



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS MARI
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA NA MODALIDADE
EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

MOACI ARNALDO DE SOUZA

**PERCEPÇÃO DOS DISCENTES SOBRE A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO
DE EDUCAÇÃO EM UMA ESCOLA ESTADUAL DE ALAGOA NOVA - PB**

MARI

2018

MOACI ARNALDO DE SOUZA

**PERCEPÇÃO DOS DISCENTES SOBRE A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO
DE EDUCAÇÃO EM UMA ESCOLA ESTADUAL DE ALAGOA NOVA - PB**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), **Curso de Especialização em Gestão Pública na Modalidade Educação à Distância**, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Márcio Carvalho da Silva

**MARI
2018**

MOACI ARNALDO DE SOUZA

**PERCEPÇÃO DOS DISCENTES SOBRE A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO
DE EDUCAÇÃO EM UMA ESCOLA ESTADUAL DE ALAGOA NOVA - PB**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), **Curso de Especialização em Gestão Pública na Modalidade Educação à Distância**, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Márcio Carvalho da Silva
Orientador

Profa. MSc. Caroline Helena Limeira Pimentel Perrusi
Examinadora interna

Profa. MSc. Rebeca Sá do Nascimento Carrazzoni
Examinadora interna

Dedico este trabalho a Deus Todo-Poderoso e Onipotente que, a cada dia, renova minhas forças e me faz superar minha pequenez e alcançar voos mais altos. E à minha família (esposa, pais e avós maternos), que está ao meu lado nos bons e maus momentos, nas vitórias e derrotas; e mesmo assim, não deixam de acreditar em mim e me apoiarem com um amor inexplicável.

AGRADECIMENTOS

Sou eternamente grato ao meu Deus Todo-Poderoso, que por meio do seu Espírito Santo Paráclito, ilumina a minha mente e me motiva a continuar na jornada acadêmica, perseguir meus sonhos e lutar minhas batalhas, na confiança de que “os que esperam em javé renovam suas forças, criam asas como águias. Correm e não se fadigam, podem andar que não se cansam” (IS 40, 31).

Ao senhor José de Souza e dona Maria de Jesus, meus avós, por cada conselho, palavra de carinho e de motivação. Por acreditarem em mim e serem minha fonte de inspiração. Não são “letrados”, mas têm experiências de vida e de fé que superam qualquer ensinamento universitário. Me amam e mimam como se eu fosse seu filho caçula e ainda me embalam em seus braços, que me acalmam e revigoram.

A Arnaldo e Lourdinha, meus pais. Casal simples, também sem acesso à educação formal, mas que, com seu amor, com seu apoio, com sua imposição de limites e com seu exemplo de vida, fizeram de mim o que sou hoje. É por vocês que não canso de buscar dias melhores, pois vocês merecem ser recompensados por tudo o que já me proporcionaram e proporcionam. Amo vocês!

A Simone Maria, minha esposa. Por dividir comigo, ao longo de 11 anos de casados, todos os momentos da minha vida, caminhando ao meu lado e me impulsionando a superar meus próprios limites. Seu amor, seu cuidado, seu companheirismo e amizade são o bálsamo para as minhas dores e o motivo dos meus melhores sorrisos. Um dia colheremos juntos todos os frutos das renúncias e dos esforços que vivemos atualmente. Te amo!

Aos meus irmãos, sobrinhos, afilhados, compadres e amigos, que mesmo sem um acompanhamento próximo da minha vida acadêmica, ajudam a dar mais sentido a minha vida e a continuar forte na busca pelos meus objetivos e metas de vida.

À Direção, professores e alunos do 3º ano da EEEFM Mons. José Borges de Carvalho, por fazerem parte da história dessa instituição de ensino, na qual cursei da 5ª série do Ensino Fundamental, em 1997 ao 3º ano do Ensino Médio, em 2004. E por possibilitarem a realização dessa pesquisa.

Por fim, agradeço aos professores, tutores e coordenadores da Especialização em Gestão pública do IFPB, de modo especial, ao orientador, o prof. Dr. Márcio Carvalho, pelo apoio e compreensão dispensados durante a ministração de sua disciplina e, sobretudo, no processo de elaboração desse trabalho.

[...] as situações que nos desafiam, que exigem mais de nós, muitas vezes trazem mais vitalidade.

Thiago Brado (O Monge e a Coruja)

RESUMO

A reforma gerencial da Administração Pública tem como alguns de seus princípios, o foco no cliente/usuário, a qualidade e a eficiência dos serviços prestados. Contudo, por vezes, tais premissas não são obedecidas, inclusive em serviços de educação, como pode ser comprovado em relatório de auditoria do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba, em 2013. Considerando que os discentes são os principais usuários de tais serviços, cabe uma reflexão acerca das suas expectativas em relação à qualidade no serviço público educacional, de modo a entender se a qualidade percebida corresponde ao esperado, bem como, identificar as potencialidades e pontos críticos dessa área. Para tanto, objetivou-se analisar a qualidade dos serviços educacionais prestados pela Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Monsenhor José Borges de Carvalho sob a ótica da expectativa *versus* percepção dos discentes. Nesse intento, empreendeu-se uma metodologia baseada em revisão de literatura e estudo de caso, com aplicação de questionários *in loco*, junto aos alunos do terceiro ano do ensino médio da instituição, matriculados no ano letivo 2018. Os resultados apontaram que, a qualidade nos serviços educacionais ofertados pela escola em estudo estão abaixo expectativas dos discentes, e demanda iniciativas estatais e institucionais, no sentido de, a partir das potencialidades observadas, otimizar a eficiência dos seus serviços, aumentar a satisfação dos estudantes e, consequentemente, seu rendimento e sucesso educacional.

Palavras-chave: Serviço público. Qualidade em serviços públicos. Serviços educacionais.

ABSTRACT

The management reform applied to Public Administration has as its principles a personal focus into customer/user and also the quality and efficiency of the public services. However, sometimes and specially for educational services, as we can see in an audit report of the State Court of Paraíba in 2013. Considering that students are the main users of such services, a reflection on their expectations regarding quality in the public educational service, to understand if the quality is perceived as they expectations, as well as to identify the potentialities and critical points of this area. For this, we analysed the quality of the educational services rendered by the Public Elementary and Middle School Monsenhor José Borges de Carvalho as the point of view those students and their expectation versus perception about the service. The methodology was a literature review and case study, applying with the application of on-site questionnaires, together with the students of the third year of high school, enrolled in the 2018 academic year. The results indicates that quality in the educational services of school are under expectations of the students, and demands state and institutional initiatives, in the sense of, from the observed potentialities, to optimize the efficiency of its services, to increase students' satisfaction and, consequently, their income and educational success.

Keywords: Public service. Quality in public services. Educational services.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: 10 itens mais críticos para qualidade dos serviços educacionais	31
--	----

LISTRA DE FIGURAS

Figura 1: Dimensão aspectos tangíveis	26
Figura 2: Dimensão Confiabilidade	27
Figura 3: Dimensão Responsividade.....	28
Figura 4: Dimensão Garantia	29
Figura 5: Dimensão empatia	30

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REVISÃO DA LITERATURA	13
2.1 ESTADO, GOVERNO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO CONTEXTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO	13
2.2 SERVIÇO PÚBLICO EDUCACIONAL NO BRASIL: ALGUNS PROBLEMAS E DESAFIOS	17
2.3 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO EDUCACIONAL	18
3 METODOLOGIA.....	22
3.1 BREVE CARACTERIZAÇÃO DO <i>LÓCUS</i> DA PESQUISA	22
3.2 MATERIAIS, MÉTODOS E TÉCNICAS DA PESQUISA	22
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	25
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA	25
4.2 OS <i>GAPS</i> DA QUALIDADE EM SERVIÇOS SEGUNDO A PERSPECTIVA <i>VERSUS</i> PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
REFERÊNCIAS	36
APÊNDICE A	39
APÊNDICE B.....	40

1 INTRODUÇÃO

A literatura dá conta de que desde a década de 1930, o Estado brasileiro passa por modificações na ordem da estrutura administrativa, com vistas à implantação de um modelo de administração pública gerencial. No governo Vargas foi implementado o modelo burocrático Weberiano, baseado na centralização e controle, embora nesse período já tenha sido criada a primeira autarquia do país. Durante o regime militar, tentou-se reduzir os efeitos negativos daquele modelo com o fortalecimento da administração pública, descentralização, planejamento, orçamento e controle dos resultados.

Só em 1995, no governo FHC, a reforma gerencial foi implementada, utilizando-se de princípios da administração privada. Nesse contexto da administração gerencial, implementada por Bresser Pereira, o cidadão/usuário tende a ser enxergado como cidadão/cliente (BRASIL, 1995), para quem as ações devem ser focalizadas, com vista a garantir a melhor qualidade dos serviços públicos, em qualquer área, sobretudo, na educacional, visto a importância desta para o desenvolvimento do país.

Contudo, diferentemente dos bens, os serviços apresentam atributos que dificultam o estabelecimento de um padrão de qualidade quando da sua prestação, visto que, nesse sentido, a percepção da qualidade pode mudar de pessoa para pessoa, o que se deve à característica de subjetividade que lhe confere maior complexidade no tocante a aferição e controle. Além disso, o cliente é parte ativa do processo de prestação de serviços, podendo influenciar diretamente no desempenho deste (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Os estudos acerca da qualidade em serviços públicos são consideravelmente amplos, especialmente na área da saúde. Conquanto percebe-se a necessidade de ampliação das investigações no setor educacional, sobretudo, no que tange ao ensino básico, o qual inclui a educação infantil, fundamental e média, uma vez que as publicações que contemplam o referido setor, se referem preponderantemente ao ensino superior. A tarefa de pesquisar sobre o tema proposto deve incluir como sujeitos da investigação os usuários dos serviços educacionais prestados, ou seja, os estudantes, os quais, a partir de suas experiências podem exprimir sua percepção, que pode estar abaixo, igual ou acima de suas expectativas.

Tomando como *locus* de investigação a Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Monsenhor José Borges de Carvalho, da cidade de Alagoa Nova – PB, levanta-se os seguintes questionamentos: Quais as expectativas dos discentes em relação à qualidade no serviço público educacional? Será que a qualidade percebida corresponde às suas expectativas? Quais são as potencialidades e pontos críticos dessa área? Sumariamente, parte-se da hipótese

de que a qualidade percebida pelos discentes é inferior ao esperado, dadas as limitações institucionais apresentadas pelas escolas da rede estadual da Paraíba, conforme aponta o relatório de auditoria do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba, o qual, identificou problemas como, a insuficiência de profissionais docentes; deficiência na atividade de supervisão escolar; precariedade na infraestrutura; insuficiência e imprecisão na execução orçamentária da educação. Fatores que podem influenciar na percepção da qualidade dos serviços recebidos pelos estudantes.

