UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG-CAT)
UNIDADE ACADÊMICA ESPECIAL DE GESTÃO DE NEGÓCIOS
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL

SARAH RACHEL GONCZAROWSKA VELLOZO

A CULTURA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS NA CIDADE DE CALDAS NOVAS/GO

CATALÃO
2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
UNIDADE ACADÊMICA ESPECIAL DE GESTÃO E NEGÓCIOS

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO (TECA) PARA DISPONIBILIZAR VERSÕES ELETRÔNICAS DE TESES

E DISSERTAÇÕES NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), regulamentada pela Resolução CEPEC nº 832/2007, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei 9.610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

O conteúdo das Teses e Dissertações disponibilizado na BDTD/UFG é de responsabilidade exclusiva do autor. Ao encaminhar o produto final, o autor(a) e o(a) orientador(a) firmam o compromisso de que o trabalho não contém nenhuma violação de quaisquer direitos autorais ou outro direito de terceiros.

1. Identificação do material bibliográfico

[x] Dissertação [ ] Tese

2. Nome completo do autor

Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo

3. Título do trabalho

A CULTURA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS NA CIDADE DE CALDAS NOVAS/GO

4. Informações de acesso ao documento (este campo deve ser preenchido pelo orientador)

Concorda com a liberação total do documento [X] SIM [ ] NÃO[1]

[1] Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. Após esse período, a possível disponibilização ocorrerá apenas mediante:

a) consulta ao(à) autor(a) e ao(à) orientador(a);
b) novo Termo de Ciência e de Autorização (TECA) assinado e inserido no arquivo da tese ou dissertação.
O documento não será disponibilizado durante o período de embargo.
Casos de embargo:
- Solicitação de registro de patente;
- Submissão de artigo em revista científica;
- Publicação como capítulo de livro;
- Publicação da dissertação/tese em livro.

Obs. Este termo deverá ser assinado no SEI pelo orientador e pelo autor.

Documento assinado eletronicamente por **Adriana Dos Santos Prado Sadoyama**, **Professora do Magistério Superior**, em 08/07/2021, às 11:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **SARAH RACHEL GONCZAROWSKA VELLOZO**, **Discente**, em 09/07/2021, às 00:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2189467** e o código CRC **B72D6A4E**.

SARAH RACHEL GONCZAROWSKA VELLOZO

A CULTURA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS NA CIDADE DE CALDAS NOVAS/GO

Dissertação apresentada ao Programa de pós-graduação stricto sensu em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás-Regional Catalão, como requisito para obtenção do título de mestre em Gestão Organizacional.
Área de concentração: Gestão Organizacional.
Linha de pesquisa: Indivíduo, Organização, Trabalho e Sociedade.

Orientadora: Professora Doutora Adriana dos Santos Prado Sadoyama
Coorientador: Professor Doutor Geraldo Sadoyama Leal

CATALÃO
2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

GONCZAROWSKA VELLOZO, SARAH RACHEL

A CULTURA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS NA CIDADE DE CALDAS NOVAS/GO [manuscrito] / SARAH RACHEL GONCZAROWSKA VELLOZO. - 2021.

cvi, 106 f.: il.

Orientador: Prof. ADRIANA DOS SANTOS PRADO SADOYAMA;

co-orientador GERALDO SADOYAMA LEAL.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios, Catalão, Programa de Pós Graduação em Gestão Organizacional (profissional), Catalão, 2021.

Bibliografia. Anexos.

Inclui siglas, tabelas, lista de figuras, lista de tabelas.

1. CULTURA ORGANIZACIONAL. 2. QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. 3. SERVIÇO EDUCACIONAL. I. DOSSANTOS PRADO SADOYAMA, ADRIANA, orient. II. Título.

CDU 37.07

UFG

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

UNIDADE ACADÊMICA ESPECIAL DE GESTÃO E NEGÓCIOS

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Ata nº 05.2021 da sessão de Defesa de Dissertação de **Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo**, que confere o título de Mestre em Gestão Organizacional, na área de concentração em Gestão Organizacional.

Aos **vinte e sete** dias do mês de **maio** de **dois mil e vinte e um**, a partir das **catorze** horas, à distância via webconferência, realizou-se a sessão pública de Defesa da Dissertação intitulada **"A CULTURA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS NA CIDADE DE CALDAS NOVAS/GO".** Os trabalhos foram instalados pela Orientadora, **Professora Doutora Adriana dos Santos Prado Sadoyama** (UA de Educação/UFG-RC/UFCAT em transição) com a participação dos demais membros da Banca Examinadora: **Professor Doutor Geraldo Sadoyama Leal** (IBiotec/UFG-RC/UFCAT em transição), coorientador; **Professora Doutora Fernanda Barros** (UA de Educação/UFG- RC/UFCAT em transição), membro titular externo e **Professora Doutora Elis Regina da Costa** (UA de Educação/UFG-RC/UFCAT em transição), membro titular externo. A participação de todos os membros da banca ocorreu via webconferência de acordo com a Portaria da CAPES nº 36, de 19 de março de 2020. Durante a arguição os membros da banca **não** fizeram sugestão de alteração do título do trabalho. A Banca Examinadora reuniu-se em sessão secreta a fim de concluir o julgamento da Dissertação, tendo sido a candidata **aprovada** pelos seus membros. Proclamados os resultados pela **Professora Doutora Adriana dos Santos Prado Sadoyama**, Presidente da Banca Examinadora, foram encerrados os trabalhos e, para constar, lavrou-se a presente ata que é assinada pelos Membros da Banca Examinadora, aos **vinte e sete** dias do mês de **maio** de **dois mil e vinte e um.**

TÍTULO SUGERIDO PELA BANCA

sei! assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Barros**, **Professora do Magistério Superior**, em 27/05/2021, às 15:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

sei! assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **Adriana Dos Santos Prado Sadoyama**, **Professora do Magistério Superior**, em 27/05/2021, às 15:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

sei! assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **Elis Regina Da Costa**, **Professor do Magistério Superior**, em 27/05/2021, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2083246** e o código CRC **B5241C04**.

Referência: Processo nº 23070.023761/2021-44 SEI nº 2083246

Dedico este trabalho a minha família, amigos e meus professores, que estiveram presentes em toda minha jornada escolar. Obrigada pelo carinho, ensinamentos e colaboração na realização desse sonho que busquei com muitos esforços alcançar.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pelo caminho percorrido até aqui, pelas portas que se abriram e por me manter firme em meus objetivos.

Agradeço aos meus pais, José Paraguassu Vellozo (in memorian) e minha mãe Clara Eliza Gonczarowska Vellozo, que sempre me ensinaram a persistir, valorizando os estudos, a qualificação e a busca constante do conhecimento, pelo apoio, pelo carinho, pela preocupação, pela construção do meu ser, pelos dias em que minha mãe cuidou da minha filha nos dias de viagem para cursar esse mestrado, pelas horas mal dormidas, pelos dias de turbulência e correria.

Agradeço meu esposo, Ires Pereira Leal, por me incentivar, me apoiar, dividindo as responsabilidades e me escutando nas horas de aflição. E a minha filha Isabela Sofia G. Leal que sempre tem sido fonte de inspiração, me acalmando nas horas aflitas e me fazendo perceber o quanto a vida é valiosa para seguirmos nossos sonhos sempre.

Agradeço a minha família, especialmente minhas irmãs, Samira Cristi G. Vellozo e Stela G. Vellozo, que me apoiaram, me incentivaram sempre emocionalmente nessa jornada. Aos meus sobrinhos Marcos Gabriel G. V. Resplandes e Marianne G. V. Resplandes que percorrem hoje um caminho de muito estudo e dedicação, me deixando engrandecida por ser exemplo em suas vidas, trilhem seus caminhos baseados nesses princípios e terão êxito.

Á minhas colegas de trabalho que colaboraram para essa concretização, fazendo o possível e o impossível para continuar meus estudos.

Ao meu amigo Marcos Alves Gomes, que enquanto aluna especial, me orientava, me dando dicas e caminhos para não desistir, e ao longo do curso foi um apoiador na minha tese.

Ao meu amigo David Novais Lopes, que se tornou um grande amigo do mestrado para a vida, um apoiador e incentivador nessa caminhada.

A minha professora Drª Gracielle Cristina Silva, que em vários momentos do projeto de pesquisa, foi de suma importância na superação das etapas, durante a construção e aprovação pelo Comitê de Ética e Pesquisa.

Aos meus orientadores, Drª Adriana do Prado Santos Sadoyama e Drº Geraldo Sadoyama Leal, que sempre me deram suporte e apoio, que até mesmo a distância conseguiram me acolher, escutar, orientar, proporcionando a oportunidade de ler, compreender, participar, envolver e construir a dissertação com base teórica e metodológica, que até então desconhecia, com vocês aprendi muito, não só como orientada mas também como pessoa, vocês são seres

iluminados que distribui luz por onde passam, transformando e ajudando como podem por um mundo melhor, com seus discursos, e ações práticas no dia a dia.

As professoras Doutoras, Fernanda Barros e Elis Regina da Costa, que me auxiliaram no exame de qualificação contribuindo nas orientações, sugerindo adaptações na escrita científica desta pesquisa, que foram acolhidas por mim a fim de aperfeiçoar essa dissertação, externo minha gratidão.

Agradeço a todos que fizeram parte do meu caminho, de forma direta ou indireta, ás escolas, aos diretores Antonio Carlos Belleli, Sandra Mara Correia da Luz, e aos órgãos superiores, que permitiram a realização desta pesquisa, aos participantes envolvidos que me deram o resultado explicito nesse trabalho.

A CULTURA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS NA CIDADE DE CALDAS NOVAS/GO

RESUMO

Este estudo tem por objetivo analisar a cultura organizacional e a qualidade da prestação dos serviços educacionais em duas instituições públicas em Caldas Novas, Goiás. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, estudo transversal, exploratória e de natureza aplicada. Como instrumentos foram utilizados o IBACO – Instrumento Brasileiro de Avaliação da Cultura Organizacional (Ferreira, et al 2002) e a SERVPERF– Service Perfomance, aplicados em duas instituições educacionais públicas, com os grupos de pais, alunos, professores e gestores. Para o processamento dos dados utilizou-se o software estatístico SPSS versão 22. Como resultado, em relação ao IBACO obtivemos como valor organizacional o profissionalismo cooperativo alcançando a média de 4,14 e como prática organizacional a integração externa com 4,49 nas duas instituições pesquisadas, com uma média total de 3,44 pontos determinando que todos os termos no geral se aplica razoavelmente. Em relação a SERVPERF encontramos uma qualidade satisfatória, porém algumas dimensões necessitam de acompanhamento pela gestão, na Escola Municipal apontaram a empatia como a dimensão mais percepcionada pelo grupo de professores atingindo a média de 4,52, pelo grupo de pais e alunos a média de 4,61, já no Colégio estadual foi a Tangibilidade com valores de média entre 4,78 e 4,4 entre os grupos pesquisados. As que merecem atenção da gestão de acordo com os três grupos pesquisados na Escola Municipal foi a tangibilidade com uma média entre 3,98 a 4,07, enquanto no Colégio estadual no grupo de professores o item segurança atingiu a média de 4,37, enquanto no grupo de pais e alunos a dimensão confiança apresentou as médias de 4,12 nos dois grupos, indicando as prioridades a serem trabalhadas pela gestão. Conclui-se que mesmo não havendo diferença significativa entre os grupos pesquisados, é perceptível através dos resultados quais dimensões precisam de maior atenção pela gestão, quais dimensões estão mais percepcionadas, nos mostrando que nas duas instituições os grupos estão satisfeitos com a qualidade de serviços prestados.

Palavras-chave: Cultura Organizacional, Qualidade da prestação de serviços, Serviço Educacional.

ABSTRACT

THE ORGANIZATIONAL CULTURE AND THE QUALITY OF THE PROVISION OF EDUCATIONAL SERVICES IN PUBLIC INSTITUTIONS IN THE CITY OF CALDAS NOVAS/GO

This study aims to analyze the organizational culture and the quality quality of the provision of educational services in two public institutions in Caldas Novas, Goiás. This of the quantitative research, cross-sectional, exploratory and applied study. The instrument used were IBACO- Brazilian Instrument for the Assessment of Organizational Culture (Ferreira, et. al. 2002) and SERVPERF- Service Perfomance, applied in two public educational institutions, with groups of parents, students, teachers and managers. Statistical software SPSS version 22 was used to process the data. As a result, in relation to IBACO, we obtained the cooperative professionalism as an organizational value, reaching na average of 4,14 and as an organizational practice external integration with 4,49 in the two institutions. Surveyed, with a total average of 3,44 points determining that all terms in general apply reasonably. Regarding SERVPERF we found a satisfactory quality, however some dimensions need monitoring by management, at the Municipal School they pointed out empathy as the dimension most perceived by the group of teachers reaching the average of 4,52, by the group of parentes and students the average of 4,61, while in the state school it was tangibility with average values between 4,78 and 4,4 among the groups surveyed. The ones that deserve management attention acoording to the there groups surveyed at the Municipal School were the tangibility with na average between 3,98 to 4,07, while in the state school in the group of teachers the item security reached an average of 4,37, while in the group of parentes and students, the trust dimension presented averages of 4,12 in both groups. Indicating the priorities to be worked on by management. We conclude that even though there is no significant difference between the groups surveyed, it is notiveable through the results which dimensions need mora attention by management. Which dimensions are more perceived showing us that in both institutions the groups are satisfied with the quality of services provided.

Key Words: Organizational Culture, Quality of service provision, Educational service.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Dimensões da SERVPERF.....35
Figura 2- Cálculo OpenEpi.....36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Perfil sociodemográfico dos respondentes da pesquisa das duas instituições.....47
Tabela 2- Distribuição descritiva dos fatores dos instrumentos SERVPERF e IBACO por meio da média e desvio-padrão das duas instituições no grupo de professores e gestores.....47
Tabela 3- Percepção média dos professores quanto ao gênero das duas instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO.....48
Tabela 4- Percepção média dos professores quanto a instituição, organizada entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO.....49
Tabela 5- Percepção média dos professores quanto ao tempo de atuação na escola, organizada entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO das duas instituições.....51
Tabela 6- Percepção média dos professores quanto ao cargo de gestão ou docência, organizadas entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO das duas instituições.....52
Tabela 7- Percepção média dos professores quanto a formação das duas instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO.....53
Tabela 8- Perfil sociodemográfico dos alunos.....54
Tabela 9- Distribuição descritiva dos fatores dos instrumentos SERVPERF por meio da média e desvio-padrão no grupo de alunos.....55
Tabela 10- Percepção média dos alunos, quanto ao gênero, organizada entre as dimensões da SERVPERF das duas instituições.....56
Tabela 11- Percepção média dos alunos quanto a ter ou não estudado em escola pública das duas instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF.....56

Tabela 12- Percepção média dos alunos que repetiram ou não de ano escolar, organizada entre as dimensões da SERVPERF das duas instituições.....57
Tabela 13- Percepção média dos alunos quanto a idade das duas instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF.....57
Tabela 14-Percepção média dos alunos quanto a Instituição, organizada entre as dimensões da SERVPERF.....58
Tabela 15- Perfil sociodemográfico dos pais das duas instituições.....59
Tabela 16- Distribuição descritiva dos fatores dos instrumentos SERVPERF por meio da média e desvio-padrão das duas instituições, sob a percepção dos pais.....60
Tabela 17- Percepção média dos pais, quanto ao gênero, organizada entre as dimensões da SERVPERF das duas instituições.....60
Tabela 18- Percepção média dos pais quanto a ter ou não estudado em escola pública, organizada entre as dimensões da SERVPERF das duas instituições.....61
Tabela 19- Percepção média dos pais quanto a receber ou não algum auxílio do governo, organizada entre as dimensões da SERVPERF das duas instituições.....61
Tabela 20- Percepção média dos pais quanto a idade das duas instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF.....62
Tabela 21- Percepção média dos pais quanto a ocupação das duas instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF.....62
Tabela 22- Percepção média dos pais quanto a renda familiar das duas instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF.....63
Tabela 23-.Percepção média dos pais quanto a instituição, organizada entre as dimensões da SERVPERF.....64

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Definição de Cultura Organizacional.....19
Quadro 2: Definição de Qualidade.....22
Quadro 3: Diferenças entre bens físicos e serviços.....23
Quadro 4: Diferenças entre bens e serviços/objetos.....24
Quadro 5: Visão de alguns autores sobre Qualidade, sistema e Gerência.....25
Quadro 6: Escala Likert para resposta SERVQUAL.....32
Quadro 7: Escala Likert para resposta SERVPERF.....33
Quadro 8: IBACO.....41
Quadro 9: Definições referentes as dimensões da qualidade.....42
Quadro 10: Classificação por cores quanto a prioridade do desempenho da cultura organizacional e da qualidade percebida do serviço prestado pelas escolas, no grupo de professores/gestores.....54
Quadro 11: Classificação por cores quanto a prioridade do desempenho da qualidade percebida do serviço prestado pelas escolas, sob a perspectiva dos alunos.....58
Quadro 12: Classificação por cores quanto a prioridade do desempenho da qualidade percebida do serviço prestado pelas escolas, sob a percepção dos pais..... 65

