ÁREA TEMÁTICA: Administração Pública, Governo e Terceiro Setor
CATEGORIA: ENANGRAD JUNIOR

EFETIVIDADE DOS INDICADORES DE DESEMPENHO NA GESTÃO DE UM CURSINHO PRÉ-VESTIBULAR POPULAR: ESTUDO DE CASO

Resumo

A gestão baseada em indicadores pode ampliar a capacidade de organizações educacionais transformarem dados em decisões, especialmente em iniciativas populares que operam com recursos limitados. Este estudo teve como objetivo verificar o potencial dos indicadores de desempenho, com foco nos indicadores de impacto, para apoiar a tomada de decisão e orientar melhorias em um cursinho pré-vestibular popular e gratuito. A pesquisa é qualitativa, aplicada, descritiva e desenvolvida por meio de estudo de caso, com pesquisa bibliográfica e documental, análise de registros históricos e aplicação de questionário a dezessete voluntários. Quatro indicadores foram examinados segundo as dimensões relevância, clareza, mensurabilidade e capacidade de gerar ação: evasão de alunos, evasão de voluntários, aprovação em vestibulares e inscritos por processo seletivo. Os resultados mostram que os indicadores são relevantes para a gestão, porém sua efetividade é reduzida por registros históricos não padronizados, dados incompletos, confusão entre evasão e desligamento e descontinuidade no acompanhamento dos processos seletivos. O questionário revelou amplo reconhecimento da importância dos indicadores, mas conhecimento desigual e limitações de acesso e comunicação. Como contribuição prática, propõe-se um plano de ação de baixo custo para padronizar formulários, bases anuais e o acompanhamento do processo seletivo, fortalecendo a gestão baseada em evidências.

Palavras-chave: Indicadores de desempenho; Gestão educacional; Cursinho pré-vestibular popular; Tomada de decisão; Gestão baseada em evidências.

Abstract

Performance indicators can strengthen the ability of educational organizations to convert data into decisions, particularly in community initiatives operating with limited resources. This study aimed to assess the potential of performance indicators, with emphasis on impact indicators, to support decision-making and guide improvements in a free community pre-university preparatory course. The research is qualitative, applied, descriptive, and based on a case study, combining bibliographic and documentary research, analysis of historical records, and a questionnaire answered by 17 volunteers. Four indicators were examined according to relevance, clarity, measurability, and capacity to generate action: student dropout, volunteer turnover, university admission rate, and applicants per selection process. The findings indicate that the indicators are relevant to management, but their effectiveness is reduced by non-standardized historical records, incomplete data, conceptual confusion between voluntary dropout and administrative termination, and discontinuity in the monitoring of selection processes. The questionnaire showed broad recognition of the importance of

indicators, but uneven knowledge and limitations in access and communication. As a practical contribution, the study proposes a low-cost action plan to standardize exit forms, annual databases, and selection-process monitoring, thereby strengthening evidence-based management.

Keywords: Performance indicators; Educational management; Community pre-university course; Decision-making; Evidence-based management.

1. Introdução

A informação constitui um recurso relevante para analisar a situação presente e as perspectivas dos sistemas educacionais, além de subsidiar políticas e práticas voltadas à qualidade da educação (Almeida; Wolynec, 1998). ALMEIDA; WOLYNEC, 1998). Nesse contexto, a utilização de indicadores de desempenho permite acompanhar resultados, realizar diagnósticos e apoiar decisões, desde que as métricas estejam alinhadas aos objetivos e às metas organizacionais (ANDRADE; CALLADO; CALLADO, 2008; OLIVEIRA; LEONE, 2008). A avaliação sistemática desses indicadores também favorece a identificação de prioridades e a elaboração de planos de ação para problemas observados nos processos educacionais (GUSMÃO; RIBEIRO, 2008).