Com base nessas inquietações, e considerando ser a escola supramencionada, uma instituição escolar da rede estadual de ensino que atende, anualmente, a centenas de estudantes do ensino fundamental e médio¹, sendo um potencial contribuinte ao desenvolvimento local, por disseminar o conhecimento e protagonismo social de adolescentes, jovens e adultos, demonstra-se a necessidade da oferta de um serviço que atenda as expectativas dos seus usuários, os discentes, bem como a importância de torna-la *lócus* de uma pesquisa que contemple tais aspectos.

Assim sendo, esta pesquisa objetiva analisar a qualidade dos serviços educacionais prestados pela EEEFM Mons. José B. de Carvalho, sob a ótica da expectativa *versus* percepção dos discentes. Visando ao alcance do objetivo geral, buscou-se ainda, identificar as expectativas e percepções dos discentes em relação a qualidade dos serviços educacionais recebidos; e verificar quais os pontos críticos e fortes da instituição no que tange à qualidade dos serviços ofertados. Não obstante, foi considerado interessante fazer uma breve definição do perfil socioeconômico dos discentes, porquanto esses dados podem influenciar na proposição de algumas medidas que possam impactar na percepção da qualidade dos serviços educacionais.

Entende-se ser esta uma temática interessante de ser refletida e discutida, haja visto possibilitar encaminhamentos e ações que podem promover algumas melhorias na forma de prestar um serviço educacional mais efetivo e eficaz, atendendo aos requisitos que representam valor e, conseqüentemente, qualidade aos usuários do sistema. Nesse sentido, observa-se contribuições em diferentes olhares e perspectivas. Na perspectiva do proponente da pesquisa, por poder dar um feedback à instituição em que cursou o nível fundamental e médio, há quase duas décadas; à gestão escolar, por avaliar a sua atuação junto aos seus usuários (discentes); para o Estado, para avaliar e planejar medidas de melhorias na política pública educacional; para os estudantes, por poderem emitir a sua avaliação sobre essa questão tão importante em

¹ A referida escola é a única a ofertar o ensino médio no município de Alagoa Nova – PB.

suas vidas; para a sociedade, como meio de controle social; e para a academia, como forma de atualização e alargamento da literatura sobre o tema.

O artigo está organizado em cinco tópicos, incluindo esse introdutório, seguido da revisão de literatura, onde são contemplados alguns estudos nessa mesma linha, a exemplo de Matias-Pereira (2010), Rodrigues (2010), Pereira (1996), Sobral e Peci (2008), Saviani (2010), Parasuraman; Zeithaml e Berry (1988), Cozendey (2007), Almeida e Silva (2011), Caberlon (2012), dentre outros. Posteriormente, são exibidos os procedimentos metodológicos, a apresentação e discussão dos resultados, finalizando-o com as considerações finais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 ESTADO, GOVERNO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO CONTEXTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Ao longo da história vários são os estudiosos² e ciências que se ocuparam em entender o processo de formação do Estado moderno, suas origens e características, levando este conceito a uma multiplicidade de conotações que não lhe permite assumir um caráter unívoco. Contudo, existe um consenso de que o Estado moderno tem seu berço na Europa, na segunda metade do século XV. Contudo, há pelo menos duas linhas teóricas para explicar tal fenômeno, a teoria naturalista, que entende o Estado como uma necessidade primeira do homem que é, por natureza, um ser social (baseado nas ideias de Aristóteles), e a contratualista, segundo a qual, este surgiu a partir de interesses humanos em manter sua propriedade.

Destaque-se que a ideia moderna de Estado, tal qual se concebe atualmente, foi utilizada pela primeira vez por Maquiavel, o qual estudou a política separado da moral cristã e chegou à conclusão de que o Estado moderno deve se fundamentar na violência, pois o homem é mais sensível ao temor que ao amor.

De acordo com Matias-Pereira (2010), o Estado moderno foi precedido por, pelo menos, quatro outras formas de organização social: a sociedade nômade; o Estado-cidade; o império burocrático e o Estado feudal. Assim, como afirma o autor, o Estado moderno é o resultado de um fenômeno histórico, que passou por evoluções no tempo e no espaço.

Rodrigues (2010, p. 17), trata do Estado como sendo “um conjunto de instituições públicas que envolvem múltiplas relações com o complexo social num território delimitado”. Destarte, sendo um fim em si mesmo, o Estado pode ser entendido, ainda, como um conjunto de instituições político-jurídicas e econômicas, que orientam a sociedade, no sentido de garantir o bem comum, que se manifesta no bem-estar, segurança e justiça. Para tanto, é investido de poder, através do qual coage qualquer cidadão a fazer algo que não estaria disposto a fazer por livre e espontânea vontade, em nome dos interesses coletivos.

Por se tratar de uma instituição política, o Estado é formado por classes, e nestas se encontram aqueles que lideram e os que são liderados. Àqueles que estão na cúpula, ou no comando, dá-se o nome de governo, termo definido por Rodrigues (2010, p. 19) como sendo

² Entre os vários estudiosos, destacam-se: Maquiavel (1469-1527); Jean Bodin (1530-1596); Thomas Hobbes (1588-1679); John Locke (1632-1704); Immanuel Kant (1724-1778); Jean-Jackes Rousseau (1712-1778); Benjamin Constant (1767-1831); Karl Marx (1818-1883); Fiederich Engels (1820-1895).

“o conjunto de indivíduos que orientam os rumos da sociedade [...]. Quem está no governo sempre exerce o poder político, seja porque chegou lá por meio de eleição ou pelo uso da força”. Logo, quem está na cúpula mantém dominação sobre as demais classes.

De acordo com Matias-Pereira (2010), ao governo cabe a direção e a tutela dos serviços e atividades da administração pública, os quais devem ser orientados pelos princípios constitucionais da administração pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência), somados a outros, como, igualdade, proporcionalidade, imparcialidade, justiça e boa-fé, o que exige dos agentes administrativos posturas éticas e probas na execução de suas funções, no sentido de oferecer serviços que atendam às necessidades e expectativas dos cidadãos.

Por outro lado, deve-se levar em conta que a administração pública brasileira tem suas raízes no modelo patrimonialista, o qual ainda mantém fortes influências sobre os governos contemporâneos, com suas heranças de corrupção e nepotismo, através das quais os objetivos e interesses pessoais dos governantes são preferidos em detrimento dos interesses públicos. Entretanto, desde a década de 1930, o Estado passou a buscar mecanismos para instalação de modelos racionais de atuação pública, inicialmente, com a finalidade de reduzir a ocorrência dos abusos verificados até então, em relação à máquina pública.

Há concordância na literatura de que a primeira reforma do Estado brasileiro aconteceu partir da criação do Departamento de Administração do Setor Público (DASP), em 1936, quando Vargas implementou o conceito de Estado burocrático (modelo iniciado na Europa na segunda metade do século XIX) nos moldes Weberianos, de cunho autoritário e centralizador, baseado na capacitação dos agentes públicos e no poder racional-legal. A ênfase era na efetividade nos mecanismos de controle administrativo com vista a manter o poder do Estado e sua eficiência. Contudo, evidenciou-se uma grande retração na função social do Estado, que se mostrou incapaz de oferecer serviços de qualidade aos cidadãos devido à sua atuação mínima e liberal, que pressupunha a garantia da propriedade e contratos, conforme aponta Pereira (1996).

A esse respeito, Matias-Pereira (2010, p. 113) destaca que “a administração burocrática se tornou inadequada aos interesses da população, visto que suas regras passaram a se sobrepor aos interesses da sociedade”. Resultados desta, foram o enrijecimento e burocratização da estrutura do aparelho estatal, que levaram este modelo a ser mais conhecido por suas deformidades do que por suas virtudes, diante de um quadro de ampliação da atuação estatal em diversas áreas sociais e econômicas.

Três décadas após, em 1967, durante o regime militar, houve uma segunda reforma que, para Pereira (1996, p. 1), “foi um ensaio de descentralização e desburocratização”. A partir do Decreto-Lei 200, tentou-se superar a rigidez burocrática, enfatizando a descentralização pelo alargamento da administração indireta que assumiu o comando das atividades de produção de bens e serviços. Os princípios norteadores dessa reforma foram a racionalidade administrativa, o planejamento, o orçamento a descentralização e o controle dos resultados (PEREIRA, 1996); e o objetivo, mais uma vez era a eficiência.

Pereira (1996) e Matias-Pereira (2010) já consideram que essa já foi uma tentativa de reforma gerencial. Entretanto, deixou um legado negativo, porquanto possibilitou a continuidade de práticas patrimonialistas, especialmente na contratação de pessoal, assim como, não realizou reformas estruturais na administração direta e central. Para Matias-Pereira (2010, p. 93), nesse período houve a “coexistência de setores de eficiência e competência na administração indireta, bem como de formas arcaicas e ineficientes no âmbito da administração direta ou central”.

O processo de democratização brasileiro, que resultou na promulgação da Constituição de 1988, trouxe a expectativa de ampliação da atuação estatal para a promoção de serviços que atendessem aos interesses públicos, uma vez que a Carta Magna contempla importantes instrumentos de descentralização da ação governamental, reforma na estrutura do Estado e mecanismos de participação popular. Todavia, para Pereira (1996) e Matias-Pereira (2010), esse processo apresentou retrocesso à modernização da administração pública do país, especialmente porque possibilitou o “rateio dos cargos públicos da administração indireta e dos órgãos e dos ministérios nos Estados para os dirigentes políticos dos partidos vitoriosos” (MATIAS-PEREIRA, 2010, p. 95).

Além das disfunções da Constituição de 1988, com impactos negativos sobre a administração pública brasileira no início dos anos 1990, a última década do século XX, no Brasil, foi marcada por um conjunto de mudanças sociais, políticas, culturais, tecnológicas e econômicas, gerado especialmente pela globalização econômica, através do qual as sociedades ficaram mais pluralistas, democráticas e conscientes, demandando do Estado novas posturas que não poderiam ser alcançadas apenas através da burocracia, o que evidencia a necessidade de uma nova reforma.

Nesse contexto, em 1995, no primeiro governo FHC, deu-se início à reforma gerencial do Estado brasileiro, por meio do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, elaborado por Bresser-Pereira. Essa reforma se deu por meio de privatização, descentralização, desregulamentação e estruturação da capacidade administrativa institucional, dentre outras

medidas (MATIAS-PEREIRA, 2010). Ainda apresentou flexibilização da estabilidade do funcionalismo público, o que gerou resistência desses, por entenderem a reforma como contrária aos seus interesses.

