

Processo da Indústria de Serviços

EDUCAÇÃO

Ana Rita Calderaro
Francile Castro
Karen N. Watanabe
Lucas K. Suzuki
Michelle Moreira
Stephani Claro

Definição

- De acordo com o filósofo teórico da área da pedagogia René Hubert, a educação é um conjunto de ações e influências exercidas voluntariamente por um ser humano em outro, normalmente de um adulto em um jovem.





Definição

- A **Lei de nº 9.394 de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**, de 20 de dezembro de 1996 (**LDB 9.394/96**), é a que estabelece:
 - A finalidade da educação no Brasil
 - Como deve estar organizada
 - Quais são os órgãos administrativos responsáveis
 - Quais são os níveis e modalidades de ensino
 - Entre outros aspectos em que se define e se regulariza o sistema de educação brasileiro com base nos princípios presentes na Constituição.

Definição

Segundo o Título IV, artigos 8º até o 20º da LDB 9.394/96, as instituições públicas e privadas estão ao cargo de grupo de órgãos que fazem a gestão do ensino público e fiscalização do ensino particular:

- Federal - Ministério da Educação (MEC) e o Conselho Nacional de Educação (CNE).

Responsável pelas instituições de educação superior criadas e mantidas pelos órgãos federais de educação e também pela iniciativa privada.

Definição

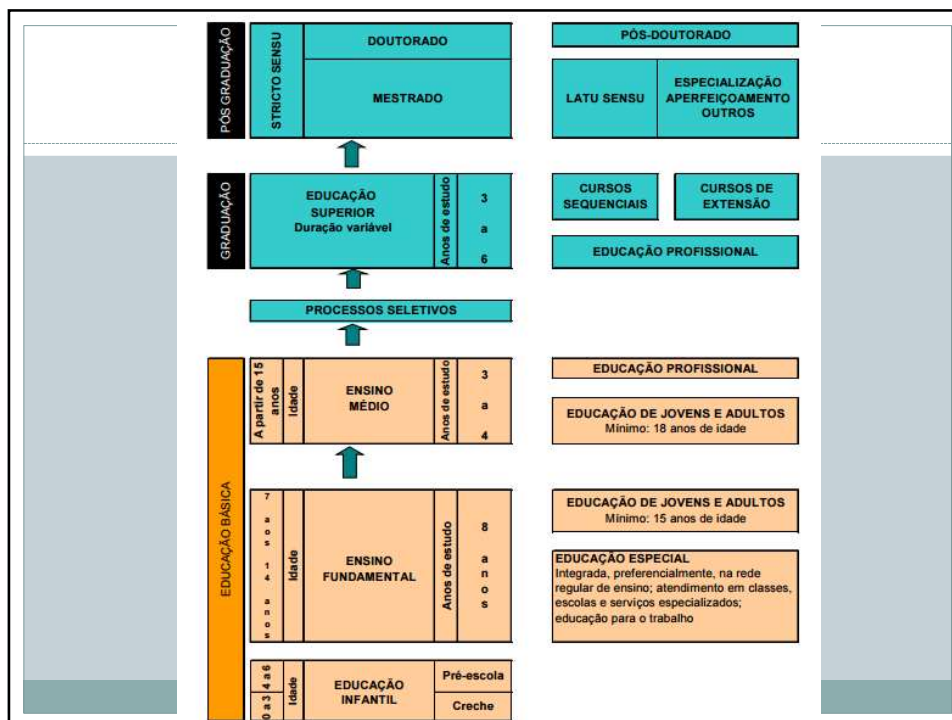
- Estadual: Secretaria Estadual de Educação (SEE), o Conselho Estadual de Educação (CEE), a Delegacia Regional de Educação (DRE) ou Subsecretaria de Educação.

Cuidam das instituições estaduais de nível fundamental e médio dos órgãos públicos ou privados. O DF possui as mesmas responsabilidades que os estados.

