

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO DO ENSINO FUNDAMENTAL SOB A PERSPECTIVA DOS PAIS DOS DISCENTES

Ana Carla de Souza Gomes dos Santos

anacarla.engenharia@gmail.com

Sabrina Vasconcellos Pinho de Carvalho

sah_vasconcellos@hotmail.com

Aline Rossi Souza

alinerossi.ea@gmail.com

Josinaldo Dias

josinaldo.engenharia@gmail.com

Letícia Ali Figueiredo Ferreira

letty_ali@hotmail.com



O setor de serviço educacional apresentou um grande crescimento nas últimas décadas e, com isso, muitas instituições de ensino viram seu mercado invadido por concorrentes. Para se manterem no mercado, as organizações precisam ser flexíveis para se reinventarem, se diferenciarem e para se adaptarem às constantes mudanças. Além disso, com a ampla variedade na oferta, o cliente se torna mais crítico e seletivo em relação aos serviços recebido, tornando-se necessário que as organizações busquem a excelência, investido em qualidade como um diferencial competitivo. A ferramenta ServQual é amplamente a mais utilizada para avaliar a diferença entre a qualidade do serviço esperado e percebido pelos clientes, possibilitando a identificação da discrepância entre ambos por meio do cálculo do GAP. Este estudo visa mensurar a qualidade na educação sob a perspectiva dos pais dos discentes de uma escola particular de ensino fundamental localizada no município de Campos dos Goytacazes. Para a realização desta pesquisa, as dimensões e os itens foram baseados no instrumento Indique. No questionário foi utilizada a escala Likert de 5 pontos e uma opção de abstenção. Foram feitas 262 aplicações, porém obteve-se um retorno de apenas 52 questionários. Após a coleta de dados, as médias da expectativa e da percepção de cada item e as médias globais de desempenho e satisfação foram calculadas, e por último, foi feito o cálculo do GAP. Com os resultados, a pesquisa concluiu que apenas dois itens superaram as expectativas dos pais dos discentes, sendo que os itens mais críticos são: I35 (Acessibilidade), I28 (Profissionais de apoio pedagógico), I9 (Conhecimento do projeto político-pedagógico da escola), I33 (Arborização), e I17 (Lição de casa). A pesquisa também evidenciou uma divergência de opinião dos respondentes ao avaliar a instituição de forma geral versus pontual, carecendo de uma



análise mais detalhada e sugerindo essa lacuna para trabalhos posteriores.

Palavras-chave: QUALIDADE, Educação, Servqual, Indique

1. Introdução

Cada vez mais sofisticados, informados e exigentes, os clientes têm buscado mais conforto, menos problemas, custos mais baixos e menos aborrecimentos ao comprar um produto ou contratar um serviço (GRONROOS, 2003). Com isso, as empresas estão revendo seus processos e planejamentos, buscando novas estratégias para oferecer serviços com mais qualidade e que satisfaçam seus clientes. Assim, essas organizações adquirem vantagem competitiva e conseqüentemente melhoram seus resultados, ganhando destaque no mercado (KOTLER; KELLER, 2006).

Como prestadora de serviços básicos de educação e responsável pela produção do saber, é essencial que a escola tenha como foco central de suas ações a qualidade, objetivando atender as necessidades educacionais dos alunos, em todas as dimensões pedagógicas. Deste modo, é necessário que a escola saiba quais são as percepções de qualidade de seus clientes (pais e discentes), sendo imprescindível compreender o conceito de valor que eles possuem em relação aos serviços prestados pela escola e dos atributos de qualidade que os mesmos valorizam (CASTRO, 2015).

Para um melhor desempenho da empresa é fundamental que a entrega de serviços tenha alta qualidade, sendo de extrema importância aplicar técnicas para mensurar a qualidade do serviço oferecido, pois a qualidade percebida pelo consumidor gera satisfação, que por sua vez motiva a fidelização (BERLEZZI; ZILBER, 2011; CRISTOBAL; FLAVIÁN; GUINALÍU, 2007; YEN, 2014).

No decorrer do tempo, pesquisadores têm se dedicado aos estudos de mensuração da qualidade do serviço, buscando aprimorar sua conceituação e desenvolver melhores técnicas de medição (MIGUEL; SALOMI, 2014).

Alguns modelos foram elaborados para avaliar a qualidade dos serviços, tais como: Modelo de qualidade de serviço, proposto por Grönroos (1984); modelo GAP, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985); escala ServQual, sugerido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988); modelo percepção-expectativa, sugerido por Brown e Swartz (1989) modelo de avaliação de serviço e valor, proposto por Bolton e Drew (1991); modelo ServPerf, sugerido por Cronin e Taylor (1992).

