



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE

NÚCLEO DE TECNOLOGIA

CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

JULIANA MARIA XAVIER FERREIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM ESCOLAS MUNICIPAIS POR MEIO DO
MODELO SERVPERF ADAPTADO**

Caruaru
2019

JULIANA MARIA XAVIER FERREIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM ESCOLAS MUNICIPAIS POR MEIO DO
MODELO SERVPERF ADAPTADO**

Trabalho de Conclusão de curso apresentado ao curso de Engenharia de Produção do Centro Acadêmico do Agreste da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.

Área de concentração: Gestão da Qualidade.

Orientadora: Renata Maciel de Melo

F383a Ferreira, Juliana Maria Xavier.
Avaliação da qualidade em escolas municipais por meio do modelo SERVPERF adaptado. / Juliana Maria Xavier Ferreira. - 2019.
45 f. ; il.: 30 cm.

Orientadora: Renata Maciel de Melo.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Engenharia de Produção, 2019.
Inclui Referências.

1. Qualidade em serviços. 2. Aprendizagem. 3. Escolas públicas. 4. Satisfação do cliente. I. Melo, Renata Maciel de (Orientadora). II. Título.

CDD 658.5 (23. ed.)

UFPE (CAA 2019-373)

JULIANA MARIA XAVIER FERREIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM ESCOLAS MUNICIPAIS POR MEIO DO
MODELO SERVPERF ADAPTADO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Engenharia de Produção da Universidade
Federal de Pernambuco, como requisito
parcial para a obtenção do título de
Bacharel em Engenharia de Produção.

Aprovada em: 11/12/2019.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Renata Maciel de Melo (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^a. Dr^a. Thárcylla Rebecca Negreiros Clemente (Examinador Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^o. Dr. Lucimário Gois de Oliveira Silva (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico aos meus pais, Haroldo e Adriana, que me ensinaram a nunca perder a fé nos momentos difíceis e a importância do conhecimento em nossas vidas, além do suporte incondicional em todos os momentos, ao meu namorado Onécio e aos meus amigos, por tornarem a caminhada mais leve.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, que em meio a toda dificuldade e ansiedade, sempre me deu paz e serenidade para continuar minha jornada acadêmica.

Agradeço a minha família pelo amor, apoio e confiança incondicional em todos os momentos.

Agradeço aos meus amigos por todo o companheirismo e motivação durante esses anos.

Agradeço a Secretaria de Educação de Caruaru que me auxiliou e proporcionou a realização deste trabalho.

Agradeço aos meus professores, por todo conhecimento repassado.

Agradeço aos membros da Banca Examinadora, pela disponibilidade e contribuições relevantes dadas ao trabalho.

E por fim, de uma forma especial, agradeço a minha orientadora Prof.^a Dr.^a Renata Maciel de Melo, por todo apoio, paciência, dedicação, confiança e por ser essencial na realização deste trabalho.

A todos vocês, muito obrigada!

RESUMO

O presente trabalho aborda o serviço de educação pública, devido a importância de se trabalhar a qualidade nesse setor e carência de pesquisas relacionadas a qualidade em serviços públicos no geral. Dito isso, a pesquisa tem como objetivo avaliar a qualidade nas escolas municipais de tempo integral de Caruaru-PE, através da percepção dos usuários, especificamente, dos alunos. Para alcance desse objetivo foi utilizado o modelo SERVPERF na aplicação dos questionários, com adaptação nas dimensões tradicionais do modelo, como forma de enriquecimento da pesquisa, levando em consideração também a educação inclusiva. Como resultado, foram obtidos os itens críticos, que impactam negativamente na qualidade dos serviços oferecidos e devem ser priorizados no estabelecimento de plano de ações, sendo estes relacionados a alimentação oferecida, acessibilidade arquitetônica, equipamentos e sinalização de segurança, mobiliário escolar, modernidade dos equipamentos, ambiente físico, cumprimento de prazos por parte da secretaria e ações a fim de solidificar a educação inclusiva. Por fim, foi realizada uma proposição de melhorias para os itens com prioridade crítica, a fim de servir como ferramenta para os gestores das unidades educacionais estudadas.

Palavras-chave: Qualidade em serviços. Escala SERVPERF. Serviço público de educação. Satisfação dos Clientes.

ABSTRACT

The current work addresses the public education service, due to the importance of quality work in this sector and the lack of research related to quality in public services in general. That said, the research aims to evaluate the quality in full-time municipal schools in Caruaru-PE, through the perception of users, specifically students. To achieve this goal, the SERVPERF model was used to apply the questionnaires, adapting to the traditional dimensions of the model, as a way of enriching the research, also taking into account inclusive education. As a result, critical items were obtained, which negatively impact the quality of services offered and should be prioritized in the establishment of action plans, which are related to the food offered, architectural accessibility, equipment and safety signs, school furniture, modern equipment, physical environment, deadline compliance by the secretariat and actions to solidify inclusive education. Finally, an improvement proposal was made for the items with critical priority, in order to serve as a tool for the managers of the educational units studied.

Keywords: Service quality. Scale SERVPERF. Public service education. Client satisfaction.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Etapas da pesquisa	17
Figura 2 – Gênero dos respondentes	30
Figura 3 – Idade dos respondentes	30
Figura 4 – Classificação das prioridades dos itens segundo a percepção do desempenho	35

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Características das cinco abordagens da qualidade	19
Quadro 2 – Princípios de gestão para um SGOE	23
Quadro 3 – Relacionamento entre os princípios de um SGOE e as dimensões do SERVPERF adaptado	24
Quadro 4 – Dimensões avaliadas no modelo SERVQUAL	25
Quadro 5 – Quantitativo de unidades escolares por modalidade	29
Quadro 6 – Plano de ação proposto por meio do 5W1H	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Configuração da escala <i>likert</i> do estudo	28
Tabela 2 – Limites de confiabilidade a partir do Alfa de Cronbach	31
Tabela 3 – Resultado do Alfa de Cronbach	32
Tabela 4 – Índice de satisfação dos usuários/alunos dos serviços educacionais	32
Tabela 5 – Matriz de Correlação	33
Tabela 6 – Índice de desempenho e importância	34

LISTA DE SIGLAS

ETI	Escola de tempo integral
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas
IBPT	Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação
ISO	International Organization for Standardization
MEC	Ministério da Educação
PIB	Produto Interno Bruto
SGOE	Sistema de gestão das organizações educacionais
TGS	Território de Gestão Sustentável

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	<i>Objetivos</i>	14
1.1.1	Objetivo Geral	14
1.1.2	Objetivos Específicos	14
1.2	<i>Justificativa</i>	15
1.3	<i>Metodologia</i>	16
1.4	<i>Estrutura do Trabalho</i>	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1	<i>Gestão da qualidade</i>	19
2.2	<i>Qualidade em serviços</i>	21
2.3	<i>Qualidade em serviços educacionais</i>	22
2.4	<i>ISO 21001</i>	23
2.5	<i>Modelo SERVQUAL</i>	24
2.6	<i>O instrumento SERVPERF</i>	26
3	ESTUDO DE CASO	28
3.1	<i>Questionário aplicado</i>	28
3.2	<i>Caracterização da unidade educacional</i>	28
3.3	<i>Amostra e coleta das respostas</i>	29
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	30
4.1	<i>Descrição da população estudada</i>	30
4.2	<i>Avaliação da confiabilidade dos questionários</i>	31
4.3	<i>Índice de satisfação dos usuários</i>	32
4.4	<i>Identificação dos itens críticos</i>	34
5	DIRETRIZES PROPOSTAS PARA MELHORIA DO SERVIÇO	36
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
	REFERÊNCIAS	40
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO	44

1 INTRODUÇÃO

No atual contexto socioeconômico, o setor de serviços vem ganhando cada vez mais importância. De acordo com a Pesquisa Mensal de Serviços – PMS, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE, 2019), em setembro de 2019, o volume de serviços no Brasil mostrou expansão de 1,2% frente ao mês imediatamente anterior, refletindo diretamente no PIB, sendo o setor em questão, responsável por 75% do produto interno bruto nacional.

