

QUAL A IMPORTÂNCIA DO CEAP PARA VOCÊ?

Relatório da Pesquisa



EDUCAÇÃO ALÉM DA EDUCAÇÃO

Apoio:



Elaborado por:

Suzana Battistella Lima
Doutoranda EAESP-FGV

Orientação:

Professora Tânia Veludo
Professor Edgard Barki
Professores da EAESP-FGV

SUMÁRIO

3 Contexto da pesquisa

4 Etapa qualitativa

4 Por que escolher o CEAP?

5 Disciplina até para os pequenos detalhes

5 Mentalidade sobre a importância da educação

6 Envolvimento da família

6 Relações humanas

7 Apoio da escola

8 Etapa quantitativa

10 Disciplina até para os pequenos detalhes

10 Mentalidade sobre a importância da educação

11 Envolvimento da família

12 Relações Humanas

13 Apoio da escola

14 Recomendação

15 Considerações finais

CONTEXTO DA PESQUISA

O CEAP, Centro Educacional Assistencial Profissionalizante, é uma organização não governamental sem fins lucrativos localizada no distrito da Pedreira, situado na Zona Sul de São Paulo, que atua no ramo da educação. A instituição oferece cursos técnicos gratuitos durante o período de contra turno para meninos entre 10 e 18 anos de idade que estejam matriculados no ensino regular.

Em 2016 o CEAP fechou uma parceria com a aluna de doutorado Suzana Valente Battistella Lima, da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas, para a realização de uma pesquisa com o objetivo de verificar o impacto do trabalho do CEAP na formação dos alunos e em suas famílias.

Impacto social pode ser definido como “os efeitos de uma atividade no tecido social de determinada comunidade e suas influências no bem-estar dos indivíduos e famílias que a compõe.” Uma pesquisa de impacto social se propõem a determinar os outputs (produtos diretos e tangíveis da atividade), outcomes (mudança gerada aos beneficiários da atividade) e o impacto (resultados de médio e longo prazo alcançados pelo negócio)¹. Esta pesquisa identificou alguns dos outcomes alcançados pelo CEAP na percepção dos beneficiários. Para reconhecê-los foram realizadas duas fases, a primeira qualitativa seguida de uma fase quantitativa, que apontaram os ganhos obtidos pelos beneficiários da organização.

O trabalho faz parte da tese de doutorado da pesquisadora, e contou com a orientação da Professora Tânia Veludo-de-Oliveira e coorientação do Professor Edgard Barki. A pesquisa foi conduzida ao longo dos anos de 2016 e 2017. Este relatório mostra os principais resultados da pesquisa.

Oliveira Filho, G. R., Kiyama, R. S., & Comini, G. M. (2013). Os Desafios de Mensurar o Impacto Social. In E. Barki, D. Izzo, H.G. Torres & L. Aguiar (Eds), Negócios com Impacto Social no Brasil (211-235). São Paulo: Peirópolis.

ETAPA QUALITATIVA

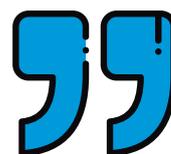
A primeira fase da pesquisa consistiu em uma etapa qualitativa, realizada com o objetivo de identificar os ganhos gerados pelo CEAP na formação dos alunos e suas famílias. Durante esta etapa a pesquisadora conheceu o trabalho da escola, utilizando como metodologia a observação participante e entrevistas fenomenológicas, além de acompanhar o conteúdo publicado pela mídia. A pesquisadora visitou a escola em dias regulares de aula, participou de dois workshops para os pais e esteve presente em dias relevantes como a feira de ciências e o show de talentos.

Para conhecer a visão das famílias em relação à escola, foram conduzidas entrevistas com 10 pais e mães de alunos ou ex-alunos e com 8 alunos da escola. As entrevistas com os pais/mães tiveram uma duração média de 50 minutos, e com os alunos uma duração média de 30 minutos. Como todos os alunos são do sexo masculino, as entrevistas foram realizadas por um pesquisador independente, para gerar empatia. Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas para posterior análise. Todas, com exceção de uma, foram conduzidas no CEAP. A pergunta principal que norteou as entrevistas foi: Qual a importância do CEAP para você? As entrevistas seguiram como uma conversa, e algumas outras perguntas foram feitas, como: O que você mais gosta do CEAP? E o que você menos gosta? O que você aprendeu aqui que você acha que é o mais importante? Quais as diferenças entre o CEAP e a sua outra escola / a outra escola do seu filho?

A análise dos dados possibilitou a identificação dos motivos que levam os jovens e suas famílias a procurar o CEAP e dos ganhos que os levam a frequentar a escola.

Por que escolher o CEAP?

O CEAP é uma escola reconhecida em sua região. Grande parte dos entrevistados procurou a escola por indicação de alguém próximo, ou por ter em sua família ou círculo de amigos um aluno ou ex-aluno que estudou lá. Os estudantes e pais/mães buscam o CEAP por identificar que seus ex-alunos se tornaram bons profissionais, pessoas que alcançaram êxito com seu trabalho. A intenção de dar uma boa formação profissional para seus filhos, e a busca dos estudantes por um futuro melhor é o principal motivo para frequentar a escola:



“Há mais de 30 anos eu moro aqui no bairro e meu irmão estudou aqui. E foi muito legal para ele, o levou a ter sucesso profissional e tudo. E isso me tocou muito. Eu sempre pensei que quando eu tivesse meu filho, se eu estivesse ainda morando aqui no bairro, eu ia querer esta escola para o meu filho.” (Mãe de aluno)

“Eles [seus pais] querem o melhor para mim. Eles também achavam que a outra escola não ia dar esse melhor. Aí eles procuraram, pesquisaram, tiveram boas respostas e tudo, então eles se dedicaram muito para eu estar aqui.” (Aluno, 14 anos)

“Aqui no CEAP eu sei que eu vou ter um futuro, ele está me dando um futuro. Quando eu sair daqui eu vou sair empregado e vou realizar os meus sonhos, as minhas metas.” (Aluno, 15 anos)

Alguns entrevistados conheceram a escola por meio dos eventos, sendo a feira de ciências um deles. Nestes casos as instalações físicas da escola chamaram a atenção, por sua organização, limpeza e cuidado. Para alguns este primeiro contato com o espaço físico foi fundamental para despertar o interesse, e a partir daí se informar sobre a metodologia e aspectos pedagógicos. Esta surpresa com as instalações da escola pode ser notada na fala de algumas mães entrevistadas, uma delas explica que decidiu trazer seu filho para o CEAP, e compara a escola a um país de primeiro mundo:

”

“Aqui o primeiro impacto foi visual. Mas depois que ele entrou é que a gente foi conhecer. Os dois [filhos] sempre estudaram em escola pública. Então eu falei para ele: faz de conta que você está no Japão”. (mãe de aluno)

“Aqui você não vê nada deteriorado, destruído.” (Mãe de aluno)

