



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – REGIONAL CATALÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO ORGANIZACIONAL**

MÁRCIA HELENA DE CASTRO

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO NA PERSPECTIVA DE TRÊS
ESCOLAS PARTICULARES DA CIDADE DE CATALÃO (GO)**

**CATALÃO – GO
2015**

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR AS TESES E DISSERTAÇÕES ELETRÔNICAS (TEDE) NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

1. Identificação do material bibliográfico: **Dissertação** **Tese**

2. Identificação da Tese ou Dissertação

Autor (a):	Márcia Helena de Castro		
E-mail:	marciahelenadecastro@hotmail.com		
Seu e-mail pode ser disponibilizado na página? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			
Vínculo empregatício do autor			
Agência de fomento:			Sigla:
País:	UF:	CNPJ:	
Título:	Percepção da qualidade na educação na perspectiva de três escolas particulares da cidade de Catalão (GO).		
Palavras-chave: Qualidade-Educação básica-Servqual			
Título em outra língua:	Perception of quality in education from the perspective of three private schools in Catalão (GO).		
Palavras-chave em outra língua: Quality-Basic education-Servqual			
Área de concentração: Interdisciplinar			
Data defesa: (dd/mm/aaaa)	25/02/2015		
Programa de Pós-Graduação:	Gestão Organizacional		
Orientador (a):	Profa. Dra. Adriana S.P. Sadoyama		
E-mail:	drisadoyama@gmail.com		
Co-orientador(a):*	Prof. Dr. Vagner Rosalem		
E-mail:	vagner@hotmail.com		

*Necessita do CPF quando não constar no SisPG

3. Informações de acesso ao documento:

Concorda com a liberação total do documento SIM NÃO¹

Havendo concordância com a disponibilização eletrônica, torna-se imprescindível o envio do(s) arquivo(s) em formato digital PDF ou DOC da tese ou dissertação.

O sistema da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações garante aos autores, que os arquivos contendo eletronicamente as teses e ou dissertações, antes de sua disponibilização, receberão procedimentos de segurança, criptografia (para não permitir cópia e extração de conteúdo, permitindo apenas impressão fraca) usando o padrão do Acrobat.

Assinatura do (a) autor (a)

Data: ____ / ____ / ____

¹ Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. A extensão deste prazo suscita justificativa junto à coordenação do curso. Os dados do documento não serão disponibilizados durante o período de embargo.

MÁRCIA HELENA DE CASTRO

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO NA PERSPECTIVA DE TRÊS
ESCOLAS PARTICULARES DA CIDADE DE CATALÃO (GO)**

Dissertação de mestrado apresentada ao programa de pós-graduação *Strictu Senso* em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Organizacional na linha de pesquisa Indivíduo, Organização e trabalho.

Orientadora: Dra Adriana S. P. Sadoyama

Coorientador: Dr. Vagner Rosalem

**CATALÃO – GO
2015**

Ficha catalográfica elaborada automaticamente
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a), sob orientação do Sibi/UFG.

Castro, Márcia Helena

Percepção da qualidade na educação na perspectiva de três escolas
particulares da cidade de Catalão (GO) [manuscrito] / Márcia Helena
Castro. - 2015.

12, 101 f.: il.

Orientador: Profa. Dra. Adriana S.P.Sadoyama; co-orientador Dr.
Vagner Rosalem.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Regional
Catalão, Catalão, Programa de Pós-Graduação em Gestão
Organizacional (profissional), Catalão, 2015.

Bibliografia. Anexos. Apêndice.

Inclui gráfico, tabelas, lista de figuras, lista de tabelas.

1. Qualidade. 2. Educação básica. 3. servqual. I. S.P.Sadoyama,
Adriana, orient. II. Rosalem, Vagner, co-orient. III. Título.

MÁRCIA HELENA DE CASTRO

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO NA PERSPECTIVA DE TRÊS
ESCOLAS PARTICULARES DA CIDADE DE CATALÃO (GO)**

Dissertação de mestrado apresentada ao programa de pós-graduação *Strictu Senso* em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Organizacional na linha de pesquisa Indivíduo, Organização e trabalho.

Orientadora: Dra Adriana S. P. Sadoyama

Coorientador: Dr. Vagner Rosalem

**DATA DA APROVAÇÃO:
25/02/2015**

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra Adriana S. P. Sadoyama (Orientadora)
UFG-CAC. Depto de Educação

Prof. Dr. Vagner Rosalem (Coorientador)
UFG-CAC- Depto de Administração

Prof. Dr. Mauricio Campos
UFG-CAC. Depto de Psicologia

Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal
UFG-CAC- Depto de Biologia

DEDICATÓRIA

**Aos meus amados pais, Maria das Vitórias e Omar (ambos *in memoriam*)
por sempre acreditaram em mim, e serão meus exemplos eternos.**

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, por me conceder força e perseverança para nunca desistir dos meus sonhos, sempre presente e me mostrando o melhor caminho à seguir.

À minha mãe, que no decorrer dos estudos se tornou eterna, voltando para o Pai. Porém enquanto estava presente, sempre me apoiou incondicionalmente mesmo com suas limitações, e acima de tudo com seu exemplo de mulher guerreira, sempre me deu forças para prosseguir. Infelizmente não está mais aqui conosco, porém esse trabalho tem um pouco dela. “As palavras convencem, mas o exemplo arrasta”.

À minhas irmãs e família por sempre me apoiarem incondicionalmente, eu os amo muito! Deus foi muito bom comigo, me dando vocês.

À minha irmã Heloisa, pois sem ela eu não teria concluído esse trabalho, sempre me apoiou me deu forças, acreditando em mim mais do que eu mesma. E meu cunhado Heber, que me ajudou com muitos conselhos e orientações valiosas, e ainda juntamente com a Heloisa, o Arthur e Luíza, me receberam com muito amor em sua casa.

Aos meus amigos, em especial a minha amiga Lorena, que me apoiou me fazendo acreditar que eu era capaz.

Aos meus amigos de mestrado, que de uma maneira ou de outra, me ajudaram, principalmente minhas amigas e companheiras de viagem, Tatiane, Roseane, Elen e Fernanda, vocês são amigas que levarei por toda a vida.

Aos meus pastores Carlos Abreu e Giulliana Menegazzo pelo amor incondicional.

À professora Adriana Sadoyama e família, por todo o apoio e carinho que sempre tiveram comigo, sempre me ajudando e me conduzindo para a conclusão desse trabalho.

Ao professor Vagner Rosalem por toda a ajuda que me deu, e suas considerações sempre construtivas.

Aos professores com os quais tive convívio durante o decorrer desse mestrado, obrigada pelos seus ensinamentos.

Aos professores que irão compor a banca examinadora, agradeço por aceitarem o convite.

Ao PPGO- Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional, mestrado profissional em gestão organizacional, pelo apoio e oportunidade para a obtenção dessa qualificação profissional.

Às três escolas da cidade de Catalão, que abriram suas portas para que essa pesquisa fosse realizada.

RESUMO

Com a expansão da escola no cenário brasileiro, ocorreu uma maior competitividade no mercado educacional, com isso, surgiu a necessidade da escola em buscar um diferencial competitivo, para se destacar entre as demais. Porém, faz-se necessário entender se essas ações não estão sendo direcionadas apenas para a visão mercadológica e sim se estão atendendo todas as vertentes necessárias para uma prestação de serviços com qualidade no segmento da educação, e que tenha os conceitos de qualidade como essenciais para a efetividade de seus serviços. Entende-se que para atender a essas vertentes, é necessário que a escola se conheça a partir da visão de seus principais atores, no caso, os gestores, professores e alunos, pois através da compreensão da concepção de valores que esses indivíduos possuem em relação à qualidade dos serviços prestados pela escola, será possível uma prestação de serviço eficiente. O presente estudo é uma pesquisa descritiva, com variáveis quantitativas, considerando que a pesquisa será formal e estruturada, baseada em análise representativa e os dados estão sujeitos à análise quantitativa. Entendendo que o produto oferecido pela escola se enquadra como serviço, para mensurar a qualidade, foi utilizado o modelo de Escala *Service Quality* (SERVQUAL). Para a coleta de dados, foram aplicados questionários estruturados, adaptados da referida escala, com questões fechadas e pré-definidas pelos pesquisadores. Na análise dos dados obtidos, foi feita uma comparação entre a visão dos três principais atores de cada uma das três escolas, os alunos, professores e gestores. Com o objetivo de analisar as expectativas e percepções destes atores, sobre a qualidade dos serviços educacionais prestados por estas escolas, foram levantadas hipóteses, e a hipótese confirmada foi de que os três atores possuem parcialmente a mesma expectativa e percepção quanto aos serviços prestados pelas escolas. Entende-se que através dessas informações, as escolas buscarão alinhar às expectativas e percepções de seus principais atores, às ações da escola, alcançando então, a efetividade da qualidade na prestação de seus serviços.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade; educação básica; servqual

ABSTRACT

With the school's expansion in the Brazilian scenario, there was a greater competitiveness in the educational market, thus, the need of the school to seek a competitive edge to stand out among the others. However, it is necessary to understand if these actions are not directed only to the market vision, but whether they are meeting all aspects necessary for the provision of quality services in the education sector, and has the quality concepts as essential to the effectiveness of their services. It is understood that to meet these aspects, it is necessary that the school is known from the vision of its principal actors in the case, managers, teachers and students, because by understanding the design values that these individuals have in relation to the quality of services provided by the school, providing an efficient service will be possible. This study is a descriptive research with quantitative variables, considering that the search will be formal and structured, based on representative analysis and data are subject to quantitative analysis. Understanding that the product offered by the school falls as a service to measure quality, we used the model of Service Quality Scale (SERVQUAL). To collect data, structured, tailored questionnaires that scale were applied, with closed questions and pre-defined by the researchers. In data analysis, a comparison was made between the vision of the three main actors in each of the three schools, students, teachers and administrators. In order to analyze the expectations and perceptions of these actors on the quality of educational services provided by these schools, hypotheses were raised, and the hypothesis was confirmed that the three actors partially have the same expectation and perception of the services provided by schools. It is understood that by this information, schools seek to align the expectations and perceptions of their key players, the school's actions, reaching then the effectiveness of quality in the provision of their services.

KEYWORD: Quality; basic education; servqual

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1- Modelo de qualidade de serviços na visão de Grönroos

FIGURA 2- Representação do modelo de Qualidade nos Serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry.

FIGURA 3- Dimensões da qualidade do ensino referentes à Escola 1.

FIGURA 4- Dimensões da qualidade do ensino referentes à Escola 2.

FIGURA 5- Dimensões da qualidade do ensino referentes à Escola 3.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Classificação dos gêneros nas escolas 1, e 2 e 3

Gráfico 2-Faixa etária da amostra, Escolas 1, 2 e 3

Gráfico 3- Diferença entre as médias das dimensões da qualidade- Escola 1

Gráfico 4- Diferença entre as médias das dimensões da qualidade- Escola 2

Gráfico 5- Diferença entre as médias das dimensões da qualidade- Escola 3

LISTA DE TABELAS

TABELA 1- Questões de 1 a 4 do questionário, referentes à Expectativa

TABELA 2- Questões de 5 a 9 do questionário, referentes à Expectativa

TABELA 3- Questões de 10 a 13 do questionário, referentes à Expectativa

TABELA 4- Questões de 14 a 17 do questionário, referentes à Expectativa

TABELA 5- Questões de 18 a 22 do questionário, referentes à Expectativa

TABELA 6- População total e amostra da pesquisa

TABELA 7- População total e amostra da pesquisa após eliminações.

TABELA 8- Diferença entre a expectativa e a percepção da qualidade na visão dos alunos, professores e gestores da escola 1

TABELA 9- Análise dos resultados por variável, Escola 1, Alunos.

TABELA 10- Análise dos resultados por variável, Escola 1, Professores.

TABELA 11- Análise dos resultados por variável, Escola 1, Gestores.

TABELA 12- Diferença entre a expectativa e a percepção da qualidade na visão dos alunos, professores e gestores da escola 2

TABELA 13- Análise dos resultados por variável, Escola 2, Alunos.

TABELA 14- Análise dos resultados por variável, Escola 2, Professores.

TABELA 15- Análise dos resultados por variável, Escola 2, Gestores.

TABELA 16- Diferença entre a expectativa e a percepção da qualidade na visão dos alunos, professores e gestores da escola 3.

TABELA 17- Análise dos resultados por variável, Escola 3, Alunos.

TABELA 18- Análise dos resultados por variável, Escola 3, Professores.

TABELA 19- Análise dos resultados por variável, Escola 3, Gestores.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1- As 10 dimensões da qualidade

SUMÁRIO

RESUMO	v
ABSTRACT.....	vi
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Objetivo Geral	2
1.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Justificativa	3
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	4
2.1. Qualidade	4
2.2. Qualidade em Serviços.....	5
2.3. Qualidade na Educação	9
2.4. Modelo de qualidade de Grönroos	14
2.5. Modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry e a escala SERVQUAL	17
3. MÉTODO.....	24
3.2. Coleta de dados	25
3.3. Confiabilidade da escala SERVQUAL	28
3.4. Análise dos dados.....	30
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	32
4.1. Universo e perfil da amostra	32
4.2. Análise comparativa da expectativa e percepção dos três grupos de atores da escola 1, em relação à qualidade dos serviços	35
4.3. Análise comparativa da expectativa e percepção dos três grupos de atores da escola 2, em relação à qualidade dos serviços	46
4.4. Análise comparativa da expectativa e percepção dos três grupos de atores da escola 3, em relação à qualidade dos serviços	57
5. CONCLUSÃO	68
5.1 Limitações da pesquisa.....	70
REFERÊNCIAS	70
ANEXOS.....	75
ANEXO 1- Questionário para avaliação da qualidade referente à Expectativa- Escala Service Quality (SERVQUAL).....	75
ANEXO 2- Questionário para avaliação da qualidade referente à Percepção- Escala Service Quality (SERVQUAL).....	76
ANEXO 3- Modelo do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) assinado pelos diretores das escolas.....	77

ANEXO 4- Modelo do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) assinado pelos participantes da pesquisa.....	79
ANEXO 5- Modelo do termo de anuência apresentado aos diretores das escolas.....	83
ANEXO 6- Modelo do parecer do Comitê de Ética.....	83
ANEXO 7- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Tangibilidade-Escola 1	85
ANEXO 8- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Confiabilidade-Escola 1	86
ANEXO 9- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Presteza-Escola 1	87
ANEXO 10- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Segurança-Escola 1.....	88
ANEXO 11- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Empatia-Escola 1	89
ANEXO 12- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Tangibilidade- Escola 2.....	90
ANEXO 13- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Confiabilidade- Escola 2	91
ANEXO 14- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Presteza- Escola 2.....	92
ANEXO 15- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Segurança- Escola 2.....	93
ANEXO 16- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Empatia- Escola 2.....	94
ANEXO 17- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Tangibilidade- Escola 3.....	95
ANEXO 18- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Confiabilidade- Escola 3	96
ANEXO 19- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Presteza- Escola 3.....	97
ANEXO 20- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Segurança- Escola 3.....	98
ANEXO 21- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Empatia- Escola 3.....	99

1. INTRODUÇÃO

Desde os meados da década de 1990, o cenário da educação brasileira foi de expansão na busca pelo ensino e aprendizagem, trazendo uma nova visão na cultura do Brasil e conseqüentemente uma maior competitividade no que tange o mercado educacional do país. Para a escola como prestadora de serviços básicos de educação, e responsável pela produção do saber, é essencial ter a qualidade como premissa de suas ações, visando ao atendimento das necessidades educacionais de seus alunos.

Com isso, na busca da qualidade na prestação de serviços educacionais, é necessário que a escola promova o pleno atendimento às necessidades dos alunos, convergindo para uma educação de qualidade, sendo o ensino a concretização de todas as dimensões educacionais.

O conceito de qualidade é apresentado por vários autores de formas diferenciadas, porém apresentando a mesma essência de conformidade a um determinado padrão de excelência. Zeithaml (1988) também traz a definição de qualidade como superioridade e excelência. Porém na busca dessa excelência, é essencial para uma escola, em especial as particulares, não focar suas ações apenas visando atrair clientes para o aumento da receita, e para que isso ocorra, é necessário que a escola atenda todas as vertentes necessárias para a prestação de um serviço de qualidade, e que tenha os conceitos de qualidade como essenciais para a efetividade de seus serviços. Grant *et al.* (1994) destaca que qualidade é a busca do homem pela perfeição. Em Cury (2010) pode-se perceber que o autor ao definir “qualidade” em seu artigo “Qualidade em Educação” ele relaciona o termo a uma agregação de valor maior a um bem, um serviço ou a um sujeito. Nota-se que os três autores ao definirem qualidade, convergem em suas definições ao considerarem o serviço a ser prestado dentro de um padrão de excelência na relação entre o sujeito e o mercado.

Deste modo, para conseguir atender a essas vertentes, com o intuito de prestar um serviço de qualidade, a escola precisa conhecer quais são as percepções de qualidade de seus principais atores, sendo indispensável compreender a concepção de valor que eles possuem em relação aos serviços prestados pela escola, e dos atributos de qualidade que os mesmos valorizam. Sendo que ao visualizar a escola como uma organização, esses três atores seriam

definidos como clientes internos e clientes externos da escola. No caso, os alunos seriam os clientes externos, e os professores e gestores os clientes internos¹.

Existem estudos em diferentes segmentos que afirmam ser necessário esse alinhamento de percepções entre os principais atores de uma organização, que neste estudo, seriam os alunos, professores e gestores. Dentre eles, destacam-se Moraes e Lacombe (2003) que numa pesquisa realizada em distribuidoras de produtos da Coca-Cola, Elma Chips e Souza Cruz, abordam sobre uma lacuna existente entre a percepção do cliente e do prestador de serviço nessas distribuidoras, e Dominguez (2000) que também destaca sobre a importância da comunicação entre o cliente e o prestador de serviços, relatando que há interação entre o valor percebido pelo cliente e sua lealdade junto à empresa que lhe presta serviço.

Considerando a importância dos prestadores de serviços compreenderem a visão de seus clientes e a percepção destes sobre a qualidade dos serviços prestados, seja nos setores citados anteriormente ou em outros segmentos como por exemplo, serviços hospitalares e comércio varejista, é pertinente questionar se para o setor de serviços educacionais há a mesma preocupação sobre a percepção dos clientes sobre a qualidade dos serviços. Neste contexto, situa-se a problemática: **Quais são as expectativas e percepções dos diferentes atores de escolas de educação básica, particulares, no que tange a qualidade nos serviços educacionais?**

1.1.Objetivo Geral

Analisar as expectativas e percepções dos gestores, professores e alunos de três escolas de educação básica, particulares, da cidade de Catalão-Go, sobre a qualidade dos serviços educacionais prestados por estas escolas.

¹Segundo o portal da educação, clientes internos são todos aqueles que fazem parte do nosso dia a dia, dentro do ambiente de trabalho, e clientes externos são aqueles que mantêm a empresa financeiramente, através da compra de seu produto ou do serviço prestado.

1.2. Objetivos específicos

- a) Identificar e analisar as percepções dos alunos, professores e gestores, em relação à qualidade dos serviços prestados por escolas privadas na cidade de Catalão-Go, utilizando a Escala SERVQUAL- *Service Quality*;
- b) Comparar as expectativas e percepções dos alunos professores e gestores, referente à qualidade nos serviços prestados pelas escolas de educação básica, particulares, da cidade de Catalão-Go, relacionada às dimensões de qualidade propostas na escala SERVQUAL- *Service Quality*.

1.3. Justificativa

A discussão sobre a qualidade na prestação dos serviços está presente em vários segmentos de mercado. O consumidor está cada vez mais exigente e esclarecido dos seus direitos. A educação nas últimas décadas ganhou status de prioridade na sociedade e os cidadãos buscam a todo o momento ampliar os seus conhecimentos através da conclusão da educação básica, realização de cursos técnicos, graduação e de pós-graduação. Esse novo perfil da sociedade em relação à educação leva os consumidores a ficarem mais exigentes em relação às escolas que serão escolhidas para lhe oferecerem um serviço educacional adequado às suas necessidades. Em contrapartida as escolas, principalmente as particulares passaram a se preocuparem em se destacar no mercado, tentando conquistar a fidelidade de seus alunos, com isso a qualidade foi se tornando um item vital para a permanência de sua escola no mercado competitivo.

Nesta perspectiva, a competitividade do mercado educacional, e a busca pela diferenciação, influenciam estas escolas a buscarem a adaptação e adequação no que tange à qualidade de seus serviços prestados. Entendendo a qualidade da educação como um conjunto de elementos que devem convergir para a efetivação do ensino, é importante pensar desde a estrutura física às relações interpessoais dos membros da escola, que seriam as dimensões existentes na estrutura escolar.

Porém para que essa efetivação do ensino de qualidade seja feita, é necessário que a escola conheça a visão de qualidade de seus clientes, perante os serviços que oferece

principalmente a percepção dos atores que mais possuem influência na escola, no caso os alunos, professores e gestores. Entende-se que identificar e analisar a visão destes três atores sobre o que consideram qualidade através dos indicadores propostos pela SERVQUAL, seria de suma importância, uma vez que essa discussão possibilitará a melhoria na prestação de serviços dessas escolas, passando a trabalhar com a mesma visão de seus clientes, podendo desenvolver ações corretas que efetivem a qualidade nos serviços prestados.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Qualidade

A palavra *qualidade* advém do latim *qualitas*, porém sua procedência mais profunda vem do grego *poiôtês* que significa um título definidor de uma categorização ou classificação (CURY, 2010).

Cury (2010), e Dourado (2007), relatam que a qualidade por sua origem greco-latina, é um termo polissêmico e sua definição necessita de uniformidade e possui também um sentido muito complexo. Pois, segundo Cury (2010), para Aristóteles, a qualidade é um modo de ser da unidade do sujeito ou da coisa que os atinge neles mesmos, ou que se lhes venha a acrescentar, de modo a configurar uma disposição habitual e estável, se fazendo acompanhar de um modo de ação, afetando o modo de ser e de agir.

Ainda na visão de Cury (2010), a qualidade supõe certa quantidade capaz de ser mensurada, na qual reside um modo de ela ser de tal forma distinta que ela se veja enriquecida ao ponto de sua realidade apresentar um salto agregando valor àquilo que a sustém. E essa realidade qualificada pode ser conhecida pelo sujeito que pode então agir sobre ela (CURY, 2010).

Para Demo (2007, p.32),

[...] quantidade, para qualidade, é base e condição. Como base, significa o concreto material, de quem também é feita a vida. É corpo, tamanho, número, extensão. Como condição, indica que toda pretensão qualitativa passa igualmente pela quantidade, nem que seja como simples meio, instrumento, insumo.

Demo (2007) ainda destaca que a qualidade verdadeira só tem a ação humana, pois é um produto humano no sentido de construção e participação, sendo condicionada pela quantidade, porém a sobrepõe, pois para ele qualidade não é apenas acontecer, mas sim fazer

acontecer. Para Grant e Krishnan (1994) a qualidade é uma forma de perfeição que possui valor intrínseco, e comparam um produto ou serviço de qualidade, à busca do homem pela perfeição. Neste contexto a definição apresentada por Zeithaml (1988) de qualidade como superioridade e excelência, e Grant e Krishnan (1994) que a entende como a busca pela perfeição, se encontra também a visão de Demo (2007) que a qualidade é representada em uma dimensão da intensidade, se relacionando com perfeição, criação, sendo mais voltada para o “ser” do que para o “ter”.

No entendimento generalizado a qualidade é vista como agregação de valor a um bem, uma pessoa ou um serviço, e um conceito de qualidade que seria inegável é que ela se refere a algo bom, que traz um diferencial para determinada coisa, enriquecendo-a e a diferenciando das demais coisas. Sendo a qualidade vista por todo o mundo como algo que influencia a vida das pessoas e das organizações, de uma maneira positiva. Essa é a definição de qualidade, escolhida nesta pesquisa.

Dentro de uma empresa, entende-se como um produto ou serviço de qualidade, aquele que atende às necessidades dos clientes, estando de conformidade com a função esperada atendendo e superando as expectativas de quem os adquire ou usufrui. Nessa conjunção, os autores, Grönroos (2003) e Fornell, Johnson e Anderson (1996) ressaltam que o importante é a definição de qualidade sob a ótica do cliente, portanto, qualidade pode ser entendida como a conformação às especificações do cliente, sendo essencial a sua percepção do que é qualidade.

Sendo assim, a qualidade deve ser vista como o potencial inseparável às características do produto ou serviço de gerar satisfação, entendendo então que a qualidade percebida depende da utilidade oferecida ao cliente, estando relacionada ao nível de qualidade ou desempenho fornecido (ANDERSON & FORNELL, 1994).

Esses conceitos citados acima buscam definir a qualidade, ainda que a própria qualidade possua muitas outras determinações, poderão ser úteis no desvendamento de aspectos da educação escolar que serão abordados posteriormente.

2.2. Qualidade em Serviços

A partir da década de 1980, que começaram a expandir os estudos referentes à qualidade em serviços. Grönroos (1984) criou o modelo de Qualidade total, desde o ano de 1982 tendo como premissa, o conceito da qualidade percebida do serviço. Posteriormente,

Gummesson (1988), apresenta um modelo aplicado na indústria, onde colabora para o conhecimento referente à qualidade de serviços, inclusive abordando sobre a ligação entre expectativas e percepções.

Ainda na década de 1980, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), também desenvolveram pesquisas referentes à qualidade em serviços, trazendo algumas propostas de conceitos como:

- A definição de qualidade em serviços;
- A compreensão de que a qualidade em serviços possui várias dimensões;
- Desenvolver um modelo de qualidade em serviços fundamentado em lacunas;
- Empregar a escala SERVQUAL para mensurar a qualidade em serviços.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) com o intuito de trazer melhoria na qualidade da prestação de serviços, propõem cinco tipos de ações para serem realizadas pelas organizações:

- Aplicar instrumentos de pesquisa, para compreender as necessidades reais (explícitas e implícitas) de seus clientes;
- Ajustar as expectativas e as necessidades do cliente em propostas de serviços que possam atendê-los realmente;
- Converter o projeto de ação da empresa, em modalidades adequadas de serviço ou modelos que possam ser implementados;
- Prestar os serviços de acordo com as modalidades estabelecidas;
- Não gerar expectativas que não irão ser cumpridas ou atendidas (*gap* entre a expectativa e a percepção do serviço fornecido).

No início da década de 1990, Cronin Jr. e Taylor (1992), surgem com uma proposta da utilização de uma nova escala para mensurar a qualidade, denominada SERVPERF. Dando início um debate em que afirmam que a percepção do cliente já é fator decisivo e único a ser acatado na medição da qualidade em serviços, afirmando que somente a expectativa já define a qualidade, sem depender de uma experiência prévia, não considerando o construto da desconfirmação.

Buscando caracterizar esses serviços, Kotler (1998), afirma que serviço é qualquer ato ou desempenho oferecido de uma parte para outra, porém de natureza intangível e sem obter a propriedade de algo, sendo que sua produção pode ou não estar ligada a algum produto tangível. Na definição de Kotler, Hayes e Bloom (2002) o que difere os serviços dos produtos são as seguintes características classificadas como: intangibilidade, indivisibilidade, variabilidade e perecibilidade.

- Intangibilidade significa que antes de ser adquirido, não é possível ser apalpado, cheirado ou ouvido, ou seja, antes de adquirir um serviço, um cliente não consegue saber como será o resultado antes que ele seja finalizado. Para que a organização diminua a instabilidade causada pela intangibilidade, é necessário ao prestar um serviço, oferecer ao cliente um aspecto tangível que comunique os benefícios prováveis que resultarão na sua aquisição.
- Indivisibilidade significa que o prestador não pode estar separado do serviço e também da sua percepção pelo cliente. Ou seja, tanto o serviço como o prestador são avaliados como um só, formando nessa junção a qualidade percebida pelo cliente.
- Variabilidade se explica na inseparabilidade do serviço à pessoa, com isso os serviços prestados podem sofrer variações, pois as pessoas podem cometer erros, e isso pode afetar à qualidade do serviço prestado.
- Perecibilidade tem o significado de que não pode ser armazenado ou guardado para utilização posterior, implica que está sendo vendido é o desempenho do prestador de serviços, e também na flutuação da demanda, pois quando a demanda possui uma constância, a manutenção do desempenho é facilitada, enquanto que com uma flutuação da demanda maior, pode se tornar difícil manter a consistência.

Fazer a avaliação da qualidade de um serviço é mais difícil do que avaliar um produto. Na definição de Grönroos (2003) os serviços podem consistir em uma ou várias atividades com um grau maior ou menor de intangibilidade, e geralmente ocorrem nas interações entre cliente e prestador de serviços, e/ou recursos físicos ou bens e/ou princípios de fornecimento de serviços, que são tidos como solução aos problemas dos clientes.

Na abordagem de Giancesi e Corrêa (1994), a formação da percepção do cliente é realizada através das interações dos clientes com a empresa prestadora de serviço, que são entendidas como os momentos da verdade e simbolizam como o momento de contato entre o

fornecedor do serviço e o cliente. Porém, em uma prestação de serviços envolve a existência, por parte do cliente, de vários momentos da verdade, e a percepção do cliente em relação ao serviço é gerada a partir de cada uma destas interações. Mas nem todos esses momentos da verdade possuem a mesma importância para o cliente e existem alguns momentos da verdade que são essenciais, ou não, para a percepção do cliente em relação ao serviço prestado, fazendo com que o prestador de serviços busque identificar quais são os momentos da verdade críticos, para dar uma atenção especial em seus esforços, melhorando a percepção de seus clientes quanto ao seu serviço prestado. (GIANESI & CORRÊA, 1994).

