A IMPORTÂNCIA DO COORDENADOR NO PROCESSO DE RETENÇÃO E FIDELIZAÇÃO DE ALUNOS: ESTUDO DE CASO EM UMA FACULDADE DO DISTRITO FEDERAL

THE IMPORTANCE OF THE COORDINATOR IN THE STUDENT RETENTION AND LOYALTY PROCESS: A CASE STUDY IN A FEDERAL DISTRICT FACULTY

Rafael Martins de Morais,
Aline Maria Paulo do Amaral,
Laércio José Silva Filho,
Márcia Lacerda Farias

RESUMO

Este artigo busca verificar de que forma a importância do coordenador de curso no processo de retenção e fidelização: gestão acadêmica são percebidos pelos alunos dos diversos cursos existentes em uma instituição de ensino superior do Distrito Federal. A partir da teoria apresentada no trabalho, com base nas diversas citações de autores, foi realizada a coleta dos dados a partir do questionário eletrônico enviado para os alunos por e-mail e WhatsApp. Foram aplicados 334 alunos como amostra do total de aluno da IES, tendo como questionário respondido a quantidade de 106 respondentes. Os dados foram tabulados, e a partir da análise dos resultados foram identificados os aspectos percebidos pelos discentes em relação ao coordenador de curso e a sua gestão. Conclui-se que todas as questões devem ser analisadas, visto que todos os aspectos são importantes para gestão e tomada de decisão da organização.

Palavras-chave: Coordenação; Retenção; Fidelização, Alunos.

ABSTRACT

This article seeks to verify how the importance of the course coordinator in the process of retention and loyalty: academic management is perceived by students from different courses in a higher education institution in the Federal District. From the theory presented in the work, based on several citations by authors, data was collected from the electronic questionnaire sent to students by email and WhatsApp. A total of 334 students were applied as a sample of the total number of students at the IES, having 106 respondents as a completed questionnaire. The data were tabulated, and from the analysis of the results, the aspects perceived by the students in relation to the course coordinator and his management were identified. It is concluded that all issues must be analyzed, since all aspects are important for the organization's management and decision-making.

Keywords: Coordination; Retention; Loyalty, Students.

1 INTRODUÇÃO

As instituições acadêmicas passam também por mudanças profundas, ajeitando-se a modos mais efetivos de gestão inspirados, muitas vezes, em propostas de planejamento estratégico e reengenharias organizacionais, para Gen (2009, pág. 59).

> A avaliação utilizada nas instituições, sejam elas públicas ou privadas, como fator de assistência na gestão, propícia a obtenção de informações necessárias, capazes de identificar e compreender as causas dos sucessos, fracassos e desempenhos.(Brito, 2019. Pág. 65).

Segundo Maiochi (2012, pág. 84) além do desaceleramento do mercado do ensino superior no Brasil, as IES têm enfrentado outro grande problema: o alto índice de evasão na graduação.

Busca-se com o texto buscar demonstrar o nível de envolvimento com as questões acadêmicas que compõe a organização, com a execução e acompanhamento junto aos discentes. Relacionada à gestão da coordenação de curso da IES, que afetem a retenção e fidelização dos discentes.

Importante destacar, que ao conseguir o apoio e o engajamento dos alunos, faz com que haja a perenidade da organização e demostra que os caminhos desenvolvidos pelos discentes levam consigo a marca da Faculdade, e contribui diretamente para o seu crescimento organizacional, bem como gerar o reconhecimento do trabalho dos membros das equipes.

Dessa forma, o estudo está seguindo a seguinte estrutura: A formulação do problema: Qual o papel do coordenador de curso no processo de gestão da permanência dos discentes da IES, tendo como objetivos específicos: identificar quais são as insatisfações dos alunos com o curso, identificar a percepção do aluno acerca da coordenação do curso, identificar quais são os motivos para a falta de interesse pelo curso, mensurar o nível de percepção do aluno em relação ao coordenador do curso para a permanência na IES, seguindo para as justificativas, por outra perspectiva, demonstrar que o atendimento humanizado é um diferencial frente a infinidade de ofertas que existem no mercado. Diante disso, propõe se que nesse estudo que será apresentado à organização para que sirva de embasamento para o trabalho continuo de forma mais qualificada para desenvolver novas habilidades e técnicas para fortalecer essa força da IES.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Papel do coordenador de curso na instituição de ensino superior

Realizar a gestão de curso de ensino superior, exige conhecimento da area de atuação para realizar as demandas inerantes ao cargo, além de criação de solução impostas pela necessidades dos discentes. Atreladas à gestão dos processo internos administrativos e acadêmicos. Vale destacar, que o coordenador de curso deve estar sempre atento aos resultados que o seu curso apresenta, isso se dá apartir do do controle de funções politicas de forma participativa e proativa, administrativa, acadêmica e institucional.