LISTA DE SIGLAS

BDTD- Banco de Teses e Dissertações

CAPES- Coordenação de Aperfeiçoamento Profissional de Ensino Superior

CAQ-Custo Aluno-Qualidade

CAQi- Custo Aluno-Qualidade-Individual

CEI-Centro Educacional Infantil

CMEI-Centro Municipal de Educação Infantil

CEP-Comitê de ética e pesquisa

CEPMG-Colégio Estadual Polícia Militar de Goiás

COVID-Corona Virus Disease

CF- Constituição Federal

FUNDEB- Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica

IBACO- Instrumento Brasileiro de Avaliação da Cultura Organizacional

IDEB-Índice de Desenvolvimento da Educação Básica

LDB-Lei de Diretrizes e Bases

OPENEPI- Open Source Epidemiologic Statisticsnfor public Health

OCDE- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

PPP- Projeto Político Pedagógico

SAEB-Sistema Nacional de Avaliação Básica

SCIELO- Scientifc Eletronic Library Online

SEDUCE-GO- Secretaria Estadual de Educação, Cultura e Esporte de Goiás

SERVEPERF- Service Perfomance

SERVQUAL- Service Quality

TALE-Termo de Assentimento Livre e Esclarecido

TALIS- Teaching and Learning Inernational Survey

TCLE-Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UFG-Universidade Federal de Goiás

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO..... **19**
2 OBJETIVOS..... **20**
2.1 Geral e Específicoss..... **20**
3 JUSTIFICATIVA..... **21**
4 REFERENCIAL TEÓRICO..... **22**
4.1 Cultura Organizacional..... **22**
4.2 Cultura X Clima X Comportamento..... **24**
4.3 Dimensões da Cultura..... **25**
4.4 Principais modelos utilizados para determinar a cultura organizacional.... **25**
4.5 Qualidade..... **26**
4.6 Serviços..... **28**
4.7 Serviços Prestados..... **29**
4.8 Qualidade de serviços prestados..... **31**
4.9 Serviços Educacionais..... **32**
4.10 Qualidade de serviços prestados educacionais..... **33**
4.11 Gestão da qualidade na educação..... **35**
4.12 Principais modelos utilizados para mensurar a qualidade..... **36**
4.12.1 Modelo SERVQUAL..... **38**
4.12.2 Modelo SERVPERF..... **38**
5 METODOLOGIA..... **40**
5.1 Abordagem e estratégia de pesquisa..... **40**
5.2 Universo e Amostra..... **40**
5.3 Caracterização..... **41**
5.4 Contexto atual Brasil/Mundo..... **42**
5.5 Instrumentos de medidas..... **43**
5.5.1 Ficha coleta de dados..... **43**

5.5.2 Instrumento para determinar cultura organizacional..... **44**
5.5.3 Interpretação do IBACO..... **45**
5.5.4 Instrumento para mensurar qualidade de serviço educacional..... **47**
5.5.5 Interpretação SERVPERF..... **47**
5.6 Coleta e Análise de dados..... **48**
5.7 Aspectos Éticos..... **49**
5.7.1 Riscos e Benefícios da Pesquisa..... **49**
5.7.2 Medidas de providência e cautela..... **49**
6 RESULTADOS..... **51**
6.1 Resultados quanto ao grupo de professores e gestores..... **51**
6.2 Resultados quanto ao grupo de alunos..... **59**
6.3 Resultados quanto ao grupo de pais..... **63**
7 DISCUSSÃO..... **69**
8 CONCLUSÃO..... **76**
9 PERSPECTIVAS FUTURAS..... **77**
10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... **79**
11 ANEXOS..... **86**
11.1 IBACO..... **86**
11.2 SERVPERF grupo de professores..... **89**
11.3 SERVPERF grupo de alunos..... **91**
11.4 SERVPERF grupo de pais..... **94**
11.5 TALE..... **97**
11.6 TCLE pais..... **99**
11.7 TCLE professores..... **101**
11.8 TCLE responsáveis..... **103**

1 INTRODUÇÃO

A qualidade na educação tem sido alvo de diversos diálogos e discussões na construção das políticas públicas envolvendo vários segmentos da sociedade. No entanto, para essa operacionalização é imprescindível destacar o Plano Nacional de Educação (PNE,2014), previsto na Constituição de 1988, em seu artigo 214, sendo assim, o PNE estabelecido pela Lei 13.005, atualmente em vigor, determinando diretrizes, metas e estratégias para a política educacional entre o período de 2014 e 2024, que define a estruturação dos Planos Subnacionais de educação para os estados e municípios determinarem como irão alcançar e atingir as metas previstas pelo PNE. Para isso, a regulamentação do PNE foi estabelecida na Lei 9394/96, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira.

O objetivo central do PNE 2014-2024, se constitui: Induzir e articular os entes federados na elaboração de políticas públicas capazes de melhorar, de forma equitativa e democrática, o acesso e a qualidade da educação brasileira.

Dentro dessas políticas que irão avaliar a qualidade na educação básica, entre elas o novo FUNDEB- Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação, que tem como principal objetivo promover a redistribuição dos recursos vinculados á educação, tornando como base o CAQ- Custo-Aluno-Qualidade, a fim de assegurar os repasses com equidade em todas as modalidades de ensino de acordo com o Censo Escolar do ano anterior, tornando-se um fundo permanente e não mais provisório, sua aprovação em 27 de agosto de 2020, a fim de substituir o FUNDEB (Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de valorização dos Profissionais de Educação) de 2007, pela emenda Constitucional 108/2020, como uma política permanente de Estado, cria-se grandes expectativas em torno da qualidade na educação com o novo FUNDEB que passa a vigorar em janeiro/2021, como fundo permanente.

> A qualidade no CAQi tem como base, portanto, a definição dos insumos mínimos que constituiriam direito de todos os estudantes do país. Isso o diferencia das vertentes de juridificação da qualidade educativa excessivamente focadas nos resultados educacionais. (CAQ, 2014, p.60)

Segundo Lino et. al. (2013, p. 3419), muitos estudos têm sido realizados no sentido de compreender a qualidade da educação com base em uma perspectiva polissêmica, onde a

concepção de mundo, sociedade e de educação evidencia e define os elementos que seriam avaliados em sua natureza, atributos e finalidades, tudo dento de um processo mais amplo de qualidade social, do qual o processo educativo é apenas parte.

A cultura organizacional, conforme Hall (2004) possui três características: ela não é inata, e sim aprendida, suas distintas facetas estão inter-relacionadas; ela é compartilhada e de fato determina os limites dos distintos grupos.

> A estrutura organizacional, regras, políticas, objetivos, missões, descrições de cargos e procedimentos operacionais padronizados desempenham uma função interpretativa... atuam como pontos primários de referência para o modo pelo qual as pessoas pensam e dão sentido aos contextos nos quais trabalham. (MORGAN, 2006, p.166)

Hofstede (2017, p. 64), destaca que a cultura influencia tudo o que fazemos e também nossa percepção e atitudes. Portanto, se destaca nesse trabalho essa relação entre qualidade dos serviços prestados e a cultura organizacional estabelecida em cada unidade escolar, se atentando as percepções de desempenho de qualidade de cada grupo pesquisado.

Dentro da cultura organizacional escolar podemos citar Costa (1998, p.109) que entrelaça a cultura organizacional com a qualidade na educação, e que nos provoca a investigar essa associação por meio desse projeto proposto, ele afirma que:

> Não só as organizações são diferentes, não só a escola é diferente das outras organizações, mas também cada escola é diferente de qualquer outra escola; a especificidade própria de cada escola constitui a sua cultura que se traduz em diversas manifestações simbólicas tais como: valores, crenças, linguagem, heróis, rituais, cerimônias; a qualidade e o sucesso de cada organização escolar dependem do seu tipo de cultura: as escolas bem sucedidas são aquelas em que predomina uma cultura forte entre os seus membros (identidade e valores partilhados).

Para tanto, essa pesquisa propõe responder ao seguinte questionamento: A cultura organizacional se correlaciona com a qualidade dos serviços educacionais prestados? Os usuários externos e internos das instituições de ensino têm a percepção dessa qualidade dos serviços educacionais prestados?

2 OBJETIVOS

2.1 Geral

Analisar a cultura organizacional e a qualidade dos serviços educacionais prestados em duas instituições públicas em Caldas Novas/Goiás.

2.2 Específicos

a) Identificar a cultura organizacional predominante através do IBACO nas instituições e analisar diferenças entre valores e práticas organizacionais dos gestores e professores;
b) Comparar as percepções referente a qualidade dos serviços prestados pelas cinco diferentes dimensões da escala SERVPERF entre gestores, professores, alunos e pais nas escolas pesquisadas;
c) Analisar a relação entre variáveis sóciodemográficas e a cultura organizacional e a percepção de qualidade;
d) Verificar a correlação entre qualidade dos serviços prestados educacionais com a cultura organizacional predominante em cada instituição.

3 JUSTIFICATIVA

Essa pesquisa se justifica da necessidade de compreender como a cultura organizacional se correlaciona com a qualidade da prestação dos serviços educacionais e ainda mensurar a qualidade percebida de cada grupo envolvido no contexto escolar, contribuindo assim com os resultados a melhoria das dimensões de qualidade em cada unidade escolar.

Sabe-se que todas as Instituições de ensino visam a melhoria da qualidade dos serviços prestados, para melhor atender as necessidades de seus usuários.

> A falta de qualidade é um problema que atinge a escola brasileira desde as suas origens. Relatos de educadores e registros históricos da área mostram que, no início da República no Brasil, ao final do século XIX, quando o acesso à educação ainda era um privilégio de poucos, já se registravam desafios ainda hoje presentes na educação básica pública brasileira, como a falta de condições materiais adequadas nas escolas, a precariedade da formação de professores e a pouca valorização da profissão. Por força da demanda da população, muitas conquistas foram alcançadas desde então, sempre acompanhadas de dificuldades. (CAQ, 2014, p. 30).

Segundo, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 205 trata da educação como um direito de todos e por isso é dever do Estado e da família promover, incentivar e colaborar socialmente para que a pessoa se desenvolva e seja preparada para exercer sua cidadania e se qualifique para o trabalho. E em seu artigo 206, estabelece princípios a serem seguidos para o ensino, dentre eles: VII-garantia de padrão de qualidade. Além da Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9394/96 reforçar os artigos citados na Constituição Federal, 1988, estabelece também em seu artigo 4º, IX- padrões mínimos de qualidade de ensino, definidos como a variedade e quantidade mínimas, por aluno, de insumos indispensáveis ao desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem. A mesma Lei apregoa que a educação tem por finalidade o pleno

desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (BRASIL, 1996).

Segundo Wilding (1994), a cultura organizacional exerce influência na essência da qualidade de prestação de serviços. Assim, os valores assumidos na cultura organizacional de uma escola está explícito em seus regimentos, portarias, regras, que essas por sua vez se remetem a Leis e Decretos expedidos por uma instância maior, mas mesmo assim, o grupo da escola através das interações, discussões, práticas acabam por estabelecer um sistema de relações, hábitos e atitudes comportamentais com todos os agentes envolvidos nesse processo internamente e externamente, daí se faz a importância de se analisar essa cultura organizacional e através da relação dela com a qualidade de serviços prestados, mensurando as percepções de qualidade de seus principais partícipes envolvidos nesse processo, compreendendo o valor que atribuem para cada dimensão, para cada tipo de serviço e cada eixo integrador.

Portanto, nesse trabalho a compreensão da percepção dos agentes envolvidos nesse processo e da oferta dos serviços prestados educacionais por essas Instituições com relação à qualidade se faz necessária, além disso, percebe-se que não há muitos artigos publicados utilizando-se a escala SERVPERF (Service Performance) referente à educação (encontrados somente 07 artigos, nas áreas saúde e hotelaria), com base em pesquisa realizada recentemente nos portais CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) e SCIELO (Scientific Eletronic Library Online), e também não há muitos estudos e artigos publicados estabelecendo relações entre a cultura organizacional utilizando o IBACO (Instrumento Brasileiro de Avaliação da Cultura Organizacional) e a qualidade dos serviços prestados utilizando a SERVPERF, principalmente na área educacional, já a SERVQUAL(Service Quality) é bastante utilizada nas áreas administrativas e saúde, Já em outra pesquisa realizada no banco de teses e dissertações da BDTD (Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações), utilizando a palavra chave SERVPERF, foram encontradas somente 07 teses abordando o tema na área da educação, avaliando ou mensurando a qualidade através da SERVPERF, e utilizando as palavras chaves cultura organizacional e SERVPERF somente um trabalho foi encontrado, daí o intuito de realizar esse trabalho a fim de preencher essa lacuna no meio acadêmico.

4 REFERENCIAL TEÓRICO/REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

4.1 Cultura Organizacional

Diversos autores determinam o conceito de cultura organizacional, mas todos convergem ao sentido de que a cultura vem a ser padrões estabelecidos de um determinado grupo, seja por suas normas, leis, diretrizes e/ou sistemas.

> (...) um padrão de suposições básicas compartilhadas, que foi aprendido por um grupo á medida que solucionava seus problemas de adaptação externa e de integração interna. Esse padrão tem funcionado bem o suficiente para ser considerado válido e, por conseguinte, para ser ensinado aos novos membros como o modo correto de perceber, pensar e sentir-se em relação a esses problemas. (SHEIN, 2009, p.16)

Nesse contexto, Shein (2009, p.13) afirma que a cultura sobrevive mesmo quando alguns membros deixam a organização. A cultura é difícil de ser mudada, porque os membros do grupo valorizam a estabilidade no que ela fornece significado e previsibilidade.

Para Motta e Caldas (1997, p.16) a cultura é um conceito antropológico e social composto por diversas definições, podendo ser para alguns a forma como uma comunidade faz uso do meio em que vive para suprir suas necessidades.

Segundo Lanzer (2017, p. 241) nenhuma cultura é melhor do que outra. O que torna uma cultura organizacional mais eficaz ou menos eficaz é a sua consistência interna e a coerência com a estratégia organizacional e com o mercado que a organização atua. Ainda, o mesmo autor, descreve a cultura organizacional como o conjunto de normas e valores constituídos que norteiam as ações do grupo mediante o que é certo ou errado, sejam regras escritas ou não.

> Relativamente ás escolas, o conceito de cultura organizacional é decisivo para sua compreensão. A cultura organizacional das escolas é mesmo a única variável que permite entender como se realiza a unidade organizacional, dada a fragilidade das suas diversas articulações: são os símbolos, os mitos, de um amaneira geral processos compartilhados de significação que garantem ás escolas não apenas credibilidade e legitimação, mas uma ideia de unidade que permita diferenciar de outras organizações sociais e, a nível de cada estabelecimento de ensino. (SARMENTO, 1994, P.95)

Portanto, toda estrutura, diretrizes, rotinas, valores, regras, clima que direcionam os comportamentos e atitudes padrões é a essência da cultura organizacional, onde cada organização constrói sua própria cultura, seja ela nos ramos administrativo, na saúde, na hotelaria ou na educação. Para ficar mais claro a conceituação de cultura organizacional, segue um quadro com a definição de alguns autores:

Quadro 1: Definições cultura organizacional:

Ano	Autor	Definição
1982	Hofstede	Cultura determina a identidade de um grupo
1992	Shein	Padrão de pressupostos básicos compartilhados

1996	Fleury	Conjunto de valores e pressupostos básicos expresso em elementos simbólicos
2001	Nunes	É a interação dos indivíduos e como se organizam
2017	Lanzer	É o conjunto de valores e normas

Fonte: elaboração própria, 2020.

De acordo com Luck (2010,p.41), o gestor escolar tem a possibilidade de agir como líder, orientador, mediador ou chefe quando compreende melhor a cultura organizacional em que está inserido, complemento ainda esse pensamento que conforme as situações e os conflitos organizacionais a gestão deverá compreender o todo para suas práticas. Ainda que, o tipo de gestão adotado e implementado como cultura organizacional da escola, devido suas especificidades, o gestor tem sua contribuição nesse processo, seja implantando uma gestão democrática ou uma gestão hierárquica de poder, afinal cada escola assumem uma cultura própria em razão de condutas e práticas desenvolvidas ou impostas por seus membros e gestores.

4.2 Cultura X Clima X Comportamento

A fim de diferenciar a cultura e o clima organizacional, é preciso conceituar, no entanto, os dois conceitos se permeiam no sentido da construção de uma cultura forte e bem definida.

Segundo Lanzer (2017, p.12) o que interessa para os gestores não é se estão medindo clima, cultura ou tecnologia organizacionais. O que lhes interessa é mudar o comportamento de seus funcionários para melhorar o desempenho.

Shein, (2017, p. 13) afirma que a cultura é a parte mais profunda, é a parte menos tangível e menos visível do que outras partes.

Ainda, seguindo Shein (2017, p.24) o “clima” de um grupo é um artefato dos níveis culturais mais profundos, como o comportamento visível de seus membros.

Conforme Lanzer (2017, p. 478) a cultura é o conjunto de valores que rege o comportamento de um grupo e clima é um dos efeitos causados pela cultura, ou seja, o clima é expressado pelos sentimentos dos componentes do grupo em determinado momento, a cultura é, o clima está.

Segundo Chiavenato (1998), o termo clima organizacional refere-se, em especial, às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, sendo aqueles aspectos da organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação nos seus participantes.

Mediante essas afirmações, devo ressaltar que o comportamento das pessoas com relação à cultura e clima são de extrema importância dentro das organizações, contudo, se pode

dizer que as dimensões culturais influenciam a cultura organizacional, que influencia a personalidade, que influencia o comportamento. (LANZER, 2017, p.281).

Ainda na cultura organizacional de um grupo, devemos destacar as dimensões da cultura organizacional.

4.3 Dimensões da Cultura Organizacional

Ao falarmos sobre dimensões da cultura organizacional, levantamos uma discussão sobre o que se deve considerar dimensão e o que se deve considerar estrutura, alguns autores incluem ou excluem certos termos nessa concepção, tal afirmação constatamos com Zago (2013) que na tentativa de definição das dimensões que compõem a cultura organizacional, os autores, em sua maioria, relacionam indistintamente elementos que podem se constituir em dimensão estrutural da cultura e fatores que são simplesmente expressão da cultura.