Segundo Corrêa & Caon (2002), os serviços são caracterizados por serem intangíveis, produzidos e consumidos simultaneamente e por ter, como elemento que aciona o processo de prestação de serviço, o usuário.

Diante deste cenário, é imprescindível que as organizações, públicas ou privadas, que trabalham com serviços, compreendam os fatores que impactam na satisfação dos clientes, para que seja possível esboçar planos de ação e melhorias voltados ao atendimento das suas expectativas e necessidades.

A medição da qualidade proporciona evidenciar quais aspectos se apresentam abaixo do esperado, ajudando na gestão das atividades e no estabelecimento de meios para melhorar o desempenho no futuro (LIM et al., 2005). Tais medições de desempenho, necessitam da percepção do serviço oferecido por parte do usuário, dependendo mais dos valores atribuídos pelo cliente, do que de características intrínsecas do serviço (HECKERT; SILVA, 2008).

Nas últimas décadas, duas ferramentas surgiram como forma de mensurar a qualidade em serviços. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram a escala SERVQUAL (Service Quality) para a avaliação da qualidade em serviços por meio de cinco dimensões, sendo, confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade. As mesmas são avaliadas por meio do gap entre a expectativa e percepção em relação ao serviço oferecido ao cliente. Cronin e Taylor (1992) propuseram o modelo SERVPERF, considerando unicamente a percepção de desempenho dos serviços. O modelo SERVPERF foi desenvolvido como uma alternativa ao instrumento SERVQUAL.

Além da questão de mercado, quando falamos em qualidade em serviços educacionais, existe ainda a questão jurídica, sendo a educação de qualidade um dos direitos da sociedade, garantidos no artigo 206, da Constituição Federal de 1988.

Qualidade na área educacional, engloba a estrutura, seus processos e resultados, tendo como principal cliente, os alunos.

Diante do cenário apresentado, o presente trabalho procura avaliar a qualidade nas escolas municipais de tempo integral do município de Caruaru-PE, através da percepção dos alunos, utilizando o modelo SERVPERF com adaptações.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do presente trabalho é a avaliação da qualidade nas escolas municipais de tempo integral do município de Caruaru, com base na percepção dos usuários, no caso específico, dos alunos, através do modelo SERVPERF.

1.1.2 Objetivos Específicos

Para atingir o objetivo geral proposto, é necessário que os seguintes objetivos específicos sejam atingidos:

- Aplicar o modelo SERVPERF com base nas dimensões da qualidade: tangibilidade, credibilidade, presteza, segurança, empatia e inclusão, sendo esta última uma adaptação do modelo, a fim de mensurar o desempenho da qualidade do serviço das unidades de ensino em questão;
- Identificar quais são os itens críticos que impactam na qualidade dos serviços oferecidos;
- Analisar quantitativamente os resultados obtidos através da aplicação dos questionários;
- Fornecer base para o estabelecimento de diretrizes por parte das unidades de ensino, visando a melhoria contínua, com o aumento da satisfação dos clientes.

- Identificar o perfil dos respondentes dos questionários, assim como sua percepção em relação ao serviço prestado pelas unidades de ensino e a importância atribuída pelos mesmos para cada dimensão do modelo SERVPERF.

1.2 Justificativa

Estudo do Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação (IBPT,2019), revela que entre os 30 países com a maior carga tributária, o Brasil é, pelo nono ano consecutivo, o que proporciona o pior retorno dos valores arrecadados em benefício do bem-estar da sociedade, refletindo diretamente na qualidade dos serviços básicos oferecidos a população.

Em 2014, com a aprovação do Plano Nacional de Educação (PNE), o qual determina diretrizes, metas e estratégias para a política educacional no período de 2014 a 2024, intensificou-se o fomento em relação a qualidade da educação e a oferta das escolas de tempo integral (MEC,2014).

Segundo Gusmão (2010), tem-se firmado um consenso entre a opinião pública em geral e a comunidade educacional como um todo de que a qualidade da educação, nos últimos 20 anos, é um problema nacional que merece prioridade das políticas públicas.

Diante disso, como forma de obter informação sobre a realidade do ponto de visto dos usuários do serviço (alunos), é de suma importância que as organizações prestadoras de serviços públicos realizem pesquisas, sendo estas ferramentas essenciais para interpretação da qualidade percebida dos serviços utilizados, servindo como métrica para modificações que impactem positivamente na satisfação dos clientes e que estejam dentro dos padrões que regem a Constituição do país.

Nesse contexto, o presente trabalho no setor de serviços públicos educacionais é uma contribuição relevante, onde será possível identificar e avaliar os aspectos que dizem respeito à satisfação dos alunos através da percepção da qualidade nos serviços prestados nas escolas de tempo integral, além de servir como base para eventuais alterações de funcionamento das instituições onde esta pesquisa foi realizada, visando a melhoria da qualidade. Pode ainda, servir com fundamento para avaliação das políticas públicas nesse setor.

1.3 Metodologia

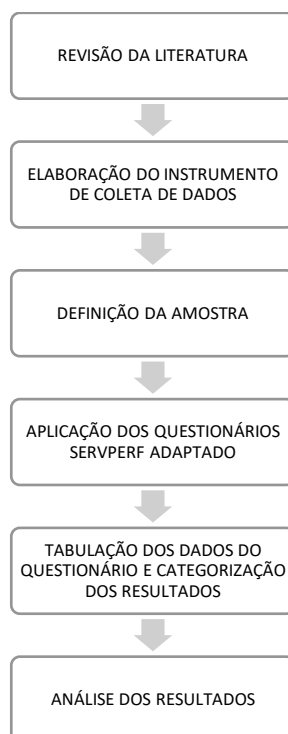
Esta pesquisa, tem caráter exploratório e descritivo. Exploratório devido ao aprofundamento no tema gestão da qualidade em serviços, com ênfase na satisfação do cliente, através de análise bibliográfica e descritiva, pois tem como finalidade “a descrição das características de determinada população, ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre as variáveis” (GIL, 2012, p.28). Uma pesquisa descritiva auxilia a apresentar as necessidades referentes ao público-alvo no setor pesquisado e os serviços oferecidos, estabelecendo fatores que influenciam na melhoria dos mesmos. Para isso, foi fundamental a utilização do questionário, como técnica uniformizada para coletar dados. (GIL, 2012).

No que se refere a natureza, ela é considerada qualitativa-quantitativa. Segundo Malhotra (2001, p.155), “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística”. A metodologia de investigação é denominada estudo de caso com aplicação do questionário SERVPERF adaptado. Estudo de caso para SEVERINO (2007, p.121):

“É uma pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos (...), o caso escolhido dever ser significativo (...), os dados devem ser coletados e registrados com necessário rigor”.

Os procedimentos para atingir o objetivo proposto estão representados na Figura 1.

Figura 1 - Etapas da pesquisa



Fonte: A autora (2019)

Inicialmente foi realizada uma revisão da literatura a fim de se obter um embasamento teórico a respeito do tema da pesquisa. Em seguida, com base na revisão da literatura, foi elaborado o instrumento de coleta de dados, no caso específico, o questionário SERVPERF adaptado, assim como o questionário relacionado a importância atribuída pelo usuário a cada dimensão do modelo SERVPERF. Com o questionário elaborado, foi definida a amostra da pesquisa, sendo esta, representada pelos alunos do 9º ano das escolas de tempo integral do município de Caruaru, seguido da aplicação dos questionários nas escolas. Após a aplicação dos questionários, os dados foram tabulados, para, por fim, ser realizada a análise dos mesmos.