Disciplina até para os pequenos detalhes

Depois que os alunos passam pelo processo seletivo e começam a frequentar o CEAP, eles notam algumas diferenças em relação à(s) escola(s) onde já estudaram. A disciplina exigida foi um aspecto muito citado:

“Aqui [...] é mais regrado, o pessoal pega mais no pé.” (Aluno, 16 anos)

”

“No outro colégio é tudo liberado, pode fazer o que quer. Aqui não, aqui é diferente.” (Aluno, 15 anos)

“Lá é bonito de ver a disciplina: não trouxe a carteirinha não entra, chegou atrasado 10 minutos não entra, uniforme então... Todos de uniforme, e cabelo de qualquer jeito, esquece!” (Mãe de ex-aluno)

A disciplina exigida pela escola tende a refletir no comportamento dos estudantes também fora da escola. A atenção às regras estabelecidas (cumprimento do horário, cuidado com a aparência, limitações de uso do celular, etc.) e as questões de organização que são ensinadas aos alunos (como por exemplo determinar um horário de estudo) são alguns detalhes que farão diferença na vida profissional, conforme foi observado pela mãe de um ex-aluno:

”

“A educação, a disciplina, a organização, dentre todos lá em casa ele era o mais organizado. O guarda roupa, o quarto, tudo o mais organizado sempre foi o dele! Eu não tocava em nada, ele fazia tudo. Ele criou independência nos pequenos detalhes. E eu acredito que dentro da empresa ele se destacava nos pequenos detalhes que muitos não dão valor... A chave está nos pequenos detalhes.” (Mãe de ex-aluno)

Mentalidade sobre a importância da educação

Uma mudança observada pelos pais/mães e pelos alunos após iniciarem os estudos no CEAP está relacionada à mentalidade sobre a importância da educação. Os estudantes passam a pensar no futuro e a estabelecer objetivos, e aprendem que com esforço, interesse e disciplina conseguirão atingir seus objetivos. O simples fato de estabelecer um objetivo pode ser uma fonte de motivação, um impulsionador para sua vida acadêmica. Conforme pesquisa realizada pela consultoria McKinsey, que analisou os dados do PISA de 2015, a mentalidade dos alunos, que consiste em alguns fatores como concordar com o fato de que a dedicação leva ao sucesso, saber que o que se aprende na escola ajudará a conseguir um emprego e ter uma sensação de pertencimento à escola, afeta os resultados escolares quase duas vezes mais do que o contexto socioeconômico. A mudança de mentalidade foi algo relatado pelos entrevistados:

”

“Eu acho que a metodologia de estudo, o desenvolvimento do objetivo: eu vou ser alguma coisa, eu vou conseguir ser alguma coisa.” (Pai de aluno)

“Eu vi que eu era bem diferente na outra escola. Eu não me interessava muito pelos estudos, quase nada. A outra escola era fraca. Quando eu entrei aqui eu comecei a me interessar. Eu comecei a pensar melhor no meu futuro, a me interessar mais, a me dedicar mais.” (Aluno, 14 anos)

Outro fator mencionado nas entrevistas foram os laços de amizade estabelecidos na escola. Este fator contribui para a sensação de pertencimento, algo que afeta diretamente a autoestima e o resultado acadêmico dos estudantes.



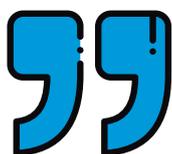
“O melhor momento que eu tenho aqui são os momentos com meus amigos. Muitos deles são exemplos. A amizade e carinho que eu tenho com eles.” (Aluno, 14 anos)

“Lá na outra escola ele tem colegas. Aqui ele tem amigos.” (Mãe de aluno)

McKinsey&Company (2017) Fatores que influenciam o sucesso escolar na América Latina. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/industries/social%20sector/our%20insights/what%20drives%20student%20performance%20in%20latin%20america/fatores-qu-port.ashx>

Envolvimento da família

Um dos pilares do CEAP é o envolvimento da família na educação, por meio da preceptoria e do curso de formação de pais. O curso de formação é uma oportunidade para os pais/mães trocarem experiências sobre a educação no mundo de hoje. Durante o curso são abordados desde assuntos mais filosóficos que levam a refletir sobre o significado da vida até assuntos bastante práticos como limites na educação. Algumas famílias entendem que é uma oportunidade de aprender e buscar melhorar a convivência no lar, outras valorizam a oportunidade de poder socializar com diversas famílias.



“O curso de pais fala sobre tudo, sobre matrimônio, sobre marido tratar bem, sobre pais e filhos, sobre drogas... Essas coisas que é bom serem discutidas... Era legal, eu gostava porque eu via um monte de gente, e cada um tem sua visão. Para mim ali era muito bom.” (Mãe de ex-aluno)

“A lição que aprendemos aqui é que se a família está estruturada a criança também estará estruturada. Com alicerce já é difícil, imagina sem...” (Pai de aluno)

O curso de formação de pais conta com a participação, como o nome diz, dos pais/mães ou responsáveis. Mas alguns alunos perceberam uma mudança na família e atribuem à intervenção da escola. O ganho percebido e mencionado pelos alunos é relacionado principalmente à melhora no diálogo e convivência familiar.



“Agora agente ouve um ao outro, a gente conversa mais.” (Aluno, 16 anos)

“Ele [meu pai] veio de uma qualidade de vida muito ruim. E hoje ele trabalha certinho e consegue me sustentar e tudo. Se preocupa bastante comigo e ele era errado, ele gostava sempre de ficar na rua. Ele mudou bastante depois que eu entrei no CEAP, e hoje ele voltou para casa. E eu admiro bastante ele.” (Aluno, 14 anos)

Relações humanas

Outro momento que parece ter grande impacto, mas agora como foco nos alunos, é a disciplina de relações humanas. Tanto os pais/mães quanto os estudantes mencionam a importância de se aprender sobre questões que estão além do conteúdo curricular tradicional, como relacionamentos e comportamentos. Estes ensinamentos impactam tanto em sua casa quanto em suas conquistas pessoais, conforme mencionado nas entrevistas:



“Eles têm as aulas de relações humanas, que na outra escola não tem. E isso é bom porque ele vai comparando o que ele vê dentro de casa, com o relacionamento de um e de outro que ele vê dentro de casa, e comparando se está certo, se está errado, e ele já vai tirando seu próprio conceito. Talvez ele seja a sementinha que vai fazer a diferença dentro da casa em alguns aspectos. Com certeza vai criar frutos”. (pai de aluno)

“A melhor coisa aqui foi a aula de relações humanas, que ensina como crescer nas virtudes e tudo. Vai passando posturas, como responder às pessoas, vai ajudando muita coisa, te ajudando muito a crescer na vida. Você pode ter um conhecimento grande sobre algo, mas se você não tiver uma imagem boa, você não consegue nada. E isso foi o que eu aprendi bastante com o [nome do professor].” (aluno, 14 anos)

Apoio da escola

Além dos momentos dedicados aos cursos, as famílias e os alunos demonstram ter um apoio muito grande da escola. As famílias se sentem acolhidas e valorizadas, e os alunos encontram um suporte para os momentos de dificuldade. Um dos alunos destacou a disponibilidade dos profissionais da escola, e mencionou que até mesmo o diretor, uma figura de difícil acesso em muitas instituições, está disposto a conversar. Esta valorização do aluno por parte da escola transmite uma expectativa positiva em relação ao futuro dos estudantes e serve como uma fonte de inspiração.

