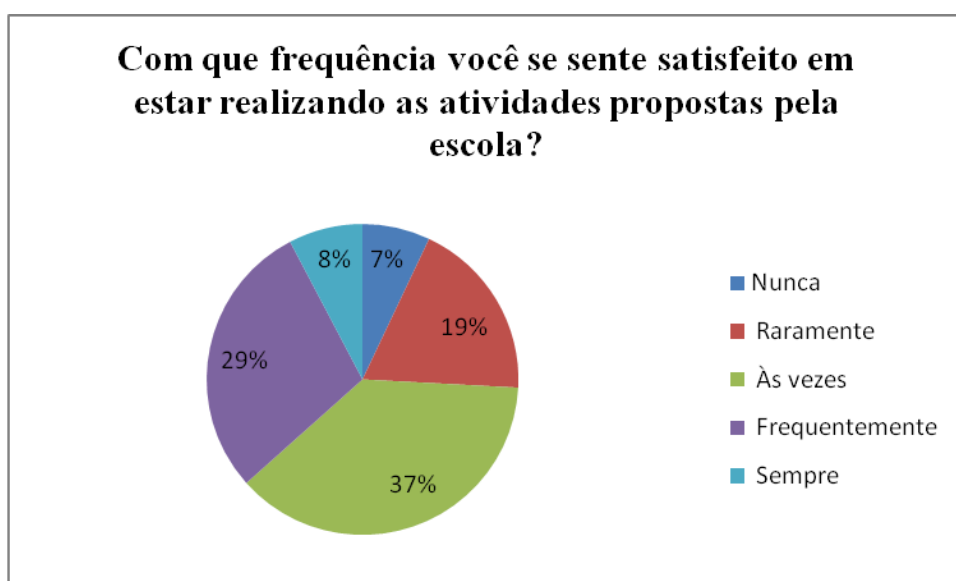
**Gráfico 17: Satisfação da integração e cooperação dos alunos.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Quando afirmado se a escola deixa-o satisfeito com as propostas de integração e cooperação entre os alunos, 40% concordaram, 12% concordaram plenamente, 37% se afirmaram neutros, 7% discordam e 4% discordam plenamente.



**Gráfico 18: Ambiente agradável.**  
Fonte: Pesquisas de campo

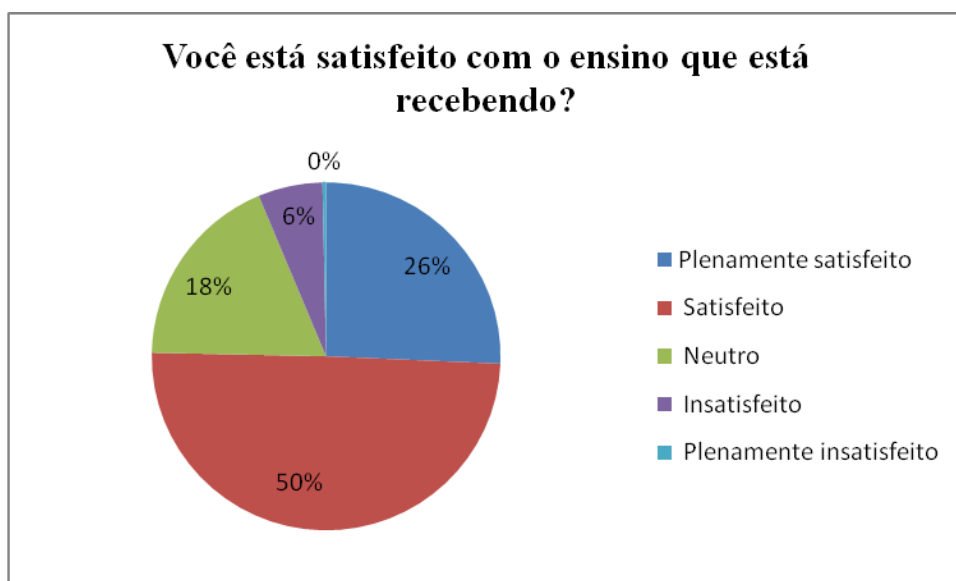
Na questão “a escola proporciona um ambiente agradável para seus alunos e professores” 11% dos alunos concordaram plenamente, 37% concordam parcialmente, 40% são neutros, 9% discordam e 3% discordam plenamente.