1.4 Estrutura do Trabalho

Para melhor compreensão do conteúdo abordado, o presente trabalho foi estruturado em capítulos. No primeiro capítulo, já apresentado anteriormente, foi apresentada a introdução, de modo a demonstrar o tema da pesquisa, assim como seu contexto e relevância e objetivos a serem alcançados, além dos procedimentos metodológicos utilizados.

O segundo capítulo compreende a fundamentação teórica relacionada ao estudo como embasamento para o desenvolvimento e aplicação do modelo proposto, apresentando uma revisão da literatura sobre os temas relacionados a gestão da qualidade, qualidade em serviços, qualidade em serviços educacionais e os modelos SERVQUAL e SERVPERF.

No capítulo três apresenta-se a o questionário aplicado, a caracterização da organização estudada e forma de coleta das respostas.

O quarto capítulo expõe os resultados da abordagem proposta, o tratamento e as análises dos dados.

O quinto capítulo aborda as diretrizes propostas para melhoria do serviço na organização estudada.

Por fim, o sexto e último capítulo, apresenta as considerações finais, limitações do trabalho e sugestões para trabalhos futuros, seguido das referências e apêndice.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão da qualidade

Paladini conceitua a Gestão da Qualidade como sendo “o conjunto de estratégias que, organizadamente desenvolvidas, visam produzir qualidade em processos, produtos e serviços” (Paladini, 1998, p. 169).

Segundo Carpinetti (2012), qualidade é uma das palavras mais propagadas junto à sociedade e nas organizações. Contudo, a subjetividade e o uso genérico com que se emprega o termo, causa confusão no seu uso (CARPINETTI, 2012).

Deming (1986) estabeleceu que a qualidade está associada a transformação das necessidades futuras do cliente em características que possibilitem ser medidas, de modo que o produto possa ser adequado para garantir a satisfação do cliente por um preço que o usuário esteja disposto a pagar.

Para Taguchi (1990) uma melhor qualidade do produto é alcançada quando o processo de produção, o uso e o descarte acarretam um menor prejuízo para sociedade.

De acordo com Juran (1991), a qualidade pode ser definida com base em duas perspectivas: a de resultados, onde as características do produto satisfazem as necessidades do cliente, e a de custos, admitindo a qualidade como sendo a ausência de defeitos. A mais conhecida definição do autor para a qualidade é simplesmente a adequação ao uso.

De acordo com Ishikawa (1993), a qualidade deve ser considerada desde a forma mais singela (processo) até a mais complexa (toda a empresa).

Garvin (1992) classificou cinco abordagens distintas da qualidade, sendo elas: transcendental, baseada no produto, baseada no usuário, baseada na produção e baseada no valor, como podem ser vistas no Quadro 1, juntamente com as características inerentes as mesmas, facilitando assim a definição do termo qualidade.

Quadro 1 - Características das cinco abordagens da qualidade

Abordagem	Definição
Transcendental	Qualidade é sinônimo de excelência absoluta e universalmente reconhecível.

Baseada no produto	Qualidade é uma variável precisa e mensurável, estando diretamente ligada as características do produto, como consequência de uma maior qualidade é o aumento do custo.
Baseada no usuário	Qualidade é uma variável subjetiva. Admite-se que cada consumidor tenha distintos desejos e necessidades e que o produto que melhor atendas às suas preferências seja o que ele considera o com melhor qualidade.
Baseada na produção	Qualidade é uma variável precisa e mensurável, derivada do grau de conformidade do planejado com o executado. Uma vez estabelecido o projeto, qualquer desvio implica queda na qualidade.
Baseada no valor	Abordagem de difícil aplicação, devido a mistura de dois conceitos diferentes: excelência e valor. Um produto de qualidade oferece desempenho ou conformidade a preço ou custo aceitável.

Fonte: Adaptado de Garvin, (1992, p. 49-55).

Crosby (1994) define qualidade como sendo a conformidade do produto com as suas especificações.

Para Feigenbaum (1994) a qualidade pode ser definida como a junção de características de produtos e serviços referentes a engenharia, produção, marketing e manutenção, capazes de satisfazer às expectativas dos clientes no uso.

Paladini (2006) afirma que o conceito adequado da qualidade envolve dois componentes:

- Componente espacial: a qualidade abrange diversos aspectos simultaneamente, ou seja, uma diversidade de itens;
- Componente temporal: a qualidade passa por mudanças conceituais ao decorrer do tempo, ou seja, trata de um processo evolutivo.

Para Garvin (1992), o processo de evolução da qualidade divide-se em quatro diferentes períodos, sendo eles:

- Era da inspeção: ênfase na uniformidade do produto, via a qualidade como um problema a ser resolvido, seu principal interesse era a verificação, utilizava como métodos instrumentos de medição;
- Era do controle estatístico da qualidade: ênfase na uniformidade do produto com menos inspeção, seu principal interesse era o controle através de ferramentas e técnicas estatísticas;

- Era do sistema de garantia da qualidade: ênfase em toda cadeia de fabricação, via a qualidade como um problema a ser resolvido, mas que é enfrentado proativamente, seu principal interesse é a coordenação através de programas e sistemas;
- Era da gestão estratégica da qualidade: foco nas necessidades de mercado e do cliente, a qualidade é vista como uma oportunidade de diferenciação da concorrência, para isso é necessário planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e a mobilização da organização.

2.2 Qualidade em serviços

Os serviços são conceituados de vários modos. Fitzsimmons e Fitzsimmons, por exemplo, conceituam os serviços como:

Uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível que normalmente, mas não necessariamente, ocorre em interações entre consumidores e empregados de serviços e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor do serviço, que são oferecidos como soluções para os problemas do consumidor (GRONROOS apud FITZSIMMONS e FITZSIMMONS 2010, p. 26).

O fato dos serviços serem bens intangíveis torna a avaliação da qualidade subjetiva e mais difícil quando comparada com a qualidade dos bens físicos. Contudo, há uma série de fatores que os consumidores usam para fundamentar a avaliação da qualidade de um serviço.

Coelho (1998) qualifica os serviços apontando algumas características. São elas:

- Intangibilidade: serviços são intangíveis. Ao contrário dos produtos, os serviços não podem ser tocados, provados, apalpados, antes de serem comprados;
- Inseparabilidade: os serviços são feitos e consumidos simultaneamente, não podendo ser estocados para venda ou consumo posterior;

- Variabilidade: dependendo de quem realiza e onde estão sendo realizados, os serviços são variáveis porque as pessoas são e têm necessidades diferentes, tornando um serviço diferente do outro;
- Percipibilidade: são percíveis porque os serviços não podem ser estocados.

Para Buckley (2003) a medição da qualidade de serviço no setor público tem sido bem menos analisada na literatura quando comparada ao setor privado, provavelmente pela facilidade de mensuração dos resultados, visto que o setor privado é norteado para o lucro.

Geralmente, as percepções da qualidade dos serviços são determinadas através da percepção ou a impressão que um cliente tem em relação a excelência ou da superioridade geral de um estabelecimento (CRONIN e TAYLOR 1992; PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988).

2.3 Qualidade em serviços educacionais

Avaliar a qualidade dos serviços prestados nas instituições de ensino torna-se indispensável devido à importância da educação no desenvolvimento de uma sociedade.

A abordagem da qualidade em instituições de ensino não se refere apenas aos aspectos pedagógicos, mas também a aspectos relacionados a infraestrutura, relação entre alunos, professores e demais funcionários, reputação e imagem da instituição, segurança e alimentação oferecida e acessibilidade, são alguns exemplos de aspectos que assim como os pedagógicos, são relevantes na avaliação da qualidade educacional.

No art. 214 da Constituição Brasileira de 1988 é referida a importância de buscar melhoria da qualidade da educação assim como pensar em instrumentos direcionadores para estabelecer tais parâmetros de qualidade.

