

# PROPOSTA DE FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA MONITORAMENTO DA PERMANÊNCIA E ÊXITO EM UM CÂMPUS DO IFSC

**Niguelme Cardoso Arruda**

**Bazílio Manoel de Andrade Filho**

## RESUMO

Este estudo tem por objetivo verificar a pertinência da implementação de ferramentas de gestão do conhecimento que permitam pensar em ações com vistas a reduzir o índice de evasão dos Cursos Técnicos Subsequentes oferecidos pelo IFSC – câmpus Criciúma. Para tanto, foram mobilizados conceitos relativos à gestão do conhecimento, especificamente aqueles voltados a administração pública, bem como reflexões referentes à evasão escolar, sobretudo no contexto da educação profissional e tecnológica. O estudo foi desenvolvido tendo como objetivo principal verificar a relevância de ferramentas da gestão do conhecimento na implementação de ferramentas que permitam reduzir o índice de evasão dos Cursos Técnicos Subsequentes oferecidos pelo IFSC – câmpus Criciúma. Pautados no Plano Estratégico de Permanência e Êxito dos Estudante do IFSC- PPE-IFSC, do Plano de Desenvolvimento Institucional do IFSC – PDI/IFSC, e em dados referentes ao índice de evasão do IFSC, extraídos da plataforma Public Tableau, foram eleitas quatro ações para as quais se pensou o uso de uma ferramenta, denominada CAE-Online, que permita identificar o problema e planejar ações com vistas ao acompanhamento de alunos potenciais à evasão. Acredita-se que com seu uso será possível amenizar o problema da evasão escolar nos cursos subsequentes, reunindo forças para garantir que a missão institucional seja alcançada.

**Palavras-chave:** Gestão do conhecimento. Evasão escolar. Educação profissional e tecnológica.

## 1 INTRODUÇÃO

O Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) é uma instituição que oferece educação profissional, científica e tecnológica em vários níveis e modalidades de ensino, entre os quais os cursos de nível técnico, na forma de oferta subsequente. A instituição tem como missão “promover a inclusão e formar cidadãos, por meio da educação profissional, científica e tecnológica, gerando, difundindo e aplicando conhecimento e inovação, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e cultural” (IFSC, 2020, p. 44).

No câmpus Criciúma, especificamente, são ofertados dois cursos nessa forma de oferta, edificações e eletrotécnica, com ingresso semestral. No entanto, tem-se observado uma taxa média de evasão superior a 50% nessa forma de oferta<sup>1</sup>, indo de encontro à missão do IFSC e,

---

<sup>1</sup> Dados extraídos da plataforma Public Tableau, organizados por Gallindo (2020), disponível em:

ainda, causando impactos na relação permanência e êxito e, conseqüentemente, no orçamento anual do câmpus.

Nesse sentido, é necessária a busca de ferramentas que possibilitem uma melhor organização dos dados e informações na instituição, como forma de refletir sobre tais índices. Entre as alternativas disponíveis na literatura, compreende-se a gestão do conhecimento como uma possibilidade de melhor acompanhar os dados e informações disponíveis, transformando-os em conhecimento.

Diante desse cenário, questiona-se neste estudo: é possível implementar ferramentas de gestão do conhecimento que permitam reduzir o índice de evasão dos Cursos Técnicos Subsequentes oferecidos pelo IFSC – câmpus Criciúma? Em outras palavras, esse estudo tem como objetivo geral verificar a relevância da implementação de ferramentas de gestão do conhecimento que permitam reduzir o índice de evasão dos Cursos Técnicos Subsequentes oferecidos pelo IFSC – câmpus Criciúma.

Assim, neste estudo lançamos a hipótese de que é possível o uso de ferramentas de gestão do conhecimento que possibilitem o desenvolvimento de ações com vistas à redução do índice de evasão dos Cursos Técnicos Subsequentes oferecidos.

Para alcançar, então, o objetivo deste estudo, tomaremos por base conceitos em torno da Gestão do Conhecimento (DAVENPORT E PRUSAK, 2003; COELHO, 2004; LIBÂNEO, 2010; BATISTA, 2012; NEVES, 2014; CAMARGO E PEREIRA, 2017), bem como reflexões em torno do problema da evasão escolar, norteadas por Dore, Lüscher, 2011; Coelho, 2014; Johann 2015; Oliveira, 2016; Figueiredo, Salles, 2017; Zanin, 2019.

Dessa forma, o artigo foi organizado em seis seções. À introdução, segue a segunda seção, que tem como propósito discutir sobre a base teórico-conceitual que sustentou nossas reflexões. Os procedimentos metodológicos estão apresentados na terceira seção, seguida da quarta, em que são apresentados os resultados da pesquisa. Na quinta seção, discutimos sobre proposições de melhoria e, por fim, são apresentadas as conclusões deste estudo.

## 2 GESTÃO DO CONHECIMENTO E EVASÃO ESCOLAR: PRINCÍPIOS E CONCEITOS

Nesta seção tecemos reflexões relacionadas à gestão do conhecimento e à evasão escolar. Para tanto, a dividimos em duas subseções: na primeira, trazemos conceitos referentes a dados, informações, conhecimento e gestão do conhecimento; na segunda, apresentamos algumas considerações sobre evasão escolar.