A escala ServQual é amplamente a mais utilizada e tem como finalidade identificar os pontos fortes e fracos da empresa, servindo de base para a melhoria contínua em vários tipos de serviço

e suporte de diversos estudos publicados (DUARTE et al., 2015; SANTOS et al., 2016; SILVA et al., 2016). Diante do exposto, o objetivo da presente pesquisa foi mensurar a qualidade na educação sob a perspectiva dos pais dos discentes de uma escola particular de ensino fundamental localizada no município de Campos dos Goytacazes. Assim como, definir o perfil socioeconômico dos pais dos discentes, determinar o grau de satisfação global dos pais dos discentes à luz dos serviços prestados pela escola, determinar o grau de desempenho global da escola, identificar os itens que requerem melhorias imediatas e propor ações de melhorias para os itens mais críticos.

2. Referencial teórico

2.1. Qualidade no serviço educacional

O serviço educacional está em constante mudança, o que gera muitas discussões sobre os estudos referentes a este assunto, tal como a análise feita por Lovelock e Wright (2006), onde os mesmos definem como um serviço de ações intangíveis, direcionado à mente das pessoas, de entrega ininterrupta, executado através da relação entre cliente e organização.

De acordo com a Unesco (2001), a qualidade tem se transformado em um conceito dinâmico, frequentemente ajustado às modificações gerais, tanto sociais quanto econômicas. Ao definir educação de qualidade, a Unesco afirma:

A qualidade se transformou em um conceito dinâmico que deve se adaptar permanentemente a um mundo que experimenta profundas transformações sociais e econômicas. É cada vez mais importante estimular a capacidade de previsão e de antecipação. Os antigos critérios de qualidade já não são suficientes. Apesar das diferenças de contexto, existem muitos elementos comuns na busca de uma educação de qualidade que deveria capacitar a todos, mulheres e homens, para participarem plenamente da vida comunitária e para serem também cidadãos do mundo (UNESCO, 2001, p. 1).

Para Moraes (2013), a educação é um direito social, imprescindível para cada cidadão brasileiro, e tem se expandido para atender à demanda em todos os níveis, etapas e modalidades. Com essa expansão, as ações das escolas têm sofrido um grande impacto, como nas políticas públicas educacionais para garantir aos cidadãos o direito à educação.

Uma organização não oferece um serviço de forma isolada, e sim por meio de um conjunto de ações conectadas entre si. Numa escola, por exemplo, a preocupação não é apenas com o ensino, formação e capacitação do aluno, mas também com o ambiente em que ele se encontra, pois,

além da sala de aula, há contato com biblioteca, secretaria, laboratórios, dentre outros (MIORANZA, 2009).

Segundo Castro (2015), o segmento educacional é um dos mais importantes para a sociedade, pois é a base para todos os outros segmentos. Sem uma boa educação não haverá, nas diversas áreas, profissionais capacitados. Logo, é de suma importância que as escolas estejam atentas ao padrão de qualidade do ensino.

Para alcançar a qualidade do serviço prestado, o primeiro passo da instituição é entender as necessidades dos clientes e agir conforme elas. O segundo passo é treinar, capacitar e profissionalizar a equipe. Ao se realizar uma boa gestão da qualidade, a organização se destacará das demais instituições, adquirindo uma vantagem competitiva (CASTRO, 2015).

Para Dourado (2007), a educação com qualidade não está vinculada apenas com o rendimento escolar, deve-se levar em consideração outros fatores internos como o ambiente da instituição e as ideias individuais no dia a dia escolar, e também fatores externos como o contexto social, econômico e cultural ao qual o aluno está inserido.

A qualidade na educação não deve ser obtida através de normas e regulamentos, envoltos por sistemas burocráticos lentos e centralizadores. É preciso que vários elementos do ambiente escolar sejam priorizados, como espaço físico, formação do orientador, material didático e investimentos em uma formação social e cultural do aluno (CASTRO, 2015).

2.2. Dimensões da qualidade na educação

Não há um padrão para uma escola de qualidade, pois o conceito de qualidade se modifica e é reconstruído constantemente. Em maio de 2004, foi lançado o projeto Indicadores de Qualidade na Educação (Indique). O Indique é uma ferramenta interativa de auto avaliação voltada para escolas, cujos elementos principais deste instrumento são as dimensões e os indicadores de qualidade, que tem como objetivo orientá-las para uma evolução em todo âmbito escolar, visando uma melhoria da qualidade na educação (AÇÃO EDUCATIVA et al., 2007; CASTRO, 2015). Este projeto é coordenado pelo Ministério da educação (MEC), com a parceria do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNDU), do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais (INEP). Foi elaborado com base na legislação educacional brasileira por meio de discussões e negociações de um grupo técnico composto por instituições renomadas no segmento da educação, destacando entre elas, a União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação, a

Campanha Nacional pelo Direito à Educação e especialistas, o Conselho Nacional de Secretários de Educação, dentre outros (RIBEIRO; RIBEIRO; GUSMÃO, 2005).