Segundo Moraes (2013), para proporcionar uma educação de qualidade, é imprescindível também conhecer os diferentes atores, além de suas necessidades específicas, o que colabora com a formulação e implementação das ações referentes à qualidade na educação.

2.4 ISO 21001

Em um ambiente cada vez mais globalizado, a busca contínua pela eficiência fez crescer nas organizações a preocupação com a qualidade dos seus produtos e serviços. Em meio a isto, as normalizações, através das ISO, buscam melhorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos através da padronização para implantação de um sistema de gestão da qualidade.

“Normalização é a atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em determinado contexto” (OLIVEIRA et al., 2006, p.57).

Baseada na norma ISO 9001, porém com requisitos específicos para organizações educacionais, foi publicada em maio de 2018, a ISO 21001, a mesma “provê uma ferramenta de gestão comum para organizações provedoras de produtos e serviços educacionais capazes de atender aos requisitos dos alunos e de outros beneficiários” (ABNT,2018). Seus princípios de gestão para um sistema de gestão das organizações educacionais podem ser vistos no Quadro 2.

Quadro 2 – Princípios de gestão para um SGOE.

Princípios	Declaração
Foco nos alunos e em outros beneficiários	Atender às necessidades do aluno e de outros beneficiários e exceder suas expectativas.
Liderança visionária	Envolver todos os alunos e outros beneficiários na criação, redação e implementação da missão, visão e objetivos da organização;
Engajamento das pessoas	É essencial que todas as pessoas envolvidas sejam competentes, capacitadas e engajadas na entrega de valor;
Abordagem de processo	Resultados consistentes e previsíveis são alcançados de forma mais eficaz e eficiente quando as atividades são compreendidas e gerenciadas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente, incluindo entrada e saída.
Melhoria	As organizações de sucesso têm um foco contínuo na melhoria.
Decisões baseadas em evidências	Decisões baseadas na análise e avaliação de dados e informações são mais propensas a produzir resultados desejados;
Gestão de relacionamento	Para o sucesso sustentado, as organizações gerenciam seus relacionamentos com as partes interessadas, como provedores;
Responsabilidade social	Organizações socialmente responsáveis são sustentáveis e asseguram sucesso a longo prazo.

Acessibilidade e equidade	Organizações bem sucedidas são inclusivas, flexíveis, transparentes e responsáveis, com o objetivo de atender às necessidades, interesses, habilidades e origens individuais e especiais dos alunos.
Conduta ética na educação	A conduta ética diz respeito à capacidade da organização de criar um ambiente profissional ético, onde todas as partes interessadas são tratadas de forma equitativa, conflitos de interesse são evitados e atividades são conduzidas em benefício da sociedade.
Segurança e proteção de dados	A organização cria um ambiente onde todas as partes interessadas podem interagir com a organização educacional com total confiança de que elas mantêm controle sobre o uso de seus próprios dados, e que a organização educacional tratará seus dados com cuidado e confidencialidade apropriados.

Fonte: ABNT NBR 21001:2018

Os princípios para um sistema de gestão sustentável das organizações educacionais, apresentados no Quadro 2, estão intimamente relacionados as dimensões existentes no modelo SERVQUAL e SERVPERF e com a presente adaptação deste último modelo. Tal relação pode ser vista no Quadro 3.

Quadro 3 – Relacionamento entre os princípios de um SGOE e as dimensões do SERVPERF (adaptado).

Princípios	Dimensão SERVQUAL/SERVPERF adaptado
Foco nos alunos e em outros beneficiários	CREDIBILIDADE
Liderança visionária	INCLUSÃO
Engajamento das pessoas	EMPATIA
Abordagem de processo	PRESTEZA
Melhoria	CREDIBILIDADE
Decisões baseadas em evidências	PRESTEZA
Gestão de relacionamento	EMPATIA
Responsabilidade social	CREDIBILIDADE
Acessibilidade e equidade	INCLUSÃO
Conduta ética na educação	CREDIBILIDADE
Segurança e proteção de dados	SEGURANÇA

Fonte: A autora (2019).

2.5 Modelo SERVQUAL

Parasuraman et al. (1985) desenvolveram a escala SERVQUAL para avaliação da qualidade em serviços.

A ferramenta avalia a qualidade dos serviços através das lacunas entre expectativas e desempenhos em cinco dimensões categorizadas: confiabilidade,

tangibilidade, presteza, segurança e empatia (PARASURAMAN et al., 1988; POLIDO; MENDES, 2015), as quais estão caracterizadas no Quadro 4 a seguir:

Quadro 4 – Dimensões avaliadas no modelo SERVQUAL

DIMENSÕES	CARACTERÍSTICAS
Confiabilidade	Habilidade da empresa em oferecer a seus clientes um serviço prestado corretamente e de acordo com o prometido.
Tangibilidade	Instalações físicas do prestador do serviço, a aparência dos funcionários e os equipamentos.
Responsividade	Vontade dos funcionários em auxiliar os seus clientes e atender seus requisitos prontamente.
Segurança	Conhecimento do prestador e a sua transmissão de confiança e responsabilidade ao cliente
Empatia	Compreensão, a atenção e cuidado da empresa com o cliente e seus respectivos problemas.

Fonte: Gronroos, 2009; Severo, 2010

O modelo é conhecido como o “Modelo dos 5 Gap’s” ou “Gap’s da Qualidade” e é amplamente utilizado na gestão de serviços. De um modo geral, os Gaps buscam mensurar as divergências entre:

- 1- As expectativas dos clientes e as percepções dos gerentes sobre estas expectativas (Gap 1);
- 2- As percepções dos gerentes em relação às expectativas dos clientes e as especificações da qualidade do serviço (Gap 2);
- 3- As especificações da qualidade do serviço e a qualidade do serviço prestado (Gap 3);
- 4- O serviço realmente prestado e o que é comunicado ao cliente a respeito deste (Gap 4), e;

- 5- Expectativas dos clientes em relação ao serviço e a percepção destes em relação ao desempenho do serviço prestado (Gap 5).

A mensuração do Gap 5 é o fundamento da utilização SERVQUAL, sendo o modelo constituído de duas seções, sendo a primeira composta por 22 itens que registram as expectativas prévias do cliente em relação ao serviço e a segunda composta por 22 itens relacionados a percepção dos clientes ao final do serviço. As avaliações são realizadas por meio de um questionário que utiliza uma escala Likert 5 ou 7 pontos, onde os extremos representam “discordo totalmente” e “concordo totalmente”, respectivamente. Para cada um dos itens calcula-se o Gap 5:

$$Q = P - E$$

Sendo:

Q = qualidade percebida do serviço;

P = percepções de desempenho

E = expectativas

Um item com Gap negativo representa que as percepções estão abaixo das expectativas, ou seja, o serviço prestado está gerando insatisfação dos clientes.

Por outro lado, um item com Gap positivo indica que o prestador de serviços está prestando um serviço superior ao esperado, proporcionando dessa forma, satisfação do cliente.

2.6 O instrumento SERVPERF

SERVPERF é um método proposto por Cronin & Taylor (1992) como uma alternativa ao SERVQUAL. Os autores afirmam que a percepção do cliente é um fator decisivo, e, portanto, o único a ser considerado na medição da qualidade dos serviços.

O modelo utiliza das mesmas afirmativas do SERVQUAL, distinguindo-se por eliminar os itens que mensuram as expectativas. Logo, o instrumento SERVPERF é idêntico ao SERVQUAL, porém conta apenas com 22 afirmativas referentes a

percepção do serviço, enquanto o SERVQUAL é constituído de 44 afirmativas (22 referentes à expectativa e 22 referentes à percepção). (JAYASUNDARA; NGULUBE; MINISHI-MAJANJA, 2009; MONDO; FIATES, 2013).

