

## **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM ESCOLAS PÚBLICAS DE ENSINO FUNDAMENTAL II E MÉDIO DE PARACATU / MG**

**Maria Aparecida da Silva Gomes<sup>1</sup>**  
**Adriana Santos Prado Sadoyama<sup>2</sup>**

**Resumo:** O controle da qualidade dos serviços representa uma ferramenta necessária para saber se a qualidade oferecida está sendo percebida. Dito isso, objetiva-se com essa pesquisa de mestrado avaliar a qualidade da prestação dos serviços em duas escolas públicas de ensino fundamental II e médio da cidade de Paracatu/MG, sendo uma Municipal e outra Estadual. Para o bom êxito da pesquisa temos à intenção de responder ao seguinte questionamento: Como a qualidade dos serviços prestados nas escolas de ensino de nível Fundamental II e médio da rede pública municipal e estadual do município de Paracatu é percebida pelos pais, gestores e professores? Para que possamos responder a este questionamento iremos trabalhar com dois objetivos específicos: Avaliar as expectativas e percepções dos gestores, professores e pais das duas escolas em relação a qualidade dos serviços prestados e comparar os resultados das avaliações entre as duas escolas; A metodologia utilizada para a coleta de dados será a escala Servqual. Esperamos que com essa pesquisa poder mensurar o nível de qualidade dos serviços prestados nas duas escolas em relação às cinco dimensões da escala de acordo com as perspectivas da direção, dos professores e pais e também poder avaliar se há relevância significativa entre as percepções de cada ator e entre cada escola e assim com esses resultados poder contribuir como ferramenta de gestão para a melhoria da qualidade dos serviços prestados dentro dessas instituições.

279

**Palavras chave:** Qualidade.Serviços.Escola. Servqual

**Abstract:** The control of the quality of services represents a necessary tool to know if the quality offered is being perceived. Having said that, this study aims at evaluating the quality of service delivery in two public elementary and middle schools in the city of Paracatu / MG, one being Municipal and one State. For the success of the research, we intend to answer the following question: How is the quality of services provided in elementary and middle schools of the municipal and state public network of the municipality of Paracatu perceived by parents, managers and teachers? In order to respond to this questioning we will work with two specific objectives: To evaluate the expectations and perceptions of the managers, teachers and parents of the two schools in relation to the quality of the services provided and to compare the results

---

<sup>1</sup> Mestranda: Gestão Organizacional UFG; Especialização: Gestão em Pessoas e Gestão em Administração Empresarial; Graduação: Administração de Empresas; Servidora pública Administrativa do Instituto Federal do Triângulo Mineiro – campus Paracatu. E-mail: cidasilva@iftm.edu.br

<sup>2</sup> Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2002); Graduação em Letras Português Inglês e Suas Literaturas pela Universidade de Marília (1997) e em Pedagogia pela Universidade de Uberaba. Mestrado em Educação pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1999). Professora associada I da UFG; Professora da Faculdade de Educação das disciplinas de Formação de professores, arte e Educação; Professora do mestrado profissional em Gestão Organizacional com linha de pesquisa qualidade na Educação. E-mail: drisadoyama@gmail.com

**Recebido em 30/04/2019**  
**Aprovado em 10/04/2019**

of the evaluations between the two schools; The methodology used for data collection will be the Servqual scale. We hope that this research will be able to measure the level of quality of the services provided in the two schools in relation to the five dimensions of the scale according to the perspectives of the direction of the teachers and parents and also to be able to evaluate if there is significant relevance between the perceptions of each actor and between each school and thus with these results can contribute as a management tool to improve the quality of services provided within these institutions.

**Keywords:** Quality. Services. School. Servqual

## 1. INTRODUÇÃO

280

O cenário contemporâneo apresenta uma sociedade mais desenvolvida, com maior acesso às informações e mais exigente no concerne aos aspectos da qualidade. Os serviços oferecidos no nicho da educação também se incluem nessa nova demanda.

O cenário econômico atual é marcado pela competitividade impulsionada pelo fenômeno da globalização, que ampliou exponencialmente o acesso tanto às informações quanto aos produtos e serviços, quebrando as antigas barreiras de tempo e lugar (ZENONE, 2007).

Por sua vez o mercado moderno, marcado pelo referido fenômeno traz a lume a necessidade das pessoas e empresas se destacarem no mercado para se manterem competitivas. A concorrência foi ampliada em níveis jamais vistos, e somente sobrevivem aqueles que conseguem se destacar perante os demais.

As inovações tecnológicas - marcantes dessa nova era - trouxeram consigo uma nova e ampliada forma de integração cultural, social e econômica que potencializou o nível de exigência dos consumidores de produtos e serviços (GARCIA, 2010).

Essas interligações provenientes da globalização criaram novos comportamentos, desafios e oportunidades que acirrou a concorrência e formou um mercado que reivindica cada vez mais qualidade.

Para conquistar a qualidade necessária e exigida pelos usuários diretos e indiretos, os gestores das instituições de ensino precisam constantemente utilizar ferramentas que permitam avaliar com frequência a qualidade dos serviços que prestam através da percepção daqueles aos quais tal serviço é direcionado (NARANG, 2012).

Nesse interregno tem-se que o sucesso de uma instituição de ensino e a qualidade de seu nível educacional e formativo são estritamente ligados a forma de gerir essas escolas perante as mudanças cotidianas e alterações da percepção (VIEIRA, 2008).