Essa discussão assume importância particular em cursinhos pré-vestibulares populares e gratuitos. Essas iniciativas buscam reduzir desigualdades de acesso ao ensino superior e, em geral, atuam com forte participação voluntária, diversidade de público e restrição de recursos. Nesses contextos, decisões sobre permanência dos alunos, retenção de voluntários, desempenho educacional e atração de novos participantes precisam ser sustentadas por informações consistentes, comparáveis e acessíveis aos responsáveis pela gestão.

Diante desse cenário, a pergunta de pesquisa que orienta o estudo é: qual é a efetividade do uso de indicadores de desempenho, especialmente dos indicadores de impacto, para apoiar decisões e favorecer melhorias na gestão educacional de um cursinho pré-vestibular popular? O objetivo geral é verificar o potencial desses indicadores para contribuir com a tomada de decisão e orientar melhorias relacionadas ao engajamento, à permanência, à satisfação, ao desempenho educacional e à atratividade do projeto. Como objetivos específicos, busca-se identificar os indicadores de impacto utilizados; analisar sua contribuição para a gestão e para a qualidade do serviço educacional; e propor melhorias para os indicadores e para seus processos de implementação.

A relevância acadêmica do trabalho decorre da reduzida documentação, na literatura, sobre sistemas de indicadores em cursinhos populares. Na dimensão prática, o estudo produz um diagnóstico do processo de mensuração e sugere ações para elevar a confiabilidade e a utilidade gerencial dos dados. Na dimensão social, decisões mais bem fundamentadas podem favorecer o uso de recursos escassos e a permanência de estudantes em situação de vulnerabilidade, reforçando a finalidade de democratização do acesso ao ensino superior discutida por Pereira *et al.* (2010) e Kato (2011).

2. Fundamentação Teórica

2.1 Democratização da educação e cursinhos pré-vestibulares populares

O acesso ao ensino superior brasileiro é historicamente marcado por desigualdades que afetam, de modo mais intenso, estudantes provenientes das classes populares (PEREIRA *et al.*, 2010). A democratização da educação, portanto, envolve não apenas a ampliação formal de vagas, mas também condições de preparação, participação e permanência capazes de reduzir mecanismos de exclusão. Lima (2024) destaca que a defesa do direito à educação exige enfrentar modelos e práticas que reproduzem desigualdades, inclusive quando o discurso meritocrático desconsidera diferenças de origem e de condições de preparação.

Nesse contexto, os cursinhos populares surgem como espaços educacionais não formais voltados a aproximar estudantes de escolas públicas e de baixa renda do ensino superior. Essas iniciativas costumam reunir universitários, pós-graduandos, docentes e outros voluntários e operam, frequentemente, com recursos financeiros limitados e em espaços cedidos (KATO, 2011; PEREIRA et al., 2010). Além da preparação para processos seletivos, podem criar relações de apoio e socialização que ampliam as experiências dos participantes (PEREIRA *et al.*, 2010).

A literatura sobre cursinhos populares também oferece elementos para avaliar seus processos de gestão. Critérios de seleção tendem a considerar renda, trajetória em escola pública e outras condições socioeconômicas (CASAUT, 2019; KATO, 2011). Em relação à evasão, aparecem como fatores relevantes a necessidade de trabalhar, dificuldades de transporte, cansaço e conciliação com outras atividades (CASAUT, 2019), enquanto ações de permanência incluem apoio a transporte e alimentação, acolhimento psicológico e incentivos à frequência (SERPA, 2024). Esses achados ajudam a interpretar indicadores de impacto sem reduzir a análise a uma simples contagem de entradas e saídas.

2.2 Indicadores de desempenho e indicadores-chave

Indicadores de desempenho permitem verificar resultados e acompanhar o alcance de objetivos organizacionais, mas sua utilidade depende da seleção de medidas pertinentes e da qualidade das informações que as sustentam (MARTINS; COSTA NETO, 1998; NEELY; GREGORY; PLATTS, 1995). No campo educacional, indicadores de impacto podem revelar mudanças associadas à trajetória dos estudantes e ao serviço oferecido, como ingresso no ensino superior, permanência e engajamento (SOARES, 2004).