**Gráfico 19: Satisfação com as atividades propostas pela escola.**  
Fonte: Pesquisas de campo

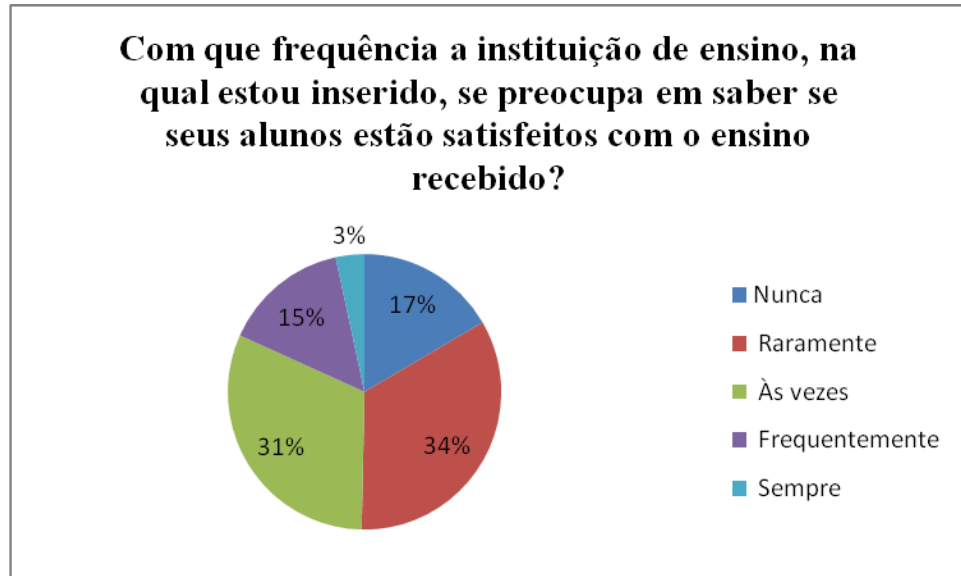


Segundos os dados oriundos da pesquisa realizada nas instituições de ensino, 29% dos alunos se sentem frequentemente satisfeitos em estar realizando as tarefas propostas pela escola, 19% raramente, 37% às vezes, 8% sempre, 7% nunca.



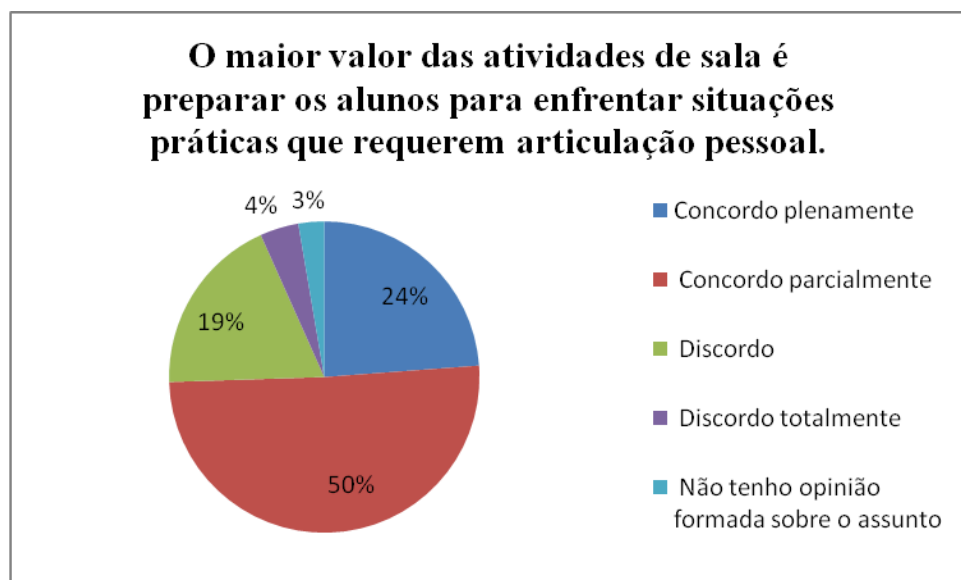
**Gráfico 20: Satisfação com o ensino.**  
Fonte: Pesquisas de campo

Já em relação a satisfação com o ensino recebido 26 % dos alunos estão plenamente satisfeitos, 50% satisfeitos, 18% neutro, 6% insatisfeitos.