A reforma gerencial toma por base, princípios adotados na administração de empresa, conquanto não pode ser confundida com esta, dadas as distintas naturezas sobretudo no financiamento dos serviços em ambas as iniciativas. A ênfase desse novo modelo de administração pública é na qualidade e produtividade do serviço público, bem como, na profissionalização do servidor.

A administração pública gerencial vê o cidadão como contribuinte de impostos e como cliente dos seus serviços. Os resultados da ação do Estado são considerados bons não porque os processos administrativos estão sob controle e são seguros, como quer a administração pública burocrática, mas porque as necessidades do cidadão-cliente estão sendo atendidas (BRASIL, 1995, p. 17).

A terminologia cidadão-cliente, talvez não fosse apropriada a esse caso, tendo em vista que em relação aos serviços e políticas públicas, os cidadãos são usuários, beneficiários. Todavia, o que se deve perceber é que a reforma gerencial, via ações neoliberais, levou o Estado a assumir um papel de regulador, ao passo que “a qualidade total e a produtividade assumiram em anos recentes uma importância muito grande entre as técnicas administrativas” (BRASIL, 1995, p. 62).

Ademais, não se pode deixar de observar que, o que de fato ocorreu foi uma sobreposição de modelos de administração pública, que atualmente ainda convivem. Alguns princípios da burocracia são benéficos e essenciais para o modelo gerencial. Já o patrimonialismo, ainda insiste em sobreviver tal qual uma erva daninha em meio a uma plantação cultivada para a subsistência de uma família. Ou seja, a administração pública brasileira, em suas mais variadas categorias constitui um misto de modelos que se complementam, ora positiva ora negativamente.

Ainda é interessante perceber que a administração pública gerencial, sem considerar alguns princípios da burocracia, também poderia apresentar algumas distorções indesejadas para a sociedade, uma vez que suas bases se encontram, em grande medida, na flexibilização, privatização, terceirização, permeabilizando a administração pública de princípios privados, os quais vão muito além da busca pela eficiência e, mais uma vez, acaba por promover o capital privado em detrimento dos direitos e necessidades dos cidadãos, que demandam por serviços básicos de qualidade, como o de educação, por exemplo.

2.2 SERVIÇO PÚBLICO EDUCACIONAL NO BRASIL: ALGUNS PROBLEMAS E DESAFIOS

A educação é um dos direitos fundamentais trazidos pela Constituição Federal de 1988 em seu artigo 6º. E, de acordo com Paulo Freire (1967, p. 36), em sua obra **Educação como prática da liberdade**, “a educação das massas se faz, assim, algo de absolutamente fundamental entre nós. Educação que, desvestida da roupagem alienada e alienante, seja uma força de mudança e de libertação”. Logo, é inegável a relevância da educação para o desenvolvimento do sistema nacional, devendo esta receber tratamento prioritário dos governos e agentes públicos, na consecução de políticas públicas e serviços voltados para esse setor.

Buscando alternativas de tratamento para a educação no caso brasileiro, Saviani (2010), utilizando o princípio sistêmico da federação, afirma que a melhor forma de organizar as demandas educacionais, é através de um Sistema Nacional de Educação, o qual é uma exigência da Lei nº 13.005/2014 (Plano Nacional de Educação). Segundo o autor, “o Sistema Nacional de Educação é a unidade dos vários aspectos ou serviços educacionais mobilizados por determinado país, intencionalmente reunidos de modo a formar um conjunto coerente que opera eficazmente no processo de educação da população” (SAVIANI, 2008, p. 80). Porém, esse modelo organizativo ainda não configura uma realidade do país, diferentemente de outros países, como os europeus, norte-americanos e até latino-americanos, que vem implementando seus sistemas nacionais de educação desde o século XIX (SAVIANI, 2010).

Para melhor entender o que seria um sistema, Sobral e Peci (2008, p. 56) o conceituam como sendo “um todo, composto por partes cuja atividade afeta, de forma inter-relacionada, a atividade de toda a organização e, paralelamente, como parte de um sistema maior que é o ambiente externo. Saviani (2010, p. 2), por sua vez, também apresenta um conceito para o termo, segundo o qual, sistema se refere à “unidade de vários elementos intencionalmente reunidos de modo a formar um conjunto coerente e operante”. Esse autor ainda chama a atenção para o fato de que o sistema não é a união de partes idênticas, mas, diversas, as quais se unem para cumprirem objetivos definidos, influenciando e sendo influenciado por fatores internos e externos.

A política nacional de educação escolar brasileira é disciplinada pela Lei 9394/1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB), a qual, embora preveja a livre iniciativa privada no âmbito educacional, entende como dever do Estado a promoção da educação escolar pública (art. 4º). No artigo 8º reza que “a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios organizarão, em regime de colaboração, os respectivos sistemas de ensino”

(BRASIL, 1996). No mesmo artigo, atribui à União a coordenação da política nacional de educação.

Mesmo diante da cooperação entre as esferas governamentais, o Brasil pode ser considerado um país retardatário na instituição de políticas educacionais efetivas. Como consequência, mesmo em pleno século XXI o índice de analfabetismo de pessoas com mais de 15 anos de idade ainda é considerável. Segundo informações do IBGE (2017), essa taxa de analfabetismo caiu de 7,2% em 2016, para 7% em 2017, ficando, ainda, acima da meta estipulada (6,5%). Essa é uma taxa ainda preocupante, especialmente, se analisada de forma regionalizada ou por estado, tendo em vista que os maiores índices estão nas regiões Norte e Nordeste, que se destacam também pela concentração de outros problemas sociais e econômicos. Já em termos estaduais, a Paraíba, por exemplo, ocupa o terceiro lugar nesse indesejável ranking, com 16,5% da sua população com 15 anos de idade ou mais em situação de analfabetismo.

Nesse sentido, um dos grandes desafios da educação brasileira é a adequação da série do aluno com a faixa etária deste, sobretudo, no tocante ao ensino médio. Os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD, do IBGE (2017), demonstraram que, enquanto 96,9% dos alunos matriculados de 1º a 5º e 85,6% dos matriculados de 6º a 9º do ensino fundamental estão idade correta, apenas 68,4% dos matriculados no ensino médio atendem a esse requisito.

Para atender a demanda da educação básica, a rede de ensino do estado da Paraíba é composta por 803 escolas e 33 creches, com cerca de 22 mil professores e 400 mil alunos matriculados na escolaridade básica e profissionalizante, conforme dados do site institucional da Secretaria de Estado da Educação (2018). No entanto, conforme aponta relatório de auditoria realizada em 2013 pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE/PB, embora se encontrem algumas boas práticas de gestão, vários problemas ainda permeiam as instituições de ensino da rede, tais como, insuficiência de profissionais docentes; deficiência na atividade de supervisão escolar; precariedade na infraestrutura; insuficiência e imprecisão na execução orçamentária da educação, dentre outros, que podem impactar na qualidade dos serviços prestados.

2.3 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO EDUCACIONAL

O termo qualidade aplicado à administração é originário do setor privado e surgiu, inicialmente, a partir de uma abordagem tradicional que visava a inspeção dos produtos para a identificação de erros ao fim do processo. No período pós Segunda Guerra Mundial, a qualidade

ganhou maior ênfase, primeiramente no Japão, passando a ser mais que um departamento, mas um compromisso de todos os membros da organização, com vista à melhoria contínua dos produtos e processos, buscando o atendimento das necessidades dos consumidores. Essa nova forma de tratar a qualidade, apresentada por Deming e Juran recebeu o nome de Gestão da Qualidade Total – TQM (SOBRAL; PECI, 2008).

Diante da variedade de significados encontrada entre os estudiosos da área de qualidade, Kotler e Armstrong (1998, p.53) a definem como “a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas”. Entretanto, no tocante ao serviço, a noção de qualidade assume uma complexidade superior em se comparando à conotação assumida em relação à produção de bens físicos. Isso porque, de acordo com Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014, p.261), “um serviço é uma experiência pessoal intangível que não pode ser transferida de uma pessoa para outra”. Os autores chamam a atenção para três características que o diferenciam dos produtos físicos (intangibilidade, inseparabilidade e perecibilidade), o que torna a gestão de serviços mais complexa que a gestão industrial.

A intangibilidade se refere ao fato de o serviço não ser algo palpável, medido. É algo experienciado entre um usuário/consumidor e o prestador de serviços. A inseparabilidade é a propriedade através da qual o usuário/consumidor participa ativamente da prestação do serviço até certo ponto. E a perecibilidade tem a ver com o fato de que o serviço não é estocável como um bem; ele é consumido enquanto é produzido. Tais elementos, adicionados à variabilidade da demanda por serviços e à subjetividade dos usuários/consumidores, também diferenciam como a qualidade em serviços é percebida em relação aos bens.

A diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade e, muitas vezes, esta diferença implica até mesmo ‘estado de espírito do cliente’ no momento da prestação de serviço. As pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida (FADEL; R. FILHO, 2009, p. 4).

Pelo fragmento acima, pode-se dizer que falar qualidade em serviços vai muito além de uma dimensão objetiva, pelos traços de subjetividade que assume em função da atuação dos usuários/consumidores nesse processo experimental. Assim sendo, Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014) chamam a atenção para o fato de que os consumidores usam o termo qualidade de modo diferente ao que pesquisadores e profissionais de marketing usam, atrelando a esse conceito a sua percepção. De modo que, para os autores, a qualidade do serviço percebido

é a direção do grau de discrepância entre as percepções e expectativas destes. Ou seja, a prestação do serviço ocorre diante de uma expectativa, de um padrão pré-estabelecido na mente do usuário/consumidor, por meio de consultas a terceiros, pedidos de indicação e relatos, que os permitem fazer o seu julgamento quando da sua própria experiência.

Em uma linha parecida à anterior, em 1988, Parasuraman; Zeithaml e Berry (p. 5) já escreveram que “a qualidade percebida é o julgamento do consumidor sobre a excelência ou superioridade geral da entidade. É uma forma de atitude, relacionada mas não equivalente à satisfação, e resulta de uma comparação de expectativas com percepções de desempenho”. Considerando o fator subjetividade, não tem como estabelecer qualidade em serviços sem considerar a opinião do usuário/consumidor, por meio da sinalização de sua percepção.

Nesse sentido, Parasuraman; Zeithaml e Berry (1988) propuseram um conjunto de cinco grandezas, consideradas como dimensões determinantes da qualidade em serviços, que devem ser levadas em conta na tarefa de verificar a qualidade percebida em serviços. Tais dimensões são adotadas nesse estudo. Trata-se da escala SERVQUAL, instrumento desenvolvido a partir de várias pesquisas que deram aos autores o entendimento do que é a qualidade em serviços e as dimensões a partir das quais os consumidores/usuários percebem e avaliam a qualidade do serviço. As dimensões apontadas são: aspectos tangíveis; confiabilidade; responsividade; garantia, traduzida para o Português como segurança e empatia.