Os indicadores-chave de desempenho, ou KPIs, são métricas selecionadas para acompanhar aspectos críticos do desempenho em relação às metas estratégicas (PARMENTER, 2010). Kaplan e Norton (1992) reforçam que indicadores devem estar conectados a diferentes perspectivas da organização e servir à interpretação e à ação, e não apenas à coleta de dados. Assim, a efetividade de um indicador depende de sua capacidade de representar um objetivo relevante, ser compreendido, ser mensurado de forma confiável e gerar resposta gerencial.

Quadro 1 – Dimensões utilizadas na análise dos indicadores de impacto

Dimensão	Questão analítica
Relevância	O indicador representa um resultado importante para os objetivos do projeto e para a tomada de decisão?
Clareza	A definição, os conceitos, os campos e a forma de registro permitem compreender o que está sendo medido?
Mensurabilidade	Os dados necessários existem, são consistentes e permitem cálculo e comparação ao longo do tempo?
Ação	Os resultados podem orientar intervenções, responsabilidades e medidas de melhoria?

Fonte: *Elaborado pelos autores com base em Martins e Costa Neto (1998), Kaplan* e Norton (1992), Parmenter (2010) e Neely, Gregory e Platts (1995).

2.3 Benchmarking e 5W2H como apoio à melhoria

O benchmarking consiste em identificar, compreender e adaptar práticas de outras organizações com a finalidade de melhorar processos e resultados (KUMAR et al., 2006; OLIVEIRA *et al.*, 2022; LIMA *et al.*, 2025). Neste estudo, a ferramenta é utilizada para confrontar os problemas observados no caso com práticas descritas em outros cursinhos populares. A comparação é especialmente útil porque a gestão de informações nessas iniciativas pode depender de ferramentas dispersas e procedimentos manuais. Santos *et al.* (2026), por exemplo, mostram que a integração das informações pode reduzir retrabalho, inconsistências e dificuldades de comunicação.

Para transformar o diagnóstico em ações, utiliza-se a ferramenta 5W2H, que organiza o planejamento a partir das perguntas o quê, por quê, onde, quando, por quem, como e quanto (PEREIRA *et al.*, 2025). A estrutura permite explicitar responsáveis, prazos e meios de implementação e pode ser aplicada tanto ao planejamento quanto ao registro de ações de melhoria (CARVALHO; AGANETTE; MACULAN, 2021).

3. Metodologia

A pesquisa possui abordagem qualitativa, natureza aplicada e objetivo descritivo. A abordagem qualitativa busca interpretar fenômenos em seu contexto e compreender a complexidade das relações analisadas (GUERRA *et al.*, 2024). A natureza aplicada concentra-se em problemas concretos e na utilização do conhecimento para diagnóstico e proposição de soluções (FLEURY; WERLANG, 2017; THIOLLENT, 2011). Quanto ao objetivo, a pesquisa descritiva procura caracterizar fenômenos e sua manifestação em determinada realidade (FORZA, 2002; GUERRA, 2024).

Quanto aos procedimentos, foram utilizadas pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e estudo de caso. A pesquisa bibliográfica forneceu suporte aos conceitos de democratização da educação, cursinhos populares, indicadores, benchmarking e 5W2H. A pesquisa documental examinou planilhas, relatórios, gráficos, formulários e registros internos relacionados aos indicadores de impacto. Conforme o indicador, as bases históricas abrangem registros entre 2019 e 2025. O estudo de caso concentra-

se em um único cursinho pré-vestibular popular e gratuito e em quatro indicadores de impacto: evasão de alunos, evasão de voluntários, aprovação em vestibulares e quantidade de inscritos por processo seletivo. A análise utiliza documentos internos e a percepção de voluntários, não incluindo a avaliação direta dos estudantes atendidos.