### 2.1 Reflexões em torno da Gestão do Conhecimento

A gestão de conhecimento, na perspectiva de Neves (2014, p. 15), preocupa-se “com a gestão das pessoas, da infraestrutura e dos processos organizacionais para uma melhoria dos processos de conhecimento. O propósito da gestão do conhecimento é ajudar a organização a atingir os seus objetivos estratégicos”. No entanto, para que possamos melhor compreendê-la é necessário diferenciar três elementos básicos: dados, informações e conhecimento.

De acordo com Davenport e Prusak (2003, p. 2-3), dados “são um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos”, descritos, em contexto organizacional, “como registros estruturados de transações”. Ainda que nada digam “sobre a própria importância ou relevância”, são fundamentais às organizações na medida em que se constituem a base para a constituição da informação.

As informações, por sua vez, são constituídas a partir da interpretação que se faz dos dados, dando destaque, partindo dos objetivos propostos, ao que importa. Não se pode, porém, perder de vista as necessidades do receptor, uma vez que a informação tem como propósito produzir alguma mudança naquele que a recebe (COELHO, 2004). O processo de produção de informação constitui-se, assim, num processo em que é acrescentado significado aos dados.

É a partir da informação que se produz o conhecimento. Pelos argumentos de Davenport e Prusak (2003), conhecimento são dados aos quais foi acrescentado significado e que deriva das informações por meio de quatro processos: comparação, consequência, conexões e conversação. A aplicação de conhecimento possibilita a criação de algo novo, fato essencial às organizações. Nesse contexto, o ato de inovar<sup>2</sup> torna-se uma ferramenta essencial, a partir da qual buscam-se “soluções para problemas atuais, antecipando respostas para problemas futuros, criando novas necessidades e cenários de utilização” (NEVES, 2014, p. 74). Por essa razão, “o

---

<sup>2</sup> Nas palavras de Bollinger (2014, p. 42), inovar é “incorporar conhecimento novo”.

conhecimento pode e deve ser avaliado pelas decisões ou tomadas de ação, às quais ele leva” (DAVENPORT E PRUSAK, 2003, p. 7).

Nesse sentido, ainda que esses três elementos essenciais à gestão do conhecimento apresentem características e conceitos distintos, é possível verificar sua relevância ao processo, sendo, portanto, percebida a relação existente entre eles, representada conforme o esquema abaixo:



Fonte: Elaboração própria (2020).

No que concerne à gestão do conhecimento, concordando com Fialho (2002, p. 117), podemos dizer que “refere-se à criação, identificação, integração, recuperação, partilha e utilização do conhecimento dentro da organização”. Para o autor, está relacionada à criação e organização de fluxos de informação dentro da organização.

Para Camargo e Pereira (2017, p. 173), no momento em que se tem a promoção e a implementação de processos organizacionais, “a gestão e o conhecimento são vistos como elementares e fundamentais para a disseminação e o desenvolvimento de uma organização”.

No contexto deste estudo, a gestão do conhecimento será utilizada num esforço de permitir que dados coletados acerca dos estudantes matriculados nos cursos técnicos de nível médio, modalidade subsequente, estejam disponíveis para que a chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão - DEPE, em conjunto com a Coordenadoria de Assuntos Estudantis - CAE, Coordenadorias de Cursos e Corpo Docente possam transformar esses dados em informações e convertê-los em conhecimento para que sejam definidas estratégias que permitam um melhor acompanhamento dos estudantes regularmente matriculados e, conseqüentemente, tentar reduzir o índice de evasão, promovendo, assim, a permanência e o êxito dos alunos.

Batista (2012, p. 49), ao estudar a gestão do conhecimento no contexto da administração pública brasileira a define como

[...] um método integrado de criar, compartilhar e aplicar o conhecimento para aumentar a eficiência; melhorar a qualidade e a efetividade social; e contribuir para a legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade na administração pública e para o desenvolvimento brasileiro.

Para tanto, é de fundamental importância que as instituições públicas tenham a clareza de que a aprendizagem se constitui algo essencial. Porém,

apesar das organizações públicas serem notadamente intensivas em conhecimento, a sociedade brasileira, em geral, e as três esferas da administração pública, de maneira genérica, não possuem uma cultura e um ambiente voltados para a aprendizagem organizacional e/ou para a inovação e, com raras exceções, também não incentivam a educação continuada de seus servidores (COELHO, 2004, p. 102).

Para Libâneo (2010 *apud* MACHADO, URPIA e FORNO, 2017, p. 151) “mesmo após se passarem décadas e serem elaboradas discussões sobre reformas curriculares, entre outros temas que permeiam a área, notou-se pouca preocupação com os aspectos propriamente organizacionais e técnico-administrativos da escola”. Nesse sentido, a utilização da gestão do conhecimento na gestão pública, especificamente nas instituições públicas de educação profissional e tecnológica, pode contribuir para uma melhoria dos indicadores educacionais e melhor gestão dos recursos públicos.

