



Solução de problemas ICBEU American Space

Thiago Wayne Pontes e Souza da Graça

ICBEU American Space

Engenharia de Produção

Projetos Integrados

Wagner Cardoso

01 de outubro de 2024



Estudo de caso

Problema 1 Falta de Gestão por Indicadores

A ausência de gestão por indicadores dificulta a avaliação do desempenho e a tomada de decisões informadas. O que temos hoje são medições pontuais que podem não estar medindo a verdade dos fatos.

Durante o período medido procuramos medir os dados sobre o progresso dos alunos em seus aprendizados, a eficácia dos professores no ensino em sala de aula e a satisfação dos alunos e dos seus pais. Obtivemos os seguintes resultados:

- Progresso dos alunos: 75% dos alunos conseguiam notas no mínimo na média exigida pela escola de 60%.
- Eficácia dos professores: Neste indicador analisamos o quanto do conteúdo que é disponível o professor conseguia de fato trazer em suas aulas, sendo livro, workbook, videobook, atividades extras. Na média eles conseguem trazer para a sala de aula cerca de 93% de todo o conteúdo.
- Satisfação dos alunos: Fizemos apenas uma medição, com os alunos que estão atualmente matriculados na escola e a satisfação está em 74%.

Soluções Propostas:

Percebemos que os indicadores pensados para mapear os dados são relevantes para uma análise inicial do cenário da escola e termos novas propostas de soluções. Mas a partir disso, já foi pensado e iniciada a implantação de outros KPIs que podem ajudar a refletir ainda mais a realidade. São eles:

- Taxa de retenção de alunos
- Taxa de conclusão de cursos
- Satisfação dos alunos
- Taxa de aprovação em exames de proficiência
- Eficiência dos professores (avaliada por meio de observações planejadas pela diretoria e feedback dos alunos através de pesquisas).

Pensando nos resultados dos três indicadores inicialmente medidos sugerimos duas ações estruturantes que podem ajudar a melhorar a satisfação e o progresso dos alunos, além da



eficácia dos professores: A implantação de um sistema de gestão integrado e a capacitação dos professores. Sendo:

- Sistema de Gestão Integrado: Adotar um sistema que permita a coleta e análise de dados de forma sistemática e que possa gerar relatórios que permitam a visualização desses indicadores. Ferramentas como dashboards interativos podem ajudar os gestores a monitorar o desempenho de forma contínua e identificar rapidamente áreas que necessitam de atenção.
- Treinamento de Gestores: Capacitar os gestores para a melhor utilização de todos os recursos oferecidos pelas editoras e pela escola. Isso pode incluir workshops e treinamentos com as editoras, e até mesmo cursos de gestão escolar para conseguir fazer esta gestão dentro de sala de aula. O objetivo é garantir que os gestores estejam e se sintam capacitados a usar todos os recursos de forma contínua e eficiente.

Problema 2 Falhas na Padronização do Método de Ensino

A falta de padronização no método de ensino dentro da sala de aula pode resultar em inconsistências na qualidade do ensino. Isso pode levar a uma experiência desigual para os alunos, onde alguns recebem uma orientação diferente e de menor qualidade em relação a outros. A falta de padronização também dificulta a avaliação do desempenho dos professores e a implementação de melhorias consistentes.

Durante o período medido procuramos medir na nossa pesquisa os alunos que já haviam trocado de turma (e conseqüentemente de professores) para eles trazerem se na mudança de turma eles perceberam uma mudança de didática dos professores, incluindo a qualidade do ensino. Obtivemos os seguintes resultados, para os alunos que responderam “sim” para “você já mudou de turma no mínimo uma vez aqui na escola”, tínhamos a pergunta subsequente “quanto na sua visão mudou a qualidade do ensino, tanto para melhor ou para pior?”

- A qualidade praticamente não mudou _ 16%
- A qualidade mudou um pouco _ 15%
- A qualidade mudou muito _ 57%
- A qualidade muito significativamente _ 12%



Soluções Propostas:

- Estamos sugerindo o desenvolvimento de um Manual de Ensino. Seria um manual detalhado que descreva o método de ensino padronizado. Este manual deve incluir diretrizes sobre:
 - Técnicas de ensino
 - Materiais didáticos recomendados
 - Abordagens pedagógicas
 - Estratégias de avaliação

O manual deve ser um documento vivo, atualizado regularmente com base em feedback e novas práticas pedagógicas.