A coleta de dados também incluiu questionário eletrônico apresentado no Apêndice e divulgado aos voluntários do curso em canais internos da organização. Foram obtidas 17 respostas, distribuídas entre docentes (5), assessores (4), ex-voluntários (3), monitores (2), diretores (2) e trainee (1). O instrumento investigou conhecimento sobre os indicadores, importância percebida, uso na tomada de decisão, adequação da divulgação e sugestões de melhoria. As respostas abertas foram interpretadas por análise de conteúdo, procedimento que permite organizar o material e identificar padrões e significados (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

A análise foi desenvolvida em três etapas. Primeiro, os quatro indicadores foram examinados nas dimensões relevância, clareza, mensurabilidade e capacidade de gerar ação. Segundo, os achados documentais foram confrontados com o benchmarking da literatura sobre cursinhos populares. Terceiro, as evidências documentais e as percepções dos voluntários foram integradas para construir um plano de ação por meio do 5W2H. O estudo está sujeito às restrições de um caso único, à qualidade desigual dos registros históricos e ao fato de o questionário abranger voluntários, sem incorporar diretamente a percepção dos estudantes.

4. Análise e Discussão dos Resultados

4.1 Avaliação dos indicadores de impacto

A análise documental mostrou que os quatro indicadores são relevantes para os objetivos do cursinho, pois representam permanência dos alunos, retenção da força de trabalho voluntária, resultado educacional e capacidade de atrair novos participantes. Contudo, a qualidade dos registros é desigual, o que reduz a comparabilidade histórica e a confiança gerencial nos resultados. O Quadro 2 sintetiza os principais achados.

Quadro 2 – Síntese da avaliação dos quatro indicadores de impacto

Indicador	Relevância	Fragilidades de clareza e mensurabilidade	Ações e implicações gerenciais
Evasão de alunos	Acompanha a permanência do público-alvo.	Formulários tratavam “desligamento” como sinônimo de evasão; divergências entre painéis e listas, duplicidades e ausência de motivos em alguns períodos prejudicam a série histórica.	Há monitoramento de frequência, contato após faltas recorrentes e apoio eventual a transporte/alimentação. Recomenda-se distinguir evasão voluntária, desligamento administrativo e afastamento.
Evasão de voluntários	Indica capacidade de reter docentes e organizado-res.	O “tempo máximo” de permanência foi registrado como evasão em parte dos documentos; faltam denominadores em alguns anos e houve mudanças de métricas sem padronização.	Reuniões periódicas, conversas individuais, liderança por disciplina e avaliações internas já apoiam a retenção. O registro deve separar saída voluntária, término do ciclo e outros desligamentos.

Indicador	Relevância	Fragilidades de clareza e mensurabilidade	Ações e implicações gerenciais
Aprovação de alunos	Representa um dos resultados centrais da preparação para o ensino superior.	O nível de detalhamento melhorou em alguns anos, mas houve fragmentação de planilhas e o total de concluintes nem sempre aparece de modo direto, dificultando o cálculo da taxa.	Feedback das aulas, simulados e atividades de integração são ações associadas ao indicador. A base deve centralizar aprovados e total de concluintes.
Inscritos no processo seletivo	Expressa alcance e atratividade do projeto.	A análise de conversão por etapas foi registrada em 2019–2020 e não teve continuidade; o acompanhamento semanal aparece apenas em 2023, 2024, e 2025 e contém registros incompletos.	Divulgação em escolas, redes sociais, mídia e indicação de ex-participantes busca ampliar o alcance. Recomenda-se um funil padronizado da inscrição à matrícula.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa documental.

No indicador de evasão de alunos, a principal fragilidade está menos na mensuração quantitativa e mais na definição conceitual do que deve ser considerado um caso de evasão. Quando evasão voluntária e desligamento administrativo são registrados na mesma categoria, o indicador perde poder explicativo e pode induzir intervenções inadequadas. A literatura de Casaut (2019) e Serpa (2024) reforça que motivos socioeconômicos, trabalho, transporte e condições de permanência precisam ser identificados separadamente para orientar ações de apoio.