Podemos citar como exemplo o acompanhamento do efetivo de alunos matriculados, novos alunos, regulações exigida pelo Ministerio da Educação, atenção aos professores que lecionam para o seu curso como foco no desempenho e satifação dos discentes. Importante que todos os fatores citados, estejam ligados a formação continua do seu profissional.

Segundo Delpino (2008, pág. 2) O coordenador de curso de ensino superior deve ser um elo entre a operacionalização do serviço e a direção. É a figura que conhece todos os pequenos detalhes do curso e que deve buscar soluções criativas.

Para Marquesin (2008, pág. 9) o coordenador é um ator educativo fundamental para o sucesso da EIS, já que, mediante seu engajamento, sua participação e seu compromisso, ele buscar coordenar e centralizar as configurações da instituição e do grupo.

Nessa linha Cabeço (2011, pág 115) diz que: papel do Coordenador de Curso requer a adoção de estratégias eficientes que conciliem objetivos acadêmicos, financeiros e administrativos.

Para reforçar essa argumentação, segundo Tittanegro (2008, pág.55) o coordenador é o elemento mais importante das ações que objetivam a melhorar a qualidade do curso, pois o seu papel está implicito na missão, nos objetivos, na filosofia gerencial, bem como nos valores e nas crenças da instituição.

> Ainda sobre a função do coordenador, dada a complexidade da gestão acadêmica que envolve assuntos de natureza diversa, o professor no exercício da docência não consegue obter uma ideia real da dimensão dos aspectos de natureza administrativa e pedagógicas envolvidos na gestão de um curso. Ainda que participe como membro do colegiado de curso, o que pode lapidar sua compreensão, a realidade de atuação como coordenador traz aspectos que são conhecidos apenas nas rotinas do cotidiano da função. (Antunes, 2019, pág.29).

2.2 A importância da retenção e manutenção dos alunos

Para a perenidade da organização ainda mais quando se trata de instituição de ensino, é muito importante além de se preocupar em captar novos alunos/clientes é como fazer para manter os alunos/clientes que já existem.

Nesse sentido, SWAIM, 2011, pág 12) citou Drucker declarou que “A finalidade do negócio é criar um cliente”. Há uma enorme lacuna nessa definição simples de negócio que precisei eliminar, acrescentando “...e retê-lo”.

De acordo De Sousa Vaconcelos (2011, pág. 24) A Retenção é traduzida como a condição de um aluno, após um número máximo de anos e/ou período manter-se ainda, matriculado em um curso em um tempo maior do que o planejado pelo currículo de determinada instituição.

> Todos os clientes, ao comprarem pela primeira vez, nutrem certo conjunto de expectativas em relação aos produtos e serviços que estão adquirindo — e à empresa que os fornece. Se essas expectativas não forem correspondidas ou superadas, os clientes provavelmente passarão a comprar de outro fornecedor. (Kotler, 2013, pág. 31).

Além disso, é importante procurar atender as expectativas dos clientes para que ele possa futuramente realizar avaliação da qualidade do serviço ofertado. Segundo Luiz (2018, pág 94) quatro fatores podem influenciar as expectativas do cliente: comunicação boca a boca, necessidades/desejos pessoais, experiência anterior e comunicação externa. Segue abaixo figura 01, que corrobora o argumento citado anteriormente.

Figura 01 – Fatores que influenciam a formação das expectativas dos clientes

Fonte: Fatores influenciando a formação das expectativas do cliente em relação ao serviço a ser prestado (adaptado de Zeithaml et al., 1990).

Por outro lado, segundo Oliveira (2018, pág 35) com a persistência da crise, tem diminuído, mas ainda é estimulada pela demanda. Assim, cada vez mais as IES prescindem de políticas agressivas de captação de novos alunos e de retenção daqueles que já possui.

Ainda, segundo Silva (2014, pág. 33) Incentivar os discentes na participação mais efetiva das atividades propostas é, sem dúvida, uma forma de retenção dos alunos nos cursos escolhidos.

Dessa forma, entende-se que o trabalho de retenção de alunos deve ser um trabalho em conjunto com todos os atores da IES, no sentido de prover ao aluno já matriculado incentivos e meios para que ele se sinta acolhido e satisfeito de estar estudando, e assim consequentemente concluir o seu curso de forma satisfatória e cumprir com os requisitos pela Faculdade, MEC entre outros. Sendo assim, a politica de retenção contribui com a perenidade da organização e com a valoração da marca.