**Gráfico 21: Preocupação da instituição com a satisfação dos alunos.**  
 Fonte: Pesquisas de campo

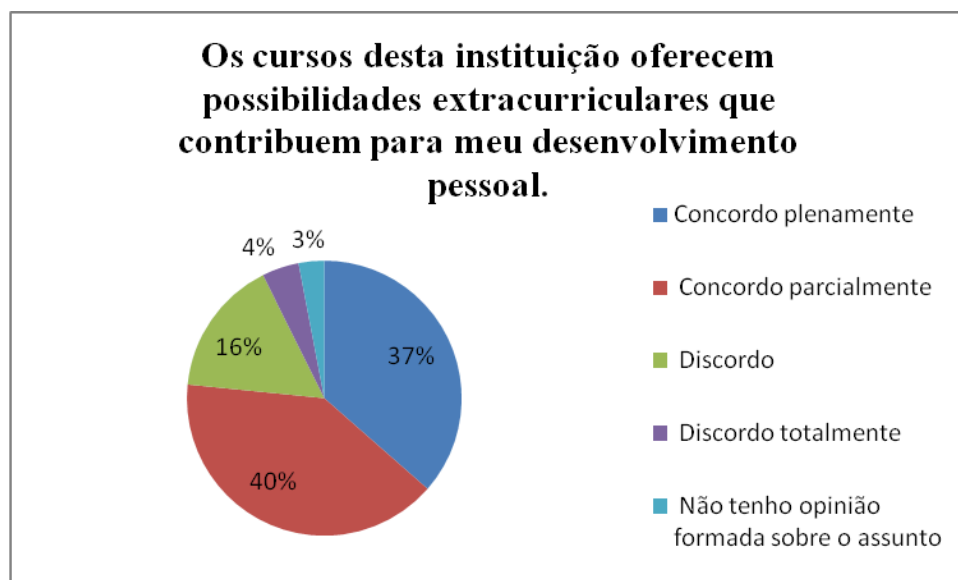
Questionado quando a instituição de ensino se preocupa em saber quando os alunos estão satisfeitos 17% responderam nunca, 34% raramente, 31% às vezes, 15% frequentemente, 3% Sempre.



**Gráfico 22: Atividades de preparações para articulações pessoais.**  
 Fonte: Pesquisas de campo

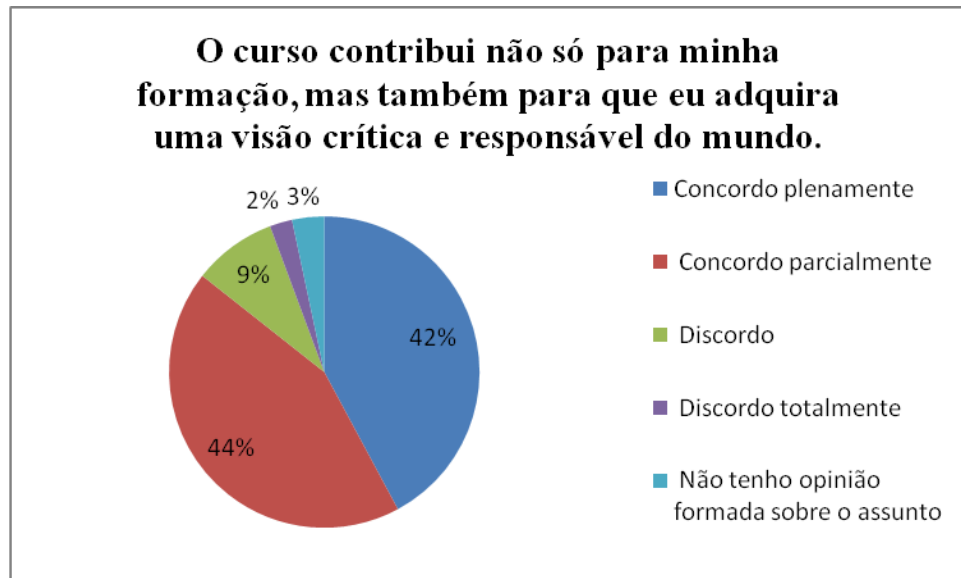
Quando a questão foi: “o maior valor das atividades na sala de aula é preparar os alunos para enfrentar situações práticas que requerem articulação pessoal” 24%

concordaram plenamente, 50% concordaram parcialmente, 19% discordam, 4% discordam totalmente e 3% não tem opinião formada sobre o assunto.