Zeithaml e Bitner (2003) ressaltam que entender as expectativas e percepções dos clientes, é a primeira medida a se tomar para se obter uma prestação de serviços com qualidade. Para as autoras, ter esse entendimento é importante na definição dos padrões de qualidade e na elaboração das metas almejadas pela organização, mas, esses padrões precisam ser estabelecidos através do ponto de vista do cliente e não da instituição, pois essas metas são construídas a partir das necessidades principais dos clientes, e devem ser avaliadas e medidas por eles, para aí sim, os funcionários se profissionalizarem de acordo com o esperado pelo cliente

Ao refletir sobre a qualidade de serviços, é importante ressaltar ainda, que em algumas situações é difícil prever se um cliente irá ficar satisfeito ou não com um serviço prestado, e que geralmente eles consultam outras pessoas que já conhecem o serviço antes de contratá-lo, pois os clientes estão cada vez mais exigentes e críticos em relação ao serviço que irão contratar.

Nesta perspectiva, entende-se que os padrões de qualidade nos serviços precisam ser cada vez mais rigorosos e é necessário para uma organização prestadora de serviços, estar atenta para evitar que seus serviços sejam de má qualidade, trazendo uma percepção ruim aos clientes, pois prestar um serviço de qualidade, deve ser a principal meta de toda organização, pois uma prestação de serviços com qualidade, fortalece a imagem de uma empresa e garante a sobrevivência da organização no mercado competitivo.

Mioranza (2009) destaca que ao ofertar um serviço, uma organização não a realiza através de uma ação isolada, e sim através de um conjunto de ações ligadas entre si, sendo que, no contexto de uma escola, ao buscar oferecer o serviço que seria o ensino, a formação e a capacitação do indivíduo, ocorre também um contato com vários outros ambientes além da sala de aula, como a biblioteca, a secretaria, os laboratórios, dentre outros. Com isso, a ação de uma escola não se limita somente a um tipo de prestação de serviços, pois quando se

oferece um serviço que é um bem intangível, existe um aspecto principal e central, porém ligado a uma série de outros aspectos auxiliares.

Na maioria das vezes, numa escola, o aluno, não dissocia os inúmeros componentes existentes numa prestação de serviços, isso aumenta a responsabilidade das ações de todos os funcionários envolvidos na escola (MIORANZA, 2009).

Na visão de Grönroos (2003), o profissionalismo e aptidões do prestador de serviço, são fundamentos que os clientes percebem como também, as ações e comportamentos com honestidade e confiança ao buscar solucionar os problemas dos clientes. Desta forma, é papel da escola buscar treinar e capacitar todos os seus funcionários, sendo essencial profissionalizar sua equipe para alcançar uma prestação de serviços com qualidade, tendo como ponto de partida entender e agir conforme as necessidades de seus clientes.

Desta forma, uma organização se destaca e adquire uma vantagem competitiva, quando ao realizar uma boa gestão da qualidade, vinculam às suas ações os conceitos de expectativa e percepção de seus clientes, referente aos múltiplos aspectos existentes numa prestação de serviços.

Em seus modelos de qualidade em serviços, Grönroos (1984) e Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) fazem uma ligação entre a qualidade em serviços, e sua relação com a expectativa e a percepção dos clientes.

Os modelos de qualidade em serviços desses autores serão abordados com mais detalhes, posteriormente neste trabalho, porém a priori, se faz necessário dissertar sobre a qualidade na educação conhecendo um pouco das políticas públicas concernentes ao tema e também através da perspectiva de autores que discutem sobre qualidade na educação.

2.3. Qualidade na Educação

Na discussão sobre qualidade na educação, é essencial primeiramente fazer um retrospecto de algumas ações das políticas públicas nacionais que contribuíram com a qualidade na educação, sendo que as práticas de ensino oferecidas pelas empresas privadas precisam estar alinhadas às normas gerais da educação nacional. Desde a década de 1930, tem se discutido sobre qualidade na educação nas políticas públicas brasileiras, porém a década de 1960 se destacou, representando um marco na educação brasileira, particularmente pela

promulgação da primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação do ano de 1961, e também pela implementação dos primeiros planos educacionais. Após esse período, ocorreram várias mudanças no contexto da educação, referente à qualidade, porém destaca-se a atual LDB 9394/96, por ser um importante instrumento de mudança social que inspirou a busca de mudanças e avanços educacionais, principalmente no quesito qualidade, que é o foco desta pesquisa.

A LDB 9394/96 teve como relator o senador Darcy Ribeiro, e foi sancionada no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, pelo ministro da educação Paulo Renato, no dia vinte de dezembro do ano de 1996, tendo como premissa o princípio do direito universal à educação para todos. A LDB 9394/96 contém 92 artigos, e neles por inúmeras vezes o termo qualidade é empregado, seja como aperfeiçoamento da qualidade, padrão de qualidade, ensino de qualidade, padrão mínimo de qualidade, avaliação de qualidade, melhoria na qualidade.

Dentre esses artigos que dispõe sobre a qualidade, se destaca o artigo 3º, inciso IX, que prevê que o ensino será ministrado com base na garantia de padrão de qualidade. Este princípio é reafirmado no artigo 9º, inciso VI que indica como incumbência da união “assegurar processo nacional de avaliação do rendimento escolar no ensino fundamental, médio e superior, em colaboração com os sistemas de ensino, objetivando a definição de prioridades e a melhoria da qualidade do ensino” (Brasil, 1996, art. 9º).

O autor Cury (2010) traz uma reflexão referente à LDB 9394/96, dizendo que ao elevar a educação a uma categoria de princípio e de direito, atribui valor articulando com a proteção e a dignidade da pessoa humana.

Em vista a pensar a qualidade da educação como forma de garantir a dignidade humana, o artigo 87, prevê a criação de um Plano Nacional de Educação que atendesse essa demanda. O Plano Nacional de Educação (PNE) foi aprovado no ano de 2001 e encerrou o seu primeiro decênio em 2011. Atualmente está contemplando o decênio 2011-2021. A estrutura do PNE se ajusta em três momentos, sendo o primeiro momento o diagnóstico da situação, o segundo profere as diretrizes que deverão ser seguidas, e o terceiro que é a fase em que os objetivos e metas são traçados, para que sejam cumpridos de maneira progressiva no período de duração do plano (SAVIANI, 2007).

Na Constituição Brasileira no art. 214 destaca sobre a importância de se pensar na melhoria da qualidade da educação e se buscar instrumentos eficazes para efetivar estes parâmetros de qualidade. Para Cury (2010) o um dos principais objetivos do PNE é a

qualidade pensada desde a Constituição de 1988. O autor afirma que o Plano se justifica diante de uma realidade precária da educação, e que ele traz metas quantitativas a serem alcançadas qualitativamente.

Em consonância com as discussões e ações voltadas a qualidade na educação, surge o Plano Plurianual 2003-2007 trazendo uma tendência social mais acentuada, buscando diminuir a desigualdade entre regiões, pessoas, gêneros e raças. Fonseca (2009), diz que no plano plurianual do MEC foram incluídas mudanças educacionais seguindo as orientações da Reforma do Estado. Sendo assim, a qualidade da educação seria o resultado da eficiência da gestão institucional, de uma revisão curricular adequada e da competitividade gerada por um processo de avaliação externa.

No ano 2004, surgiram os Indicadores de Qualidade na Educação (Indique), O Indique é um instrumento participativo de auto-avaliação voltado para escolas, e veio como uma proposta para a melhoria da qualidade na Educação, tendo como componentes principais as dimensões e os indicadores de qualidade, com o intuito de guiar à escola rumo à melhoria de todo o seu contexto.

Segundo Ribeiro e Gusmão (2005), o Indique foi criado através de um trabalho 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), Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais (Inep). Sua elaboração foi baseada na legislação educacional brasileira, através de discussões e negociações de um grupo técnico bem amplo e composto por instituições que possuem grande referência no segmento da educação, destacando entre elas, a União Nacional do Dirigentes Municipais de Educação (Undime), a Campanha Nacional pelo Direito à Educação e especialistas, o Conselho Nacional de Secretários de Educação (Consed), dentre outros.

Dentre as políticas públicas voltadas a discussão sobre qualidade, também se faz necessário, relatar sobre o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), que foi lançado pelo governo no ano de 2007 e traz no seu contexto, propostas para enfrentar os desafios da qualidade na educação, constituída por trinta metas com o intuito de alcançar esse objetivo. Para Saviani (2007), o Plano PDE, lançado pelo MEC teve uma boa repercussão perante a sociedade, pois o Plano teria como foco principal a qualidade no ensino, que seria ministrado em todas as escolas de educação básica do Brasil, de ensino público. E este, através de suas 30 ações abrange vários aspectos da educação em seus diferentes níveis e modalidades. O autor ressalta que o plano, não garante que essas ações surtam efeito, pois há uma fragilidade

no controle dessas ações, pois estas não deixam explícito seu mecanismo de controle, e isso pode fazer com que a administração dos municípios manipule resultados, com o intuito de garantir o recebimento dos recursos, fazendo então com que se mascare o desempenho da escola, comprometendo a melhoria da qualidade. Ao definir o PDE, o autor o compara o plano com um “guarda chuva”, pois em seu ponto de vista, ele acolhe praticamente todos os programas de desenvolvimento realizados pelo MEC e tem como característica principal, possuir um conjunto de ações estratégicas, para realizar as metas e objetivos traçados pelo PNE (SAVIANI, 2007).

As políticas públicas que foram destacadas surgem como importantes estratégias para se pensar a Educação em todos os seus contextos, compreendendo que qualidade está atrelada a vários elementos do ambiente escolar, como espaço físico, formação docente, material didático e investimentos em uma formação integral do aluno que perpassa por formação social e cultural dentro dos muros da escola.

A educação nos dias de hoje, é tida como um direito social, de natureza fundamental, para cada indivíduo brasileiro, tendo expandido na última década para atender à demanda em todos os níveis da educação, suas etapas e modalidades. Essa expansão tem trazido um grande impacto nas ações das escolas, como nas políticas públicas educacionais para garantir aos cidadãos o direito à educação. (MORAES, 2013).

Nesse contexto de expansão, é necessário sempre ressaltar a importância da qualidade, e que as escolas precisam estar atentas aos padrões de qualidade deste ensino, principalmente por não se tratar de um segmento qualquer, mas o segmento educacional é um dos mais importantes para uma sociedade. Sendo que é a base para a criação e formação de todos os outros. Sem um ensino de qualidade uma sociedade não possui bons médicos, advogados, administradores de empresas, engenheiros e etc.

O papel da educação é formar as pessoas para que se insiram de forma autônoma num mercado, não numa sociedade de mercado. Ela vai além do capital (ISTVÁN MÉSZÁROS, 2005. Apud GADOTTI, 2013)

A qualidade na educação se insere no âmbito de serviços, buscando desta forma, promover o pleno atendimento às necessidades dos alunos, convergindo para uma educação de qualidade, sendo o ensino a concretização de todas as dimensões educacionais. Neste contexto o ensino aparece como produto a ser oferecido, e como tal, é consequência de uma proposta educacional que valorize a construção integral do indivíduo.

Ao conceituar a qualidade na educação, percebe-se que esse conceito é modificado através das transformações que ocorrem na sociedade. Para o MEC (2009) qualidade possui um conceito histórico, se alterando no tempo e no espaço, conectando-se às demandas e requisições sociais de um determinado processo. Para a UNESCO, a qualidade tem se transformado em um conceito dinâmico, que se adapta constantemente às transformações mundiais, tanto sociais, como econômicas (UNESCO, 2007).

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, 2007, p.29).”

Moraes (2013) ressalta que é necessário ao discutir sobre qualidade, considerar que o processo educativo e sua função se alteram com o passar dos anos, e também as políticas voltadas para a produção e implementação dos processos formativos, da aprendizagem e da socialização do educando. A autora destaca que é preciso manter o debate sobre a qualidade na educação sempre atualizado, e considerar o caráter unificado do conhecimento e as circunstâncias que historicamente o produz e o condiciona.

Moraes (2013) ainda afirma que para oferecer uma educação de qualidade, é importante também conhecer os diferentes atores e regiões, bem como suas necessidades específicas, isso contribuirá com a formulação e implementação das ações referente à qualidade na educação (MORAES, 2013).

Dourado, Oliveira e Santos (2007) destacam que a qualidade na educação abrange dimensões extras e intraescolares e, sendo assim é necessário entender os diferentes atores, a dinâmica pedagógica, que são as metodologias e expectativas de ensino-aprendizagem, os currículos, e também os atores externos das escolas que influenciam diretamente ou não, nos resultados educativos.

Segundo o documento da CONAE/2014:

“Numa educação emancipadora, o sentido de “qualidade” é decorrente do desenvolvimento das relações sociais (políticas, econômicas e culturais) e sua gestão deve contribuir para o fortalecimento da educação pública e privada, construindo uma relação efetivamente democrática.”

Corroborando com essas afirmativas e colaborando com a discussão sobre a importância de entender os fatores e atores envolvidos no contexto educacional, para a concretização da qualidade na educação, o autor Dourado (2007) ressalta que o conceito de qualidade na educação não deve ser visto apenas no âmbito do rendimento escolar, nem tampouco como um referencial para estabelecer um ranking entre as escolas. Para ele, a educação com qualidade se faz através de um conjunto de fatores internos e externos à escola, incluindo as condições de vida dos alunos e seus familiares, ao contexto também social, econômico e cultural, e também à própria escola como os professores, funcionários, diretores, recursos, estrutura física e organizacional, ambiente escolar e relações de ideias individuais no dia a dia escolar, resultando assim na qualidade social da educação.

Num cenário como o atual, que é de expansão da educação, entende-se que para alcançar o desafio que é a melhoria da qualidade na educação, é necessário que as ações da escola venham a abranger todos os envolvidos na escola, pois essa qualidade será fruto dos esforços coletivos, e principalmente fruto das ações dos principais atores envolvidos na escola, que são os alunos, professores e gestores.

Mesmo pelo fato dessa pesquisa ser aplicada em escolas privadas, o privado se insere no contexto público e seus conceitos de qualidade na educação e suas ações também são controlados pelo Poder Público, não podendo fugir dos conceitos abordados nas políticas públicas e conceitos referente à qualidade na educação, existentes no país e no mundo. Compreendendo a escola como uma prestadora de serviços e a qualidade como primazia de suas ações, se faz necessário perceber a relação entre Qualidade e Educação tanto nas políticas públicas, quanto na visão de estudiosos da qualidade na educação e também de estudiosos da qualidade em serviços que serão abordados nos próximos tópicos deste estudo.

2.4. Modelo de qualidade de Grönroos

Como já citado, a partir da década de 1980, vários autores começaram a pesquisar e realizarem estudos referentes à qualidade de serviços, e buscar teorias de modelos de avaliação da qualidade, para direcionar administradores no segmento de serviços das organizações.

Um dos modelos mais abordados da literatura é o modelo de qualidade de Grönroos, que foi criado no ano de 1982, e que sintetiza a inter-relação existente entre qualidade esperada, qualidade experimentada, qualidade percebida, qualidade funcional e qualidade técnica (GRÖNROOS 2003).

Para Grönroos (2003), a qualidade esperada, é o que o cliente espera da prestação de serviços, antes de experimentá-lo, seria sua expectativa quanto ao serviço. A qualidade percebida é o resultado da diferença entre a expectativa do cliente e sua percepção sobre o desempenho do serviço, o seu julgamento sobre o desempenho do serviço, referente a várias características técnicas e funcionais, pois geralmente ao adquirir um serviço, o cliente avalia dimensões técnicas e funcionais.

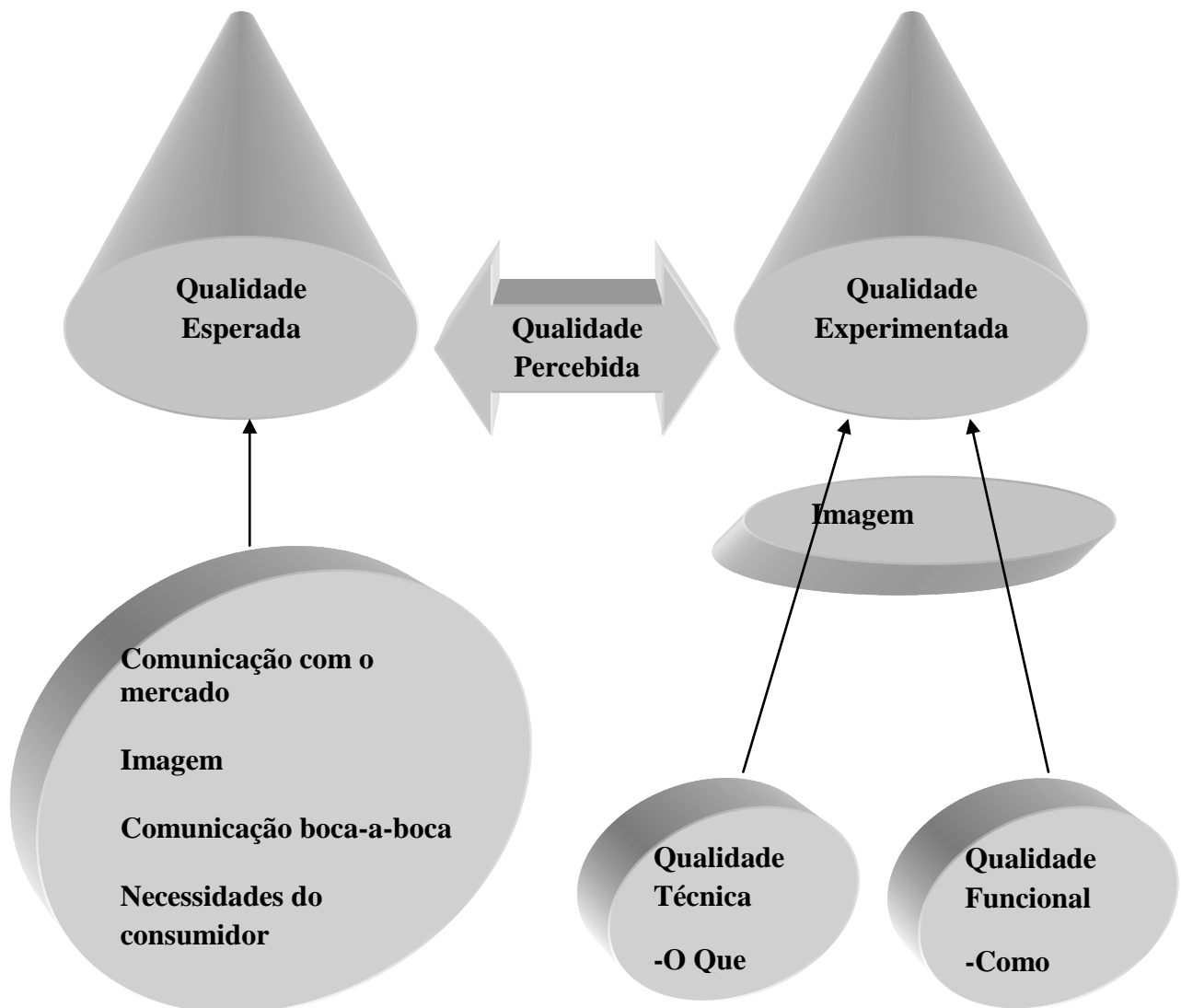
A dimensão ou qualidade técnica é o resultado do que foi recebido ao adquirir um serviço. A dimensão ou qualidade funcional se refere ao nível de desempenho analisado pelo cliente de uma forma subjetiva, sendo muito influenciado pela forma de como o serviço foi prestado, estando sujeito à maneira de como foi o contato com o prestador de serviços.

Resumidamente, a qualidade técnica seria a necessidade do cliente “o que” ele está precisando, e a qualidade funcional o “como” essa qualidade técnica seria transferida para o cliente.

Trazendo uma análise ao contexto desta pesquisa, seria a qualidade técnica, a aula que os professores ministram aos alunos numa sala de aula, e como esses professores se comportam nesta sala, ao transmitir seus conhecimentos aos alunos, se caracterizariam como a qualidade funcional.

A abordagem de Grönroos (2003) traz uma síntese da relação existente entre a qualidade esperada, a qualidade experimentada, a qualidade percebida, a qualidade funcional e a qualidade técnica. Verificam-se essas inter-relações na Figura 1, a seguir.

Figura 1 - Modelo de qualidade de serviços na visão de Grönroos



Fonte: Adaptado de Grönroos (2003 p.54)

A Figura 1 demonstra que a qualidade percebida é o resultado conceitual da qualidade esperada e da qualidade experimentada. A qualidade esperada se origina na comunicação que o cliente tem com o mercado, na comunicação boca a boca e na imagem que a empresa tenha causado ao cliente.

Porém, esse modelo traz uma previsão da resposta do mercado que se relaciona com a imagem do produto ou serviço, influenciando a expectativa e a percepção do cliente.

Esse modelo destaca também que a percepção da qualidade experimentada, é o resultado da qualidade técnica, e também da qualidade funcional do produto ou serviço fornecido.

Segundo Grönroos (1993), a medida do nível de qualidade total percebido não é definida somente pelas dimensões funcionais e técnicas, e sim pela diferença entre a qualidade esperada pelo cliente, e a qualidade experimentada pelo mesmo. O autor destaca também que a imagem da empresa é um fator fundamental no momento da percepção do cliente, pois ela atua como um filtro influenciando na percepção do cliente. Sendo assim, se a imagem for boa, ela atua como um escudo, minimizando possíveis problemas, tanto de natureza técnica, como funcional.

O modelo de qualidade apresentado por Grönroos trouxe uma direção para trabalhos futuros, pois ressalta pontos relevantes que precisam ser considerados em uma organização que vislumbra prestar serviços de qualidade, ao entender como a qualidade é percebida pelos clientes, e a influência que esta traz à qualidade dos serviços prestados.

Outro modelo de qualidade em serviços é o modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry, que será apresentado a seguir.

2.5. Modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry e a escala SERVQUAL

Na mensuração da qualidade em serviços, vários instrumentos são utilizados, porém a escala SERVQUAL é atualmente a mais utilizada devido sua versatilidade e adaptação para vários segmentos, e também pelo fato que já foi aplicada por inúmeras vezes, inclusive no Brasil, para mensurar a qualidade nos serviços prestados, de vários segmentos, como por exemplo, em redes de supermercados (MARTINS *et al*, 2012), em uma biblioteca universitária (FREITAS *et al*, 2008), em hospitais (ROSALEM, 2013). No segmento educacional a escala SERVQUAL também é muito utilizada, inclusive numa pesquisa sobre qualidade dos serviços educacionais no Brasil, utilizando a escala SERVQUAL, Castro *et al* (2013) realizaram um mapeamento de teses e dissertações que utilizaram a escala, usando a base de dados do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDBTD), alcançando os seguintes resultados: encontraram 211 trabalhos com temas em segmentos variados, dentre esses, 36 trabalhos abordavam os serviços educacionais utilizando a

SERVQUAL para mensurar a qualidade, sendo que esses 36 discutiam sobre a qualidade no ensino superior.

Com isso entende-se que a SERVQUAL também no Brasil é muito disseminada, porém não foi encontrada nenhuma pesquisa nestes bancos de dados, abordando a qualidade no ensino básico, sendo essa pesquisa uma das pioneiras a utilizar a escala no Brasil, para mensurar a qualidade em serviços, com o intuito de obter um melhor entendimento sobre a expectativa e percepção perante os serviços prestados de uma escola de educação básica.

Para Parasuraman *et al* (1985), qualidade em serviços na perspectiva do cliente, é definida como a diferença entre a sua expectativa e a sua percepção referente aos serviços recebidos. Segundo os autores, a escala faz uma análise da qualidade através de três visões que são qualidade ideal, qualidade mínima exigida e qualidade observada de um determinado serviço.

A escala leva em consideração a qualidade esperada que é a expectativa do cliente e a qualidade experimentada que é a percepção, se baseia no princípio da desconfirmação das expectativas, segundo o qual os consumidores comparam o que desejam e esperam que o fornecedor deveria prover com suas percepções do desempenho real na prestação de serviços, sendo a satisfação do cliente a diferença entre expectativa e desempenho, ou seja, caso a expectativa do cliente quanto ao serviço prestado, for maior do que o desempenho da qualidade, logo a sua percepção será menor e a qualidade não será satisfatória. Quando a expectativa do cliente for igual à sua percepção sobre o desempenho da qualidade, a qualidade será satisfatória, e por fim, quando a percepção do cliente, for maior do que sua expectativa sobre o desempenho da qualidade, a qualidade nos serviços se aproximam do ideal. (PARASURAMAN *et al.*,1985). Sendo ilustrado da seguinte maneira:

$E > P =$ Qualidade não satisfatória

$E = P =$ Qualidade satisfatória

$E < P =$ Qualidade ideal

Em que:

$P =$ O valor da medida de percepção do desempenho do serviço prestado.

$E =$ O valor da medida da expectativa de desempenho do serviço que será prestado.

Segundo Parasuraman *et al* (1985) o *Gap*, ou seja, a diferença entre a expectativa e a percepção do desempenho, além de mensurar a satisfação do cliente, também é a medida da qualidade de um serviço em relação a determinada dimensão específica.

Segundo Masano (2006), Parasuraman, Zeithaml e Berry, autores da escala SERVQUAL, realizaram várias pesquisas propondo a medição da qualidade nos serviços, a partir dos seguintes questionamentos:

- Qual a definição de qualidade em serviços?
- Quais são as principais causas de problemas na qualidade em serviços?
- Como é a avaliação dos consumidores referente à qualidade de um serviço?
- Quais são os atributos mensuráveis na avaliação de um serviço?
- Existem fatores que delimitam e influenciam as expectativas?

Através desta pesquisa, que envolvia vários consumidores de serviços e gestores de empresas prestadoras de serviços, os autores chegaram a conclusões relevantes, como fazer uma proposta de definição de qualidade em serviços; identificar fatores que interferem no ponto de vista dos consumidores e transformar esses fatores referentes aos serviços, em dez dimensões; desenvolver uma versão inicial referente ao modelo de qualidade de um serviço. (MASANO, 2006).

Na abordagem de Rosalem (2013), como intuito de realizar um teste no modelo SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml e Berry, aplicaram uma pesquisa exploratória sendo realizada entrevistas envolvendo executivos de empresas americanas, prestadoras de quatro tipos diferentes de serviços, abrangendo 12 grupos focais, objetivando o aumento de conhecimento a respeito dos seguinte pontos:

- Identificar a percepção dos gestores referente aos atributos-chave de qualidade;
- Realizar a definição dos problemas e tarefas que abrangem o gerenciamento da qualidade dos serviços;
- Identificar sob o ponto de vista dos clientes, quais seriam os atributo-chave da qualidade em serviços;
- Definir as lacunas existentes entre a percepção dos clientes, e a percepção dos responsáveis pelas ações de *marketing* existentes nas empresas;

- Definir os pontos comuns existentes entre a percepção dos clientes e dos gestores, que combinam em um molde geral e que também representa a qualidade nos serviços a partir do ponto de vista dos clientes.

Das entrevistas realizadas, identificaram-se pontos comuns nos quatro tipos de serviços analisados (ROSALEM, 2013).