3. METODOLOGIA

O apresentantação desse estudo, será atraves das informações coletadas da amostra do quantitativo geral de alunos, com a utilização do instrumento que será informado a seguir, como meio para a pesquisa, e em seguida, o detalhamento dos procedimentos da coleta de dados e a mensuração das informações levantadas.

Quanto a natureza da pesquisa, está classificada como aplicada, tendo como objetivo a obtenção de conhecimento. Quanto ao metodo, classifica-se como quantitativa. Segundo Maria (2017, pág. 295) o enfoque quantitativo se volta para a descrição, previsão e explicação, bem como para dados mensuráveis ou observáveis, e sob ponto de vista dos seus objetivos, define-se como pesquisa descritiva, por sua vez, objetivam descrever as características de uma população, ou identificar relações entre variáveis

A aplicaçao do questionário através da abordagem quantitativa, serviu para contribuir com o aprofundamento teórico, e como estrategia para o levantamento das informações, a fim de contextualizar o objeto da pesquisa. Nesse sentido, foi elaborado um questionario pelo proprio autor, aplicado aos alunos dos diversos cursos da instituição em análise.

Os dados coletados foram analisados com base nas respostas apresentadas pelos alunos, associadas à pesquisa bibliografica que deu suporte ao estudo, medidos por meio dos dados gerados.

O questionario foi gerado e aplicado a partir da ferramenta google forms, com 15 perguntas e enviado para os alunos por e-mails e links por meio do whatzapp.

Vale destacar, que o questionario foi enviado para os alunos dos diversos cursos que existem no campus nos turnos matutino e noturno, sendo eles: Administração, Tecnologia em Gestão Publica, Tecnólogo em Recursos Humanos, Direito, Sistema de Informação, Tecnologia em Analise e Desenvolvimento de Sistemas, Serviço Social, Educação Física, Fisioterapia, Ciências Contábeis, Pedagogia, Psicologia e Enfermagem.

Para elaboração do questionário foi utilizada a ferramenta Microsoft Forms, onde foram elaboradas 15 questões no modelo de escala Likert com 5 graus de respostas, onde o respondente teve a opção de marcar apenas uma delas, sendo: Concordo plenamente, concordo parcialmente, não concordo nem discordo, discordo parcialmente e discordo totalmente, que foi enviado por meio do link.

O processo de respostas do questionário se deu do período de 13 a 28 de abril de 2021, porém devido ao baixo retorno do questionário, foi prorrogado o prazo até o dia 02 de maio de 2021, sendo assim alçando número maior de respostas, sendo respondidos 106 questionarios.

Ao fim do período de coletas dos dados, foi realizada a tabulação por meio dados fornecidos pela ferramenta da Microsoft Forms, além de planilha em Excel, que foi possível calcular a média, desvio padrão e intervalo de confiança de cada item. Logo a seguir será explicado de acordo com cada questão enviada o resultado recebido.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados da pesquisa que serão apresentados a seguir, bem como a discussão e a interpretação dos dados coletados. A analise possui ligação junto ao referencial teorico, e está estruturada de acordo com as questões aplicadas ao alunos da IES.

Conforme detalhamento abaixo, o resultado será demostrado através da apresentação dos gráficos de acordo com os dados obtidos. Sendo assim, segue logo abaixo a apresentação das perguntas.

4.1 Perfil demográfico

Com aparticipação de 106 alunos, desse total 75 representam o sexo feminino e 31 do sexo masculino. De acordo com o item 2 do questionário, tivemos a participação por faixa etária divididos de 15 a 50 anos, desse total 09 alunos estão na faixa de 15 a 20 anos, 30 na faixa de 20 a 25 anos, 23 alunos na faixa de 25 a 30 anos, 18 alunos na faixa de 30 a 35 anos, 10 alunos na faixa de 35 a 40 anos, 11 alunos na faixa de 40 a 45 anos, 02 alunos na faixa de 45 a 50 anos, 03 alunos na faixa acima de 50 alunos.

De acordo com o item 3 do questionário, tivemos a participação dos diversos cursos da institução, sendo: 24 do curso de Administração, 01 o curso de Gestão Pública, 03 do curso de Tecnologia em Recursos Humanos, 34 do curso de Direito,

02 do curso de Sistema de Informação, 01 do curso de Tecnologia da Informação, 04 do curso de Serviço Social, 01 do curso de Educação Fisica, 04 do curso de Fisioterapia, 06 do curso de Pedagogia, 10 do curso de Ciências Contábeis, 09 do curso de Psicologia e 08 do curso de Enfermagem.