Tangibles: physical facilities, equipment, and appearance of personnel. Reliability: Ability to perform the promised service dependably and accurately. Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service. Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence. Empathy: caring, individualized attention the firm provides its customers³ (PARASURAMAN, ZEITHAML; BERRY, 1988, p.23).

Ou seja, a percepção da qualidade do serviço envolve aspectos relacionados ao ambiente onde o serviço é prestado e às pessoas que atuam na prestação do serviço. Porém, os desenvolvedores da metodologia apontam que, para qualquer tipo de serviço avaliado as dimensões confiabilidade e empatia merecem uma atenção adicional, tendo em vista o impacto que ambas podem causar na percepção dos usuários por se manifestarem na interface da relação

³ Tradução de Cozendey (2007, p. 17): a) Aspectos tangíveis: aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação; b) Confiabilidade: capacidade de executar o serviço prometido com confiança, precisão e consistência. Significa um serviço cumprido no prazo, sem modificações e sem erros; c) Responsividade: disposição para ajudar os clientes e fornecer o serviço prontamente; d) Segurança: conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade de inspirar confiança, confidencialidade e credibilidade; e) Empatia: cuidado, interesse e atenção individualizada dedicada ao cliente. A empatia inclui a acessibilidade e o esforço em entender as necessidades específicas dos clientes

usuário/consumidor *versus* prestador de serviços. Desse modo, admite-se aplicar tal classificação para serviços públicos de educação, adaptando as variáveis ao setor.

A aplicação da SERVQUAL permite aferir a média de expectativa e da percepção dos usuários/consumidores em relação à qualidade do serviço, para que posteriormente, seja possível subtrair a média da qualidade percebida da média da qualidade esperada, de modo a definir os *gaps* das 24 variáveis que a compõem. Assim, *gaps* negativos demonstram qualidade percebida abaixo do esperado; *gaps* positivos significam qualidade percebida igual à esperada; enquanto *gaps* negativos apontam para a superação da qualidade percebida em relação à esperada.

Ao se tratar de serviços educacionais, a LDB já prevê em seu texto uma preocupação com a qualidade nesse setor, em todos os níveis, com o propósito de manter um padrão de qualidade, que deve se dar por meio da avaliação da política nacional de educação, garantia de recursos obrigatórios destinados aos serviços da área, expansão do ensino, além de outros mecanismos que devem ser observados pelos sistemas de ensino. Contudo, a realidade empírica leva ao questionamento em torno da validade desse discurso e até que ponto ele orienta as ações empreendidas, especialmente na educação pública do país.

Almeida e Silva (2011, p.8) destacam que os serviços educacionais englobam “um conjunto de ações intangíveis, as quais são direcionadas às mentes das pessoas” e a qualidade percebida na prestação de tais serviços, podem ser determinantes da evolução do processo de ensino-aprendizagem dos educandos. Ainda apontam que a qualidade dos serviços educacionais não se resume às avaliações institucionais de iniciativa do governo, nem ao aumento ou redução do número de matrículas. Pode-se acrescentar que esta não deve ser uma preocupação apenas dos docentes ou da gestão escolar, mas de todos que estão envolvidos nesse processo, cujo foco deve estar apontado para o aluno.

Nessa perspectiva, cabe destacar, ainda, as palavras do secretário da educação do estado da Paraíba destinada aos educadores da rede, no documento das diretrizes operacionais para o funcionamento das escolas estaduais 2018, segundo o qual o objetivo da rede estadual de educação é a qualidade do ensino e da aprendizagem (PARAÍBA, 2018). Além dessa passagem, em vários outros trechos do documento é externada uma preocupação com a melhoria da qualidade dos serviços educacionais oferecidos nas escolas da rede. Todavia, embora siga orientação similar à do documento nacional, não se sabe até que ponto essa qualidade é implementada; e muito menos se a qualidade percebida pelos cidadãos, usuários de tais serviços, corresponde ao que eles esperam. Ou seja, não se sabe até que ponto o que o Estado considera como qualidade atende às expectativas dos cidadãos.

3 METODOLOGIA

3.1 BREVE CARACTERIZAÇÃO DO *LÓCUS* DA PESQUISA

A Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Monsenhor José Borges de Carvalho está localizada na zona urbana do município de Alagoa Nova, a qual pertence à microrregião do brejo paraibano. Foi fundada em 1974, sob o decreto nº 6.248 daquele ano, entretanto o decreto de funcionamento só foi publicado em 1976. Inicialmente, recebeu o nome de Colégio Estadual de Alagoa Nova, e só em 1985 assumiu o nome atual, em homenagem ao falecido professor e pároco daquela cidade, conhecido como Padre Borges.

O prédio ocupa uma área aproximada de 8.000 m², e contém 49 dependências, entre salas de aula, um ginásio de esportes, sala de professores, secretaria, biblioteca, laboratórios de ciências, informática e robótica, e direção. Seus quase 1.100 alunos são distribuídos em turmas do Ensino Fundamental II (6º a 9º ano) e Ensino Médio (nas modalidades Regular e Educação de Jovens e adultos), nos três turnos de funcionamento.

O corpo diretivo da Escola é composto por uma gestora titular, um gestor adjunto e uma secretária executiva. O corpo docente se constitui de 38 professores, dos quais, 60% são efetivos. Os demais servidores da instituição, entre pessoal técnico e de apoio, somam 21 pessoas, das quais, apenas 38% são efetivos, os demais são contratados e geridos por uma Organização Social.

A instituição tem a missão norteadora de “oferecer uma formação integral aos nossos alunos, promovendo, na escola, uma gestão democrática inclusiva na qual a comunidade escolar é ativamente participante”, (CARVALHO, 2017, p. 31). Como objetivo geral, tem a pretensão de “desenvolver habilidade de leitura e interpretação de textos verbais ou não verbais, além da interpretação de problemas matemáticos” (CARVALHO, 2017, p. 31). Nos objetivos institucionais não foi encontrada qualquer menção à gestão da qualidade ou ao aumento da qualidade percebida pelos estudantes.

3.2 MATERIAIS, MÉTODOS E TÉCNICAS DA PESQUISA

Com vistas a atingir o objetivo desse estudo, a saber: analisar a qualidade dos serviços educacionais prestados pela EEEFM Mons. José B. de Carvalho, sob a ótica da expectativa *versus* percepção dos discentes, desenvolveu-se um estudo, inicialmente, baseado na revisão de literatura, que serviu para fundamentar os conteúdos estudados e estabelecer os métodos mais

eficientes a serem utilizados. Posteriormente, foi realizado um estudo de caso nos dias 21, 23 e 24 de agosto de 2018, com vistas a estudar, *in loco*, uma situação específica.

O universo da pesquisa compreende os alunos atualmente matriculados nessa instituição de ensino, os quais totalizam o quantitativo de 1.089 estudantes. Entretanto, no intuito de viabilizar a pesquisa, diante das limitações de tempo e acesso a todos os alunos, bem como da maturidade dos estudantes, por questões de faixa-etária e série cursada, decidiu-se aplicar a pesquisa junto aos alunos matriculados no 3º ano do ensino médio, usando como critério de seleção para inclusão na amostra, todos os estudantes matriculados na referida série que estivessem presentes nos dias de aplicação da pesquisa, o que resultou em um total de 155 estudantes, ou 14,23% das matrículas daquela instituição no ano letivo 2018.

Para a coleta dos dados primários, foram desenvolvidos dois questionários, adaptados do modelo SERVQUAL⁴, de Parasuraman; Zeithaml e Berry (1988), os quais foram aplicados concomitantemente. No primeiro, os estudantes responderam sobre suas expectativas em relação aos serviços educacionais, considerando vinte e quatro variáveis, congregadas em cinco dimensões (aspectos tangíveis, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia). No segundo instrumento, os estudantes responderam a nove questões para análise de perfil socioeconômico e, posteriormente, a sua percepção sobre a qualidade dos serviços educacionais recebidos na instituição, considerando as variáveis constantes no instrumento 1, para que fosse possível o cálculo dos *gaps*, ou discrepância entre expectativa e percepção.

Em ambos os instrumentos, expectativa e percepção eram indicadas a partir de uma Escala Likert de 5 pontos, considerando: 1 – Discordo Totalmente; 2 - Discordo; 3 – Nem Concordo Nem Discordo; 4 – Concordo; 5 – Concordo Totalmente. Acrescente-se que, as questões 1 a 5 correspondiam à dimensão aspectos tangíveis; as questões 6 a 10, à dimensão confiabilidade; 11 a 15, à dimensão responsividade; 16 a 19, à dimensão garantia; e de 20 a 24, à dimensão empatia.

Antes da aplicação efetiva dos questionários com os alunos do 3º ano, procedeu-se com uma etapa de validação do instrumento, que ocorreu junto a uma turma de 2º ano do ensino médio da mesma instituição de ensino, resultando na participação de 23 estudantes. Essa fase foi importante para o ajuste da linguagem empregada nos questionários, de modo a torná-los mais compreensíveis aos participantes da pesquisa.

⁴ O modelo SERVQUAL é uma escala de mensuração da percepção dos consumidores quanto à qualidade em serviços. Foi feita uma simplificação em relação à original de Parasuraman, tendo em vista que não foram feitas análises de quadrantes para identificar os pontos críticos; a Escala Likert utilizada só possuía 5 pontos e não 7; além de que as variáveis foram direcionadas ao serviço educacional.

Na etapa de aplicação efetiva, foram eliminados 20 questionários referentes às expectativas dos discentes e 9 referentes às percepções, pelo fato de que estes continham mais de uma resposta para, pelo menos, uma variável. Dessa forma, os resultados obtidos consideram 135 opiniões referentes às expectativas e 146 referentes às percepções.

Os dados coletados foram analisados pela utilização do software Microsoft Excel 2017 para o cálculo das médias das expectativas (\bar{E}), das percepções (\bar{P}), e as médias gerais (\bar{G}), conferindo ao estudo uma abordagem quantitativa. Após os procedimentos de análise, os dados foram dispostos em gráficos do tipo combinação (coluna agrupada/área empilhada), demonstrando os *gaps* encontrados, por dimensão.