- Municipal: Secretaria Municipal de Educação (SME) e o Conselho Municipal de Educação (CME). Responsáveis pelas instituições de ensino infantil e fundamental.

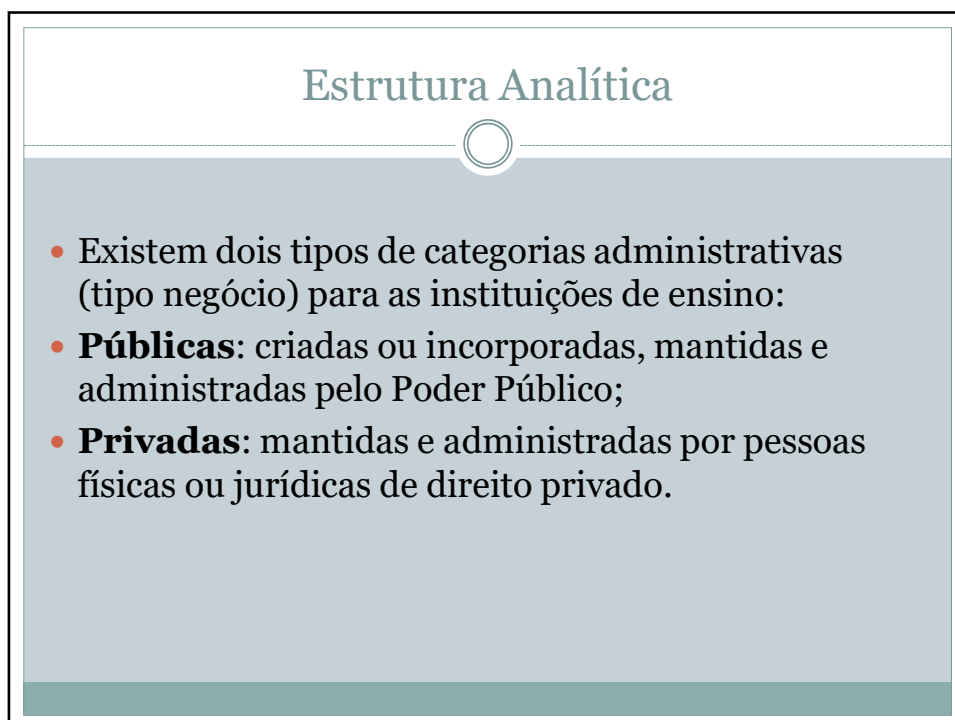
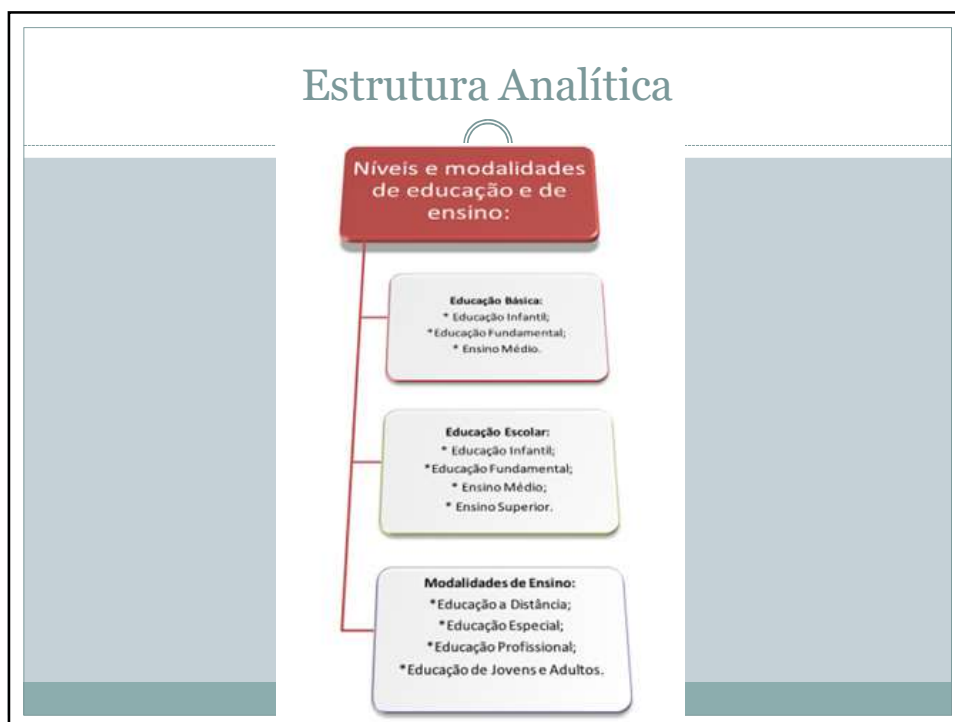
Estrutura Analítica