De acordo com o item 4 do questionário, tivemos a participação de 34 que estudam no turno matutino e 72 no turno noturno.

De acordo com o item 5 do questionário, tivemos a participação de alunos dos diversos semestre dos cursos do Campus Sobradinho, sendo 05 alunos do 1º semestre, sendo 05 alunos do 2º semestre, sendo 03 alunos do 3º semestre, sendo 04 alunos do 4º semestre, sendo 02 alunos do 5º semestre, sendo 04 alunos do 6º semestre, sendo 18 alunos do 7º semestre, sendo 25 alunos do 8º semestre, sendo 11 alunos do 9º semestre e 08 alunos do 10º semestre.

A partir do item 6 do questionário, as respostas foram respondidas de acordo com a escala likert, sendo: concordo plenamente, concordo parcialmente, não concordo e nem discordo, discordo parcialmente e discordo totalmente. A partir das resposta foi possivel mensurar a média, desvio padrão, intervalo de confiança e o limite inferior e superior.

Dessa forma, foi realizada a seguinte pergunta no item 6 do questionário: Você conhece o coordenador (a) do seu curso? A maioria dos alunos que corresponde ao número total de 74 (70,8%) concordam plenamente que conhecem o coordenador do curso, com média de 1,50, intervalo de confiança de 0,17, desvio padrão de 0,92, limite inferior e superior entre 1,33 e 1,67. Conforme figura 1.

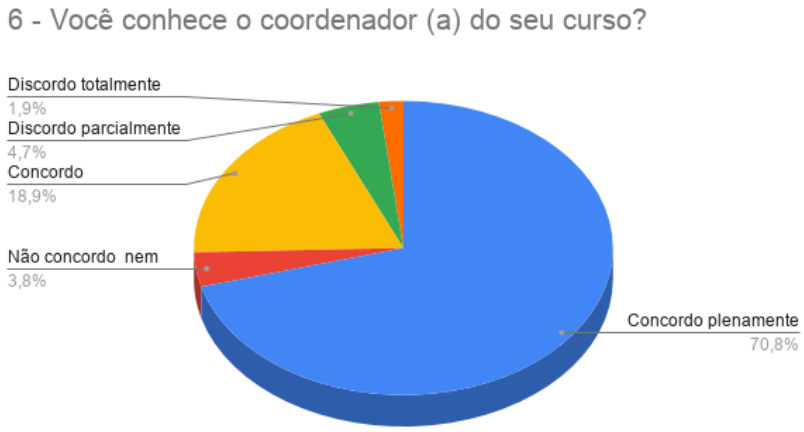

Figura 1 – % de alunos que conhecem o coordenador do curso

No item 7 do questionário, foi realizada a seguinte pergunta: Você considera que é importante a presença do coordenador (a) do curso para o funcionamento do seu curso? A maioria dos alunos que corresponde ao número total de 100 (93,4%) concordam plenamente que é importante a presença do coordenador para o funcionamento do curso, média de 1,10, intervalo de confiança de 0,09, desvio padrão de 0,50, limite inferior e superior entre 1,01 e 1,20.

No item 8 do questionário, foi realizada a seguinte pergunta: Você considera o coordenador do seu curso, um gestor atuante para desenvolvimento e funcionamento do seu curso? A maioria dos alunos que corresponde ao número total de 72 (67,9%) concordam plenamente que o coordenador é um gestor

atuante, média de 1,45, intervalo de confiança de 0,15, desvio padrão de 0,79, limite inferior e superior entre 1,30 e 1,60. Segundo Tittanegro (2008, pág.55) o coordenador é o elemento mais importante das ações que objetivam a melhorar a qualidade do curso. Conforme figura 2.

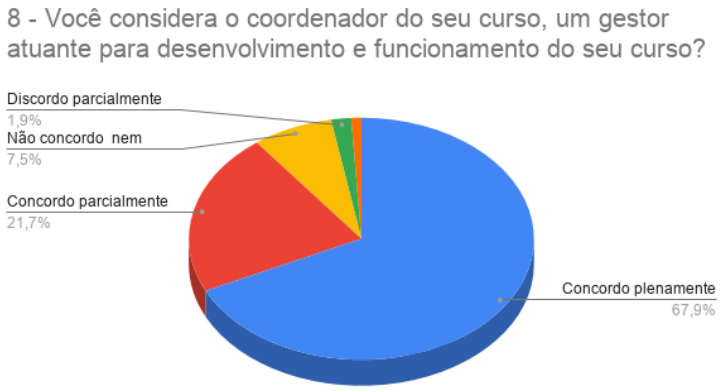

Figura 2 – % de alunos que consideram o coordenador um gestor atuante

No item 9 do questionário, foi realizada a seguinte pergunta: Você já precisou interagir com o coordenador do seu curso em algum momento no decorrer do seu curso? A maioria dos alunos que corresponde ao número total de 71 (67,9%) concordam plenamente que já precisaram interagir com o coordenador do curso, média de 1,71, intervalo de confiança de 0,23, desvio padrão de 1,22, limite inferior e superior entre 1,48 e 1,94. Conforme figura 3.