O desenvolvimento dessa pesquisa apresentou como limitações, a dificuldade de leitura e interpretação dos estudantes, os quais demonstram dificuldades no preenchimento do material, muitas vezes por não atentarem às orientações constantes no próprio material. Pode-se ainda entender como limitação, a não inclusão da variável merenda escolar, fator de grande relevância para a comunidade escolar, sobretudo, de baixo poder aquisitivo.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados e discutidos os resultados obtidos a partir dos instrumentos de pesquisa aplicados junto aos estudantes da escola em questão, na noite do dia 21 de agosto de 2018; na manhã do dia 23 e na tarde do dia 24 do mesmo mês e ano.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA

De acordo com o questionário aplicado foi possível definir o perfil dos estudantes concluintes do ensino médio, no ano letivo 2018. A partir dos dados levantados, verificou-se que, a faixa etária predominante entre estes é de 15 a 17 (45%), ao passo que outros 34,7% têm entre 18 e 20 anos e ainda, um percentual considerável de 18,4% tem mais de 21 anos de idade. Diante disto, infere-se que a maioria dos discentes apresenta distorção idade-série, tendo em vista que a idade certa para a conclusão do ensino médio é aos 17 anos de idade, uma vez que a Resolução nº 4/2010 do Conselho Nacional de Educação, definem que o ensino fundamental deve ser concluído aos 14 anos.

A presença feminina entre os questionados é preponderante sobre a masculina, uma vez que aquela representa 58,2%, e essa, 39%. Com relação ao estado civil, a grande maioria (80,8%) se declarou solteira, enquanto os casados somam 6,2%, os que vivem união estável, 10,3% e apenas 0,7% é divorciado. Já em relação à renda, quase $\frac{3}{4}$ dos estudantes (70,5%) percebem renda familiar mensal de no máximo, um salário mínimo, enquanto um percentual considerável de 24% tem renda de 1 a 3 salários mínimos, e apenas 2,7% aferem renda superior a isso. Por outro lado, mais de $\frac{3}{4}$ (78,8%) residem com três ou mais pessoas, enquanto apenas 4,1% convivem com apenas uma pessoa e 15,8% dividem moradia com duas pessoas. Esses dados levam à percepção de que, os participantes da pesquisa, são, predominantemente, mulheres, solteiras, com renda de até um salário mínimo, com famílias relativamente numerosas.

A maioria dos respondentes reside na zona urbana (61%), enquanto um percentual representativo reside na zona rural (37,7%). Em relação ao uso de transporte escolar, obtiveram-se resultados parecidos, mas não iguais. Isto é, 64,4% não utilizam transporte escolar público, ao passo que 32,9% utilizam. Segundo esses dados, infere-se que um percentual pequeno de estudantes, utiliza transporte escolar público, mesmo morando na zona urbana, enquanto outros, mesmo residindo na zona rural, não o utilizam. A instituição já é bem conhecida pelos estudantes, porquanto a quase totalidade deles (96,6%), já mantém vínculo estudantil com essa há, pelo menos, dois anos, preservando uma imagem positiva a seu respeito, uma vez que 92,5% a indicaria para um parente ou amigo, enquanto apenas 6,2% não o faria.

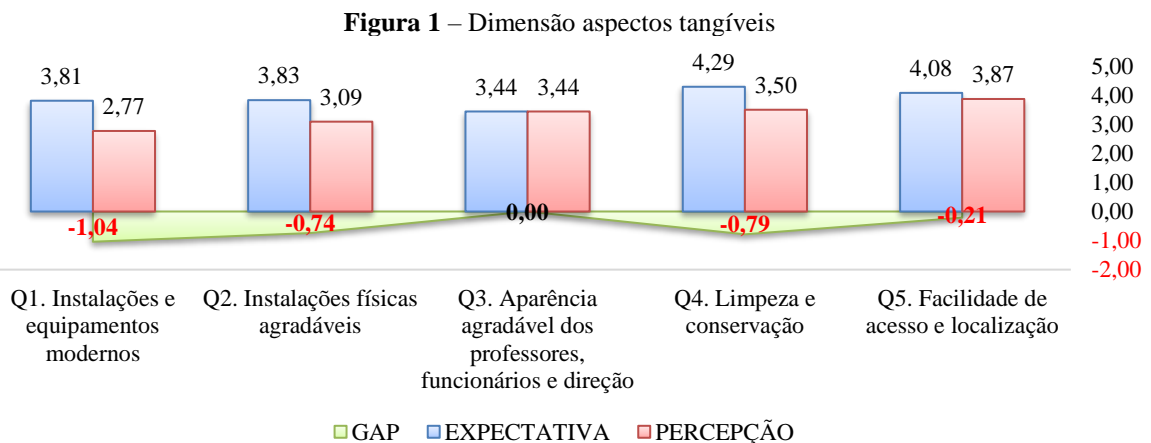
Vale salientar que em todas as questões houve uma pequena frequência de abstenções, as quais representam uma média de 1,98%, entretanto, as motivações para a omissão de tais respostas não foram

levadas em conta, não sendo possível identificar se tais pesquisados não se sentiram representados em alguma das categorias que lhe foram apresentadas ou se houve outras motivações para a não resposta.

4.2 OS GAPS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS SEGUNDO A PERSPECTIVA *VERSUS* PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES

A primeira dimensão da qualidade apresentada se refere aos aspectos tangíveis. E, como pode ser observado na figura 1, os respondentes apresentaram maiores níveis de expectativa em relação à *limpeza e conservação* (4,29) e *facilidade de acesso e localização* (4,08), respectivamente; ao passo que a menor expectativa foi atribuída à *aparência dos professores funcionários e direção* (3,44), seguida de *instalações e equipamentos modernos* (3,81) e *instalações físicas agradáveis* (3,83). Por outro lado, o maior desempenho foi percebido em relação à *facilidade de acesso e localização* (3,87), seguida de *limpeza e conservação* (3,50), e *aparência dos professores, funcionários e direção* (3,44). Na outra ponta, tem-se *instalações e equipamentos modernos* com o desempenho mais deficitário (2,77), seguido de *instalações físicas agradáveis* (3,09).

Analisando os *gaps* de cada variável, percebe-se que a *aparência dos professores, funcionários e direção* foi a *única variável de gap neutro*, o que implica dizer que a expectativa e a percepção dos discentes quanto a este elemento são exatamente iguais, e, portanto, os discentes se sentem satisfeitos quanto a isso. Entretanto, as outras quatro variáveis demonstram uma percepção de qualidade abaixo da expectativa, o que ficou mais acentuado no que tange às *instalações e equipamentos modernos* (-1,04), *limpeza e conservação* (-0,79) e *instalações físicas agradáveis* (-0,74). O *gap* menos crítico dentre os que se manifestaram negativos se refere à *facilidade de acesso e localização* (-0,21).

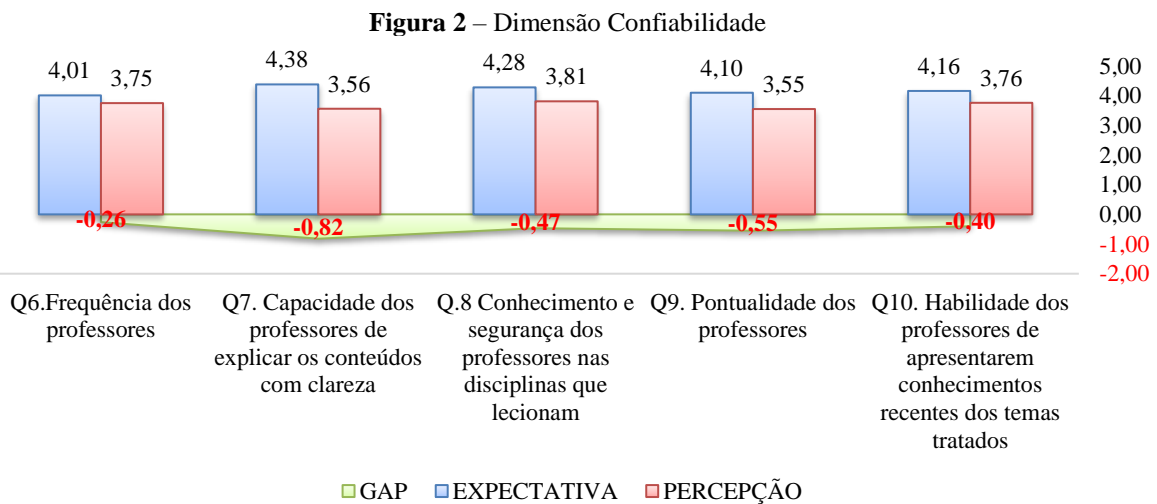


Fonte: Pesquisa direta, 2018.

Os dados acima demonstram a necessidade de ações voltadas à otimização das instalações físicas e equipamentos pedagógicos e de apoio da instituição, considerando que “a escola sem uma estrutura física adequada pode refletir no comportamento do aluno, podendo causar desconforto, desmotivação e conseqüentemente insatisfação” (ALMEIDA; SILVA, 2011, p. 14). De modo geral, excetuando-se a questão da aparência, a tangibilidade dos serviços recebidos, tiveram desempenho abaixo do que anseiam os discentes questionados.

A figura 2 apresenta a dimensão confiabilidade, a qual apresentou desempenho abaixo do esperado em todas as variáveis. Como demonstrado, a expectativa mais acentuada tange à variável *capacidade dos professores de explicar os conteúdos com clareza* (4,38); essa, porém, apresentou o segundo menor desempenho, na percepção dos respondentes (3,56). A segunda maior expectativa se refere ao *conhecimento e segurança dos professores nas disciplinas que lecionam* (4,28), a qual também não é correspondida a contento, alcançando performance de 3,81.

A *habilidade dos professores de apresentarem conhecimentos recentes do tema tratado*, também atingiu um grau consideravelmente elevado de expectativa (4,16), conquanto foi percebido com média 3,76. A próxima variável na escala decrescente de expectativas alude à *pontualidade dos professores*, a qual atingiu média 4,16 de expectativa e 3,76 de percepção. Por fim, a *frequência dos professores às aulas* gera uma expectativa de 4,01 e atuação de 3,75.



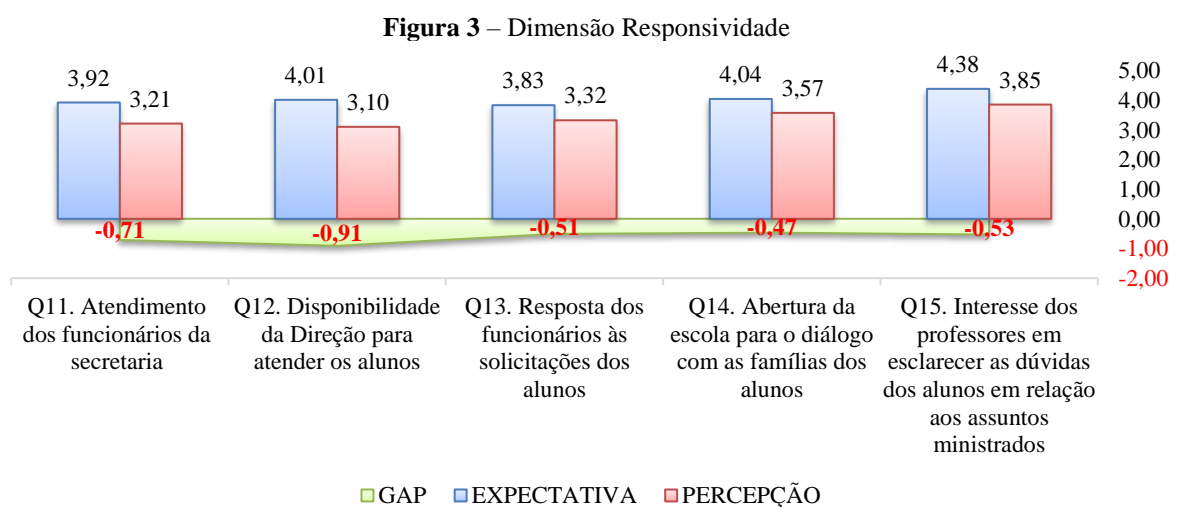
Fonte: Pesquisa direta, 2018.