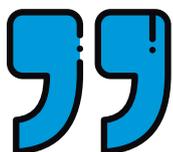
“Eles sempre procuram ajudar, estão sempre conversando com os meninos e vêm sempre conversar com agente.” (Pai de aluno)



“Aqui eu vejo pessoas que se importam com você. O próprio diretor, ele se importa comigo, eu converso bastante com ele. Eles querem ver você lá na frente, grande, eles se importam com você. Mais do que com muitas coisas... Os alunos todos aqui são muito privilegiados. Quando você procura alguém e você está com dificuldade eles conversam com você, eles te atendem muito bem. Então sempre que eu tiver com algum problema eu vou lá que eles vão me atender e tudo, e eles conversam comigo e acho que isso vai servir de inspiração.” (Aluno, 14 anos)

Conforme foi mencionado por alguns pais/mães, o esforço para que o filho frequente duas escolas todos os dias é grande, uma rotina intensa que exige empenho dos alunos e empenho da família. Um dos pais mencionou que, antes do início das aulas do filho, estava preocupado com a adaptação e uma possível queda das notas na escola regular. Mas, depois dos meses iniciais, percebeu que as atividades se complementaram e que seu filho conseguiu se organizar para dar conta de tudo, aumentando inclusive as notas no ensino regular.

Para encerrar a análise da fase qualitativa desta pesquisa, segue a citação de um aluno sonhando com seu futuro. Uma fala que reflete o desejo de um trabalho correto, a importância dos bons relacionamentos e a aspiração de ser um exemplo para aqueles com quem convive:



“O que eu quero, desejo, é que eu esteja trabalhando em algo certo. Que eu esteja ganhando o que eu mereço, e tendo uma boa relação com todo mundo: no trabalho e em casa. E que eu seja um exemplo para alguma pessoa como meu irmão. Eu quero ser exemplo para ele. Mostrar uma imagem boa, em que as pessoas queiram se espelhar.” (Aluno, 14 anos)

ETAPA QUANTITATIVA

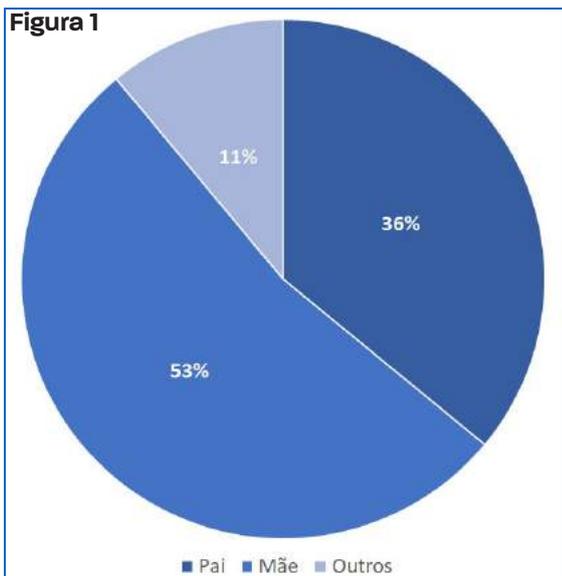
A segunda etapa da pesquisa consistiu em uma fase quantitativa, com o objetivo de comparar os ganhos obtidos pelo CEAP com outras escolas de perfil similar (grupo controle). Para tanto, os relatos da fase qualitativa foram utilizados na construção de afirmações para as quais os respondentes informaram o seu grau de concordância por meio de uma escala likert de 5 pontos (discordo totalmente, discordo parcialmente, não concordo nem discordo, concordo parcialmente e concordo totalmente). A versão inicial do questionário foi revista por alguns colaboradores do CEAP e por alguns pais e mães, para verificar se as instruções estavam claras.

O questionário foi respondido inicialmente por 543 pais, mães ou responsáveis de alunos inscritos no CEAP que participaram da reunião semestral de pais e professores. A distribuição do questionário aconteceu durante o dia da reunião. Para a análise apresentada neste relatório foram considerados 284 respondentes (Figura 1), pois apenas estes foram totalmente preenchidos por pais/mães de alunos entre 14 e 18 anos de idade. Os demais estavam parcialmente preenchidos ou pertenciam a responsáveis por alunos com 13 anos ou menos, idade que não foi coletada para o grupo controle.

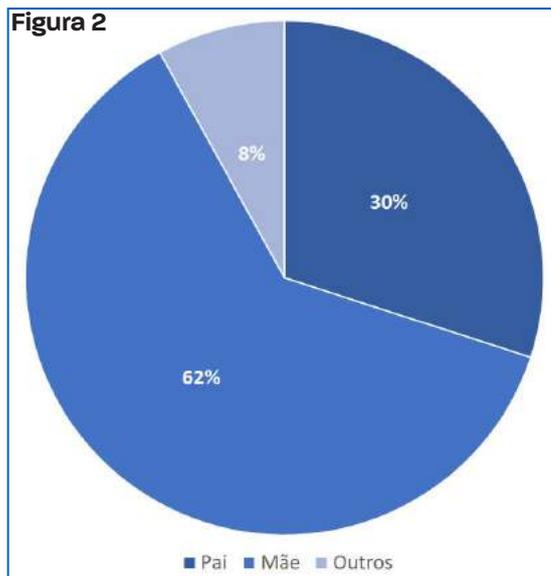
O grupo controle, formado por pais e mães de alunos de outras escolas, foi recrutado durante o processo seletivo do CEAP. O questionário foi entregue aos pais, mães ou responsáveis durante o dia da entrevista do processo seletivo, e durante as instruções foi esclarecido que a pesquisa estava sendo realizada por um terceiro, e não afetaria o resultado do processo. Deste grupo, foram obtidos 115 questionários totalmente preenchidos por pais/mães de alunos entre 14 e 18 anos de idade. Para complementar a amostra um terceiro grupo de respondentes foi recrutado por meio de escolas que se disponibilizaram a enviar o questionário para os pais/mães dos alunos. As escolas foram selecionadas por estarem na mesma região do CEAP ou em regiões da cidade que apresentassem o mesmo IDH. Deste grupo, foram obtidos 91 questionários válidos de pais e mães de alunos que cursam ensino médio e técnico ou equivalente durante o contraturno, e 40 questionários válidos de pais e mães de alunos que cursam ensino médio regular, totalizando 246 questionários (Figura 2) preenchidos para a formação do grupo controle.