Percebe-se que o setor educacional guarda bastante semelhança com qualquer outro setor prestador de serviços, e as exigências para esse “negócio” são as mesmas exigidas a qualquer empresa pública ou privada (COLETA; COLETA, 2007).

Entretanto, deve-se observar que as instituições de ensino possuem características peculiares que devem ser observadas quando se avalia sua qualidade ou definem-se modos de gestão voltados para atendimento das necessidades e extrapolação das expectativas dos usuários desse serviço.

Diante dessa realidade irrefutável, - as pessoas não somente buscam por educação/conhecimento, e sim pela prestação desse serviço com a qualidade que atenda às suas necessidades, - bem como a própria necessidade do mercado no qual se insere.

O panorama descrito trouxe consigo a necessidade de que as empresas busquem a satisfação de seus clientes, de forma que o serviço ofertado atenda às necessidades e exceda as expectativas (OLIVEIRA; FERREIRA, 2009).

Para tanto é preciso primeiramente conhecer o que se espera do ensino e da instituição escolhida, para em seguida verificar aquilo que o ensino atual realmente oferece e estabelecer os pontos da expectativa que não coincidem com a realidade.

Tais ações propiciarão verificar a percepção da qualidade pelos envolvidos, e a partir daí atuar na melhoria desta qualidade da educação percebida, com vistas a manter motivadas todas as partes envolvidas no processo de ensino.

Investir em qualidade tornou-se, nos últimos anos, algo essencial para o sucesso e manutenção da competitividade das instituições (OLIVEIRA; FERREIRA, 2009), para tanto é preciso compreender o que os clientes definem por qualidade, conhecendo suas expectativas e necessidades.

Essas exigências do mercado moderno também são compartilhadas pelas instituições de ensino, como prestadoras de serviços, de forma que no desenvolvimento de suas atividades elas também devem primar pela qualidade satisfazendo as expectativas dos alunos, enquanto profissionais em formação, e do mercado, que exigem predicados específicos desses profissionais (OLIVEIRA; FERREIRA, 2009).

Corroborando, Narang (2012) afirma ser indispensável que os modelos de avaliação de qualidade percebida sejam adaptados as determinantes mais importantes do setor educacional, respeitadas sempre as especificidades do setor e de seu público alvo.

As necessidades desse setor advêm tanto das expectativas dos alunos quanto do mercado para o qual estão sendo preparados, o que implica o fornecimento de uma educação que atenda às demandas de um ambiente instável, complexo e competitivo (NARANG, 2012).

Diante desse contexto reconhece-se as instituições de ensino como organizações que precisam planejar e desenvolver meios dinâmicos que contemplem a diversidade das expectativas esperadas desse setor, e preparem os profissionais concomitantemente - atendendo suas necessidades e as do mercado (VIEIRA, 2008)

Todo esse planejamento deve ser contemplado em um PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional que garanta à gestão os meios eficazes de superar as expectativas (VIEIRA, 2008), para isso os gestores devem se abrir para mudanças, procurar sempre compreender as necessidades daqueles para os quais o ensino é direcionado.

Considerando que a conquista da qualidade exige, primeiramente, a compreensão de seu significado para os clientes (TAYLOR; BACKER, 1994), tarefa um pouco mais complicada, tendo em vista que a qualidade é um conceito bastante mutável e subjetivo ligado à percepção do serviço e produto sob os aspectos de atendimento das necessidades, valor agregado e relação custo/benefício de pessoas com diferentes perfis (DOURADO, 2007). Elencaremos neste trabalho alguns conceitos sobre a qualidade e formas de aferir essa qualidade. Uma das formas mais abrangentes de se verificar a qualidade é estabelecida pela fórmula apresentada por Parasumanan, Zeithaml e Berry (1985), por meio da qual a qualidade é obtida pela diferença entre a expectativa e o desempenho do serviço prestado.

O modelo apresentado por Parasuraman, Zeithaml e Berry é ideal para avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma determinada empresa (FARIA, 2015), e por isso pode ser adaptado, como pretende-se com esse trabalho, para uma avaliação da qualidade da educação básica.

Diante desse contexto, o presente trabalho propõe um estudo com o objetivo de avaliar percepção da qualidade da prestação dos serviços em duas escolas públicas do ensino fundamental II e médio da Cidade de Paracatu/MG, sendo uma municipal e a outra estadual. Consideramos isso necessário porque entendemos que a avaliação da percepção da qualidade sob o enfoque da expectativa versus qualidade percebida viabilizará uma melhoria dos serviços ofertados pelas escolas pesquisadas do município de Paracatu, oportunizando aos gestores o planejamento adequado às necessidades e expectativas dos clientes da educação (alunos e mercado de trabalho).

Nesse ínterim, a motivação é elemento indispensável para formação profissional e é preciso mais que oferecer vagas nas instituições de ensino. É imprescindível que esses alunos que entram sejam motivados a continuarem no curso até sua conclusão.

De acordo com as explicações de (GIL, 2008) que diz que “toda pesquisa é motivada com algum tipo de problema ou indagação.” Uma outra acepção bastante corrente do autor

(GIL, 2008), ele identifica problema como sendo uma questão que dá margem a dúvida e que seja difícil de explicar ou resolver, ou ainda como “algo que provoca desequilíbrio, mal-estar, sofrimento ou constrangimento às pessoas. Contudo, na acepção científica, problema é qualquer questão não solvida e que é objeto de discussão, em qualquer domínio do conhecimento”

Diante do exposto, a pesquisa propõe-se a responder ao seguinte questionamento: Como a qualidade dos serviços prestados pelas escolas da rede pública municipal e estadual do município de Paracatu do ensino de nível Fundamental II e médio é percebida pelos pais, gestores e professores?