É fato que a maior disparidade entre expectativa e percepção aferida na pesquisa corresponde à *capacidade dos professores de explicar os conteúdos com clareza* (-0,82), enquanto o inverso foi alcançado pela variável *frequência dos professores às aulas* (-0,26). Os demais gaps registrados foram (-0,55) para *pontualidade dos professores*; (-0,47) *conhecimento*

e segurança dos professores nas disciplinas que lecionam e, (-0,40) para habilidade dos professores de apresentarem conhecimentos recentes dos temas tratados.

É importante atentar para a relevância da dimensão confiabilidade, visto que esta representa relação direta com a interface professor/aluno, o que impacta fortemente o processo de ensino-aprendizagem. Como verificado, os alunos atribuem aos professores grande responsabilidade para o alcance de um serviço educacional de qualidade (ALMEIDA; SILVA, 2011). Todavia, a partir da percepção daqueles, pode-se inferir que os docentes devem investir no desenvolvimento de algumas habilidades que levem a uma melhor atuação junto aos discentes, pois diferentemente dos resultados do estudo desses autores a dimensão confiabilidade apresentou qualidade percebida abaixo do esperado em todas as variáveis, enquanto no estudo deles, surpreendentemente, as variáveis dessa dimensão foram percebidas superiores às expectativas.

A dimensão responsividade, representada na figura, 3 analisa a disponibilidade da instituição em atender às necessidades dos estudantes, por meio dos vários atores que a constituem. Desta feita, a maior expectativa dos alunos tange ao *interesse dos professores em esclarecer as dúvidas dos alunos em relação aos assuntos ministrados* (4,38), variável que teve desempenho 3,85. A próxima maior expectativa foi atribuída à *abertura da escola para o diálogo com as famílias dos alunos* (4,04), a qual foi percebida com desempenho de 3,57. O desempenho mais baixo dessa dimensão foi alcançado pelo item *disponibilidade da direção para atender aos alunos* (3,10), o qual tinha expectativa de 4,01.



Fonte: Pesquisa direta, 2018.

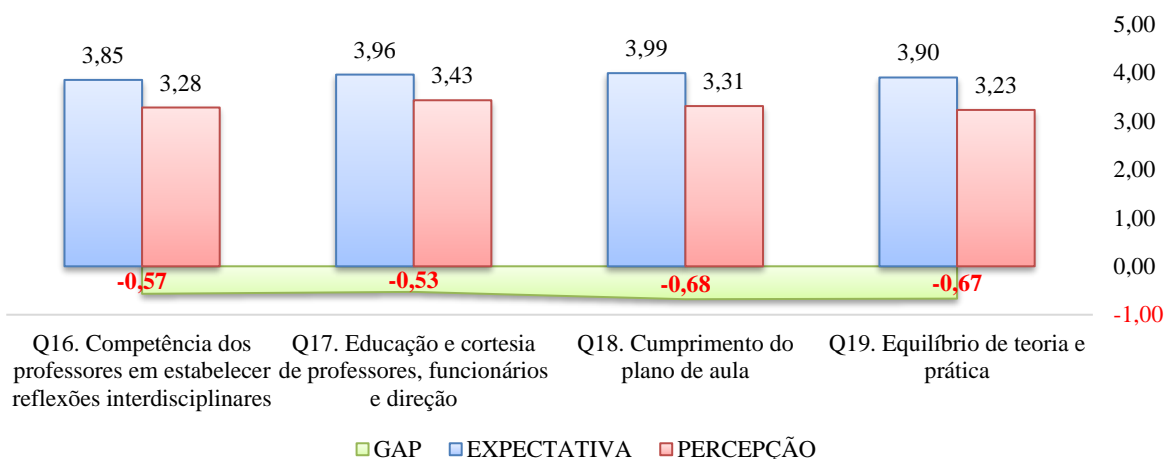
A expectativa média quanto ao *atendimento dos funcionários da secretaria* foi de 3,92, enquanto a percepção média da qualidade desse serviço foi de 3,21. A menor expectativa dessa

dimensão foi para a *resposta dos funcionários às solicitações alunos* (3,83), item avaliado em 3,32, pelos questionados. Os *gaps* calculados variam entre -0,47 e -0,91 (Q14 e Q12, respectivamente).

Com base nos resultados obtidos se evidencia a necessidade de reorientar a cultura da instituição, de modo que todos os seus setores possam focar suas atividades no atendimento às necessidades e expectativas dos estudantes, porquanto, a sensação de acolhimento dos alunos pela escola poderá contribuir para a sua permanência na escola (PARAÍBA, 2018). Além disso, ao concluir uma elevação na qualidade de serviços percebida em uma escola municipal de Junco do Seridó/PB, Almeida e Silva (2011) evidenciam a relevância da ascensão cultural, social e econômica, mas também do diálogo entre gestores e os demais segmentos que compõem a comunidade escolar.

No tocante à dimensão garantia (figura 4), também é observável que todas as variáveis apresentaram desenvoltura abaixo do expectado pelos discentes. A maior expectativa repousa sobre o item *cumprimento do plano de aula* (3,99), cuja percepção só atingiu a média 3,31. No quesito *educação e cortesia de professores, funcionários e direção*, esperava-se atingir o nível 3,96, mas este atingiu tão somente, 3,43. O menor desempenho foi obtido pela variável *equilíbrio entre a teoria e a prática* (3,23), que teve média de expectativa 3,90. E, por fim, o item *competência dos professores em estabelecer reflexões interdisciplinares*, que logrou expectativa 3,85, atingiu a 3,28 de desempenho, sob a ótica dos discentes.

Figura 4 – Dimensão Garantia



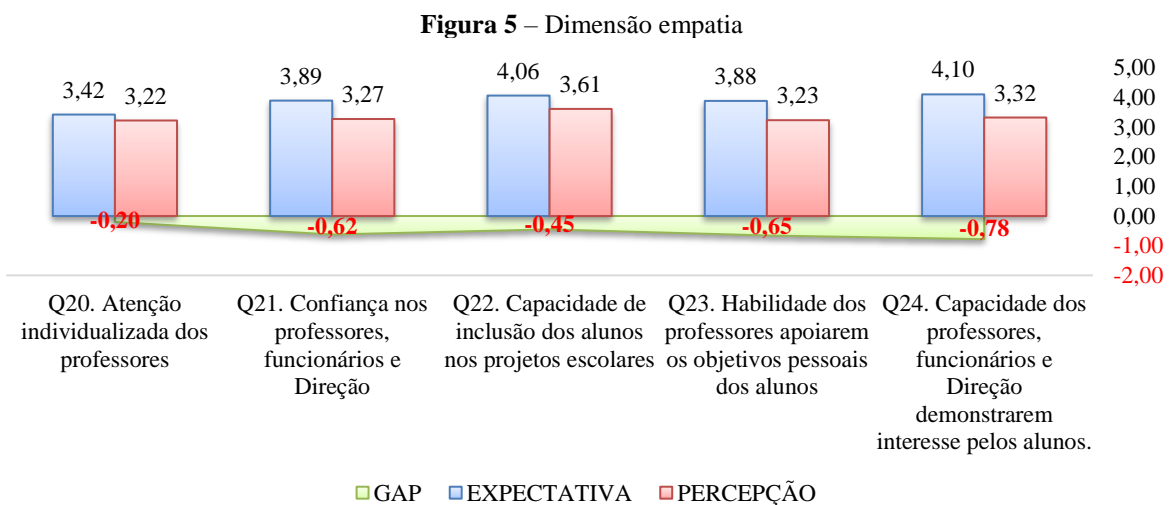
Fonte: Pesquisa direta, 2018.

Os *gaps* registrados para as variáveis dessa dimensão foram mais acentuados em relação ao *cumprimento do plano de aula* (-0,68) e *equilíbrio de teoria e prática* (-0,67). O *gap*

para *competência dos professores em estabelecer reflexões interdisciplinares* foi de (-0,57), enquanto para *educação e cortesia de professores, funcionários e direção* foi de (-0,53).

De acordo com as Diretrizes Operacionais para funcionamento das Escolas Estaduais da Paraíba, as unidades de ensino da rede devem elaborar e manter atualizado um Projeto de Intervenção Pedagógica, no qual devem ser previstas ações pedagógicas transversais, no sentido de equalizar teoria e prática, contemplando temas que circundem o interesse e a realidade dos estudantes, no sentido de melhorar o seu rendimento escolar (PARAÍBA, 2018). Assim sendo, é possível notar que a instituição necessita rever algumas estratégias pedagógicas, a fim de atender as necessidades dos discentes e gerar maior satisfação com o serviço educacional recebido, tornando o processo de aprendizagem mais envolvente, pois a prática pedagógica é capaz de viabilizar uma melhor qualidade no processo de ensino aprendizagem (ALMEIDA; SILVA, 2011); e, conseqüentemente, impacta na qualidade percebida do serviço.

A última dimensão da sequência diz respeito à empatia, na qual foram registradas duas expectativas mais significativas: *capacidade dos professores, funcionários e direção demonstrarem interesse pelos alunos* (4,10), a qual pontuou 3,32 em relação a percepção dos discentes; e *capacidade de inclusão dos alunos nos projetos escolares*, que foi apontado com 4,06 de expectativa média e 3,61 de desempenho. Contudo, as demais dimensões também apresentaram expectativas bem significativas: *confiança nos professores, funcionários e direção* (3,89); *habilidade dos professores apoiarem os objetivos pessoais dos alunos* (3,88); e *atenção individualizada dos professores* (3,42). Estes foram percebidos com desempenho de 3,27; 3,23 e 3,22, respectivamente.



Fonte: Pesquisa direta, 2018.