Alves (1997), dimensionou a cultura de uma organização em três dimensões interdependentes, onde uma exerce poder sobre a outra: a ideológica (normas, valores, padrões de conduta, regulamentos, estilos de gestão, costumes), a material (divisão de tarefas, redes de comunicação, metodologia de serviços, recursos materiais, cronogramas) e a psicossocial (variáveis subjetivas: emoções, sentimentos, percepções). Já Freitas (1991) destaca oito dimensões: valores, crenças e pressupostos; ritos; rituais e cerimonias; estórias e mitos; tabus; heróis; normas e comunicação.

Nesse trabalho, iremos abordar dentro das dimensões da cultura os valores e as práticas, considerando a dimensão da cultura ideológica de Alves (1997), pois assim iremos diagnosticar a vivência da cultura organizacional dentro de cada instituição.

4.4 Principais modelos utilizados para determinar a Cultura Organizacional

Dentre os modelos de instrumentos para determinar o tipo e avaliar a cultura organizacional estão: Perfil valores individuais (PVI) e Perfil valores agregados (PVA) criado por Nelson (2006) que aborda a percepção de cultura e valores através de temas e subtemas alinhando expectativas além e aquém das esperadas, determinando a diferença entre cultura ideal e real percebido.

Outro modelo bastante utilizado para determinar a cultura organizacional é o The Organizational Culture Assesment Instrument (OCAI), (Cameron; Quinn, 1999) baseado nos valores que competem, contém seis questões com quatro alternativas para diagnosticar a cultura atual da organização e identificar a cultura que se pretende desenvolver para alcançar demandas futuras e desafios enfrentados pela organização.

E por fim, o modelo que iremos utilizar no diagnóstico da cultura é o Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional (IBACO), (Ferreira et.al. 2002), que visa identificar valores e práticas que configuram a cultura de uma organização, composta em seu formato original de 94 questões, e versões reduzidas com 35 ou 30 questões.

4.5 Qualidade

Segundo Albrecht (1993, p.254) a qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém.

Las Casas (2008, p.6) também afirma que um serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação. No sistema educacional essas definições se enquadram na medida que os serviços são considerados intangíveis; abstratos; inseparáveis e simultâneos.

Segundo Ferreira (2017, p.5) a preocupação com a qualidade começou com Walter A. Shewhart, estatístico norte americano que já, na década de 20, tinha um grande questionamento com a qualidade e com a variabilidade encontrada na produção de bens e serviços.... Logo depois desenvolveu-se então um sistema de mensuração dessas variabilidades conhecido como Controle Estatístico de Processo (CEP) e posteriormente o ciclo Plan, Do, Check e Action (PDCA) metodologia para melhorias de práticas na gestão. (FERREIRA, 2017)

Após a segunda guerra mundial, William Edwards Deming, realizou contribuições significativas para o Japão, com seu conhecimento de técnicas de controle de qualidade, elevando os níveis de qualidade das empresas associados a baixo custo, envolvendo testes estatísticos para essa comprovação, sendo considerado o estrangeiro que gerou maior impacto sobre a indústria e economia no Japão, mostrando ao mundo a expressão de qualidade total, desenvolvendo 14 planos para a gestão, além disso, o pensador considera que a qualidade não deve apenas ser definida pelas especificações do cliente, devendo-se levar em conta também, instrumentos de controle estatísticos da qualidade em vez da mera inspeção. (FERREIRA, 2017).

Dentre as contribuições de Juran para a qualidade, uma das mais importantes é conhecida como trilogia de Juran, onde o gerenciamento da qualidade é realizado utilizando-se os três processos gerenciais, planejamento, controle e melhoria. (MARSHALL, et. al., 2006).

As empresas a fim de oferecer um diferencial competitivo vêm utilizando os conceitos de qualidade, assim como controle de qualidade, garantia de qualidade e qualidade total a fim de alcançar o nível de perfeição de um processo, serviço ou produto com padrões e requisitos

estabelecidos, afinal para muitos autores a qualidade é o grau com que o produto atende satisfatoriamente ás necessidades do usuário durante o uso.

Toledo et. al. (2017, p. 48) afirma que a gestão da qualidade internaliza conceitos que a aproximam da necessidade de uma gestão efetiva da qualidade ao longo de toda a cadeia produtiva e, consequentemente, dos princípios que orientam a gestão da cadeia de suprimentos.

Essas afirmações nos acrescentam no sentido de que uma gestão de qualidade acarreta satisfação aos clientes modificando sua percepção na oferta dos serviços, tal qual na educação não se faz diferente, e essas estratégias devem ser traçadas de maneira eficaz.

> Os termos gestão e administração (da educação) são utilizados na literatura educacional ora como sinônimos, ora como termos distintos. Algumas vezes, gestão é apresentada como um processo dentro da ação administrativa; em outras, seu uso denota a intenção de politizar essa prática. Apresenta-se também como sinônimo de gerência, numa conotação neotecnicista, e, em discursos mais politizados, gestão aparece como a nova alternativa para o processo político-administrativo da educação (GRACINDO, 2001, p. 113).

Segundo Dourado (2007, p. 940), o conceito qualidade não pode ser reduzido a rendimento escolar, nem adotado pelos sistemas como ranking, entre as instituições de ensino, em sua perspectiva a qualidade deve ser definida na relação entre recursos materiais e humanos.

Nesse âmbito, a fim de compreendermos melhor a conceituação de qualidade, segue o quadro com as principais definições:

Quadro 2: Definição de Qualidade

Ano	**Autor**	**Definição Qualidade**
1985	Parasuraman et. al.	Desconfirmação, SERVQUAL: dez dimensões
1988/1993	Parasuraman et. al.	Comparação de expectativas com percepção da qualidade. Cinco dimensões SERVQUAL.
1992	Cronin e Taylor	Utilizam a SERVPERF como resposta a SERVQUAL.
1994	Ghobadian et. al.	Consideram confiança, capacidade de resposta, personalização, credibilidade, competência, acesso, cortesia, segurança, comunicação, tangíveis, compreensão/conhecimento do consumidor.
2003	Zeithalm e Bitner	Teoria da desconfirmação em que qualidade é a capacidade da organização cumprir ou exceder as expectativas do consumidor.

2004	Kitchroen	Avalia a qualidade se serviço em sete fatores: segurança, atitude, completude, disponibilidade, condição e treino.
2005	Salomi et. al.	Critérios de avaliação: Confiabilidade e Validade das escalas.

Fonte: versão resumida baseada em Lopes, 2008, p. 15.

Ao longo dos anos, a conceituação e a visão dos autores, foram aprimoradas, enquanto alguns criaram suas próprias escalas para mensurar a qualidade, outros adaptaram escalas já existentes, mas todos convergem no sentido que avaliar, mensurar, medir a qualidade do produto ou serviço é fundamental.

4.6 Serviços

A definição de serviços mais clara e objetiva gira em torno de que serviço são atos, processos e performances, como também toda atividade econômica cujo o produto não é físico ou construído. (Rocha & Oliveira, 2004, p.2), na visão de Kotler (2011) o serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra, e que seja essencialmente intangível, e não resulte na propriedade de nada.

Quadro 3: Diferença entre bens físicos e serviços

BENS FÍSICOS	SERVIÇOS
Tangíveis	Intangíveis
Homogêneos	Heterogêneos
Produção e distribuição separados do consumo	Processos simultâneos de produção, de distribuição e de consumo
Uma coisa	Uma atividade ou um processo
Valor central produzido na fábrica	Valor central produzido em interações comprador e vendedor

Fonte adaptada: Barzcz, 2014, slide 14.

Conforme Las Casas (2008, p.14), afirma que os serviços apresentam as seguintes características: intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos.

Sendo que, conforme Las Casas (2008), os serviços intangíveis são abstratos, os inseparáveis são considerados aqueles oferecidos frente a frente entre vendedor e comprador, os heterogêneos refere-se a busca pela qualidade constante mediante determinadas variáveis, e por último os serviços simultâneos são aqueles em que a produção e o consumo ocorrem ao

mesmo tempo, tais definições são propostas pelo autor para definir a elaboração da gestão de marketing dos serviços, permitindo um tratamento mercadológico eficiente que considere as principais características dos serviços, determinando estratégias de gestão de serviços.

Segundo Kotler, (2000, p. 448) serviço pode ser definido como uma ação ou um processo cuja característica principal é a intangibilidade, e que pode estar ou não, ligado a um bem físico. Segundo Lovelock e Wright (2001, p. 5) serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos.

Para melhor compreensão e diferenciação do que vem a ser bem ou serviço, segue quadro abaixo:

Quadro 4: Diferença entre bens e serviços/objetos

Serviço	Bem (Objeto)
Consumo simultâneo com a execução	Pode ser estocado
Cliente é parte do processo	Produção desvinculada do cliente
Reposição improvável	Substituições são aceitas
Qualidade vinculada à figura do funcionário	Qualidade vinculada ao bom funcionamento
O cliente dificilmente experimenta antes	É fácil fazer uma demonstração
Pode não precisar de bens para sua realização	Sempre precisa de serviços (vendas, assistência técnica)
Uma falha pode ser considerada uma ofensa pessoal	Uma falha é considerada “um defeito de fábrica”
A satisfação do cliente é percebida na hora	O cliente pode não usar o que comprou
Metodologia pode ser copiada pelo concorrente	Pode ser patenteado

Fonte: SOARES; CORRÊA, 1994, p. 6.

Para Spiller. et.al. (2011, p. 139) as bases de diferenciação dos serviços correspondem às características de cada tipo de serviço, ao seu nível de desempenho, à duração dos resultados, à confiabilidade, à facilidade de reparação e repetição do serviço, à assistência técnica, às técnicas e tecnologia empregada para sua realização.

Logo, a prestação de serviços é um processo que envolve muitos aspectos de gestão e do próprio ser humano.

4.7 Serviços Prestados

Prestar um serviço envolve toda uma preparação antes do contato direto com o cliente, pois cada cliente se diferencia um do outro e há processos envolvidos nesse contexto, quando se executa um serviço da forma certa com a qualidade esperada pelo cliente, o cliente além de indicar essa empresa, produtos e serviços esse mesmo cliente voltará a contratar esses serviços, pois se embasará em experiências anteriores ou já experimentadas.

Ainda de acordo com Paladini e Bridi (2013, p. 14) os serviços são estruturados e viabilizados para ajustarem-se aos usuários a que se destina, isso deriva da própria acepção da

necessária qualidade em serviços, que como já visto, e é sentida de maneira diferente pelos consumidores, e essa subjetividade força uma constante adequação dos prestadores para satisfazer todo seu público alvo.

Las casas,(1994, p. 44), orienta quanto a prestação de serviços, afirmando que as formas de implementação do processo de programas de qualidade de serviços prestados, pode ser definida pela seguinte sequência: pesquisa; mudança cultural; marketing interno; treinamento e comunicação, alegando que algum modelo de sequência deva ser estabelecida gerencialmente pois em um processo de mudança requer tratamento especial, principalmente no que se refere a cultura, incluindo aspectos internos e externos, sendo os internos: decisões estratégicas sobre mudança cultural; marketing interno; treinamento e comunicação, e os externos: situações, pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades e plano tático do marketing de serviços.

Dentre os passos da sequência apresentada por Las Casas (1994), a pesquisa é o passo inicial com os funcionários, gerentes, clientes, concorrentes e mercado, revelando os níveis de satisfação dos clientes e identificando lacunas para aperfeiçoamento.

Para completar as conceituações sobre serviços prestados acima, segue um quadro com a visão de alguns autores sobre prestação de serviços, qualidade e gestão.

Quadro 5: Visão de alguns autores sobre qualidade, sistema e gerência:

Visão	**Feigenbaum**	**Deming**	**Juran**	**Ishikawa**	**Crosby**
Qualidade	Clientes exigem, espelhadas nas especificações de todas as etapas; processos compatíveis a todas as exigências.	Entender perfeitamente necessidades dos clientes; buscar resultados homogêneos; buscar medidas de previsão que eliminem as variações.	Percepção adequada das necessidades dos clientes; melhorias efetuadas a partir dos níveis já alcançados.	Percepção das necessidades do mercado; satisfação total dessas necessidades; adequação dos produtos.	Satisfação dos clientes definem as especificações do produto; Cumprimento total das especificações.
Sistemas	Forte estrutura técnica e administrativa.	Definição das necessidades dos clientes; aprimoramento	Características dos produtos para satisfação do cliente;	Inicia com projeto do produto; desenvolvime	Envolvimento de toda a empresa; metas de qualidade

	Procedimentos detalhados.	dos processos; melhoria contínua; transferência dos resultados dos clientes.	aprimoramento constante; equipes interfuncionais; compromisso com os níveis de qualidade já atingidos.	nto de novos produtos; aperfeiçoamento contínuo com o uso de relações; garantia de qualidade ao cliente	estabelecidas e com avaliações frequentes; custos são o elemento chave para definir áreas com problemas.
Gerência	Gerência de especialistas, responsáveis pela qualidade alcançada.	Responsável pela liderança e coordenação dos esforços.		Orientar e ensinar pessoas que trabalham ao seu redor	Responsável pela disseminação das metas de qualidade e do controle.

Fonte: adaptada, versão resumida de Ballestero-Alvarez, 2016, p.105.

No quadro apresentado, é notório que a visão de sistema e o gerenciamento estão interligados com a qualidade, mesmo quando as teorias definem a qualidade através da satisfação ou desempenho, se concluem que a gestão é a principal responsável pelo alcance da qualidade, seja ela de produtos ou serviços.

Para tanto, há de se conceituar também qual qualidade dos serviços prestados devemos observar e analisar para alcançar a qualidade total, nesse sentido abrangemos a concepção da qualidade dos serviços prestados e logo em seguida dos serviços educacionais prestados.

4.8 Qualidade de serviços prestados

A qualidade na prestação dos serviços é um fator determinante para o sucesso ou fracasso de uma organização.

Segundo, Las Casas (1999), na qualidade de prestação de serviço existem dois pontos de vista: o do cliente e o do fornecedor.

As empresas voltadas para os clientes, devem priorizar as pesquisas identificando os níveis de satisfação e percepção para com a organização, e é através das dimensões de qualidade de serviços prestados que se dá a realização do dito “hora da verdade”, que é o momento que o cliente se encontra com o prestador de serviço (COBRA, 2003).

Voltando aos termos sobre as dimensões de qualidade de serviços prestados trazidas por Las Casas (1999), onde são considerados requisitos essenciais para que então esses momentos da verdade ocorram de acordo com determinado nível de expectativas dos clientes, sendo essas dimensões requisitos essenciais: confiabilidade, segurança, aspectos tangíveis, empatia e receptividade.

De acordo com os conceitos de Parasuranam, a confiabilidade podemos resumir como sendo a habilidade de que a empresa pode fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa; segurança geralmente definida com o conhecimento e a cortesia dos funcionários aos seus clientes; aspectos tangíveis são os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviços, incluindo instalações, equipamentos, e aparência física dos funcionários; empatia considerada pelo grau de cuidado e atenção pessoal dispensados aos clientes e finalmente a receptividade que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

Já para Cronin e Taylor (1992) mostram evidências de que a qualidade percebida em relação aos serviços antecedente a satisfação.

Além disso, outro ponto a se considerar nessa relação entre qualidade e prestação de serviços, está a questão de que nessa pesquisa abordaremos os serviços prestados educacionais, como veremos a seguir e que estes conceitos aqui apresentados se referem a qualidade dos serviços prestados enquanto instituições públicas.

4.9 Serviços educacionais

Partindo da compreensão neste trabalho de que os serviços são simultaneamente produzidos, entregues e consumidos ao mesmo tempo, no sistema educacional subentendesse de maneira geral que os serviços prestados são produzidos pelo sistema, gestor e professor, entregues aos alunos e consumidos pelos mesmos

De acordo com Lovelock (1983):

> O serviço educacional é classificado como um serviço de ações intangíveis, dirigido à mente das pessoas, de entrega contínua, realizado através de uma parceria entre a organização de serviço e seu cliente, e, apesar de proporcionar um alto contato pessoal, é de baixa customização.

Instituições de ensino são fornecedoras de serviços em todas as dimensões, no entanto, poucos estudos abordam sua avaliação de forma completa.

> Os esforços adotados para promover a melhoria da qualidade da educação são realizados em âmbito das políticas públicas pelos sistemas de ensino... tendem a focalizar planos gerais de intervenção, alocação de recursos, capacitação de profissionais, dentre outros aspectos, seja de forma isolada, seja em conjunto, porém falhando em considerar os processos socioculturais existentes nos estabelecimentos educacionais. (LUCK, 2017, p. 31)

Portanto, ao interligar a qualidade dos serviços aos serviços educacionais prestados nos leva à uma reflexão mais profunda, como veremos a seguir.

4.10 Qualidade de serviços educacionais prestados

Diversos autores definem o conceito de qualidade na educação, mas a grande maioria enfatiza na sua essência afirmando que uma educação de qualidade visa o pleno atendimento das necessidades educacionais dos alunos. A qualidade educacional não deve se restringir em seu aspecto político-pedagógico, para atingir a qualidade esperada na educação deve ir além, pois esses aspectos são essenciais dentro da visão holística e fazem parte da essência da qualidade de prestação de serviços.

Mesmo sabendo-se que os órgãos e sistemas educacionais adotam como medida avaliativa e acabam indicando como resultado dessas avaliações uma escala de qualidade de ensino focada no processo ensino-aprendizagem, como IDEB (Índice de Desenvolvimento da Educação Básica), Saeb (Sistema de Avaliação da Educação Básica), neste trabalho o enfoque não será nessa perspectiva, pois nenhuma dessas avaliações irão nos diagnosticar a percepção dos principais atores envolvidos na qualidade dos serviços prestados, levando em consideração os insumos, ou seja, os bens e serviços necessários para assegurar padrões mínimos de qualidade, de acordo com as dimensões que qualificam a educação no CAQ (Custo-aluno-qualidade).