### **1.1. Problema da Pesquisa**

Como a qualidade dos serviços prestados nas escolas de ensino de nível Fundamental II e médio da rede pública municipal e estadual do município de Paracatu é percebida pelos pais, gestores e professores?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo geral**

Avaliar a qualidade da prestação dos serviços em escolas públicas da cidade de Paracatu/MG de ensino fundamental II e médio, sendo uma Municipal e outra Estadual.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Avaliar as expectativas e percepções dos gestores, professores e pais das duas escolas públicas da cidade de Paracatu-MG a ser pesquisada em relação a qualidade dos serviços prestados através do modelo Servqual;
- Comparar os resultados das avaliações entre as duas escolas pesquisadas, com objetivo de saber se há diferenças entre as expectativas e percepções dos atores envolvidos com uma instituição pública Municipal e Estadual;

## **2. JUSTIFICATIVA**

Essa pesquisa se justifica pela necessidade da pesquisadora em entender a grande procura dos alunos das escolas públicas de Paracatu para se ingressarem no IF, será que esses alunos e seus pais não estão satisfeitos com a qualidade do ensino ofertado pela rede pública

municipal e estadual? E também por entender que a identificação e análise da expectativa e percepção da qualidade da educação sob a perspectiva dos pais, professores e gestores se mostra bastante propícia, com o condão de contribuir para a melhoria dos serviços educacionais, fidelização dos alunos e redução da evasão escolar.

A presente proposta de estudo pretende contribuir ainda ao ensino da cidade de Paracatu, determinando as possíveis disparidades entre aquilo que espera-se da educação e o que realmente é percebido, sob a visão daqueles que estão diretamente envolvidos no processo, pais, gestores e professores.

Para tanto é preciso primeiramente procurar entender as necessidades desse grupo, aceitando as diferenças de perfis e procurar estabelecer um padrão de qualidade que garanta a satisfação integral daqueles aos quais a educação Fundamental II e médio está direcionada.

Com esse propósito iremos avaliar a qualidade percebida pelos principais atores envolvidos no que concerne aos serviços educacionais prestados e estes resultados servirão como instrumento de apoio para os gestores das escolas em busca de melhorias da qualidade dos serviços prestados no ensino fundamental II e médio voltados para o atendimento das necessidades de seu público alvo, buscando assim assegurar que a quantidade de ingressantes nesses níveis escolares coincida com a quantidade que são formados, e mais que isso, que essas pessoas não somente ingressem no ensino fundamental II e médio, mas que concluam esse ensino com qualidade, tornando-se estudante satisfeitos com sua formação.

#### **4. METODOLOGIA**

A metodologia esclarece os meios de condução do estudo e investigações (GODIM, LIMA, 2006), a sua definição é de extrema importância para se definir o caminho que será trilhado até a conquista dos objetivos.

De acordo com os estudos de (FLICK, 2012) antes de iniciar uma pesquisa é necessário pesquisar e ler o que já foi publicado sobre o tema, os métodos e o campo que se pretende pesquisar e assim selecionar o que for relevante para dar suporte a sua pesquisa.

Desta forma a revisão de literatura proposta buscará realizar um “apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema” (MARCONI; LAKATOS, 2006, p.25).

Ainda segundo (FONTELLES et al., 2009) é por meio de uma revisão ampla da literatura que o pesquisador poderá entender melhor sobre o tema de uma maneira geral e ter suporte para dúvidas sobre a questão da pesquisa proposta.

Diante desses pressupostos, e a fim de atingir o objetivo da pesquisa que é o de responder a questão da pesquisa e testar suas hipóteses, a presente pesquisa pretende iniciar-se com uma fase exploratória através de levantamentos bibliográficos atinentes à qualidade da educação de forma bastante abrangente, com vistas a se compreender o significado dos principais conceitos relacionados ao tema, quais sejam: Qualidade, qualidade em serviços, gestão da qualidade, gestão educacional democrática, qualidade na educação, serviços, setor de serviços, gestão de serviços, e os modelos de aferição da qualidade; bem como pesquisas sobre o tema com o uso da ferramenta escolhida: o modelo Servqual.

Em seguida analisou-se a necessidade de adaptações do questionário da ferramenta Servqual com a realidade das escolas a serem pesquisadas. Após várias pesquisas de adaptações para a coleta de dados e em reunião com a direção das escolas foi escolhido o questionário Servqual já adaptado à educação utilizado em pesquisas já realizadas por (ANDRADE, 2015) e (GALVÃO, 2017). Foi escolhido essa adaptação do questionário em função dos autores terem utilizado a adaptação para escolas de nível médio e o questionário utilizado já ter sido validado e verificada sua adequação e confiabilidade.

A etapa seguinte será a submissão ao comitê de ética e Pesquisa (CEP) através da plataforma Brasil, pois de acordo com as determinações da Resolução 466, de 12 de dezembro de 2012, que trata das diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos toda pesquisa que envolve seres humanos antes de ser iniciada deverá ser submetida para apreciação e aprovação.