A maior disparidade dessa sequência (-0,78) foi apresentada pela variável *capacidade dos professores, funcionários e direção demonstrarem interesse pelos alunos*; seguido pela *habilidade dos professores apoiarem os objetivos pessoais dos alunos* (-0,65), e *confiança nos professores, funcionários e direção* (-0,62). O menor gap foi registrado pelo item *atenção individualizada dos professores* (-0,20), ao passo que a *capacidade de inclusão dos alunos nos projetos escolares* obteve -0,45 de discrepância.

Nota-se que os discentes têm uma expectativa consideravelmente elevada de um relacionamento mais próximo dos docentes e da instituição escolar. Há uma tendência de que eles desejam se sentir importantes e envolvidos no contexto educacional. Em contrapartida, ainda se sentem distantes dessa realidade, mesmo em relação a variáveis cujos níveis de expectativa não são tão elevados. Para que haja essa maior interação escola/aluno é necessário que haja uma maior discussão que considere os desejos dos discentes para a elevação do nível de qualidade dos serviços educacionais prestados (ALMEIDA; SILVA, 2011), na perspectiva de uma gestão participativa, que possa inserir os principais interessados nesse processo, os estudantes.

Diante dos gaps obtidos nas 24 variáveis foram eleitos os 10 itens mais críticos para a qualidade dos serviços educacionais da instituição em estudo, considerando a ordem decrescente, consoante o quadro 1, a seguir. O critério utilizado para a definição das variáveis críticas foi a inclusão daquelas com gaps superiores a -0,60.

Quadro 1 – 10 itens mais críticos para qualidade dos serviços educacionais

Ordem	Variável	Dimensão	Gap
1	Instalações e equipamentos modernos	Aspectos tangíveis	-1,04
2	Disponibilidade da Direção para atender os alunos	Responsividade	-0,91
3	Capacidade dos professores de explicar os conteúdos com clareza	Confiabilidade	-0,82
4	Limpeza e conservação	Aspectos tangíveis	-0,79
5	Capacidade dos professores, funcionários e Direção demonstrarem interesse pelos alunos.	Empatia	-0,78
6	Instalações físicas agradáveis	Aspectos tangíveis	-0,74
7	Atendimento dos funcionários da secretaria	Responsividade	-0,71
8	Cumprimento do plano de aula	Garantia	-0,68
9	Equilíbrio de teoria e prática	Garantia	-0,67
10	Confiança nos professores, funcionários e Direção	Empatia	-0,62

Fonte: Pesquisa direta, 2018.

Observa-se que a dimensão aspectos tangíveis é a que engloba maior número de variáveis, dentre as dez mais críticas, inclusive a que assume o primeiro lugar, o que demonstra

que para a elevação da percepção da qualidade em serviços dessa instituição, deve haver maiores investimentos em infraestrutura. Por outro lado, a dimensão confiabilidade contém uma variável entre as mais críticas, e as demais dimensões apresentam dois itens, cada, o que demonstra uma necessidade de melhoria sistêmica em todos os aspectos da organização.

As discrepâncias entre qualidade esperada e percebida pelos discentes apontam, em relação à dimensão aspectos tangíveis, para um anseio por melhores instalações e equipamentos; instalações físicas agradáveis e melhor limpeza e conservação. Isso não quer dizer que a instituição tem uma péssima estrutura e muito menos que não seja limpa e conservada. Mas indica que esses aspectos estão abaixo do que os estudantes consideram como aceitável para a prestação de um serviço educacional de qualidade.

Nesse sentido, a gestão poderia fazer um levantamento para identificar minuciosamente quais são as prioridades de infraestrutura e equipamentos e requisitá-los no setor competente do governo do estado. Para esse levantamento sugere-se a inclusão do Conselho Escolar, como órgão representativo das diversas categorias da comunidade escolar. A limpeza e conservação pode ser avaliada com as mesmas representações, na presença dos funcionários de apoio, com vistas a traçar novas estratégias para tornar o ambiente mais agradável.

Em relação à disponibilidade dos professores para atender os alunos, é interessante que o docente tenha algum tempo reservado ao atendimento na escola, fora da sala de aula, para esclarecer dúvidas, auxiliar o estudante em alguma demanda da sua disciplina, e até para dar outras orientações ao aluno sobre comportamento e outros temas de interesse. Já no que concerne ao pessoal de secretaria, é importante uma análise entre gestão, conselho escolar e funcionários desse setor para avaliar como tem sido o atendimento dispensado aos estudantes e buscar meios de fazer um atendimento mais próximo e humanizado, tendo em vista que esse setor deve oferecer apoio eficiente a todas os atores da comunidade escolar.

O cumprimento dos planos de aula é essencial para que o estudante possa ter acesso a todo o conteúdo que compõe a grade de determinada série. Do mesmo modo, aliar teoria e prática é uma forma de aproximar o estudante do universo teórico, permitindo que estes se envolvam mais com as aulas e materializem o conhecimento. Nesse sentido, sugere-se que os encontros de planejamento pedagógico avaliem essas possibilidades e tracem metas e estratégias pedagógicas que atendam a essa necessidade, bem como mecanismos de avaliação contínua para verificar a eficiência das técnicas utilizadas.

Em relação aos itens da dimensão empatia, recomenda-se uma maior sensibilidade de todos que fazem essa instituição de ensino, no sentido de considerar os estudantes em sua

integralidade. O aluno é o principal “cliente” da escola e, portanto, responsável pela existência e manutenção desta. Muitos deles buscam na escola um aparato que não encontram em suas residências, devidos às dificuldades socioeconômicas que podem ser identificadas no item 4.1, como baixos salários e famílias numerosas, por exemplo, sem contar outras situações que não foram investigadas nessa pesquisa. Diante disso, a escola funciona para alguns como uma segunda casa, um refúgio. E a forma como se sentem acolhidos, influenciará em grande medida a sua percepção de qualidade.

A confiabilidade foi a dimensão que apresentou apenas uma variável entre os itens críticos, a qual se refere à clareza da explicação dos professores. Isso não quer dizer que o professor não saiba os conteúdos que ministra e nem que ele não explique bem. Mas que a didática aplicada, talvez, não está atendendo às expectativas do público pesquisado. Isso requer uma adequação da linguagem utilizada pelos professores, considerando que dentro de uma mesma série, ou de uma mesma turma, existem alunos com potenciais diferentes, assim como, com diferentes limitações, as quais não podem ser desconsideradas para uma melhoria na qualidade do serviço de ensino ofertado.

Ante o exposto, sugere-se um a intensificação do diálogo nesta comunidade escolar, para refletir sobre o quadro ora apresentado, com vistas a otimizar a qualidade dos serviços ofertados de modo que os discentes percebam-nos de modo mais positivo e aceitável em relação às suas expectativas e necessidades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A reforma gerencial da administração pública brasileira, que foi implementada na segunda metade da década de 1990 trouxe para o âmbito do serviço público a prerrogativa da qualidade com foco no cliente/usuário, adotada, até então, no meio privado. Contudo, mais de duas décadas depois, ainda não se pode afirmar que tal reforma esteja, de fato, consolidada, tendo em vista a sobreposição e combinação de resquícios de patrimonialismo, clientelismo e burocratização na execução das atividades estatais, desvirtuando a finalidade destas.

A qualidade dos serviços em educação são deve ser uma prioridade apenas do Estado, assim como das gestões escolares, tendo em vista a relevância da educação para o desenvolvimento de uma nação. E, para que essa qualidade possa atingir níveis cada vez mais satisfatórios, faz-se necessário uma gestão participativa, que envolva todos os atores do processo educacional, sobretudo, os discentes, no sentido de levantar suas necessidades e expectativas, bem como avaliar suas críticas e sugestões para o aumento da sua satisfação em relação ao que lhes é oferecido.

Com base nos dados da pesquisa é possível afirmar que o nível de qualidade em serviços educacionais percebido pelos discentes questionados é inferior à expectativa destes, fato que se repetiu para quase todas as variáveis, com exceção da que se referia à aparência dos professores, funcionários e direção, a qual, apesar de não ter se demonstrado como tão relevante para a qualidade dos serviços recebidos, mostrou-se satisfatória quanto ao seu desempenho.

Esse resultado demonstra a necessidade de esforços do Estado na promoção de melhorias físicas e de investimento em equipamentos modernos, que reflitam positivamente no processo de ensino-aprendizagem, como a modernização dos laboratórios de informática, ciências e robótica, além do acervo da biblioteca, dentre outras iniciativas de caráter extrínseco.

Além disso, verifica-se a importância de uma gestão mais participativa, que envolva a direção, professores, funcionários, alunos, familiares e a comunidade, no sentido de avaliar os processos pedagógicos institucionais e traçar novas metas e ações que considerem as reais necessidades dos estudantes, com vistas a maximizar os resultados do processo de ensino-aprendizagem e a garantia de serviços de qualidade satisfatória, pela transformação do cenário atual que denota uma situação negativa perante seus usuários.

De outra perspectiva, pode-se dizer que, embora com *gap* negativo, alguns fatores podem ser considerados como potencialidades para a elevação desses resultados, tais como, professores comprometidos com a sua atividade, no sentido de se manterem assíduos e oferecerem, na medida do possível, atendimento individualizado aos estudantes, além do fácil

acesso e localização da instituição, o que se evidencia pelos consideravelmente baixos níveis de *gap* negativo. Outro ponto que pode ser levado em consideração é a simpatia dos alunos pela instituição, o que se percebe pelo fato de a grande maioria considerar a possibilidade de recomendá-la a um parente ou amigo.

Ante o exposto, pode-se concluir que o nível de qualidade nos serviços educacionais ofertados pela escola em estudo, não correspondem as expectativas dos discentes, sendo, portanto, insatisfatório, o que demanda iniciativas estatais e institucionais, no sentido de, a partir das potencialidades observadas, otimizar a eficiência dos seus serviços, aumentar a satisfação dos estudantes e, conseqüentemente, seu rendimento e sucesso educacional.