- A educação básica no Brasil constitui-se do **ensino infantil, ensino fundamental e ensino médio**.
- De acordo com o art. 21 da Lei n.º 9.394/96, a educação escolar (não a educação básica), além das três citadas anteriormente, compõe-se também do **nível superior**.



Estrutura Analítica

- Outras **modalidades** brasileiras de ensino são:
- Educação de jovens e adultos (ensino fundamental ou médio);
- Educação profissional ou técnica;
- Educação especial;
- Educação a distância (EAD);
- Educação em idiomas.



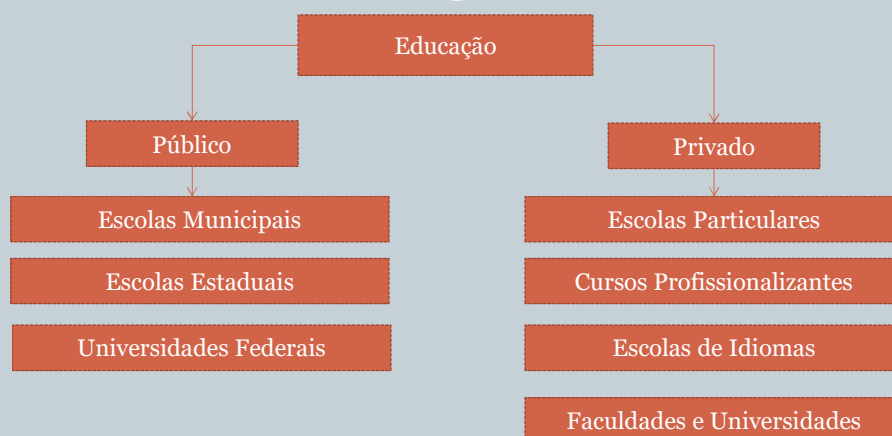
Estrutura Analítica

Porte do Negócio:

- Pequeno (Cursos, escolas de idiomas)
- Médio (Escolas, faculdades)
- Grande (Redes, universidades)



Organograma do serviço de Educação



Participação no Mercado

- **Porcentagem do PIB gasto com Educação**

O Brasil é um dos países que tem como objetivo investir na educação. O investimento público no setor passou de 4,8% do PIB em 2001 a 6,1% em 2011, acima da média da OCDE, mas o gasto por aluno é de 2.985 dólares, muito abaixo da média dos países da organização internacional.

Participação no Mercado

- **Porcentagem do PIB ganho com Educação**

No ano de 2011, os serviços educacionais contribuíram com 4,83 % na formação do PIB e ocupavam 6% do total dos trabalhadores, com ocupação de 6 milhões de pessoas.

Só a educação privada, contribuía com 1,14% no PIB, com um volume maior de empregos: 2,12 %. Na perspectiva dos macroeconomistas, com baixa produtividade.