As Figuras 1 a 6 mostram o perfil dos respondentes do CEAP em comparação com o grupo controle. Vale destacar que enquanto o CEAP possui apenas alunos do sexo masculino, as demais escolas são mistas, portanto o grupo de comparação foi formado também por pais e mães de meninas. Porém este percentual foi baixo: apenas 27% dos respondentes das outras escolas eram responsáveis por alunas. Ainda assim foi feita a comparação estatística entre as respostas relacionadas às meninas e aos meninos das outras escolas, e não houve diferença significativa.

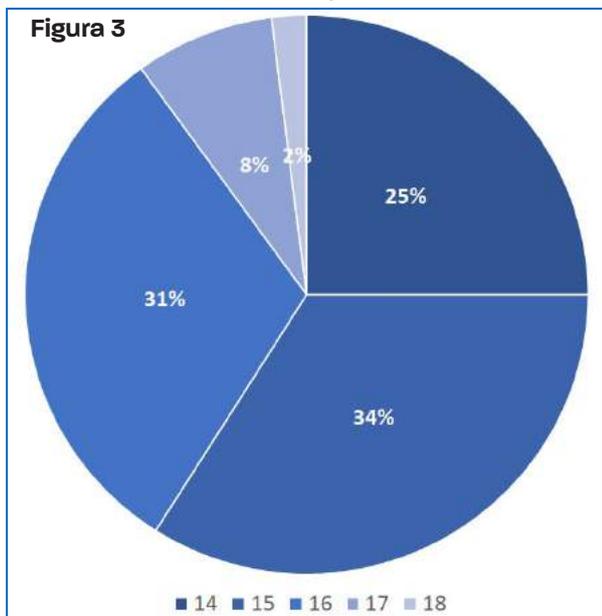
**Respondentes do CEAP
(n=284)**



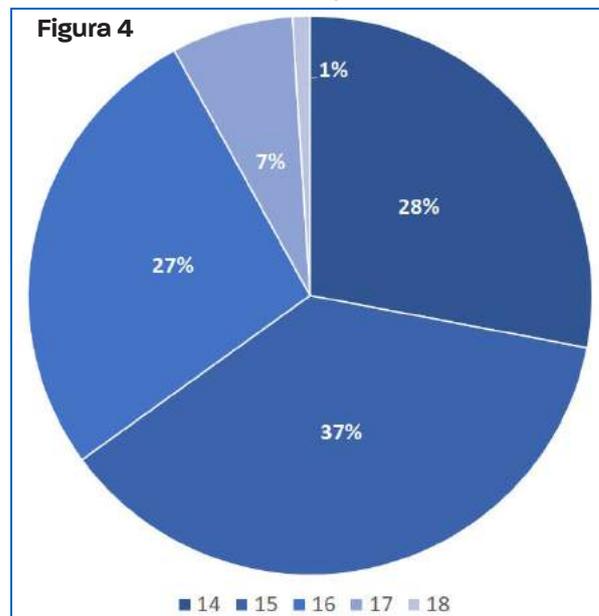
**Respondentes das outras escolas
(n=246)**



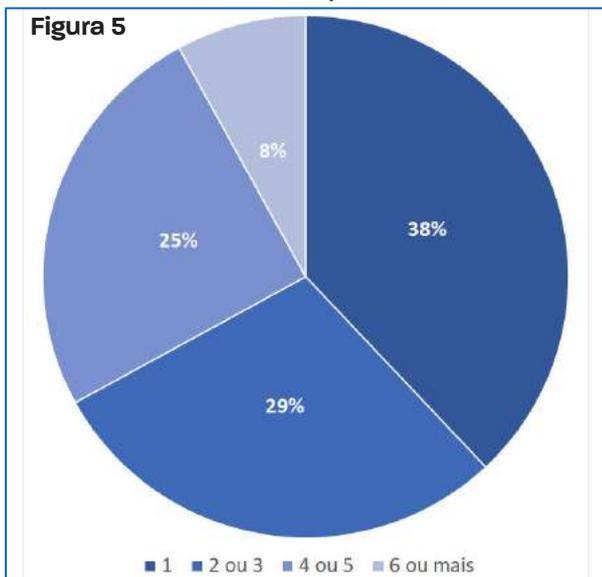
**Idade dos alunos do CEAP
(Em anos, n=284)**



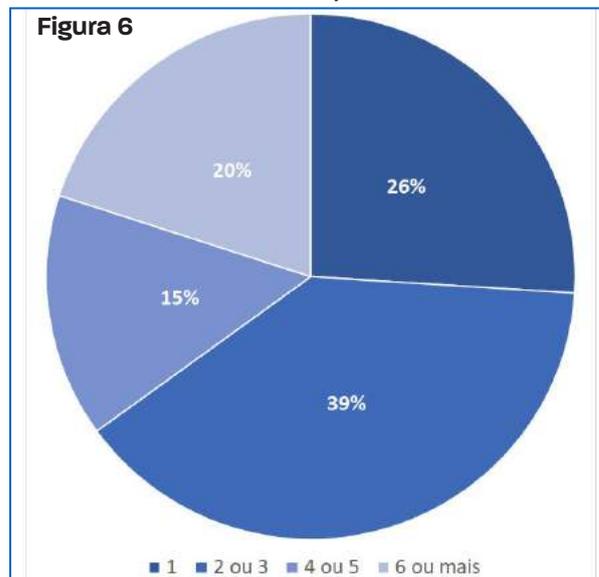
**Idade dos alunos das outras escolas
(Em anos, n=246)**



**Tempo que estuda no CEAP
(Em anos, n=284)**



**Tempo que estuda nas outras escolas
(Em anos, n=246)**



Disciplina até para os pequenos detalhes

Durante a fase qualitativa, um dos temas mencionados foi a exigência da escola em relação à disciplina dos alunos. Para comprovar se este é um diferencial da escola, perguntou-se sobre o grau de concordância dos pais/mães em relação à afirmação “A escola ajuda meu filho a ser mais disciplinado”. O resultado está demonstrado na Figura 7:

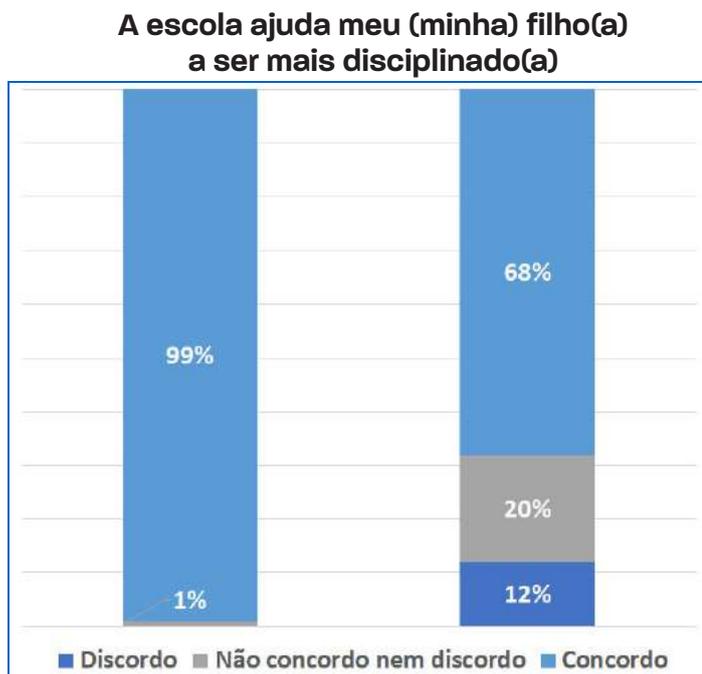


Figura 7

Enquanto 99% dos pais/mães de alunos do CEAP concordaram com a afirmação, nas outras escolas a concordância foi de 68%. Verifica-se, portanto, que a influência do CEAP na disciplina dos alunos é maior do que em outras escolas.

Mentalidade sobre a importância da educação

Para comparar a mentalidade sobre a importância da educação dos alunos do CEAP e de outras escolas, a pesquisa checkou o nível de concordância dos pais/mães com algumas afirmações, como “os alunos da escola do meu filho(a) sabem que estudar é importante para sua vida”. Verificou-se que o percentual de pais/mães de alunos do CEAP que concordam com estas afirmações foi muito maior, conforme Figuras 8 a 11:

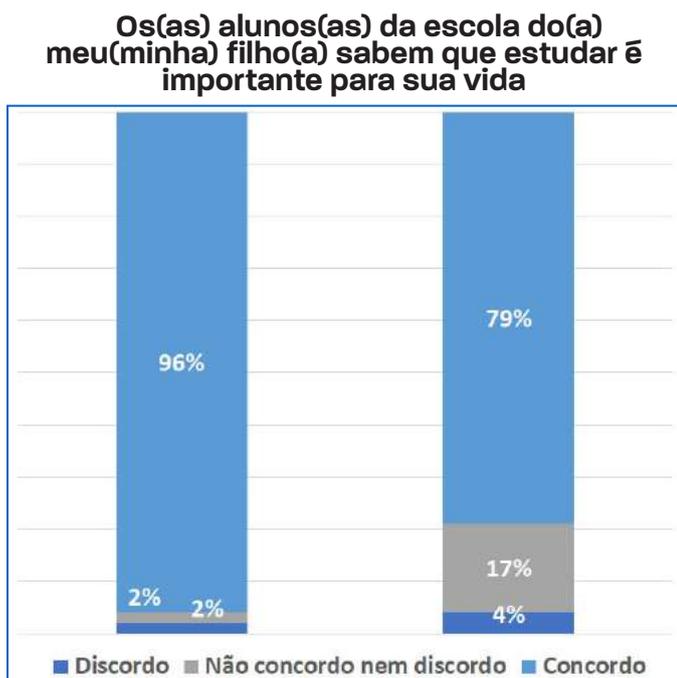


Figura 8

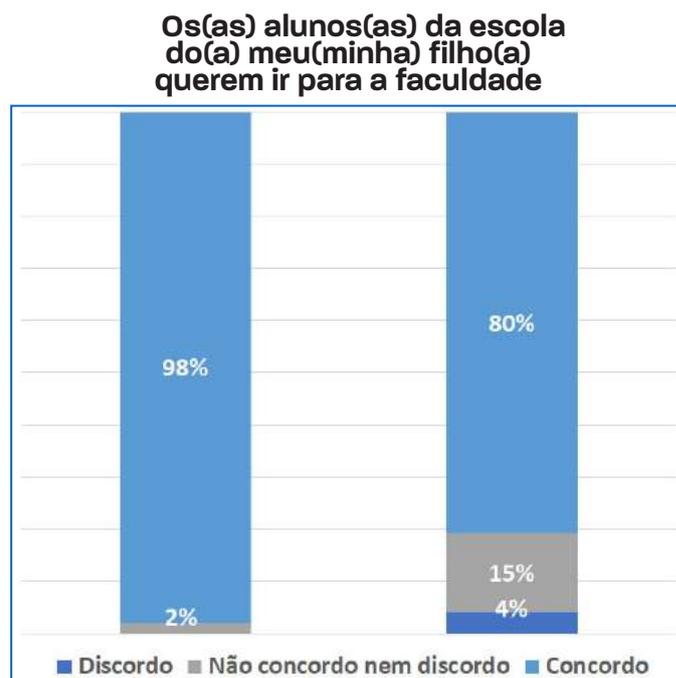


Figura 9

Os(as) alunos(as) da escola do(a) meu(minha) filho(a) se interessam pelos estudos

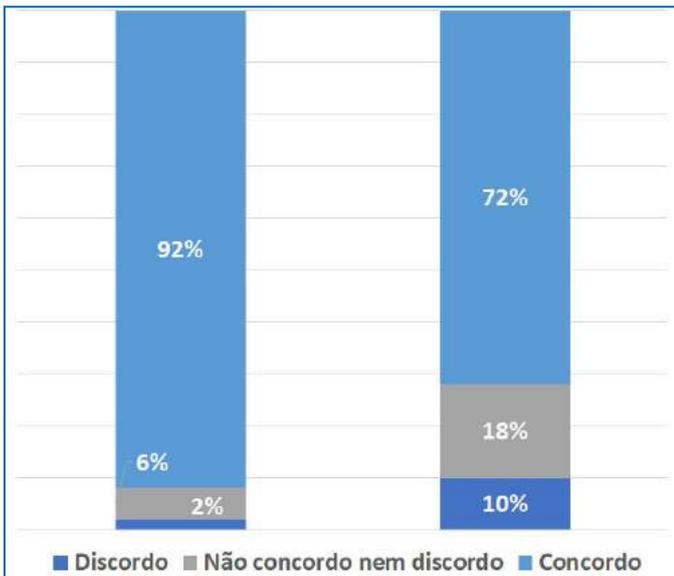


Figura 10

Os(as) alunos(as) da escola do(a) meu(minha) filho(a) valorizam o ensino da escola