Sugere-se uma maior articulação do Conselho Escolar, enquanto mecanismo de participação e elo entre gestão e comunidade escolar. Porém, a atuação do Conselho nesse processo, assim como as sugestões de melhorias para esta não foram contemplados nesse estudo, podendo estes, serem temas para novas pesquisas, que tragam abordagens interventivas, as quais não correspondem ao caráter do presente estudo, que atingiu os seus objetivos, conforme pode ser comprovado pela leitura atenciosa desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, R. C.; SILVA, L; B S. Percepção da qualidade em serviços públicos prestados pela Escola Municipal Santo Onofre de Junco do Seridó/PB. **UFPB Virtual**, 2011. Disponível em: <http://biblioteca.virtual.ufpb.br/files/percepcao_da_qualidade_em_servicos_publicos_prestados_pela_escola_municipal_santo_onofre_de_junco_do_seridapb_1343828431.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2018.
- BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº 4**, de 13 de julho de 2010. Define diretrizes nacionais gerais para a educação básica. Brasília: Diário Oficial da União, 2010.
- _____. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 18 ago. 2018.
- _____. Plano diretor da reforma do aparelho do Estado. Brasília, 1995. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/documents/mare/planodiretor/planodiretor.pdf>>. Disponível em: 18 ago. 2018.
- CARVALHO, E. E. E. F. M. M. J. B. **Projeto Político Pedagógico**. Alagoa Nova, 2018.
- COZENDEY, M. I. **Um modelo experimental para avaliação da qualidade de serviços hospitalares**. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Centro de Ciências e Tecnologia, Universidade do Norte Fluminense, campos dos Goytacazes, 2007.
- FADEL, M. A. V.; R. FILHO, G. I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **RAP – Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 7-22, 2009.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. Tradução da Scientific Linguagem Ltda. 7. ed. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda., 2014.
- FREIRE, P. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1967.
- FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; CARNEIRO, L. S. Emprego da Servqual na avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. In: Encontro Nacional de Engenharia da Produção, 27., 2007, Foz do Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu, 2007. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007_tr580443_9623.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2018.
- IBGE. **Analfabetismo cai em 2017, mas segue acima da meta para 2015**, 2018. Disponível em:< <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/21255-analfabetismo-cai-em-2017-mas-segue-acima-da-meta-para-2015>>. Acesso em 18 ago. 2018.
- KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 7. ed. p. 94-118, Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1998.

MATIAS-PEREIRA, J. **Curso de administração pública: foco nas instituições e ações governamentais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PARAÍBA. Diretrizes operacionais para o funcionamento das escolas estaduais 2018. João Pessoa, 2018.

_____. **A secretaria**. Disponível em: < <http://paraiba.pb.gov.br/educacao/a-secretaria/>>. Acesso em: 17 ago. 2018.

_____. Tribunal de Contas do Estado. **Relatório de auditoria operacional em educação, com foco na rede estadual de ensino médio**. João Pessoa, 2013. Disponível em: < <http://tce.pb.gov.br/publicacoes/auditorias-operacionais/relatorio-sobre-educacao/>>. Acesso em: 17 ago. 2018.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, Spring, 1988. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/225083802/download>>. Acesso em 16 ago. 2018.

PEREIRA, L. C. B. Da administração pública burocrática à gerencial. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 120, n. 1, jan.-abr. 1996. Disponível em: < <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/702>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

RODRIGUES, M. M. A. **Políticas públicas**. São Paulo: Publifolha, 2010.

SAVIANI, D. **Educação brasileira: estrutura e sistema**. 10. ed. Campinas: Autores Associados, 2008.

_____. Organização da educação nacional: sistema e conselho nacional de educação, plano e fórum nacional de educação. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 31, n. 112, p. 769-787, jul.-set. 2010. Disponível em: <<http://cedes.unicamp.br>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

SOBRAL, F.; PECI, A. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

APÉNDICES

APÊNDICE A – Questionário para verificação da Expectativa dos estudantes

Caro (a) aluno (a),
 Esse questionário faz parte da pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado, provisoriamente como, **QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO EDUCACIONAL: UMA ANÁLISE SOB A ÓTICA DOS ALUNOS**, de autoria de Moaci Arnaldo de Souza e orientado pelo professor Márcio Carvalho, o qual é requisito para a conclusão da Especialização em Gestão Pública, pelo IFPB.
 Fica garantida a confidencialidade das respostas individuais, de modo que só serão publicados os resultados coletivos da pesquisa.
 Sua participação é voluntária e muito importante para esta pesquisa. Por favor não se identifique no questionário. Favor responder as questões marcando um X na opção desejada.

1. SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM OS SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Por favor, atribua uma nota para as variáveis abaixo descritas, de acordo com seu grau de concordância quanto ao nível de importância destas para a qualidade do serviço educacional.

Legenda:

1 – Discordo Totalmente 2 – Discordo 3 – Nem Concordo Nem Discordo
 4 – Concordo 5 – Concordo Totalmente

VARIÁVEIS	EXPECTATIVA				
Q1. Instalações e equipamentos modernos	1	2	3	4	5
Q2. Instalações físicas agradáveis	1	2	3	4	5
Q3. Aparência agradável dos professores, funcionários e direção	1	2	3	4	5
Q4. Limpeza e conservação	1	2	3	4	5
Q5. Facilidade de acesso e localização	1	2	3	4	5
Q6. Frequência dos professores	1	2	3	4	5
Q7. Capacidade dos professores de explicar os conteúdos com clareza	1	2	3	4	5
Q8. Conhecimento e segurança dos professores nas disciplinas que lecionam	1	2	3	4	5
Q9. Pontualidade dos professores	1	2	3	4	5
Q10. Habilidade dos professores de apresentarem conhecimentos recentes dos temas tratados	1	2	3	4	5
Q11. Atendimento dos funcionários da secretaria	1	2	3	4	5
Q12. Disponibilidade da Direção para atender os alunos	1	2	3	4	5
Q13. Resposta dos funcionários às solicitações dos alunos	1	2	3	4	5
Q14. Abertura da escola para o diálogo com as famílias dos alunos	1	2	3	4	5
Q15. Interesse dos professores em esclarecer as dúvidas dos alunos em relação aos assuntos ministrados	1	2	3	4	5
Q16. Competência dos professores em estabelecer reflexões interdisciplinares	1	2	3	4	5
Q17. Educação e cortesia de professores, funcionários e direção	1	2	3	4	5
Q18. Cumprimento do plano de aula	1	2	3	4	5
Q19. Equilíbrio de teoria e prática	1	2	3	4	5
Q20. Atenção individualizada dos professores	1	2	3	4	5
Q21. Confiança nos professores, funcionários e Direção	1	2	3	4	5
Q22. Capacidade de inclusão dos alunos nos projetos escolares	1	2	3	4	5
Q23. Habilidade dos professores apoiarem os objetivos pessoais dos alunos	1	2	3	4	5
Q24. Capacidade dos professores, funcionários e Direção demonstrarem interesse pelos alunos.	1	2	3	4	5

Fonte: Adaptado de Parasuraman; Zeithaml e Berry (1988).

APÊNDICE B - Questionário para verificação da Percepção dos estudantes

Caro (a) aluno (a),

Esse questionário faz parte da pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado, provisoriamente, como **QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO EDUCACIONAL: UMA ANÁLISE SOB A ÓTICA DOS ALUNOS**, de autoria de Moaci Arnaldo de Souza e orientado pelo professor Márcio Carvalho, o qual é requisito para a conclusão da Especialização em Gestão Pública, pelo IFPB.

Fica garantida a confidencialidade das respostas individuais, de modo que só serão publicados os resultados coletivos da pesquisa.

Sua participação é voluntária e muito importante para esta pesquisa. Por favor não se identifique no questionário. Nas questões abertas, favor preencher com o que se pede; nas de múltipla escolha, preencher com um X.

PERFIL DO RESPONDENTE

1. Faixa etária

1. () 15 a 17 anos 2.() 18 a 20 anos 3. () 21 a 23 anos 4.() A partir de 24 anos

2. Gênero

1.() Masculino 2.() Feminino

3. Estado Civil

1.() Casado 2.() Solteiro 3.() Viúvo 4.() Divorciado 5.() União Estável

4. Renda familiar mensal

1.() Até 1 Salário Mínimo 2.() De 1 a 3 Salários Mínimos 3. () A partir de 3 Salários Mínimos

5. Número de pessoas que moram com você

1.() 1 pessoa 2.() 2 pessoas 3. () 3 pessoas 4. () 4 pessoas

5. () A partir de 5 pessoas

6. Local onde reside

1.() Zona Rural 2.() Zona Urbana

7. Utiliza escolar transporte público

1.() Sim 2.() Não

8. Há quanto tempo estuda nessa instituição?

1.() Esse é o primeiro ano 2.() 2 a 3 anos 3.() A partir de 4 anos

9. Você indicaria essa instituição de ensino para um (a) amigo (a) ou parente?

1.() Sim 2.() Não

1. SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM OS SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Aponte seu nível de concordância a partir da sua avaliação sobre as variáveis abaixo descritas, considerando o serviço educacional oferecido por essa instituição de ensino.

Considere: 1 – Discordo Totalmente 2 – Discordo 3 – Nem Concordo Nem Discordo

4 – Concordo 5 – Concordo Totalmente

VARIÁVEIS	PERCEPÇÃO				
Q1. A instituição possui instalações e equipamentos modernos	1	2	3	4	5
Q2. As instalações físicas da instituição são agradáveis	1	2	3	4	5
Q3. Os professores, funcionários e direção têm aparência agradável	1	2	3	4	5
Q4. Os espaços e equipamentos da instituição estão sempre limpos e conservados	1	2	3	4	5
Q5. A instituição tem fácil acesso e localização	1	2	3	4	5
Q6. Os professores estão sempre frequentes nas aulas	1	2	3	4	5
Q7. Os professores explicam os conteúdos com clareza	1	2	3	4	5
Q8. Os professores demonstram conhecimento e segurança nas disciplinas que lecionam	1	2	3	4	5
Q9. Os professores são pontuais	1	2	3	4	5
Q10. Os professores sempre apresentam conhecimentos recentes dos temas tratados	1	2	3	4	5
Q11. Os funcionários da secretaria prestam um bom atendimento	1	2	3	4	5
Q12. A Direção está sempre disponível para atender aos alunos	1	2	3	4	5
Q13. Os funcionários respondem com presteza às solicitações dos alunos	1	2	3	4	5
Q14. A instituição está sempre aberta ao diálogo com as famílias dos alunos	1	2	3	4	5
Q15. Os professores procuram esclarecer as dúvidas dos alunos em relação aos assuntos ministrados	1	2	3	4	5
Q16. Os professores sempre estabelecem reflexões interdisciplinares	1	2	3	4	5
Q17. Os professores, funcionários e direção são educados e corteses	1	2	3	4	5
Q18. Os planos de aula são cumpridos na íntegra	1	2	3	4	5
Q19. Existe uma articulação entre teoria e prática em sala de aula	1	2	3	4	5
Q20. Os professores prestam atenção individualizada aos alunos	1	2	3	4	5
Q21. Os professores, funcionários e Direção inspiram confiança	1	2	3	4	5
Q22. A instituição busca incluir os alunos nos projetos escolares	1	2	3	4	5
Q23. Os professores oferecem apoio aos objetivos pessoais dos alunos	1	2	3	4	5
Q24. Os professores, funcionários e Direção demonstram interesse pelos alunos.	1	2	3	4	5

Fonte: Adaptado de Parasuraman; Zeithaml e Berry (1988).