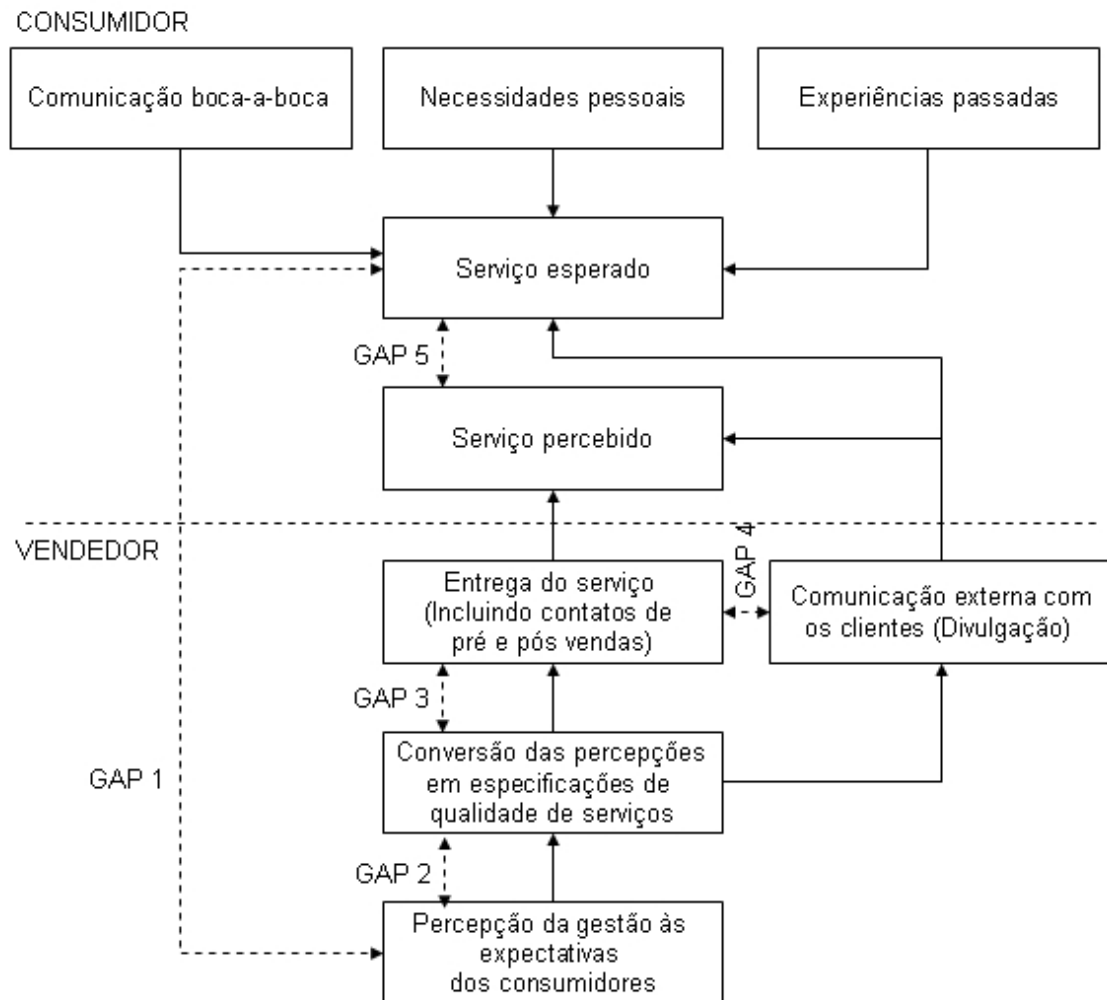
Em sua tese de mestrado, Almeida (2007) também aborda sobre a pesquisa de Parasuraman *et al*, afirmando que através desta pesquisa exploratória realizada nos quatro tipos de serviços, foram identificados *Gaps* (ou lacunas) de medição direta, e também um quinto *Gap* que foi observado a partir dos quatro *Gaps* anteriores.

O autor afirma que nesse modelo proposto por Parasuraman *et al*, os *Gaps* são caracterizados da seguinte maneira:

- *Gap1*: Lacunas ou *Gaps* existentes entre as expectativas do cliente, e as percepções dos gestores quanto a essas expectativas;
- *Gap2*: Lacunas ou *Gaps* entre a percepção dos gestores e as especificações referentes à qualidade do serviço;
- *Gap3*: Lacunas ou *Gaps* existentes entre os padrões e as especificações da empresa, referente à qualidade do serviço prestado, e o serviço que realmente é prestado pela empresa;
- *Gap4*: Lacunas ou *Gaps* que ocorrem entre o que é prometido através da comunicação externa da empresa e o que realmente é fornecido;
- *Gap5*: Lacunas ou *Gaps* existentes entre o que é esperado pelo cliente referente à prestação de serviços e o que é fornecido.

A Figura 2 demonstra os modelos *Gaps* de qualidade em serviços apresentados por Parasuraman *et al* (1985).

Figura 2 – Representação do modelo de Qualidade nos Serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry.



Fonte: Adaptado de Parasuraman et.al. (1985)

A partir desses Gaps foram estabelecidas 10 categorias determinantes da qualidade, que posteriormente foram denominados de Dimensões da Qualidade e que são descritas no quadro 1.

Quadro 1 – As 10 dimensões da qualidade

DIMENSÕES	CONCEITO
Confiabilidade	Capacidade de desempenhar o serviço prometido de modo confiável e com precisão. Significa que a empresa cumpre o prometido a seus clientes. Mais especificamente envolve: cobrança devida, manutenção devida dos registros, realização dos serviços no prazo designado.
Presteza	Refere-se à disposição de ajudar os clientes e de fornecer o serviço com presteza. Envolve: a agilidade na prestação do serviço (por exemplo, o professor sanar uma dúvida do aluno com disposição e rapidez).
Competência	Refere-se às habilidades e conhecimentos necessários para a realização do serviço. Envolve: Conhecimento e habilidade do pessoal da recepção e da parte operacional, e capacidade de pesquisa da organização.
Acessibilidade	Refere-se à facilidade de contato e abordagem. Significa que: o serviço é disponível por telefone, o tempo que se espera pelo serviço é razoável, possui horário e localização convenientes.
Cortesia	Significa educação, polidez, respeito, consideração e amabilidade do pessoal do contato (inclusive o pessoal da recepção, telefonistas, etc.), se refere também à consideração dispensada aos bens do cliente.boa aparência do pessoal do contato ao público .
Comunicação	Refere-se à atitude de manter os clientes informados numa linguagem compreensível a eles. Podendo significar que a organização ajuste sua linguagem de forma a atender diferentes tipos de clientes, aumentando a sofisticação ao falar com clientes mais instruídos e falando de uma forma simples e direta com os clientes que possuem menor grau de instrução. Envolve também: oferecer explicação do serviço, explicar sobre o preço do serviço, orientar referente à relação entre o custo e a prestação do serviço, e dar garantia ao cliente que seu problema será devidamente resolvido.
Credibilidade	Significa ser honesto e digno de confiança, tendo a organização comprometimento com os interesses do cliente. Abrange: a reputação e o nome da empresa,características pessoais da equipe de atendentes, e o grau de interação com os clientes no período da venda.
Segurança	Não oferecer, duvida riscos ou qualquer tipo de perigo. Envolve a segurança física, financeira e a confidencialidade.
Compreensão e conhecimento do cliente	Significa esforçar-se para entender as necessidades dos clientes. Envolve: aprender sobre os requisitos específicos do cliente, dar atenção individualizada, reconhecer clientes habituais.
Aspectos tangíveis	Refere-se à aparência física dos serviços, como as instalações, equipamentos, aparência do pessoal e material de comunicação; representação física dos serviços, como um cartão de crédito, ou outros clientes presentes nas instalações da empresa.

Fonte: Adaptação do modelo de Parasuraman *et.al.* (1988)

Essas dimensões da qualidade demonstram os pontos críticos no processo de uma prestação de serviços, podendo causar uma discrepância entre a expectativa e a percepção do desempenho, o que é necessário ser minimizado para se alcançar um nível aceitável de qualidade na prestação dos serviços, sendo o modelo *Gap*, o que demonstra o que influencia essas discrepâncias que ocorrem numa prestação de serviços.

Em um contexto gerencial, busca-se direcionar a análise do modelo *Gap* para melhorar a prestação dos serviços, e no contexto do cliente, é demonstrado como o mesmo avalia a qualidade a partir dos eventos que o satisfaz apresentados em cada um dos itens da dimensão da qualidade. No modelo que foi idealizado pelos autores, para cada uma das dimensões, o cliente possui uma ou mais expectativas sobre o serviço que foi oferecido pela organização (PARASURAMAN *et al.*, 1985).

Com isso, a partir das várias ocorrências de satisfação utilizando o modelo *Gap*, Parasuraman *et al.* (1985), desenvolveram um questionário denominado de escala SERVQUAL. Inicialmente foram identificados 97 itens, que foram distribuídos pelas 10 dimensões da qualidade, que podiam demonstrar as percepções de qualidade. As empresas que foram pesquisadas representavam quatro segmentos distintos, sendo eles: banco varejista, empresa de reparo e manutenção de produtos, de chamada telefônica em longa distância, corretora de ações e operadora de cartão de crédito.

Ao realizar essa pesquisa, a escala inicialmente apresentava um conjunto de 97 itens relacionados à expectativa, e 97 itens relacionados à percepção, porém ao realizar a análise dos dados, e mensurar a confiabilidade do questionário a partir do cálculo do alfa de Cronbach (2004), com os resultados obtidos, a escala foi submetida a três refinamentos até alcançar um grau de confiabilidade aceitável, sendo necessário então eliminar alguns itens do questionário para melhorar sua confiabilidade.

Antes da escala ser refinada, e os itens serem eliminados, os cálculos do Alfa de Cronbach variavam de 0,55 a 0,78 (sendo que o valor ideal corresponde a 1) e após todas as análises e eliminações dos itens necessários, a escala apresentou um coeficiente alfa, por dimensão, com uma variação de 0,72 a 0,86, sendo que os aspectos tangíveis apresentaram uma variação menor e a empatia uma variação maior, totalizando um coeficiente alfa da escala de 0,92 (ROSALEM, 2013).

Após esse processo, finalmente chegaram a um resultado de cinco dimensões da qualidade que se relacionam com os 22 itens referentes à expectativa e 22 itens referentes à

percepção, que é a escala apresentada atualmente, e segundo Berry e Parasuraman (1992), as dimensões foram definidas da seguinte maneira:

(1) Tangibilidade - aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;

(2) Confiabilidade - capacidade de desempenhar o serviço prometido de modo confiável e com precisão;

(3) Presteza ou responsividade - disposição de ajudar os clientes e de fornecer o serviço com presteza;

(4) Segurança - conhecimento, cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança e confiabilidade; e

(5) Empatia - atenção individualizada e cuidadosa que as empresas proporcionam aos clientes.

Essas dimensões, como a estrutura e conteúdo do questionário, serão abordados mais detalhadamente, na parte de apresentação dos métodos que compõe essa pesquisa.

3. MÉTODO

Esta pesquisa foi submetida e aprovada pelo comitê de ética da Plataforma Brasil com o registro, CAAE: 31659414.4.0000.5083, com número de parecer: 766.121, e data da relatoria: 04/08/2014, o referido documento se encontra em Anexo.

A Plataforma Brasil, consiste em uma base nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos, para todo o sistema CEP/CONEP, o que garante que a pesquisa não causará nenhum dano ao entrevistado. Para tanto, os respondentes do questionário, inclusive no questionário piloto, assinaram um termo consentindo a participação na pesquisa; o TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, sendo que os respondentes que possuíam idade inferior a 18 anos, os termos foram devidamente assinado pelos pais ou responsáveis - Conforme modelo apresentado no Anexo 4.

Os diretores das escolas também assinaram o termo de consentimento livre esclarecido, conforme Anexo 3, e também o termo de anuência autorizando a realização da pesquisa nas escolas em que atuam como diretor, como demonstra o referido anexo.

Tartuce (2006) afirma que o significado da palavra Método, é originado do grego, sendo definida como “caminho para chegar a um fim”, ou seja, o caminho percorrido para alcançar um determinado objetivo.

Os caminhos percorridos para a realização desta pesquisa foram os seguintes; primeiramente foi realizada a exploração da literatura sobre qualidade, qualidade em serviços, qualidade na educação, alguns modelos de qualidade, o modelo SERVQUAL para mensurar a qualidade, e as metodologias de pesquisa.

Após a Fase Exploratória, foi realizada a adaptação da escala SERVQUAL para a educação, sendo construído o questionário para a coleta de dados, depois foi realizado o questionário piloto e a análise da confiabilidade da escala SERVQUAL. Após essa análise, o projeto foi submetido ao comitê de ética da Plataforma Brasil. Com o questionário aprovado pelo comitê, foi realizado um agendamento junto às escolas para a aplicação do questionário, e o início da coleta dos dados. Após essa coleta, os dados foram submetidos à tabulação no software de análise estatística SPSS-20, para a realização da análise dos dados. Com essas etapas concluídas, foram realizadas as elaborações dos textos contendo o referencial teórico, os aspectos metodológicos, os resultados, as discussões e as conclusões.

Nos próximos tópicos, seguem os procedimentos adotados na construção desta pesquisa, descritos de uma forma mais detalhada.

3.2. Coleta de dados

Para a coleta de dados, primeiramente foi realizado a adaptação da escala SERVQUAL à área de serviços educacionais. A escala é de domínio público, desde que se obedeça às leis dos direitos autorais dos autores (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1985).

Em seguida, no mês de maio do ano de 2014, foi realizado um teste piloto do questionário, com a participação de 48 representantes do público alvo, sendo 16 pessoas de cada escola pesquisada, 10 alunos, 02 gestores e 04 professores.

É importante realizar um pré-teste de um questionário, com o intuito de verificar se os termos utilizados, são de fácil entendimento para os respondentes; se houve um entendimento adequado das perguntas por parte dos respondentes; se as opções propostas no questionário cobrem as alternativas possíveis; e se em alguma das perguntas, houve objeção por parte dos respondentes. (KINNEAR & TAYLOR, 1996).

Verificou-se que o questionário precisava de alguns ajustes como, colocar em ordem as perguntas, separando-as pelas dimensões sugeridas na SERVQUAL, o que não havia sido feito anteriormente. Segue nas Tabelas 1, 2, 3, 4, e 5, as questões já organizadas da maneira correta, essas Tabelas demonstram como o questionário ficou, referente à Expectativa, nos anexos 1 e 2, se encontram os questionários com a Expectativa e Percepção.

A Tabela 1 traz as questões de 1 a 4, que se referem à dimensão “Tangibilidade”, abordando sobre a aparência e o número dos equipamentos, as instalações, a presença física dos funcionários e a qualidade nos recursos pedagógicos.

Tabela 1 – Questões de 1 a 4 do questionário, referentes à Expectativa

	PARA SER UMA EXCELENTE ESCOLA	1	2	3	4	5	6	7
V1	Os equipamentos devem estar em bom estado de conservação e em número suficiente (livros, computadores, carteiras, lousas, etc.)							
V2	As salas de aulas, bibliotecas, laboratórios, sala de professores, cantina, banheiros, entre outros devem ser atrativos e de boa qualidade (em boas condições de uso, confortáveis, arejadas, limpas, etc.).							
V3	A escola deve possuir funcionários, como professores, coordenadores, auxiliares, em número suficiente para atender à demanda da escola.							
V4	A escola deve fornecer com qualidade, diferentes recursos pedagógicos, como computador, livros, filmes, obras de arte etc.							

Fonte: Adaptado de Parasuraman et.al. (1985)

É demonstrado na Tabela 2, as questões de 5 a 9, que são sobre a dimensão “Confiabilidade”, suas questões abordam sobre a pontualidade e a precisão no serviço prestado, a busca sobre a solução de problemas na escola, o controle do bom desempenho do aluno, o cumprimento dos prazos da proposta pedagógica, e sobre as informações relacionadas aos alunos.

Tabela 2 – Questões de 5 a 9 do questionário, referentes à Expectativa

PARA SER UMA EXCELENTE ESCOLA		1	2	3	4	5	6	7
V5	A escola não deve deixar de ter aula devido à falta de algum professor, e as aulas e reuniões, sempre devem ser pontuais.							
V6	Os gestores devem buscar sempre através de negociação e diálogo, resolver os problemas existentes no contexto da escola.							
V7	Os professores devem monitorar o desempenho do aluno e tomar atitudes para a sua progressão caso estes estejam com dificuldades.							
V8	A escola deve possuir uma proposta pedagógica bem atualizada, bem definida, com acessibilidade de todos, e deve cumprir os prazos estabelecidos nessa proposta.							
V9	A escola deve possuir informações atualizadas dos alunos, fazendo o controle de faltas, evasão e tomar medidas para a redução dessas práticas.							

Fonte: Adaptado de Parasuraman et.al. (1985)

Na Tabela 3, apresenta as questões de 10 a 13, em que se destaca a dimensão “Presteza”, que traz no seu contexto, as questões relacionadas às informações corretas sobre eventos na escola, retorno referente ao desempenho do aluno, disposição dos profissionais em ajudar os alunos em suas dificuldades, e a disponibilidade dos professores em atender às necessidades dos alunos.

Tabela 3 – Questões de 10 a 13 do questionário, referentes à Expectativa

PARA SER UMA EXCELENTE ESCOLA		1	2	3	4	5	6	7
V10	Os alunos e seus pais devem sempre ser informados e inseridos nos principais acontecimentos na escola.							
V11	A escola deve realizar diferentes atividades para a avaliação dos alunos, dar o devido retorno caso seja aprovado ou não, e estar sempre pronta para responder o porquê de determinada nota.							
V12	Os professores devem sempre estar dispostos a ajudar os alunos com maior dificuldade, tentando descobrir os principais motivos dessa dificuldade e buscar saná-las.							
V13	Os gestores devem acompanhar o planejamento de aula dos professores, os orientando para que atendam às necessidades e sugestões dos alunos.							

Fonte: Adaptado de Parasuraman et.al. (1985)

As questões 14 até 17 estão apresentadas na Tabela 4, em que a dimensão abordada foi “Segurança”, trazendo no seu contexto a confiança que o profissional inspira, o ambiente da escola se é cordial e respeitoso, o conhecimento, controle e treinamento dos profissionais.

Tabela 4- Questões de 14 a17 do questionário, referentes à Expectativa

	PARA SER UMA EXCELENTE ESCOLA	1	2	3	4	5	6	7
V14	Os funcionários da escola devem possuir postura que inspira confiança aos alunos, demonstrando ter conhecimento dos direitos da criança e adolescente e os cumprir.							
V15	A escola deve possuir um ambiente que favoreça a amizade entre os alunos, pais de alunos, e funcionários e todos devem se tratar bem no ambiente escolar.							
V16	A escola deve possuir alguma ferramenta para avaliar o desempenho de seus funcionários, para sugerir melhorias e fornecer treinamento caso necessário.							
V17	Os professores e funcionários devem possuir formação e capacitação adequada para realizarem suas funções, inclusive para lidar com alunos que possuem deficiência.							

Fonte: Adaptado de Parasuraman et.al. (1985)

E finalmente, de 18 a 22, a Tabela 5, demonstra a dimensão “Empatia”, que aborda sobre a atenção dispensada individual e em grupos, o atendimento às necessidades acadêmicas, priorização dos interesses e entendimento das necessidades específicas.

Tabela 5 – Questões de 18 a 22 do questionário, referentes à Expectativa

	PARA SER UMA EXCELENTE ESCOLA	1	2	3	4	5	6	7
V18	A escola deve dar atenção igualitária à cada aluno como indivíduo, não fazendo distinção referente à alguma deficiência, ou limitações de cada um, respeitando o tempo de cada aluno.							
V19	A escola deve atender às necessidades acadêmicas de cada aluno, como apresentação de trabalhos de diversas maneiras, através de escrita, teatro, pintura, oralmente, etc.							
V20	A escola deve promover eventos com a participação dos pais, alunos e funcionários, para que todos tenham prazer em estar na escola.							
V21	A escola deve ensinar os alunos a trabalhar em grupos e desenvolver pesquisas e experimentos, porém considerando a particularidade dos alunos.							
V22	A escola não deve ter discriminação de raça, deficiência, poder aquisitivo, religião, opção sexual, e deve orientar os alunos para que isso não ocorra, respeitando às necessidade específicas de cada aluno.							

Fonte: Adaptado de Parasuraman et.al. (1985)

3.3. Confiabilidade da escala SERVQUAL.

Após ser elaborado e adaptado à educação, o questionário passou por uma análise de confiabilidade, para que as perguntas e suas dimensões fossem validadas. Para se obter uma estimativa estatística com confiabilidade, foi utilizado o Alfa de Cronbach, sendo calculado a partir do software estatístico SPSS versão 20.

Lee J. Cronbach apresentou o coeficiente Alfa de Cronbach, no ano de 1951, com o intuito de estimar a confiabilidade de um questionário numa pesquisa. É feito uma correlação

média entre as perguntas do questionário, sendo que os itens deste usam a mesma escala de medição, que é o coeficiente alfa (α). O cálculo do alfa de Cronbach é feito a partir da variância dos itens individuais e também da variância da soma dos itens de cada avaliador, a partir da equação:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Onde:

k = é o número de itens do questionário,

s^2_i = é a variância de cada item,

s^2_t = é a variância total do questionário, sendo a soma de todas as variâncias. (CRONBACH, 2004).

Para Malhotra (2001) o Alfa de Cronbach é conceituado como um grau de confiabilidade de uma consistência interna. Segundo o autor, ele é o resultado da média de todos os coeficientes aceitáveis, resultantes das diferentes separações da escala de duas metades.

Hora *et al.* (2010) afirma que um fator determinante na utilização do coeficiente alfa de Cronbach para estimar a confiabilidade de um questionário, é a sua vasta aceitação e utilização no meio acadêmico.

Ainda na visão dos autores, a aplicação do alfa de Cronbach considera algumas hipóteses:

- A divisão do questionário deve possuir o agrupamento em dimensões, no caso, Parasuraman *et al.* (1988), traz em seu modelo de avaliação da qualidade, a escala SERVQUAL, que possui 22 questões no seu questionário, que são divididas em cinco dimensões (confiabilidade, presteza, segurança, empatia e tangibilidade);
- A aplicação do questionário deve ter como premissa uma amostra significativa e heterogênea;
- A escala já deve ter sido validada.

Verifica-se que esses pressupostos, se ajustam ao modelo desta pesquisa. O questionário é composto por duas partes, uma que avalia a expectativa, e outra a percepção por parte dos participantes da pesquisa, no caso, os três principais atores das três escolas

(alunos, professores e gestores). O valor Alfa, possui variação entre 0 (zero) e 1 (um), sendo que 0 (zero) seria nenhuma confiabilidade e 1 (um) total confiabilidade. Para Malhotra (2001) se o valor Alfa estiver entre 0.60 e 1.00, será aceitável o questionário.

A Escola 1, apresentou Alfa de Cronbach no valor de 0,950, na Escola 2, foi apresentado o valor de 0,926, e na Escola 3, o valor Alfa foi de 0,956. Com esses valores, os questionários foram validados, todos apresentando valores superiores a 0,90 e por ser um resultado satisfatório, não é necessário refinar os itens como realizado por Parasuraman *et al.* (1985), como detalhado no subcapítulo que descreve sobre o modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry e a escala SERVQUAL nas páginas 29 à 36 deste estudo.

3.4. Análise dos dados

O presente estudo é uma pesquisa descritiva, com variáveis quantitativas, considerando que a pesquisa será formal e estruturada, baseada em análise representativa e os dados estão sujeitos à análise quantitativa. Para Malhotra (2001) a pesquisa descritiva tem como característica buscar a medição objetiva e quantificar os resultados, com hipóteses claramente especificadas e com variáveis bem definidas.

Vieira (2002) afirma que a pesquisa descritiva, demonstra as características de determinado fenômeno ou população, porém não se compromete no esclarecimento desses fenômenos descritos, embora sirva de base para esses esclarecimentos.

Quanto à natureza, a pesquisa é Aplicada, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Uma pesquisa aplicada envolve verdades e interesses locais (GERHARDT & SILVEIRA, 2009).

Buscando obedecer a esses critérios, e entendendo que a presente pesquisa busca analisar as percepções dos principais atores das escolas pesquisadas, levantou-se as seguintes hipóteses:

H1: Os diferentes atores das escolas possuem a mesma expectativa e percepção no que tange a qualidade nos serviços educacionais.

H2: Os diferentes atores das escolas não possuem a mesma expectativa e percepção no que tange a qualidade nos serviços educacionais.

H3: Os diferentes atores das escolas possuem parcialmente, a mesma expectativa e percepção no que tange a qualidade nos serviços educacionais.

Com o intuito de responder a essas hipóteses, a partir de Parasuraman *et al* (1988), foi calculada a diferença entre as médias dos escores indicativos da expectativa e da percepção para cada uma das cinco dimensões da escala SERVQUAL, com o intuito de entender o que é qualidade na educação, a partir da visão dos principais atores das escolas, no caso, os alunos, professores e gestores.

Primeiramente foi realizado neste estudo, o cálculo dessas médias, a partir do *Excel* do pacote Office da *Microsoft*, executado na plataforma *Windows*, e apresentados nos resultados e discussões da pesquisa.

Para Sampaio (2002) os dados quantitativos dos tratamentos utilizados podem trazer informações ao pesquisador, porém somente esse procedimento não substitui comparar as médias obtidas.

A partir desse pressuposto, com o intuito de trazer uma resposta mais aprofundada e evitar erros nas análises e conclusões, foram realizados cálculos estatísticos, para verificar a diferença entre as médias da Expectativa e da Percepção, testando o contraste entre os pares de médias. Foi realizado o cálculo da diferença entre as médias (ANOVA), indicando se existe uma diferença entre as médias, e para verificar quais são essas diferenças, foi utilizado o teste *Tukey*, para testar os dois pares de média, utilizando o aplicativo *Sigma Plot*.

O teste *Tukey*, é fundamentado na amplitude total estudentizada (*studentized range*) podendo ser utilizado na comparação de todo e qualquer contraste em meio a duas médias de tratamentos (OLIVEIRA, 2008).

Para a autora Oliveira (2008), o teste é exato e de utilização simples quando o numero de repetições for o mesmo para todos os tratamentos, como nesta pesquisa.

Foi adotado nesta pesquisa no teste *Tukey*, com a taxa de erro $\alpha = 0,05$, num intervalo de confiança de 95%, ressaltando que nas ciências sociais aplicadas, essa taxa, e intervalo são os mais utilizados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo será apresentado o perfil da amostra, utilizando o critério de separação das três escolas, denominadas por Escola 1, Escola 2 e Escola 3. Em seguida, serão discutidos os resultados, tendo como base a análise das variâncias encontradas no grupo dos principais atores das três escolas, com o intuito de atingir aos objetivos propostos, que também estão alinhados às hipóteses levantadas na pesquisa.

4.1. Universo e perfil da amostra

A cidade de Catalão no estado de Goiás possui 38 escolas particulares. A pesquisa foi realizada em uma amostra de três escolas, selecionadas por conveniência da pesquisadora, em função da facilidade de acesso, sendo decidido optar por escolas da educação básica (que abrange o ensino fundamental ao médio), sendo acordado com os diretores das mesmas, que as escolas não serão identificadas por seus nomes, e sim como Escola 1, Escola 2 e Escola 3.

É necessário enfatizar, que as três escolas possuem perfis parecidos, porém seus sistemas administrativos e de ensino são distintos, o que poderá (ou não) justificar possíveis diferenças nas avaliações de seus clientes, no que diz respeito aos serviços prestados pelas três escolas. Ressaltando que não cabe a essa pesquisa, indicar qual o melhor sistema de ensino ou administrativo, e sim buscar mensurar a percepção da qualidade através da visão dos três principais atores envolvidos nestas escolas, os alunos, professores e gestores.

Foram pesquisados dentro destas escolas os principais grupos de atores envolvidos no contexto escolar, que são os alunos, professores e gestores. O total da população dos três grupos de atores, das três escolas é de 1.851 pessoas, sendo 1.737 alunos, 102 professores e 12 gestores.

Com o intuito de eliminar possíveis erros de interpretação e vieses nas análises; foram eliminados 30 (trinta) questionários que não estavam respondidos de forma completa, em que os respondentes deixaram de marcar algumas das alternativas.

Sendo assim, após as eliminações, a amostra ficou caracterizada da seguinte maneira: 152(cento e cinquenta e dois) alunos, 63 (sessenta e três) professores, e 12(doze) gestores,

dando um total de 227 (duzentos e vinte e sete) questionários válidos para análise, como demonstra a Tabela 6.

Tabela 6 – População total e amostra da pesquisa após eliminações.

TOTAL DA POPULAÇÃO E AMOSTRA PESQUISADA						
	População Total	Amostra	População Total	Amostra	População Total	Amostra
	Alunos	Alunos	Professores	Professores	Gestores	Gestores
Escola 1	495	54	45	24	04	04
Escola 2	220	52	20	16	04	04
Escola 3	1022	46	37	23	04	04

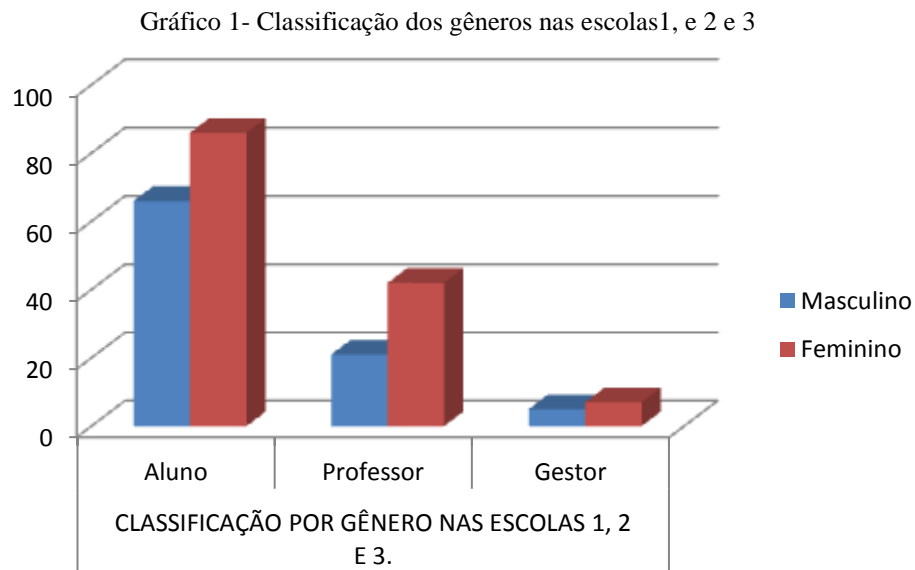
Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados foram coletados num só momento, para cada grupo de atores, sendo então segundo Sampieri *et al.* (1991) classificada como corte-transversal, numa escala tipo Likert com alternativas de 1 à 7, sendo 1 para discordo totalmente e 7 concordo totalmente. Segundo Malhotra (2001), a escala Likert é muito utilizada, estabelecendo que os respondentes indiquem um grau de resposta sobre o item estimulado.