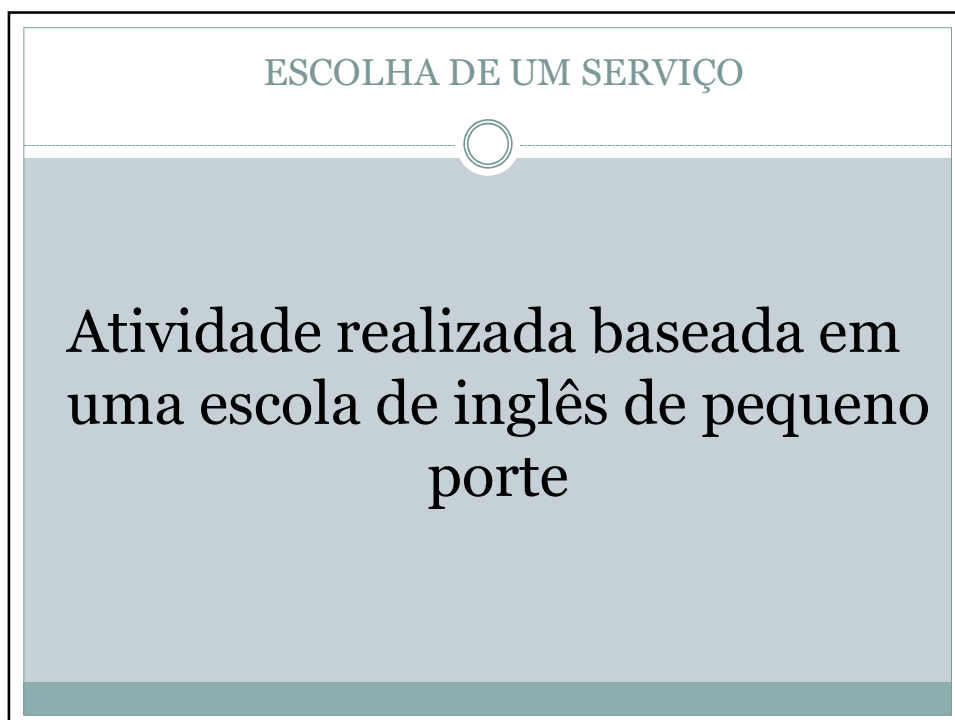
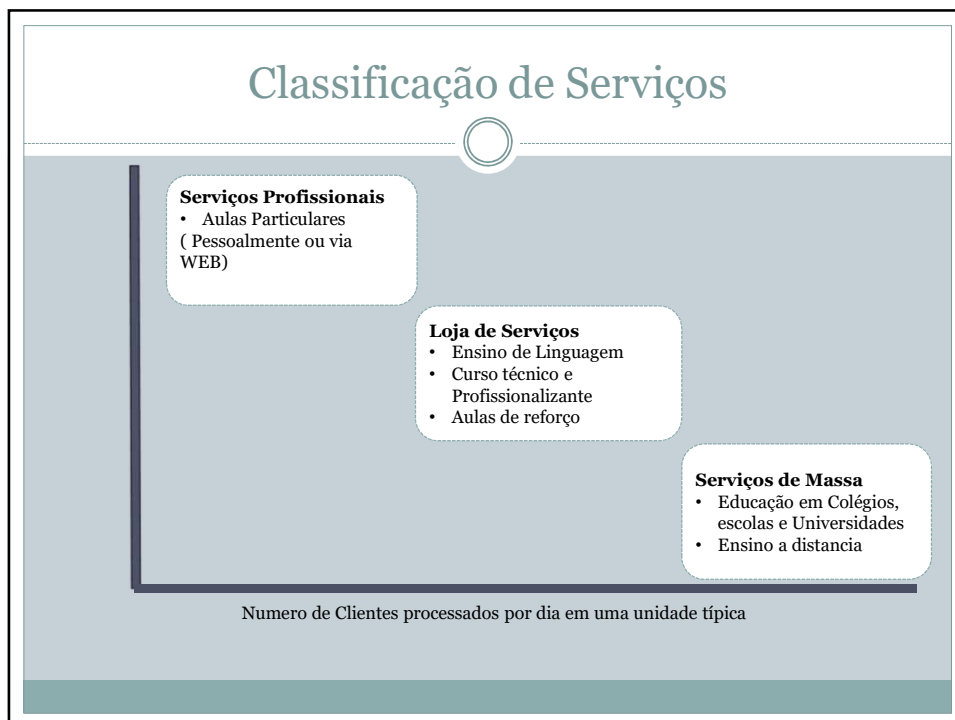
Participação no Mercado