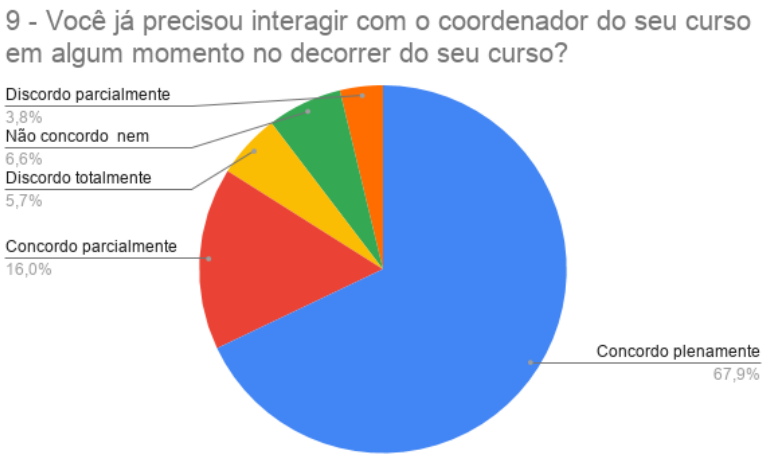

Figura 3 – % de alunos que interagiram com coordendor durante o curso

No item 10 do questionário, foi realizada a seguinte pergunta: Você teve o seu pedido resolvido ou encaminhado com o auxilio do coordenador (a) do seu curso? A maioria dos alunos que corresponde ao número total de 64 (67,9%) concordam plenamente que já tiveram um pedido resolvido com auxilio do coordenador, média de 1,85, intervalo de confiança de 0,24, desvio padrão de 1,25, limite inferior e superior entre 1,61 e 2,09. Vale destacar, que segundo Delpino (2008, pág. 2) O coordenador de curso de ensino superior deve ser um elo entre a operacionalização do serviço e a direção. É a figura que conhece todos os

pequenos detalhes do curso e que deve buscar soluções criativas. Conforme figura 4.

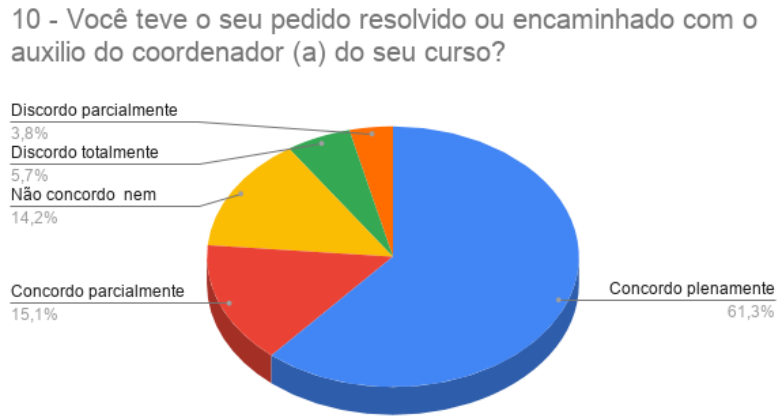

Figura 4 – % de alunos que tiveram pedido resolvido com auxilio do coordenador

No item 11 do questionário, foi realizada a seguinte pergunta: Você acredita que coordenador (a) que contribui para a sua continuidade na Faculdade? A maioria dos alunos que corresponde ao número total de 53 (50%) concordam plenamente que o coordenador contribui para a sua continuidade na IES, média de 2,04, intervalo de confiança de 0,26, desvio padrão de 1,34, limite inferior e superior entre 1,78 e 2,29. Segundo Silva (2014, pág. 33) Incentivar os discentes na participação mais efetiva das atividades propostas é, sem dúvida, uma forma de retenção dos alunos nos cursos escolhidos. Conforme figura 5.