> Isso significa dizer que não só os fatores e os insumos indispensáveis sejam determinantes, mas que os trabalhadores em educação (juntamente com os alunos e pais), quando participantes ativos, são de fundamental importância para a produção de uma escola de qualidade. (DOURADO; OLIVEIRA; SANTOS, 2007, p. 11)

A qualidade da educação está diretamente relacionada ao planejamento e na gestão do sistema escolar, apesar de se ter múltiplos pontos de vista e ideias de o que vem a ser qualidade, essa imprecisão de se medir e quantificar pode interferir no conceito sobre a qualidade, onde muitas vezes prevalece a concepção tradicional e conservadora da educação, ou é distorcida pelo enfoque de realizações de avaliações e exames definidos pelo sistema, considerando a maior nota atingida e não a qualidade ligada à finalidade de cada instituição e consequentemente ao desenvolvimento humano e integral do aluno.

A definição do CAQi- Custo aluno qualidade individual, como alerta José Marcelino Pinto, 2013:

> Toma como base os critérios universais esperados para o bom funcionamento das escolas e dos sistemas de ensino: formação e valorização do magistério, espaços e equipamentos básicos, número adequado de estudantes por turma e por escola, carga-horária mínima, tempo dedicado ao planejamento e à

> interação com a comunidade, etc. Ou seja, aqueles insumos que, uma vez assegurados, fortalecem a possibilidade de efetiva autonomia, de gestão democrática e exercício livre e com qualidade do direito à educação em todos os contextos. (CAQ, 2014, p. 59)

Portanto, é fundamental que as unidades escolares elaborem seus PPP (Projeto Político Pedagógico), pois além de envolver a participação de todos os agentes, pais, professores, comunidade escolar, alunos, gestores, coordenadores, vai propiciar essa distinção entre os fins e os meios, entre finalidade e objetivos da escola em si.

> O princípio da gestão democrática está consagrado no artigo 206 da Constituição Federal, no artigo 3º da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e em numerosos estatutos legais dos sistemas de ensino. As Leis de ensino asseguram a autonomia da escola pública, a participação dos educadores na elaboração do projeto político pedagógico da escola e a participação da comunidade escolar e da comunidade local em conselhos escolares. (SANDER, 2005, p.133).

A Campanha Nacional pelo Direito a Educação (CAQ, 2014, p. 80), estabeleceu uma metodologia de definição de insumos e de cálculo, através de pesquisas, discussões com pesquisadores e especialistas, comunidade escolar, e debates públicos, em busca da qualidade educacional com bases em insumos e condições materiais para o desenvolvimento dos processos de ensino e aprendizagem na escola pública, a fim de sistematizar e constituir os valores finais do CAQi/ CAQ (Custo aluno-qualidade-inicial/Custo-aluno-qualidade), dentre seus princípios e dimensões é importante ressaltar quanto a organização dos insumos de acordo com as seguintes dimensões: a) estrutura e funcionamento; b)trabalhadoras e trabalhadores da educação; c)gestão democrática; d)acesso e permanência.

> Educação consiste, pois, na mediação pela qual se processa a formação integral do homem em sua dimensão histórica. Dessa perspectiva, considerar a qualidade de ensino em nossas escolas fundamentais é, como vimos, levar em conta em que medida se alcança essa formação, tendo presentes as dimensões individual e social. (PARO, 2018, p.9)

No entanto, a qualidade dos serviços educacionais prestados deve ser analisada, discutida e revista como forma de adaptar, melhorar e atingir melhores resultados, uma vez que quando percebemos aonde está a falha, elaboramos planos de ação a fim de alcançar uma qualidade mais satisfatória e estabelecer padrões mínimos de qualidade.

> Todos os segmentos da comunidade podem compreender melhor o funcionamento da escola, conhecer com mais profundidade os que nela estudam e trabalham, intensificar seu envolvimento com ela e, assim acompanhar melhor a educação ali oferecida. (GADOTTI e ROMÃO, 1997. p.16)

Sendo assim, as condições e os insumos devem permear a questão da qualidade, articulando ás dimensões organizacionais que permeiam a oferta da prestação de serviços, não só almejando as condições mínimas de qualidade, mas condições que articulem a finalidade de cada instituição interligadas a percepção e concepções de educação ou escola que a sociedade possui. A qualidade no CAQi, 2014, p.59, tem como base, portanto, a definição dos insumos mínimos que constituiriam direito de todos os estudantes do país. Isso o diferencia das vertentes de juridificação da qualidade educativa excessivamente focadas nos resultados educacionais.

Nesse mesmo sentido, Dourado (2007, p.925), afirma que a democratização dos processos de organização e gestão deve considerar as especificidades dos sistemas de ensino, e que deve sempre buscar a participação da sociedade civil organizada, os trabalhadores da educação, os pais e os estudantes.

Por isso, nessa pesquisa abordaremos as percepções de todos os grupos: professores, gestores, pais e alunos. Nesse sentido, é importante refletirmos sobre essa qualidade envolvendo todo o processo interno e externo, envolvendo as finalidades, os meios e o entendimento na busca da gestão da qualidade na educação.

4.11 Gestão da qualidade na Educação

Libâneo (2018, p.157-158) a qualidade da educação tem sido um dos temas de maior visibilidade no planejamento e na gestão do sistema escolar, é preciso considerar nessa discussão da qualidade educacional as dimensões extra e intraescolares, ou seja, aspectos históricos, políticos, econômicos e culturais da educação brasileira e aspectos dos modos de funcionamento curricular e pedagógico das escolas, através das construções do Projeto Político Pedagógico de cada unidade envolvendo a participação de todos.

> Em sua proposta de CAQi e de CAQ² a Campanha Nacional pelo direito á educação decidiu separar os custos de implantação (aquisição de terreno, construção do prédio, compra de equipamentos e material permanente) dos custos de manutenção e atualização que representam os investimentos necessários para assegurar que sejam mantidas e constantemente aperfeiçoadas as condições para oferta do ensino de qualidade. (CAQ, 2014, p.79)

Dourado et. al. (2007, p. 19), afirma que a definição de uma estrutura mínima disponível para a configuração de uma escola em condições para a oferta de um ensino de qualidade sofre variações que envolvem, entre outros, o projeto pedagógico, o clima organizacional, a gestão dos sistemas e das escolas.

> (...) ao processo de gerir a dinâmica do sistema de ensino como um todo e de coordenação das escolas em específico, afinado com as diretrizes e políticas educacionais públicas, para a implementação das políticas educacionais e

> projetos pedagógicos autônomos (soluções próprias, no âmbito de suas competências) de participação e compartilhamento (tomada conjunta de decisões e efetivação de resultados), autocontrole (acompanhamento e avaliação com retorno de informações) e transparência (demonstração pública de seus processos e resultados) (LUCK, 2011, p. 35).[1] das escolas, compromissado com os princípios da democracia e com métodos que organizem e criem condições para um ambiente educacional.

Toledo et. al. (2017, p. 48) defendem que atualmente a gestão da qualidade segue os fundamentos da qualidade total, ou seja, internaliza conceitos que a aproximam da necessidade de uma gestão efetiva da qualidade ao longo de toda a cadeia produtiva e, consequentemente, dos princípios que orientam a gestão da cadeia de suprimentos.

> Tão importantes quanto os aspectos objetivos são as características da gestão financeira, administrativa e pedagógica, os juízos de valor, as propriedades que explicitam a natureza do trabalho escolar, bem como a visão dos agentes escolares e da comunidade sobre o papel e as finalidades da escola e do trabalho nela desenvolvido. Nessa direção, observam-se as múltiplas dimensões que envolvem o conceito de qualidade, o que nos remete à busca de compreensão dos elementos objetivos e subjetivos que se colocam no interior da vida escolar e na percepção dos diferentes sujeitos sobre a organização da escola. Estes elementos dizem respeito, em geral, aos aspectos envolvidos na compreensão e construção de uma escola de qualidade ou escola eficaz. (Dourado, Oliveira, Santos, 2007, p.10)

Além disso, falar em qualidade requer uma visão ampla do sistema, mas, contudo, uma certeza de que a construção da qualidade envolve as especificidades de cada unidade escolar, a participação ativa de todos envolvidos no processo, nas escolhas, nas decisões, ouvindo opiniões, sugestões, elaborando documentos que garantam essa participação, mas que permitam esse direito de voz, essa percepção evidenciando o que realmente acontece no âmbito escolar, para eventuais mudanças, mudanças estas que vêm a contribuir nesse processo.

Este trabalho não tem a intenção de trazer uma discussão mercadológica para a educação pública brasileira, e sim a intenção de ampliar as discussões acerca da cultura organizacional nas escolas e da qualidade na educação que vai além do pedagógico, abordando seus processos como um todo, nessa visão holística que pretende-se abordar a forma integral do conjunto e como se articulam para alcançar a qualidade de serviços prestados educacionais, não pela soma de seus processos mas sim a forma que se relacionam entre si como conjunto integrado.

4.12. Principais modelos utilizados para mensurar a qualidade de serviços

---

[1] CAQ: Custo-aluno-qualidade e CAQi: Custo-aluno-qualidade-inicial, são mecanismos que estabelecem e definem em valores quanto o governo deve investir ao ano por aluno de cada modalidade da educação básica, contemplando as condições de insumo material e humano.

[2] O art. 14, inciso I, da Lei 9.394/96 de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, define a elaboração do projeto pedagógico da escola pelos professores e gestores escolares, como princípio na definição de normas de gestão democrática de ensino.

Dentre os modelos mais utilizados para mensurar e avaliar a qualidade, segunda a literatura, em diversos setores estão os modelos SERVQUAL e a SERVPERF.

No modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman et. al. (1985), cujo critérios de avaliação levam em consideração os Gaps (lacunas entre as expectativas dos usuários e o que realmente é oferecido) (FILHO e CAVALI, 2017). Baseado na concepção de Oliver (1980) de que a satisfação do cliente é a diferença entre expectativa e desempenho, ou seja, diferença entre a expectativa e a percepção de serviço prestado.

A SERVQUAL consiste em dois questionários onde cada um possui 22 questões, um para medir a expectativa, e o outro para medir a percepção, com base nas cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, compreensão, segurança e empatia, inseridas em uma escala Likert que pode ser de 1 a 5 ou 7 pontos, determinando então que se os gaps forem negativos indicam que as percepções são menores que as expectativas, demonstrando falhas no serviço prestado, se os gaps forem positivos indicam que o serviço prestado é superior ao esperado, proporcionando satisfação ao cliente resultando em qualidade.

Quadro 6: Escala Likert para resposta SERVQUAL:

7	6	5	4	3	2	1
Excelente	Muito bom	Bom	Satisfatório	Pouco Satisfatório	Fraco	Medíocre

Fonte: Andrade, 2015.

Já no modelo SERVPERF, desenvolvido por Cronin e Taylor (1992), baseado no modelo da SERVQUAL, considerando somente o questionário a respeito da percepção de desempenho do serviço (SALOMI et. al., 2005), e não pela diferença entre expectativa e percepção, consiste em um questionário contendo 22 questões, distribuídos pelas cinco dimensões em uma escala Likert de 1 a 5 ou de 1 a 7 pontos, resultando então na percepção real dos serviços prestados, afinal os próprios autores afirmam que a qualidade percebida dos serviços é um antecedente à satisfação do cliente, e que essa satisfação tem efeito significativo nas intenções de compra. (CRONIN e TAYLOR, 1992).

Quadro 7: Escala Likert, para resposta SERVPERF: de 1 a 5 pontos:

5	4	3	2	1

Muito bom	Bom	Satisfatório	Pouco Satisfatório	Fraco

Fonte: adaptada de Andrade, 2015.

Entretanto, a qualidade de serviços é um tema bastante subjetivo, o que pode ser considerado qualidade para uma pessoa, para outra talvez não é dada tanta importância, assim como a expectativa por mim gerada, pode não corresponder a mesma expectativa de outra pessoa. Cronin e Taylor (1992) defendem que a qualidade é um construto abstrato e ilusório, sendo dessa forma, de difícil mensuração.

Sendo assim, nessa busca do modelo ideal, de acordo com Lanzer (2017), do ponto de vista dos gestores da organização, o mais importante é ter clareza sobre os resultados esperados, e o que se pretende fazer com eles, ou seja, medindo e/ou mensurando a qualidade dos serviços prestados devemos escolher o que nos leva a um resultado mais claro para a finalidade que se trata a pesquisa.

4.12.1 Modelo SERVQUAL

Nesse modelo há algumas limitações e questionamentos, tais como: alguns autores vêem o modelo dos gaps como pouco adequado para medir a qualidade do serviço, pois não vê a dinâmica constante das expectativas, encarando as expectativas como estáticas ou permanente (MAIA et. al, 2007). Bateson e Hoffman (2001, p.364) afirmam que a maioria dos especialistas concordam que a satisfação do cliente é passageira, específica de uma transição, enquanto que a qualidade de serviço é uma atitude formada por uma avaliação global de longo prazo de desempenho.

Filho e Cavali, (2017) explicam que para sua aplicação é necessário que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço a ser avaliado. E afirma que alguns autores acreditam que a expectativa e a percepção não se separam, ou seja, estão intrinsicamente ligadas, não existindo a possibilidade de um cliente avaliar sua expectativa de um serviço sem antes ter passado pelo mesmo.

Segundo Cronin e Taylor (1992), essa escala é inadequada para a medição do desempenho de qualidade, pois existe pouca ou nenhuma evidência teórica ou empírica que sustente a premissa do espaço expectativa/percepção como forma de medida.

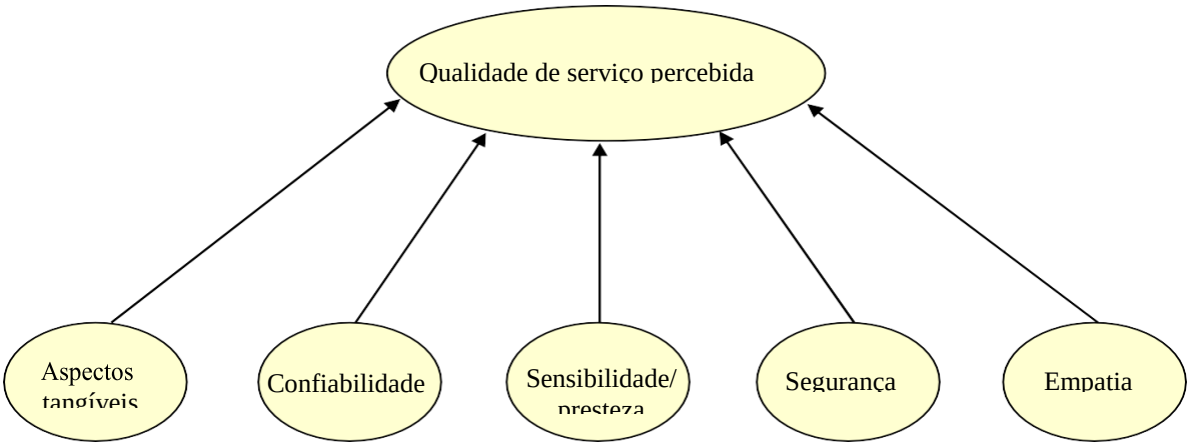
4.12.2 Modelo SERVPERF

Nesse modelo segundo Oliveira et. al. (2006), as principais características da SERVPERF são: deriva da SERVQUAL; não usa Gaps; reduz 50% dos itens em relação à SERVQUAL; o que pode facilitar a interpretação dos dados e sua operacionalização.

Cronin e Taylor (1992) ainda afirmam em seus estudos que a escala SERVQUAL é falha por estar baseada num paradigma de satisfação (o da desconfirmação: pior que o esperado, melhor que o esperado) e não num modelo atitudinal. Ainda segundo esses autores, a qualidade do serviço deve ser medida numa escala atitudinal, partindo-se da medida de performance do serviço, com a vantagem adicional de reduzir o tamanho do universo e o instrumento de pesquisa. (CAMPI, 2012)

Buttle (1996) afirma que no modelo SERVQUAL referente a utilização de quatro a cinco itens para medir a variabilidade dentro de cada dimensão da qualidade de serviço não é suficiente, nem eficaz. Cronin e Taylor (1992) efetuaram estudos comparando os dois modelos e constataram que o modelo SERVPERF é o mais apropriado para avaliação da performance da qualidade de serviço prestado, conceituando que a qualidade é uma atitude do cliente em relação as dimensões de qualidade, e que o resultado desempenho (representado pela satisfação) é o que realmente interessa.

Figura 1: Dimensões da SERVPERF



Fonte: PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988 (Adaptado, Silva, 2007)

De acordo com a figura, podemos observar as cinco dimensões de qualidade trazidas no modelo SERVPERF, onde cada dimensão é percebida de acordo com a realidade vivenciada, ou seja, de acordo com o nível de satisfação, entretanto nesse mesmo modelo nos apresenta o grau de importância que cada participante atribui para cada dimensão, compreendendo assim uma visão mais clara sobre o que vem a ser qualidade.

5 METODOLOGIA

5.1 Abordagem e estratégia de pesquisa

Para essa pesquisa, o estudo foi transversal, utilizando a abordagem quantitativa, quanto aos objetivos utilizou-se pesquisa exploratória, quanto aos procedimentos técnicos pesquisa de levantamento *survey* e quanto á natureza foi aplicada.

A pesquisa quantitativa, a representação dos dados ocorre através de técnicas quânticas de análise, cujo tratamento objetivo dos resultados dinamiza o processo de relação entre variáveis (MARCONI; LAKATOS,2011).