- Outra sugestão é um treinamento contínuo para professores, oferecendo treinamentos regulares a eles, garantindo que todos estejam alinhados com o método de ensino padronizado. Esses treinamentos podem incluir workshops, sessões de desenvolvimento profissional, observações em sala de aula e feedback contínuo. O objetivo é criar uma cultura de aprendizado contínuo entre os professores, onde eles estão sempre buscando melhorar suas práticas de ensino.
- Por fim a implantação de um sistema de monitoramento e avaliação contínua das aulas para assegurar a adesão ao método padronizado. Isso pode incluir observações regulares em sala de aula, avaliações de desempenho dos professores e pesquisas de satisfação dos alunos. Os dados coletados devem ser usados para identificar áreas de melhoria e fornecer feedback construtivo aos professores.

Problema 3 Foco no Método Tradicional de Ensino Presencial

A decisão de focar exclusivamente no método tradicional de ensino presencial pode limitar o alcance e a flexibilidade da escola. Em um mundo cada vez mais digital e virtual, muitos alunos procuram opções de aprendizado que se encaixem em suas agendas ocupadas e preferências de aprendizado. Ignorar essas tendências pode resultar em perda de oportunidades de mercado e até mesmo perda de alunos ativos.

Durante o período medido procuramos medir na nossa pesquisa quantos alunos que optariam, se fossem disponibilizadas, por ter aulas virtuais ao invés de presenciais. Obtivemos os seguintes resultados:

- Não optaria por mudar _ 67%



- Optaria por aulas semipresenciais _ 22%
- Optaria por aulas 100% virtuais _ 11%

Soluções Propostas:

Vimos que a demanda por aulas virtuais não são a maioria, porém há cerca de 1/3 dos respondentes que cogita a possibilidade. Isso quer dizer que se nada for feito eles podem ser potenciais alunos a deixar a escola devido à necessidades não atendidas. Por isso, trazemos as seguintes sugestões:

- Trazer novas modalidade de ensino, como:
 - Introduzir modalidades de ensino híbrido combinando aulas presenciais com atividades online, oferecendo uma experiência de aprendizado mais flexível
 - Introduzir também aulas online, o que permite aos alunos aprenderem de qualquer lugar, a qualquer hora, usando plataformas de e-learning.
- Investimento em Tecnologia através da aquisição e implementação de tecnologias que facilitem o ensino online. Isso pode incluir plataformas de e-learning, ferramentas de videoconferência, recursos interativos e aplicativos de aprendizado móvel. A tecnologia deve ser fácil de usar tanto para professores quanto para alunos, e deve ser integrada de forma a complementar o ensino presencial.
- Desenvolver uma estratégia de marketing e comunicação para promover as novas modalidades de ensino. Isso pode incluir campanhas de marketing digital, eventos de demonstração, parcerias com empresas e instituições locais, e a criação de materiais promocionais que destacam os benefícios e a flexibilidade oferecida pelas novas modalidades de ensino.



Considerações Finais

Procuramos buscar um pouco na literatura e também em alguns cases que implantaram soluções similares para estimar o aumento percentual na receita bruta após a implementação das ações propostas. É percebido e sabido que a implementação das propostas apresentadas trará diversos benefícios para a escola de idiomas.

Os percentuais poderão variar dependendo de alguns fatores específicos da escola de idiomas, como a eficiência na execução das soluções propostas e a receptividade dos alunos às mudanças. No entanto, considerando as tendências gerais observadas nos cases e na literatura chegamos em alguns valores percentuais.

Gestão por Indicadores:

Com a gestão por indicadores, a escola poderá tomar decisões mais informadas e estratégicas, melhorando a eficiência operacional. A capacidade de monitorar e analisar dados em tempo real permitirá que a escola identifique rapidamente problemas e oportunidades, e tome medidas proativas para melhorar o desempenho.

Empresas que implementam uma gestão eficiente por indicadores podem ter um aumento de receita entre 10% e 30%.

Padronização do Método de Ensino:

Com a padronização do método de ensino pode-se garantir uma experiência de aprendizado consistente e de alta qualidade para todos os alunos. Isso não apenas aumentará a satisfação dos alunos, mas também facilitará a avaliação do desempenho dos professores e a implementação de melhorias contínuas.

A padronização e a melhoria contínua do método de ensino podem resultar em um aumento de receita de aproximadamente 15% a 25%.

Diversificação dos Métodos de Ensino:

A diversificação dos métodos de ensino pode permitir à escola alcançar um público mais amplo e oferecer maior flexibilidade, atendendo às necessidades de diferentes perfis de alunos. Isso pode incluir alunos que preferem aprender online, alunos que têm horários ocupados e precisam de flexibilidade, e alunos que procuram uma combinação de aprendizado presencial e online.



A introdução de modalidades de ensino híbrido e online pode aumentar a receita da escola em até 20% a 40%.

Com base nessas estimativas, a escola de idiomas poderia ver um aumento total na receita bruta na faixa de 20% a 50%, dependendo da eficácia da implementação e da resposta dos alunos e é claro do mercado.