Após a submissão e aprovação do (CEP) será realizada a aplicação dos questionários em um dia de reunião de pais e mestres dentro da própria escola conforme acordado entre os diretores das escolas e a pesquisadora; Após a coleta dos dados através do questionário, segue-se com as tabulações, análise dos dados e comparações.

Por fim, serão feitas as considerações necessárias e a pesquisa será concluída com apontamentos para cada dimensão da qualidade de acordo com os resultados obtidos pela pesquisa e apresentados às instituições como forma de tomada de decisões de melhoria. Neste instante também serão apontadas as limitações que por ventura se tenha obtido durante a realização da pesquisa.

#### **4.1. Abordagem da Pesquisa**

FONTELLES et al. (2009) Afirma que antes de iniciar qualquer pesquisa o pesquisador necessita de ter uma sequência de raciocínio, o primeiro passo de dessa sequência é escolher o tipo de pesquisa que melhor encaixe na população a ser pesquisada e em seguida definir todo



seu delineamento para que assim consiga atingir o objetivo da pesquisa. Ainda segundo o autor, há muitas maneiras de classificar a pesquisa e que ainda não há um consenso entre os autores quanto à padronização da classificação da pesquisa.

Diante dos estudos desse autor podemos classificar nossa pesquisa quanto à finalidade de aplicada ou tecnológica.

É o tipo de pesquisa cujo objetivo é produzir conhecimentos científicos para aplicação prática voltada para a solução de problemas concretos, específicos da vida moderna. É a pesquisa que, além de produzir conhecimento, gera novos processos tecnológicos e novos produtos, com resultados práticos imediatos em termos econômicos e na melhoria da qualidade de vida. (FONTELLES et al., 2009)

Quanto à forma de abordagem trata-se de pesquisa predominantemente quantitativa/descritivo. Pois se trata de uma pesquisa que envolve variáveis numéricas com utilização de técnicas estatísticas para classificações e análises. E a descrição quando das interpretações e comparações dos resultados.

**Pesquisa quantitativa** – “É aquela que trabalha com variáveis expressas sob a forma de dados numéricos e emprega rígidos recursos e técnicas estatísticas para classificá-los e analisá-los, tais como a porcentagem, a média, o desvio padrão, o coeficiente de correlação e as regressões, entre outros. Em razão de sua maior precisão e confiabilidade, os estudos quantitativos são mais indicados para o planejamento de ações coletivas, pois seus resultados são passíveis de generalização, principalmente quando as amostras pesquisadas representam, com fidelidade, a população de onde foram retiradas. De acordo com a complexidade da apresentação e da análise dos dados, uma pesquisa quantitativa pode ser classificada em descritiva ou analítica”. (FONTELLES et al., 2009)

**Pesquisa descritiva** – “É aquela que visa apenas a observar, registrar e descrever as características de um determinado fenômeno ocorrido em uma amostra ou população, sem, no entanto, analisar o mérito de seu conteúdo. Geralmente, na pesquisa quantitativa do tipo descritiva, o delineamento escolhido pelo pesquisador não permite que os dados possam ser utilizados para testes de hipóteses, embora hipóteses possam ser formuladas a *posteriori*, uma vez que o objetivo do estudo é apenas descrever o fato em si”. (FONTELLES et al., 2009)

Quanto aos objetivos trata-se de uma pesquisa exploratória, uma vez que, tal metodologia “busca-se conhecer com maior profundidade o assunto de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para conclusão da pesquisa. (BEURUEN, 2009, p.80).

Este tipo de pesquisa visa a uma primeira aproximação do pesquisador com o tema, para torná-lo mais familiarizado com os fatos e fenômenos relacionados ao problema a ser estudado. No estudo, o investigador irá buscar subsídios, não apenas para determinar a relação existente, mas, sobretudo, para conhecer o tipo de relação.. (FONTELLES et al., 2009)



Quanto aos procedimentos técnicos trata-se de uma pesquisa bibliográfica quando trata da fundamentação teórica e suporte para escolha do tema e de campo quando utiliza-se da aplicação do questionário para coleta de dados.

**Pesquisa bibliográfica** – “Sua base é a análise de material já publicado. É utilizada para compor a fundamentação teórica a partir da avaliação atenta e sistemática de livros, periódicos, documentos, textos, mapas, fotos, manuscritos e, até mesmo, de material disponibilizado na internet etc. Este tipo de pesquisa fornece o suporte a todas as fases de um protocolo de pesquisa, pois auxilia na escolha do tema, na definição da questão da pesquisa, na determinação dos objetivos, na formulação das hipóteses, na fundamentação da justificativa e na elaboração do relatório final”. (FONTELLES et al., 2009)

Por fim quanto ao desenvolvimento no tempo podemos classificar a pesquisa como sendo transversal, pois a coleta dos dados será realizada em um único e determinado momento.

[...]No estudo transversal (ou seccional), a pesquisa é realizada em um curto período de tempo, em um determinado momento, ou seja, em um ponto no tempo[...]. (FONTELLES et al., 2009).

## 4.2. Instrumento de Coleta dos Dados

Diante das várias pesquisas encontradas referentes aos trabalhos já desenvolvidos sobre a mensuração da qualidade dos serviços educacionais utilizando a ferramenta Servqual optamos pelo uso também dessa ferramenta por tratar se de uma ferramenta psicométrica já validada, composta por questionário semiestruturado para medir a qualidade dos serviços do ponto de vista da expectativa dos serviços esperados e a percepção dos serviços prestados.

(GIL, 2008) Define o questionário como sendo “conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.”.