## 2.2 Reflexões em torno do problema da evasão

Pensar o fenômeno da **evasão escolar** não é tarefa fácil, quer do ponto de vista conceitual, dada a falta de consenso entre estudiosos da área no tocante a um conceito sobre o fenômeno (BRASIL, 1997; DORE, LÜSCHER, 2011; FIGUEIREDO, SALLES, 2017), quer no que diz respeito às razões que resultam em tal fenômeno, sobretudo quando o olhar se volta à educação profissional (DORE, LÜSCHER, 2011; COELHO, 2014; FIGUEIREDO, SALLES, 2017; ZANIN, 2019). Ainda assim, é possível destacar o fato de que “a evasão é um processo complexo, dinâmico e cumulativo de desengajamento do estudante da vida da escola”, sendo “a saída do estudante da escola [...] apenas o estágio final desse processo” (DORE, LÜSCHER, 2011, p. 777). O Plano Estratégico de Permanência e Êxito dos Estudantes do IFSC – PPE-IFSC entende evasão como “a interrupção do aluno no ciclo do curso ou dos estudos” (IFSC, 2018, p. 22).

Apesar de não haver unanimidade quanto ao conceito, é possível identificar como ponto consensual a consciência de que sua causa está vinculada a um fenômeno complexo, motivado, muitas vezes, por razões socioeconômicas, resultando na interrupção dos estudos (FIGUEIREDO, SALLES, 2017). Nesse sentido, nas palavras de Johann (2015, p. 65), “a evasão é um fenômeno caracterizado pelo abandono do curso, rompendo com o vínculo jurídico estabelecido, não renovando o compromisso ou sua manifestação de continuar no

estabelecimento de ensino”. A perspectiva assumida por Johann (2015) coaduna-se com a que orientou os trabalhos da Comissão Especial de Estudos sobre a Evasão nas Universidades Públicas Brasileiras (BRASIL, 1997, p. 19), para a qual a evasão é definida como “a saída definitiva do aluno de seu curso de origem, sem concluí-lo”.

No tocante às causas da evasão, de acordo com Dore, Lüscher (2011, p. 775), o fenômeno tem sido associado

a situações tão diversas quanto a retenção e repetência do aluno na escola, a saída do aluno da instituição, a saída do aluno do sistema de ensino, a não conclusão de um determinado nível de ensino, o abandono da escola e posterior retorno.

Considerando o exposto, não é possível pensar a evasão dissociando-a de questões de ordem socioeconômica, sobretudo considerando uma sociedade tão estratificada como a brasileira. Por essa razão, seja no que diz respeito à educação básica ou à educação profissional, objeto de reflexão deste estudo, as reflexões em torno da evasão devem estar vinculadas “ao maior ou menor grau de democratização do acesso da população a esse nível de ensino” (DORE; LÜSCHER, 2011, p. 775). As autoras acrescentam, ainda, que a não obrigatoriedade do ensino profissional “tem consequências significativas sobre o fenômeno da evasão”, possibilitando, assim, a distinção de três dimensões conceituais que dizem respeito a:

1) níveis de escolaridade em que ela ocorre[...]; 2) tipos de evasão, como a descontinuidade, o retorno, a não conclusão definitiva, dentre outras; 3) razões que motivam a evasão como, por exemplo, a escolha de outra escola, um trabalho, o desinteresse pela continuidade de estudos, problemas na escola, problemas pessoais ou problemas sociais (DORE; LÜSCHER, 2011, p. 775).

Soma-se as essas dimensões, a perspectiva a partir da qual o fenômeno da evasão escolar é analisado: se da perspectiva do indivíduo, da escola ou do sistema de ensino. Ampliar o foco da análise se torna fundamental pelo fato de que nem sempre as razões da evasão serão entendidas da mesma forma pelas diferentes perspectivas (DORE; LÜSCHER, 2011).

As autoras, a partir das considerações de Rumberger (2014), reforçam que esse quadro torna-se ainda mais complexo ao serem consideradas, também, as causas da evasão, dada a dificuldade de “serem identificadas porque [...] a evasão é influenciada por um conjunto de fatores que se relacionam tanto ao estudante e à sua família quanto à escola e à comunidade em que vive” (DORE; LÜSCHER, 2011, p. 776).

Dada a complexidade do fenômeno da evasão, seria uma ilusão pensar que se chegaria facilmente a uma solução para o problema. Por essa razão, talvez o melhor seja pensar em forma de reduzir os índices de evasão, pois, sobretudo em relação à formação profissional (portanto,

não obrigatória), talvez fosse utópico pensar em zerar os índices de evasão. No entanto, concordando com Dore e Lüscher (2011, p. 777), é possível almejar a redução desses índices a partir da “identificação precoce do problema e acompanhamento individual daqueles que estão em situação de risco”. A redução desse índice implica melhores resultados na permanência e êxito dos alunos<sup>3</sup>. Nesse sentido, ações que permitam o acompanhamento dos estudantes se mostram como uma possibilidade de antecipar a evasão, prevenindo, assim, sua ocorrência.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Inicialmente, foi feito um estudo bibliográfico-documental, que consistiu na a revisão de literatura com vistas a refletir sobre: 1) a relevância da aplicação da gestão do conhecimento na organização pública, sobretudo em se tratando de uma instituição de educação profissional, técnica e tecnológica; 2) aspectos relativos à evasão escolar, principalmente no que diz respeito ao ensino técnico; e 3) os documentos institucionais (Plano Estratégico de Permanência e Êxito dos Estudantes do IFSC- PPE-IFSC e Plano de Desenvolvimento Institucional do IFSC – PDI/IFSC 2020-2024). Em seguida, a partir do índice de evasão (egressos sem êxito) coletados na plataforma Tableau Public, voltou-se a atenção especificamente aos percentuais referentes aos cursos técnicos subsequentes de Edificações e de Eletrotécnica do câmpus Criciúma do IFSC, com o propósito de discutir sobre os impactos da evasão escolar, que, conseqüentemente, refletirão na permanência e êxito dos alunos. Tem-se, então, uma estudo quanti-qualitativo.