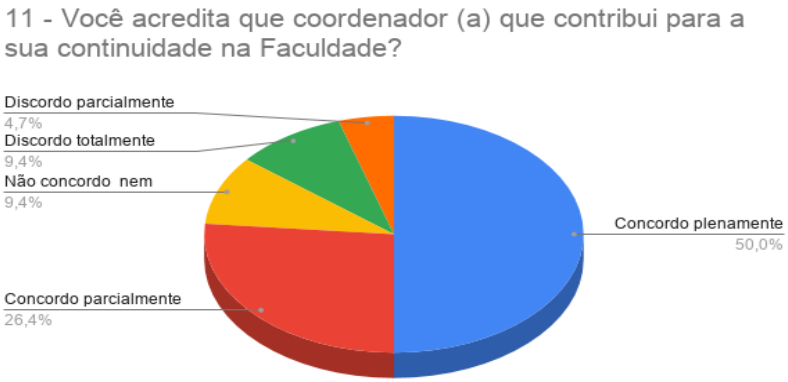

Figura 5 – % de alunos que firmaram continuar na IES de acordo com a contribuição do coordenador

No item 12 do questionário, foi realizada a seguinte pergunta: Em algum momento você pensou em trancar o desistir do curso e o coordenador (a) te ajudou para que continuasse estudando? A maioria dos alunos que corresponde ao número total de 43 (40,6%) discordaram totalmente no sentido da ajuda do coordenador para a continuidade dos estudos, quando na maioria da resposta apresentadas anteriormente a maioria dos alunos concordaram plenamente com as perguntas relacionadas ao coordenador de curso. Nesse caso, percebemos o aumento da média de 3,44, intervalo de confiança de 0,30, desvio padrão de

1,59, limite inferior e superior entre 3,14 e 3,75. Para Cabeço (2011, pág 115) diz que: papel do Coordenador de Curso requer a adoção de estratégias eficientes que conciliem objetivos acadêmicos, financeiros e administrativos. Conforme figura 6.

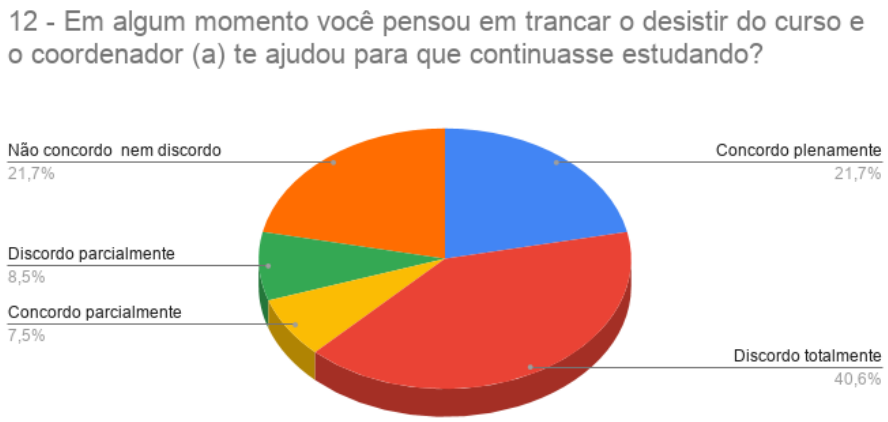

Figura 6 – % de alunos que tiveram pedido resolvido com auxilio do coordenador

No item 13 do questionário, foi realizada a seguinte pergunta: O coordenador (a) te auxiliou em algum momento resolver alguma insatisfação em relação ao curso? Observa-se, que em relação as resposta anteriores, não houve maioria absoluta, já que as respostas ficaram bem distribuidas, quando o indice maior de resposta apresenta 33 (31,1%) como não concordo e nem discordo. Dessa forma, demostra a média de 2,59, intervalo de confiança de 0,48, desvio padrão de 1,34, limite inferior e superior entre 2,11 e 3,07. Conforme figura 7.

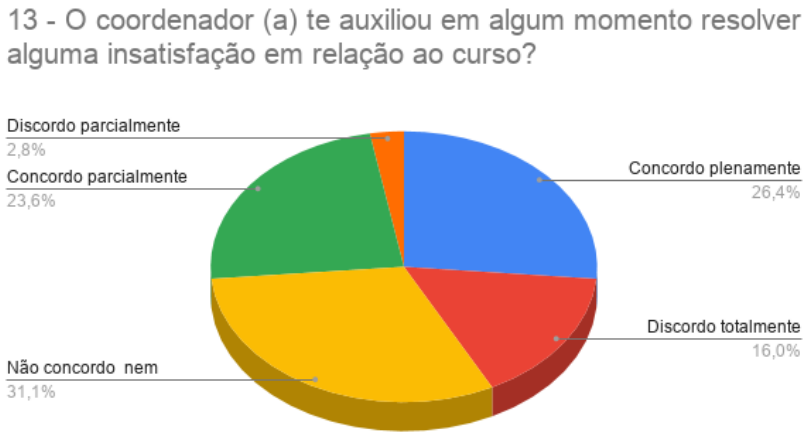

Figura 7 – % de alunos em relação ao auxilio do coordenador para resolver insatisfações