Quanto a finalidade, a pesquisa pode ser classificada como exploratória, explicativa e descritiva (COLLIS; HUSSEY, 2005; GIL, 2010). Conforme Richardson (1999) a pesquisa exploratória aprofunda conhecimentos das características de determinado fenômeno para procurar explicações de suas causas e consequências, utilizando-se os seguintes objetivos (MATTAR, 1994; MALHOTRA, 1993; SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2010): (i) familiarizar e elevar a compreensão de um problema de pesquisa em perspectiva; (ii) ajudar no desenvolvimento ou criação de hipóteses explicativas de fatos a serem verificados numa pesquisa causal; (iii) auxiliar na determinação de variáveis a serem consideradas num problema de pesquisa; (iv) verificar se pesquisas semelhantes já foram realizadas, quais os métodos utilizados e quais os resultados obtidos, determinar tendências, identificar relações potenciais entre variáveis e estabelecer rumos para investigações posteriores mais rigorosas; e (v) investigar problemas do comportamento humano, identificar conceitos ou variáveis e sugerir hipóteses verificáveis.

Quanto aos procedimentos técnicos que permitem o delineamento da investigação empírica, sendo divididos em dois grupos, quais sejam: aqueles que se valem de fontes de papel e aqueles que cujos dados são fornecidos por pessoas (GIL, 2002, p.43). Utilizando-se a pesquisa de levantamento *survey* que visa interrogar diretamente as pessoas cujo comportamento está sendo estudado, consiste na solicitação de informações a um quantitativo significativo de respondentes sobre a problemática em foco (GIL, 2002).

Para Babbie (1999, p.78), esse tipo de pesquisa caracteriza-se por ser lógica, determinística, geral, parcimoniosa e porque “tipicamente examina uma amostra da população”, por meio de aplicação de um questionário estruturado.

5.2 Universo e amostragem

A população a ser estudada foi o quadro de gestores e professores das duas escolas, uma municipal e outra estadual, no município de Caldas Novas (total 35), e uma proporção

significativa da quantidade de pais e alunos de acordo com OpenEpi (*Open Source Epidemiologic Statisticsnfor public Health*), software de código aberto para estatísticas, calcula diferentes dados e tamanhos de amostras, ou seja, tamanho da amostra para a frequência em uma população, sendo na escola A total de 174 alunos/174 pais estabelecendo critérios de inclusão já definidos, e escola B total de 540 alunos/540 pais, estabelecendo assim frequência hipotética do fator do resultado na população de 50%+/-10%; limites de confiança como% de 100 (absoluto+/-%(d): 10%, resultando a participação de 112 alunos e 112 pais da escola B, 36 alunos e 36 pais da escola A, e os 35 professores e gestores das duas unidades, sendo respondentes do questionário IBACO: 35; e respondentes do questionário SERVPERF: 341, já com margem de erro, atingindo 99,99% de intervalo de confiança.

Figura 2: Cálculo OpenEpi

Tamanho da amostra para a frequência em uma população

Tamanho da população (para o fator de correção da população finita ou fcp)(*N*):	1475
frequência % hipotética do fator do resultado na população (*p*):	50%+/-10
Limites de confiança como % de 100(absoluto +/-%)(*d*):	10%
Efeito de desenho (para inquéritos em grupo-*EDFF*):	1

Tamanho da Amostra(*n*) para vários Níveis de Confiança

IntervaloConfiança (%)	Tamanho da amostra
95%	91
80%	40
90%	65
97%	110
99%	150
99.9%	229
99.99%	302

Equação

Tamanho da amostra $\boldsymbol{n = [EDFF*Np(1-p)]/ [(d^2/Z^2_{1-\alpha/2}*(N-1)+p*(1-p)]}$

Fonte: Resultados do OpenEpi, Versão 3, calculadora de código aberto—SSPropor

5.3 Caracterização

Caldas Novas, considerada a maior estância hidrotermal do mundo, principal fonte de renda sendo o turismo, localizada na Região Centro-oeste do país, no sudeste do estado de Goiás, fica a 152 km da capital do estado, Goiânia, possuindo estimativa de 100 mil habitantes,

que por ser cidade turísticas há um fluxo muito grande de moradores advindos de muitas cidades, contendo no total 04 CEI- Centros de Educação Infantil, 16 CMEI- Centros Municipais de Educação Infantil, 16 Escolas Municipais e 09 Escolas/Colégios Estaduais em pleno funcionamento distribuído em vários bairros.

As duas escolas escolhidas para pesquisa, atendem o ensino fundamental II, a Escola Municipal, foi escolhida pela pesquisadora juntamente com a Secretaria Municipal de Educação, que atende 552 alunos no ensino fundamental I e II, possuindo atualmente 48 funcionários, localizada em um bairro adjacente, Itaguai II, uma extensão do bairro Itaguaí I, porém mesmo asfaltado, ainda não tem sistema de esgoto em todo o bairro, e em muitas ruas é visível poças de água no meio da rua, deixando esgoto a ceú aberto, possui um posto de saúde e um CMEI, não há escola estadual no bairro.

A segunda escola, localizada em um bairro que se iniciou com invasão, um dos primeiros bairros da cidade, Bairro São José, até hoje não regulamentado pelo poder público através de escrituras, a escola é estadual criada através da Lei nº 19.122 de 15/12/2015, foi implantada definitivamente pela Resolução CEE/CEB nº 613 de 26/10/2017, ao ser construída optou-se pelo modelo padrão, fazendo parte de um complexo de 61 colégios, distribuídos no Estado de Goiás, é uma das instituições pertencente ao Comando de Ensino da Polícia Militar do Estado de Goiás, com parceria incondicional da Secretaria do Estado da Educação-SEDUCE, devido a uma série de situações vividas desde sua inauguração, com histórico de violência, drogas, bombas, alunos agredindo professores e um assassinato do antigo diretor por um aluno, atualmente possui 1.500 alunos matriculados, atendendo o ensino médio e ensino fundamental II, possui em seu quadro 11 policiais militares, 58 professores, 30 funcionários administrativos, 08 contratados pela Associação de Pais e Mestres, para colaborar no andamento dos 18 projetos desenvolvidos pela unidade.

Devido as duas unidades escolares possuírem sistema de gestão diferentes, em âmbitos diferentes, porém localizados na mesma cidade, considerando suas especificidades, foram escolhidas para a realização essa pesquisa, a fim de comparar os resultados encontrados e atender aos objetivos do trabalho.

5.4 Contexto Atual do Brasil/ Mundo

No ano de 2020, o qual coincidiu com a realização dessa pesquisa, mais precisamente na fase da coleta dos dados, surgiu em todo o Mundo uma pandemia, iniciando na China, e se espalhando por diversos países, um novo coronavírus, chamado COVID-19, uma doença infecciosa, respiratória, cuja transmissão se dá de pessoa pra pessoa, como formas de contágio:

gotículas de saliva, espirro, tosse, catarro, contato pessoal próximo (toque e aperto de mãos), contato com objetos ou superfícies contaminadas seguido de contato com boca, nariz ou olhos. (Ministério da Saúde, 2020)

Por ser uma doença nova, que se alastrou durante todo o ano, sem existir tratamento e vacina específica, as pessoas foram orientadas pela OMS- Organização Mundial de Saúde, a tomar medidas de prevenção dentre elas, isolamento social, quarentena, lavar sempre as mãos com álcool em gel, usar máscaras faciais, evitar contato com outras pessoas, com isso cada país, estado e município adotou suas próprias medidas e estratégias que consideraram eficientes, fechando comércios, depois escalonando-os, fazendo lock dow (fechamento nos fins de semana), e com isso as Escolas foram também afetadas, foram fechadas, passando as aulas presenciais para aulas online.

Contudo, no município de Caldas Novas, atendendo a decretos estaduais e municipais (esses realizados quinzenalmente), as Escolas permaneceram fechadas do mês de marco até mês de dezembro/2020, sendo assim, eu como pesquisadora optei por transpor os questionários físicos por questionários online, visto que havia a impossibilidade de realizar a pesquisa presencialmente, aproveitando esse ensino remoto, já elaborado e sistematizado pelas escolas em questão, mediante tal situação, procurei os gestores, e coordenadores para viabilizar a pesquisa fornecendo os links dos questionários pelos grupos de WhatsApp (aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamada de voz e vídeo) dos pais, alunos e professores, pois já estavam familiarizados com essas mídias/redes interativas sociais.

5.5 Instrumentos de medidas

5.5.1. Ficha de coleta de dados

Os questionários foram onlines, através do Google forms, atendendo as notas técnicas (de 19/06/20) e especificações do CEP- Comitê de ética e pesquisa da UFG/Catalão), para pesquisas onlines em época da COVID-19, contendo um link para cada grupo de respondentes, onde o dos professores, foi dividido em 02 questionários, 01 contendo 31 questões envolvendo questões sociodemográficas e perguntas relacionadas ao Instrumento SERVPERF e outro link contendo dados básicos pessoais e perguntas relacionados ao Instrumento IBACO, totalizando 42 questões. Para o do grupo de pais tendo um link diferente, mas também atendendo todas as recomendações do CEP, contendo 31 questões abordando dados sociodemográficos e SERVPERF, e para o grupo de alunos contendo 31 questões também abordando dados sóciodemográficos e SERVPERF. Todos os links foram programados para fornecer segurança aos participantes, inclusive tendo visivelmente um link disponibilizando o TCLE/TALE para

impressão já assinado pela pesquisadora. Em cada unidade escolar, foi conversado com a coordenadora geral para viabilizar a disponibilidade do link para os participantes, através dos grupos já existentes da escola.

Escola A: Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Junior: A coordenadora geral aproveitou em uma reunião pré-agendada, para orientar ao grupo de professores por videoconferência explicando sobre a pesquisa, o objetivo, justificativa, benefícios e riscos, para depois disponibilizar o link no grupo de WhatsApp para que todos pudessem responder, repassou o contato da pesquisadora para sanar dúvidas quanto ao preenchimento dos formulários.

Depois, foi feito também pela coordenadora um aviso explicando sobre a pesquisa para repassar aos pais e alunos de forma bem tranquila de como seria a pesquisa, objetivo, justificativa, benefícios e riscos, e principalmente sobre os Termos de assentimentos dos pais autorizando seus filhos a participarem através dos termos disponibilizados em cada formulário, também fornecendo contato da pesquisadora para dúvidas futuras, e só depois foi disponibilizado nos grupos os links referentes aos questionários para esses dois grupos, também de WhatsApp da unidade escolar das séries correspondentes.

Escola B: Colégio Estadual da Polícia Militar de Goiás- Nivo das Neves: A coordenadora geral da unidade escolar possibilitou a coleta de dados através dos grupos de WhatsApp referentes aos grupos pesquisados, explicando aos participantes como se daria a pesquisa, seus objetivos, justificativa, benefícios e riscos, repassando os links aos respectivos grupos, passando também o contato da pesquisadora para esclarecimentos de dúvidas.

Portanto, em plena época da pandemia do COVID-19, coronavírus, onde as aulas presenciais foram suspensas por 9 meses(março-dezembro/20), impossibilitando a coleta de dados de forma presencial, devido ao isolamento e quarentena, respeitando aos decretos municipais e estaduais, foi indispensável a parceria que obtive com os coordenadores das duas unidades, visto que as escolas já estavam organizadas para oferecer as aulas remotas de forma online, o que também colaborou para a pesquisa através do google forms.

5.5.2 Instrumento para determinar cultura organizacional - IBACO

O Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional (IBACO), escolhido neste projeto, segundo Ferreira et. al. (2002, p.273 e 274), “pretendeu desenvolver e realizar uma análise preliminar das características psicométricas de uma escala de avaliação da cultura das organizações, através dos valores e práticas que a tipificam. ”

Para a amostra referente das duas escolas compostas de 02 gestores, 02 coordenadores e 28 professores, estabelecendo como critérios de inclusão todos os gestores, no caso, definidos aqui como sendo diretores, coordenadores pedagógicos, e todos os professores que ministram aulas nos 7º, 8º e 9º anos há mais de um ano na unidade, e critérios de exclusão: disciplinadores, funcionários administrativos, funcionários dos serviços gerais, professores que não ministram aulas nas séries selecionadas e os que não trabalham há mais de um ano na unidade escolar, .

Foi realizada uma avaliação quanto a cultura organizacional predominante de cada instituição através do IBACO_ Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional que avalia por meio de valores e práticas que a tipificam, segundo a sua percepção, em sua versão reduzida contendo 35 afirmativas a serem respondidas em escalas variando de 1 (não se aplica de nenhum modo), 2 (Pouco se aplica), 3 (Aplica-se razoavelmente), 4 (Aplica-se bastante) á 5 (Aplica-se totalmente), em função de terem uma cultura organizacional diferente.

5.5.3 Interpretação do IBACO

Através das médias obtidas pelo questionário IBACO, distribuídas entre 4 fatores de valores organizacionais (1. Profissionalismo cooperativo; 2. Profissionalismo competitivo e individualista; 3. Satisfação e bem-estar dos empregados e 4. Rigidez na estrutura hierárquica do poder) e 3 fatores de práticas organizacionais (integração externa; recompensa e treinamento; e promoção do relacionamento interpessoal) é determinada assim qual tipo de cultura organizacional se predomina na organização, ou seja, na instituição escolar.

Vale ressaltar que cada questão se encaixa referente a prática e a valores conforme o quadro a seguir:

Quadro 8: IBACO

CONCEITO	FATORES	DESCRIÇÃO DOS FATORES	ITENS NO IBACO
Valor organizacional	Profissionalismo Cooperativo	Execução das tarefas com eficácia e competência, demonstrando espírito de colaboração, habilidade, dedicação, profissionalismo e capacidade de iniciativa, contribuindo, desse modo, para o alcance das metas comuns da organização.	15, 18, 21, 23 e 24
	Profissionalismo competitivo e Individualista	Valorização prioritária da competência, do desempenho e eficácia individuais na execução de tarefas para a obtenção dos objetivos desejados, ainda que isso implique a	25,26,27,33 e 35

		necessidade de “passar por cima” dos colegas que almejam objetivos semelhantes.	
	Satisfação e bem-estar dos funcionários	Valorização do bem-estar, da satisfação e motivação dos funcionários, procurando, assim, humanizar o local de trabalho e torna-lo agradável e prazeroso.	3,6,11,13 e 20
	Rigidez na estrutura hierárquica do poder	Sistema de autoridade centralizado e autoritário que dificulta o crescimento profissional e o reconhecimento do elemento humano.	9,19,30, 31 e 34
Prática Organizacional	Integração externa	Práticas voltadas para o planejamento estratégico, tomada de decisões e atendimento ao cliente externo, com foco, portanto, nos escalões superiores da organização.	2,4,7,8 e 16
	Recompensa e Treinamento	Práticas orientadas aos clientes internos e aos sistemas de recompensas e treinamento adotados pela empresa.	5,12,17, 28 e 32
	Promoção do Relacionamento Interpessoal	Práticas orientadas para a promoção das relações interpessoais e satisfação dos empregados, favorecendo, assim, a coesão interna.	1,10,14, 22 e 29.

Fonte: Ferreira et. al. (2002).

Sendo assim, de acordo com a média das respostas de cada grupo participante, determinará qual fator é mais predominante na cultura organizacional de cada unidade escolar, ou seja, o maior valor médio é o que determina qual fator predomina de acordo com a tabela.

5.5.4 Instrumento para mensurar qualidade de serviço educacional - SERVPERF

Será aplicada a escala SERVPERF, com todos os grupos pesquisados (os gestores, professores, pais e alunos), seguindo critérios de inclusão: gestores, incluindo diretores, coordenadores pedagógicos, professores que lecionam na unidade há mais de um ano nas séries selecionadas, pais dos filhos que estudam nos 7º, 8º e 9º anos, que participam de Conselho Escolar ou Associação de Pais e Mestres e que desejam colaborar com a pesquisa, alunos que estão devidamente matriculados nas séries seguintes: 7º, 8º e 9º ano, que foram autorizados pelos pais e que frequentam a unidade há mais de um ano, e critérios de exclusão funcionários administrativos e de serviços gerais, pais dos alunos que estudam em outras séries, alunos matriculados nas demais séries e que não foram autorizados pelos pais e os que não desejam participar da pesquisa, avaliando assim a percepção da qualidade dos serviços prestados educacionais, através de um questionário estruturado e já validado com 31 questões, SERVPERF, o modelo adotado será Escala Likert, contendo cinco pontos a considerar de respostas possíveis, a pontuação total de cada segmento (alunos, pais, professores, gestores) é dada pela somatória das pontuações obtidas para cada afirmação. A cada item foi atribuída uma escala quantitativa, como segue: Muito Bom (5), Bom (4), Satisfatório (3), Pouco satisfatório

(2) e Fraco (1). Sendo que a percepção será mensurada em relação a cinco dimensões: confiabilidade, tangibilidade, segurança, presteza (responsabilidade) e empatia.

Quadro 9: Definições referente as dimensões de qualidade:

DIMENSÕES	CONCEITO	ITENS CORRESPONDENTES NA SERVPERF
TANGIBILIDADE	Significa a inclusão e demonstração de evidências físicas, ou seja, instalações, aparência pessoal dos funcionários, infraestrutura, equipamentos, conservação e materiais de comunicação.	01, 02, 03, 04
CONFIABILIDADE	Abrange a consistência de desempenho e confiança, Também significa que a organização honra seus compromissos, envolve questões sobre cumprimento de metas e prazos ao que foi prometido.	05, 06, 07
PRESTEZA	Refere-se ao desejo e presteza no atendimento, agilidade e respeito no atendimento, disposição em atender, cortesia.	08, 09, 10, 11
SEGURANÇA	Ausência de perigo, risco ou dúvida, abrange segurança física, credibilidade e confidencialidade.	12, 13, 14, 15, 16, 17.
EMPATIA	Refere-se ao cuidado e atenção no atendimento, conhecimento e habilidade do pessoal.	18, 19, 20, 21, 22.