Para a coleta dos dados (índice de evasão), que serão apresentados na próxima seção, foi utilizado o painel 2 da plataforma, que fornece o índice de evasão (egressos sem êxito) por eixo tecnológico (no caso do câmpus Criciúma: **Controle e processos industriais** – eixo ao qual está vinculado o curso de Eletrotécnica – e **Infraestrutura** – eixo ao qual está vinculado o curso de Edificações). Foram aplicados os seguintes filtros: Grupo: Institutos; Instituição: IFSC; Câmpus: Tudo (IFSC Rede) e Criciúma; Modalidade de ensino: Educação presencial; Nível de ensino: Técnico; forma de oferta: Subsequente; Ano de ingresso: e 2012 até 2018<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Por permanência e êxito entendem-se “ações complementares e interdependentes entre si. Enquanto o acesso é a porta de entrada para os estudantes, a permanência com êxito diz respeito aos esforços educacionais envidados para a manutenção e integralização dos estudos” (IFSC, 2018, p. 19).

<sup>4</sup> Para a definição do período de consulta dos dados, considerou-se: (1) o ano de 2012, por já estarem ambos os cursos em implantação no câmpus; (2) o ano de 2018, por se considerar o período de conclusão de uma turma, uma vez que, considerando a duração de cada curso (dois anos), os ingressantes no ano de 2019 ainda não concluíram o curso.

## 4 RESULTADOS DA PESQUISA

De acordo com os dados apresentados por Gallindo (2020), considerando os ingressantes entre 2012 e 2018, os cursos técnicos subsequentes do IFSC - câmpus Criciúma apresentaram um percentual de evasão de 53,78%, contra 56,39% dos cursos técnicos subsequentes oferecidos pelo IFSC Rede e 48,51% na rede nacional dos Institutos Federais. Portanto, nos dois cenários é possível observar um alto índice de evasão, caracterizando que esse é um problema recorrente nos diferentes câmpus da Instituição.

Em relação aos dois cursos técnicos oferecidos pelo IFSC - câmpus Criciúma, constata-se que o percentual de egressos sem êxito é mais elevado no curso em Edificações: 59%, contra 48,55% no curso de Eletrotécnica. Especificamente no curso de Eletrotécnica, observa-se uma tendência de queda entre os ingressantes dos anos de 2017 e 2018 (40% e 29,33%, respectivamente).

Oliveira (2016), em um estudo que teve por objetivo compreender os motivos que levam os estudantes a se evadirem dos cursos técnicos subsequentes do IFSC – Câmpus Criciúma, elencou diferentes aspectos que podem ocasionar a evasão dos ingressantes nestes cursos. Entre os dados apresentados pelo pesquisador, destacamos: (1) fracasso escolar; (2) filhos (se tem ou não); (3) faixa etária; (4) distância entre o câmpus a residência do estudante; (5) real interesse no curso; e, (6) renda per capita.

Em 2018, o Conselho Superior, por meio da Resolução nº 23, aprovou o Plano Estratégico de Permanência e Êxito dos Estudantes do IFSC (PPE-IFSC). O documento tem por objetivo geral “promover a permanência e êxito dos estudantes em sua oferta educativa, por meio de um conjunto de medidas que visam o enfrentamento da evasão e retenção, enquanto fatores que comprometem o atendimento da missão institucional” (IFSC, 2018, p. 9). A partir de um estudo detalhado, o documento apresenta diferentes informações acadêmicas institucionais, entre elas as causas da evasão no IFSC.

Em relação às causas da evasão, o documento as organiza em dois grupos (IFSC, 2018, p. 40-45):

- (I) Externos à instituição: conjuntura social, econômica e política; valorização da profissão; antecedência escolar;
- (II) Internos à instituição: adaptação à vida acadêmica; motivação em relação ao curso; habilidade de estudo; situação familiar; relação estudo-trabalho; personalidade; aspectos didáticos-pedagógicos; gestão acadêmica do curso; programas institucionais para o estudante;



infraestrutura; divulgação e ingresso.

Neste estudo, tomando por referência o estudo de Oliveira (2016) e o PPE-IFSC (2018), iremos centrar nossos esforços nos fatores internos à Instituição. Os demais casos, embora mereçam atenção na elaboração de políticas institucionais, por serem considerados externos, acabam não permitindo um maior controle pela Instituição. Por exemplo, no que concerne ao item ‘renda per capita’, segundo Oliveira (2016, p. 85), quanto maior a renda per capita, maior a taxa de evasão. Isso porque, “aqueles que já possuem uma remuneração confortável parecem não perceber a obtenção de um certificado de curso técnico como um investimento rentável”.

O PPE-IFSC sistematiza, ainda, um conjunto de ações que possibilitam a permanência e o êxito dos estudantes. Tais ações encontram-se em um quadro que apresenta propostas de medidas de intervenção para a permanência e êxito. Essas propostas estão organizadas de acordo com os objetivos e iniciativas estratégicas do Plano de Desenvolvimento Institucional do IFSC (PDI/IFSC 2015-2019) e com as medidas propostas pelos câmpus.