De acordo com a Ação Educativa et al. (2007), a escola precisa compreender seus pontos fortes e fracos para que consiga melhorar sua qualidade conforme suas próprias normas e prioridades. Para isto, foram apresentadas sete dimensões que a escola deve considerar para refletir sobre sua qualidade: ambiente educativo; prática pedagógica e avaliação; gestão escolar democrática; formação e condições de trabalho dos profissionais da escola; ambiente físico escolar; acesso e permanência dos alunos na escola; ensino e aprendizagem da leitura e da escrita. E, cada uma dessas dimensões é composta por um grupo de indicadores. Vale ressaltar que não há uma maneira única para a utilização dos Indicadores da Qualidade na Educação, pois é uma ferramenta flexível, para ser usada de acordo com a criatividade e a experiência de cada escola (AÇÃO EDUCATIVA et al., 2007).

3. Metodologia

O presente estudo foi realizado em uma escola particular, situada no município de Campos dos Goytacazes/RJ. Essa instituição possui turmas da educação infantil ao ensino fundamental II e está no mercado há 45 anos, porém o estudo foi delimitado ao ensino fundamental.

Nesses anos, o comprometimento com a educação e o sentimento de família que envolve todos os colaboradores tem se transformado em bons resultados, implicando em um relacionamento positivo em toda equipe.

3.1. Instrumento de mensuração da qualidade de serviços

A pesquisa utilizou um instrumento adaptado pelas autoras da presente pesquisa, em que as dimensões da qualidade e os itens foram baseados no Indique (AÇÃO EDUCATIVA et al., 2007).

Para definir quais itens do Indique os pais dos alunos teriam condições de avaliar foram realizadas três etapas. Na primeira etapa, a coordenação da escola analisou o documento e selecionou os itens. Na segunda etapa, um profissional formado em pedagogia, que não faz parte da equipe da escola, também realizou uma análise e fez uma pré-seleção. Por último, a partir dos itens pré-selecionados nas duas etapas anteriores, os autores do presente estudo

refinaram o instrumento por meio da comparação das respostas e seleção dos itens que iriam fazer parte do instrumento final.

3.2. Definição da escala de valor

A pesquisa adotou a escala *Likert* de cinco pontos para a avaliação do grau de expectativa e percepção dos itens, conduzindo aos respondentes a indicar um grau de discordância ou concordância para cada item, descritos como: Discordo Totalmente (1), Discordo Parcialmente (2), Não concordo nem discordo (3), Concordo Parcialmente (4) e, Concordo Totalmente (5). Foi também adotado a opção NA (não avaliado) para os casos em que o entrevistado não fosse apto para responder ou não queira se manifestar.

Para avaliar o desempenho e a satisfação global dos respondentes, a pesquisa também adotou a escala do tipo *Likert* de cinco pontos, porém não apresentou item de abstenção. Os itens adotados para avaliação do desempenho global foram: Muito ruim (1), Ruim (2), Regular (3), Bom (4) e Muito Bom (5). Já para avaliação da satisfação global, foram: Muito insatisfeito (1), Insatisfeito (2), Neutro (3), Satisfeito (4) e Muito Satisfeito (5).

3.3 Elaboração do questionário

O questionário utilizado para coletar os dados foi estruturado em 5 blocos. O Bloco 1 (socioeconômico) traçou o perfil socioeconômico do respondente, como, idade, gênero, estado civil, número de filhos, nível de escolaridade, renda. O Bloco 2 (Grau de expectativa) analisou a expectativa dos pais à luz do serviço prestado pela escola, considerando os itens divididos entre as seis dimensões e atribuindo valores que oscilaram de 1 a 5, assim como a alternativa de abstenção NA. No Bloco 3 (Grau de percepção), os pais avaliaram a percepção que têm do serviço prestado pela escola. Da mesma maneira da análise das expectativas, os mesmos atribuíram valores de 1 a 5, possuindo também a opção de abstenção NA. O Bloco 4 (Grau de desempenho global e Grau de satisfação global) avaliou o grau desempenho global da escola segundo os pais dos discentes, assim como a satisfação global dos mesmos. Por último, no Bloco 5 (Sugestões) foi solicitado aos pais que apontassem três aspectos positivos e três aspectos negativos da escola.

3.4. Coleta e análise de dados

A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação de um questionário com perguntas de múltiplas escolhas e perguntas abertas. O questionário foi aplicado aos pais dos discentes durante o período de 01/05/2017 a 31/05/2017, totalizando 262 aplicações. No entanto, apenas 52 pais responderam o questionário.