No item 14 do questionário, foi realizada a seguinte pergunta: Em algum momento, a conduta do coordenador (a) do curso provocou em você desinteresse em continuar estudando? A maioria dos alunos que corresponde ao número total de 65 (62,3%) discordaram totalmente, no sentido da conduta do coordenador para

que ele continasse estudando, apresentando média de 4,08, intervalo de confiança de 0,25, desvio padrão de 1,33, limite inferior e superior entre 3,83 e 4,34. Conforme figura 8.

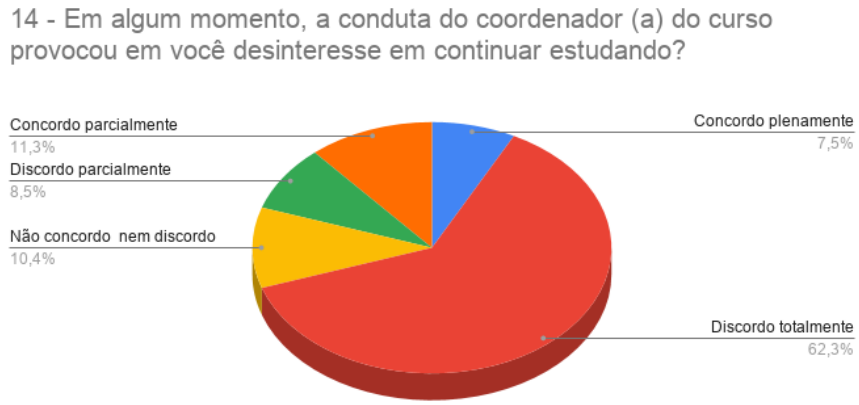

Figura 8 – % de alunos em relação a conduta do coordenador e o desenteresse em continuar estudando

No item 15 do questionário, foi realizada a seguinte pergunta: O coordenador (a) te motiva na continuidade do seu curso? A maioria dos alunos que corresponde ao número total de 49 (46,2%) concordam plenamente, que o coordenador o motivo para que continue o curso, apresentando média de 2,07, intervalo de confiança de 0,23, desvio padrão de 1,19, limite inferior e superior entre 1,84 e 2,29. Conforme figura 9

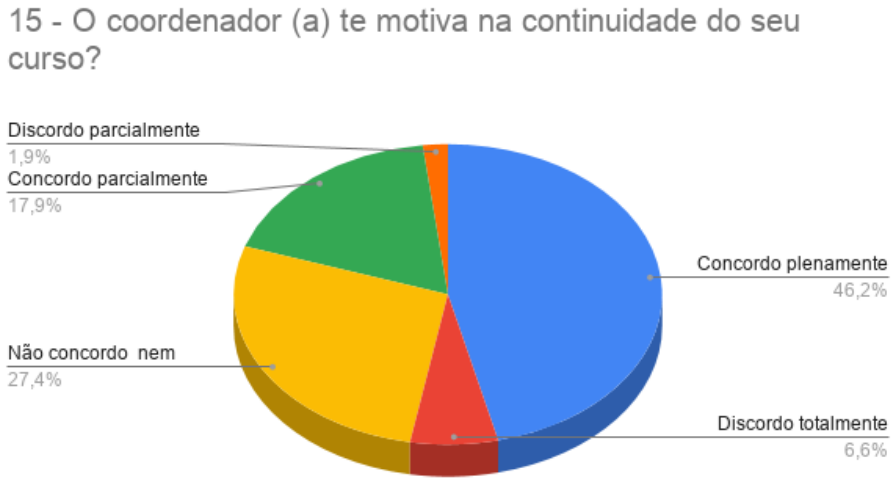

Figura 9 – % de alunos em relação ao incentivo do coordenador

Segundo Joelma (2017, pág. 52) a formação continuada do professor e do gestor tem ligação direta com a constituição desses profissionais de um determinado modo. Sendo bastante abrangente, vai além do aprendizado de qualificar metodologias de ensino.

De forma geral, como foi citado por varios autores, a gestão contribui de forma direta para o alcance do objetivo definido, como como permite que sejam realizadas intervenções durante o percusso e tomadas de ações se necessarias

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada buscou verificar através do seu referencial teorico e questionario aplicado a importancia do coordenador de curso no processo de retençao e fidelização de aluno: gestão acadêmica, identificando de que forma ele é importante para a existência do curso, para a gestão para retenção e fidelização dos discentes, para os processos administrativo da IES.