Dado que atualmente está vigente o PDI/IFSC 2020-2024, iremos nos orientar pelas abordagens e estratégias voltadas à permanência e êxito dos estudantes por ele propostas. O documento busca, como diretriz indispensável à implementação da política de ensino, “desenvolver abordagens e estratégias voltadas à permanência e êxito dos estudantes nos diferentes cursos e programas;” (IFSC, 2020, p. 71).

De modo geral, em concordância com o PDI/IFSC 2020-2024, para que se possa interferir de forma positiva na permanência e no êxito do discente do IFSC, é importante implementar ações programáticas. Dentre as 14 ações propostas, destacamos: (1) acompanhamento pedagógico sistemático do processo de ensino-aprendizagem; (2) acompanhamento pedagógico em situações de dificuldade de desempenho e de aprendizagem; (3) acompanhamento sistemático docente visando a melhorias no processo de ensino aprendizagem; e (4) apoio psicossocial em casos de dificuldades emocionais, afetivas e de aprendizagem.

Embora reconheçamos a importância das demais ações programáticas, conjecturamos que as quatro acima elencadas nos permitem identificar o problema e planejar as ações levantadas pelo PDI/IFSC 2020-2024, conforme os preceitos da Gestão do Conhecimento.

De posse desses dados, na próxima seção apresentamos proposições de melhoria, considerando o recorte apresentado nesta seção.

## 5 PROPOSIÇÕES DE MELHORIA

Os dados e informações apresentados na seção anterior nos conduzem a refletir sobre alternativas que possibilitem um melhor acompanhamento dos ingressantes, especificamente aqueles que se enquadram nas ações programáticas, citadas anteriormente.

O IFSC, atualmente, utiliza o sistema SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas) que, embora apresente uma funcionalidade que poderia permitir o registro de dados e informações acerca da vida acadêmica, acaba não atendendo às necessidades do câmpus. Uma das razões que inviabiliza o uso SIGAA para esse fim é o fato de que nem todos os setores/servidores/alunos têm acesso às mesmas funcionalidades. Para que isso acontecesse, demandaria, possivelmente, uma customização do sistema. Nesse sentido, torna-se necessária a busca de uma ferramenta que permita ao gestor gerenciá-los de forma eficaz e eficiente, permitindo que sejam traçadas ações que reduzam a taxa de evasão e, conseqüente, auxiliem na permanência e êxito dos estudantes. Dito de outro modo, é essencial que o gestor transforme os dados e informações obtidos em conhecimento, como propõem estudos pautados na perspectiva da Gestão do Conhecimento.

Ao longo do ano de 2020, no câmpus Criciúma, um grupo de servidores, dentre os quais os autores dessa pesquisa, se organizou com o objetivo de buscar alternativas para uma outra problemática: o acompanhamento dos estudantes matriculados nos cursos técnicos integrados. O referido grupo foi composto pelos coordenadores dos Cursos Técnicos Integrados, pelo coordenador do Registro Acadêmico, por uma servidora da Coordenadoria de Assuntos Estudantis, pelo assessor do DEPE e pelo chefe desse departamento.

Após uma reunião inicial, decidiu-se fazer um levantamento das principais demandas que surgem no que diz respeito aos estudantes dos cursos integrados. Identificadas demandas como não entrega de atividades/avaliações, baixo aproveitamento em avaliações, não assiduidade, chegadas tardias, entre outras, foi organizada uma ferramenta denominada CAE-Online, que teve sua implantação iniciada em outubro de 2020.

O CAE-Online é alimentado a partir do preenchimento manual de um formulário pelos pais e/ou responsáveis, docentes e/ou técnicos em assuntos educacionais. No formulário, após preenchimento dos dados iniciais, é necessário identificar o curso, nome completo do aluno, ano em que o estudante está matriculado. Por fim, há uma lista de ocorrências possíveis<sup>5</sup> de


---

<sup>5</sup> Como exemplos de ocorrências, podemos citar: “não vem entregando as atividades”; “não participou da prova/avaliação”; “tem apresentado dificuldade de aprendizagem”; “tem relatado problemas pessoais e/ou

serem pontuadas e um espaço para que sejam inseridas informações adicionais.

Os dados e informações inseridos no formulário (conforme figuras 1, 2 e 3, abaixo<sup>6</sup>), fundamentais à gestão do conhecimento, alimentarão o painel CAE-Online, dividido, para cada um dos cursos técnicos integrados, em três eixos: dados gerais da ocorrência; dados da ação; encaminhamentos.