Situação semelhante ocorre com a evasão de voluntários. Os documentos indicaram que saídas por conclusão do tempo máximo de permanência foram, em alguns momentos, tratadas como evasão. Além disso, a ausência do total de voluntários ativos em determinados períodos impede o cálculo consistente da taxa. Ainda que a organização realize reuniões, conversas individuais e avaliações de acompanhamento, a efetividade dessas ações não pode ser comparada de forma confiável sem uma base histórica padronizada.

A taxa de aprovação apresenta maior estabilidade conceitual, porém também depende de um denominador claramente registrado: o total de alunos que concluíram o período. A dispersão das informações em planilhas distintas reduziu a centralização em determinados anos. Para o número de inscritos, os dados disponíveis mostram variação relevante ao longo do tempo, mas a interrupção dos registros semanais e das etapas de conversão dificulta a análise histórica. Em ambos os casos, a mensuração existe, porém a continuidade do registro determina sua utilidade para a tomada de decisão.

4.2 Percepção dos voluntários sobre os indicadores

As respostas ao questionário confirmam que a relevância dos indicadores é amplamente reconhecida, mas também evidenciam assimetria de conhecimento entre funções. O conhecimento mais aprofundado concentra-se em cargos de gestão, enquanto docentes, monitores e trainees demonstram menor familiaridade com as métricas. Essa diferença é importante porque a utilização dos indicadores para melhoria contínua depende de compreensão compartilhada e de acesso aos resultados.

Tabela 1 – Síntese das percepções dos voluntários sobre os indicadores (n=17)

Aspecto	Resultado principal
Conhecimento geral	4 conhecem muito bem; 9 conhecem parcialmente; 4 têm pouco ou nenhum conhecimento. Os 4 com maior conhecimento ocupam cargos de assessoria ou diretoria.
Indicador mais compreendido	Número de inscritos por processo seletivo: 10 respondentes declararam alto conhecimento.
Indicador menos compreendido	Evasão de voluntários: 8 respondentes declararam nenhum ou baixo conhecimento.
Importância para a gestão	15 classificaram os indicadores como “muito importantes” e 2 como “importantes”.
Uso na tomada de decisão	4 indicaram uso “sempre”; 9, “na maioria das vezes”; e 4, “às vezes” ou “raramente”.
Sugestões recorrentes	Ampliar transparência, facilitar a localização dos dados, explicar objetivos e métricas e usar os indicadores em feedbacks, processos seletivos, definição de metas e planejamento.

Fonte: Elaborada pelos autores com base no questionário aplicado

A divulgação dos resultados foi avaliada de forma heterogênea, e as respostas abertas relataram dificuldade de localizar e consultar os dados após sua apresentação em reuniões. Assim, o desafio identificado não é apenas produzir indicadores, mas garantir que eles estejam disponíveis, contextualizados e conectados às decisões. Essa evidência converge com a discussão de Kaplan e Norton (1992) e Parmenter (2010), para os quais um indicador só cumpre função gerencial quando é compreendido e utilizado pelos responsáveis pela ação.

4.3 Benchmarking e plano de ação

O benchmarking indica que os problemas encontrados não são exclusivos do caso analisado. Outros cursinhos populares enfrentam restrições de recursos, evasão associada a condições socioeconômicas e dificuldades de gestão da informação (CASAUT, 2019; SERPA, 2024; SANTOS *et al.*, 2026). Ao mesmo tempo, a literatura mostra que medidas de baixo custo, como padronização de registros, definição de responsabilidades e maior integração das informações, podem melhorar o acompanhamento. Com base nesse diagnóstico, o plano de ação prioriza três frentes, sintetizadas no Quadro 3.