O instrumento de medida a ser utilizado, o SERVQUAL de (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985), será o modelo já adaptado aos serviços educacionais, validado e utilizado na pesquisa de (ANDRADE, 2015).

### 4.2.1. Proposta Adaptada

Através de uma intensa pesquisa aos trabalhos já desenvolvidos com a utilização da escala SERVQUAL pretendemos utilizar uma versão já adaptada da escala SERVQUAL à mensuração dos serviços prestados pelos Institutos Federais, que foi utilizada para efetuar o levantamento das expectativas e percepções dos alunos do curso superior de Tecnologia em

Análise e Desenvolvimento de Sistemas do IFTM – Campus Paracatu pelo pesquisador (ANDRADE, 2015), por ter sido uma adaptação desenvolvida com objetivo de avaliar as expectativas e percepções dos serviços educacionais prestados.

O modelo adaptado por (ANDRADE, 2015) mostra as expectativas (E) e a percepção ou desempenho (D), sendo que na primeira, analisar-se-á o que os pesquisados esperam de uma prestação de serviços de excelência, enquanto o desempenho mostra a percepção dos pesquisados à respeito da instituição de ensino da qual o mesmo faz parte.

Durante aplicação do questionário pela pesquisadora, pretende-se também solicitar aos pesquisados que atribuam pesos para todas as dimensões da qualidade conforme o questionário SERVQUAL e respondam a um questionário de dados sócio demográficos e também informem o nível de classificação geral da qualidade oferecida pela escola e se há alguma probabilidade de recomendar essa escola para familiares e amigos.

#### **4.3. Universo e Amostra da Pesquisa**

De acordo (DE PESQUISA-ANTONIO; GIL) para que se tenha um bom êxito na pesquisa torna-se necessário selecionar os participantes e o ambiente da pesquisa, visto que essa é uma etapa fundamental para a pesquisa, cujo objetivo é generalizar os resultados recebidos para a população da qual os participantes pesquisados constituem uma amostra.

Para essa pesquisa foram intencionalmente escolhidas duas escolas da cidade de Paracatu de fácil acesso para a pesquisadora, pois segundo Gondim e Lima (2006, p.64) “é preciso escolher adequadamente a população a ser estudada, considerando a viabilidade de acesso a ela”.

O campo escolhido para a pesquisa será duas escolas públicas da cidade de Paracatu-MG, sendo uma escola municipal e outra estadual, especificamente na Escola Municipal Cacilda Caetano de Souza e Escola Estadual Altina de Paula Guimarães. Já o universo da pesquisa serão três grupos focais de discussão, a direção, os professores e os pais dos alunos do ensino fundamental II e médio.

O tipo de amostra que se pretende usar nesta pesquisa será a do tipo não probabilística, amostragem por acessibilidade ou por conveniência que, segundo GIL (2008), de todos os tipos de amostra este é o menos rigoroso e é destituída de qualquer rigor estatístico. Com isso permite que pesquisador selecione os elementos de que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma maneira, representar o universo. Este tipo de amostragem é usado em estudos exploratórios ou qualitativos, que não é requerido elevado nível de precisão.

O uso desta técnica de amostragem justifica-se pelo fato de a população total investigada ser grande, baseado no número de pais e servidores, com isso poderá haver grandes dificuldades para a coleta dos dados. Diante disso foi decidido em conjunto com as direções das escolas e com os orientadores que a coleta dos dados será feita por conveniência e que esses dados serão coletados em uma das reuniões de rotina entre a direção, professores e os pais, ou seja, com quem estiver presente à reunião e se dispuser a participar da pesquisa e esteja dentro dos critérios de inclusão.

#### **4.3.1. Recrutamento dos participantes da pesquisa**

Os participantes elegíveis para a pesquisa serão escolhidos obedecendo alguns critérios de inclusão e exclusão para participação da pesquisa, sendo que, o recrutamento será feito apenas em uma única vez, porém de formas distintas entre os participantes pais, gestores e professores.

A aplicação do questionário para coleta dos dados dos pais será aplicada somente durante a reunião de pais e mestre para aqueles que se dispuserem a responder e estiverem dentro dos critérios de inclusão determinados pelos pesquisadores.

Já a aplicação do questionário para coleta de dados dos professores e gestores será também realizada na reunião de pais e mestre para aqueles que estiverem presente à reunião e se disponibilizarem a colaborar e se por ventura houver falta de algum servidor neste dia da reunião e que esteja dentro dos critérios de inclusão, a pesquisadora poderá entrar em contato e se o mesmo tiver interesse em participar, será combinado um dia e horário em que este esteja na escola e a pesquisadora irá pessoalmente aplicar o questionário para que assim atinja um maior número de professores e gestores possível.

#### **4.3.2. Critérios de Exclusão e Inclusão**

Os pais participantes da pesquisa terão como critérios de inclusão estarem presentes à reunião, serem maior de 18 anos, alfabetizados e pai de aluno matriculado no ensino fundamental II e/ou médio da escola há pelo menos um ano e, sendo excluídos todos os demais que não atenderem às essas exigências

Os gestores e professores terão como critério de inclusão a obrigatoriedade de participarem do quadro de servidores efetivos e ativos da escola pesquisada, sendo excluídos todos que não atenderem esse critério.

O objetivo de ter critérios de inclusão e exclusão na escolha dos participantes é indispensável para ajudar a responder de forma eficaz à pergunta da pesquisa.