Figura 1 – CAE – On-line – Dados Gerais de Ocorrência

 PAINEL CAE ONLINE - Gerenciamento das ocorrências

EDIFICAÇÕES						
DADOS DO SERVIDOR		DADOS DO ALUNO			OCORRÊNCIA	
Data	Docente/TAE	Nome do Aluno	Turma	Disciplina(s)	Ocorrência(s)	Relato
22/09/2020					Entrega as atividades com atraso, Entrega as atividades incompletas. Não tem comparecido aos momentos síncronos (ANP)	foi um dos alunos que demoraram muito para começar a participar das ANPs (retornou em junho). Dei-lhe algumas aulas particulares e pedi apenas uma avaliação que contemplasse, de uma forma bem mais simples, todas as avaliações que a turma já havia feito. Com muita insistência de minha parte, ele fez, mas a dedicação foi extremamente baixa, de forma que pedi para refazer e o retorno foi o mesmo. Nas aulas síncronas ele nem sempre aparece, não pergunta nada... Já relata para mim dificuldade de acompanhar tudo, desde a recuperação dos conteúdos anteriores até as aulas do presente. No entanto, o que lhe pedi foi muito simples mesmo e muito aquém do esperado e, mesmo assim, só recebeu o trabalho por meio de muita insistência. Temo que o aluno não consiga vencer o ano.
22/09/2020				DIVERSAS UC's (favor identificá-las no Espaço para Relatos)	Dificuldade de entrosamento	A mãe de... entrou em contato comigo para sugerir, muito respeitosamente, que os professores, na ocasião de trabalhos em grupo, algumas vezes fossem os responsáveis por monitor os grupos de alunos, uma vez que estes não tiveram tempo de se conhecer. Ela relatou que presenciou/sentiu uma situação de rejeição por parte dos colegas quando procurou uma equipe.
29/09/2020					Tem apresentado dificuldades de aprendizagem	O aluno... está com dificuldades para acompanhar a disciplina de... Possui média de 3,5 em relação ao primeiro semestre e não fez a recuperação, cujo prazo encerrou-se no dia 21/0 depois de 3 semanas propostas para sua execução. Aceito que seria importante averiguar o que está acontecendo e, por isso, encaminho esta preocupação.

Fonte: captura de tela do CAE-On-line (2020).

Figura 2 – CAE – On-line – Dados da Ação

DADOS DA AÇÃO						
Protocolo	Nome do Aluno	Servidor	Data	Status da Ação	Conversou com quem?	Relato do contato
E-0000/00-2020				Finalizado	Com o próprio aluno	Conversei por telefone com o estudante... Ele me disse que não conseguiu enviar o trabalho para Prof... dia (10/05/2020) porém me tentou enviar um e-mail o mais rápido possível. Afirmou que só com esse trabalho que não conseguiu fazer direito, mas que está conseguindo acompanhar as outras disciplinas virtualmente.
E-0010/00-2020				Finalizado	Com a própria aluna	Está com nota 5,0 na disciplina. Está frequentando as aulas às 14:30, teve problemas com a internet por isso não conseguiu entregar todos os trabalhos. Disse que já conversou com os Professores e assim que for terminando, vai entregando o que falta.
E-0011/00-2020				Finalizado	Mãe -	Mãe chamada... disse que irá conversar com o filho, pois não sabe como ele está na disciplina. Irá cobrar o trabalho atrasado e encaminhá-lo para aula de atendimento às segundas-feiras, às 10h.  Em meados de Setembro/20 a aluna se transferiu para outra escola.

Fonte: captura de tela do CAE-On-line (2020).

familiares". Em informações adicionais, o responsável pelo preenchimento pode descrever com mais detalhes a ocorrência.

<sup>6</sup> Os nomes dos professores e dos alunos, bem como as unidades curriculares e servidores responsáveis foram suprimidos para preservar a identidade.

Figura 3 – CAE – On-line – Encaminhamentos

ENCAMINHAMENTO	
Conselho	Informação a ser publicada
<input checked="" type="checkbox"/>	Conversei por telefone com o estudante o trabalho para Prof. [nome] (19/05/2020) porém ele tentou enviar um e-mail o mais rápido possível. Afirmando que só com esse trabalho que não conseguiu fazer direito, mas que está conseguindo acompanhar as outras disciplinas virtualmente. Ele me disse que não conseguiu enviar o trabalho para Prof. [nome] (19/05/2020) porém ele tentou enviar um e-mail o mais rápido possível. Afirmando que só com esse trabalho que não conseguiu fazer direito, mas que está conseguindo acompanhar as outras disciplinas virtualmente.
<input checked="" type="checkbox"/>	Está com nota 5,0 na disciplina. Está frequentando as aulas às 14:30, teve problemas com a internet por isso não conseguiu entregar todos os trabalhos. Disse que já conversou com os Professores e assim que for terminando, vai entregando o que falta.
<input checked="" type="checkbox"/>	Em meados de Setembro/20 a aluna se transferiu para outra escola

Fonte: captura de tela do CAE-Online (2020).

Como se pode observar a partir das figuras acima, o primeiro eixo traz os dados inseridos no formulário. O segundo eixo apresenta os dados da ação, especificamente, a maneira como a ocorrência foi tratada pela Coordenadoria de Assuntos Estudantis. Portanto, podemos afirmar que no segundo eixo os dados foram inicialmente transformados em informação, tendo em vista a perspectiva de Coelho (2014), e, posteriormente, em conhecimento através dos processos propostos por Davenport e Prusak (2003): comparação, consequência, conexões e conversação. Por fim, o terceiro eixo traz os encaminhamentos dados, que podem ou não ser disponibilizados a servidores (docentes e/ou técnicos em assuntos educacionais – TAEs)<sup>7</sup>.

Indo ao encontro da proposição de Batista (2012), o terceiro eixo permite a criação, o compartilhamento e a aplicação do conhecimento e, como consequência, possibilita um aumento da efetividade social. Dito de outro modo, o CAE-Online pode auxiliar no planejamento de ações que garantam a permanência e êxito dos estudantes.