Sendo assim, a escala SERVPERF, do mesmo modo que a escala SERVQUAL, é empregada em diversos trabalhos para medir e avaliar a qualidade em serviços, com adaptações nos itens para a adequação de cada ramo de atividade quando necessário.

3 ESTUDO DE CASO

3.1 Questionário aplicado

Após revisão bibliográfica, foi realizada uma coleta de dados através de questionário (Apêndice A). O mesmo foi dividido em três partes, onde a primeira contemplou questionamentos para identificar o perfil dos respondentes. Já na segunda parte, buscou-se identificar a percepção dos usuários do serviço através do modelo SERVPERF, o qual foi enriquecido com adaptação, com a adição da dimensão inclusão que leva em consideração a questão da educação inclusiva, sendo assim, o modelo SERVPERF adaptado contou seis dimensões e com 32 itens relacionados a percepção, os quais foram avaliados através da escala *Likert* de cinco pontos, de modo a indicar o nível de satisfação ou insatisfação, como pode ser visto na Tabela 1.

Tabela 1 – Configuração da escala de *Likert* do estudo.

Intensidade	Afirmação
1	Muito insatisfeito
2	Insatisfeito
3	Indiferente
4	Satisfeito
5	Muito satisfeito

Fonte: A autora (2019).

Por fim, a terceira e última parte, foi destinada a identificar a importância atribuída a cada dimensão do modelo SERVPERF adaptado por parte dos usuários, através de uma escala de *Likert* de 5 pontos.

3.2 Caracterização da unidade educacional

A rede municipal de ensino de Caruaru conta com 134 unidades escolares, incluindo três modalidades de ensino, creches (berçário ao Pré II), escola de tempo regular (Pré I ao 9º ano) e as escolas de tempo integral (1º ao 9º ano), distribuídas em 9 territórios de gestão sustentável (TGS), sendo os quatro primeiros referentes as unidades de ensino rurais e os outros cinco referentes as unidades de ensino urbanas. As escolas de ensino regular e as de tempo integral contam ainda com as turmas para

educação de jovens e adultos (EJA), destinada a jovens e adultos que não tiveram acesso à educação na escola convencional na idade apropriada.

Quadro 5 - Quantitativo de unidades escolares por modalidade

Modalidade	Unidades existentes
Creches	20
Escola de tempo regular	109
Escola de tempo integral	5

Fonte: A autora (2019)

Como pode ser visto no Quadro 5, as escolas de tempo integral ainda são minoria, quando comparadas as escolas de tempo regular. As mesmas se diferenciam, entre outras coisas, por ampliarem o tempo de permanência dos estudantes na escola, consequentemente ampliando o número de refeições, ampliar o currículo escolar por meio de metodologias, estratégias e práticas educativas inovadoras, possuir equipamentos, mobiliário, materiais didáticos e recursos tecnológicos necessários para a proficiência pedagógica e eficácia da gestão.

3.3 Amostra e coleta das respostas

A pesquisa foi realizada junto aos alunos do 9º ano das escolas municipais de tempo integral, sendo estes selecionados devido a ser, esta série, a mais avançada da população estudada, e consequentemente com alunos com maior idade em relação aos demais. Os questionários foram aplicados em três, das cinco escolas de tempo integral, devido ao fato de apenas estas possuírem os 9º anos.

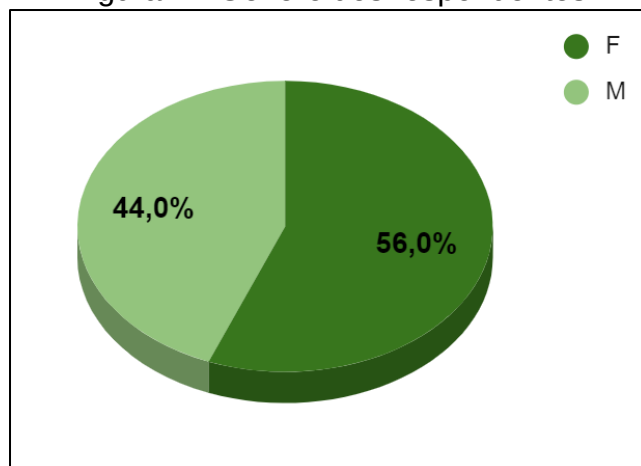
Na amostragem por conveniência os membros mais acessíveis de uma população são selecionados (SCHIFFMAN; KANUK, 2000). Sendo assim, por conveniência, foram aplicados 175 questionários, sendo os mesmos aplicados durante o período das aulas, com autorização da Secretaria de Educação de Caruaru, mediante termo de sigilo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Descrição da população estudada

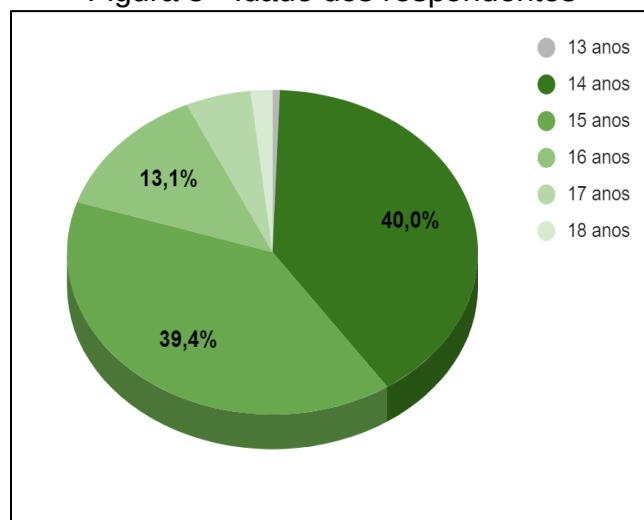
A primeira parte do questionário tinha como objetivo obter conhecimento sobre o perfil dos alunos respondentes das escolas municipais de tempo integral do município de Caruaru. A Figura 2 revela que a amostra era formada na sua maioria por respondentes do sexo feminino (56%). Na Figura 3 observa-se que as idades de 14 anos (40%) e 15 anos (39,4%) são as com maior representatividade na amostra estudada, o que evidencia um dos pressupostos das escolas de tempo integral, que é a diminuição da distorção idade-série.

Figura 2 - Gênero dos respondentes



Fonte: A autora (2019)

Figura 3 - Idade dos respondentes



Fonte: A Autora (2019)

4.2 Avaliação da confiabilidade dos questionários

Para comprovar a confiabilidade dos dados coletados via questionário SERVPERF adaptado, foi utilizada a avaliação através do Alfa de Cronbach.

Proposto por Lee J. Cronbach (1951), o Alfa de Cronbach é um estimador de fidedignidade largamente utilizado para aferir o grau de consistência entre as múltiplas medidas das variáveis.

O coeficiente Alfa de Cronbach é calculado por meio da variância dos itens individuais e da variância da soma dos itens de cada avaliador. A equação para cálculo do coeficiente é dada por Hora, Monteiro e Arica (2010) de acordo com a fórmula abaixo:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \left(\frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right) \right)$$

Onde:

- k = número de itens/perguntas do questionário
- s_i^2 = variância de cada coluna, ou seja, a variância de cada item
- s_t^2 = a variância total do questionário

O valor do Alfa de Cronbach varia de 0 a 1, a Tabela 2 especifica os limites para a classificação da confiabilidade de um questionário, em trabalhos exploratório valores acima de 0,5 já são aceitáveis (FREITAS; RODRIGUES, 2005; NUNNALLY, 1967).