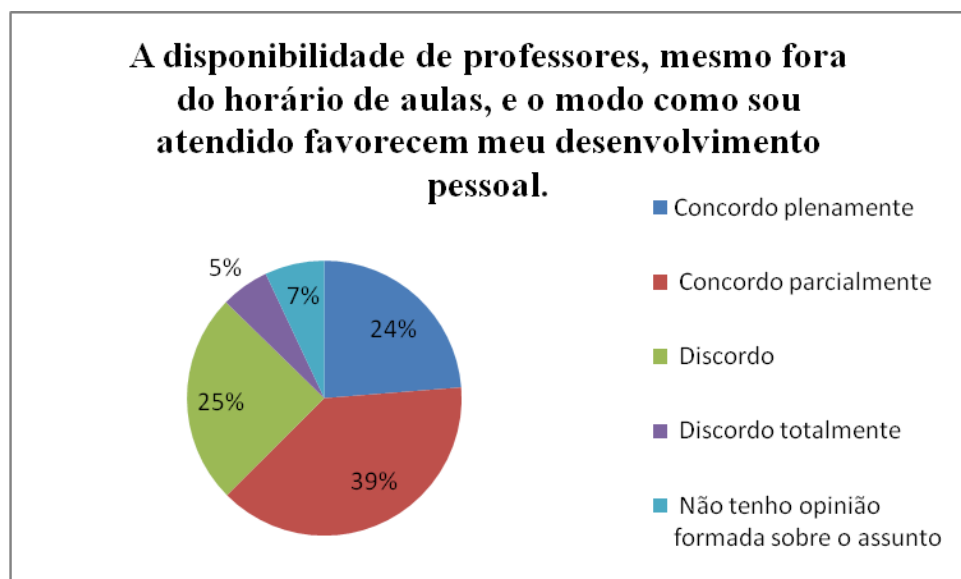
**Gráfico 23: Possibilidades extracurriculares.**  
Fonte: Pesquisas de campo

Quando a questão foi relacionada aos cursos desta instituição se oferecem possibilidades extracurriculares que contribuem para o desenvolvimento pessoal 37% dos alunos concordam plenamente, 40 % concordam parcialmente, 16% discordam, 4% discordam totalmente e o restante não tem opinião sobre o assunto.



**Gráfico 24: Contribuição para uma visão crítica e responsável do mundo.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

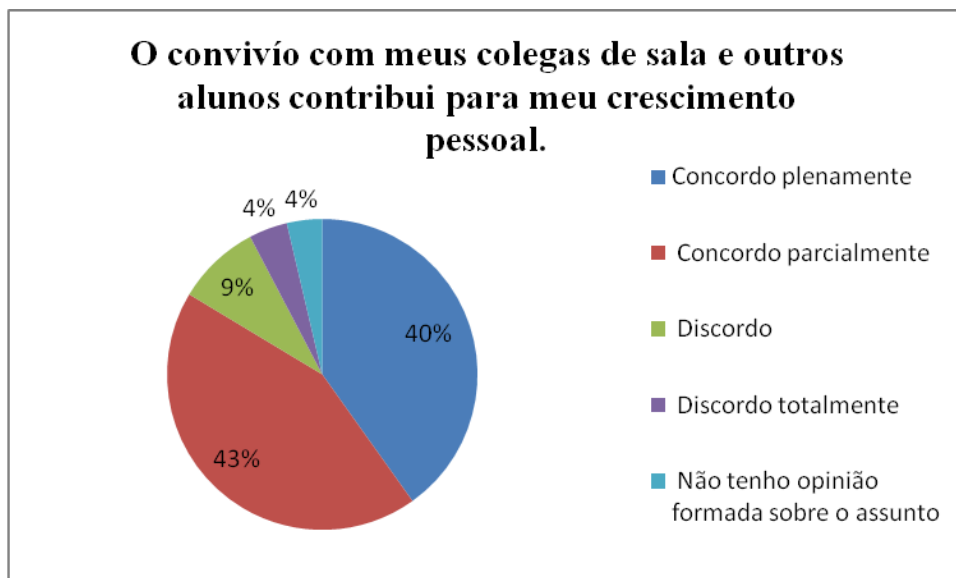
Quando afirmado que o curso contribui não só para a formação, mas também como forma de adquirir uma visão crítica e responsável do mundo, 42% concordaram plenamente, 44% concordam parcialmente, 9% discordaram, 2% que discordaram plenamente e 3% não tem opinião sobre o assunto.