A técnica de amostragem utilizada foi do tipo não probabilística, que segundo Fink (1995), é recomendada a partir de determinado critério, em que os componentes de uma população possuem a mesma possibilidade de serem selecionados, fazendo então, com que os resultados não sejam generalizados. É aconselhável utilizar esse tipo de amostra quando as pessoas pesquisadas forem de difícil identificação, de algum grupo em específico ou quando há um orçamento mais restrito para a realização da pesquisa. No caso desta pesquisa, foi utilizada a amostra do tipo não probabilística por conveniência, pois os participantes escolhidos como respondentes do questionário, foram as pessoas dos três grupos que estavam disponíveis no momento da aplicação do mesmo.

Ressaltando que as variáveis que foram trabalhadas são: o gênero dos participantes (homem ou mulher), a faixa etária (18 a 50 anos), e o vínculo com a escola (aluno, professor ou gestor), se dividindo da seguinte maneira; Destes 227 (duzentos e vinte e sete) questionários respondidos, no grupo de 152 alunos, 66 são do gênero masculino e 86 são do gênero feminino. No grupo de 63 professores, 21 são do gênero masculino e 42 do gênero feminino. No grupo de 12 gestores, cinco são do gênero masculino, e sete são do gênero feminino. Essa proporção de um público predominante feminino está de acordo com os dados do IBGE (2014) que demonstra o aumento gradativo na expectativa de vida da população, sendo mais significativo para a mulher, do que para o homem, e também de acordo com o

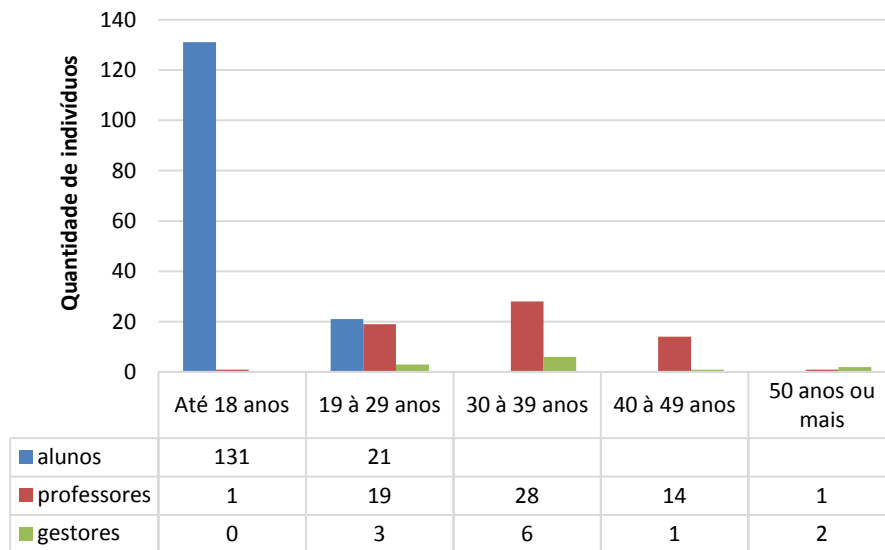
cenário predominantemente feminino na área da educação, encontrado nas escolas. O gráfico 1, demonstra essas afirmativas de uma forma ilustrativa para uma melhor visualização.



Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados encontrados referentes à faixa etária dos respondentes foram os seguintes: do grupo de alunos, 131 (cento e trinta e um) possuem faixa etária até 18 anos, e 21 (vinte e um) com faixa etária de 19 a 29 anos. No grupo dos professores, 01 (um) está na faixa etária de 18 anos, 19 (dezenove) estão na faixa etária de 19 a 29 anos, 28 (vinte e oito) de 30 a 39 anos, 14 (quatorze) de 40 a 49 anos, e 01 (um) de 50 anos ou mais. A faixa etária dos gestores foi dividida em 03 (três) na faixa etária de 19 a 29 anos, 06 (seis) de 30 a 39 anos, 01 (um) de 40 a 49 anos, e por fim, 02 (dois) na faixa etária de 50 ou mais. O gráfico 2, demonstra esses dados.

Gráfico 2- Faixa etária da amostra, Escolas 1, 2 e 3



Fonte: Dados da pesquisa

Conclui-se com esses dados apresentados nos gráficos 1 e 2, que nos três grupos de atores a maioria é do gênero feminino. Quanto à idade, no grupo de alunos predominou a faixa etária de até 18 anos, no grupo dos professores e gestores, a faixa etária predominante é de 30 a 39 anos.

4.2. Análise comparativa da expectativa e percepção dos três grupos de atores da escola 1, em relação à qualidade dos serviços

Com o intuito de atender ao objetivo específico de identificar e analisar as percepções dos alunos, professores e gestores em relação à qualidade dos serviços prestados pelas três escolas de ensino privado na cidade de Catalão-Go, utilizando a Escala SERVQUAL- *Service Quality*, e comparar as expectativas e percepções dos gestores, professores e alunos, referente à qualidade nos serviços prestados pelas escolas de educação básica, particulares, da cidade de Catalão-Go, relacionada às dimensões de qualidade propostas na escala SERVQUAL- *Service Quality*, estando alinhados às hipóteses 1, 2 e 3, neste subcapítulo, será apresentado os dados referente à Escola 1.

Foi realizado o cálculo da diferença das médias referente à expectativa e percepção total de cada ator, para cada uma das cinco dimensões da qualidade propostas pela escala SERVQUAL. Foi verificado também se havia diferença significativa entre as percepções dos atores nas devidas dimensões, a partir da ANOVA utilizando o teste *Tukey*. Esses dados são

apresentados graficamente na Figura 3, e os cálculos no Anexo 6. A Tabela 7 apresenta as diferenças das médias.

Tabela 7. Diferença entre a expectativa e a percepção da qualidade na visão dos alunos, professores e gestores da escola 1

Média das dimensões da qualidade Escola 1						
Alunos	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,54	6,41	6,17	6,33	6,23
	Médias das Percepções	5,49	5,33	5,05	5,12	5,14
	Diferença entre as médias	1,05	1,08	1,12	1,21	1,09
	Classificação das diferenças	5°	4°	2°	1°	3°
Média das dimensões da qualidade						
Professores	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,72	6,60	6,57	6,46	6,57
	Médias das Percepções	6,23	6,31	6,33	6,13	6,16
	Diferença entre as médias	0,49	0,29	0,24	0,33	0,41
	Classificação das diferenças	1°	4°	5°	3°	2°
Média das dimensões da qualidade						
Gestores	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,62	6,80	6,87	6,75	6,95
	Médias das Percepções	6,50	6,75	6,63	6,50	6,85
	Diferença entre as médias	0,12	0,05	0,24	0,25	0,10
	Classificação das diferenças	3°	5°	2°	1°	4°

Fonte: Dados da pesquisa

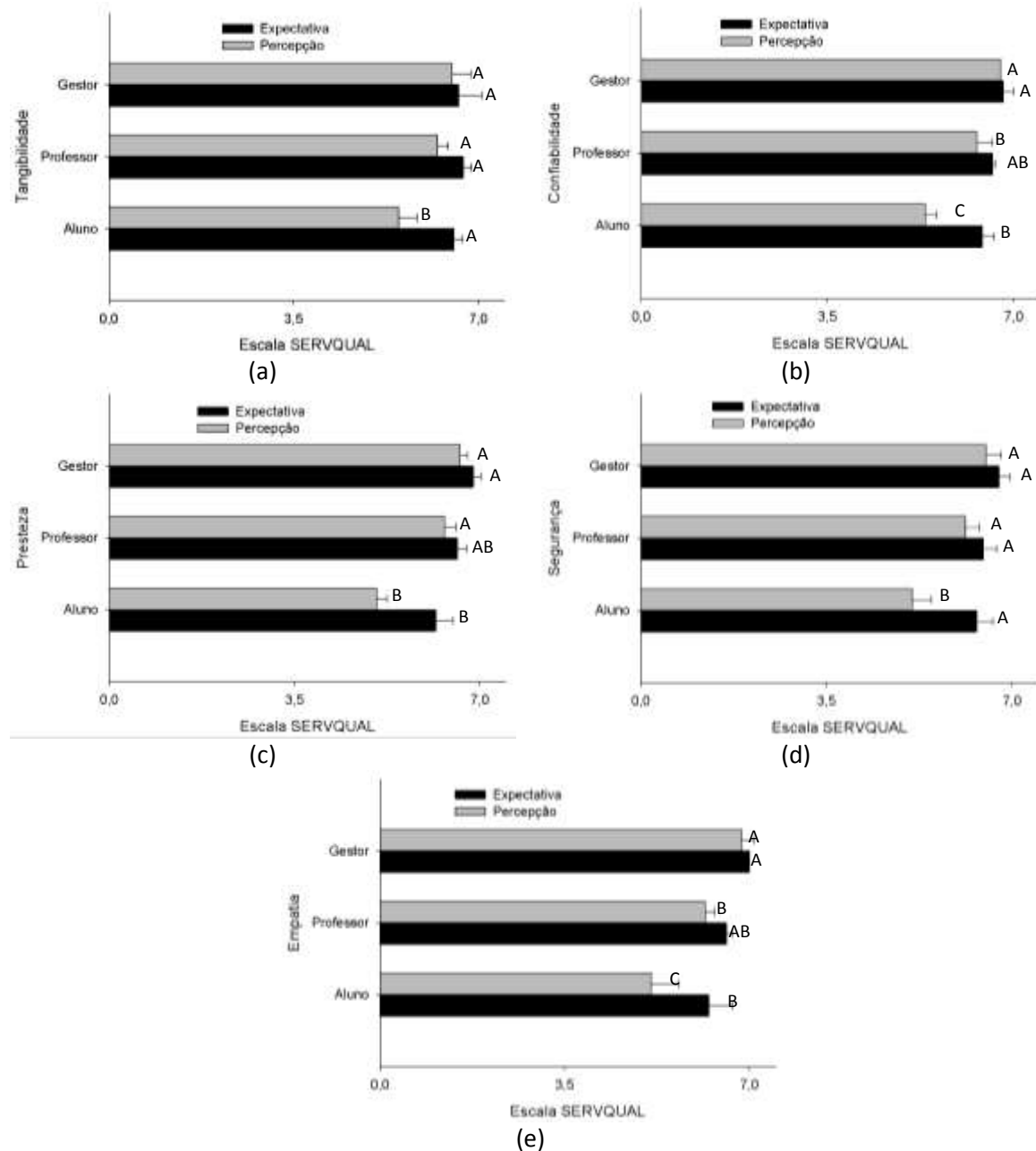
Analisando a Tabela 7, verifica-se que para os alunos e gestores da Escola 1, a dimensão da qualidade entendida como mais importante, foi a segurança; na Figura 3, é demonstrado que poderá haver diferença na significância nos valores das médias da percepção dessa dimensão por parte desses atores. Para os professores, a dimensão entendida como mais importante, é a tangibilidade, e para eles, a dimensão segurança ficou em terceiro lugar, já para os alunos a tangibilidade ficou em quinto e para os gestores em terceiro. Numa escola, é essencial ter um bom ambiente de trabalho, profissionais bem treinados, com um bom conhecimento das disciplinas que ministra, inspirando confiança aos seus alunos, esses itens são abordados na dimensão segurança, e é entendido como o mais valorizado na visão dos gestores e alunos da Escola 1. Quanto à tangibilidade, geralmente a primeira pessoa a

manusear e usufruir dos aspectos tangíveis são os professores, pois através de recursos pedagógicos com qualidade, instalações apropriadas e equipamentos em bom estado de conservação, o profissional conseguirá exercer sua função com maior facilidade, isso talvez justifique o fato dos professores dessa escola, terem escolhido essa dimensão como mais importante.

A segunda dimensão entendida como mais importante na visão dos alunos e gestores, foi a presteza. Para os professores a segunda dimensão mais importante foi a empatia, sendo que a presteza para esse grupo ficou em quinto lugar na classificação. Já a dimensão empatia, para os alunos ficou em terceiro e para os gestores em quarto lugar na classificação. De acordo com a Figura 3 possivelmente não houve diferença significativa entre os valores das médias, da dimensão presteza na visão dos professores entre os gestores e alunos, somente entre os gestores e os alunos.

A seguir, será apresentada a Figura 3 que apresenta graficamente o cálculo da ANOVA utilizando o teste *Tukey*, com o intuito de demonstrar se houve diferença significante entre as expectativas e percepções dos alunos, professores e gestores, da Escola 1.

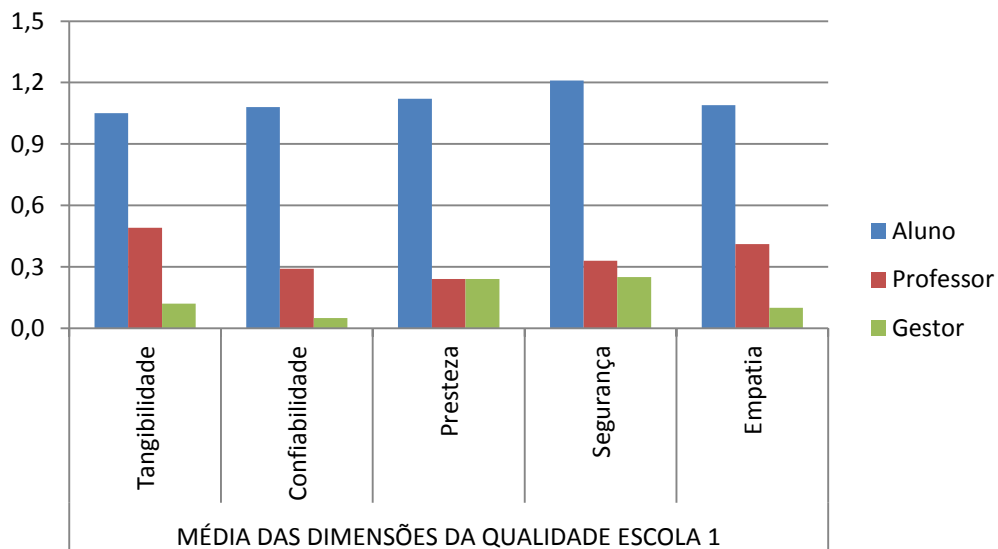
Figura 3: Dimensões da qualidade do ensino referentes a Escola 1. As barras em cor preta representam a “Expectativa” e as barras em cor cinza representam a “Percepção” dos atores investigados na escola. As letras A, B e C, representam a avaliação dos atores dentro dos campos de “Expectativa” e “Percepção” separadamente, por exemplo, avalia se houve diferença significativa entre as opiniões sobre a “Expectativa” na avaliação dos três diferentes atores: Gestor, Professor e Aluno. Foi utilizado como parâmetro o nível de significância de 5%, considerando o teste de *Tukey* ($p < 0,05$).



Fonte: Dados da pesquisa.

A dimensão prestação aborda sobre a agilidade em disponibilizar informações necessárias relacionadas tanto à parte da aprendizagem, como de informações relacionadas a eventos ou outros fatores que envolvem o contexto escolar, o que no mercado atual globalizado é muito valorizado, devido ao dinamismo em que as informações atualmente são disseminadas. A dimensão empatia que envolve a atenção individualizada que o prestador de serviços proporciona a seus clientes, significa priorizar os interesses dos clientes buscando atender suas necessidades acadêmicas com qualidade. Valorizar essa dimensão é um ponto muito positivo, principalmente vindo do professor do ensino básico. Essas diferenças das dimensões poderão ser mais bem visualizadas no Gráfico 3.

Gráfico 3- Diferença entre as médias das dimensões da qualidade- Escola 1



Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito à dimensão confiabilidade, tanto o grupo de alunos, quanto o grupo de professores, a classificaram em quarto lugar no grau de importância, já para os gestores, essa dimensão no grau de ordenamento de importância ficou em quinto. No que se refere à diferença entre as médias dessa dimensão, esta obteve diferença significativa na percepção dos alunos, professores e gestores.

Finalizando as observações, é importante destacar que para nenhum dos grupos dos principais atores da Escola 1, a qualidade foi tida como boa ou aceitável, sendo que em todos os cálculos da diferença das médias, o resultado foi positivo, ou seja, a expectativa foi maior que a percepção, e em nenhuma dimensão o resultado foi igual ou menor. Entende-se com

isso, que a visão dos três grupos referente à qualidade não possui grandes diferenças, e a pontuação da qualidade oferecida pela escola precisa ser melhorada.

Após as análises das médias e dos cálculos estatísticos realizados a partir do teste Tukey, a seguir, serão apresentadas as pontuações atribuídas pelos três atores pesquisados, a cada uma das vinte e duas variáveis, para se obter uma visão mais detalhada dentro de cada dimensão. Essa análise poderá indicar dentro de uma dimensão, quais os fatores que apresentaram um grau maior de qualidade e conseqüentemente também, quais os fatores que na percepção dos atores apresentaram um grau de qualidade inferior. Estão apresentados nas Tabelas 8, 9, e 10, os dados destes cálculos por variável, e suas respectivas classificações dentro de cada uma das cinco dimensões da qualidade, na perspectiva de cada um dos três atores.

Tabela 8. Análise dos resultados por variável, Escola 1, Alunos

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS ALUNOS DA ESCOLA 1, CLASSIFICADA POR VARIÁVEL						
Dimensões	Variável	Atributos da qualidade	E	P	R	C
Tangibilidade	V1	Equipamentos-Aparência-Número	6,59	5,33	1,26 (E>P)	4°
	V2	Instalações Físicas atraentes	6,55	5,46	1,09 (E>P)	2°
	V3	Presença Física dos Funcionários	6,70	5,98	0,72 (E>P)	1°
	V4	Qualidade dos recursos pedagógicos	6,31	5,16	1,15 (E>P)	3°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE			6,54	5,49	1,05	-
Confiabilidade	V5	Pontualidade e precisão no serviço prestado	6,44	5,44	1 (E>P)	2°
	V6	Busca na resolução de problemas	6,52	5,35	1,17 (E>P)	3°
	V7	Controle do bom desempenho do aluno	6,59	5,05	1,54 (E>P)	5°
	V8	Cumprimento dos prazos da proposta pedagógica	6,46	5,18	1,28 (E>P)	4°
	V9	Informações atualizadas sobre o aluno	6,02	5,63	0,39 (E>P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE			6,41	5,33	1,08	-
Presteza	V10	Informações corretas sobre os eventos	5,72	4,94	0,78 (E>P)	1°
	V11	Retorno ao desempenho do aluno	6,16	5,04	1,12 (E>P)	2°
	V12	Profissionais dispostos a ajudar alunos nas dificuldades de aprendizagem	6,50	5,33	1,17 (E>P)	3°
	V13	Acompanhamento e orientação por parte da gestão	6,27	4,88	1,39 (E>P)	4°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO PRESTEZA			6,17	5,05	1,12	-
Segurança	V14	Profissional inspira confiança	6,07	5,02	1,05 (E>P)	2°
	V15	Ambiente cordial e respeitoso	6,37	5,42	0,95 (E>P)	1°
	V16	Controle e treinamento dos profissionais	6,15	4,65	1,50 (E>P)	4°
	V17	Conhecimento dos profissionais	6,74	5,37	1,37 (E>P)	3°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA			6,33	5,12	1,21	-
Empatia	V18	Atenção individualizada	6,53	5,33	1,20 (E>P)	3°
	V19	Atendimento às necessidades acadêmicas	6	4,79	1,21 (E>P)	4°
	V20	Atenção à todos os envolvidos	5,66	4,87	0,79 (E>P)	1°
	V21	Priorização dos interesses	6,16	4,76	1,40 (E>P)	5°
	V22	Entendimento das necessidades específicas	6,79	5,94	0,85 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO EMPATIA			6,23	5,14	1,09	-

Legenda: E=Média da Expectativa(numa escala Likert de 1 à 7) ; P=Média da Percepção (numa escala Likert de 1 à 7); R=Diferença entre a Expectativa e a Percepção, onde > significa que a Expectativa foi maior que a Percepção (qualidade pobre), < significa que a Expectativa foi menor do que a Percepção (boa qualidade), e = significa que a Expectativa foi igual à Percepção (qualidade aceitável); C= Classificação por dimensão, do resultado da qualidade forma gradativa (quanto menor o numero do resultado " R " maior a qualidade).

Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 9. Análise dos resultados por variável, Escola 1, Professores

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS PROFESSORES DA ESCOLA 1, CLASSIFICADA POR VARIÁVEL

Dimensões	Variável	Atributos da qualidade	E	P	R	C
Tangibilidade	V1	Equipamentos-Aparência-Número	6,83	6,04	0,79 (E>P)	4°
	V2	Instalações Físicas atraentes	6,58	6,08	0,50 (E>P)	3°
	V3	Presença Física dos Funcionários	6,87	6,46	0,41 (E>P)	2°
	V4	Qualidade dos recursos pedagógicos	6,58	6,33	0,25 (E>P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE			6,72	6,23	0,49	-
Confiabilidade	V5	Pontualidade e precisão no serviço prestado	6,66	6,70	-0,04 (E<P)	1°
	V6	Busca na resolução de problemas	6,54	6,08	0,46 (E>P)	3°
	V7	Controle do bom desempenho do aluno	6,58	6,12	0,46 (E>P)	3°
	V8	Cumprimento dos prazos da proposta pedagógica	6,62	6,08	0,54 (E>P)	4°
	V9	Informações atualizadas sobre o aluno	6,58	6,54	0,04 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE			6,60	6,31	0,29	-
Presteza	V10	Informações corretas sobre os eventos	6,70	6,58	0,12 (E>P)	1°
	V11	Retorno ao desempenho do aluno	6,66	6,46	0,20 (E>P)	2°
	V12	Profissionais dispostos a ajudar alunos nas dificuldades de aprendizagem	6,58	6,16	0,42 (E>P)	4°
	V13	Acompanhamento e orientação por parte da gestão	6,33	6,12	0,21 (E>P)	3°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO PRESTEZA			6,57	6,33	0,24	-
Segurança	V14	Profissional inspira confiança	6,54	6,25	0,29 (E>P)	2°
	V15	Ambiente cordial e respeitoso	6,70	6,29	0,41 (E>P)	3°
	V16	Controle e treinamento dos profissionais	6,12	6,20	-0,08 (E<P)	1°
	V17	Conhecimento dos profissionais	6,46	5,75	0,71 (E>P)	4°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA			6,46	6,13	0,33	-
Empatia	V18	Atenção individualizada	6,58	5,87	0,71 (E>P)	4°
	V19	Atendimento às necessidades acadêmicas	6,50	6,16	0,34 (E>P)	2°
	V20	Atenção à todos os envolvidos	6,46	6,16	0,30 (E>P)	1°
	V21	Priorização dos interesses	6,54	6,16	0,38 (E>P)	3°
	V22	Entendimento das necessidades específicas	6,75	6,41	0,34 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO EMPATIA			6,57	6,16	0,41	-

Legenda: E=Média da Expectativa(numa escala Likert de 1 à 7) ; P=Média da Percepção (numa escala Likert de 1 à 7); R=Diferença entre a Expectativa e a Percepção, onde > significa que a Expectativa foi maior que a Percepção (qualidade pobre), < significa que a Expectativa foi menor do que a Percepção (boa qualidade), e = significa que a Expectativa foi igual à Percepção (qualidade aceitável); C= Classificação por dimensão, do resultado da qualidade forma gradativa (quanto menor o numero do resultado " R " maior a qualidade).

Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 10. Análise dos resultados por variável, Escola 1, Gestores.

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS GESTORES DA ESCOLA 1, CLASSIFICADA POR VARIÁVEL						
Dimensões	Variável	Atributos da qualidade	E	P	R	C
Tangibilidade	V1	Equipamentos-Aparência-Número	7	6,50	0,50 (E>P)	2°
	V2	Instalações Físicas atraentes	6,75	6,25	0,50 (E>P)	2°
	V3	Presença Física dos Funcionários	6	6,25	-0,25 (E<P)	1°
	V4	Qualidade dos recursos pedagógicos	6,75	7	-0,25 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE			6,62	6,50	0,12	-
Confiabilidade	V5	Pontualidade e precisão no serviço prestado	6,75	6,75	00 (E=P)	2°
	V6	Busca na resolução de problemas	7	6,75	0,25 (E>P)	3°
	V7	Controle do bom desempenho do aluno	7	6,75	0,25 (E>P)	3°
	V8	Cumprimento dos prazos da proposta pedagógica	6,75	6,75	00 (E=P)	2°
	V9	Informações atualizadas sobre o aluno	6,50	6,75	-0,25 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE			6,80	6,75	0,05	-
Presteza	V10	Informações corretas sobre os eventos	6,75	6,75	00 (E=P)	1°
	V11	Retorno ao desempenho do aluno	7	6,50	0,50 (E>P)	3°
	V12	Profissionais dispostos a ajudar alunos nas dificuldades de aprendizagem	7	6,75	0,25 (E>P)	2°
	V13	Acompanhamento e orientação por parte da gestão	6,75	6,50	0,25 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO PRESTEZA			6,87	6,63	0,24	-
Segurança	V14	Profissional inspira confiança	7	6,75	0,25 (E>P)	2°
	V15	Ambiente cordial e respeitoso	6,75	6,75	00 (E=P)	1°
	V16	Controle e treinamento dos profissionais	6,50	6,25	0,25 (E>P)	2°
	V17	Conhecimento dos profissionais	6,75	6,25	0,50 (E>P)	3°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA			6,75	6,50	0,25	-
Empatia	V18	Atenção individualizada	6,75	6,50	0,25 (E>P)	2°
	V19	Atendimento às necessidades acadêmicas	7	6,75	0,25 (E>P)	2°
	V20	Atenção à todos os envolvidos	7	7	00 (E=P)	1°
	V21	Priorização dos interesses	7	7	00 (E=P)	1°
	V22	Entendimento das necessidades específicas	7	7	00 (E=P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO EMPATIA			6,95	6,85	0,10	-

Legenda: E=Média da Expectativa(numa escala Likert de 1 à 7) ; P=Média da Percepção (numa escala Likert de 1 à 7); R=Diferença entre a Expectativa e a Percepção, onde > significa que a Expectativa foi maior que a Percepção (qualidade pobre), < significa que a Expectativa foi menor do que a Percepção (boa qualidade), e = significa que a Expectativa foi igual à Percepção (qualidade aceitável); C= Classificação por dimensão, do resultado da qualidade forma gradativa (quanto menor o numero do resultado" R" maior a qualidade).

Fonte: Dados da Pesquisa

Ao analisar as Tabelas 8, 9, e 10, que apresentam os dados dos resultados dos alunos, professores e gestores, de cada uma das 22 variáveis do questionário utilizando a escala SERVQUAL, pode-se ter uma melhor compreensão das dimensões sendo que, são compostas

pelas variáveis, e o resultado individual das variáveis trará à escola, um dado mais detalhado para uma futura tomada de decisão, quanto ao que seria importante melhorar, manter ou aprimorar em suas ações, para uma prestação de serviços com qualidade.

A partir da análise, verifica-se que na dimensão Tangibilidade, a variável que teve uma pontuação melhor na visão dos alunos, no que se refere à qualidade nos serviços, foi a variável 3, “presença física dos funcionários” que questionava sobre a quantidade de funcionários da escola, se na visão deste ator, o número era suficiente para atender às suas necessidades. Para os professores, a variável que obteve uma pontuação mais favorável quanto à qualidade, foi a variável 4, que se refere à qualidade dos recursos pedagógicos, e para os gestores duas variáveis obtiveram a mesma média, que foram as variáveis 3 e 4. Ou seja, na visão dos gestores, as variáveis que mais obtiveram pontuação favorável na percepção da qualidade, foram as mesmas dos alunos e dos professores.

Ainda na dimensão Tangibilidade, verifica-se que a variável que possuiu uma pontuação menos favorável na visão dos alunos e professores, foi a variável 1, “equipamentos-aparência- e números” que trazia a questão sobre a conservação dos equipamentos utilizados na escola, e se eles apresentavam um número suficiente para atender às suas expectativas. Ou seja, é necessário dentro da dimensão tangibilidade, verificar não somente se os funcionários estão em número suficiente para atender aos clientes, mas também se os equipamentos como livros, computadores, carteiras, lousas, também apresentam um número suficiente e se encontram em bom estado de conservação. Destacando que para os gestores a variável 1 e 2 obtiveram a mesma pontuação, sendo que a variável 2 se refere às instalações físicas atraentes.

Ao analisar a dimensão Confiabilidade, na percepção dos alunos e dos gestores, a variável 9 foi a que apresentou um valor mais favorável quanto à qualidade, se comparada com as demais. Essa variável aborda sobre as informações atualizadas sobre os alunos, sobre o controle de faltas, evasão e se a escola toma medidas para a redução dessas práticas. Já para os professores, a variável que obteve uma pontuação mais favorável quanto à qualidade foi a variável 5, que se refere à pontualidade e precisão nos serviços prestados pela escola.

A variável na dimensão Confiabilidade que obteve uma pontuação menos favorável quanto à percepção da qualidade no ponto de vista dos alunos foi a variável 7, que se refere ao controle do bom desempenho do aluno, se os professores monitoram o desempenho do aluno e tomam atitudes para a sua progressão caso estes estejam com dificuldades. Para os professores, a variável que apresentou um grau menor de qualidade foi a variável 8, que se

refere ao cumprimento dos prazos da proposta pedagógica e sua acessibilidade. Já para os gestores duas variáveis apresentaram uma média igual, uma foi a variável 6 que se refere à busca na resolução de problemas e a outra foi igual à percepção dos alunos, que foi a variável 7.