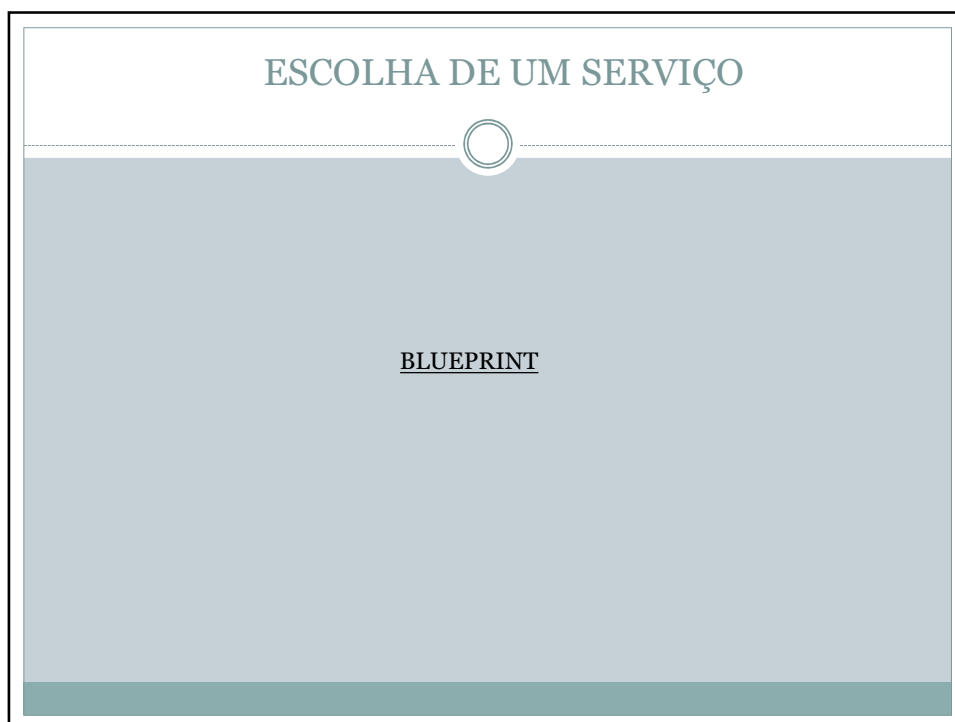
- Indicadores de distribuição da população ocupada, por região metropolitana, da Educação, saúde, serviços sociais, administração pública, defesa e seguridade social. Segundo os grupamentos de atividade, para os meses de fevereiro de 2008 a 2016.

Mês/ano	Total seis áreas	Recife	Salvado	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Porto Alegre
02/08	15,8	19,2	17,6	16,3	18,2	13,4	16,7
02/09	15,9	18,4	18,0	17,1	18,5	13,4	16,0
02/10	15,5	17,8	16,8	16,8	18,0	13,1	16,1
02/11	15,9	14,8	14,5	14,5	15,8	17,1	13,5
02/12	16,3	17,0	16,7	14,7	16,1	17,1	13,7
02/13	16,2	15,7	16,7	14,8	15,9	17,1	14,3
02/14	16,1	16,2	16,9	15,3	15,2	17,1	13,9
02/15	16,5	15,4	16,9	15,6	15,3	17,7	15,4
02/16	16,9	15,1	18,8	14,5	15,0	18,8	15,3

- Indicadores de distribuição da população ocupada, segundo a posição na ocupação e os grupamentos de atividade, da da Educação, saúde, serviços sociais, administração pública, defesa e seguridade social , para os meses de fevereiro de 2008 a 2016.