Fonte: Parasuranam (adaptada pela autora), 2020.

5.5.5 Interpretação dos dados da escala SERVPERF

Utilizou-se a escala SERVPERF contendo uma escala ordinal de 5 pontos, avaliando assim a percepção de cada grupo de participantes, com os resultados será elaborada a média e o desvio padrão de cada item e de cada dimensão, as maiores médias representarão os itens mais bem avaliados, ou seja, o serviço detém as melhores percepções de qualidade, indicando que a qualidade dos serviços prestado está considerada boa, e as menores médias representarão

os itens que indicarão que a percepção da qualidade de serviços prestados é ruim, mostrando a gestão qual dimensão precisa de aperfeiçoamento e investimento em melhorias.

5.6 Coleta e análise de dados

A coleta de dados é realizada através de questionários que apresentam variáveis distintas, cujas análises são geralmente apresentadas através de tabelas e gráficos (FACHIN, 2003).

Com o teste *alpha* de *Cronbach* para validação, por permitir a análise da confiabilidade da consistência interna dos instrumentos, definida como a coerência com que o instrumento mede uma determinada característica, variando entre 0,00 e 1,00, cujo valor mínimo deve ser 0,60 (TOMAZONI *et al*., 2014). Os dados serão inseridos e processados por meio de banco de dados do programa SPSS® 24.0 *for Windows* (*Statistical Package for the Social Sciences* versão 24) e analisados por meio de estatística descritiva e inferencial.

Os itens dos instrumentos foram analisados por dimensões por meio de média e desvio padrão, frequência absoluta e percentual e ilustrados através do uso de tabelas e gráficos, para a estatística descritiva, depois será utilizado a correlação de Pearson, entre a qualidade e a cultura organizacional encontradas.

Para a estatística inferencial, utilizado o teste *t* de Student, entre os dois grupos de professores e gestores, a fim de avaliar as diferenças entre suas médias, e aplicado a análise de variância (ANOVA), com teste *post hoc* de Tukey, aplicada nas dimensões dos instrumentos entre as percepções de três grupos ou mais, para verificar se a significância entre essas variáveis.

Em todas as análises adotando um nível de significância (α) de 5%, ou seja, a considerar como significantes os resultados que apresentaram p-*valor* igual ou inferior ($\leq$) a 0,05. Tem-se como hipótese alternativa: “Existe diferença na qualidade dos serviços educacionais prestados nas instituições pesquisadas de acordo com a percepção dos gestores, professores, pais e alunos, considerando sua cultura organizacional”. E como hipótese nula: “Não há diferença na qualidade dos serviços educacionais prestados conforme a percepção dos gestores, professores, pais e alunos, conforme a cultura organizacional de cada escola pesquisada”.

A fim de identificar itens mais críticos utilizamos a análise de quartil, que devem ter ações corretivas priorizadas. Esta análise foi proposta por Freitas em 2006 no qual deve ser considerado como prioritários e de maior impacto crítico, fatores que podem tornar a empresa “não competitiva” no mercado, os itens cujo valor for menor que o primeiro quartil (MATTOS; PEREIRA, 2016).

Por exemplo, itens cujo valor for menor que o valor do primeiro quartil, ou a 25% do total, foram definidos como itens de prioridade crítica para realização de ações corretivas, os próximos itens seriam aqueles cujo valor estará entre o primeiro e o segundo quartil, definido como itens de alta prioridade e assim por diante.

5.7 Aspectos éticos

A pesquisa foi iniciada após a aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa por meio da Plataforma Brasil, atendendo todos os requisitos estabelecidos. Os dados foram coletados entre os meses de agosto/2020 a dezembro/2020.

5.7.1 Riscos e Benefícios da pesquisa

Os riscos se restringem ao desconforto emocional e/ou psicossocial como: constrangimento, mal-estar, angústia e/ou irritação ao responder algumas perguntas além da disponibilização do tempo, e quaisquer danos á saúde mental do participante será ofertado e garantido o direito á assistência integral, imediata e gratuita seja com atendimento psicológico fornecido pela Secretaria Municipal de Educação de Caldas Novas através da equipe multidisciplinar (psicopedagoga, psicóloga, pedagoga, clínico geral, neurologista, fonoaudiologia), seja em contato com a Universidade Federal de Goiás-Catalão com grupos especializados na área da psicologia através de atendimentos, psicoterapia, ou sessões a fim de sanar possíveis danos ocasionados pela pesquisa ao responder o questionário.

Os benefícios pela participação na pesquisa serão o de compreender qual tipo de cultura está mais presente na Unidade Escolar determinado de acordo com as percepções dos participantes e quais aspectos e dimensões podem ser aperfeiçoados melhorando e colaborando com a gestão educacional em busca da qualidade dos serviços prestados no município de Caldas Novas.

5.7.2 Medidas de providência e cautela

Como medidas, providências e cautela a fim de diminuir/prevenir os riscos, serão tomadas as seguintes providências:

a) Será explicado da melhor forma, com linguagem apropriadas a cada grupo os objetivos da pesquisa, as finalidades, os riscos, os benefícios, os questionários, a participação, os termos de registros de consentimentos e assentimentos, estando aberta a pesquisadora a perguntas, dúvidas e esclarecimentos, e fornecendo telefone de contato e email para os participantes.

b) Realizar a coleta de dados via online, para que os mesmos não tenham que deslocar-se para outro local e devido a pandemia, garantindo a segurança dos participantes.

c) Será garantida liberdade ao participante, caso não queira responder questões em que se sinta constrangido, sem qualquer penalidade ao participante, antes e durante a pesquisa, podendo ser interrompida a qualquer momento, explicando na página inicial do formulário online, com consentimento pós informação, assinalando a opção 1. Declaro que concordo em participar da pesquisa; 2. Não desejo participar da pesquisa, caso não concorde, apenas feche essa página do seu navegador.

d) Será garantido ao participante total sigilo em relação a suas respostas, sendo oferecido após pesquisa a divulgação dos dados com anonimato de forma geral, ou seja, será divulgado os dados obtidos de forma grupal e não individual.

e) Será garantido aos participantes na ocorrência de possíveis danos a saúde mental do participante será ofertado assistência integral, imediata e gratuita, com direcionamento á equipes qualificadas para o procedimento correto, seja atendimento psicológico, psicoterapia ou outros, oferecidos pelo município da pesquisa ou pela UFG-Catalão. E ainda será explicado aos participantes os benefícios a médio prazo baseado nos resultados a fim de contribuir e propor mudanças para a instituição em busca de qualidade, beneficiando aos pais e alunos uma educação melhor e satisfatória;

f) Será informado aos participantes que caso autorizem a guarda dos documentos junto á pesquisadora para pesquisas futuras, no prazo de 5 anos a pesquisadora será a responsável por armazenar e caso for realizar novas pesquisas tem o comprometimento de registrar junto o novo projeto e submeter ao CEP.

g) Será garantido ao participante que os dados que lhe possam identificar no estudo não serão divulgados em nenhum trabalho que resulte da pesquisa, tendo garantia o termo de consentimento/assentimento livre e esclarecido assinado pela pesquisadora e disponibilizado um link direcionado aos TCLE/TALE já rubricado e assinado pela pesquisadora para impressão, no próprio questionário on line, já exposto na primeira página.

h) Será informado aos participantes que os resultados da pesquisa final serão publicizados por artigos e divulgação local na própria unidade escolar ou centro de convenções, provavelmente no ano seguinte, em reunião ou evento que a unidade/secretaria promoverá, sendo os benefícios previstos aos participantes a médio prazo com os resultados obtidos, identificando a cultura e as dimensões de

qualidade existentes, e apontando quais dimensões precisam de reavaliar e adequar para se ter uma boa qualidade dos serviços prestados.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa., sob o parecer 3.925.469, em 19 março de 2020.

6. RESULTADOS

6.1 RESULTADOS QUANTO AO GRUPO DE PROFESSORES E GESTORES

Para a análise da consistência interna dos instrumentos, para a amostra do estudo, foi utilizado o *alpha* de Cronbach, os modelos apresentaram bons índices segundo os indicadores, sendo 0,85 para o SERVPERF e 0,92 para o IBACO. A amostra foi de 32 respondentes, considerando que durante a pandemia houve término de contrato temporário de professores do estado, assim ao invés de 35 foram somente 32 respondentes, sendo que a maioria são mulheres (78,1%), um pouco mais da metade é do Colégio Estadual da Polícia Militar de Goiás de Caldas Novas – Nivo das Neves (CEPMG), com mais de 4 anos atuando na instituição (65,6%), 84,4% são professores e 12,5% estão na gestão, sendo que somente 15,6% possuem mestrado (Tabela 1).

Tabela 1: Perfil sociodemográfico dos professores e gestores das duas Instituições.

Características		N	%
Gênero	Feminino	25	78,1
	Masculino	7	21,9
Instituição	Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior	15	46,9
	Colégio Estadual da Polícia Militar de Goiás de Caldas Novas – Nivo das Neves (CEPMG)	17	53,1
Tempo na instituição	1 ano	1	3,1
	1 a 3 anos	10	31,3
	Mais de 4 anos	21	65,6
Cargo	Coordenador Pedagógico	2	6,3
	Professor	28	87,5
	Diretor	2	6,3
Formação	Graduação	4	12,5
	Especialização	23	71,9
	Mestrado	5	15,6

Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

A descrição das dimensões do SERVPERF e dos fatores do instrumento IBACO foi feita por meio de média e desvio-padrão (DP), a qual demonstrou que a resposta geral para a qualidade do serviço prestado (SERVPERF) foi satisfatória (4,48 pontos), por outro lado para cultura organizacional com uma média total de 3,44 pontos apresentou que no geral os termos do IBACO aplicam-se razoavelmente (Tabela 2).

Tabela 2: Distribuição descritiva dos fatores dos instrumentos SERVPERF e IBACO por meio da média e desvio-padrão das duas Instituições no grupo de Professores/gestores.

SERVPERF		
Dimensões		**Média ± DP**
Tangibilidade		4,41 ±0,7
Confiança		4,4 ± 0,51
Presteza		4,61 ± 0,44
Segurança		4,43 ± 0,56
Empatia		4,54 ± 0,58
Total		**4,48 ± 0,49**
IBACO		
Fatores		
Valor Organizacional	1 – Profissionalismo cooperativo	4,14 ± 0,68
	2 – Profissionalismo competitivo e individualista	2,66 ± 0,7
	3 – Satisfação e bem-estar dos servidores	3,43 ± 0,97
	4 – Rigidez na estrutura hierárquica do poder	2,46 ± 0,66
Prática Organizacional	5 – Integração externa	4,49 ± 0,48
	6 – Recompensa e treinamento	3,13 ± 0,91
	7 – Promoção do relacionamento interpessoal	3,76 ± 0,83
Total		**3,44 ± 0,54**

Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Destaca-se que a dimensão que obteve maior média foi a Presteza e o fator de maior média foi o 5, que corresponde as práticas voltadas para o planejamento estratégico, tomada de decisões e atendimento ao cliente externo. Contudo, os fatores 2 e 4 são itens reversos, isto é, uma baixa pontuação representa termos de satisfação, o que se observa nessa pesquisa, que o profissionalismo competitivo e individualista e rigidez na estrutura hierárquica do poder são poucos aplicados nas instituições.

Foi encontrado também que no *ranking* das dimensões, a mais importante para o corpo docente e de gestão da escola é a Tangibilidade, com 2 pontos, depois a Presteza, com 2,72 pontos, em seguida a Confiabilidade, com 3,31 pontos, logo a Empatia, com 3,34 pontos, por fim a Segurança, com 3,63 pontos. Para a verificação das correlações entre as dimensões e os fatores dos instrumentos com as variáveis sociodemográficas levantadas neste estudo, foi calculado a partir do teste de correlação de Pearson.

Encontrou-se que a Instituição se correlaciona moderadamente com a dimensão Tangibilidade do Instrumento SERVPERF ($r = 0,578$; $p = 0,001$), essa variável correlaciona-se também, de forma fraca e negativa, com o Fator 3 ($r = -0,426$; $p = 0,015$) e com o Fator 7 ($r = -0,476$; $p = 0,006$) do instrumento IBACO, sendo que o primeiro representa o investimento das escolas no bem-estar, satisfação e motivação dos professores e o segundo representa as práticas

culturais orientadas para a promoção das relações interpessoais e satisfação dos professores. E a variável Tempo de Atuação na Instituição se correlaciona de forma fraca e negativa com a dimensão Tangibilidade do Instrumento SERVPERF (r = -0,449; p = 0,01).

Visto isso, para a inferência dos resultados foi realizado o teste *t* a fim de comparar as médias de cada dimensão e fator entre variáveis Gênero (Tabela 3), Instituição (Tabela 4), Tempo de Atuação na Escola (Tabela 5) e Cargo (Tabela 6).

Tabela 3: Percepção média dos professores quanto a gênero das duas Instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO.

		Gênero (Média ± DP)		
	SERVPERF	**Feminino**	**Masculino**	**p-valor**
	Dimensões			
	Tangibilidade	4,33 ±0,74	4,68 ± 0,43	0,249
	Confiança	4,35 ± 0,55	4,57 ± 0,33	0,328
	Presteza	4,58 ± 0,47	4,71 ± 0,36	0,489
	Segurança	4,4 ± 0,59	4,53 ± 0,44	0,58
	Empatia	4,52 ± 0,6	4,6 ± 0,36	0,755
	Total	**4,44 ± 0,51**	**4,62 ± 0,36**	**0,387**
	IBACO			
	Fatores			
Valor Organizacional	1 – Profissionalismo cooperativo	4,24 ± 0,64	3,77 ± 0,72	0,106
	2 – Profissionalismo competitivo e individualista	2,67 ± 0,74	2,63 ± 0,58	0,888
	3 – Satisfação e bem-estar dos servidores	3,55 ± 1	3 ± 0,82	0,19
Prática Organizacional	4 – Rigidez na estrutura hierárquica do poder	2,48 ± 0,67	2,4 ± 0,68	0,783
	5 – Integração externa	4,53 ± 0,48	4,34 ± 0,51	0,38
	6 – Recompensa e treinamento	3,19 ± 0,89	2,91 ± 1,02	0,486
	7 – Promoção do relacionamento interpessoal	3,83 ± 0,8	3,48 ± 0,97	0,341
	Total	**3,5 ± 0,53**	**3,22 ± 0,54**	**0,232**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Em relação ao gênero não foi encontrado diferença estatística entre eles, mas em termos gerais, observou-se que os homens apresentam maiores médias quanto a qualidade percebida

do serviço e as mulheres quanto a percepção da cultura organizacional das escolas. Por outro lado, nota-se que as escolas apresentam algumas médias com diferenças significativas, em relação a tangibilidade, a escola CEPMG apresenta melhores resultados quando comparada a Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior; já nos termos de satisfação e bem estar dos professores (Fator 3) e de promoção do relacionamento interpessoal (Fator 7) a Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior apresentou melhores resultados significativos.

Em termos gerais a percepção da qualidade do serviço prestado do CEPMG apresentou-se maior e em relação a cultura organizacional, a Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior teve maior pontuação.

Tabela 4: Percepção média dos professores quanto a instituição, organizada entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO.

Instituição (Média ± DP)				
		Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior	**CEPMG**	**p-valor**
SERVPERF				
Dimensões				
Tangibilidade		3,98 ±0,75	4,78 ± 0,36	0,001
Confiança		4,27 ± 0,56	4,52 ± 0,46	0,173
Presteza		4,48 ± 0,49	4,72 ± 0,38	0,134
Segurança		4,5 ± 0,52	4,37 ± 0,61	0,515
Empatia		4,52 ± 0,6	4,55 ± 0,59	0,877
Total		**4,35 ± 0,53**	**4,59 ± 0,43**	**0,173**
IBACO				
Fatores				
Valor Organizacional	1 – Profissionalismo cooperativo	4,31 ± 0,61	3,99 ± 0,71	0,188
	2 – Profissionalismo competitivo e individualista	2,53 ± 0,68	2,78 ± 0,72	0,336
	3 – Satisfação e bem-estar dos servidores	3,87 ± 0,89	3,05 ± 0,91	0,015
Prática Organizacional	4 – Rigidez na estrutura hierárquica do poder	2,33 ± 0,71	2,58 ± 0,61	0,308
	5 – Integração externa	4,44 ± 0,51	4,53 ± 0,47	0,61

	6 – Recompensa e treinamento	3,25 ± 0,91	3,02 ± 0,93	0,487
	7 – Promoção do relacionamento interpessoal	4,17 ± 0,59	3,39 ± 0,86	0,006
	Total	**3,56 ± 0,53**	**3,33 ± 0,53**	**0,244**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Para a variável Tempo de Atuação na Escola os professores que estão entre 1 a 3 anos na instituição estão mais satisfeitos com a qualidade prestada, dessa forma foi encontrado diferença significativa apenas na dimensão Tangibilidade, observa-se que os professores que estão há mais tempo nas escolas estão mais insatisfeitos quanto as instalações físicas, equipamentos e uniformes. Em relação a cultura organizacional, mesmo não apresentando diferença estatística significativa entre os tempos nas escolas quem está entre 1 a 3 anos também apresentou maiores percepções.

Tabela 5: Percepção média dos professores quanto ao tempo de atuação na escola, organizada entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO, das duas Instituições.