Para uma tabulação mais precisa e uma melhor elaboração de cálculos, tabelas e gráficos, foi utilizado o *software Microsoft Office Excel* como um recurso computacional de apoio. Esse recurso foi aplicado também para definir o perfil socioeconômico dos pais dos discentes por meio de tabelas de frequências

Depois do levantamento dos dados, foram calculadas as médias da Expectativa (\bar{E}_j) e da Percepção (\bar{P}_j) de cada item j , a partir das equações (1) e (2).

$$\bar{E}_j = \frac{\sum_i^n E_{ji}}{n} \quad (1)$$

$$\bar{P}_j = \frac{\sum_i^n P_{ji}}{n} \quad (2)$$

Em que:

\bar{E}_j = Valor escalar da expectativa do respondente i em relação ao item j ;

\bar{P}_j = Valor escalar da percepção do respondente i em relação ao item j .

Posteriormente, foi calculado o Gap_j de cada item j a partir da subtração da média da Percepção (\bar{P}_j) pela média da Expectativa (\bar{E}_j), conforme a equação 3.

$$Gap_j = (\bar{P}_j - \bar{E}_j) \quad (3)$$

Para determinação das médias globais de Desempenho (\overline{DG}) e Satisfação (\overline{SG}) foram utilizadas as equações (4) e (5).

$$\overline{DG} = \frac{\sum_i^n (DG)_i}{n} \quad (4)$$

$$\overline{SG} = \frac{\sum_i^n (SG)_i}{n} \quad (5)$$

Em que:

\overline{DG} = Valor escalar do desempenho geral atribuído pelo respondente i ;

\overline{SG} = Valor escalar da satisfação geral atribuído pelo respondente i .

4. Resultados

4.1. Definição das dimensões e itens

As dimensões e os itens foram obtidos por meio de um refinamento baseado nos itens do Índice e são apresentados na Tabela 1 a seguir:

Tabela 1 - Dimensões e itens

(D1) Ambiente Educativo	(D3) Ensino e Aprendizagem da Leitura e da Escrita
(I1) Problema pessoal	(I17) Lição de casa
(I2) Confraternização	(I18) Incentivo à leitura e escrita
(I3) Respeito e atenção (pais)	(I19) Biblioteca
(I4) Discriminação	(I20) Laboratório de informática
(I5) Regras de convivência	(D4) Gestão Escolar e Democrática
(I6) Resolução de conflitos	(I21) Informativos
(I7) Estatuto da Criança e do Adolescente	(I22) Prestação de contas
(D2) Prática Pedagógica e Avaliação	(I23) Conselho escolar
(I8) Elaboração do projeto político pedagógico	(I24) Horário de funcionamento
(I9) Conhecimento do projeto político pedagógico	(I25) Uso dos espaços
(I10) Visitas in loco	(I26) Falta dos alunos
(I11) Teoria e realidade	(D5) Formação e Condições de trabalho dos profissionais da escola
(I12) Assuntos temáticos	(I27) Número de profissionais
(I13) Apoio individual	(I28) Profissionais de apoio pedagógico
(I14) Avaliações escolares	(D6) Ambiente Físico Escolar
(I15) Feedback	(I29) Instalações físicas
(I16) Reuniões	(I30) Água potável
	(I31) Espaço para práticas de esportes
	(I32) Aparelhos multimídia
	(I33) Arborização
	(I34) Limpeza
	(I35) Acessibilidade

Fonte: Elaboração própria (2017)

4.2. Perfil socioeconômico

Para uma análise do perfil dos respondentes foi elaborada uma tabela de frequência. A Tabela 2 mostra que a maioria dos respondentes é do sexo feminino, representando 86,27%, enquanto o sexo masculino representa apenas 13,73%. A idade varia de 30 a 67 anos, mas a maioria concentra na faixa etária entre 32 e 40 anos, representando 58,33% da população de respondentes. Em relação ao estado civil, 74,51% são casados, 21,57% dizem estar em outro

estado civil, e 3,92% estão solteiros. A tabela também revela que 2% dos pais tem 3 filhos matriculados nesta escola, 20% dos pais tem dois filhos matriculados e 78%, apenas 1.

Quanto à renda mensal, 6,82% enquadraram-se em nenhuma renda, 11,36% disseram ter até 1 salário mínimo, 52,27% afirmaram ter entre mais de 1 e 3 salários mínimos, 15,91% recebem mais de 3 até 5 salários mínimos por mês e 13,64% disseram receber mais de 5 salários mínimos.