Quadro 3 – Síntese do plano de ação estruturado pelo 5W2H

Ação	Por quê?	Onde, quem e como?	Quando / quanto?
Reestruturar formulários de saída	Eliminar a confusão entre evasão real e desligamentos administrativos.	Nos formulários e repositório digital, pela equipe de gestão de pessoas, com campos obrigatórios e opções que identifiquem claramente o motivo e a natureza da saída.	Início do próximo período letivo; custo financeiro nulo.
Padronizar e unificar	Eliminar abas redundantes, campos ambíguos e ausência	Na base anual de dados, pelas equipes de ensino e gestão de pessoas, adotando um modelo	Encerra-mento do ano letivo

Ação	Por quê?	Onde, quem e como?	Quando / quanto?
planilhas anuais	de denominadores necessários ao cálculo das taxas.	único com campos obrigatórios, inclusive totais de alunos e voluntários ativos.	de 2026; custo financeiro nulo.
Sistematizar o processo seletivo	Evitar perda histórica de dados e descontinuidade da análise de conversão.	Na base do processo seletivo, pelas equipes de ensino e tecnologia, com painel simples que acompanhe inscrição, etapas intermediárias, aprovação e matrícula.	Encerra-mento do ano letivo de 2026; custo financeiro nulo.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa

As propostas preservam os recursos já utilizados pela organização e buscam atacar as causas que mais comprometem a efetividade dos indicadores: conceitos ambíguos, ausência de campos obrigatórios, bases fragmentadas, descontinuidade temporal e acesso limitado às informações. A implementação também deve ser acompanhada por um ambiente permanente de consulta, no qual os indicadores, suas definições, metas e séries históricas possam ser acessados pelos voluntários responsáveis pelos processos.

5. Conclusão e Contribuições

Este estudo verificou o potencial dos indicadores de desempenho, com foco nos indicadores de impacto, para apoiar a tomada de decisão e orientar melhorias na gestão de um cursinho pré-vestibular popular. A análise mostrou que evasão de alunos, evasão de voluntários, aprovação em vestibulares e inscritos por processo seletivo são indicadores relevantes porque se relacionam diretamente à permanência do público atendido, à continuidade do trabalho voluntário, ao resultado educacional e à capacidade de atrair novos participantes.

Entretanto, a relevância dos indicadores não garante, por si só, sua efetividade. As principais fragilidades concentram-se na clareza e na mensurabilidade: ausência de padronização nos registros históricos, dados incompletos em determinados anos, confusão conceitual entre evasão e desligamento e descontinuidade no acompanhamento do processo seletivo. Essas condições reduzem a confiabilidade das séries e dificultam identificar, com precisão, quais ações gerenciais estão associadas aos resultados observados. O questionário reforçou esse diagnóstico ao mostrar que os voluntários reconhecem a importância das métricas, mas apresentam níveis distintos de conhecimento e apontam dificuldades de acesso, contextualização e comunicação.

Em resposta à pergunta de pesquisa, conclui-se que os indicadores analisados possuem potencial relevante para subsidiar decisões e promover melhorias na gestão educacional, mas esse potencial depende da qualidade dos processos de coleta, registro, organização, comunicação e análise dos dados. Por essa razão, o plano de ação propõe três medidas prioritárias e de custo financeiro nulo: reestruturação dos formulários de saída, padronização e unificação das bases anuais e sistematização do acompanhamento do processo seletivo. O benchmarking sugere que essas

medidas são compatíveis com desafios e práticas observados em outros cursinhos populares.

Como contribuição acadêmica, o trabalho amplia a discussão sobre gestão de indicadores em cursinhos pré-vestibulares populares, contexto ainda pouco explorado nas pesquisas de Administração. Como contribuição prática, oferece uma estrutura de avaliação baseada em relevância, clareza, mensurabilidade e ação, além de um plano de implementação aplicável a organizações educacionais que dependem de trabalho voluntário e recursos limitados. Socialmente, o aperfeiçoamento da gestão pode favorecer a melhor utilização dos recursos disponíveis e a continuidade de iniciativas voltadas à democratização do acesso ao ensino superior.