**Gráfico 25: A disponibilidade e o atendimento dos professores e o desenvolvimento pessoal**

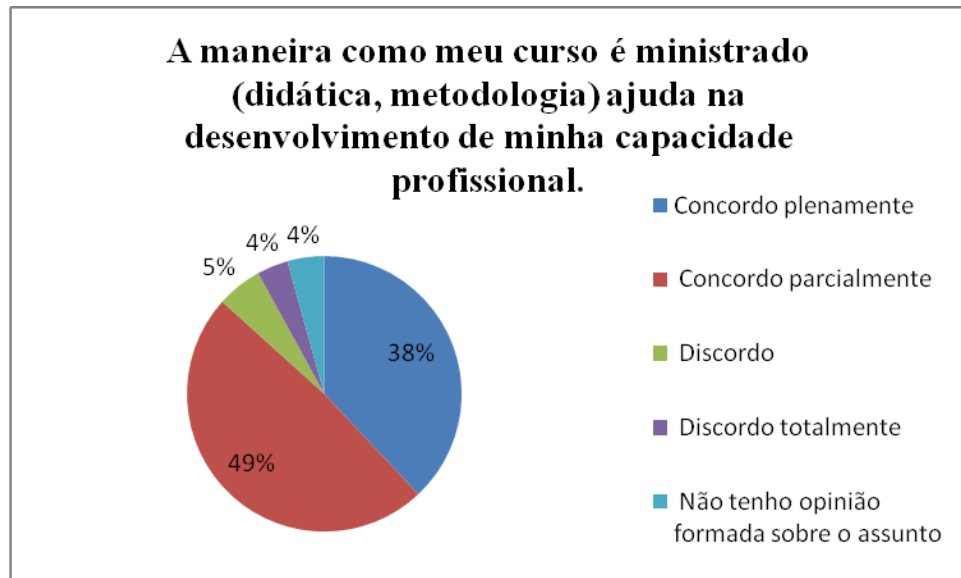
**Fonte: Dados da pesquisa**

Em relação à disponibilidade dos professores, mesmo fora do horário das aulas, e o modo como é atendido favorece o desenvolvimento pessoal 24% dos alunos concordaram plenamente 39% parcialmente, 25% discordam, 5% discordam totalmente e 7% não tem opinião sobre o assunto.



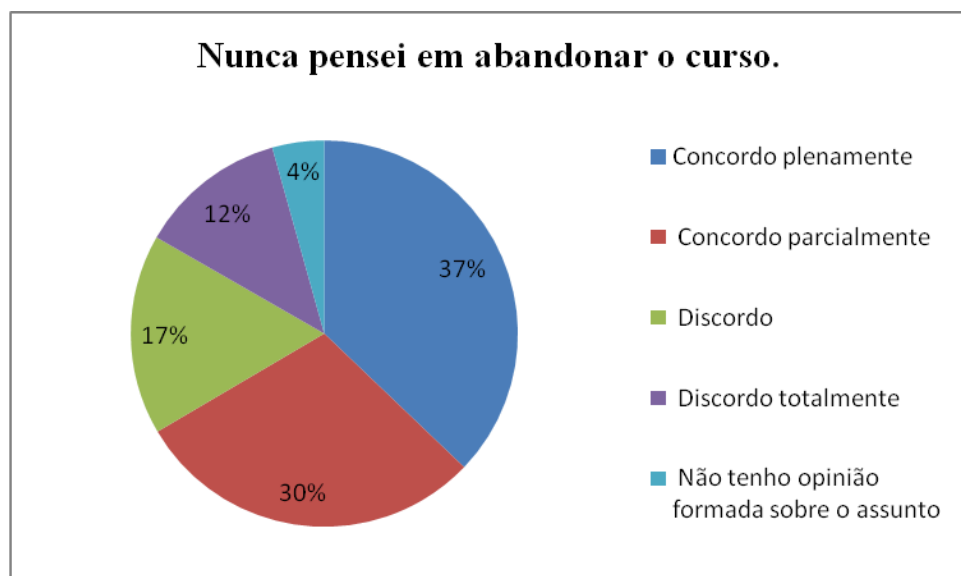
**Gráfico 26: Contribuição para crescimento pessoal.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Quando o convívio com os colegas de sala e outros alunos contribui para o desenvolvimento pessoal foi questionado, 43% concordaram parcialmente, 40% plenamente, 9% discordam, 4% discordam totalmente e os outros 4% não tem opinião formada sobre o assunto.