Tempo de Atuação na Escola (Média ± DP)				
	SERVPERF	**1 a 3 anos**	**Mais de 4 anos**	**p-valor**
	Dimensões			
	Tangibilidade	4,84 ±0,26	4,18 ± 0,75	0,001
	Confiança	4,56 ± 0,41	4,31 ± 0,55	0,199
	Presteza	4,75 ± 0,32	4,53 ± 0,49	0,145
	Segurança	4,43 ± 0,69	4,43 ± 0,5	0,988
	Empatia	4,54 ± 0,64	4,53 ± 0,57	0,957
	Total	**4,63 ± 0,39**	**4,4 ± 0,52**	**0,213**
	IBACO			
	Fatores			
Valor Organizacional	1 – Profissionalismo cooperativo	4,04 ± 0,74	4,19 ± 0,65	0,549
	2 – Profissionalismo competitivo e individualista	2,8 ± 0,76	2,59 ± 0,68	0,431
	3 – Satisfação e bem-estar dos servidores	3,38 ± 0,99	3,46 ± 0,99	0,84

Prática Organizacional	4 – Rigidez na estrutura hierárquica do poder	2,64 ± 0,54	2,37 ± 0,71	0,29
	5 – Integração externa	4,53 ± 0,51	4,47 ± 0,48	0,743
	6 – Recompensa e treinamento	3,22 ± 0,98	3,08 ± 0,9	0,704
	7 – Promoção do relacionamento interpessoal	3,69 ± 0,93	3,79 ± 0,8	0,755
	Total	**3,47 ± 0,57**	**3,42 ± 0,53**	**0,814**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Quanto ao cargo, observou que a dedicação e atenção individual oferecidas aos alunos e pais das escolas (Empatia) e o planejamento estratégico são significativamente maiores na percepção dos gestores, em termos gerais, a gestão apresentou maiores percepções quanto a qualidade do serviço e aos aspectos da cultura organizacional das instituições.

Tabela 6: Percepção média dos professores quanto ao cargo de gestão ou docência, organizada entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO, das duas Instituições.

	Cargo (Média ± DP)			
	SERVPERF	**Docência**	**Gestão**	**p-valor**
	Dimensões			
	Tangibilidade	4,39 ±0,72	4,5 ± 0,61	0,779
	Confiança	4,36 ± 0,52	4,65 ± 0,41	0,308
	Presteza	4,61 ± 0,45	4,62 ± 0,48	0,942
	Segurança	4,4 ± 0,57	4,62 ± 0,48	0,466
	Empatia	4,49 ± 0,61	4,85 ± 0,19	0,031
	Total	**4,45 ± 0,5**	**4,65 ± 0,42**	**0,455**
	IBACO			
	Fatores			
Valor Organizacional	1 – Profissionalismo cooperativo	4,06 ± 0,67	4,7 ± 0,48	0,075
	2 – Profissionalismo competitivo e individualista	2,59 ± 0,71	3,15 ± 0,38	0,14
	3 – Satisfação e bem-estar dos servidores	3,33 ± 0,98	4,15 ± 0,66	0,117
	4 – Rigidez na estrutura hierárquica do poder	2,48 ± 0,7	2,35 ± 0,34	0,723

Prática Organizacional	5 – Integração externa	4,43 ± 0,49	4,9 ± 0,11	< 0,001
	6 – Recompensa e treinamento	3,04 ± 0,92	3,75 ± 0,6	0,151
	7 – Promoção do relacionamento interpessoal	3,68 ± 0,84	4,25 ± 0,66	0,212
Total		**3,37 ± 0,54**	**3,89 ± 0,31**	**0,071**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

E o cálculo da análise de variância (ANOVA) pelo *post-hoc* de Tukey para a variável Formação (Tabela 7), contudo não foi encontrado nenhuma diferença estatística significante entre as formações dos professores, mesmo quem tem mestrado tenha percepções maiores.

Tabela 7: Percepção média dos professores quanto a formação das duas Instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF e os fatores do IBACO.

Formação (Média ± DP)				
	Dimensões	**Graduação**	**Especialização**	**Mestrado**
	SERVPERF			
	Tangibilidade	4,56 ±0,43 a	4,31 ± 0,77 a	4,7 ± 0,41 a
	Confiança	4,3 ± 0,68 a	4,34 ± 0,5 a	4,76 ± 0,35 a
	Presteza	4,69 ± 0,47 a	4,54 ± 0,47 a	4,85 ± 0,22 a
	Segurança	4,19 ± 0,62 a	4,39 ± 0,57 a	4,8 ± 0,32 a
	Empatia	4,35 ± 0,75 a	4,5 ± 0,61 a	4,84 ± 0,18 a
	Total	**4,42 ± 0,55 a**	**4,42 ± 0,42 a**	**4,79 ± 0,21 a**
	IBACO			
	Fatores			
Valor Organizacional	1 – Profissionalismo cooperativo	4,25 ± 0,7 a	4,04 ± 0,7 a	4,48 ± 0,54 a
	2 – Profissionalismo competitivo e individualista	2,55 ± 0,68 a	2,67 ± 0,77 a	2,72 ± 0,46 a

Prática Organizacional	3 – Satisfação e bem-estar dos servidores	3,45 ± 1,37 a	3,43 ± 1,01 a	3,4 ± 0,55 a
	4 – Rigidez na estrutura hierárquica do poder	2,3 ± 0,5 a	2,47 ± 0,74 a	2,56 ± 0,43 a
	5 – Integração externa	4,35 ± 0,64 a	4,51 ± 0,47 a	4,48 ± 0,54 a
	6 – Recompensa e treinamento	3,3 ± 1,18 a	3,12 ± 0,94 a	3,04 ± 0,7 a
	7 – Promoção do relacionamento interpessoal	3,65 ± 1,34 a	3,72 ± 0,83 a	4 ± 0,4 a
	Total	**3,41 ± 0,77 a**	**3,42 ± 0,56 a**	**3,52 ± 0,28 a**

Letras diferentes, na linha da tabela, representam diferença estatística ($p \leq 0,05$), pelo teste de Anova, *post-hoc* de Tukey.
Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Para uma análise mais detalhada, com o objetivo de identificar quais são as prioridades mais críticas do desempenho do serviço oferecido que impactam em sua qualidade e da cultura organizacional das escolas, que devem ser observados com mais atenção pelos gestores, foi utilizada a análise dos quartis (Quadro 10). Nesta análise deve ser considerado como prioritários os itens cujo valor se encontraram entre o 1º quartil e o 2º, considerados de prioridade alta, sendo eles, o Fator 3 e 6 do instrumento IBACO, que correspondem, respectivamente, à satisfação e bem-estar dos gestores e docentes e aos sistemas de recompensa e treinamento.

Em relação aos aspectos de qualidade medidos pelo instrumento SERVPERF, observa-se que todas as dimensões precisam de uma atenção maior do corpo de gestão das escolas. Destaca-se o item 9 da dimensão Confiança, que questiona "A Instituição possui uma ferramenta para avaliar o desempenho de seus funcionários, sugerindo melhorias e promovendo treinamentos", que apresentou uma prioridade crítica para ações corretivas. A prioridade média implica que os itens correspondentes, não precisam de muitas modificações, pois já contribuem para uma percepção positiva à escola.

Quadro 10: Classificação por cores quanto a prioridade do desempenho da cultura organizacional e da qualidade percebida do serviço prestado pelas escolas, no grupo de professores/gestores.

C_9	T_1	S_{15}	T_2	C_6	S_{16}	E_{18}	T_4	C_5	P_{11}	E_{20}	P_{10}	C_8	E_{22}	S_{14}	S_{17}	E_{19}	C_7	T_3	P_{13}	E_{21}	P_{12}
4,03	4,16	4,25	4,34	4,34	4,34	4,44	4,47	4,47	4,47	4,47	4,5	4,53	4,53	4,56	4,56	4,59	4,63	4,66	4,66	4,66	4,81
1º quartil: 4,07 2º quartil: 4,6 3º quartil: 4,91																					

Legenda: Prioridade crítica para ações corretivas (dimensão ≤ 1º quartil)
Prioridade alta para ações corretivas (1º quartil < dimensão ≤ 2º quartil)

Prioridade média para ações corretivas (2º quartil < dimensão ≤ 3º quartil)
Prioridade baixa para ações corretivas (dimensão ≥ 3º quartil)
Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

6.2 RESULTADOS QUANTO AO GRUPO DE ALUNOS

Para a análise da consistência interna do instrumento utilizado para os alunos, foi utilizado o *alpha* de Cronbach, observa-se que o modelo apresentou bom índice, segundo os indicadores, de 0,88. A amostra é de 189 respondentes, sendo que a maioria são mulheres (59,3%), 69,3% são do Colégio Estadual da Polícia Militar de Goiás de Caldas Novas – Nivo das Neves (CEPMG), com idade de 11 a 14 anos (86,2%), sendo que 75,7% já estudaram em escola pública anteriormente e 89,4% não repetiu nenhum ano escolar (Tabela 8).

Tabela 8: Perfil sociodemográfico dos alunos das duas Instituições.

Características		N	%
Gênero	Prefere não responder	2	1,1
	Feminino	112	59,3
	Masculino	75	39,7
Instituição	Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior	58	30,7
	Colégio Estadual da Polícia Militar de Goiás de Caldas Novas – Nivo das Neves (CEPMG)	131	69,3
Idade	11 a 14 anos	163	86,2
	15 a 16 anos	21	11,1
	Mais de 17 anos	5	2,6
Escola Pública	Sim	143	75,7
	Não	46	24,3
Repetiu de ano escolar	Sim	20	10,6
	Não	169	89,4

Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Na análise do instrumento SERVPERF observou que a resposta geral para a qualidade do serviço prestado foi satisfatória, com 4,3 pontos, as dimensões que apresentaram maior pontuação foram Presteza e Empatia, e por sua vez a de menor pontuação foi a Confiança (Tabela 9).

Tabela 9: Distribuição descritiva dos fatores dos instrumentos SERVPERF das duas Instituições, por meio da média e desvio-padrão, do grupo de alunos.

Dimensões	Média ± DP
Tangibilidade	4,3 ±0,58
Confiança	4,19 ± 0,71
Presteza	4,35 ± 0,69
Segurança	4,33 ± 0,68
Empatia	4,35 ± 0,67

Total	**4,3 ± 0,59**

Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

No *ranking* das dimensões, a mais importante para os alunos é a Tangibilidade, com 2,54 pontos, depois a Presteza, com 2,75 pontos, em seguida a Empatia, com 2,84 pontos, logo depois a Confiança, com 3,17 pontos, por fim a Segurança, com 3,69 pontos.

Para a verificação das correlações entre as dimensões do instrumento com as variáveis sociodemográficas levantadas neste estudo, foi calculado a partir do teste de correlação de Pearson. Encontrou-se que a variável Gênero se correlaciona de forma negativa e baixa com a dimensão Tangibilidade do instrumento SERVPERF ($r = -0,174$; $p = 0,017$), já a variável Instituição correlaciona-se de forma positiva e baixa com a dimensão Tangibilidade do Instrumento SERVPERF ($r = 0,257$; $p < 0,001$), de forma negativa e baixa com a dimensão Confiança ($r = -0,147$; $p = 0,043$), Presteza ($r = -0,218$; $p = 0,003$), Segurança ($r = -0,165$; $p = 0,023$) e Empatia ($r = -0,264$; $p < 0,001$); e a variável Estudou em Escola Pública correlacionou-se, de forma baixa e negativa com a dimensão Confiança ($r = -0,17$; $p = 0,02$), Presteza ($r = -0,229$; $p = 0,002$), Segurança ($r = -0,165$; $p = 0,023$) e Empatia ($r = -0,233$; $p = 0,001$).

Visto isso, para a inferência dos resultados foi realizado o teste T a fim de comparar as médias de cada dimensão entre variáveis Gênero (Tabela 10), Instituição (Tabela 11), estudou em Escola Pública (Tabela 12) e Repetiu de Ano (Tabela 13).

Tabela 10: Percepção média dos alunos, quanto a gênero, organizada entre as dimensões da SERVPERF nas duas Instituições.

Dimensões	Feminino	Masculino	p-valor
Tangibilidade	4,4 ±0,55	4,15 ± 0,56	0,003
Confiança	4,26 ± 0,64	4,11 ± 0,78	0,146
Presteza	4,4 ± 0,64	4,28 ± 0,74	0,237
Segurança	4,4 ± 0,59	4,25 ± 0,78	0,121
Empatia	4,43 ± 0,58	4,24 ± 0,77	0,074
Total	**4,38 ± 0,52**	**4,21 ± 0,64**	**0,043**

$p<0,05$=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Em relação ao gênero foi encontrado diferença estatística entre eles para a dimensão Tangibilidade e de um modo geral, inferindo que para esses termos as mulheres estão mais satisfeitas que os homens.

Observa-se que realmente é significativo a diferença de percepção de quem já estudou em escola pública com quem não estudou, para todas as dimensões que medem a qualidade, exceto para a Tangibilidade, inferindo que escolas particulares não diferem, quanto a

instalações físicas, equipamentos e uniformes dos atores, a escolas públicas. Em termos gerais, quem estudou em escola pública estão mais satisfeitos de quem nunca estudou.

Tabela 11: Percepção média dos alunos quanto a ter ou não estudado em escola pública, das duas Instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF.

Dimensões	Sim	Não	p-valor
Tangibilidade	4,32 ±0,59	4,23 ± 0,54	0,355
Confiança	4,26 ± 0,65	3,98 ± 0,83	0,02
Presteza	4,44 ± 0,64	4,07 ± 0,75	0,002
Segurança	4,4 ± 0,64	4,13 ± 0,78	0,023
Empatia	4,43 ± 0,63	4,07 ± 0,75	0,001
Total	**4,37 ± 0,55**	**4,1 ± 0,65**	**0,006**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Considera-se uma pequena diferença significativa entre quem já repetiu algum ano escolar com quem nunca repetiu na dimensão Empatia, onde quem já repetiu considera que as escolas oferecem atenção individual aos alunos. Mas de forma geral, quem já repetiu de ano escolar tem uma leve percepção maior da qualidade oferecida pelas escolas, daqueles que nunca repetiram.

Tabela 12: Percepção média dos alunos que repetiram ou não de ano escolar, organizada entre as dimensões da SERVPERF, das duas Instituições.

Dimensões	Sim	Não	p-valor
Tangibilidade	4,07 ±0,51	4,32 ± 0,59	0,071
Confiança	4,34 ± 0,47	4,18 ± 0,73	0,335
Presteza	4,5 ± 0,61	4,33 ± 0,7	0,298
Segurança	4,47 ± 0,45	4,32 ± 0,7	0,18
Empatia	4,62 ± 0,51	4,31 ± 0,69	0,055
Total	**4,4 ± 0,41**	**4,29 ± 0,6**	**0,298**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Fez-se o cálculo da análise de variância (ANOVA) pelo *post-hoc* de Tukey para inferência da variável Idade (Tabela 13). No total, os alunos de 15 e 16 anos estão mais satisfeitos com a qualidade prestada das escolas.

Foi encontrado diferença significativa apenas na dimensão Presteza, entre as idades de 15 a 16 anos e mais de 17 anos.

Tabela 13: Percepção média dos alunos quanto a idade, das duas Instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF.

Dimensões	11 a 14 anos	15 a 16 anos	Mais de 17 anos
Tangibilidade	4,31 ± 0,58 a	4,27 ± 0,58 a	4 ± 0,73 a
Confiança	4,17 ± 0,74 a	4,39 ± 0,45 a	4,08 ± 0,73 a
Presteza	4,32 ± 0,7 ab	4,67 ± 0,46 a	4 ± 0,73 a
Segurança	4,31 ± 0,71 a	4,59 ± 0,34 a	4,15 ± 0,78 a
Empatia	4,33 ± 0,69 a	4,51 ± 0,54 a	4,2 ± 0,73 a
Total	**4,29 ± 0,61 a**	**4,49 ± 0,69 a**	**4,09 ± 0,69 a**

Letras diferentes, na linha da tabela, representam diferença estatística ($p \leq 0,05$), pelo teste de Anova, *post-hoc* de Tukey.

Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Quanto a Instituição, nota-se que as escolas apresentam médias com diferenças significativas em todas as dimensões, sendo que apenas a Tangibilidade apresentou melhores resultados para o CEPMG, quando comparada a Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior.

Tabela 14: Percepção média dos alunos quanto a Instituição, organizada entre as dimensões da SERVPERF.

Dimensões	Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior	CEPMG	p-valor
Tangibilidade	4,07 ±0,54	4,4 ± 0,58	≤ 0,001
Confiança	4,35 ± 0,56	4,12 ± 0,76	0,024
Presteza	4,57 ± 0,55	4,25 ± 0,72	0,001
Segurança	4,5 ± 0,52	4,26 ± 0,73	0,01
Empatia	4,61 ± 0,61	4,23 ± 0,67	≤ 0,001

Total	**4,42 ± 0,46**	**4,25 ± 0,63**	**0,038**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Identificou-se que todos os itens se encontram como prioridade alta a serem modificados, exceto os itens 12 e 13, relativos à dimensão Presteza, aos quais questionam, respectivamente, "A Instituição não deixa de funcionar por falta de professor, diretor ou de algum funcionário" e "As informações passadas pelos funcionários da Instituição possuem credibilidade, demonstrando ter conhecimento dos direitos e deveres da criança e do adolescente, cumprindo-os", quanto ao desempenho do serviço oferecido, na percepção dos alunos (Quadro 11).

Quadro 11: Classificação por cores quanto a prioridade do desempenho da qualidade percebida do serviço prestado pelas escolas, sob a perspectivas dos alunos.