#### **4.4. Consentimento livre e esclarecido**

Os participantes elegíveis para responderem ao questionário da pesquisa baseado no critério de inclusão serão convidados a participarem da pesquisa pelo pesquisador principal. As respostas do questionário serão feitas na forma escrita. Neste momento, serão apresentadas informações sobre a pesquisa (objetivos, riscos, benefícios, quantidade de questões a serem respondidas e procedimentos aos quais serão submetidos). Confirmado o desejo de participar voluntariamente da pesquisa, será entregue duas cópias do termo de consentimento livre e esclarecido, uma que deverá ser lida, assinada e devolvida para a pesquisadora e a outra via será do participante de acordo com o (anexo 2). A leitura e a interpretação do seu conteúdo, podem ser concomitantemente feitas e esclarecidas as dúvidas pela pesquisadora. Só então, com a assinatura do termo é que será formalizada sua participação na pesquisa e assim entregue os dois questionários afixado, tanto para avaliarem a expectativa quanto para percepção para que possam ser respondidos. Nesse momento da entrega dos dois questionários fica sob a responsabilidade da pesquisadora instruir os participantes que primeiro deverá ser respondido o questionário sobre a avaliação da expectativa e só depois de respondido esse, que deverá iniciar as respostas referentes à avaliação da percepção.

#### **4.5. Procedimentos**

Os procedimentos que serão utilizados neste projeto de pesquisa deverão seguir criteriosamente todas as instruções conforme determina a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, que trata das diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos (SAÚDE, 2013) e Resolução CPG Nº 01/2017 que determina as regras para a redação do projeto.

De acordo com a determinação da Resolução 466 esse projeto de pesquisa será cadastrado na Plataforma Brasil e passará pelo comitê de ética antes da aplicação dos questionários. A aplicação da escala SERVQUAL conta com a anuência da Diretora da SER de Paracatu, da Secretária Municipal de Educação de Paracatu e das diretoras das escolas alvo da pesquisa.

Para a pesquisa, o questionário SERVQUAL adaptado, na sua versão de expectativa, será aplicado para todos os pais que atendam aos critérios de inclusão presentes às reuniões de

um dia previamente agendado com a direção de pais e mestre de uma população total de 1.564, sendo 554 da escola Municipal Cacilda Caetano de Souza e 1.010 da Escola Estadual Altina de Paula Guimarães; Os questionários, na versão de percepção, serão aplicados concomitantemente ao mesmo público da expectativa.

Já a população total dos gestores e professores são de 77. Pretende-se aplicar os questionários nas versões expectativa e percepção para todos que estejam dentro do critério de inclusão e que se dispuserem a contribuir com a pesquisa, no primeiro momento será aplicado para todos aqueles que estiverem presente à reunião de pais e mestre, em segundo momento a pesquisadora com o consentimento da direção coletará os dados durante os intervalos de aulas dos professores dentro da própria escola.

Aqui cabe justificar o uso da amostragem por acessibilidade ou por conveniência sendo a mesma não-probabilística que, segundo GIL (2008), de todos os tipos de amostra este é o menos rigoroso e é destituída de qualquer rigor estatístico. Trata-se de um tipo de amostragem escolhida pela autora por entender que tratar-se da melhor estratégia para coleta dos dados de acordo com o público a ser pesquisado. Através desse tipo, o pesquisador pode selecionar os elementos de que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma maneira, representar o universo. Este tipo de amostragem é usado em estudos exploratórios ou qualitativos, que não é requerido elevado nível de precisão.

No momento da aplicação do questionário, será necessário que o entrevistador explique o significado da escala de medida. Cada item da escala possui sete pareceres variando de um score de 7 para “excelente”, 6 para “muito bom”, 5 para “bom”, 4 para “satisfatório”, 3 para “pouco satisfatório”, 2 para “fraco” e 1 para “mediocre”.

Antes da aplicação do questionário, o participante da pesquisa receberá o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o Consentimento da Participação da Pessoa como participante para assinatura, e com a assinatura estará concordando na participação da pesquisa.

Assim que aplicados os questionários o pesquisador irá transferir suas respostas montando um banco de dados em um software estatístico. Essas transferências dos dados coletados serão digitalizados por no mínimo 3 pessoas, sendo a pesquisadora e mais duas pessoas a serem definidas juntamente com os orientadores para assim evitar erro de configuração das variáveis analisadas. Logo após, promover-se-á a verificação de possíveis inconsistências e o tratamento e análise dos dados.

#### **4.5.1 Tratamento dos dados**

Para análise dos dados qualitativos e quantitativos, será relacionado os dados adquiridos e sistematizados com os dados encontrados na literatura, realizando uma análise aprofundada das informações encontradas.

Os dados levantados por meio dos questionários serão transcritos para planilha do Microsoft Excel (2016), por três pesquisadores independentes os quais realizarão a sistematização de forma separada para maior validade e confiabilidade dos resultados, sendo o primeiro a pesquisadora principal deste estudo, e os outros escolhidos de comum acordo com os orientadores da pesquisa.

Os dados serão submetidos à verificação de inconsistências. Quando for detectado um dado divergente, este será verificado nos questionários para sua correção com a utilização de softwares Estatísticos.

Será calculado o Alfa de Cronbach, modelo utilizado para análise de confiabilidade, que mede a consistência interna dos itens ou indicadores individuais da escala em relação ao mesmo constructo, para que assim possam ser altamente correlacionados. O valor assumido pelo Alfa está entre 0 e 1 e, quanto mais próximo de 1 estiver o seu valor, maior a fidedignidade do constructo.