O estudo foi desenvolvido em um único caso, a partir de documentos internos e de um questionário aplicado a voluntários, o que restringe a generalização dos resultados. Pesquisas futuras podem comparar diferentes cursinhos populares, incorporar a percepção dos estudantes e acompanhar longitudinalmente os efeitos das ações propostas sobre a qualidade dos dados e sobre os indicadores de permanência, atração e desempenho educacional.

Referências

ALMEIDA, Ivan Castro de; WOLYNEC, Elisa. A produção de indicadores educacionais no Brasil e a comparação internacional. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos, Brasília, v. 79, n. 193, p. 148–160, set./dez. 1998. Disponível em: https://td.inep.gov.br/ojs3/index.php/rbep/article/view/1249/988. Acesso em: 2 abr. 2026.

ANDRADE, Luciano Pires de; CALLADO, Antônio André Cunha; CALLADO, Aldo Leonardo Cunha. Padrões de utilização de indicadores de desempenho não financeiros: um estudo exploratório nas empresas de Serra Talhada/PE. ABCustos, São Leopoldo, v. 3, n. 2, p. 1–26, maio/ago. 2008. Disponível em: https://revista.abcustos.org.br/abcustos/article/view/45/633. Acesso em: 2 abr. 2026.

ANDRADE, Maria Margarida de. Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARVALHO, Mariana Freitas Canielo de; AGANETTE, Elisângela Cristina; MACULAN, Benildes Coura Moreira dos Santos. BPM Acadêmico: metodologia de modelagem de processos. Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, 2021. DOI: 10.35699/2237-6658.2021.37183.

CASAUT, Raul da Costa. Cursinhos populares da Unesp: histórico, conquistas e desafios. 2019. Dissertação (Mestrado em Química) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Araraquara, 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração dos novos tempos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DEMING, W. Edwards. Out of the crisis. Cambridge: MIT Press, 1986.

EDUCAFRO. Educação e cidadania de afrodescendentes e carentes. Disponível em: https://www.educafro.org.br. Acesso em: 17 jun. 2026.

FERNANDES, Reynaldo. Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB). Brasília: INEP, 2007.

FLEURY, Maria Tereza Leme; WERLANG, Sergio R. C. Pesquisa aplicada: conceitos e abordagens. Anuário de Pesquisa GVPesquisa, São Paulo: Fundação Getulio Vargas, 2017.