Mês/ano	Empregados com carteira assinada	Empregados sem carteira assinada	Trabalhadores por conta própria	Empregadores
02/08	34,6	14,3	5,1	2,4
02/09	35,5	13,8	4,6	2,1
02/10	36,5	12,2	4,5	2,2
02/11	37,1	12,1	5,4	1,5
02/12	37,7	11,1	4,5	2,1
02/13	39,1	12,6	4,8	1,7
02/14	38,8	10,6	5,1	1,8
02/15	39,1	10,4	5,3	1,6
02/16	39,0	8,5	5,3	1,7







Implantação do Six Sigma em uma escola de inglês

- **Park Idiomas:** Organização que promove treinamentos em idiomas para empresas de todo o Brasil
- **Missão da Empresa:** “Capacitar às pessoas em um novo idioma para que possam alavancar o seu desempenho transformando suas vidas e a sua organização”

Implantação do Six Sigma em uma escola de inglês

- **O que buscava a empresa?**
 - ✦ Motivar o público alvo que se encontrava insatisfeito com o método de aprendizado convencional
- **Mas como fazer isso??**
 - ✦ 1ª fase: DMAIC;
 - ✦ 2ª fase: Captar a Voz do Cliente (VOC)
 - Análise de Mercado (Questionários);
 - Transformar a VOC em informações quantitativas
 - Ferramenta QFD

Implantação do Six Sigma em uma escola de inglês

- Ferramenta QFD:

- Estruturada em 4 partes extensas:

- ✦ Traduzir os inputs do cliente e a análise da concorrência em características do Produto / Serviço;
 - ✦ Traduzir as características do Produto / Serviço em especificações e medições do Produto / Serviço;
 - ✦ Traduzir especificações e medições do Produto / Serviço em características do projeto de Processo;
 - ✦ Traduzir as características do projeto de Processo em especificações e medições de desempenho do Processo.

Implantação do Six Sigma em uma escola de inglês

- Principais variáveis que influenciam na criação do método:

- Tempo em sala de aula;
 - Motivação dos alunos



Implantação do Six Sigma em uma escola de inglês

- Método criado garantindo:
 - Aulas 100% voltadas a comunicação oral;
 - Fluência em 140 horas;
 - 5 vezes mais rápido que o tradicional;
 - Acompanhamento individual de performance;
 - Aulas In-Company



Implantação do Six Sigma em uma escola de inglês

- O teste piloto, feito juntamente com empresas multinacionais, garante o aprendizado 80% mais rápido e eficaz
- Atualmente a empresa atua em 30 unidades espalhadas em São Paulo, Minas Gerais e Goiás

Implantação do Six Sigma em uma escola de inglês



- **Fontes de consulta do case:**
 - Diniz, Marina at all - Seis Sigma no Varejo: Aplicação em uma Escola de Inglês
 - ECKES, G. *A revolução Seis Sigma – The Six Sigma Revolution : o método que levou a GE e outras empresas a transformar processos em lucro.* Tradução: Dr. Reynaldo Cavalheiro Marcondes – USP. Campus: Rio de Janeiro, 2001. 270p.;
 - GARY, C. *Revista HSM Management.* N.2 Janeiro/Fevereiro 2001. p.28-33.
 - PANDE, P.; NEUMAN, R.; CAVANAGH, R. *Estratégia seis sigma: como a GE, a Motorola e outras grandes empresas estão aguçando seu desempenho.* Trad. Cristina Bazán Tecnologia e Lingüística. Rio de Janeiro:Qualitymark, 2001. 472p.