Percebendo a potencialidade dessa ferramenta à gestão das informações acadêmicas dos estudantes matriculados nos cursos técnicos subsequentes, propõe-se que o CAE-Online seja adaptado à realidade desses cursos. Assim, o formulário poderia ser alimentado pelos docentes, TAEs e pelos próprios estudantes, uma vez que são maiores de idade, buscando coletar dados relacionados às quatro ações temáticas elencadas na seção anterior<sup>8</sup>.

Com isso, a chefia do DEPE, em conjunto com as coordenadorias de curso, coordenadoria de assuntos estudantis e corpo docente, poderia, a partir dessa ferramenta de gestão do conhecimento, delinear estratégias que reduzam a evasão desses estudantes e, por

<sup>7</sup> A decisão de disponibilizar é tomada levando-se em conta o sigilo das informações.

<sup>8</sup> (1) Acompanhamento pedagógico sistemático do processo de ensino-aprendizagem; (2) Acompanhamento pedagógico em situações de dificuldade de desempenho e de aprendizagem; (3) Acompanhamento sistemático docente visando a melhorias no processo de ensino aprendizagem; (4) Apoio psicossocial em casos de dificuldades emocionais, afetivas e de aprendizagem.

consequência, melhorem os resultados de permanência e êxito. As estratégias a serem delineadas, além de garantir que a missão institucional seja alcançada, garante que os recursos do câmpus sejam mais bem aproveitados, em consonância com a legislação vigente.

No entanto, tendo em vista a gestão do conhecimento, propõe-se que seja desenvolvido um aplicativo ou software específico a esse fim e que, preferencialmente, seja integrado ao Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA.

## **6 CONCLUSÕES**

A partir do questionamento sobre a possibilidade de se utilizar um modelo de gestão do conhecimento na implementação de ferramentas que permitam reduzir o índice de evasão dos Cursos Técnicos Subsequentes oferecidos pelo IFSC – câmpus Criciúma, este estudo teve como objetivo geral verificar a pertinência da gestão conhecimento nesse processo de implementação. Lançou-se, assim, a hipótese de que é possível utilizar um modelo de gestão do conhecimento na implementação de ferramentas que permitam reduzir o índice de evasão dos Cursos Técnicos Subsequentes oferecidos.

Com o intuito de sustentar a investigação, tecemos algumas reflexões em torno da noção de Gestão do Conhecimento e sua importância em processos vinculados à gestão pública, fundamentalmente no que tange às instituições públicas de educação profissional e tecnológica, com vistas a contribuir para uma melhoria dos índices educacionais e da gestão de recursos públicos. Essa perspectiva tem respaldo em Batista (2012), para quem a Gestão do Conhecimento permite criar, compartilhar e aplicar o conhecimento. Dessa forma, no contexto de nosso estudo, é possível assumir que se torna um fator significativo na busca de soluções para a redução do índice de evasão escolar dos cursos técnicos subsequentes do IFSC – câmpus Criciúma, mesmo sabendo que se trata de um problema recorrente nas instituições e que apresenta diversos fatores, tanto internos quanto externos à instituição.

Após análise do Plano Estratégico de Permanência e Êxito dos Estudante do IFSC- PPE-IFSC , do Plano de Desenvolvimento Institucional do IFSC – PDI/IFSC e de busca, na plataforma Public Tableau, dos índices de evasão escolar do IFSC (tanto do câmpus Criciúma quanto da rede), foi possível eleger as seguintes ações propostas: 1) acompanhamento pedagógico sistemático do processo de ensino-aprendizagem; 2) acompanhamento pedagógico em situações de dificuldade de desempenho e de aprendizagem; 3) acompanhamento sistemático docente visando a melhorias no processo de ensino aprendizagem; e 4) apoio

psicossocial em casos de dificuldades emocionais, afetivas e de aprendizagem.

Eleitas essas quatro ações, buscou-se pensar em uma ferramenta que possibilitasse identificar o problema e planejar as ações levantadas pelo PDI/IFSC 2020-2024, conforme os preceitos da Gestão do Conhecimento. É nesse contexto que o CAE-online pode viabilizar aos servidores um melhor acompanhamento de alunos que apresentem dificuldades que se enquadrem nas ações acima enumeradas, podendo levar à redução da evasão.

Assim, nesse estudo propomos que o CAE-Online, em fase de implementação nos cursos técnicos integrados do câmpus Criciúma, seja adotado também nos cursos técnicos subsequentes, com as devidas adaptações, buscando garantir que missão institucional seja alcançada. No entanto, recomendamos também que essa ferramenta seja, de alguma maneira, associada ao Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA. Sugerimos, ainda, que, havendo êxito na aplicação da ferramenta no câmpus, seja pensando em um aplicativo (ou software) que permita um melhor gerenciamento dessas informações, não só no câmpus, mas na rede IFSC, e que seja feito um estudo detalhado sobre sua utilização, dado que não tivemos tempo hábil de aplicá-la.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Fábio Ferreira. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Brasília: Ipea, 2012. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/754>. Acesso em: 04 out. 2020.

BOLLINGER, Sérgio. Gestão de conhecimento e redes e ferramentas sociais. In: AGUNE, Roberto (et al). **Dá pra fazer**: gestão do conhecimento e inovação no setor público. São Paulo: Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional, 2014.