FORZA, Cipriano. Survey research in operations management: a process-based perspective. International Journal of Operations & Production Management, v. 22, n. 2, p. 152–194, 2002.
GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). Métodos de pesquisa. Porto Alegre: UFRGS, 2009.
GUERRA, Avaetê de Lunetta e Rodrigues et al. Pesquisa qualitativa e seus fundamentos na investigação científica. Revista de Gestão e Secretariado (GeSec), v. 15, n. 7, 2024.
GUERRA, Avaetê de Lunetta e Rodrigues. Metodologias e classificação das pesquisas científicas. RECIMA21 – Revista Científica Multidisciplinar, v. 5, n. 8, 2024.
GUSMÃO, Joana Buarque de; RIBEIRO, Vanda Mendes. Projeto Indicadores da Qualidade na Educação: balanço de resultados. São Paulo: Ação Educativa, 2008.
JANNUZZI, Paulo de Martino. Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 56, n. 2, p. 137–160, 2005.
KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. The balanced scorecard: measures that drive performance. Harvard Business Review, v. 70, n. 1, p. 71–79, 1992.
KATO, Danilo Seithi. O papel dos cursinhos populares nos acessos e mudanças de perspectivas de seus participantes. Cadernos CIMEAC, v. 1, n. 1, p. 5–24, 2011.
KUMAR, Sameer et al. Benchmarking in a supply chain context. International Journal of Productivity and Performance Management, v. 55, n. 5, p. 430–440, 2006.
LIMA, Licínio C. A educação como direito num mundo desigual. Educação & Sociedade, v. 45, e290145, 2024.
LIMA, Orlem Pinheiro de et al. Benchmarking nas empresas: como aplicar com eficiência e alcançar resultados. Interference – Revista de Ciência e Tecnologia, v. 11, n. 2, p. 5716–5738, 2025. DOI: https://doi.org/10.36557/2009-3578.2025v11n2p5716-5738.
MARTINS, Roberto Antonio; COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira. Indicadores de desempenho para a gestão pela qualidade total: uma proposta de sistematização. Gestão & Produção, v. 5, n. 3, p. 298–311, 1998.
NEELY, Andy; GREGORY, Mike; PLATTS, Ken. Performance measurement system design: a literature review and research agenda. International Journal of Operations & Production Management, v. 15, n. 4, p. 80–116, 1995.
OLIVEIRA, Adriana Martins de; LEONE, Rodrigo José Guerra. Investigação sobre medição de desempenho empresarial nas empresas produtoras de melão. Custos e Agronegócio Online, v. 4, n. 2, 2008.
OLIVEIRA, Maiquiel Schmidt de et al. Benchmarking, análise envoltória de dados e análise multicritério: revisão da literatura. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2022.
PARMENTER, David. Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs. 2. ed. New Jersey: Wiley, 2010.
PEREIRA, Shirlene Prudencio Ribeiro et al. Planejamento estratégico, gestão escolar e reflexos no desempenho acadêmico. Interface Tecnológica, v. 22, n. 2, 2025.
PEREIRA, Thiago Ingrassia et al. A luta pela democratização do acesso ao ensino superior. Revista Espaço Pedagógico, v. 17, n. 1, 2010.
SANTOS, Daniela Marçal dos et al. Sistema Walk: uma solução web para gestão de cursinhos populares. Revista de Geopolítica, v. 17, n. 4, 2026.

SILVA, Ronison Oliveira da et al. O ciclo PDCA como proposta para uma gestão escolar eficiente. Regae: Revista de Gestão e Avaliação Educacional, v. 8, n. 17, 2019.
SERPA, Lourenço Luis De Marchi. Estratégias para prevenção de evasão em cursinhos populares de Porto Alegre. 2024. TCC – UFRGS.
SOARES, José Francisco. Melhoria do desempenho cognitivo dos alunos do ensino fundamental. Cadernos de Pesquisa, v. 34, n. 121, 2004.
THIOLLENT, Michel. Metodologia da pesquisa-ação. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

APÊNDICE

Questionário aplicado

1. Qual sua relação com o curso de pré-vestibular?

Diretor (a); Assessor (a); Docente; Monitor (a); Trainee; Ex-voluntário (a)

2. Você conhece os indicadores de desempenho utilizados pelo curso?

Conheço muito bem; Conheço parcialmente; Já ouvi falar, mas não conheço os detalhes; Não conheço

3. Como você avalia seu nível de conhecimento sobre cada indicador?

Nenhum conhecimento; Baixo conhecimento; Médio conhecimento; Alto conhecimento

4. Na sua opinião, esses indicadores são importantes para a gestão do curso?

Muito importantes; Importante; Pouco importante; Não são importantes

5. Você acredita que os indicadores são utilizados para apoiar a tomada de decisão e promover melhorias no projeto?

Sempre; Na maioria das vezes; Às vezes; Raramente; Nunca; Não sei informar

6. Você considera que a divulgação dos resultados desses indicadores para a equipe é:

Muito adequada; Adequada; Parcialmente adequada; Inadequada; Não sei informar

7. Que melhorias você sugere para o acompanhamento e utilização dos indicadores do Einstein Floripa?