Tabela 2 - Limites de confiabilidade a partir do Alfa de Cronbach

Valor de α	Confiabilidade
$\alpha \leq 0,3$	Muito baixa
$0,3 < \alpha \leq 0,60$	Baixa
$0,60 < \alpha \leq 0,75$	Moderada
$0,75 < \alpha \leq 0,90$	Alta
$\alpha > 0,9$	Muito alta

Fonte: Adaptado de Freitas e Rodrigues (2005)

De acordo com a tabela, são satisfatórios questionários com valor de $\alpha > 0,6$. Dessa forma, submetendo os questionários aplicados ao teste do Alfa de Cronbach

foi obtido o resultado explicitado na Tabela 3. Sendo assim, o instrumento de coleta de dados possui alta confiabilidade.

Tabela 3 - Resultado do Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach
$\alpha = 0,88$

Fonte: A autora (2019)

4.3 Índice de satisfação dos usuários

A segunda parte do questionário objetivava captar o nível de satisfação dos usuários do serviço de educação, com base nas cinco dimensões da qualidade, adicionada da dimensão inclusão, sendo esta última uma adaptação ao tradicional modelo SERVPERF, como explicitado anteriormente. Foi utilizada a escala *Likert* 5 pontos, logo, o índice varia entre 1 e 5, com 1 representando um péssimo desempenho (muito insatisfeito) e 5 representando um alto desempenho (muito satisfeito). Na Tabela 4 é possível visualizar a média de cada item abordado no questionário, a média de cada dimensão, assim como a média geral do serviço prestado.

Tabela 4 - Índices de satisfação dos usuários/alunos do serviço educacional

Dimensão	Item	Média		
Tangibilidade D1	I1	2,92	3,07	3,35
	I2	3,31		
	I3	3,41		
	I4	2,81		
	I5	2,90		
Credibilidade D2	I6	3,46	3,29	
	I7	3,15		
	I8	3,02		
	I9	4,42		
	I10	2,40		
Presteza D3	I11	4,31	3,91	
	I12	4,18		
	I13	3,47		
	I14	3,81		
	I15	3,79		
Segurança D4	I16	3,11	3,06	
	I17	2,66		
	I18	3,42		
Empatia D5	I19	3,31	3,58	
	I20	3,94		

Inclusão D6	I21	3,50	3,18	
	I22	3,49		
	I23	3,65		
	I24	3,11		
	I25	2,63		
	I26	3,26		
	I27	3,23		
	I28	3,46		
	I29	3,28		
	I30	3,27		
	I31	3,07		
	I32	3,27		

Fonte: A autora (2019)

Os valores da Tabela 4 demonstram que segurança, tangibilidade e inclusão compõem as dimensões mais críticas, merecendo atenção especial, pois impactam negativamente na qualidade dos serviços prestados pelas escolas municipais, enquanto as dimensões presteza (3,91) e empatia (3,58) apresentaram as maiores médias, contudo não significando que os usuários estão plenamente satisfeitos com os serviços prestados, já que não se obteve em nenhuma das dimensões valores entre 4 e 5. Observa-se ainda que, para a maioria das questões (72%), a média da percepção varia de 3 a 4 da escala utilizada, sendo 78% (considerando a percepção acima de 3 e a baixo de 3,5) avaliadas como indiferentes ao serviço prestado e 22% (considerando a percepção acima de 3,5 e a baixo de 4) consideradas satisfatórias. Das 32 questões, apenas os itens 12, 11 e 9 obtiveram médias acima de 4, ou seja, os alunos estão satisfeitos com o serviço prestado.

Com relação as dimensões do SERVPERF, com o intuito de analisar simultaneamente a associação entre as variáveis de estudo, foi utilizada uma Matriz de Correlação, vista na Tabela 5.

Tabela 5 - Matriz de Correlação

	TANGIBILIDADE	CREDIBILIDADE	PRESTEZA	SEGURANÇA	EMPATIA	INCLUSÃO
TANGIBILIDADE	1	0,57	0,39	0,54	0,38	0,53
CREDIBILIDADE	0,57	1	0,44	0,60	0,51	0,51
PRESTEZA	0,39	0,44	1	0,38	0,49	0,46
SEGURANÇA	0,54	0,60	0,38	1	0,45	0,49
EMPATIA	0,38	0,51	0,49	0,45	1	0,47

INCLUSÃO	0,53	0,51	0,46	0,49	0,47	1
-----------------	------	------	------	------	------	---

Fonte: Autora (2019)

Analisando as correlações entre as variáveis verificou-se que todas são positivas, com destaque para a correlação entre segurança e credibilidade que apresentou valor 0,6. As correlações entre empatia e tangibilidade e segurança e prestação, foram as que apresentaram o menor valor, ambas com 0,38.

A Tabela 6 refere-se à terceira parte do questionário, a qual contempla o nível de importância de cada dimensão segundo os usuários/alunos do serviço de educação. Observa-se que nas dimensões com maior nível de importância, segundo os usuários, inclusão (4,53), tangibilidade (4,14) e segurança (4,14), as percepções foram as mais baixas (3,18, 3,07, 3,06, respectivamente) em relação aos serviços prestados, ou seja, fica evidente que há ações de melhorias que precisam ser implementadas a fim de aumentar a satisfação dos clientes em relação ao serviço prestado.

Tabela 6 – Índice de desempenho e importância

Dimensão da qualidade	Desempenho	Importância
D1 - Tangibilidade	3,07	4,14
D2 - Credibilidade	3,29	3,37
D3 - Presteza	3,91	3,80
D4 - Segurança	3,06	4,14
D5 – Empatia	3,58	3,81
D6 - Inclusão	3,18	4,53

Fonte: A autora (2019)

4.4 Identificação dos itens críticos

É importante analisar os itens individualmente para cada questão dentro das dimensões, no sentido de identificar a relevância de cada questão para a dimensão, assim como identificar os itens críticos que devem ser vistos com maior atenção na elaboração de planos de ação. Para isto, utilizou-se a análise dos quartis proposta por Freitas et al. (2006).

A análise é realizada através da divisão dos valores de um conjunto de dados em quatro partes iguais a partir das observações ordenadas. O objetivo é identificar quais itens da percepção têm prioridades crítica e alta. O Quartil da figura 4 mostra a prioridade crítica das percepções e, com a divisão dos quartis, os valores do primeiro

Quartil são avaliados como de prioridade crítica na avaliação da percepção, esses itens correspondem a valores que estão abaixo de 3,094. Os valores do segundo Quartil equivalem aos valores acima de 3,094 até 3,294 e correspondem aos itens que necessitam de alta prioridade. No terceiro Quartil, os valores de média prioridade ficam entre 3,294 e 3,497. E, por fim, os itens com percepção acima de 3,497, que aparecem com baixa prioridade.

Figura 4 – Classificação das prioridades dos itens segundo a percepção do desempenho.

	Prioridade Crítica								Prioridade Alta								Prioridade Moderada								Prioridade Baixa							
Item	10	25	17	4	5	1	8	31	16	24	7	27	26	30	32	29	19	2	3	18	6	28	13	22	21	23	15	14	20	12	11	9
Média	2.40	2.63	2.66	2.81	2.90	2.92	3.02	3.07	3.11	3.11	3.15	3.23	3.26	3.27	3.27	3.28	3.31	3.31	3.41	3.42	3.46	3.46	3.47	3.49	3.50	3.65	3.79	3.81	3.94	4.18	4.31	4.42
1º Quartil = 3,094								2º Quartil = 3,294								3º Quartil = 3,497																

Fonte: A autora (2019).

Para a prioridade crítica, observa-se os itens 10, 25, 17, 4, 5, 1, 8 e 31, pertencentes as dimensões tangibilidade (item 1,4 e 5), credibilidade (item 8 e 10), segurança (item 17) e inclusão (item 25 e 31), resultado condizente com as análises anteriores, que mostraram que as dimensões tangibilidade, segurança e inclusão eram as com pior desempenho, assim como todos os itens das dimensões presteza e empatia, as quais apresentaram um desempenho maior do que as citadas anteriormente, ficaram entre a prioridade moderada e baixa.