Os dados coletados serão submetidos a análise descritiva por meio do cálculo de medidas de tendência central (média) e quartis. Além disso, serão utilizados gráficos e tabelas com frequências absolutas e relativas.

Na Análise do Quartil os itens cuja média da percepção sejam inferiores ao valor do primeiro Quartil, corresponderiam a 25 % do total de itens, serão considerados como itens de “Prioridade Crítica”, os quais irão necessitar de medidas intervencionistas. Já os itens seguintes cuja média de percepção encontram-se no segundo quartil serão denominados de alta prioridade, no terceiro quartil moderada prioridade e no quarto quartil de baixa prioridade.

Para verificar a relação entre variáveis serão utilizados os testes de Correlação de Pearson ou Spearman, de Covariância para comparação das medidas emocionais entre os grupos e outras variáveis qualitativas ou quantitativas.

A análise inferencial será realizada por meio do teste do qui-quadrado ( $\chi^2$ ) para comparação entre os valores percentuais das variáveis qualitativas (categóricas- nominais e ordinais) e o teste *t-Student* e análise de variância (ANOVA) para comparação das variáveis quantitativas (discretas e contínuas). A normalidade das variáveis quantitativas será determinada pelo teste de *Shapiro-Wilk* ou *Kolmogorou -mSmirnov*. Para váriaveis não normais, serão utilizados os testes de Wilcoxon-Mann-Whitney e Kruskal Wallis.

A análise multivariada entre variáveis quantitativas e qualitativas será realizada por meio de modelos lineares generalizados, usando-se a distribuição de *Poisson* com função de ligação logarítmica e variância robusta para aproximar à binomial para estudo transversal. Quando a variável desfecho for qualitativa será aplicado um modelo de análise multivariada por Regressão logística, onde serão incluídas as variáveis que obtiveram valor de *p* menor ou igual a 0,20 na análise bivariada. Em todas as análises será adotado um nível de significância ( $\alpha$ ) de 5%, ou seja, serão considerados como significantes os resultados que apresentaram *p-valor* igual ou inferior a 5% ( $< 0,05$ ). A força de associação entre cada uma das variáveis explicativas e a variável resposta será avaliada pelo cálculo da razão de prevalência (RP) ou “odds ratio”(OR) (razão de chance) acompanhado do respectivo intervalo de confiança de 95% (IC 95%).

#### 4.5.2. Riscos e Benefícios da Pesquisa

##### 4.5.2.1. Riscos

A pesquisa coletará dados referentes a expectativas e percepções da qualidade dos serviços educacionais prestados na visão dos pais, gestores e professores de duas escolas por meio de questionário semiestruturado, assim todas as informações geradas serão somente para fim científico. Como riscos da presente pesquisa podemos relacionar os seguintes itens: 1) riscos relacionados a integridade em relação a pensamentos e sentimentos do participante; 2) riscos relacionados a privacidade; 3) riscos relacionados ao deslocamento; 4) quebra de sigilo; 5) riscos relacionados a interferência na vida e na rotina dos participantes; 6) cansaço ou aborrecimento ao responder o questionário; 7) alterações emocionais (constrangimento, desconforto) ao responder as perguntas; 8) riscos relacionados a discriminação e estigmatização a partir do conteúdo revelado.

Medidas, providências e cautela em relação aos riscos da pesquisa: Como forma de diminuir/prevenir os riscos acima citados, serão tomadas providências como: 1) será garantido liberdade ao participante, caso não queira responder questões em que se sintam constrangidos, os pesquisadores estarão atentos a sinais verbais e não verbais de desconforto dos participantes, e serão perguntarão a cada etapa de aplicação dos questionários, se os participantes querem continuar com a pesquisa. 2) realizar entrevista e aplicação de questionário em ambiente privado que garanta sigilo tanto vocal quanto visual do participante, sendo os pesquisadores habilitados ao método da coleta de dados; 3) realizar coleta de dados no local de trabalho do participante, para que os mesmos não tenham que deslocar-se para outras instituições, evitando-



se assim riscos no deslocamento; 4) será garantido ao participante que os dados que lhe possam lhe identificar no estudo não serão divulgados em nenhum trabalho que resulte da pesquisa, tendo como garantia o termo de consentimento livre e esclarecido assinado pelos pesquisadores. 5) os participantes serão convidados para pesquisa e sua participação se dará por livre adesão, os participantes serão convidados para a pesquisa com antecedência de no mínimo 1 dia, e a realização das entrevistas serão realizadas nos dias e horários que o profissional estiver na instituição, para interferir de forma mínima em sua rotina. 6) a cada finalização de questionário respondido será realizada uma pausa para que o participante possa ter um descanso mental, e/ou sempre que solicitado pelo participante; 7) Caso o participante sinta algum desconforto em algum momento, ou em relação a alguma pergunta, poderá a qualquer momento interromper a sua participação. Será esclarecido ao participante que durante o procedimento de coleta de dados que ele poderá interromper a qualquer momento sua participação. 8) será garantido ao participante total sigilo em relação as suas respostas nos questionários, sendo oferecido feedback dos resultados apenas para o mesmo. Caso deseje recebê-lo deverá informar no questionário semiestruturado seus contatos de e-mail e/ou telefone para que os pesquisadores possam entregar seus resultados individuais. Mesmo oferecendo e-mail e/ou telefone no questionário semiestruturado a identidade dos participantes será resguardada, sendo que dados que possam lhe identificar não aparecerão em nenhum momento nos resultados e/ou publicações que possam surgir da pesquisa realizada.