Na dimensão Presteza a variável que na percepção dos três atores, obteve uma pontuação mais favorável no que se referem à qualidade nos serviços, foi a variável 10, que aborda sobre as informações sobre os eventos que ocorrem na escola, se tanto os alunos quanto os pais, sempre são informados e inseridos nos principais acontecimentos.

Dentro da dimensão Presteza, a variável que obteve uma pontuação menor na percepção dos alunos foi a variável 13, sendo que essa variável aborda sobre o acompanhamento e orientação da gestão no planejamento de aula dos professores. Para os professores, a variável 12 foi a que apresentou um valor menos favorável quanto à qualidade, essa variável aborda sobre a disposição dos profissionais da educação em ajudar os alunos em suas dificuldades de aprendizagem. Para os gestores, a variável que dentro da dimensão Presteza obteve uma pontuação menos favorável, foi a variável 11 que discute sobre o retorno que a escola dá ao aluno, quanto a seu desempenho.

Na dimensão Segurança, a variável com média mais próxima da qualidade, na percepção dos alunos e gestores foi a variável 15, que se refere ao ambiente cordial e respeitoso no ambiente da escola, no caso, a Escola 1. Já para os professores a variável 16 que se refere ao controle e treinamento dos profissionais foi a variável que na percepção desses atores, dentro da dimensão Segurança apresentou uma pontuação mais favorável ao nível de qualidade desejável. Dentro dessa mesma dimensão verifica-se que a variável 17 foi unânime na visão dos três atores, no quesito variável com menor percepção de qualidade. Essa variável se refere à capacitação dos funcionários, sendo necessária uma atenção especial nesse quesito, por parte da escola. Para Mezomo (1997), tanto a capacitação, quanto o desenvolvimento de aptidões individuais, geram a realização profissional e também pessoal, garantindo uma prestação de serviços com qualidade.

Ao analisar as variáveis da dimensão Empatia, verifica-se que a variável 20 obteve uma média mais favorável no que tange à qualidade nos serviços, na visão dos alunos, dos professores e dos gestores, ressaltando que na visão dos gestores, as variáveis 20, 21 e 22 obtiveram a mesma pontuação, apresentando a expectativa igual à percepção desses atores. A variável 20 se refere à participação de todos os envolvidos nos eventos ocorridos no ambiente

escolar, trazendo uma satisfação à todos. É essencial para toda organização, cuidar para que o ambiente organizacional seja prazeroso, no caso da escola, isso influencia até mesmo no rendimento escolar dos alunos. As ações no ambiente de trabalho precisam ser pautadas por valores essenciais como o respeito, a compaixão, a integridade, a eficiência e excelência em tudo o que se faz numa organização (MEZOMO, 1997)

Ainda na discussão sobre a dimensão Empatia, na percepção dos alunos a variável 19, foi a que obteve uma pontuação menos favorável à qualidade, na visão dos professores a variável 18 apresentou uma média menos favorável à qualidade nos serviços prestados pela Escola 1. Já na visão dos gestores a variável 18 e 19 apresentaram a mesma pontuação. A variável 18 se refere à atenção individualizada que a escola dá ao aluno, e a variável 19, já aborda sobre as necessidades acadêmicas do aluno, como apresentação de trabalhos de diversas maneiras, através de escrita, teatro, pintura, oralmente etc.

4.3. Análise comparativa da expectativa e percepção dos três grupos de atores da escola 2, em relação à qualidade dos serviços

Será apresentado agora, a análise comparativa da expectativa e percepção dos três principais atores da Escola 2, com o intuito de atender ao objetivo específico de identificar e analisar as percepções dos alunos, professores e gestores em relação à qualidade dos serviços prestados pelas três escolas de ensino privado na cidade de Catalão-Go, utilizando a Escala SERVQUAL- *Service Quality*, e comparar as expectativas e percepções dos gestores, professores e alunos, referente à qualidade nos serviços prestados pelas escola de educação básica, particular, da cidade de Catalão-Go, relacionada às dimensões de qualidade propostas na escala SERVQUAL- *Service Quality*, estando alinhados às hipóteses 1, 2 e 3.

Foi realizado o cálculo da diferença das médias referente à expectativa e percepção total de cada ator, para cada uma das cinco dimensões da qualidade propostas pela escala SERVQUAL. Foi verificado também se havia diferença significativa entre as percepções dos atores nas devidas dimensões, a partir da ANOVA utilizando o teste *Tukey*. Esses dados são apresentados graficamente na Figura 4, e os cálculos no Anexo 7, a Tabela 11 apresenta as diferenças das médias da escola 2.

Tabela 11- Diferença entre a expectativa e a percepção da qualidade na visão dos alunos, professores e gestores da escola 2

Média das dimensões da qualidade Escola 2						
Alunos	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,06	6,22	6,09	6,31	6,10
	Médias das Percepções	5,79	6,22	6,02	5,94	5,87
	Diferença entre as médias	0,27	00	0,07	0,37	0,23
	Classificação das diferenças	2°	5°	4°	1°	3°
Média das dimensões da qualidade						
Professores	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,34	6,53	6,30	6,50	6,51
	Médias das Percepções	6,03	6,50	6,36	6,38	6,35
	Diferença entre as médias	0,31	0,03	0,06	0,12	0,16
	Classificação das diferenças	1°	5°	4°	3°	2°
Média das dimensões da qualidade						
Gestores	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,88	6,80	6,75	6,69	6,85
	Médias das Percepções	6,06	6,35	6,63	6,31	6,45
	Diferença entre as médias	0,82	0,45	0,12	0,38	0,40
	Classificação das diferenças	1°	2°	5°	4°	3°

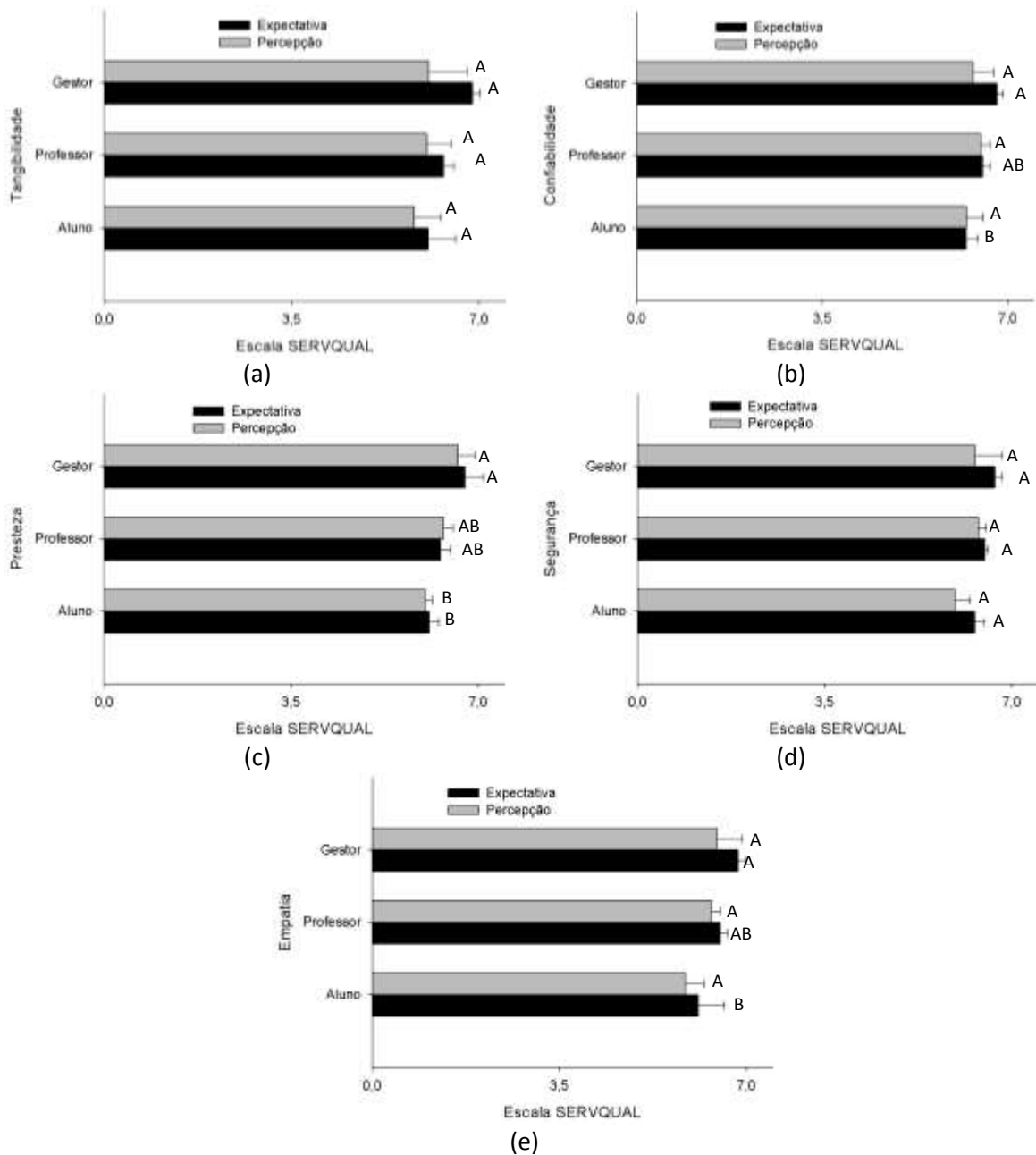
Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisar a Tabela 11, observa-se que para os alunos, a dimensão da qualidade considerada mais importante foi a segurança, essa dimensão se refere ao conhecimento, cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança e confiabilidade. Já para os professores e gestores, a dimensão da qualidade entendida como mais importante foi a tangibilidade, dimensão essa que aborda sobre a aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação. Entende-se com isso que os alunos valorizam mais a confiança transmitida pelos professores e gestores, do que os equipamentos oferecidos pela escola, porém a dimensão tangibilidade ficou em segundo lugar no ranking de importância percebida pelos alunos, ou seja, para eles a parte tangível é importante também, porém não mais que a confiança oferecida a ele.

De acordo com a Figura 4 possivelmente não houve diferença significativa entre os valores das médias, da dimensão segurança e tangibilidade na visão dos professores, gestores e alunos.

A seguir, será apresentada a Figura 4 que apresenta graficamente o cálculo da ANOVA utilizando o teste *Tukey*, com o intuito de demonstrar se houve diferença significativa entre as expectativas e percepções dos alunos, professores e gestores, da Escola 2.

Figura 4: Dimensões da qualidade do ensino referentes a Escola 2. As barras em cor preta representam a “Expectativa” e as barras em cor cinza representam a “Percepção” dos atores investigados na escola. As letras maiúsculas A, B e C, representam a avaliação dos atores dentro dos campos de “Expectativa” e “Percepção” separadamente, por exemplo, avalia se houve diferença significativa entre as opiniões sobre a “Expectativa” na avaliação dos três diferentes atores: Gestor, Professor e Aluno. Foi utilizado como parâmetro o nível de significância de 5%, considerando o teste de Tukey ($p < 0,05$).

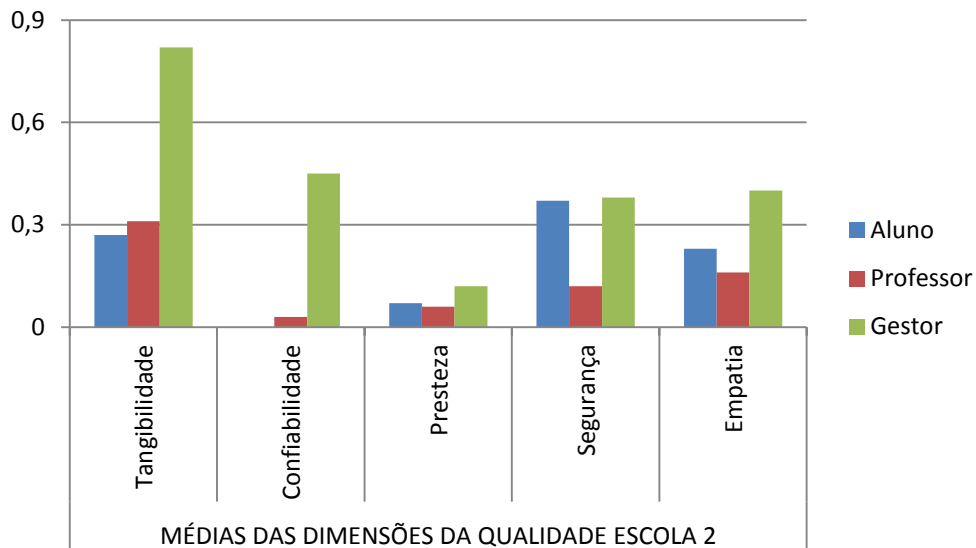


Fonte: Dados da pesquisa.

Como relatado a tangibilidade foi a segunda dimensão mais importante para os alunos, já para os gestores a dimensão confiabilidade ficou em segundo, essa dimensão se refere à capacidade de desempenhar o serviço prometido de modo confiável e com precisão; e para os professores a segunda dimensão mais importante foi a empatia, que aborda sobre atenção individualizada e cuidadosa que as empresas proporcionam aos clientes.

A dimensão empatia foi tida para os alunos e gestores como a terceira dimensão mais importante, para os professores foi a dimensão segurança. De acordo com a Figura 4, a dimensão confiabilidade e empatia apresentou diferença significativa somente na expectativa dos gestores e alunos, sendo que nas demais e também na percepção não houve diferença significativa. O gráfico 4 demonstra a diferença entre as médias das dimensões.

Gráfico 4- Diferença entre as médias das dimensões da qualidade- Escola 2



Fonte: Dados da pesquisa

Em quarto lugar no grau de importância, verifica-se que a dimensão escolhida pelos alunos e professores é a presteza que consiste na disposição de ajudar os clientes e de fornecer o serviço com presteza, já para os gestores a quarta dimensão foi a segurança. Verifica-se que a dimensão tida como menos importante para os alunos e professores, é a confiabilidade, e para os gestores a dimensão como o menor grau de importância foi a presteza. A dimensão presteza, de acordo com a Figura 4, a expectativa e percepção dos gestores e professores apresenta diferença significativa somente entre os alunos e gestores.

Ressalta-se que para os três grupos de atores a qualidade obteve um resultado positivo em nenhuma das cinco dimensões, pois em todas as dimensões, a expectativa foi maior do que a percepção, ou seja, a qualidade que se esperava foi maior que a experimentada.

Observa-se, porém que em relação à comunicação entre os três grupos de atores, a diferença das percepções não foi muito grande, sendo que em várias dimensões o grau de importância da qualidade entendida pelos atores foi igual, não apresentando grandes discrepâncias então, na visão de qualidade entendida pelos três grupos.

Entende-se que a visão dos três grupos referente à qualidade não possui grandes diferenças, porém, a pontuação da qualidade oferecida pela escola precisa ser melhorada, chega-se a essa conclusão através do cálculo das médias demonstrados acima e também da diferença entre a expectativa e a percepção dos três atores referentes à qualidade, pois a pontuação da expectativa precisa ser igual à pontuação da percepção para que a qualidade seja aceitável e maior para que o serviço seja entendido como de boa qualidade. No caso, somente a dimensão confiabilidade apresentou na média o número zero, ou seja, a expectativa foi igual à percepção, sendo entendido como uma prestação de serviços aceitável no que se refere a essa dimensão, esse resultado é relevante na avaliação da escola 2, uma vez que essa percepção foi do cliente que mais experimenta os serviços prestados pela escola, e inclusive é responsável pela sua sustentação financeira que são os alunos.

Após as análises das médias e dos cálculos estatísticos realizados a partir do teste Tukey, a seguir, serão apresentadas as pontuações atribuídas pelos três atores pesquisados, a cada uma das vinte e duas variáveis, para se obter uma visão mais detalhada dentro de cada dimensão. Essa análise poderá indicar dentro de uma dimensão, quais os fatores que apresentaram um grau maior de qualidade e conseqüentemente também, quais os fatores que na percepção dos atores apresentaram um grau de qualidade inferior. Estão apresentados nas Tabelas 12, 13 e 14, os dados destes cálculos por variável, e suas respectivas classificações dentro de cada uma das cinco dimensões da qualidade, na perspectiva de cada um dos três atores.

Tabela 12 – Análise dos resultados por variável, Escola 2, Alunos

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS ALUNOS DA ESCOLA 2, CLASSIFICADA POR VARIÁVEL						
Dimensões	Variável	Atributos da qualidade	E	P	R	C
Tangibilidade	V1	Equipamentos-Aparência-Número	6,19	5,86	0,33 (E>P)	2°
	V2	Instalações Físicas atraentes	6,04	5,30	0,74 (E>P)	3°
	V3	Presença Física dos Funcionários	6,61	6,46	0,15 (E>P)	1°
	V4	Qualidade dos recursos pedagógicos	6,38	5,54	0,84 (E>P)	4°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE			6,06	5,79	0,27	-
Confiabilidade	V5	Pontualidade e precisão no serviço prestado	5,88	5,84	0,04 (E>P)	3°
	V6	Busca na resolução de problemas	6,11	6,32	-0,21 (E<P)	2°
	V7	Controle do bom desempenho do aluno	6,34	5,96	0,38 (E>P)	5°
	V8	Cumprimento dos prazos da proposta pedagógica	6,42	6,32	0,10 (E>P)	4°
	V9	Informações atualizadas sobre o aluno	6,30	6,65	-0,35 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE			6,22	6,22	00	-
Presteza	V10	Informações corretas sobre os eventos	6,06	6,19	-0,13 (E<P)	1°
	V11	Retorno ao desempenho do aluno	6,26	6	0,26 (E>P)	4°
	V12	Profissionais dispostos a ajudar alunos nas dificuldades de aprendizagem	6,17	5,94	0,23 (E>P)	3°
	V13	Acompanhamento e orientação por parte da gestão	5,84	5,94	-0,10 (E<P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO PRESTEZA			6,09	6,02	0,07	-
Segurança	V14	Profissional inspira confiança	6,25	6,05	0,20 (E>P)	1°
	V15	Ambiente cordial e respeitoso	6,38	5,92	0,46 (E>P)	3°
	V16	Controle e treinamento dos profissionais	6,09	5,55	0,54 (E>P)	4°
	V17	Conhecimento dos profissionais	6,50	6,23	0,27 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA			6,31	5,94	0,37	-
Empatia	V18	Atenção individualizada	6,44	5,98	0,46 (E>P)	5°
	V19	Atendimento às necessidades acadêmicas	5,92	5,84	0,08 (E>P)	2°
	V20	Atenção à todos os envolvidos	5,50	5,54	-0,04 (E<P)	1°
	V21	Priorização dos interesses	5,92	5,57	0,35 (E>P)	4°
	V22	Entendimento das necessidades específicas	6,73	6,40	0,33 (E>P)	3°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO EMPATIA			6,10	5,87	0,23	-

Legenda: E=Média da Expectativa(numa escala Likert de 1 à 7) ; P=Média da Percepção (numa escala Likert de 1 à 7); R=Diferença entre a Expectativa e a Percepção, onde > significa que a Expectativa foi maior que a Percepção (qualidade pobre), < significa que a Expectativa foi menor do que a Percepção (boa qualidade), e = significa que a Expectativa foi igual à Percepção (qualidade aceitável); C= Classificação por dimensão, do resultado da qualidade forma gradativa (quanto menor o numero do resultado” R” maior a qualidade).

Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 13 – Análise dos resultados por variável, Escola 2, Professores.

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS PROFESSORES DA ESCOLA 2, CLASSIFICADA POR VARIÁVEL

Dimensões	Variável	Atributos da qualidade	E	P	R	C
Tangibilidade	V1	Equipamentos-Aparência-Número	6,12	5,81	0,31 (E>P)	4°
	V2	Instalações Físicas atraentes	6,43	5,55	0,88 (E>P)	3°
	V3	Presença Física dos Funcionários	6,56	6,50	0,06 (E>P)	2°
	V4	Qualidade dos recursos pedagógicos	6,25	6,31	-0,06 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE			6,34	6,03	0,31	-
Confiabilidade	V5	Pontualidade e precisão no serviço prestado	6,50	6,62	-0,12 (E<P)	1°
	V6	Busca na resolução de problemas	6,62	6,50	0,12 (E>P)	3°
	V7	Controle do bom desempenho do aluno	6,31	6,31	00 (E=P)	2°
	V8	Cumprimento dos prazos da proposta pedagógica	6,50	6,37	0,13 (E>P)	4°
	V9	Informações atualizadas sobre o aluno	6,68	6,68	00 (E=P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE			6,53	6,50	0,03	-
Presteza	V10	Informações corretas sobre os eventos	6,37	6,56	-0,19 (E<P)	2°
	V11	Retorno ao desempenho do aluno	6,50	6,37	0,13 (E>P)	3°
	V12	Profissionais dispostos a ajudar alunos nas dificuldades de aprendizagem	6,25	6,12	0,13 (E>P)	3°
	V13	Acompanhamento e orientação por parte da gestão	6,06	6,37	-0,31 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO PRESTEZA			6,30	6,36	0,06	-
Segurança	V14	Profissional inspira confiança	6,26	6,50	-0,24 (E<P)	1°
	V15	Ambiente cordial e respeitoso	6,44	6,50	-0,06 (E<P)	2°
	V16	Controle e treinamento dos profissionais	6,50	6,25	0,25 (E>P)	3°
	V17	Conhecimento dos profissionais	6,50	6,25	0,25 (E>P)	3°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA			6,50	6,38	0,12	-
Empatia	V18	Atenção individualizada	6,50	6,43	0,07 (E>P)	2°
	V19	Atendimento às necessidades acadêmicas	6,50	6,37	0,13 (E>P)	3°
	V20	Atenção à todos os envolvidos	6,31	6,43	-0,12 (E<P)	1°
	V21	Priorização dos interesses	6,56	6,06	0,50 (E>P)	5°
	V22	Entendimento das necessidades específicas	6,68	6,43	0,25 (E>P)	4°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO EMPATIA			6,51	6,35	0,16	-

Legenda: E=Média da Expectativa(numa escala Likert de 1 à 7) ; P=Média da Percepção (numa escala Likert de 1 à 7); R=Diferença entre a Expectativa e a Percepção, onde > significa que a Expectativa foi maior que a Percepção (qualidade pobre), < significa que a Expectativa foi menor do que a Percepção (boa qualidade), e = significa que a Expectativa foi igual à Percepção (qualidade aceitável); C= Classificação por dimensão, do resultado da qualidade forma gradativa (quanto menor o numero do resultado " R " maior a qualidade).

Fonte: Dados da Pesquisa]

Tabela 14. Análise dos resultados por variável, Escola 2, Gestores.

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS GESTORES DA ESCOLA 2, CLASSIFICADA POR VARIÁVEL						
Dimensões	Variável	Atributos da qualidade	E	P	R	C
Tangibilidade	V1	Equipamentos-Aparência-Número	6,75	6	0,75 (E>P)	2°
	V2	Instalações Físicas atraentes	6,75	5,25	1,50 (E>P)	4°
	V3	Presença Física dos Funcionários	7	7	00 (E=P)	1°
	V4	Qualidade dos recursos pedagógicos	7	6	1 (E>P)	3°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE			6,88	6,06	0,82	-
Confiabilidade	V5	Pontualidade e precisão no serviço prestado	6,75	6,25	0,50 (E>P)	3°
	V6	Busca na resolução de problemas	6,75	6,75	00 (E=P)	1°
	V7	Controle do bom desempenho do aluno	6,75	6	0,75 (E>P)	4°
	V8	Cumprimento dos prazos da proposta pedagógica	6,75	6	0,75 (E>P)	4°
	V9	Informações atualizadas sobre o aluno	7	6,75	0,25 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE			6,80	6,35	0,45	-
Presteza	V10	Informações corretas sobre os eventos	7	7	00 (E=P)	2°
	V11	Retorno ao desempenho do aluno	6,75	6,25	0,50 (E>P)	4°
	V12	Profissionais dispostos a ajudar alunos nas dificuldades de aprendizagem	7	6,75	0,25 (E>P)	3°
	V13	Acompanhamento e orientação por parte da gestão	6,25	6,50	-0,25 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO PRESTEZA			6,75	6,63	0,12	-
Segurança	V14	Profissional inspira confiança	6,75	6,25	0,50 (E>P)	2°
	V15	Ambiente cordial e respeitoso	6,75	7	-0,25 (E<P)	1°
	V16	Controle e treinamento dos profissionais	6,75	6,25	0,50 (E>P)	2°
	V17	Conhecimento dos profissionais	6,50	5,75	0,75 (E>P)	3°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA			6,69	6,31	0,38	-
Empatia	V18	Atenção individualizada	6,75	6,75	00 (E=P)	2°
	V19	Atendimento às necessidades acadêmicas	7	6,25	0,75 (E>P)	4°
	V20	Atenção à todos os envolvidos	6,75	6,50	0,25 (E>P)	3°
	V21	Priorização dos interesses	7	5,75	1,25 (E>P)	5°
	V22	Entendimento das necessidades específicas	6,75	7	-0,25 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO EMPATIA			6,85	6,45	0,40	-

Legenda: E=Média da Expectativa(numa escala Likert de 1 à 7) ; P=Média da Percepção (numa escala Likert de 1 à 7); R=Diferença entre a Expectativa e a Percepção, onde > significa que a Expectativa foi maior que a Percepção (qualidade pobre), < significa que a Expectativa foi menor do que a Percepção (boa qualidade), e = significa que a Expectativa foi igual à Percepção (qualidade aceitável); C= Classificação por dimensão, do resultado da qualidade forma gradativa (quanto menor o numero do resultado" R" maior a qualidade).

Fonte: Dados da Pesquisa

Ao analisar as Tabelas 12, 13, e 14, que apresentam os dados dos resultados dos alunos, professores e gestores, de cada uma das 22 variáveis do questionário utilizando a escala SERVQUAL, pode-se ter uma melhor compreensão das dimensões, sendo que são

compostas pelas variáveis, e o resultado individual das variáveis, trará à escola, um dado mais detalhado para uma futura tomada de decisão, quanto ao que seria importante melhorar, manter ou aprimorar em suas ações, para uma prestação de serviços com qualidade.

Na dimensão Tangibilidade, verificou-se que na visão dos alunos e gestores, a variável que mais apresentou a média favorável à qualidade foi a variável 3, presença física dos funcionários, sendo que para os alunos, mesmo sendo a variável com uma pontuação mais favorável, a expectativa ainda foi maior que a percepção, e para os gestores a qualidade foi aceitável, ou seja, a expectativa foi igual à percepção. Para os professores a variável 4, qualidade nos recursos pedagógicos foi quem apresentou uma média mas favorável à qualidade nos serviços prestados pela Escola 2, apresentando uma boa qualidade nessa variável na percepção destes atores. E nessa dimensão a variável que teve uma média menos favorável à qualidade, inclusive apresentando uma qualidade pobre na percepção dos alunos foi a variável 4, para os professores a variável 1 qualidade nos recursos pedagógicos, e para os gestores a variável 2, instalações físicas atraentes.

Verifica-se que na dimensão Confiabilidade, para os alunos da Escola 2, a variável que mais contribui para média da qualidade foi a variável 9, que aborda sobre as informações atualizadas dos alunos o controle de faltas, e as evasões. O controle de desempenho dos alunos, é uma ferramenta essencial para verificar se os objetivos organizacionais estão sendo alcançados. Para os professores, a variável com pontuação mais favorável à qualidade foi a variável 5 que relata sobre a pontualidade e precisão nos serviços prestados pela escola. E a variável 6 foi a que obteve uma pontuação mais favorável na percepção dos gestores, apresentando um nível de qualidade desejável.

Ainda na dimensão Confiabilidade, as variáveis que obtiveram pontuação inferior, apresentando então, uma média da expectativa maior do que a percepção, foi a variável 7 para os alunos, 8 para os professores, e 7 e 8 para os gestores. Sendo que a variável 7 sua questão é relacionada ao controle do bom desempenho do aluno, e a variável 8 sobre o cumprimento dos prazos da proposta pedagógica, apresentada pela Escola 2, assim como as outras variáveis, ambas são essenciais para uma prestação de serviços com qualidade. Numa escola, a avaliação do desempenho do aluno, tem como objetivo, garantir a boa qualidade na sua prestação de serviços, com o intuito de buscar atender às expectativas e necessidades de seus clientes. (MEZOMO 1997).

Na avaliação das variáveis que estão inseridas na dimensão Presteza, na percepção de qualidade dos alunos, a variável 10 foi a primeira, e na visão dos professores e gestores a variável com melhor pontuação favorável no que tange a qualidade nos serviços, foi a variável 13. A variável 10 sobre as informações corretas sobre os eventos e a variável 13 sobre o acompanhamento e orientação por parte da gestão. Ressaltando que tanto na percepção dos alunos quanto dos gestores essas variáveis apresentaram uma boa qualidade, ou seja, a percepção foi maior que a expectativa dos atores quanto aos serviços prestados pela Escola 2.