Analisando a escolaridade dos respondentes, 9,80% não completaram o ensino fundamental, 5,88% concluíram o ensino fundamental, 1,96% não concluíram o ensino médio, 21,57% fizeram o ensino médio completo, 23,53% não concluíram o ensino superior, e 37,25%, representando a maioria, tem ensino superior completo.

Tabela 2 - Perfil socioeconômico

Idade	%	Gênero	%	Escolaridade	%
30	4,17%	Feminino	86,27%	Fundamental Incompleto	9,80%
31	4,17%	Masculino	13,73%	Fundamental Completo	5,88%
32	10,42%	Estado civil	%	Médio Incompleto	1,96%
33	4,17%	Solteiro	3,92%	Médio Completo	21,57%
34	6,25%	Casado	74,51%	Superior Incompleto	23,53%
35	6,25%	Outros	21,57%	Superior Completo	37,25%
36	8,33%	Filhos matriculados nesta escola	%		
38	8,33%				
39	6,25%	1	78%		
40	8,33%	2	20%		
41	4,17%	3	2%		
42	4,17%	Renda Mensal	%		
43	4,17%	Nenhuma	6,82%		
44	4,17%	Até 1 salário	11,36%		
45	4,17%	Mais de 1 até 3 salários	52,27%		
46	2,08%	Mais de 3 até 5 salários	15,91%		
47	2,08%	Acima de 5 salários	13,64%		
48	2,08%				
50	2,08%				
51	2,08%				
67	2,08%				

Fonte: Elaboração Própria (2017)

4.3. Análise do GAP

A média da Expectativa (\bar{E}_j) e a média da Percepção (\bar{P}_j) dos pais dos discentes em relação aos itens coletados, assim como os GAPs dos mesmos, apresentam-se na Tabela 3.

Tabela 3 – Cálculo de GAP's

Dimensões e Itens	Média Percepção	Média Expectativa	GAP
(D1) Ambiente Educativo	3,98	4,29	-0,31
(I1) Problema pessoal	3,13	3,06	0,07
(I2) Confraternização	3,58	3,90	-0,32
(I3) Respeito e atenção (pais)	4,38	4,52	-0,14
(I4) Discriminação	4,44	4,84	-0,40
(I5) Regras de convivência	4,43	4,78	-0,36
(I6) Resolução de conflitos	4,14	4,35	-0,21
(I7) Estatuto da Criança e do Adolescente	3,74	4,59	-0,85
(D2) Prática Pedagógica e Avaliação	3,63	4,24	-0,62
(I8) Elaboração do projeto político pedagógico	3,00	3,67	-0,67
(I9) Conhecimento do projeto político pedagógico	3,38	4,50	-1,12
(I10) Visitas in loco	3,18	4,08	-0,90
(I11) Teoria e realidade	3,83	4,24	-0,41
(I12) Assuntos temáticos	3,73	4,35	-0,63
(I13) Apoio individual	3,50	4,10	-0,60
(I14) Avaliações escolares	4,05	4,44	-0,39
(I15) Feedback	4,00	4,55	-0,55
(I16) Reuniões	3,97	4,26	-0,29
(D3) Ensino e Aprendizagem da Leitura e da Escrita	3,69	4,50	-0,81
(I17) Lição de casa	3,08	4,04	-0,96
(I18) Incentivo à leitura e escrita	4,19	4,67	-0,48
(I19) Biblioteca	3,72	4,65	-0,92
(I20) Laboratório de informática	3,77	4,66	-0,89
(D4) Gestão Escolar e Democrática	3,40	3,91	-0,50
(I21) Informativos	3,59	4,22	-0,63
(I22) Prestação de contas	2,85	3,71	-0,86
(I23) Conselho escolar	3,04	3,90	-0,86
(I24) Horário de funcionamento	4,08	3,83	0,25
(I25) Uso dos espaços	3,39	3,55	-0,16
(I26) Falta dos alunos	3,47	4,24	-0,77
(D5) Formação e Condições de trabalho dos profissionais da escola	3,67	4,59	-0,92
(I27) Número de profissionais	4,05	4,61	-0,56
(I28) Profissionais de apoio pedagógico	3,29	4,57	-1,27
(D6) Ambiente Físico Escolar	4,03	4,67	-0,64
(I29) Instalações físicas	4,14	4,69	-0,55
(I30) Água potável	4,33	4,66	-0,33
(I31) Espaço para práticas de esportes	4,48	4,78	-0,30
(I32) Aparelhos multimídia	4,33	4,61	-0,27
(I33) Arborização	3,35	4,37	-1,02
(I34) Limpeza	4,66	4,78	-0,12
(I35) Acessibilidade	2,95	4,82	-1,88
x	3,73	4,37	-0,64

Fonte: Elaboração própria (2017)

Analisando a Tabela 3, observa-se que a escola não atende a expectativa dos pais em nenhuma dimensão. Os GAPs, do mais ao menos crítico, com suas respectivas dimensões são: -0,92 (Formação e Condições de trabalho dos profissionais da escola); -0,81 (Ensino e Aprendizagem da Leitura e da Escrita); - 0,64 (Ambiente Físico Escolar); -0,62 (Prática Pedagógica e Avaliação); -0,50 (Gestão Escolar e Democrática) e; -0,31 (Ambiente Educativo).