5 DIRETRIZES PROPOSTAS PARA MELHORIA DO SERVIÇO

Com os dados colhidos e analisados, foram sugeridas diretrizes de melhoria para os itens situados no primeiro quartil, ou seja, aqueles com prioridade crítica, que afetam diretamente a qualidade dos serviços oferecidos. Para tal, foi realizado um plano de ação utilizando a ferramenta 5W1H para os itens que demandavam maior detalhamento, sendo estes o I10 (alimentação oferecida de qualidade e variada), I25 (a escola possui acessibilidade arquitetônica), I17 (a escola possui equipamentos e sinalização de segurança) e o I31 (existem periodicamente ações entre alunos e professores a fim de solidificar a educação inclusiva), como mostra o Quadro 6.

O termo 5W1H refere-se as iniciais das palavras da língua inglesa why (por que), what (o que), where (onde), when (quando), who (quem) e how (como). Por meio das respostas à essas 6 questões, procura-se a definição de responsabilidades, recursos e prazos, garantindo um fácil entendimento do problema (JUNIOR et al, 2010).

É relevante observar que o campo “onde” foi preenchido com “a definir” pois as sugestões serão avaliadas pela gestão das unidades escolares, ficando a cargo dos mesmos o estabelecimento de prazos.

Quadro 6 – Plano de ação proposto por meio do 5W1H

Item crítico	O que? (What)	Por que? (Why)	Como? (How)	Quem? (Who)	Quando? (When)	Onde? (Where)
I 10	Oferecer qualidade e variedade na alimentação dos alunos	Para gerar uma maior oferta de nutrientes, garantindo crescimento e desenvolvimento adequado	- Preparação de cardápios semanais, incluindo alimentos que atendam às necessidades de calorias e nutrientes correspondente as idades dos alunos; - Buscar variar principalmente as proteínas e quando não for possível, alternar o modo de preparo. - Buscar a opinião dos	Nutricionistas e funcionários da cozinha	A definir	Cozinha da unidade escolar

			alunos em relação as suas preferências alimentares, através de uma listagem pré estabelecida			
I 17	Proporcionar um ambiente seguro	Viabilizar um ambiente escolar satisfatório e seguro no qual os alunos possam se desenvolver plenamente	Equipar a escola com itens essenciais de segurança como: extintores e sinalizações de segurança	Gestão escolar	A definir	Áreas comuns; Salas de aula; Áreas de serviço
I 25	Prover acessibilidade arquitetônica em todos os espaços das unidades escolares	Possibilitar que todas as pessoas possam utilizar os espaços, com autonomia e segurança	Realização de um projeto arquitetônico nas escolas pensado para atender os alunos com algum tipo de necessidade especial, permitindo que ele se mova em todos os ambientes escolares, atendendo as normas específicas	Equipe de arquitetura e engenharia das escolas municipais	A definir	Áreas comuns; Salas de aula
I 31	Solidificar a educação inclusiva	Para atender as especificações individuais e criar uma sensação de pertencimento dos alunos portadores de necessidades especiais. Além de conscientizar a comunidade escolar sobre a importância do acolhimento e respeito para com os demais	Através de ações que busquem incluir os alunos especiais, considerando suas limitações; Realizar Benchmarking com instituição que tiveram sucesso na prática. Além disso, usar técnicas de benchmarking para as ações desenvolvidas	Gestão escolar, coordenação, equipe de inclusão e demais membros da comunidade escolar	A definir	Unidade Escolar

Fonte: A autora (2019)

O plano de ação é considerado viável, visto que, os responsáveis (Who?) pelas ações propostas já fazem parte do quadro funcional das escolas municipais de tempo integral, o que não acarreta custos adicionais ao município. O esforço está direcionado, principalmente, ao fator de planejamento com foco em melhorias. Apenas no item 25, relacionado a acessibilidade arquitetônica, será necessário um plano orçamentário e posterior aprovação com liberação de verba pública, para execução das obras.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com uma sociedade mais informada e participativa, a demanda por serviços de qualidade cresce cada vez mais, contudo, as atividades de serviço no setor público brasileiro são preocupantes. A oferta de um serviço de qualidade, que atenda às necessidades dos seus usuários de forma eficiente, ainda é algo a desejar.

É imprescindível investir em ferramentas que auxiliem na medição e avaliação da qualidade, como forma de satisfazer as necessidades dos usuários. Sendo assim, o presente estudo de caso revelou, que, de um modo geral, os alunos não se sentem satisfeitos com os serviços oferecidos nas unidades escolares de tempo integral, caso agravado pelo fato das dimensões segurança e inclusão, se destacarem, juntamente com a tangibilidade, com as piores médias de desempenho.

Tais aspectos, embora não diretamente relacionados aos conteúdos e estratégias envolvidos no processo ensino-aprendizagem, contribuem de forma importante no alcance de uma boa performance educacional na medida que interferem diretamente na qualidade de vida, motivação e até, na saúde mental do corpo discente. Portanto, é fundamental que haja uma maior atenção no sentido de garantir uma escola mais inclusiva, com espaços seguros e mais adequados, contribuindo para uma melhor sensação de pertencimento por parte do aluno e integrando-o de forma mais efetiva ao ambiente escolar, gerando assim, satisfação aos mesmo. Isso, seguramente, elevará os indicadores de desempenho educacional das unidades de ensino.

Diante disso, foi proposto um plano de melhorias por meio do 5W1H, visando uma ampliação da qualidade nas unidades de ensino integral e consequentemente alcançando a satisfação dos alunos.

A maior dificuldade encontrada durante a pesquisa foi a faixa etária dos alunos das escolas integrais, o que limitou a amostra aos alunos do 9º ano, sendo, este ano, presente em apenas três, das cinco escolas municipais de tempo integral.

Quanto às limitações, a principal relaciona-se ao fato de que o tamanho da amostra utilizada foi de 175 entrevistados, o que impediu uma análise estatística mais aprofundada.

Deixa-se como possibilidade para trabalhos futuros, a ampliação da amostra para além das escolas de tempo integral. Pode-se também utilizar a metodologia de análise para um estudo comparativo entre serviço de educação pública e privada.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 21001:2018, Sistemas de gestão para organizações educacionais** - Requisitos.

A. L. P.; RODRIGUES, S. G. **A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach..** In: XXII SIMPEP, 2005, Bauru. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/236036099>>. Acesso em: 30 nov.2019.

BUCKLEY, J. E-service quality and the public sector. **Managing Service Quality**. Volume 13 · Number 6 · 2003 · pp. 453-462 q MCB UP Limited · ISSN 0960-4529.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu GN.; CAON. Mauro. **Gestão de Serviços: Lucratividade por Meio de Operações e de Satisfação dos Clientes**. São Paulo: Atlas, 2002.

CRONBACH, J. L. **Coefficient alpha and the internal structure of tests.***Psychometrika*, v. 16,n. 3, p. 297-334, 1951

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

CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento: a arte de garantir a qualidade**. José Olympio, 1994.

DEMING, W. E. Out of the crisis. Massachusetts Institute of Technology. **Center for advanced engineering study**, Cambridge, MA, v. 510, 1986.

FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. (Tradução R. C. LOVERRI) v. I. 1994.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 584, 2010, p.26.

FREITAS, A. L. P.; MANHÃES, N. R. C.; COZENDEY, M. I. **Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de Serviços de tecnologia da Informação: uma análise experimental.** In: XXVI ENEGEP, 2006, Fortaleza. Disponível em:<http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr530352_7613.pdf>. Acesso em: 01 dez.2019.FREITAS,

FREITAS, A. L. P., RODRIGUES, S. G. **A avaliação da confiabilidade de questionário: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach**. XII SIMPEP–Bauru-SP, 2005.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Qualitymark Editora Ltda, 1992.