Na dimensão Presteza, as variáveis que na percepção dos atores, apresentaram uma média menos favorável à qualidade foi a variável 11 para os alunos e gestores, e para os professores, as variáveis 11 e 12 apresentaram a mesma média. A variável 11 aborda sobre retorno ao desempenho do aluno, e realizar diferentes atividades na avaliação destes. A variável 12 traz na sua questão sobre a disposição dos professores em ajudar os alunos nas dificuldades de aprendizagem. Sendo necessária uma atenção especial por parte da Escola 2 na dimensão 11, devido todos os três atores sinalizarem deficiência por parte da escola nesta variável. Para Gusmão (2010) todos os processos numa escola, devem estar voltados para a garantia de bons resultados de desempenho do aluno.

Ao analisar a dimensão Segurança, verifica-se que tanto para os alunos, quanto para os professores, a variável 14 foi a com a média mais favorável à qualidade, sendo que mesmo sendo bem pontuada, para os alunos nessa variável, a expectativa não foi menor e nem igual à percepção, apresentando então como uma qualidade pobre nessa variável, porém para os professores, a expectativa foi menor do que a percepção, ou seja, essa variável na percepção dos professores apresentou uma boa qualidade, a variável 14 aborda sobre a confiança que os profissionais inspiram aos alunos, mostrando um conhecimento sobre seus direitos e os cumprindo. Já para os gestores, a variável que apresentou uma melhor qualidade, foi a variável 15 que discorre sobre um ambiente cordial e respeitoso na escola.

Ainda na dimensão Segurança, ao analisar a percepção dos atores no que se refere à qual variável apresentou uma média menos favorável à qualidade nos serviços prestados pela Escola 2, foi verificado que para os alunos a variável 16 apresentou uma média menos favorável à qualidade, para os professores duas variáveis obtiveram a mesma pontuação que foram as variáveis 16 e 17, agora para os gestores a variável 17 que apresentou uma média menos favorável à qualidade nos serviços prestados pela Escola 2. A variável 16 se refere ao controle e treinamento dos profissionais, e a variável 17 se refere à formação e capacitação

adequada para os professores realizarem suas funções. Para Mioranza (2009), tanto a educação como os treinamentos, precisam ser atividades constantes em uma instituição que busca a melhoria da qualidade em seus serviços. Para o autor, o treinamento proporciona o aprendizado necessário de conceitos e de técnicas que auxiliam na eliminação de ações de baixa qualidade, diminuindo erros e retrabalhos.

Ao realizar uma análise nas Tabelas sobre os dados da dimensão Empatia, verifica-se que tanto para os alunos, quanto para os professores, nesta dimensão, a variável que obteve uma pontuação mais favorável no que tange à qualidade nos serviços prestados pela Escola 2, foi a variável 20, e para os gestores a variável 22, sendo que nos três casos a expectativa foi menor do que a percepção, ou seja, tanto na variável 20, quanto na 22 na percepção dos três atores, elas apresentaram boa qualidade. A variável 20 aborda sobre a atenção dada a todos os envolvidos na escola, como promover eventos com a participação dos pais, alunos e funcionários com o intuito de todos terem prazer em fazer parte do ambiente escolar. A variável 22 se refere à questão de um atendimento por parte da escola das necessidades específicas de cada um, não tendo discriminação de raça, deficiência, poder aquisitivo, religião e opção sexual. Uma educação inclusiva é entendida como uma expressão dos direitos humanos à uma educação com qualidade (BEYER, 2006).

As variáveis na dimensão Empatia que obtiveram uma pontuação menos favorável no que tange à qualidade nos serviços, na percepção dos alunos foi a variável 18, para os professores e gestores foi a variável 21. A variável 18 aborda sobre a escola dar uma atenção igualitária e ao mesmo tempo individualizada aos alunos, buscando não fazer distinção e respeitando o tempo de cada aluno. A variável 21 se refere à priorização dos interesses dos alunos, os ensinando a trabalharem em grupos, porém considerando as particularidades de cada aluno.

4.4. Análise comparativa da expectativa e percepção dos três grupos de atores da escola 3, em relação à qualidade dos serviços

Com o intuito de atender ao objetivo específico de identificar e analisar as percepções dos alunos, professores e gestores em relação à qualidade dos serviços prestados pelas três escolas de ensino privado na cidade de Catalão-Go, utilizando a Escala SERVQUAL- *Service*

Quality, e comparar as expectativas e percepções dos gestores, professores e alunos, referente à qualidade nos serviços prestados pelas escolas de educação básica, particulares, da cidade de Catalão-Go, relacionada às dimensões de qualidade propostas na escala SERVQUAL- *Service Quality*, estando alinhados às hipóteses 1, 2 e 3, neste subcapítulo, será apresentado os dados referente à Escola 3.

Foi realizado o cálculo da diferença das médias referente à expectativa e percepção total de cada ator, para cada uma das cinco dimensões da qualidade propostas pela escala SERVQUAL. Foi verificado também se havia diferença significativa entre as percepções dos atores nas devidas dimensões, a partir da ANOVA utilizando o teste *Tukey*. Esses dados são apresentados graficamente na Figura 5, e os cálculos no Anexo 8, a Figura 10 apresenta as diferenças das médias.

Tabela 15. Diferença entre a expectativa e a percepção da qualidade na visão dos alunos, professores e gestores da escola 3

Média das dimensões da qualidade Escola 3						
Alunos	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,04	5,92	5,89	5,87	5,79
	Médias das Percepções	4,57	5,48	4,99	4,99	4,47
	Diferença entre as médias	1,47	0,44	0,90	0,88	1,32
	Classificação das diferenças	1°	5°	3°	4°	2°
Média das dimensões da qualidade						
Professores	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,75	6,79	6,75	6,82	6,85
	Médias das Percepções	6,44	6,64	6,67	6,30	6,74
	Diferença entre as médias	0,31	0,15	0,08	0,52	0,11
	Classificação das diferenças	2°	3°	5°	1°	4°
Média das dimensões da qualidade						
Gestores	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,88	6,95	6,80	7	7
	Médias das Percepções	6,40	6,92	6,65	6,70	6,80
	Diferença entre as médias	0,48	0,03	0,15	0,30	0,20
	Classificação das diferenças	1°	5°	4°	2°	3°

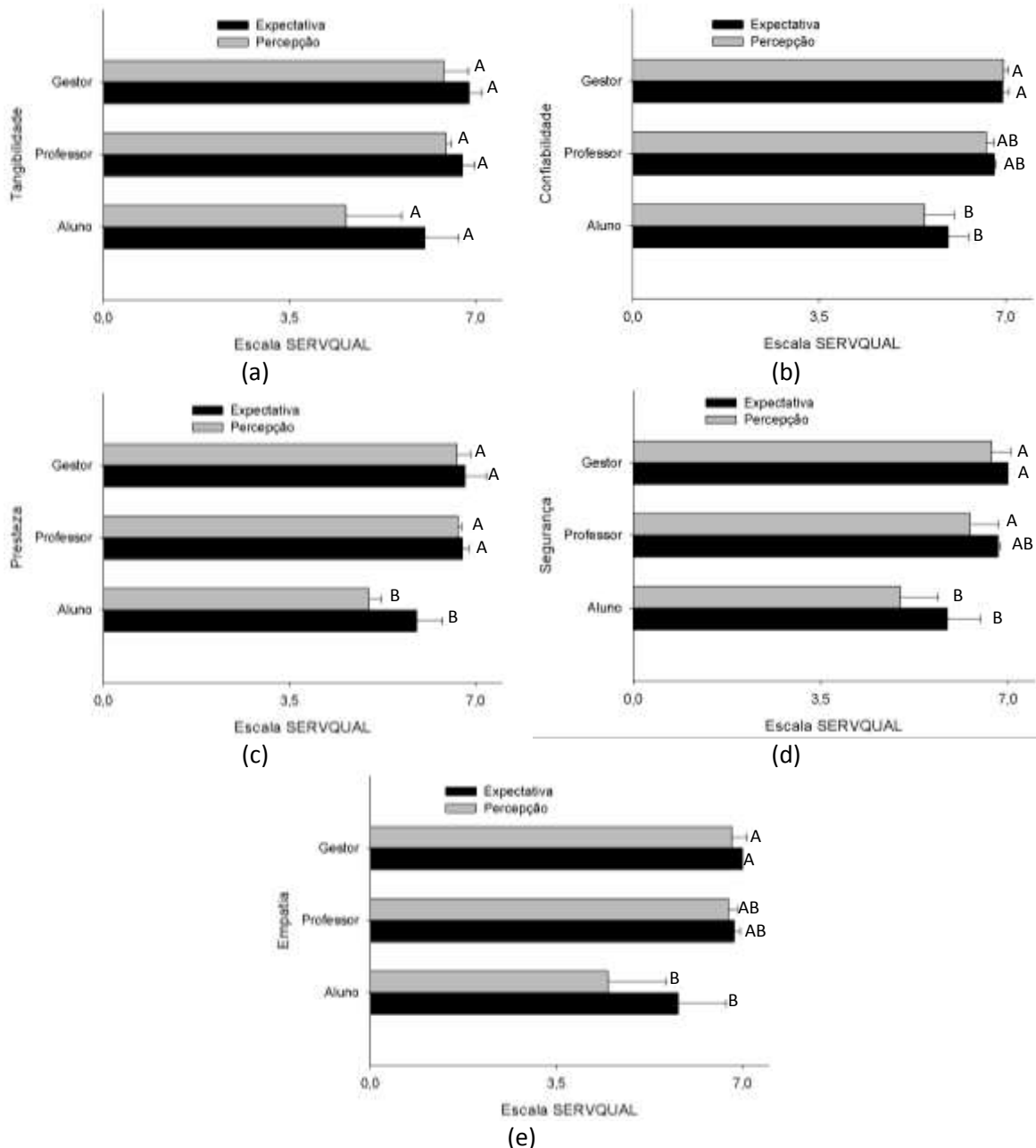
Fonte: Dados da pesquisa

Analisando a Tabela 15, verifica-se que para os alunos e gestores da Escola 3, a dimensão da qualidade entendida como mais importante, foi a tangibilidade; na Figura 5 é demonstrado que não há diferença significativa nos valores das médias da percepção dessa dimensão por parte desses atores. Para os professores, a dimensão entendida como mais importante, é a segurança, e para eles, a dimensão tangibilidade ficou em segundo lugar, já para os alunos a dimensão segurança ficou classificada no grau de importância em quarto e para os gestores em segundo.

A segunda dimensão entendida como mais importante na visão dos alunos, foi a empatia, sendo esta a terceira mais importante para os gestores da Escola 2, no que se refere à qualidade dos serviços prestados, e em quarto para os professores. Inclusive essa dimensão apresenta diferença significativa entre os alunos e gestores, sendo que para o grupo de professores e gestores, e professores e alunos, não apresenta diferença significativa, como demonstrado na Figura 5.

A seguir, será apresentada a Figura 5, que apresenta graficamente o cálculo da ANOVA utilizando o teste *Tukey*, com o intuito de demonstrar se houve diferença significativa entre as expectativas e percepções dos alunos, professores e gestores, da Escola 3.

Figura 5 – Dimensões da qualidade do ensino referentes a Escola 3. As barras em cor preta representam a “Expectativa” e as barras em cor cinza representam a “Percepção” dos atores investigados na escola. As letras maiúsculas A, B e C, representam a avaliação dos atores dentro dos campos de “Expectativa” e “Percepção” separadamente, por exemplo, avalia se houve diferença significativa entre as opiniões sobre a “Expectativa” na avaliação dos três diferentes atores: Gestor, Professor e Aluno. Foi utilizado como parâmetro o nível de significância de 5%, considerando o teste de Tukey ($p < 0,05$)



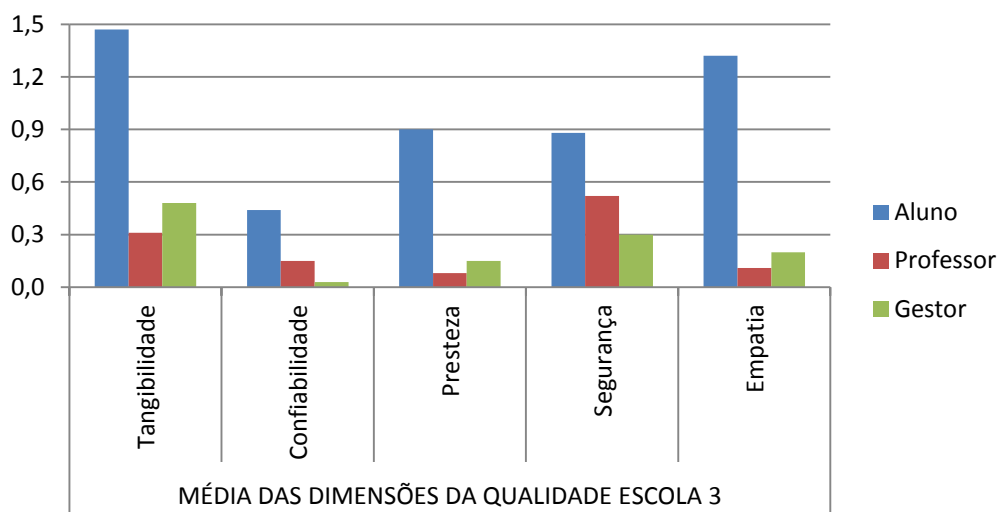
Fonte: Dados da pesquisa

Os professores da Escola 3 atribuíram o terceiro maior grau de importância para a dimensão confiabilidade, já para os outros dois atores, ambos concordaram que a dimensão confiabilidade é a quinta dimensão mais importante para a percepção da qualidade, e esta,

como demonstra a Figura 5, demonstrou diferença significativa somente entre o grupo de gestores e alunos.

Evidencia-se que para os três grupos de atores da Escola 3, a dimensão tangibilidade é considerada como um indicador de qualidade importante, sendo que essa dimensão aborda principalmente sobre a aparência física das instalações e equipamentos, e a quantidade de pessoal disponível para a prestação do serviço, deixando em segundo plano então, a dimensão confiabilidade. O gráfico 5 demonstra essas diferenças.

Gráfico 5- Diferença entre as médias das dimensões da qualidade- Escola 3



Fonte: Dados da pesquisa

Para os alunos da Escola 3, o terceiro maior grau de importância foi dado à dimensão presteza, sendo que na percepção dos gestores, essa dimensão obteve o quarto grau de importância e para os professores o quinto para a percepção da qualidade. Observa-se na Figura 5 que não foi encontrada diferença significativa entre as opiniões somente entre o grupo de gestores e professores.

Mesmo em algumas dimensões, a visão dos três grupos não apresentarem grandes diferenças, principalmente na comparação entre gestor/professor e professor/aluno, a percepção da qualidade destes três grupos referente aos serviços prestados pela escola foi entendido como baixo, sendo que em todas as médias da cinco dimensões, o resultado foi positivo, ou seja, a expectativa foi maior que a percepção, o serviço esperado, não foi compatível com o serviço experimentado, na visão dos três principais atores da Escola 3.

Após as análises das médias e dos cálculos estatísticos realizados a partir do teste Tukey, a seguir, serão apresentadas as pontuações atribuídas pelos três atores pesquisados, a

cada uma das vinte e duas variáveis, para se obter uma visão mais detalhada dentro de cada dimensão. Essa análise poderá indicar dentro de uma dimensão, quais os fatores que apresentaram um grau maior de qualidade e conseqüentemente também, quais os fatores que na percepção dos atores apresentaram um grau de qualidade inferior. Estão apresentados nas Tabelas 16, 17 e 18, os dados destes cálculos por variável, e suas respectivas classificações dentro de cada uma das cinco dimensões da qualidade, na perspectiva de cada um dos três atores.

Tabela 16 – Análise dos resultados por variável, Escola 3, Alunos

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS ALUNOS DA ESCOLA 3, CLASSIFICADA POR VARIÁVEL						
Dimensões	Variável	Atributos da qualidade	E	P	R	C
Tangibilidade	V1	Equipamentos-Aparência-Número	6,32	4,02	2,30 (E>P)	4°
	V2	Instalações Físicas atraentes	6,19	4,17	2,02 (E>P)	3°
	V3	Presença Física dos Funcionários	6,54	6,13	0,41 (E>P)	1°
	V4	Qualidade dos recursos pedagógicos	5,10	3,93	1,17 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE			6,04	4,57	1,47	-
Confiabilidade	V5	Pontualidade e precisão no serviço prestado	6,04	6,21	-0,17 (E<P)	2°
	V6	Busca na resolução de problemas	5,98	5,17	0,81 (E>P)	4°
	V7	Controle do bom desempenho do aluno	6,17	4,74	1,43 (E>P)	5°
	V8	Cumprimento dos prazos da proposta pedagógica	6,15	5,60	0,55 (E>P)	3°
	V9	Informações atualizadas sobre o aluno	5,26	5,65	-0,39 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE			5,92	5,48	0,44	-
Presteza	V10	Informações corretas sobre os eventos	5,28	5,30	-0,02 (E<P)	1°
	V11	Retorno ao desempenho do aluno	6,02	4,82	1,20 (E>P)	3°
	V12	Profissionais dispostos a ajudar alunos nas dificuldades de aprendizagem	6,45	5,04	1,41 (E>P)	4°
	V13	Acompanhamento e orientação por parte da gestão	5,80	4,80	1 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO PRESTEZA			5,89	4,99	0,90	-
Segurança	V14	Profissional inspira confiança	5,21	5,26	-0,05 (E<P)	1°
	V15	Ambiente cordial e respeitoso	6,08	4,95	1,13 (E>P)	3°
	V16	Controle e treinamento dos profissionais	5,54	4,04	1,50 (E>P)	4°
	V17	Conhecimento dos profissionais	6,63	5,71	0,92 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA			5,87	4,99	0,88	-
Empatia	V18	Atenção individualizada	6,63	5,10	1,53 (E>P)	4°
	V19	Atendimento às necessidades acadêmicas	5,17	3,78	1,39 (E>P)	3°
	V20	Atenção à todos os envolvidos	4,71	3,84	0,87 (E>P)	2°
	V21	Priorização dos interesses	5,65	3,50	2,15 (E>P)	5°
	V22	Entendimento das necessidades específicas	6,78	6,10	0,68 (E>P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO EMPATIA			5,79	4,47	1,32	-

Legenda: E=Média da Expectativa(numa escala Likert de 1 à 7) ; P=Média da Percepção (numa escala Likert de 1 à 7); R=Diferença entre a Expectativa e a Percepção, onde > significa que a Expectativa foi maior que a Percepção (qualidade pobre), < significa que a Expectativa foi menor do que a Percepção (boa qualidade), e = significa que a Expectativa foi igual à Percepção (qualidade aceitável); C= Classificação por dimensão, do resultado da qualidade forma gradativa (quanto menor o numero do resultado " R " maior a qualidade).

Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 17. Análise dos resultados por variável, Escola 3, Professores

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS PROFESSORES DA ESCOLA 3, CLASSIFICADA POR VARIÁVEL						
Dimensões	Variável	Atributos da qualidade	E	P	R	C
Tangibilidade	V1	Equipamentos-Aparência-Número	6,77	6,32	0,45 (E>P)	2°
	V2	Instalações Físicas atraentes	6,86	6,41	0,45 (E>P)	2°
	V3	Presença Física dos Funcionários	6,95	6,50	0,45 (E>P)	2°
	V4	Qualidade dos recursos pedagógicos	6,40	6,54	-0,14 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE			6,75	6,44	0,31	-
Confiabilidade	V5	Pontualidade e precisão no serviço prestado	6,81	6,54	0,27 (E>P)	4°
	V6	Busca na resolução de problemas	6,87	6,54	0,33 (E>P)	5°
	V7	Controle do bom desempenho do aluno	6,77	6,54	0,23 (E>P)	3°
	V8	Cumprimento dos prazos da proposta pedagógica	6,82	6,68	0,14 (E>P)	2°
	V9	Informações atualizadas sobre o aluno	6,77	6,86	-0,09 (E<P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE			6,79	6,64	0,15	-
Presteza	V10	Informações corretas sobre os eventos	6,90	6,77	0,13 (E>P)	3°
	V11	Retorno ao desempenho do aluno	6,77	6,63	0,14 (E>P)	4°
	V12	Profissionais dispostos a ajudar alunos nas dificuldades de aprendizagem	6,63	6,63	00 (E=P)	1°
	V13	Acompanhamento e orientação por parte da gestão	6,68	6,63	0,05 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO PRESTEZA			6,75	6,67	0,08	-
Segurança	V14	Profissional inspira confiança	6,82	6,68	0,14 (E>P)	1°
	V15	Ambiente cordial e respeitoso	6,77	6,63	0,14 (E>P)	1°
	V16	Controle e treinamento dos profissionais	6,86	5,54	1,32 (E>P)	3°
	V17	Conhecimento dos profissionais	6,81	6,32	0,49 (E>P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA			6,82	6,30	0,52	-
Empatia	V18	Atenção individualizada	6,95	6,86	0,09 (E>P)	2°
	V19	Atendimento às necessidades acadêmicas	6,77	6,63	0,14 (E>P)	3°
	V20	Atenção à todos os envolvidos	6,68	6,54	0,14 (E>P)	3°
	V21	Priorização dos interesses	6,86	6,68	0,18 (E>P)	4°
	V22	Entendimento das necessidades específicas	6,95	6,95	00 (E=P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO EMPATIA			6,85	6,74	0,11	-

Legenda: E=Média da Expectativa(numa escala Likert de 1 à 7) ; P=Média da Percepção (numa escala Likert de 1 à 7); R=Diferença entre a Expectativa e a Percepção, onde > significa que a Expectativa foi maior que a Percepção (qualidade pobre), < significa que a Expectativa foi menor do que a Percepção (boa qualidade), e = significa que a Expectativa foi igual à Percepção (qualidade aceitável); C= Classificação por dimensão, do resultado da qualidade forma gradativa (quanto menor o numero do resultado " R " maior a qualidade).

Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 18. Análise dos resultados por variável, Escola 3, Gestores

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS GESTORES DA ESCOLA 3, CLASSIFICADA POR VARIÁVEL						
Dimensões	Variável	Atributos da qualidade	E	P	R	C
Tangibilidade	V1	Equipamentos-Aparência-Número	6,50	6	0,50 (E>P)	2°
	V2	Instalações Físicas atraentes	7	6	1 (E>P)	3°
	V3	Presença Física dos Funcionários	7	6,80	0,20 (E>P)	1°
	V4	Qualidade dos recursos pedagógicos	7	6,80	0,20 (E>P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE			6,88	6,40	0,48	-
Confiabilidade	V5	Pontualidade e precisão no serviço prestado	7	6,80	0,20 (E>P)	3°
	V6	Busca na resolução de problemas	6,75	7	-0,25 (E<P)	1°
	V7	Controle do bom desempenho do aluno	7	7	00 (E=P)	2°
	V8	Cumprimento dos prazos da proposta pedagógica	7	7	00 (E=P)	2°
	V9	Informações atualizadas sobre o aluno	7	7	00 (E=P)	2°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE			6,95	6,92	0,03	-
Presteza	V10	Informações corretas sobre os eventos	7	6,60	0,40 (E>P)	3°
	V11	Retorno ao desempenho do aluno	7	7	00 (E=P)	2°
	V12	Profissionais dispostos a ajudar alunos nas dificuldades de aprendizagem	6,20	6,60	-0,40 (E<P)	1°
	V13	Acompanhamento e orientação por parte da gestão	7	6,40	0,60 (E>P)	4°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO PRESTEZA			6,80	6,65	0,15	-
Segurança	V14	Profissional inspira confiança	7	7	00 (E=P)	1°
	V15	Ambiente cordial e respeitoso	7	6,80	0,20 (E>P)	2°
	V16	Controle e treinamento dos profissionais	7	6,80	0,20 (E>P)	2°
	V17	Conhecimento dos profissionais	7	6,20	0,80 (E>P)	3°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA			7	6,70	0,30	-
Empatia	V18	Atenção individualizada	7	6,60	0,40 (E>P)	2°
	V19	Atendimento às necessidades acadêmicas	7	7	00 (E=P)	1°
	V20	Atenção à todos os envolvidos	7	7	00 (E=P)	1°
	V21	Priorização dos interesses	7	6,40	0,60 (E>P)	3°
	V22	Entendimento das necessidades específicas	7	7	00 (E=P)	1°
VALOR TOTAL DA DIMENSÃO EMPATIA			7	6,80	0,20	-

Legenda: E=Média da Expectativa(numa escala Likert de 1 à 7) ; P=Média da Percepção (numa escala Likert de 1 à 7); R=Diferença entre a Expectativa e a Percepção, onde > significa que a Expectativa foi maior que a Percepção (qualidade pobre), < significa que a Expectativa foi menor do que a Percepção (boa qualidade), e = significa que a Expectativa foi igual à Percepção (qualidade aceitável); C= Classificação por dimensão, do resultado da qualidade forma gradativa (quanto menor o numero do resultado " R " maior a qualidade).

Fonte: Dados da Pesquisa

Ao analisar as Tabelas 16, 17, e 18 acima, que apresentam os dados dos resultados dos alunos, professores e gestores, de cada uma das 22 variáveis do questionário utilizando a escala SERVQUAL, pode-se ter uma melhor compreensão das dimensões, sendo que são

compostas pelas variáveis, e o resultado individual das variáveis, trará à escola um dado mais detalhado para uma futura tomada de decisão, quanto ao que seria importante melhorar, manter ou aprimorar em suas ações, para uma prestação de serviços com qualidade.

Na Escola 3, verifica-se na dimensão Tangibilidade, que na visão dos alunos, a variável 3 foi a que mais aproximou à qualidade, na visão dos professores foi a variável 4, e na visão dos gestores duas variáveis obtiveram o mesmo resultado, que foram as variáveis 3 e 4. A variável 3 aborda sobre a presença física dos funcionários e a variável 4, sobre a qualidade dos recursos pedagógicos. Ressaltando que somente na variável 4 na visão dos professores, é que o resultado apresentou boa qualidade, ou seja, a expectativa foi menor do que a percepção. Na visão dos alunos e gestores nesta dimensão, nenhuma das variáveis apresentou qualidade satisfatória ou boa. E na visão dos alunos, a variável que trouxe um resultado menos satisfatório à qualidade foi a variável 1, para os gestores foi a variável 2, e na visão dos professores as variáveis 1, 2 e 3 obtiveram a mesma pontuação.

Analisando a dimensão Confiabilidade, percebe-se que na percepção dos alunos e dos professores, a variável 9 foi a que mais se destacou no que tange a qualidade nos serviços prestados pela Escola 3, e para os gestores foi a variável 6. A variável 9, aborda sobre as informações sempre atualizadas a respeito do aluno, e a variável 6, sobre as ações da gestão quanto aos problemas existentes no contexto escolar. Destacando que, na percepção dos três atores, essas variáveis apresentaram boa qualidade, ou seja, a expectativa dos atores foi menor do que a percepção que tiveram a respeito desses serviços abordados nas respectivas variáveis. Ainda na dimensão Confiabilidade, na percepção dos alunos, a variável que obteve uma pontuação menos favorável à qualidade, foi a variável 7, para os professores foi a variável 6, e para os gestores foi a variável 5.

Verifica-se na dimensão Presteza, na percepção dos alunos, a variável que apresentou média mais favorável à qualidade, foi a variável 10, para os professores e gestores, foi a variável 12. A variável 10 se refere às informações corretas dadas pela escola, aos alunos e seus pais, a variável 12 se refere à disposição dos professores em ajudar os alunos que possuem maior dificuldade, tentando descobrir os principais motivos dessa dificuldade e buscar saná-las. Porém vale ressaltar que os professores tiveram a percepção de que essa variável possui uma qualidade aceitável, e para os gestores essa variável foi vista como de boa qualidade, porém para os alunos que são os principais clientes da escola, essa foi a variável que apresentou a expectativa bem maior que a percepção, ou seja, dentre todas as

variáveis dessa dimensão, a variável 12, para os alunos, foi a que apresentou qualidade mais pobre. Para os professores a variável que obteve pontuação menos favorável à qualidade foi a variável 11, e para os gestores a variável 13. A questão da variável 11 se refere ao retorno que a escola, dá aos alunos, no que se refere às atividades avaliativas aplicadas no decorrer do ano letivo. A variável 13, aborda sobre o acompanhamento da gestão no planejamento de aula dos professores.

Na análise da dimensão Segurança, verifica-se que a variável 14 foi escolhida como o quesito que apresentou mais qualidade na percepção dos três atores dentre as outras variáveis. Sendo que, na visão dos professores, além da variável 14, a variável 15 também ficou em primeiro, apresentando a mesma média. A variável 15 aborda sobre a importância de um ambiente cordial e respeitoso dentro da Escola 3, e a variável 14, sobre a postura dos funcionários da escola, se essa inspira confiança e se está alinhada aos direitos da criança e do adolescente. As variáveis que apresentaram uma pontuação menos favorável à qualidade dos serviços prestados dentro da dimensão Segurança, Foi a variável 16 na percepção dos alunos e professores, e a variável 17 na percepção dos gestores. A variável 16 discorre sobre a importância da escola, possuir uma ferramenta que avalia o desempenho de seus funcionários, com o intuito de sugerir melhorias e treinamentos, caso necessário. A variável 17, já discorre sobre a formação e capacitação desses funcionários, se são adequadas ao meio, inclusive se orientadas à lidar com alunos que possuem deficiência. A educação inclusiva exige a quebra de paradigmas principalmente na avaliação que compara o desempenho do aluno em relação aos demais. A educação inclusiva implica a coordenação do trabalho pela administração escolar (GALLANI, 2012).

