

## O CRM COMO FORMA DE CONTROLE NO ENSINO SUPERIOR

PATRONI, Robinson

Docente do Curso de Processamento de Dados das Faculdades Integradas de Maringá - Faimar do centro de Ensino Superior de Maringá - Cesumar

O conjunto de ferramentas, processos e soluções que capacitará o homem para colocar em prática uma política de controle aos clientes do Ensino Superior (ES) está encampada pelas letras CRM ( Customer Relationship Management ou Gerenciamento do Relacionamento com Clientes). O CRM está se consolidando rapidamente no mercado brasileiro. Não é apenas mais um produto ou serviço, mas um novo conceito, uma filosofia de sobrevivência, uma estratégia empresarial. As campanhas de marketing que, tradicionalmente, eram para vender produto, estão mudando de perspectiva e se transformando em campanhas para atingir o cliente. Hoje as empresas precisam olhar para o mercado de forma diferente, não olhar só para seus produtos ou serviços, de forma fechada; é preciso olhar para o cliente e ver se o produto se adequa a ele, e não ao contrário. Criar um meio de avaliar a qualidade dos alunos que entram e saem, ou seja, dar apoio, no sentido de melhorar as condições do aluno que entra no nível superior, para avaliar o desempenho do aluno no mercado profissional. Este trabalho inicia-se com pesquisa bibliográfica alicerçando os conceitos de CRM, Empresa e Ensino e posterior entrada de dados obtidos na pesquisa a base de dados e de campo com os alunos. As universidades estão deixando de ser o centro de produção de conhecimento, onde cada vez mais as empresas industriais vêm tomando um lugar que, por direito histórico, deveria pertencer à academia de ciências. Este fato é confirmado por Bello (1999) ao citar que após a realização do Provão surgiram as seguintes questões: a) adianta o MEC examinar os procedimentos se o produto é ruim?; b) será que um percentual pré-estabelecido de professores com cursos de Mestrado e Doutorado garante qualidade?; c) será que uma Biblioteca grande e com uma quantidade considerável de material garante qualidade? d) será que o resultado de um exame, conhecido como "Provão", garante qualidade? Como a informação tornou-se uma necessidade crescente para qualquer setor da atividade humana sendo-lhe indispensável, mesmo que a sua procura não seja ordenada ou sistemática, mas resultante apenas de decisões casuísticas e/ou intuitivas. Ou seja, uma empresa em atividade é, por natureza, um sistema aberto e interativo suportado por uma rede de processos articulados, onde os canais de comunicação existentes dentro da empresa e entre esta e o seu meio envolvente são irrigados por informação, ou seja, uma Escola de Ensino Superior também adquiriu esta característica, sendo necessário remodelar os seus conceitos para que possa ser considerada como educadora, mas necessitando demonstrar mais ainda quais são os seus processos de "qualidade de produção" empregados para tomar um mercado ainda mais profissional e capacitado.

e-mail: patroni@cesumar.br