Analisando de forma geral, os 5 itens mais críticos são: I35 (Acessibilidade), I28 (Profissionais de apoio pedagógico), I9 (Conhecimento do projeto político - pedagógico da escola), I33 (Arborização), e I17 (Lição de casa).

Ao analisar o item mais crítico dentro de cada dimensão é possível descrevê-los conforme a Tabela 4.

Tabela 4 – Itens mais críticos por dimensão

Dimensão	Item mais crítico	GAP
Ambiente Educativo	A comunidade escolar (professores, funcionários e pais) conhece o Estatuto da Criança e do Adolescente. (Item 7)	-0,85
Prática Pedagógica e Avaliação	Os pais conhecem o projeto político-pedagógico da escola. (Item 9)	-1,12
Ensino e Aprendizagem da Leitura e da Escrita	A escola tem uma biblioteca com um bom acervo de livros. (Item 19)	-0,96
Gestão Escolar e Democrática	A escola presta contas à comunidade escolar. (Item 22) O Conselho escolar é formado por todos os representantes da comunidade escolar, inclusive alunos e pais. (Item 23)	-0,86
Formação e Condições de trabalho dos profissionais da escola	A escola possui profissionais de apoio pedagógico (psicólogo, pedagogo, psicopedagogo, assistente social, etc). (Item 28)	-1,27
Ambiente Físico Escolar	A escola possui vias para acesso de pessoas com deficiência. (Item 35)	-1,88

Fonte: Elaboração própria (2017)

4.4. Análise global do desempenho e satisfação

A escola foi avaliada de forma geral pelos respondentes e a média em relação ao grau de desempenho foi de 4,39 e ao grau de satisfação de 4,25, como mostrado na Tabela 5.

Tabela 5 – Média do desempenho e da satisfação global

Média grau de Desempenho	Média grau de Satisfação
4,39	4,25

Fonte: Elaboração própria (2017)

A Tabela 6 mostra a frequência, em porcentagem, em relação ao Desempenho Global e a Satisfação Global da Instituição à luz do julgamento dos respondentes.

Tabela 6 – Desempenho e satisfação global

Desempenho Global	%	Satisfação Global	%
Muito Bom (5)	45,10%	Muito Satisfeito (5)	35,29%
Bom (4)	49,02%	Satisfeito (4)	56,86%
Regular (3)	5,88%	Neutro (3)	5,88%
Ruim (2)	0%	Insatisfeito (2)	1,96%
Muito Ruim (1)	0%	Muito Insatisfeito (1)	0%

Fonte: Elaboração própria (2017)

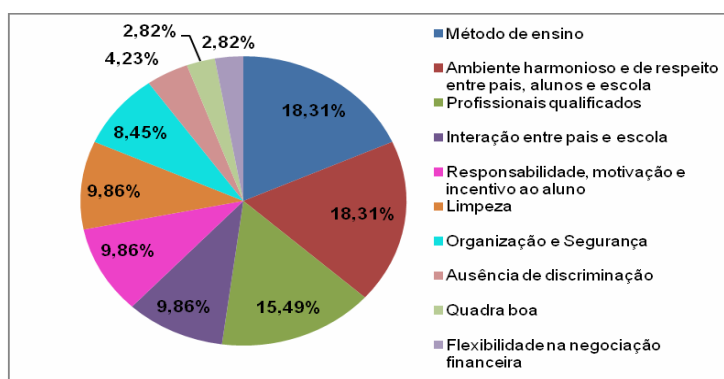
Ao analisar o grau de desempenho, nota-se que 49,02% dos respondentes acreditam que a escola possui um bom desempenho, 45,10% acham o desempenho muito bom, e apenas 5,88% afirmam que a instituição é regular.

Em relação à satisfação global, 56,86% dos respondentes estão satisfeitos, 35,29% se dizem muito satisfeitos, 5,88% avaliaram como neutro, e outros 1,96% estão insatisfeitos com a escola.

4.5. Aspectos positivos e negativos

Ao final de cada questionário, foi pedido para que o respondente apontasse três aspectos positivos e três negativos. Os itens apresentados pelos pais estão representados nos gráficos 1 e 2 a seguir, de acordo com a frequência.