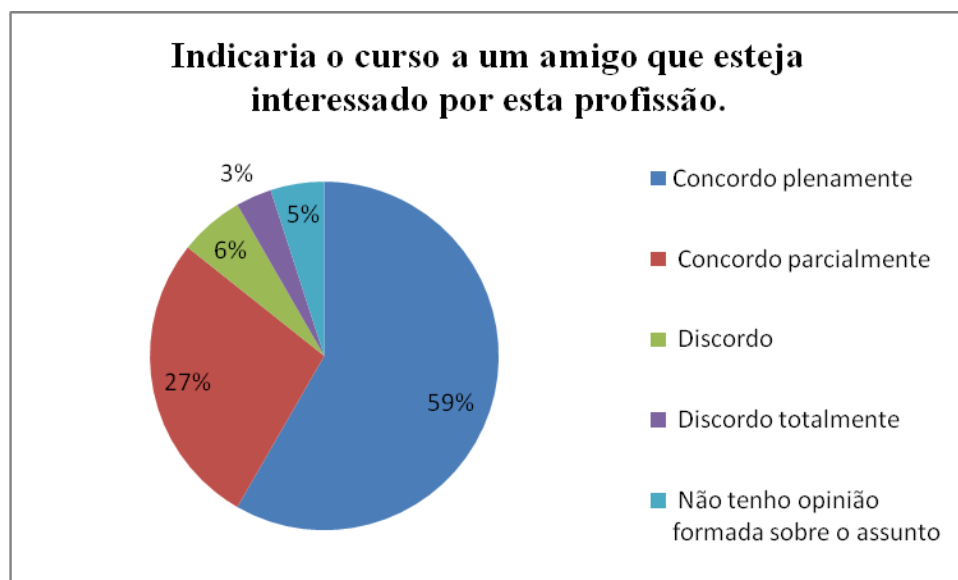
**Gráfico 27: Desenvolvimento na capacidade profissional.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Questionado se, a maneira como o curso é ministrado ajuda no desenvolvimento da capacidade profissional, 38% concordam plenamente, 49% parcialmente, 5% discordaram, 4% discordaram totalmente e 4% não tem opinião sobre o assunto.



**Gráfico 28: Abandono de curso.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Quando abordada a questão: “Nunca pensar em abandonar o curso”, 37% concordaram plenamente, 30% concordam parcialmente, 17% discordam, 12% discordam totalmente e 4% não têm opinião formada sobre o assunto.



**Gráfico 29: Indicação do curso.**  
**Fonte: Pesquisas de campo**

Quando questionado se o aluno indicaria o curso para algum amigo que esteja interessado, 59% concordariam plenamente, 27% concordam parcialmente, 6% discordam, 3% discordam totalmente e 5% não têm opinião sobre o assunto.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As escolas técnicas são uma alternativa rápida para a crescente demanda do mercado de trabalho. Sendo reconhecidas pela sua qualidade no nível público, com base nisto, torna-se de fundamental importância a avaliação da satisfação de seus alunos.

Tomando como base o cenário do ABCD, foram selecionadas três escolas técnicas para a pesquisa. Estas se distinguem pela estrutura física, localização e corpo docente. Entretanto, tais instituições apresentaram resultados semelhantes em seus respectivos valores.

Para a avaliação da pesquisa foram adotados oito critérios de qualidade, são eles: desenvolvimento pessoal, infraestrutura, estruturas de ferramenta e suporte ao ensino, identificação com o curso, imagem da instituição, relações interpessoais e integração e cooperação entre a comunidade escolar, grade curricular, e por fim aprendizagem percebida.

O desenvolvimento pessoal refere-se à relação da escola e os valores que são passados para os alunos em que eles vão levar por toda a vida, esse quesito se subdivide em três preocupações: capacitação para a resolução de problemas de vida, a promoção do desenvolvimento psicológico e a educação para os valores.

A infraestrutura de uma escola técnica é o ambiente onde se formam personalidades profissionais, sendo de grande importância ela ser de cunho atrativo para proporcionar o desenvolvimento do aluno em vários aspectos. Para a avaliação deve-se levar em conta as várias áreas da estrutura em geral.