#### **4.5.2.2. Benefícios**

No que tange a instituição, espera-se que a pesquisa ao final incentive e propicie a implantação de ferramentas na gestão da qualidade da educação nas escolas pesquisadas, promovendo a melhoria da organização produtiva e do gerenciamento dos serviços prestados, e que possa fortalecer os relacionamentos internos de um ambiente organizacional diversificado, como é o caso de uma instituição de ensino. A pesquisa será disponibilizada aos gestores através de um material com todos os resultados da pesquisa, ressaltando os pontos que necessitarão de melhoria e possam servir como ferramenta de gestão para os diretores no planejamento de futuras estratégias que possam ser trabalhadas com o objetivo de uma prestação dos serviços de qualidade total.

A pesquisa gerará benefícios aos participantes respondentes apenas de autoconhecimento e caso queiram receber o resultado da pesquisa a pesquisadora se disponibilizará a fornecê-lo individualmente caso algum solicite.

## **5. RESULTADOS E CONTRIBUIÇÕES TÉCNICO/CIENTÍFICAS ESPERADOS**

De acordo com (FONTELLES et al., 2009) “A pesquisa científica objetiva encontrar respostas a respeito de um determinado problema para o qual não se têm informações concretas para solucioná-lo”.

Diante desse pressuposto, espera-se que ao final dessa pesquisa possamos entender com clareza os fatores determinantes da qualidade dos serviços, na perspectiva dos órgãos gestores e consultivos dos serviços da instituição, bem como nas legislações que rege os serviços prestados nas instituições educacionais.

Com esse entendimento e após avaliar as expectativas e percepções dos principais atores envolvidos no processo de prestação dos serviços das duas escolas alvos da pesquisa, a respeito da qualidade dos serviços prestados, espera-se também que as respostas ao problema proposto possam servir como contribuição para tomadas de decisões acerca da qualidade dos serviços oferecidos.

De acordo com o pensamento de (MUSTAFA DA SILVA 2016) a relevância de uma pesquisa deve-se ao fato de que o aperfeiçoamento de qualquer sistema educacional depende de avaliações que carecem de modelos adequados e abrangentes que possam fornecer parâmetros comparáveis, relevantes e confiáveis para tomada de decisões tanto pedagógicas quanto gerenciais.

Diante de todo esse contexto e pressuposto pretendemos que com essa pesquisa possamos contribuir técnica e cientificamente com a melhoria significativa da qualidade dos serviços prestados das escolas de nível fundamental II e médio e que os resultados obtidos possam servir como ferramenta de apoio à gestão.

Contribuições positivas sempre são interessantes para todas as organizações, para uma escola não poderia ser diferente, então espera-se ainda que essa pesquisa incentive e propicie a implantação de ferramentas de gestão da qualidade da educação, promovendo a melhoria da organização produtiva e do gerenciamento dos serviços prestados, e que possa fortalecer os relacionamentos internos de um ambiente organizacional diversificado, como é o caso de uma instituição de ensino. (ANDRADE, 2015).

## **6. REFERÊNCIAS**

ANDRADE, M. S. **Percepção da qualidade da educação de um curso superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: o emprego da escala Servqual.** 2015.

ASUBONTENG, P.; MCCLEARY, K. J.; SWAN, J. E. **SERVQUAL revisited: a critical review of service quality.** Journal of Services marketing, v. 10, n. 6, p. 62-81, 1996.

BURLAMAQUI, M. G. **Avaliação e qualidade na educação superior: tendências na literatura e algumas implicações para o sistema de avaliação brasileiro.** Estudos em Avaliação Educacional, São Paulo, v. 19, n. 39, p. 133-154, 2008.

CASTRO, Márcia Helena; SADOYAMA, Geraldo; ROSALEM, Vagner. **Qualidade na educação na perspectiva dos principais atores de uma instituição de ensino.** 2014.

COLETA, J. A. D.; COLETA, M. F. D. **Cultura organizacional e avaliação de instituições de educação superior: semelhanças e diferenças.** PsicoUSF, v. 12, p. 227-237, 2007.

CUNHA, M. P.; CUNHA, J. V. D.; DAHAB, S. **Gestão da qualidade: uma abordagem dialéctica.** Revista de Administração Contemporânea, v. 5, n. SPE, p. 197-215, 2001.

DE PESQUISA-ANTONIO, C. E. P.; GIL, C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes.** Penso Editora, 2012. ISBN 8565848132.

FONTELLES, M. J. et al. **Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa.** Revista Paraense de Medicina, v. 23, n. 3, p. 1-8, 2009.

GALVÃO, L. L. D. C. **Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um Instituto Federal: o emprego da escala Servqual.** 2017.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. Editora Atlas SA, 2008. ISBN 8522451427.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2002. ISBN 85-224-3169-8.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar.** Editora Record, 1997. ISBN 8501049654.

OLIVEIRA, O. J. D.; FERREIRA, E. C. **Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior.** XXIX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Salvador 2009.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** the Journal of Marketing, v.49, n.4, p. 41-50, 1985.

SAÚDE, C. N. D. **Resolução, nº 466 do Conselho Nacional de Saúde, de 12 de dezembro de 2012 (BR)[Internet].** Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Diário Oficial da União. 13 2013.