Verifica-se na dimensão Empatia, que a variável 22 ficou na primeira colocação na visão dos três atores, na percepção da qualidade, sendo que para os gestores, além da variável 22, as variáveis 19 e 20 apresentaram a mesma média. Destacando que nos resultados, a média dos professores e gestores apresentou qualidade aceitável, ou seja, a expectativa foi igual à percepção, porém na visão dos alunos, a expectativa foi maior do que a percepção, apresentando então, qualidade pobre, mesmo essa variável tendo ficado na primeira colocação na visão dos alunos. A variável 22 aborda sobre a importância de não haver discriminação no ambiente escolar, buscando respeitar as necessidades específicas de cada aluno. A variável 19 aborda sobre atender às necessidades acadêmicas do aluno, e a variável 20, sobre a atenção dada pela escola a todos os envolvidos no seu contexto, através de eventos com a participação de todos.

A variável que apresentou a pontuação menos favorável à qualidade, na visão dos alunos e gestores, foi a variável 18, e na visão dos professores, foi a variável 21, ressaltando que todas percebidas como qualidade pobre. A variável 18 aborda sobre a atenção individualizada dada a cada aluno, e a variável 21, sobre a priorização dos interesses dos alunos, a escola deve ensinar os alunos a trabalhar em grupos e desenvolver pesquisas e experimentos, porém considerando a particularidade de cada um.

5. CONCLUSÃO

A prestação de serviços com qualidade é essencial para a sobrevivência de qualquer organização nos tempos atuais, o que não é diferente ao segmento da educação, principalmente pelo fato de ser o segmento responsável pela formação intelectual de seus clientes, sendo então necessário para os gestores destas escolas não visualizarem somente o atrair clientes para o aumento da receita, mas principalmente considerar a relevância social que representa.

Nesta visão, este estudo teve como base as principais teorias sobre a qualidade, tanto no segmento da educação, quanto na prestação de serviços, que no caso o segmento educacional se engloba. Buscando mensurar essa qualidade por meio da escala SERVQUAL.

Outra premissa, que o estudo buscou conceber, é que também numa escola, como nos outros segmentos, para entender a escola como um todo, é necessário valorizar a visão dos principais atores da escola, entendendo que esses atores representam a visão da organização, e é importante que a escola, conheça essa visão para alinhar as ações na busca de uma prestação de serviços de qualidade.

Esta visão de envolver os principais atores de uma organização, para se obter a qualidade na prestação dos serviços prestados, foi sustentada por alguns apontamentos encontrados no texto, a partir de estudos de outros autores de outros segmentos.

Sendo assim, este estudo teve como principal objetivo, analisar as expectativas e percepções dos gestores, professores e alunos de três escolas de educação básica, particulares, da cidade de Catalão-Go, sobre a qualidade dos serviços educacionais prestados por estas escolas, utilizando como instrumento de mensuração dessa qualidade a escala SERVQUAL, com o intuito de buscar entender o significado de qualidade a partir da visão de cada um

desses atores. Para isso foram levantadas algumas hipóteses, que no decorrer do estudo foram respondidas e testadas a partir de cálculos estatísticos, utilizando o cálculo das médias e da variância existente entre elas, observando a taxa de erro de $\alpha = 0,05$ com um intervalo de confiança de 95%.

As hipóteses levantadas foram que, os diferentes atores das escolas, possuem a mesma expectativa e percepção no que tange a qualidade nos serviços educacionais; os diferentes atores das escolas não possuem a mesma expectativa e percepção no que tange a qualidade nos serviços educacionais; e que os diferentes atores das escolas possuem parcialmente, a mesma expectativa e percepção no que tange a qualidade nos serviços educacionais.

Todas essas hipóteses foram testadas, e foi verificado que os diferentes atores das escolas, possuem parcialmente a mesma expectativa e percepção, sendo revelado que nas três escolas, em algumas dimensões existe diferença significativa entre a expectativa e a percepção dos grupos de atores. Verificou-se também que ao analisar as variáveis individualmente em muitas percepções dos atores, as escolas conseguiram alcançar a qualidade aceitável e até mesmo uma boa qualidade, porém ao analisar a dimensão como um todo, na maioria das dimensões das três escolas (exceto na Escola 2, na dimensão Confiabilidade na percepção dos alunos), essa qualidade foi percebida como pobre, sendo a expectativa maior do que a percepção do ator.

A partir da análise dos resultados das dimensões, foi verificado que algumas dessas diferenças de percepções, se trabalhadas pela gestão das escolas, poderão trazer uma melhoria na percepção da qualidade por parte de seus principais clientes. Como no caso da escola 2, que mesmo sendo a única escola que apresentou qualidade aceitável em uma das dimensões, que foi a dimensão Confiabilidade na percepção dos alunos dessa escola, verifica-se também que nesta mesma escola, foi encontrada uma divergência de opiniões considerável, pois na dimensão Segurança os alunos a classificaram como sendo a mais importante, e já os gestores a classificou como a menos importante, estando em quarto lugar na sua percepção. Neste caso, é importante que a escola aumente os seus esforços no que tange o treinamento de seus funcionários, para que transmitam maior segurança quanto ao conhecimento necessário na execução dos cargos, tanto de professores, quanto de gestores ou as outras funções necessárias para o bom funcionamento da escola, e principalmente que ao realizarem essas funções, os façam com cortesia, pois esses quesitos foram demonstrados através dos dados que, são valorizados pelos seus principais clientes, que são os alunos.

5.1 Limitações da pesquisa

Algumas limitações foram encontradas no decorrer da construção desse trabalho, e se faz necessário considerá-las. Um fator considerado importante foi a pesquisa ter sido aplicada somente com alunos, não tendo a opinião também dos pais destes alunos, sendo possível que sua percepção quanto à qualidade dos serviços prestados pelas escolas, teria sido diferente.

Outra limitação foi o fato da resistência por parte do grupo dos professores em participar da pesquisa, e por fim, porém não menos importante, uma das limitações encontradas na pesquisa, foi a dificuldade em encontrar literatura que aborda a qualidade em serviços utilizando a escala SERVQUAL nas escolas de educação básica, verificou-se que a escala é muito utilizada também nas instituições de ensino, porém a maioria das pesquisas foram realizadas em instituições de ensino superior.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, A.C.P. **SERVIÇOS BANCÁRIOS: QUALIDADE PERCEBIDA POR CLIENTES DE ALTA RENDA NO MERCADO BRASILEIRO**. 2007. Dissertação de mestrado apresentado à escola de Administração de Empresas da Fundação Getulio Vargas, São Paulo-SP.
- ANDERSON, E.W.; FORNELL, C. **A customer satisfaction research prospectus**. In: Rus, Roland T.; Oliver, Richard L. (eds.). *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.
- BERRY, L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing: Competindo através da qualidade**. São Paulo, SP, Brasil 1992.
- BEYER, H.O. **Inclusão e avaliação na escola: de alunos com necessidades especiais**. 2.ed. Porto Alegre: Mediação, 2006.
- BRASIL. CONAE 2014. **Conferência Nacional de Educação: Documento-Referência**. FNE: Brasília: Ministério da Educação, SEA, 2013.
- BRASIL. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Dispõe sobre as Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 dez. 1996.
- CARMINES, E. G. ; ZELLER, R.A. **Reliability and validity assessment**. Sage University paper. 1979.

CASTRO, M. H. *et al.* **Uso da Servqual para mensurar as melhorias dos serviços educacionais e administrativos: um estudo de revisão.** Revista CEPPG. Catalão- Go, Ed.29. 2013

Colunista Portal da Educação. **Cliente interno e externo: qual a diferença?** Outubro.2013. Disponível em <http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/51053/cliente-interno-e-externo-qual-a-diferenca>. Acesso em 26/08/2014.

CRONBACH, L.J. **My currentt procedures: Educational and Psychological Measurement**, Vol. 64 No.3, p.391-418, 2004.

CRONIN Jr., J.; TAYLOR, S. **Measuring service quality: a re-examination and extension.** *Journal of Marketing*, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

CURY, C.R.J. **Qualidade em Educação**, Nuances, São Paulo SP, v.17, n.18, jan/dez 2010.

DEMO, P. **Educação e Qualidade**, 11ª edição. Campinas SP: Papyrus p.32, 2007.

DESATNICK, R.L., DETZEL, D.H. **Gerenciar bem é manter o cliente.** São Paulo SP, Pioneira, 1995.

DOMINGUEZ, S. V. **Valor percebido como elemento estratégico para obter a lealdade.** Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo SP, v. 7, n. 4, out./dez. 2000.

DOURADO, L. F.; OLIVEIRA, J.F.; SANTOS, C.A. **A qualidade da educação: conceitos e definições.** Série Documental: Textos para Discussão, Brasília DF, v. 24, n. 22, p. 5-34, 2007.

DOURADO, L.F. **Políticas e gestão da educação básica no Brasil: limites e perspectivas.** Educação e Sociedade, Campinas SP, vol. 28, n. 100 - Especial, p. 922-946, out. 2007.

FINK, A. **The survey handbook.** Thousand Oaks: Sage. The Survey Kit, v.1-v.9, 1995.

FONSECA, M. **Políticas Públicas para a Qualidade da Educação Brasileira: entre o Utilitarismo Econômico e a Responsabilidade Social.** Cad. Cedes, Campinas SP, vol. 29, n. 78, p. 153-177, maio/ago. 2009.

FORNELL, C.; JOHNSON, M.D.; ANDERSON, E.W. **The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.** *Journal of Marketing*, v.60, n.4, p.7-18, 1996.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F.M.C.; VIANA, N.R.N.G. **Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual.** Ci. Inf., Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

GADOTTI, M. **Qualidade na Educação: Uma nova abordagem.** In: Congresso de Educação básica: qualidade na aprendizagem, Florianópolis-SC: COEB- Congresso de Educação básica. 2013.

GALLANI, M.R.B. **AValiação da Qualidade da Educação: Aspectos Críticos para a Administração Escolar**. 2012. Dissertação de mestrado apresentada à Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, São Paulo-SP.

GERHARDT, T.E, SILVEIRA, D.T. (Orgs.) **Métodos de Pesquisa**. UAB/UFRGS - Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Série Ensino a Distância. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GRANT, R.M.; SHANI, R.; KRISHNAN, R. **TQM'S challenge to management theory and practice**. Sloan Management Review, Winter, 1994.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços - a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

GRÖNROOS, C., **A service quality model and this marketing implications**. Europe Journal Marketing, v.32, n.3, Jun. 1984.

GRÖNROOS, Christian. **Service management and marketing: managing the moments of truth in service competition**. Lexington: Lexington Books, 1993.

GUMMESSON, E. **The new marketing- developing long-term interactive relationships**. Long Range Planning. V.21,n.6, 1988.

GUSMÃO, J.B.B. **QUALIDADE DA EDUCAÇÃO DO BRASIL: CONSENSO E DIVERSIDADE DE SIGNIFICADOS**. 2010, Dissertação de mestrado apresentada à Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, São Paulo-SP.

HORA, H.R.M; MONTEIRO, G. T.R.; ARICA, J. **Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach**. Revista Produto & Produção vol. 11, n. 2, p. 85 - 103, Niterói-RJ, jun. 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Estatística da Saúde: Pesquisa de Assistência Médico-Sanitária**, Rio de Janeiro, 2010.

KINNEAR, T.C.; TAYLOR, J.R. **Marketing Research: an applied approach**. 5ed. p.501. New York: McGraw-Hill, 1996.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 5. ed. São Paulo-SP: Atlas, 1998.

KOTLER, P.; HAYES, T.; BLOOM, P. N. **Marketing de Serviços Profissionais**– Estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros. 2ª Edição. São Paulo: Manole, 2002.

LOURENÇO, C.D.S.; KNOP, M.F.T.; OLIVEIRA, V.C.S.; SILVA, M.R.J.D. **Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma Aplicação da Escala SERVQUAL**. In: ENCONTRO DA ANPAD, 30. Salvador-BA: ANPAD- Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração. 2006.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: Uma Orientação Aplicada**. 3.ed. Porto Alegre-RS, Bookman, 2001.

MARTINS, V.W.B; TRINDADE, S.R.S.; MACÊDO, A.N.; NEVES,R.M. **Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade**. Revista Ibero americana de Engenharia Industrial v. 4, n. 7, Florianópolis SC, 2012.

MASANO,A.C.R. **Expectativas e Percepções do Mercado Bancário de Pessoas Físicas de Alta Renda no Município de São Paulo**. Dissertação de mestrado apresentada ao programa da FEA/USP, São Paulo, 2006.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999. v.1.

MEC, 2009. **Documento Referência: Conferência Nacional de Educação**. Brasília: MEC.

MEZOMO, J.C. **Educação e qualidade total: a escola volta às aulas**. Petrópolis: Vozes, p.25-100. 1997.

MIORANZA, C. **DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DE MODELO MULTIDIMENSIONAL PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EDUCACIONAL NO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *INTRICTO SENSU* DO IPEN**. 2009. Tese (Doutorado). Universidade de São Paulo-SP.

MORAES, K.N. **Qualidade da Educação: democratização do acesso, permanência, avaliação, condições de participação e aprendizagem**. Salto para o Futuro, Rio de Janeiro.RJ Set 2013.

MORAES, M. N.; LACOMBE, A.**Medição de qualidade em serviços de distribuição: um estudo de caso**. Rio de Janeiro: Informal Informática, 2003. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/OLS05.htm>>. Acesso em: 21 agosto 2014.

OLIVEIRA, A.F.G. **Testes estatísticos para comparação de médias**. Revista Eletrônica Nutritime, v.5, n.6, p.777-778, Nov./Dez. 2008.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A. AND BERRY, L.L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. Journal of Marketing, Vol. 49 N°. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. Servqual: a multipleitemscale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, p. 12-40, 1988.

RIBEIRO, V. M.; & GUSMÃO, J. B.(2005). Indicadores da qualidade para a mobilização da escola. Cadernos de Pesquisa, v.35, n.124, p.826. São Paulo- SP, Brasil.

- ROSALEM, V.. **ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS PRINCIPAIS ATORES DA CADEIA PRODUTIVA DA SAÚDE SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR HOSPITAIS NO ESTADO DE GOIÁS-BR.** 2013. Tese (Doutorado). Fundação Getulio Vargas, São Paulo-SP.
- SAMPAIO, I. B. M. **Estatística aplicada à experimentação animal.** 2^a.ed. Belo Horizonte: Fundação de Estudo e Pesquisa em Medicina Veterinária e Zootecnia, p.265 2002.
- SAMPIERI, R.H.; COLLADO, C.F.; LUCIO, P.B. **Metodologia de La Investigación.** México: McGraw-Hill, 1991.
- SAVIANI, D. **O Plano de Desenvolvimento da Educação: análise do projeto do MEC.** Educação e Sociedade, Campinas, vol.28, n.100- Especial, p.1231-1255, out.2007.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico.** 23^a ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.
- SILVA, V.G. **Por um sentido público da qualidade da educação.** 120f.2008. Tese (doutorado)- Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.
- TARTUCE, T. J. A. **Métodos de pesquisa.** Fortaleza: UNICE – Ensino Superior, 2006. Apostila.
- UNESCO. **Educação de qualidade para todos: um assunto de direitos humanos.** Brasília: Unesco, Orealc, 2007.
- VIEIRA, V. A. **As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing.** Revista da FAE, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, Jan./Abr. 2002.
- ZEITHAML, V. A. **Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: a Means-End Model and Synthesis of Evidence,** Journal of Marketing,p.2-22. July 1988.
- ZEITHAML, V.; BITNER, M. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente.** Porto Alegre: Bookman, 2003.

ANEXOS

ANEXO 1- Questionário para avaliação da qualidade referente à Expectativa- Escala Service Quality (SERVQUAL)

Caro entrevistado,								
Este questionário é um trabalho acadêmico. Não é necessária sua identificação e suas respostas não serão divulgadas a terceiros. Assim sendo, com base nas suas EXPECTATIVAS em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela escola. Responda as questões abaixo de acordo com seu grau de concordância, sendo: de 1 para discordo totalmente até 7 para concordo totalmente com a afirmativa. Não existe resposta certa ou errada , o importante é você expressar a sua opinião sobre o assunto.								
PARA SER UMA EXCELENTE ESCOLA		1	2	3	4	5	6	7
V1	Os equipamentos devem estar em bom estado de conservação e em número suficiente (livros, computadores, carteiras, lousas, etc.)							
V2	As salas de aulas, bibliotecas, laboratórios, sala de professores, cantina, banheiros, entre outros devem ser atrativos e de boa qualidade (em boas condições de uso, confortáveis, arejadas, limpas, etc.).							
V3	A escola deve possuir funcionários, como professores, coordenadores, auxiliares, em número suficiente para atender à demanda da escola.							
V4	A escola deve fornecer com qualidade, diferentes recursos pedagógicos, como computador, livros, filmes, obras de arte etc.							
V5	A escola não deve deixar de ter aula devido à falta de algum professor, e as aulas e reuniões, sempre devem ser pontuais.							
V6	Os gestores devem buscar sempre através de negociação e diálogo, resolver os problemas existentes no contexto da escola.							
V7	Os professores devem monitorar o desempenho do aluno e tomar atitudes para a sua progressão caso estes estejam com dificuldades.							
V8	A escola deve possuir uma proposta pedagógica bem atualizada, bem definida, com acessibilidade de todos, e deve cumprir os prazos estabelecidos nessa proposta.							
V9	A escola deve possuir informações atualizadas dos alunos, fazendo o controle de faltas, evasão e tomar medidas para a redução dessas práticas.							
V10	Os alunos e seus pais devem sempre ser informados e inseridos nos principais acontecimentos na escola.							
V11	A escola deve realizar diferentes atividades para a avaliação dos alunos, dar o devido retorno caso seja aprovado ou não, e estar sempre pronta para responder o porquê de determinada nota.							
V12	Os professores devem sempre estar dispostos a ajudar os alunos com maior dificuldade, tentando descobrir os principais motivos dessa dificuldade e buscar saná-las.							
V13	Os gestores devem acompanhar o planejamento de aula dos professores, os orientando para que atendam às necessidades e sugestões dos alunos.							
V14	Os funcionários da escola devem possuir postura que inspira confiança aos alunos, demonstrando ter conhecimento dos direitos da criança e adolescente e os cumprir.							
V15	A escola deve possuir um ambiente que favoreça a amizade entre os alunos, pais de alunos, e funcionários e todos devem se tratar bem no ambiente escolar.							
V16	A escola deve possuir alguma ferramenta para avaliar o desempenho de seus funcionários, para sugerir melhorias e fornecer treinamento caso necessário.							
V17	Os professores e funcionários devem possuir formação e capacitação adequada para realizarem suas funções, inclusive para lidar com alunos que possuem deficiência.							
V18	A escola deve dar atenção igualitária à cada aluno como indivíduo, não fazendo distinção referente à alguma deficiência, ou limitações de cada um, respeitando o tempo de cada aluno.							
V19	A escola deve atender às necessidades acadêmicas de cada aluno, como apresentação de trabalhos de diversas maneiras, através de escrita, teatro, pintura, oralmente, etc.							
V20	A escola deve promover eventos com a participação dos pais, alunos e funcionários, para que todos tenham prazer em estar na escola.							
V21	A escola deve ensinar os alunos a trabalhar em grupos e desenvolver pesquisas e experimentos, porém considerando a particularidade dos alunos.							
V22	A escola não deve ter discriminação de raça, deficiência, poder aquisitivo, religião, opção sexual, e deve orientar os alunos para que isso não ocorra, respeitando às necessidade específicas de cada aluno.							
PARA FINALIZAR, FALE UM POUCO SOBRE VOCÊ, RESPONDENDO ÀS QUESTÕES ABAIXO:								
A	Qual a sua relação com a escola? 1-Gestor () 2-Professor () 3-Aluno ()							
B	Seu gênero: 1- Masculino () 2- Feminino ()							
C	Sua idade: 1- () até 18 anos 2- () de 19 a 29 anos 3- () de 30 a 39 anos 4- () de 40 a 49 anos 5- () 50 ou mais							
D	Sua renda: 1- () até R\$1.250,00; 2- () de R\$1.251,00 a R\$2.500,00; 3- () de R\$2.501,00 a R\$3.750,00; 4- () de 3.751,00 a 5.000,00; 5- () + de 5.001,00.							

ANEXO 2- Questionário para avaliação da qualidade referente à Percepção- Escala Service Quality (SERVQUAL)

PERCEPÇÃO								
Agora, com base na sua EXPERIÊNCIA em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela escola, responda as questões abaixo de acordo com seu grau de concordância, sendo: de 1 para discordo totalmente até 7 para concordo totalmente com a afirmativa. Novamente, não existe resposta certa ou errada, o importante é você expressar a sua opinião sobre o assunto.								
NA ESCOLA		1	2	3	4	5	6	7
V1	Os equipamentos estão em bom estado de conservação e em número suficiente (livros, computadores, carteiras, lousas, etc.)							
V2	As salas de aulas, bibliotecas, laboratórios, sala de professores, cantina, banheiros, entre outros são atrativos e de boa qualidade (em boas condições de uso, confortáveis, arejadas, limpas, etc.).							
V3	A escola possui funcionários, como professores, coordenadores, auxiliares, em número suficiente para atender à demanda da escola.							
V4	A escola fornece com qualidade, diferentes recursos pedagógicos, como computador, livros, filmes, obras de arte etc.							
V5	A escola não deixa de ter aula devido à falta de algum professor, e as aulas e reuniões, sempre são pontuais.							
V6	Os gestores buscam sempre através de negociação e diálogo, resolver os problemas existentes no contexto da escola.							
V7	Os professores monitoram o desempenho do aluno e tomam atitudes para a sua progressão caso estes estejam com dificuldades.							
V8	A escola possui uma proposta pedagógica bem atualizada, bem definida, com acessibilidade de todos, e cumpre os prazos estabelecidos nessa proposta.							
V9	A escola possui informações atualizadas dos alunos, e faz o controle de faltas, evasão, tomando medidas para a redução dessas práticas.							
V10	Os alunos e seus pais são sempre informados e inseridos nos principais acontecimentos na escola.							
V11	A escola realiza diferentes atividades para a avaliação dos alunos, e dá o devido retorno caso seja aprovado ou não, estando sempre pronta para responder o porquê de determinada nota.							
V12	Os professores sempre estão dispostos a ajudar os alunos com maior dificuldade, tentando descobrir os principais motivos dessa dificuldade e buscar saná-las.							
V13	Os gestores acompanham o planejamento de aula dos professores, os orientando para que atendam às necessidades e sugestões dos alunos.							
V14	Os funcionários da escola possuem postura que inspira confiança aos alunos, demonstrando ter conhecimento dos direitos da criança e adolescente e os cumprir.							
V15	A escola possui um ambiente que favorece a amizade entre os alunos, pais de alunos, e funcionários e todos tratam bem no ambiente escolar.							
V16	A escola possui uma ferramenta para avaliar o desempenho de seus funcionários, sugerindo melhorias, e fornece treinamento caso necessário.							
V17	Os professores e funcionários possuem formação e capacitação adequada para realizarem suas funções, inclusive para lidar com alunos que possuem deficiência.							
V18	A escola dá atenção igualitária a cada aluno como indivíduo, não faz distinção referente à alguma deficiência, ou limitação de cada um, respeitando o tempo de cada aluno.							
V19	A escola atende às necessidades acadêmicas de cada aluno, como apresentação de trabalhos de diversas maneiras, através de escrita, teatro, pintura, oralmente, etc.							
V20	A escola promove eventos com a participação dos pais, alunos e funcionários, e todos têm prazer em estar na escola.							
V21	A escola ensina os alunos a trabalhar em grupos e desenvolve pesquisas e experimentos, porém considerando a particularidade dos alunos.							
V22	A escola não tem discriminação de raça, deficiência, poder aquisitivo, religião, opção sexual, e orienta os alunos para que isso não ocorra, respeitando às necessidades específicas de cada um.							

ANEXO 3- Modelo do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) assinado pelos diretores das escolas.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-
GRADUAÇÃO**



COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da Pesquisa: “Qualidade na educação na perspectiva de três escolas particulares de Catalão (GO)”.

Nome do (a) Pesquisador (a): Márcia Helena de Castro

Nome do (a) Orientador (a): Profa Dra. Adriana S. P. Sadoyama.

Nome do(a) Coorientador(a): Prof Dr. Vagner Rosalem

1. **Natureza da pesquisa:** O sr... diretor da Escola... com numero de RG:....., endereço... está sendo convidado a participar da referida pesquisa que tem como finalidade avaliar como as escolas particulares da cidade de Catalão, trabalham com os conceitos de qualidade, dentre elas algumas presentes nas políticas publicas nacionais.

2. **Participantes da pesquisa:** A coleta de dados se dará através de questionários aplicados a aproximadamente x pessoas de sua escola, sendo x alunos, x gestores e x professores. Estes participantes deverão ter vínculo com esta instituição no mínimo um ano. As variáveis a serem trabalhadas serão: o gênero dos participantes (homem ou mulher), a faixa etária (18 a 50 anos), o segmento econômico e o vínculo com a escola.

3. **Envolvimento na pesquisa:** Ao participar deste estudo o sr... permitirá que a pesquisadora tenha acesso às pessoas solicitadas, oferecendo a ela a disponibilidade de tempo necessária para a realização dos questionários. O Sr... tem liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para o Sr... ou para qualquer dos participantes. Sempre que quiser poderá pedir mais informações sobre a pesquisa através do telefone da pesquisadora do projeto e, se necessário através do telefone do Comitê de Ética em Pesquisa.

4. **Sobre os questionários:** O questionário que será utilizado será estruturado, ou seja, contém questões fechadas, com questões pré-definidas pela pesquisadora, com 22 alternativas da Percepção e 22 alternativas das Expectativas dos envolvidos na pesquisa, relacionados à qualidade na Educação.

5. **Riscos e desconforto:** A participação nesta pesquisa não infringe as normas legais e éticas, como o desconforto do participante em responder qualquer questão do questionário, e os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução no. 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à sua dignidade.

6. **Confidencialidade:** Todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Somente a pesquisadora, sua orientadora e a equipe da pesquisa terão conhecimento de sua identidade e nos comprometemos a mantê-la em sigilo ao publicar os resultados dessa pesquisa.

7. **Benefícios:** Ao participar desta pesquisa o sr... não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo resulte em informações importantes sobre a percepção e expectativa de alguns de seus stakeholders, referente à qualidade na sua Instituição, de forma que o conhecimento que será construído a partir desta pesquisa possa trazer uma verdadeira visão referente à qualidade, agregando um maior valor à sua gestão. A pesquisadora se compromete a divulgar os resultados obtidos, respeitando-se o sigilo das informações coletadas, conforme previsto no item anterior.

8. **Pagamento:** o sr... não terá nenhum tipo de despesa para participar desta pesquisa, bem como nada será pago por sua participação.

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha, por favor, os itens que se seguem:

Confiro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a execução do trabalho de pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Obs:

- Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.
- Este documento possui duas vias, uma para o pesquisador, outra para o pesquisado.

Consentimento Livre e Esclarecido

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa.

Nome do Participante da Pesquisa

Assinatura do Participante da Pesquisa

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do Orientador

-Pesquisador: Márcia Helena de Castro. RG: 3109169-SSP-GO, Residente na rua D, Qd.E, Lt.06/10, Apto:104, Bairro: Vila Nova, Goiânia-GO Fone: 62-8121.4070 (as ligações podem ser feitas à cobrar). E-mail: marciahelenadecastro@hotmail.com

-Orientadora: Profa Dra. AdrianaS. P. Sadoyama. Fone: 64-81439220 (as ligações podem ser feitas à cobrar). E-mail: drisadoyama@gmail.com

-Coorientador: Prof Dr. Vagner Rosalém. Fone: 64-81174727(as ligações podem ser feitas à cobrar). E-mail: Vagner@hotmail.com

-Comitê de ética em pesquisa: Fone: 62-3521.1076, Homepage: www.prppg.ufg.br, Email: prppg@prppg.ufg.br.

ANEXO 4- Modelo do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) assinado pelos participantes da pesquisa



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-
GRADUAÇÃO**



COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário(a), de uma pesquisa. Meu nome é Márcia Helena de Castro, sou a pesquisadora responsável, minha área de atuação é Administração em Marketing, e sou mestranda em Gestão Organizacional na UFG. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de recusa, você não será penalizado(a) de forma alguma.

Em caso de dúvida **sobre a pesquisa**, você poderá entrar em contato com a pesquisadora responsável. Em caso de dúvidas **sobre os seus direitos** como participante nesta pesquisa, você poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Goiás, nos telefones: 62-3521-1075 ou 62-3521-1076.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE A PESQUISA

Título da Pesquisa: “ Qualidade na educação na perspectiva de três escolas particulares de Catalão (GO)”.