GIL, A. C. **Metodologia do ensino superior**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: Gerenciamento e Serviços**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

GUSMÃO, J. B. B. **Qualidade de educação no Brasil: consenso e diversidade de significados**. 2010. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, SP, 2010.

HECKERT, C. R.; SILVA, M. T. DA. **Qualidade de serviços nas organizações do terceiro setor**. p. 319–330, 2008.

HORA, Henrique Rego Monteiro da; MONTEIRO, Gina Torres Rego; ARICA, José. **Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach**. Produto e Produção, Vol. 11, n.2, p. 85-103, jun. 2010.

IBGE. Pesquisa Mensal de Serviços – PMS. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2019. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos/9229-pesquisa-mensal-de-servicos.html?edicao=21452&t=publicacoes>>. Acesso em 01 dez. 2019.

IBPT. **Estudo sobre carga tributária/PIB x IDH – Cálculo do IRBES**. Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação, 2019. Disponível em: <<https://ibpt.com.br/noticia/2790/Estudo-sobre-carga-tributaria-PIB-x-IDH-CALCULO-DO-IRBES>>. Acesso em 30 out. 2019.

ISHIKAWA, K. **Controle de qualidade total à maneira japonesa**. Campus, 1993.

JAYASUNDARA, C.; NGULUBE, P.; MINISHI-MAJANJA, M. K. **A theoretical model to predict customer satisfaction in relation to service quality in selected university libraries in Sri Lanka**. South African Journal Of Libraries And Information Science, [s.l.], v. 75, n. 2, 10 jan. 2009. Stellenbosch University. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.7553/75-2-98>>. Acesso em: 10 nov. 2019.

JUNIOR, I. et al. **Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro: FGV, 2010.

JURAN, J. M. **Controle da qualidade: conceitos, políticas e filosofia da qualidade**. McGraw-Hill-Makron, 1991.

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

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LIM, P. C. et al. **Managing Service Quality Emerald Article : An innovative framework for health care performance measurement Innovation and strategy An innovative framework for health care performance measurement**. 2005.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
MEC. **Plano Nacional de Educação - Lei Nº 13.005/2014**. Ministério da Educação, 2014. Disponível em:<<http://pne.mec.gov.br/18-planos-subnacionais-de-educacao/543-plano-nacional-de-educacao-lei-n-13-005-2014>>. Acesso em 02 dez. 2019.

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

NUNNALLY, J. C. **Psychometric Theory**. New York: McGraw-Hill, 1978.

OLIVEIRA, O. J. et al. **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. 1. ed - São Paulo: Thomson, 2006, p.57.

PALADINI, E.P. **As bases históricas da gestão da qualidade: a abordagem clássica da administração e seu impacto na moderna gestão da qualidade**. Gest. Prod. [online]. 1998, vol.5, n.3, p.169.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**. 2º Edição. Editora Atlas S.A. São Paulo, 2006.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. & BERRY, L.L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. Journal of Marketing. Chicago, vol.49, n.3, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, V.A.Z.; BERRY, L.L. **Servqual: A multiple item scale for measuring perceptions of service quality**. Journal of Retailing, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

POLIDO, K.; MENDES, G. H. S. **Aplicação do SERVQUAL para avaliação da qualidade dos serviços em um restaurante do município de São Paulo**. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 35. 16 f. Fortaleza, 2015.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social:métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SCHIFFMAN,L. G.; KANUK, L. L. **Comportamento do consumidor**.6.ed. Rio de Janeiro:LTC, 2000.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. – 23. ed. Ver. e atual. – São Paulo: Cortez, 2007.

SEVERO, A. S. **Emprego do modelo Servqual na avaliação da qualidade de serviços da imobiliária Santoro**. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

TAGUCHI, G.; ELSAYED, E. A.; HSIANG, T. C. **Engenharia da qualidade em sistemas de produção**. McGraw-Hill, 1990

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

INFORMAÇÕES SOBRE VOCÊ

Este questionário faz parte de uma pesquisa desenvolvida na UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE). Os Resultados individuais desta pesquisa serão confidenciais e NÃO SERÃO REVELADOS. O objetivo deste trabalho é a aplicação do Modelo SERVPERF para avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas escolas de tempo integral do município de Caruaru.

Idade : _____ anos

Sexo: F () M ()

QUESTIONÁRIO

O questionário do modelo SERVPERF (CRONIN & TAYLOR, 1992) é um método que utiliza apenas as percepções do desempenho do serviço para medição da qualidade. **Por favor, assinale no quadro a sua nota para cada item, sendo de (1) muito insatisfeito, (2) pouco insatisfeito, (3) indiferente, (4) satisfeito e (5) muito satisfeito, de acordo com as percepções que você tem sobre os serviços que são oferecidos pela escola de tempo integral.**

Dimensão	item		Intensidade				
			1	2	3	4	5
Tangibilidade	1	Ambiente físico bem cuidado					
	2	Salas de aula com ventilação e iluminação adequada					
	3	Biblioteca possui um acervo que contribui para o enriquecimentos das aulas					
	4	Bancas conservadas e adequadas para destros e canhotos e para a altura dos alunos					
	5	A escola possui equipamentos modernos e atualizados					
Credibilidade	6	A escola inspira confiança e credibilidade					
	7	A direção da escola mostra-se disponível e apoia os alunos na resolução dos seus problemas					
	8	A secretaria cumpre os prazos prometidos					
	9	Professores comparecem com regularidade às aulas e respeitam os horários das aulas					
	10	Alimentação oferecida de qualidade e variada					
Presteza	11	Professores mostram-se disponíveis para o atendimento aos estudantes fora do horário de aula					
	12	Professores indicam materiais complementares (vídeos, sites ou blogs)					
	13	Coordenação pedagógica mostra-se disponível para o aluno e família do mesmo fora do horário de aula.					
	14	Há diálogo dos docentes com àqueles estudantes que sentem dificuldade na disciplina					
	15	A escola adota políticas de incentivo e motivação para a formação					
Segurança	16	O ambiente escolar é seguro (contra roubos, brigas e violência em geral)					
	17	A escola possui equipamentos e sinalização de segurança (extintores, por exemplo)					

	18	A escola combate a prática do bullying					
Empatia	19	A direção da escola dá atenção individual aos alunos e pais					
	20	Os professores dão atenção personalizada aos alunos					
	21	Os funcionários são cordiais					
	22	Os servidores (professores, direção e funcionários) conhecem as necessidades dos alunos					
	23	Existe respeito mútuo entre alunos, professores e demais					
Inclusão	24	A escola possui sala de recursos para atendimento especializado					
	25	A escola possui acessibilidade arquitetônica (rampas, piso tátil, piso antiderrapante entre outros)					
	26	A escola faz acompanhamento de alunos com alguma deficiência					
	27	A escola desenvolve atividades (teatro, jogos esportivos e afins) com alunos portadores e não portadores de deficiência					
	28	Os professores têm capacitação para trabalhar com alunos portadores de deficiências					
	29	São ofertadas avaliações condizentes com as necessidades dos alunos					
	30	Todos os integrantes da escola trabalham em prol da inclusão dos alunos					
	31	Existem periodicamente ações entre os alunos e professores a fim solidificar a educação inclusiva					
	32	São disponibilizados intérpretes de LIBRAS, escrita em braille e outros recursos					

Para você, qual o grau de importância de cada item abaixo?	Não é importante	Pouco importante	Indiferente	Importante	Muito importante
D1 - Aspecto físico, conforto, instalações e equipamentos modernos					
D2 - Confiança nos serviços oferecidos pela instituição de ensino					
D3 - Presteza nos serviços oferecidos					
D4 - Segurança dentro da instituição de ensino					
D5 - Gentileza dos funcionários					
D6 - Inclusão dos alunos especiais					