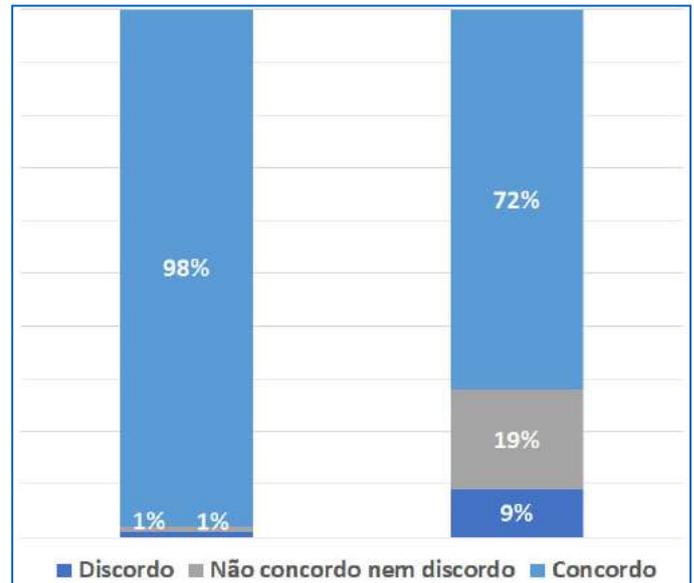


Figura 11

Os dados demonstram que os alunos do CEAP conhecem a importância do estudo e se interessam por estudar mais do que estudantes das outras escolas. O resultado reflete em sua visão de longo prazo, pois o percentual de alunos do CEAP que pretende cursar faculdade também é mais alto. Além disso, verificou-se que os alunos do CEAP valorizam sua escola mais do que os demais. Esta mentalidade é, conforme estudo já mencionado, um fator determinante para o sucesso acadêmico.

McKinsey&Company (2017) Fatores que influenciam o sucesso escolar na América Latina. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/social%20sector/our%20insights/what%20drives%20student%20performance%20in%20latin%20america/fatores-qu-port.ashx>

Envolvimento da família

O envolvimento da família na escola, de acordo com a proposta do CEAP, transforma o ambiente familiar. Esta transformação só é possível com a participação constante dos pais/mães e seu envolvimento real com a escola. Para identificar este ganho, foram feitas afirmações como “A escola do(a) meu(minha) filho(a) ajuda minha família a conversar mais em casa”. As respostas obtidas estão quantificadas nas Figuras 12 a 15:

A escola do(a) meu (minha) filho(a) ajuda minha família a conversar mais em casa

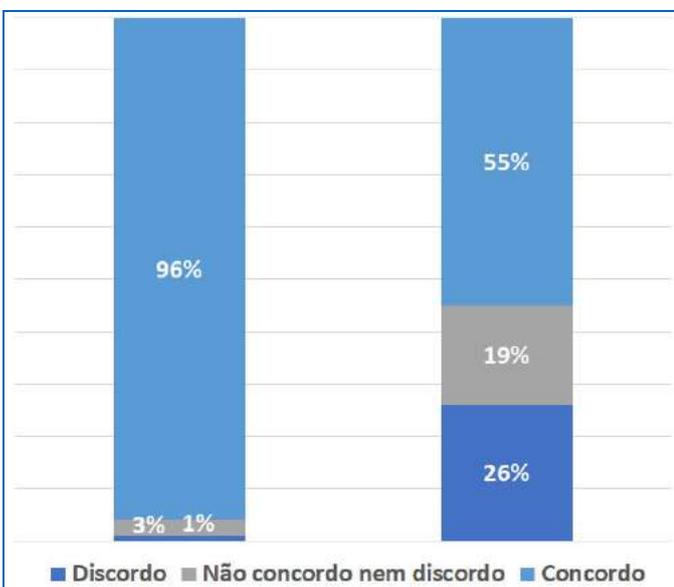


Figura 12

A escola do(a) meu (minha) filho(a) ajuda minha família a conviver melhor

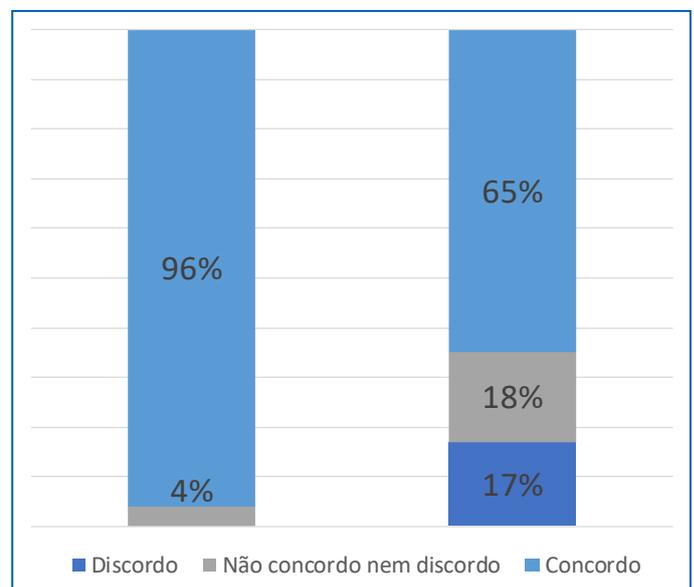


Figura 13

A escola do(a) meu (minha) filho(a) ajuda minha família a ficar mais próxima uns dos outros

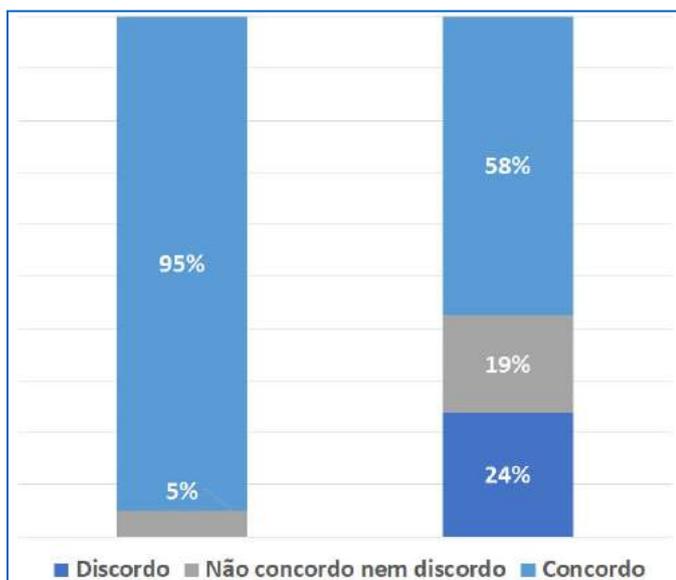


Figura 14

A escola do(a) meu (minha) filho(a) ajuda minha família a aprender a ouvir uns aos outros

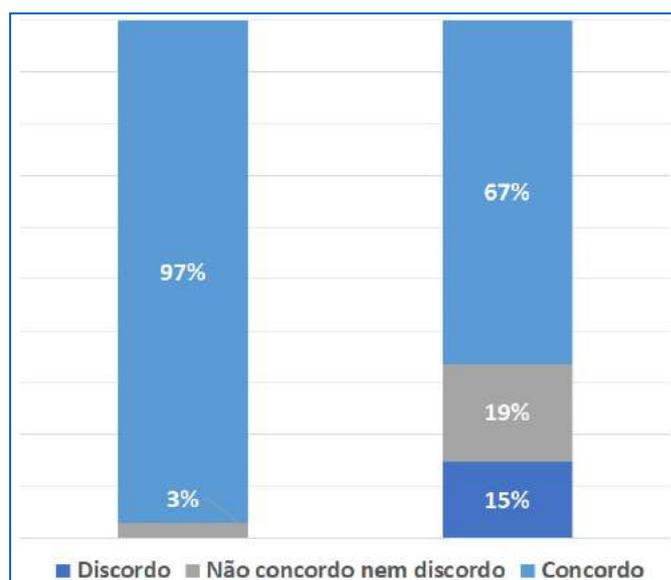


Figura 15

A pesquisa demonstrou que o trabalho realizado pelo CEAP, principalmente durante o curso de formação de pais, tem uma interferência na convivência familiar maior do que a atingida por outras escolas. A melhora na convivência familiar certamente refletirá no desenvolvimento e no bem-estar dos alunos.