BRASIL. **Diplomação, retenção e evasão nos cursos de graduação em instituições de ensino superior públicas**. Brasília, 1997. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me002240.pdf>. Acesso em: 25 out. 2020.

COELHO. Aleksandra Joelma Dal Pizzol. **Permanência e Abandono escolar**: um estudo sobre Instituições Federais de Joinville e Jaraguá do Sul. Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Sociedade). Universidade Tecnológica Federal do Paraná. PPGTE/UTFPR, Curitiba, 2014. Disponível em: [http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/1030/1/CT\\_PPGTE\\_M\\_Coelho%2c%20Alexandra%20Joelma%20Dal%20Pizzol\\_2014.pdf](http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/1030/1/CT_PPGTE_M_Coelho%2c%20Alexandra%20Joelma%20Dal%20Pizzol_2014.pdf). Acesso em: 21 out. 2020.

COELHO, Espartaco Madureira. Gestão do conhecimento como sistema de gestão para o setor público. **Revista do serviço público**, Brasília, ano 55, n. 1 e 2, p. 89-115, jan-jun. 2014. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/issue/view/45>. Acesso em: 01 out.

2020.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. Disponível em: [https://books.google.com.br/books/about/Conhecimento\\_Empresarial.html?id=p4n9TZJ3bAC&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=snippet&q=registros%20estruturados%20de%20transa%C3%A7%C3%B5es&f=false](https://books.google.com.br/books/about/Conhecimento_Empresarial.html?id=p4n9TZJ3bAC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=snippet&q=registros%20estruturados%20de%20transa%C3%A7%C3%B5es&f=false). Acesso em: 27 out. 2020.

DORE, Rosemary; LÜSCHER, Ana Zuleima. Permanência e evasão na educação técnica de nível médio em Minas Gerais. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 41, n. 144, p. 770-789, dez. 2011. Disponível em: <http://publicacoes.fcc.org.br/ojs/index.php/cp/article/view/73/87>. Acesso em: 25 out. 2020.

FIGUEIREDO, Natália Gomes da Silva; SALLES, Denise Medeiros Ribeiro. Educação Profissional e evasão escolar em contexto: motivos e reflexões. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 25, n. 95, p. 356-392, 27 abr. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ensaio/v25n95/1809-4465-ensaio-S0104-40362017002500397.pdf>. Acesso em: 21 out. 2020.

GALLINDO, Erica. **Análise Evasão RF**, 2020. Disponível em: <https://public.tableau.com/profile/ericagallindo#!/vizhome/2017-02-18AnliseEvasoRF/Painel1>, acesso em 21 out. 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. Plano de desenvolvimento institucional 2020-2024. Florianópolis: IFSC, 2020. Disponível em <https://www.ifsc.edu.br/pdi-2020-2024>. Acesso em: 5 out. 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. Plano Estratégico de Permanência e Êxito dos estudantes do IFSC. Florianópolis: IFSC, 2018. Disponível em <https://www.ifsc.edu.br/documents/23567/0/Plano+de+Perman%C3%Aancia+e+%C3%8Axito/11b7634e-0c69-4056-9034-a40275ff9a0b>. Acesso em: 5 out. 2020.

JOHANN, Cristiane Cabral. Evasão escolar no Instituto Federal Sul-rio-grandense: um estudo de caso no Campus Passo Fundo. 2012. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade de Passo Fundo. Disponível em: <http://www.upf.br/ppgedu/images/stories/defesa-dissertacao-cristiane-cabral-johann.PDF>. Acesso em: 14 out. 2020.

MACHADO, Caio Pisconti. URPIA, Arthur Gualberto B. da C. FORNO, Leticia Fleig Dal. Gestão do conhecimento no ensino público: uma agenda de pesquisa. **Revista Cesumar**, Brasília, v. 22, n. 1, p. 145-165. 2017. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revcesumar/article/view/5502/2997>. Acesso em: 05 out. 2020.

NEVES, Ana. Gestão de conhecimento e redes e ferramentas sociais. In: AGUNE, Roberto (et al). **Dá pra fazer**: gestão do conhecimento e inovação no setor público. São Paulo: Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional, 2014.

OLIVEIRA, Lee Elvis Siqueira de. Evasão nos cursos subsequentes do IF-SC campus

Criciúma. 2016. 141 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Educação, Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2016. Disponível em <http://repositorio.unesc.net/handle/1/3958>. Acesso em: 12 out. 2020.

ZANIN, Aleksandra Joelma Dal Pizzol Coelho. **Abandono e permanência escolar na educação profissional e tecnológica: olhares de trabalhadores da educação do Instituto Federal de Santa. Tese (Doutorado em Tecnologia e Sociedade).** Universidade Tecnológica Federal do Paraná. PPGTE/UTFPR, Curitiba, 2014. Disponível em: [http://repositorio.utfpr.edu.br:8080/jspui/bitstream/1/4665/1/CT\\_PPGTE\\_D\\_Zanin%2C\\_Alexandra\\_Joelma\\_Dal\\_Pizzol\\_Coelho\\_2019.pdf](http://repositorio.utfpr.edu.br:8080/jspui/bitstream/1/4665/1/CT_PPGTE_D_Zanin%2C_Alexandra_Joelma_Dal_Pizzol_Coelho_2019.pdf). Acesso em: 21 out. 2020.