Como informado anteriormente, o referencial teorico serviu como base para o aprofundamento do tema, além de servir como direcionamento para a construção do questionario que foi aplicado aos alunos dos diversos cursos do Campus Sobradinho.

Nesse sentido, a pesquisa conclui que o coordenador de curso é tido como peça importante para a gestão e existência do curso, na sua maioria tendo ampla percepção pelos discentes.

Dessa forma, conclui-se que a pesquis alcançou os objetivos propostos, bem como os resultados obtidos na pesquisa poderão ser uteis para a tomada de decisão pela IES.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Tereza Cristina Meurer. *et al.* **Gestão acadêmica:** proposta de manual para coordenadores de cursos de graduação da Universidade Federal de Santa Catarina. 2017.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Santa Catarina: UFSC, 2008.

BIANCHI, Anna Cecilia de Moraes Bianchi, Marina Alvarenga, R. **Manual De Orientação:** estágio supervisionado. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2012.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2015.

CABEÇO, Ludimila Canuto; REQUENA, Ivan Bim. Critérios para a escolha do coordenador pedagógico de curso do ensino superior privado. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, v. 6, n. 2, p. 241-257, 2011.

CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços.** 2. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2018.

DE BRITO, Osvaldo Paes. Fidelização de alunos em IES privada. **Revista Eletrônica Ciências Empresarias**, v. 11, n. 15, p. 61-77, 2019.

DE OLIVEIRA, Rodrigo Teles Dantas; BARBOSA, Enny Dantas. Retenção dos discentes de administração da UFS: fatores condicionantes e ações da gestão acadêmica/college retention of the administration students of ufs: reasons and academic management. **Administração:** ensino e pesquisa, v. 17, n. 2, p. 355, 2016.

DE SOUZA VASCONCELOS, Ana Lúcia Fontes; DA SILVA, Marcio Nunes. Uma investigação sobre os fatores contribuintes na retenção dos alunos no curso de ciências contábeis em uma IFES: um desafio à gestão universitária. **Registro Contábil,** v. 2, n. 3, p. 21-34, 2011.

DELPINO, Rosemar et al. **Ensino superior:** o novo perfil do coordenador de curso. Encontro latino americano de iniciação científica, 2008.

DEMO, Pedro (coord.). **Educação hoje:** "Novas" tecnologias, pressões e oportunidades. São Paulo: Grupo GEN, 2009.

GORDIANO, Ellen Campos Sousa; PENALOZA, Veronica; QUEZADO, Izabelle. **Alunos de diferentes áreas têm a mesma percepção de personalidade de marca em instituições de ensino superior.** São Paulo, Brasil: SEMEAD, 2013.

GUIMARÃES, Joelma. ***Gestão educacional.*** São Paulo: Grupo A, 2017.

KOTLER, Philip. **Marketing de crescimento:** estratégias para conquistar mercados. Grupo GEN, 2013.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica***.* 7. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2017.

MAIOCHI, Ana Carolina Barbato; BARBATO, Christiane Novo. Estratégias para fidelização de alunos de graduação: estudo de caso com alunos de Instituição de Ensino Superior particular da Região Metropolitana de Campinas. **Revista Intellectus,** v. 2, n. 6, p. 84-94, 2012.

MARQUESIN, Denise Filomena Bagne; PENTEADO, Adriano Franco; BAPTISTA, Denise Cristina. O coordenador de curso da instituição de ensino superior: atribuições e expectativas. **Revista de Educação**, v. 11, n. 12, 2008.

MASIERO, GILMAR. **Administração de empresas**. São Paulo: Saraiva, 2012.

OLIVEIRA, Artur Alexandre. O papel do coordenador de curso no processo de retenção de alunos de uma Instituição de Ensino Superior privada. **Outras palavras,** v. 14, n. 1, 2018.

SILVA, Paulo César Azevedo. **Políticas de fidelização dos estudantes na educação superior:** um estudo do unilasalle Canoas/RS. 2014.

SWAIM, Robert W. **A estratégia segundo Drucker:** estratégias de crescimento e insights de marketing extraídos da obra Peter Drucker. São Paulo: Grupo GEN, 2011.

TITTANEGRO, Pedro Angelo. *et al.* **A percepção dos papéis do coordenador de curso e as expectativas da IES privada sobre esses papéis**. 2008.

TOLEDO, Margot D. ***Gestão da educação:*** *pública e privada*. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2016.