Relações Humanas

O aprendizado no CEAP vai além do currículo escolar tradicional. Para verificar se este aprendizado reflete em seu comportamento, a pesquisa incluiu afirmações como “Os(as) alunos(as) da escola do(a) meu(minha) filho(a) respeitam seus colegas.”

Os(as) alunos(as) da escola do(a) meu(minha) filho(a) respeitam as regras da escola

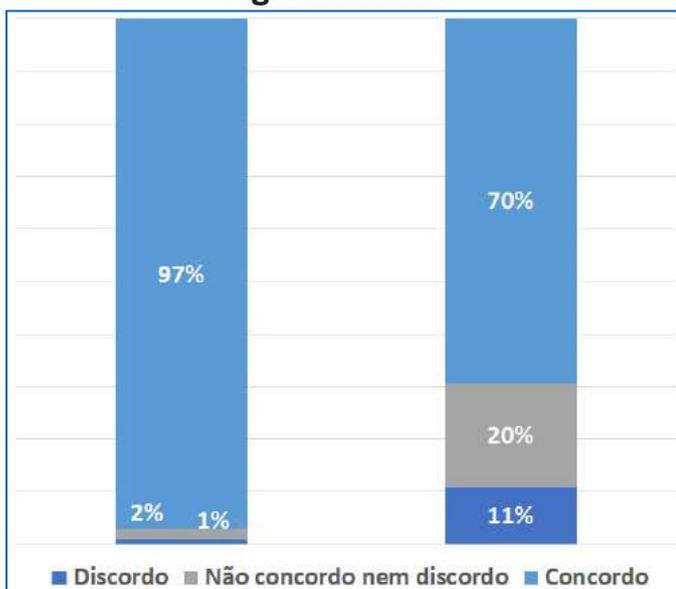


Figura 16

Os(as) alunos(as) da escola do(a) meu(minha) filho(a) respeitam os seus professores

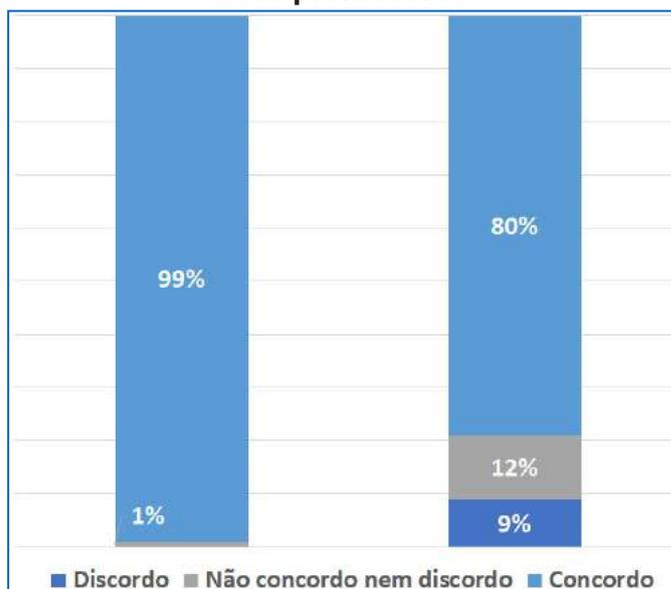


Figura 17

Os(as) alunos(as) da escola do(a) meu(minha) filho(a) respeitam os seus colegas.

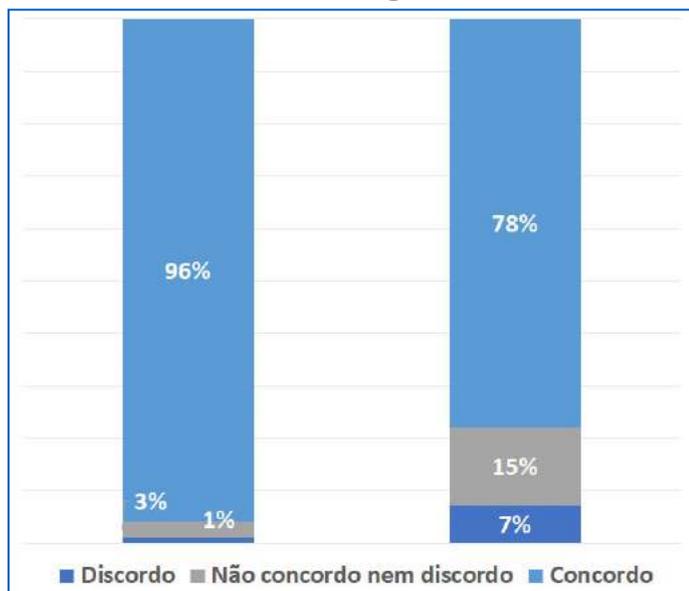


Figura 18

Os alunos do CEAP se destacam dos estudantes das outras escolas quando se trata de respeito às regras e respeito às pessoas com quem convivem. Estes números confirmam os relatos da fase qualitativa da pesquisa, onde foi identificado o impacto do CEAP na forma de relacionamento e comportamento dos alunos.