Gráfico 1 - Aspectos positivos da escola na visão dos pais



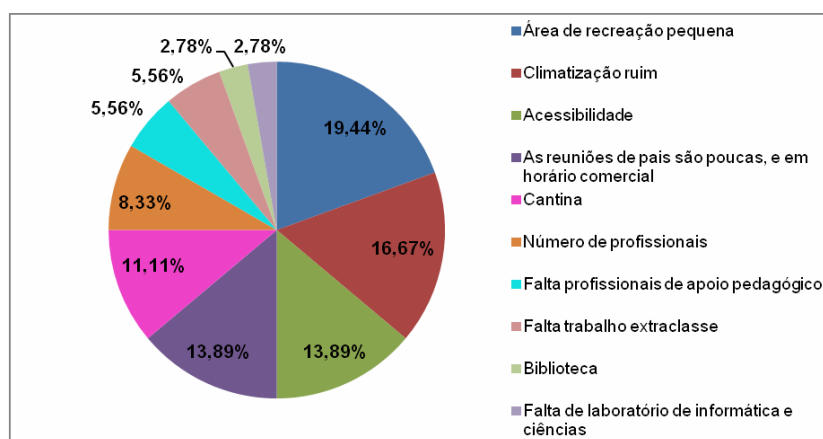
Fonte: Elaboração própria (2017)

De acordo com o Gráfico 1, como aspectos positivos da escola, destacam-se: o método de ensino, considerado excelente para muitos pais; o ambiente de harmonia e de respeito entre pais, alunos e escola; os profissionais qualificados; interação entre pais e escola;

responsabilidade, motivação e incentivo ao aluno; limpeza; organização e segurança; ausência de discriminação; quadra boa e flexibilidade na negociação financeira.

O Gráfico 2 apresenta os pontos negativos na visão dos pais em relação à escola. A insatisfação sobre o tamanho da área de recreação para das crianças foi o que apareceu com maior frequência, o equivalente a 19,44%. Em seguida, com 16,67% está a climatização, que é ruim. Outro ponto negativo é a acessibilidade, representando 13,89% dos pontos negativos apontados. Segundo os pais, há poucas reuniões, e normalmente são marcadas em horário comercial, por isso, muitos não conseguem ir, este aspecto mostra uma frequência de 13,89% também.

Gráfico 2 - Aspectos negativos da escola na visão dos pais



Fonte: Elaboração própria (2017)

5. Conclusão

Ao mensurar a qualidade dos serviços da escola sob a perspectiva dos pais dos alunos, concluiu-se pelo método de GAP que os serviços atendem suas expectativas em apenas dois itens: I1 (Problema pessoal) e I24 (Horário de funcionamento). Em contrapartida, quando os pais foram solicitados para avaliar a escola de um modo geral, a instituição foi avaliada com bom desempenho e os respondentes disseram estar satisfeitos com o serviço prestado. Essa lacuna que ocorre quando o respondente avalia uma empresa/instituição de forma geral *versus* pontual carece de uma análise mais detalhada, conforme destacado também pelo trabalho feito por Abreu, Amaral e Santos (2016).

Alguns itens requerem uma maior atenção, devido a sua considerável diferença entre a percepção e a expectativa. São eles: I35 (Acessibilidade), I28 (Profissionais de apoio pedagógico), I9 (Conhecimento do projeto político- pedagógico da escola), I33 (Arborização),

e I17 (Lição de casa). Analisando as dimensões, as mais críticas foram: D5 (Formação e Condições de trabalho dos profissionais da escola) e D3 (Ensino e Aprendizagem da Leitura e da Escrita).

É primordial que a escola se atente às necessidades dos pais, analise os itens mais críticos, entenda suas deficiências e tome decisões para corrigi-los e melhorá-los. Portanto, o item mais crítico pelo método do GAP é I35 (Acessibilidade), já que escola não possui vias de acesso a pessoas com deficiência.

Uma sugestão em relação ao item I33 (Arborização), é que os professores, juntamente com as crianças, plantem árvores e flores, mesmo que em pequenos vasos. Dessa forma, a escola deixará seu ambiente mais agradável e incentivará os alunos à criatividade e sustentabilidade.

Com relação ao item I28 (Profissionais de apoio pedagógico), a escola poderia realizar uma reunião com os pais para avaliar a real necessidade de contratar um psicólogo ou psicopedagogo.

O item I9 (Conhecimento do projeto político-pedagógico da escola) poderia ser disponibilizado no site da escola e na secretaria para que os pais tenham acesso.

Quanto ao item I17 (Lição de casa), a escola poderia disponibilizar um funcionário em horário extraclasse para auxiliar aos alunos em suas dúvidas, como uma monitoria.