As estruturas e ferramentas de suporte e apoio referem à ajuda dada no aprendizado didático, facilitando e diversificando o mesmo. Essas estruturas e ferramentas vão desde a divulgação do ambiente escolar até a manutenção dos recursos físicos.

A identificação com o curso refere-se aos interesses e motivos pela escolha do mesmo, levando-se em conta variados fatores, dentre eles destaca-se,



respectivamente: influências familiares e sociais, idoneidades pelos segmentos didáticos e pela ideologia capitalista.

A imagem exercida pela instituição também se torna um fator determinante na escolha e reconhecimento do aluno. A localização, nível de conhecimento do corpo docente, valores emocionais, condicionais e sociais são elementos decisivos a seleção da escola.

As relações interpessoais são a capacidade de adaptação ao meio em que está inserido. Onde o convívio com diferentes pessoas é, em muitos casos, um obstáculo a inserção no mercado de trabalho. O ambiente escolar deve proporcionar o bem-estar do aluno, sendo um estímulo e fator para o melhor desempenho do mesmo.

A grade curricular apresenta as competências que serão abordadas no decorrer do curso. Relaciona-se com a capacidade do docente em interpretá-la de maneira coerente com o proposto.

A aprendizagem percebida consiste na metodologia aplicada na instituição, variando a abordagem de uma para outra. Contudo, o ideário pedagógico pode se relacionar, formando uma aprendizagem única.

Dentro deste contexto esta pesquisa buscou identificar os quesitos de qualidade do ensino técnico público do ABCD e mensurar satisfação dos alunos nas escolas de ensino técnico públicas dessa região e teve como hipóteses as seguintes afirmações:

- O ambiente escolar que fornece estrutura aos seus alunos e docentes possui melhor rendimento pedagógico;
- Os alunos do ensino técnico do ABCD estão de um modo geral satisfeito com a metodologia empregada pela instituição de ensino;

Analisando as hipóteses levantadas conclui-se que a estrutura engloba dois quesitos de qualidade no ensino: infraestrutura e ferramentas de suporte. O primeiro constitui a estrutura física da instituição e a segunda a aparelhagem e outras ferramentas utilizadas como suporte ao ensino. Tendo por base que um terço (33%) dos alunos concordam plenamente que há disponibilidade de ferramentas de

suporte (televisão, DVD, parabólica, copiadora, retro projetor, computador, impressora) e que pouco menos da metade (46%) concordam parcialmente. E que mais de um terço (38%) afirmam que a estrutura do ambiente em questão permite que os alunos e professores desempenhem atividades culturais e pedagógicas frequentemente, e mais de um décimo (16%) sempre, pode-se afirmar que o ambiente escolar que fornece estrutura aos seus alunos e docentes possui melhor rendimento pedagógico.

Considerando que exatamente a metade (50%) dos alunos estão satisfeitos e mais de um quarto (26%) estão plenamente satisfeitos com o ensino oferecido pelas escolas técnicas públicas podemos afirmar que, de um modo geral, os alunos da Região do Grande ABCD estão satisfeitos com a metodologia empregada pela instituição de ensino.

Com base em todos os dados coletados nas três escolas técnicas públicas, é possível concluir que os alunos estão, de modo geral, satisfeitos com o ensino oferecido pelas escolas em questão. A segurança, iluminação, organização das salas de aulas, disponibilidade dos equipamentos de suporte e informática, acesso ao conteúdo da biblioteca, presença de recursos e fontes de alimentação, a influência do nome da instituição, a relação entre a carga teórica e prática, nível de preparo dos professores, as propostas de integração e cooperação entre os alunos, presença de um ambiente agradável, o desenvolvimento pessoal e disponibilidade dos professores foram avaliados satisfatoriamente.

Os alunos estão insatisfeitos em relação a disponibilidade de laboratórios de química/física/ biologia para auxílio na realização das aulas.

Pode-se afirmar que as escolas técnicas públicas da Região do ABCD possuem qualidade no ensino e os alunos estão satisfeitos com estas instituições.

## **REFERÊNCIAS**

ALVES, HELENA M. B. **O marketing das instituições de ensino superior**. 1999. 202f. Dissertação (Mestrado em Gestão) – Departamento de Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal, 1999.

BATISTA, Analia Soria e ODELIUS, Catarina Cecília. “Infra-estrutura das escolas públicas”. In: CDO, Wanderley (coord.). **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis, Vozes, UNB, CNTE, 1999. p. 161-173.