Apoio da escola

Um dos temas mencionados na fase qualitativa desta pesquisa foi o apoio dado pelo CEAP aos seus alunos. Para identificar se este apoio é realmente diferenciado, foram incluídas afirmações como “os funcionários(as) da escola se importam com meu(minha) filho(a)”. As Figuras 19 a 21 demonstram os resultados obtidos:

Os funcionários(as) da escola se importam com meu (minha) filho(a)

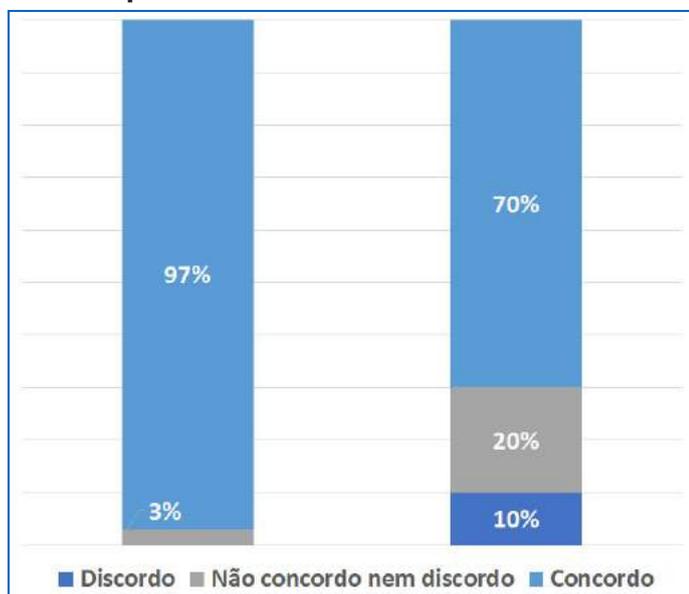


Figura 19

Os funcionários(as) da escola se preocupam com o aprendizado do meu (minha) filho(a)

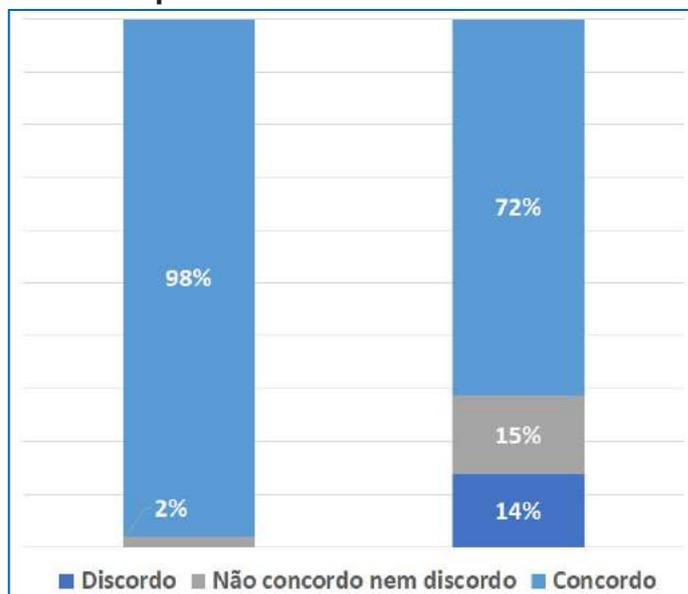


Figura 20

Os funcionários(as) da escola se preocupam com os problemas do meu(minha) filho(a)

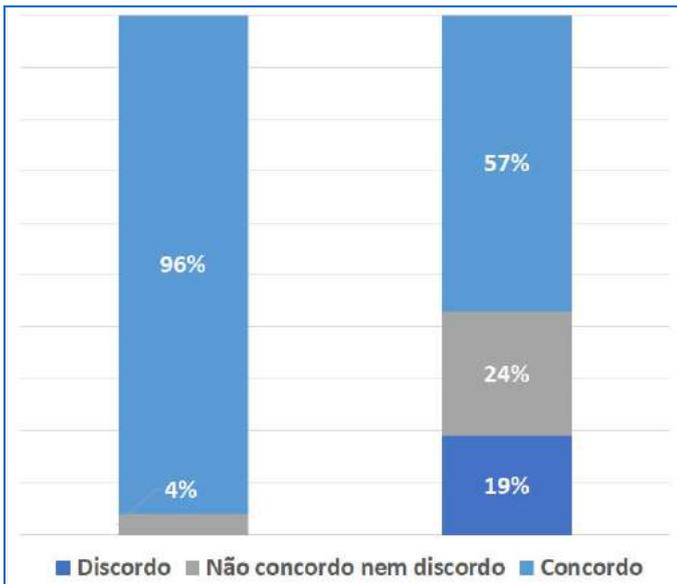


Figura 21

Mesmo sendo uma escola que atende a mais de 800 estudantes, os pais/mães dos alunos do CEAP identificam que há uma preocupação e cuidado com seus filhos. Enquanto no CEAP a concordância com estas questões esteve em torno de 97%, nas outras escolas a concordância variou entre 57% e 72%. Estes números demonstram que o apoio da escola aos alunos é maior no CEAP.

Recomendação

Para finalizar a pesquisa, foi feita uma pergunta com o objetivo de verificar a satisfação do respondente com a escola de seu(sua) filho(a). Quando um indivíduo está satisfeito com o serviço recebido, concorda em recomendá-lo para terceiros. Verificou-se que 99% dos pais/mães de alunos do CEAP recomendariam a escola para outras pessoas, enquanto que nos outros grupos este número foi de 80%, conforme gráfico abaixo.

Os funcionários(as) da escola se importam com meu (minha) filho(a)

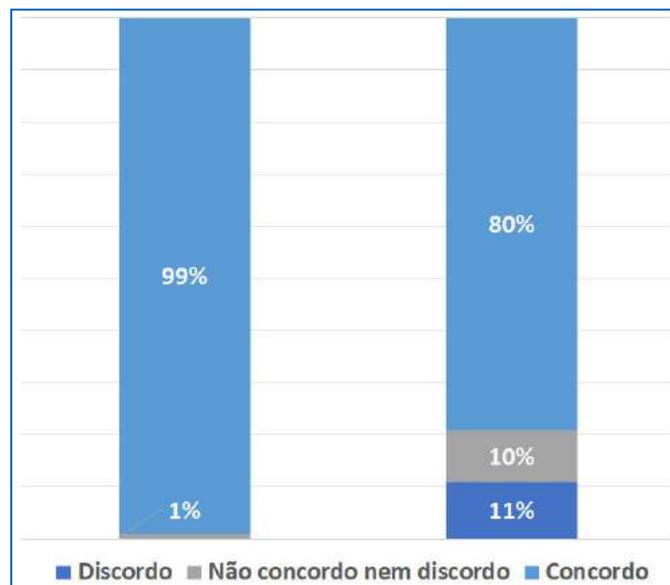


Figura 22

Considerações finais

A pesquisa demonstrou a importância do trabalho do CEAP para os alunos e famílias que o frequentam. As descobertas da fase qualitativa foram confirmadas pela fase quantitativa. Verificou-se que o CEAP reforça a disciplina dos alunos, contribui para uma mentalidade positiva sobre a necessidade de uma boa educação, apoia os pais/mães e alunos para que tenham um melhor ambiente familiar e demonstra interesse pelo desenvolvimento pessoal e acadêmico de seus alunos. Os achados da pesquisa confirmam que a Visão da escola está sendo seguida: “Ser uma instituição catalisadora do desenvolvimento humano, integrando a família, professor e aluno.”

Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. Harvard business review, 81(12), 46-55.

Suzana Valente Battistella Lima

E-mail: suzana.lima@gvmail.br

Tânia Veludo de Oliveira

E-mail: tania.veludo@fgv.br

Edgard Barki

E-mail: edgard.barki@fgv.br



<http://cenn.fgv.br>