A climatização das salas de aula e os produtos disponibilizados na cantina também precisam de atenção, visto que muitos pais apontaram como aspectos negativos da escola o fato de alguns ar-condicionados não funcionarem e a má qualidade nutricional dos produtos oferecidos pela cantina. O ideal é de que a escola verifique os objetos de climatização para que todos funcionem corretamente, e que coloquem no cardápio da cantina mais opções de lanches saudáveis.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Laís Gomes; AMARAL, Valéria Faria; SANTOS, Ana Carla de Souza Gomes Dos. Uma adaptação do modelo SERVQUAL para mensuração da qualidade de serviços internos sob a perspectiva dos colaboradores: um estudo de caso em uma instituição de ensino federal. In: 2016, **Anais...** . In: XIX SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS. [s.l: s.n.]
- AÇÃO EDUCATIVA et al. **Indicadores da qualidade na educação**. 3. ed. São Paulo: Ação Educativa, 2007.
- BERLEZZI, Fernando Luis Cazarotto; ZILBER, Moisés Ari. Aplicação do modelo servqual em restaurantes fast food de São Paulo: um estudo da qualidade de serviços. **Revista da Micro e Pequena Empresa**, [s. l.], v. 5, n. 2, p. 3–20, 2011.
- BOLTON, Ruth N.; DREW, James H. A multistage model of customers' assessment of service quality and value. **Journal of Consumer Research**, [s. l.], v. 17, n. 4, p. 375–84, 1991.

- BROWN, Stephen W.; SWARTZ, Teresa A. A Gap Analysis of Professional Service Quality. **Journal of Marketing**, [s. l.], v. 53, n. 2, p. 92, 1989.
- CASTRO, Márcia Helena De. **Percepção da qualidade na educação na perspectiva de três escolas particulares da cidade de catalão (GO)**. 2015. Dissertação - Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2015.
- CRISTOBAL, Eduard; FLAVIÁN, Carlos; GUINALÍU, Miguel. Perceived e-service quality (PeSQ): Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. **Managing Service Quality: An International Journal**, [s. l.], v. 17, n. 3, p. 317–340, 2007.
- CRONIN, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, [s. l.], v. 56, n. 3, p. 55–68, 1992.
- DOURADO, Luiz Fernandes. Políticas e gestão da educação básica no Brasil: limites e perspectivas. **Educação & Sociedade**, [s. l.], v. 28, n. 100, p. 921–946, 2007.
- DUARTE, Nayra De Oliveira et al. Avaliação das expectativas relacionadas aos serviços de uma instituição de ensino superior segundo o modelo SERVQUA. **Revista Alcance**, [s. l.], v. 22, n. 3, p. 410, 2015.
- GRÖNROOS, Christian. A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, [s. l.], v. 18, n. 4, p. 36–44, 1984.
- GRONROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. **Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso - USP, São Paulo, 2014.
- MIORANZA, Claudio. Modelo Multidimensional de Avaliação da Qualidade Educacional - MULTQUALED. **Revista Iberoamericana de Educación**, [s. l.], v. 49, n. 6, p. 20, 2009.
- MORAES, Alexandre De. **Direitos humanos fundamentais**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- PARASURAMAN, A. Parsu; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, [s. l.], v. 49, n. 4, p. 41–50, 1985.
- PARASURAMAN, A. Parsu; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, [s. l.], v. 63, n. 1, p. 12–40, 1988.
- RIBEIRO, Vera Masagão; RIBEIRO, Vanda Mendes; GUSMÃO, Joana Buarque De. Indicadores de qualidade para a mobilização da escola. **Cadernos de Pesquisa**, [s. l.], v. 35, n. 124, p. 227–251, 2005.
- SANTOS, Rafael Silva et al. Avaliação da Qualidade de um curso de Engenharia: uma aplicação do modelo SERVQUAL. **Revista Mackenzie de Engenharia e Computação**, [s. l.], v. 15, n. 1, 2016. Disponível em: <<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/rmec/article/view/6372>>. Acesso em: 26 abr. 2018.
- SILVA, Luana Moraes et al. APLICAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL: A INFLUÊNCIA DO PERFIL DO CLIENTE NA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE. **Revista Gestão Industrial**, [s. l.], v. 12, n. 2, 2016. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/3771>>. Acesso em: 26 abr. 2018.
- UNESCO. Los países de América Latina y el Caribe adoptan la declaración de Cochabamba sobre educación. In: ANAIS DA OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA PARA AMÉRICA LATINA Y CARIBE 2001, **Anais...** [s.l: s.n.] Disponível em: <<http://www.iesalc.org/>>
- YEN, Yung-Shen. A comparison of quality satisfaction between transactional and relational customers in e-commerce. **The TQM Journal**, [s. l.], v. 26, n. 6, p. 577–593, 2014.