BOHOSLAVSKY, Rodolfo. Orientação **Vocacional: a estratégia clínica**. 8. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

BOCK, Ana Mercês Bahia et al. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

BRASIL, Lei nº 9.394 de 20/12/1996, Lei das Diretrizes e Bases da Educação.

BRASIL, Padrões Mínimos de Qualidade do Ambiente Escolar, Fundo de Fortalecimento da Escola FUNDESCOLA / MEC.2006.

BRIAN, N.P. **Mutações técnicas e organizacionais e o ensino tecnológico**, universidade e sociedade. São Paulo, *Revista da Andes*, n. 5, 1993.

CAMPOS, B.(1990). **Os psicólogos nas escolas**. Revista Portuguesa de Pedagogia, XXIV, 143-160.

CEPAL. **Capacitación en América Latina**: Algunos desarrollos recientes, comparaciones internacionales y sugerencias de política. Santiago de Chile, 1994.

COSTA, M.E(1991). **Desenvolvimento da identidade em contexto escolar**. In B. Campos, educação e desenvolvimento pessoal e social Porto: Ed. Afrontamento.

DAVIS, Claudia. OLIVEIRA, Zilma. **Psicologia na educação**. São Paulo: Cortez, 1993.

DEMO, Pedro. **Desafios modernos da Educação**, 4ª edição. Editoras Vozes: Rio de Janeiro, 1993.

FONSECA, Celso Suckow. **História do Ensino Industrial no Brasil**. Rio de Janeiro: Escola Técnica, 1961.

FRANCO, M. A. R. S. **Dinâmica compreensiva: integrando identidade e formação docente**. X ENDIPE. 2000, Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**. 27ª Edição. Editora Paz e Terra S/A: São Paulo, 2003.

GARCIA, Sandra Regina de oliveira. **“O fio da história: a gênese da formação profissional no Brasil”**. In: *Trabalho e Crítica*. São Leopoldo: Ed. UNISINOS, 2000.

GODRI, Daniel. **Conquistar e manter clientes**. 32. ed. Blumenau-SC: Eko, 1994.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Matrícula em cursos técnicos sobe para 18% do total no ensino médio**. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12812&catid=159&Itemid=75](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=12812&catid=159&Itemid=75)> Acesso: 22 de Fev. de 2012 às 19h28min.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 5º ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Introdução ao Marketing**. LTC, 4ª edição, 2000. 372p

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003

KRAMER, Sônia. **Com a pré-escola nas mãos**. São Paulo: Ática, 2000.

MACHADO, N.J. **Disciplinas e competências na educação profissional**. São Paulo, USP, 2000.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Centenário da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica** Disponível em: <[http://www.agenda2020.org.br/arquivos\\_PropostaAnexos/93Arquivo\\_EDUC\\_15\\_Educacao\\_Profissional.pdf](http://www.agenda2020.org.br/arquivos_PropostaAnexos/93Arquivo_EDUC_15_Educacao_Profissional.pdf)> Acesso: 22 de Fev. de 2012 às 19h41min.

MORAN, José Manuel, MASETTO, Marcos e BEHRENS, Marilda. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. São Paulo, Papirus Editora, 2000.

MUND, ANICETO L.; DURIEUX, FABRICIA; TONTINI, GERSON. A influência do marketing na opção do aluno pela Universidade Regional de Blumenau. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO, 24, 2001, Campo Grande. Anais... Campo Grande, XXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Computação, 2001

OSÓRIO, Luiz Carlos. **Adolescente Hoje**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1989.

PAIVA, V. **Inovação tecnológica e qualificação**. *Educação & Sociedade*, n. 50, revista do CEDES, Campinas, Papirus, 1995.

PEREIRA, Luiz Augusto Caldas. **A rede Federal de Educação Profissional e o desenvolvimento local**. – 2003. Dissertação de Mestrado (Anexo 29).

RANGEL, Alexandre. **Cliente Interno: o mexilhão**. São Paulo: Marcos Cobra, 1994.

SAYLOR, J., Alexander, W. & Lewis, A. (1981). **Curriculum planning for better teaching and learning**. N.Y.: Holt, Rinehart and Winston.

SOCIEDADE dos Poetas Mortos. Direção de Peter Weir. Buena Vista Home Entertainment. 1989. 1 DVD (129 min.): NTSC, Dolby Digital, Cor, Legendado Port.