Nome do (a) Pesquisador (a): Márcia Helena de Castro RG: 3109169-SSP-GO, Residente na rua D, Qd.E, Lt.06/10, Apto:104, Bairro: Vila Nova, Goiânia-GO Fone: 62-8121.4070 (as ligações podem ser feitas à cobrar). E-mail: marciahelenadecastro@hotmail.com

Nome do (a) Orientador (a): Profa Dra. Adriana S. P. Sadoyama. Fone: 64-81439220. E-mail: drisadoyama@gmail.com

Nome do (a) Coorientador (a): Prof Dr. Vagner Rosalem. Fone: 64-81174727. E-mail: Vagner@hotmail.com

1. Natureza da Pesquisa

O Sr(a): _____, _____ da Escola
_____ com numero de

RG.: _____,

endereço: _____ está sendo
convidado(a) a participar da referida pesquisa que tem como finalidade avaliar como as

escolas particulares da cidade de Catalão, trabalham com os conceitos de qualidade, dentre elas algumas presentes nas políticas públicas nacionais.

2. **Participantes da pesquisa**

A coleta de dados se dará através de questionários aplicados a aproximadamente x pessoas da escola que você atua como _____, sendo x alunos, x gestores e x professores. Estes participantes deverão ter vínculo com esta instituição no mínimo um ano. As variáveis a serem trabalhadas serão: o gênero dos participantes (homem ou mulher), a faixa etária (18 a 50 anos), o segmento econômico e o vínculo com a escola.

3. **Envolvimento na pesquisa**

Ao participar deste estudo a pesquisadora terá acesso à você, lhe oferecendo a disponibilidade de tempo necessária para a realização dos questionários. O(a) sr(a). tem liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo. Sempre que quiser poderá pedir mais informações sobre a pesquisa através do telefone da pesquisadora do projeto e, se necessário através do telefone do Comitê de Ética em Pesquisa.

4. **Sobre os questionários**

O questionário que será utilizado será estruturado, ou seja, contém questões fechadas, com questões pré-definidas pela pesquisadora, com 22 alternativas da Percepção e 22 alternativas das Expectativas dos envolvidos na pesquisa, relacionados à qualidade na Educação.

5. **Riscos e desconforto**

A participação nesta pesquisa não infringe as normas legais e éticas, como o desconforto do participante em responder qualquer questão do questionário, e os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução no. 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à sua dignidade.

6. **Confidencialidade**

Todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Somente a pesquisadora, sua orientadora e a equipe da pesquisa terão conhecimento de sua identidade e nos comprometemos a mantê-la em sigilo ao publicar os resultados dessa pesquisa.

7. **Benefícios**

Ao participar desta pesquisa o (a) Sr (a) não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo resulte em informações importantes sobre a percepção e expectativa dos principais atores envolvidos na escola, referente à qualidade na Instituição em que você atua como _____, de forma que o conhecimento que será construído a partir desta pesquisa possa trazer uma verdadeira visão referente à qualidade, agregando um maior valor à escola. A pesquisadora se compromete a divulgar os resultados obtidos, respeitando-se o sigilo das informações coletadas, conforme previsto no item anterior.

8. Pagamento

O (a) Sr.(a) não terá nenhum tipo de despesa para participar desta pesquisa, bem como nada será pago por sua participação. Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha, por favor, os itens que se seguem:

Obs.:

- Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.
- Este documento possui duas vias, uma para o pesquisador, outra para o pesquisado.

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO DA PESQUISA

Eu, _____, RG/ CPF/ n.º _____, abaixo assinado, concordo em participar do estudo sobre a Qualidade na Educação, como sujeito. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pela pesquisadora Márcia Helena de Castro, sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade (ou interrupção de meu acompanhamento/ assistência/tratamento, se for o caso).

ATENÇÃO: para pesquisas envolvendo crianças e adolescentes, portadores de perturbação mental ou doença mental e sujeitos em substancial diminuição em suas capacidades de consentimento, cujo Termo de Consentimento será assinado por seus representantes legais:

Eu, _____, RG/ CPF: _____, abaixo assinado, responsável por _____, autorizo sua participação no estudo sobre a Qualidade na Educação, como sujeito. Fui devidamente informado (a) e esclarecido(a) pelo pesquisador(a) Márcia Helena de Castro, sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes da sua participação. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade ou interrupção do acompanhamento/ assistência/tratamento prestado ao sujeito pesquisado.

Local e data:

Nome e Assinatura do responsável: _____

Consentimento Livre e Esclarecido

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa.

Nome do Participante da Pesquisa

Assinatura do Participante da Pesquisa

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do orientador

ANEXO 5- Modelo do termo de anuência apresentado aos diretores das escolas

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-
GRADUAÇÃO**



COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

TERMO DE ANUÊNCIA

Eu,....., Diretor da Escola..., abaixo assinado, consinto com a participação da Unidade de Ensino citada neste documento, no Projeto de Pesquisa intitulado “ Qualidade na educação na perspectiva de escolas particulares de Catalão (GO)”, desenvolvido pela pesquisadora Márcia Helena de Castro. Pesquisa esta vinculada a Universidade Federal de Goiás – Campus Catalão junto ao Curso/Departamento de Administração.

ANEXO 6- Modelo do parecer do Comitê de Ética

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
GOIÁS - UFG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: QUALIDADE NA EDUCAÇÃO

Pesquisador: Marcia Helena de Castro

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 31659414.4.0000.5083

Instituição Proponente: Campus Catalão

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 766.121

Data da Relatoria: 04/08/2014

Situação do Parecer:

Aprovado

ANEXO 7- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Tangibilidade-Escola 1

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:25:06

Data source: Tangibilidade_Escola 1 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:25:06

Data source: Tangibilidade_Escola 1 in Análises Estatísticas

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expectativa	4	0	6,541	0,164	0,0819
Aluno_Percepção	4	0	5,486	0,352	0,176
Gestor_Expec	4	0	6,625	0,433	0,217
Gestor_percep	4	0	6,500	0,354	0,177
Prof_Expec	4	0	6,719	0,157	0,0787
Prof_Percep	4	0	6,229	0,200	0,1000

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	4,130	0,826	9,388	<0,001
Residual	18	1,584	0,0880		
Total	23	5,714			

The differences in the mean values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference ($P = <0,001$).

Power of performed test with alpha = 0,050: 0,997

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Student-Newman-Keuls Method) :

Comparisons for factor:

Comparison	Diff of Means	p	q	P	P<0,050
Prof_Expec vs. Aluno_Expect	0,178	3	1,197	0,680	Do Not Test
Prof_Expec vs. Gestor_Expec	0,0935	2	0,630	0,661	Do Not Test
Gestor_Expec vs. Aluno_Expect	0,0840	2	0,566	0,694	Do Not Test
Gestor_perce vs. Aluno_Percep	1,015	3	6,840	<0,001	Yes
Gestor_percep vs. Prof_Percep	0,271	2	1,829	0,212	Do Not Test
Prof_Percep vs. Aluno_Percep	0,743	2	5,011	0,002	Yes

ANEXO 8- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Confiabilidade-Escola 1

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quarta-feira, novembro 12, 2014, 16:18:20

Data source: Confiabilidade_Escola 1 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance

quarta-feira, novembro 12, 2014, 16:18:20

Data source: Confiabilidade_Escola 1 in Análises Estatísticas

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expect	5	0	6,407	0,225	0,101
Aluno_Percep	5	0	5,333	0,223	0,0999
Prof_Expect	5	0	6,600	0,0475	0,0213
Prof_Percep	5	0	6,308	0,295	0,132
Gestor_Expect	5	0	6,800	0,209	0,0935
Gestor_Percep	5	0	6,750	0,000	0,000

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	7,315	1,463	37,560	<0,001
Residual	24	0,935	0,0389		
Total	29	8,249			

The differences in the mean values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference ($P = <0,001$).

Power of performed test with alpha = 0,050: 1,000

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparisons for factor:

Comparison	Diff of Means	p	q	P	P<0,050
Gestor_Expect vs. Aluno_Expect	0,393	6	4,455	0,044	Yes
Gestor_Expect vs. Prof_Expect	0,200	6	2,271	0,603	No
Gestor_Percep vs. Aluno_Percep	1,417	6	16,057	<0,001	Yes
Gestor_Percep vs. Prof_Percep	0,442	6	5,008	0,018	Yes
Prof_Expect vs. Aluno_Expect	0,193	6	2,184	0,640	Do Not Test
Prof_Percep vs. Aluno_Percep	0,975	6	11,049	<0,001	Yes

ANEXO 9- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Presteza-Escola 1

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quarta-feira, novembro 12, 2014, 16:35:09

Data source: Presteza_Escola 1 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance

quarta-feira, novembro 12, 2014, 16:35:09

Data source: Presteza_Escola 1 in Análises Estatísticas

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expect	4	0	6,166	0,327	0,164
Aluno_Percep	4	0	5,050	0,198	0,0991
Prof_Expect	4	0	6,572	0,168	0,0840
Prof_Percep	4	0	6,333	0,223	0,111
Gestor_Expect	4	0	6,875	0,144	0,0722
Gestor_Percep	4	0	6,625	0,144	0,0722

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	8,342	1,668	37,668	<0,001
Residual	18	0,797	0,0443		
Total	23	9,139			

The differences in the mean values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference ($P = <0,001$).

Power of performed test with alpha = 0,050: 1,000

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparisons for factor:

Comparison	Diff of Means	p	q	P	P<0,050
Gestor_Expect vs. Aluno_Expect	0,709	6	6,735	0,002	Yes
Gestor_Expect vs. Prof_Expect	0,303	6	2,875	0,363	No
Gestor_Percep vs. Aluno_Percep	1,575	6	14,963	<0,001	Yes
Gestor_Percep vs. Prof_Percep	0,292	6	2,773	0,401	Do Not Test
Prof_Expect vs. Aluno_Expect	0,406	6	3,861	0,117	Do Not Test
Prof_Percep vs. Aluno_Percep	1,283	6	12,190	<0,001	Yes

ANEXO 10- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Segurança-Escola 1

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quarta-feira, novembro 12, 2014, 16:55:23

Data source: Data 4 in Análises Estatísticas

Data source: Segurança_Escola 1 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance quarta-feira, novembro 12, 2014, 16:55:23

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expec	4	0	6,333	0,299	0,150
Aluno_Percep	4	0	5,116	0,360	0,180
Prof_Expec	4	0	6,458	0,245	0,123
Prof_Percep	4	0	6,125	0,252	0,126
Gestor_Expec	4	0	6,750	0,204	0,102
Gestor_Percep	4	0	6,500	0,289	0,144

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	6,628	1,326	17,011	<0,001
Residual	18	1,403	0,0779		
Total	23	8,030			

The differences in the mean values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference ($P = <0,001$).

Power of performed test with alpha = 0,050: 1,000

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparisons for factor:

Comparison	Diff of Means	p	q	P	P<0,050
Gestor_Expec vs. Aluno_Expec	0,417	6	2,988	0,324	Do Not Test
Gestor_Expec vs. Prof_Expec	0,292	6	2,092	0,681	Do Not Test
Gestor_Percep vs. Aluno_Percep	1,384	6	9,918	<0,001	Yes
Gestor_Percep vs. Prof_Percep	0,375	6	2,689	0,433	Do Not Test
Prof_Expec vs. Aluno_Expec	0,125	6	0,896	0,987	Do Not Test
Prof_Percep vs. Aluno_Percep	1,009	6	7,229	<0,001	Yes

ANEXO 11- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Empatia-Escola 1

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quarta-feira, novembro 12, 2014, 17:12:39

Data source: Empatia_Escola 1 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance

quarta-feira, novembro 12, 2014, 17:12:39

Data source: Empatia_Escola 1 in Análises Estatísticas

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expec	5	0	6,233	0,444	0,199
Aluno_Percep	5	0	5,138	0,507	0,227
Prof_Expec	5	0	6,566	0,113	0,0504
Prof_Percep	5	0	6,158	0,192	0,0857
Gestor_Expec	5	0	7,000	0,000	0,000
Gestor_Percep	5	0	6,850	0,224	0,1000

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	11,170	2,234	24,205	<0,001
Residual	24	2,215	0,0923		
Total	29	13,385			

The differences in the mean values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference ($P = <0,001$).

Power of performed test with alpha = 0,050: 1,000

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparisons for factor:

Comparison	Diff of Means	p	q	P	P<0,050
Gestor_Expec vs. Aluno_Expec	0,767	6	5,645	0,006	Yes
Gestor_Expec vs. Prof_Expec	0,434	6	3,191	0,250	No
Gestor_Percep vs. Aluno_Percep	1,712	6	12,598	<0,001	Yes
Gestor_Percep vs. Prof_Percep	0,692	6	5,095	0,016	Yes
Prof_Expec vs. Aluno_Expec	0,333	6	2,454	0,523	Do Not Test
Prof_Percep vs. Aluno_Percep	1,019	6	7,503	<0,001	Yes

ANEXO 12- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Tangibilidade- Escola 2

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quinta-feira, novembro 13, 2014, 10:33:41

Data source: Tangibilidade_Escola 2 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance

quinta-feira, novembro 13, 2014, 10:33:41

Data source: Tangibilidade_Escola 2 in Análises Estatísticas

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expectativa	4	0	6,057	0,511	0,255
Aluno_Percepção	4	0	5,793	0,501	0,250
Gestor_Expec	4	0	6,875	0,144	0,0722
Gestor_percep	4	0	6,063	0,718	0,359
Prof_Expec	4	0	6,344	0,194	0,0970
Prof_Percep	4	0	6,031	0,458	0,229

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	2,839	0,568	2,629	0,059
Residual	18	3,887	0,216		
Total	23	6,725			

The differences in the mean values among the treatment groups are not great enough to exclude the possibility that the difference is due to random sampling variability; there is not a statistically significant difference ($P = 0,059$).

Power of performed test with $\alpha = 0,050$: 0,435

The power of the performed test (0,435) is below the desired power of 0,800.

Less than desired power indicates you are less likely to detect a difference when one actually exists. Negative results should be interpreted cautiously.

ANEXO 13- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Confiabilidade- Escola 2

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quinta-feira, novembro 13, 2014, 10:39:29

Data source: Confiabilidade_Escola 2 in Análises Estatísticas

Equal Variance Test: Failed (P < 0,050)

Group	N	Missing	Median	25%	75%
Aluno_Expect	5	0	6,307	6,057	6,365
Aluno_Percep	5	0	6,326	5,932	6,408
Prof_Expect	5	0	6,500	6,453	6,641
Prof_Percep	5	0	6,500	6,359	6,641
Gestor_Expect	5	0	6,750	6,750	6,813
Gestor_Percep	5	0	6,250	6,000	6,750

H = 14,532 with 5 degrees of freedom. (P = 0,013)

The differences in the median values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference (P = 0,013)

To isolate the group or groups that differ from the others use a multiple comparison procedure.

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparison	Diff of Ranks	q	P<0,05
Gestor_Expect vs Aluno_Expect	92,000	4,674	Yes
Gestor_Expect vs Prof_Expect	50,500	2,565	Do Not Test
Prof_Expect vs Aluno_Expect	41,500	2,108	No
Prof_Percep vs Aluno_Percep	34,500	1,753	Do Not Test
Prof_Percep vs Gestor_Percep	13,500	0,686	Do Not Test
Gestor_Percep vs Aluno_Percep	21,000	1,067	Do Not Test

Note: The multiple comparisons on ranks do not include an adjustment for ties.

A result of "Do Not Test" occurs for a comparison when no significant difference is found between the two rank sums that enclose that comparison. For example, if you had four rank sums sorted in order, and found no significant difference between rank sums 4 vs. 2, then you would not test 4 vs. 3 and 3 vs. 2, but still test 4 vs. 1 and 3 vs. 1 (4 vs. 3 and 3 vs. 2 are enclosed by 4 vs. 2: 4 3 2 1). Note that not testing the enclosed rank sums is a procedural rule, and a result of Do Not Test should be treated as if there is no significant difference between the rank sums, even though one may appear to exist.

ANEXO 14- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Presteza- Escola 2

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quinta-feira, novembro 13, 2014, 10:53:31

Data source: Presteza_Escola 2 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance

quinta-feira, novembro 13, 2014, 10:53:31

Data source: Presteza_Escola 2 in Análises Estatísticas

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expect	4	0	6,086	0,182	0,0911
Aluno_Percep	4	0	6,019	0,119	0,0593
Prof_Expect	4	0	6,297	0,187	0,0934
Prof_Percep	4	0	6,359	0,179	0,0897
Gestor_Expect	4	0	6,750	0,354	0,177
Gestor_Percep	4	0	6,625	0,323	0,161

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	1,670	0,334	5,834	0,002
Residual	18	1,030	0,0572		
Total	23	2,700			

The differences in the mean values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference (P = 0,002).

Power of performed test with alpha = 0,050: 0,929

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparisons for factor:

Comparison	Diff of Means	p	q	P	P<0,050
Gestor_Expect vs. Aluno_Expect	0,664	6	5,549	0,011	Yes
Gestor_Expect vs. Prof_Expect	0,453	6	3,789	0,129	No
Gestor_Percep vs. Aluno_Percep	0,606	6	5,066	0,022	Yes
Gestor_Percep vs. Prof_Percep	0,266	6	2,222	0,626	Do Not Test
Prof_Percep vs. Aluno_Percep	0,340	6	2,844	0,374	No
Prof_Expect vs. Aluno_Expect	0,211	6	1,760	0,810	Do Not Test

ANEXO 15- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Segurança- Escola 2

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks

quinta-feira, novembro 13, 2014, 10:58:11

Data source: Segurança_Escola 2 in Análises Estatísticas

Group	N	Missing	Median	25%	75%
Aluno_Expec	4	0	6,317	6,173	6,442
Aluno_Percep	4	0	5,990	5,740	6,144
Prof_Expec	4	0	6,500	6,469	6,531
Prof_Percep	4	0	6,375	6,250	6,500
Gestor_Expec	4	0	6,750	6,625	6,750
Gestor_Percep	4	0	6,250	6,000	6,625

H = 13,863 with 5 degrees of freedom. (P = 0,017)

The differences in the median values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference (P = 0,017)

To isolate the group or groups that differ from the others use a multiple comparison procedure.

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparison	Diff of Ranks	q	P<0,05
Gestor_Expec vs Aluno_Expec	40,000	2,828	No
Gestor_Expec vs Prof_Expec	16,500	1,167	Do Not Test
Prof_Expec vs Aluno_Expec	23,500	1,662	Do Not Test
Prof_Percep vs Aluno_Percep	37,000	2,616	Do Not Test
Prof_Percep vs Gestor_Percep	7,000	0,495	Do Not Test
Gestor_Percep vs Aluno_Percep	30,000	2,121	Do Not Test

Note: The multiple comparisons on ranks do not include an adjustment for ties.

A result of "Do Not Test" occurs for a comparison when no significant difference is found between the two rank sums that enclose that comparison. For example, if you had four rank sums sorted in order, and found no significant difference between rank sums 4 vs. 2, then you would not test 4 vs. 3 and 3 vs. 2, but still test 4 vs. 1 and 3 vs. 1 (4 vs. 3 and 3 vs. 2 are enclosed by 4 vs. 2: 4 3 2 1). Note that not testing the enclosed rank sums is a procedural rule, and a result of Do Not Test should be treated as if there is no significant difference between the rank sums, even though one may appear to exist.

ANEXO 16- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Empatia- Escola 2

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:03:13

Data source: Empatia_Escola 2 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance

quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:03:13

Data source: Empatia_Escola 2 in Análises Estatísticas

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expec	5	0	6,104	0,484	0,216
Aluno_Percep	5	0	5,865	0,355	0,159
Prof_Expec	5	0	6,512	0,135	0,0606
Prof_Percep	5	0	6,350	0,163	0,0729
Gestor_Expec	5	0	6,850	0,137	0,0612
Gestor_Percep	5	0	6,450	0,481	0,215

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	2,911	0,582	5,332	0,002
Residual	24	2,621	0,109		
Total	29	5,532			

The differences in the mean values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference ($P = 0,002$).

Power of performed test with alpha = 0,050: 0,920

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparisons for factor:

Comparison	Diff of Means	p	q	P	P<0,050
Gestor_Expec vs. Aluno_Expec	0,746	6	5,050	0,017	Yes
Gestor_Expec vs. Prof_Expec	0,338	6	2,286	0,596	Do Not Test
Prof_Expec vs. Aluno_Expec	0,409	6	2,765	0,396	No
Gestor_Percep vs. Aluno_Percep	0,585	6	3,960	0,092	No
Gestor_Percep vs. Prof_Percep	0,100	6	0,679	0,996	Do Not Test
Prof_Percep vs. Aluno_Percep	0,485	6	3,280	0,225	Do Not Test

ANEXO 17- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Tangibilidade- Escola 3

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:22:20

Data source: Tangibilidade_Escola 3 in Análises Estatísticas

Group	N	Missing	Median	25%	75%
Aluno_Expectativa	4	0	6,261	5,652	6,434
Aluno_Percepção	4	0	4,097	3,978	5,152
Gestor_Expec	4	0	7,000	6,750	7,000
Gestor_percep	4	0	6,400	6,000	6,800
Prof_Expec	4	0	6,818	6,591	6,909
Prof_Percep	4	0	6,454	6,364	6,523

H = 14,944 with 5 degrees of freedom. (P = 0,011)

The differences in the median values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference (P = 0,011)

To isolate the group or groups that differ from the others use a multiple comparison procedure.

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparison	Diff of Ranks	q	P<0,05
Gestor_Expec vs Aluno_Expecta	45,500	3,217	No
Gestor_Expec vs Prof_Expec	13,000	0,919	Do Not Test
Prof_Expec vs Aluno_Expecta	32,500	2,298	Do Not Test
Prof_Percep vs Aluno_Percepção	37,000	2,616	Do Not Test
Prof_Percep vs Gestor_percep	2,000	0,141	Do Not Test
Gestor_percep vs Aluno_Percepç	35,000	2,475	Do Not Test

Note: The multiple comparisons on ranks do not include an adjustment for ties.

A result of "Do Not Test" occurs for a comparison when no significant difference is found between the two rank sums that enclose that comparison. For example, if you had four rank sums sorted in order, and found no significant difference between rank sums 4 vs. 2, then you would not test 4 vs. 3 and 3 vs. 2, but still test 4 vs. 1 and 3 vs. 1 (4 vs. 3 and 3 vs. 2 are enclosed by 4 vs. 2: 4 3 2 1). Note that not testing the enclosed rank sums is a procedural rule, and a result of Do Not Test should be treated as if there is no significant difference between the rank sums, even though one may appear to exist.

ANEXO 18- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Confiabilidade- Escola 3

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:39:44

Data source: Confiabilidade_Escola 3 in Análises Estatísticas

Group	N	Missing	Median	25%	75%
Aluno_Expect	5	0	6,043	5,798	6,157
Aluno_Percep	5	0	5,608	5,064	5,793
Prof_Expect	5	0	6,772	6,772	6,818
Prof_Percep	5	0	6,545	6,545	6,726
Gestor_Expect	5	0	7,000	6,938	7,000
Gestor_Percep	5	0	7,000	6,950	7,000

H = 24,901 with 5 degrees of freedom. (P = <0,001)

The differences in the median values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference (P = <0,001)

To isolate the group or groups that differ from the others use a multiple comparison procedure.

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparison	Diff of Ranks	q	P<0,05
Gestor_Percep vs Aluno_Percep	103,000	5,232	Yes
Gestor_Percep vs Prof_Percep	53,000	2,692	No
Gestor_Expect vs Aluno_Expect	88,000	4,470	Yes
Gestor_Expect vs Prof_Expect	29,000	1,473	Do Not Test
Prof_Expect vs Aluno_Expect	59,000	2,997	Do Not Test
Prof_Percep vs Aluno_Percep	50,000	2,540	Do Not Test

Note: The multiple comparisons on ranks do not include an adjustment for ties.

A result of "Do Not Test" occurs for a comparison when no significant difference is found between the two rank sums that enclose that comparison. For example, if you had four rank sums sorted in order, and found no significant difference between rank sums 4 vs. 2, then you would not test 4 vs. 3 and 3 vs. 2, but still test 4 vs. 1 and 3 vs. 1 (4 vs. 3 and 3 vs. 2 are enclosed by 4 vs. 2: 4 3 2 1). Note that not testing the enclosed rank sums is a procedural rule, and a result of Do Not Test should be treated as if there is no significant difference between the rank sums, even though one may appear to exist.

ANEXO 19- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Presteza- Escola 3

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:50:32

Data source: Presteza_Escola 3 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance

quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:50:32

Data source: Presteza_Escola 3 in Análises Estatísticas

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expect	4	0	5,891	0,488	0,244
Aluno_Percep	4	0	4,994	0,233	0,116
Prof_Expect	4	0	6,750	0,120	0,0602
Prof_Percep	4	0	6,670	0,0680	0,0340
Gestor_Expect	4	0	6,800	0,400	0,200
Gestor_Percep	4	0	6,650	0,252	0,126

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	10,334	2,067	23,183	<0,001
Residual	18	1,605	0,0892		
Total	23	11,939			

The differences in the mean values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference ($P = <0,001$).

Power of performed test with alpha = 0,050: 1,000

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparisons for factor:

Comparison	Diff of Means	p	q	P	P<0,050
Gestor_Expect vs. Aluno_Expect	0,909	6	6,090	0,005	Yes
Gestor_Expect vs. Prof_Expect	0,0505	6	0,338	1,000	Do Not Test
Prof_Expect vs. Aluno_Expect	0,859	6	5,752	0,008	Yes
Prof_Percep vs. Aluno_Percep	1,676	6	11,224	<0,001	Yes
Prof_Percep vs. Gestor_Percep	0,0200	6	0,134	1,000	Do Not Test
Gestor_Percep vs. Aluno_Percep	1,656	6	11,091	<0,001	Yes

ANEXO 20- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Segurança- Escola 3

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:54:00

Data source: Segurança_Escola 3 in Análises Estatísticas

One Way Analysis of Variance

quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:54:00

Data source: Segurança_Escola 3 in Análises Estatísticas

Group Name	N	Missing	Mean	Std Dev	SEM
Aluno_Expec	4	0	5,869	0,621	0,311
Aluno_Percep	4	0	4,994	0,707	0,353
Prof_Expec	4	0	6,818	0,0372	0,0186
Prof_Percep	4	0	6,295	0,525	0,263
Gestor_Expec	4	0	7,000	0,000	0,000
Gestor_Percep	4	0	6,700	0,346	0,173

Source of Variation	DF	SS	MS	F	P
Between Groups	5	11,228	2,246	10,500	<0,001
Residual	18	3,849	0,214		
Total	23	15,077			

The differences in the mean values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference ($P = <0,001$).

Power of performed test with alpha = 0,050: 0,999

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparisons for factor:

Comparison	Diff of Means	p	q	P	P<0,050
Gestor_Expec vs. Aluno_Expec	1,131	6	4,891	0,029	Yes
Gestor_Expec vs. Prof_Expec	0,182	6	0,788	0,993	Do Not Test
Prof_Expec vs. Aluno_Expec	0,949	6	4,103	0,085	No
Gestor_Percep vs. Aluno_Percep	1,706	6	7,378	<0,001	Yes
Gestor_Percep vs. Prof_Percep	0,405	6	1,752	0,813	Do Not Test
Prof_Percep vs. Aluno_Percep	1,301	6	5,627	0,010	Yes

ANEXO 21- Cálculo estatístico da significância entre as diferenças das médias da expectativa e percepção- Dimensão Empatia- Escola 3

Kruskal-Wallis One Way Analysis of Variance on Ranks

quinta-feira, novembro 13, 2014, 11:57:42

Data source: Empatia_Escola 3 in Análises Estatísticas

Group	N	Missing	Median	25%	75%
Aluno_Expec	5	0	5,652	5,060	6,668
Aluno_Percep	5	0	3,847	3,712	5,358
Prof_Expec	5	0	6,863	6,749	6,954
Prof_Percep	5	0	6,681	6,613	6,886
Gestor_Expec	5	0	7,000	7,000	7,000
Gestor_Percep	5	0	7,000	6,550	7,000

H = 21,346 with 5 degrees of freedom. (P = <0,001)

The differences in the median values among the treatment groups are greater than would be expected by chance; there is a statistically significant difference (P = <0,001)

To isolate the group or groups that differ from the others use a multiple comparison procedure.

All Pairwise Multiple Comparison Procedures (Tukey Test):

Comparison	Diff of Ranks	q	P<0,05
Gestor_Expec vs Aluno_Expec	86,500	4,394	Yes
Gestor_Expec vs Prof_Expec	41,500	2,108	Do Not Test
Gestor_Percep vs Aluno_Percep	80,500	4,089	Yes
Gestor_Percep vs Prof_Percep	22,500	1,143	Do Not Test
Prof_Expec vs Aluno_Expec	45,000	2,286	Do Not Test
Prof_Percep vs Aluno_Percep	58,000	2,946	Do Not Test

Note: The multiple comparisons on ranks do not include an adjustment for ties.

A result of "Do Not Test" occurs for a comparison when no significant difference is found between the two rank sums that enclose that comparison. For example, if you had four rank sums sorted in order, and found no significant difference between rank sums 4 vs. 2, then you would not test 4 vs. 3 and 3 vs. 2, but still test 4 vs. 1 and 3 vs. 1 (4 vs. 3 and 3 vs. 2 are enclosed by 4 vs. 2: 4 3 2 1). Note that not testing the enclosed rank sums is a procedural rule, and a result of Do Not Test should be treated as if there is no significant difference between the rank sums, even though one may appear to exist.