C_5	C_9	C_8	S_{15}	P_{10}	T_4	T_1	C_6	P_{11}	T_2	C_7	E_{20}	E_{18}	E_{22}	S_{14}	S_{17}	E_{19}	E_{21}	T_3	S_{16}	P_{13}	P_{12}
4,12	4,14	4,16	4,21	4,22	4,23	4,24	4,24	4,24	4,31	4,32	4,32	4,34	4,34	4,35	4,35	4,35	4,38	4,41	4,42	4,44	4,49
1º quartil: 4 2º quartil: 4,43 3º quartil: 4,77																					

Legenda: Prioridade crítica para ações corretivas (dimensão ≤ 1º quartil)
Prioridade alta para ações corretivas (1º quartil < dimensão ≤ 2º quartil)
Prioridade média para ações corretivas (2º quartil < dimensão ≤ 3º quartil)
Prioridade baixa para ações corretivas (dimensão ≥ 3º quartil)

Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

6.3 RESULTADOS QUANTO AO GRUPO DE PAIS

Para a análise da consistência interna do instrumento utilizado para os pais, foi utilizado o *alpha* de Cronbach, e o modelo também apresentou bom índice, segundo os indicadores, de 0,88. A amostra é de 147 respondentes, sendo que a maioria são mulheres (77,6%), 65,3% são do CEPMG, com idade de 31 a 40 anos (50,3%), trabalham até 40h semanais (53,1%), têm uma renda média de até 2 salários mínimos (36,7%), sendo que 93,9% já estudaram em escola pública e 78,2% não recebem nenhum tipo de auxílio governamental (Tabela 15).

Tabela 15: Perfil sociodemográfico dos pais das duas Instituições.

Características		**N**	**%**
Gênero	Prefere não responder	1	0,7
	Feminino	114	77,6
	Masculino	32	21,8
Instituição	Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior	51	34,7

	Colégio Estadual da Polícia Militar de Goiás de Caldas Novas – Nivo das Neves (CEPMG)	96	65,3
Idade	21 a 30 anos	4	2,7
	31 a 40 anos	74	50,3
	Mais de 41 anos	69	46,9
Ocupação	Não possuo trabalho remunerado	46	31,3
	Trabalho até 20h semanais	6	4,1
	Trabalho até 30h semanais	17	11,6
	Trabalho até 40h semanais	78	53,1
Renda Familiar	Até 1 salário mínimo	35	23,8
	Até 2 salários mínimos	54	36,7
	Até 3 salários mínimos	25	17
	Mais de 3 salários mínimos	33	22,4
Escola Pública	Sim	138	93,9
	Não	9	6,1
Auxílio - Governo	Sim	32	21,8
	Não	115	78,2

Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Na análise do instrumento SERVPERF observou que a resposta geral para a qualidade do serviço prestado foi satisfatória, com 4,43 pontos, as dimensões que apresentaram maior pontuação foram Presteza e Segurança, por outro lado a de menor pontuação foi a Confiança (Tabela 16).

Tabela 16: Distribuição descritiva dos fatores dos instrumentos SERVPERF por meio da média e desvio-padrão das duas instituições, sob a percepção do grupo de pais.

Dimensões	Média ± DP
Tangibilidade	4,33 ±0,6
Confiança	4,32 ± 0,62
Presteza	4,5 ± 0,57
Segurança	4,5 ± 0,52
Empatia	4,49 ± 0,61
Total	**4,43 ± 0,51**

Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

No *ranking* das dimensões, a mais importante para os pais é a Tangibilidade, com 2,1 pontos, depois a Presteza, com 2,63 pontos, em seguida a Empatia, com 2,74 pontos, logo depois a Confiança, com 3,66 pontos, por fim a Segurança, com 3,87 pontos. A verificação das correlações entre as dimensões do instrumento com as variáveis sociodemográficas, foi calculada a partir do teste de correlação de Pearson.

Encontrou-se que a Instituição em seus filhos estuda pela percepção dos pais, correlaciona-se de forma positiva e fraca com a Tangibilidade ($r = 0,456$; $p < 0,001$), considerou-se que a variável Ocupação se correlaciona, de forma baixa e negativa com a

dimensão Segurança (r = -0,161; p = 0,051), observou que essa dimensão também se correlacionou da mesma forma com a variável Auxílio – Governo (r = -0,16; p = 0,052). Visto isso, para a inferência dos resultados foi realizado o teste T a fim de comparar as médias de cada dimensão entre as variáveis Gênero (Tabela 17), Instituição (Tabela 18), estudou em Escola Pública (Tabela 19) e Recebe Auxílio do Governo (Tabela 20).

Tabela 17: Percepção média dos pais, quanto a gênero, organizada entre as dimensões da SERVPERF das duas Instituições.

Dimensões	Feminino	Masculino	p-valor
Tangibilidade	4,29 ±0,6	4,47 ± 0,56	0,139
Confiança	4,3 ± 0,65	4,38 ± 0,51	0,507
Presteza	4,49 ± 0,59	4,51 ± 0,49	0,831
Segurança	4,5 ± 0,52	4,49 ± 0,52	0,957
Empatia	4,49 ± 0,63	4,51 ± 0,56	0,829
Total	**4,41 ± 0,52**	**4,47 ± 0,47**	**0,552**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Em relação ao gênero não foi encontrado diferença estatística entre eles para nenhuma dimensão, mas de um modo geral, os pais estão mais satisfeitos, quanto a qualidade prestada pelas escolas, do que as mães.

Observa-se que realmente é significativo a diferença de percepção de quem já estudou em escola pública com quem não estudou, para todas as dimensões que medem a qualidade, exceto para a Tangibilidade, inferindo que escolas particulares não diferem, quanto a instalações físicas, equipamentos e uniformes dos atores, a escolas públicas. Em termos gerais, quem estudou em escola pública estão mais satisfeitos de quem nunca estudou.

Tabela 18: Percepção média dos pais quanto a ter ou não estudado em escola pública, organizada entre as dimensões da SERVPERF, das duas Instituições.

Dimensões	Sim	Não	p-valor
Tangibilidade	4,32 ±0,6	4,55 ± 0,43	0,25
Confiança	4,31 ± 0,62	4,44 ± 0,65	0,542
Presteza	4,5 ± 0,57	4,53 ± 0,55	0,88
Segurança	4,48 ± 0,53	4,72 ± 0,38	0,185
Empatia	4,49 ± 0,62	4,51 ± 0,44	0,925
Total	**4,42 ± 0,52**	**4,55 ± 0,38**	**0,456**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Não houve diferença significativa entre as percepções sobre a qualidade dos serviços educacionais das escolas entre quem já repetiu algum ano escolar e quem nunca repetiu. Mas de forma geral, os pais de alunos que nunca repetiram o ano escolar, têm uma leve percepção

maior da qualidade oferecida pelas escolas, daqueles que já repetiram. Em relação a variável Auxilio-Governo, observou-se que nas dimensões segurança e empatia houve diferença estatística significativa entre quem recebe e quem não recebe, proporcionando a inferência de que quem recebe está mais satisfeito quanto à cortesia dos colaboradores das escolas e suas capacidades de inspirar confiança e segurança e quanto a dedicação e atenção individual oferecida a eles e seus filhos. Segundo também os dados encontrados, percebe-se que quem recebe auxílio está mais satisfeito, sendo que essa diferença entre quem recebe e quem não recebe é significativa.

Tabela 19: Percepção média dos pais quanto a receber ou não algum auxílio do governo, organizada entre as dimensões da SERVPERF, das duas Instituições.

Dimensões	Sim	Não	p-valor
Tangibilidade	4,36 ±0,55	4,33 ± 0,61	0,781
Confiança	4,49 ± 0,49	4,27 ± 0,65	0,076
Presteza	4,62 ± 0,47	4,46 ± 0,59	0,16
Segurança	4,66 ± 0,41	4,45 ± 0,54	0,026
Empatia	4,65 ± 0,43	4,45 ± 0,64	0,042
Total	**4,56 ± 0,35**	**4,39 ± 0,54**	**0,045**

p<0,05=diferença estatisticamente significante; teste *t*. Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Fez-se o cálculo da análise de variância (ANOVA) pelo *post-hoc* de Tukey para inferência das variáveis Idade (Tabela 20), Ocupação (Tabela 21) e Renda (Tabela 22). Nota-se que para a idade não houve diferença estatística significativa entre elas, todavia, de um modo geral, quem é mais novo (21 a 30 anos) se apresenta mais satisfeitos com a qualidade prestada das escolas, e quem tem de 31 a 40 anos está levemente menos satisfeito.

Tabela 20: Percepção média dos pais quanto a idade, organizada entre as dimensões da SERVPERF, das duas Instituições.

Dimensões	21 a 30 anos	31 a 40 anos	Mais de 41 anos
Tangibilidade	4,25 ± 0,64 a	4,31 ± 0,6 a	4,36 ± 0,59 a
Confiança	4,6 ± 0,43 a	4,29 ± 0,64 a	4,33 ± 0,62 a
Presteza	4,75 ± 0,5 a	4,47 ± 0,57 a	4,52 ± 0,57 a
Segurança	4,69 ± 0,47 a	4,46 ± 0,55 a	4,53 ± 0,49 a
Empatia	4,75 ± 0,5 a	4,46 ± 0,61 a	4,51 ± 0,62 a
Total	**4,61 ± 0,48 a**	**4,4 ± 0,51 a**	**4,45 ± 0,51 a**

Letras diferentes, na linha da tabela, representam diferença estatística ($p \leq 0,05$), pelo teste de Anova, *post-hoc* de Tukey.
Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Quanto a ocupação, não houve diferença estatística entre elas em nenhuma dimensão e em termos gerais quem não possuir trabalho remunerado apresenta maior pontuação, em contrapartida quem trabalha até 40h semanais está menos satisfeito.

Tabela 21: Percepção média dos pais quanto a ocupação das duas Instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF.

Dimensões	Não possui trabalho remunerado	Trabalha até 20h semanais	Trabalha até 30h semanais	Trabalha até 40h semanais
Tangibilidade	4,4 ± 0,56 a	4,33 ± 0,49 a	4,34 ± 0,68 a	4,29 ± 0,61 a
Confiança	4,36 ± 0,64 a	4,4 ± 0,54 a	4,35 ± 0,65 a	4,29 ± 0,65 a
Presteza	4,59 ± 0,5 a	4,5 ± 0,55 a	4,48 ± 0,5 a	4,45 ± 0,57 a
Segurança	4,61 ± 0,4 a	4,46 ± 0,51 a	4,56 ± 0,5 a	4,42 ± 0,58 a
Empatia	4,64 ± 0,48 a	4,43 ± 0,5 a	4,38 ± 0,52 a	4,43 ± 0,69 a
Total	**4,52 ± 0,44 a**	**4,42 ± 0,47 a**	**4,42 ± 0,44 a**	**4,38 ± 0,56 a**

Letras diferentes, na linha da tabela, representam diferença estatística ($p \leq 0,05$), pelo teste de Anova, *post-hoc* de Tukey.
Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Para a renda familiar também não houve diferença estatística significativa, as médias de percepção foram bem próximas, contudo, foi encontrado que quem recebe mais de 3 salários mínimos apresentou uma pontuação maior e por outro lado quem recebe até 3 salários mínimos foi quem apresentou menor pontuação. Mas todos exibiram boa satisfação quanto a qualidade dos serviços educacionais, fornecida pelas escolas.

Tabela 22: Percepção média dos pais quanto a renda familiar, das duas Instituições, organizada entre as dimensões da SERVPERF.

Dimensões	Até 1 salário mínimo	Até 2 salários mínimos	Até 3 salários mínimos	Mais de 3 salários mínimos
Tangibilidade	4,37 ± 0,52 a	4,31 ± 0,61 a	4,22 ± 0,68 a	4,42 ± 0,59 a
Confiança	4,28 ± 0,69 a	4,35 ± 0,62 a	4,19 ± 0,62 a	4,41 ± 0,55 a
Presteza	4,47 ± 0,58 a	4,5 ± 0,57 a	4,46 ± 0,58 a	4,56 ± 0,56 a
Segurança	4,48 ± 0,51	4,54 ± 0,5	4,39 ± 0,53	4,53 ± 0,56

	a	a	a	a
Empatia	4,42 ± 0,53 a	4,5 ± 0,63 a	4,45 ± 0,69 a	4,59 ± 0,6 a
Total	**4,4 ± 0,61 a**	**4,44 ± 0,5 a**	**4,34 ± 0,55 a**	**4,5 ± 0,52 a**

Letras diferentes, na linha da tabela, representam diferença estatística ($p \leq 0,05$), pelo teste de Anova, *post-hoc* de Tukey.
Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Quanto a Instituição, nota-se que as escolas apresentam médias com diferenças significativas em todas as dimensões, sendo que apenas a Tangibilidade apresentou melhores resultados para o CEPMG, quando comparada a Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior.

Tabela 23: Percepção média dos pais quanto a instituição, organizada entre as dimensões da SERVPERF.

Dimensões	**Escola Municipal Orlando Rodrigues da Cunha Júnior**	**CEPMG**	**p-valor**
Tangibilidade	4,07 ±0,54	4,4 ± 0,58	≤ 0,001
Confiança	4,35 ± 0,56	4,12 ± 0,76	0,024
Presteza	4,57 ± 0,55	4,25 ± 0,72	0,001
Segurança	4,5 ± 0,52	4,26 ± 0,73	0,01
Empatia	4,61 ± 0,61	4,23 ± 0,67	≤ 0,001
Total	**4,42 ± 0,46**	**4,25 ± 0,63**	**0,038**

$p<0,05$=diferença estatisticamente significante; teste *t*.Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

Quanta a análise de prioridades, identificou-se que os itens 1: “A Instituição possui funcionários como professores, coordenadores e auxiliares em número suficiente para adequar a demanda da escola”; 2: “A Instituição de ensino em que seu(a) filho(a) estuda possui equipamentos modernos como laboratórios e biblioteca, e essas instalações físicas estão conservadas e em boas condições de uso”; 4: “O material de apoio ao serviço prestado como provas, revistas, impressos, ou online são atualizados e bem conservados”; 5: “A Instituição possui uma proposta pedagógica, em forma de documento que foi elaborada com a participação de todos contendo diretrizes de trabalho. (Projeto Político Pedagógico)”; 6: “Quando você tem um problema, a instituição procura de maneira sincera resolvê-lo”; 7: “Os serviços prestados pela Instituição são considerados confiáveis por todos e cumpridos nos prazos determinados, tanto presencialmente como eletronicamente”; 8: “Os professores planejam, avaliam,

monitoram e acompanham o desempenho do aluno, auxiliando-os mesmo de modo on-line"; 9: "A Instituição possui uma ferramenta para avaliar o desempenho de seus funcionários, sugerindo melhorias e promovendo treinamentos"; 10: "O pessoal administrativo e professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento, seja de forma presencial, on-line ou através de outras mídias virtuais"; 11: "Todos os funcionários da Instituição estão sempre com boa vontade em ajudar, esclarecendo suas dúvidas"; 15: "Todos os funcionários da instituição são educados, demonstrando postura que inspira confiança"; 16: "Todos os funcionários da Instituição possuem o conhecimento necessário para o bom desempenho de suas funções"; 17: "A Instituição promove eventos com a participação de pais, alunos e funcionários"; 18: "A Instituição possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos, mesmo de forma remota ou através das mídias e/ou redes sociais"; 19: "A Instituição de Ensino está focada em sua prestação de serviços, buscando o diálogo na resolução de problemas"; 20: "Os professores da Instituição estão focados na prestação de serviços, favorecendo um clima de respeito e harmonia"; 21: "O pessoal administrativo está focado na prestação de serviços"; e 22: "A Instituição de Ensino atende ás suas demandas específicas", se encontram como prioridade alta a serem modificados, quanto ao desempenho do serviço oferecido, na percepção dos alunos (Quadro 12).

Quadro 12: Classificação por cores quanto a prioridade do desempenho da qualidade percebida do serviço prestado pelas escolas, pela percepção dos pais.

C_9	T_1	C_5	T_2	C_8	T_4	S_{17}	P_{10}	C_6	S_{15}	P_{11}	E_{19}	E_{20}	S_{16}	E_{18}	C_7	E_{21}	E_{22}	T_3	P_{13}	P_{12}	S_{14}
4,14	4,18	4,2	4,27	4,31	4,33	4,33	4,4	4,43	4,45	4,46	4,46	4,46	4,5	4,51	4,52	4,52	4,52	4,55	4,56	4,58	4,72
1º quartil: 4,06 2º quartil: 4,55 3º quartil: 4,83																					

Legenda: Prioridade crítica para ações corretivas (dimensão < 1º quartil)
Prioridade alta para ações corretivas (1º quartil ≤ dimensão < 2º quartil)
Prioridade média para ações corretivas (2º quartil ≤ dimensão < 3º quartil)
Prioridade baixa para ações corretivas (dimensão ≥ 3º quartil)

Fonte: Dados da pesquisa. Catalão, 2020.

7. DISCUSSÃO

Diante dos resultados encontrados com essa pesquisa, podemos afirmar que os índices do Alpha de Crombach em todos os questionários dos instrumentos aplicados tiveram como bons índices seguindo os indicadores, o que nos afirma a veracidade e a confiabilidade da pesquisa.

Nas tabelas 1, 8 e 15 obtivemos um perfil dos respondentes de toda a pesquisa, quanto ao grupo de professores alguns itens foram inseridos no perfil sociodemográfico por considerar que na maioria de pesquisas sobre perfil docente, tem o enfoque nos processos da formação

inicial e continuada, tal fato se confirma na pesquisa TALIS(Pesquisa Internacional de Ensino aprendizagem-ORCED),(2013) que analisando perfil dos docentes constatou em seus resultados que de modo particular as pesquisas indicavam ambiguidades na relação dos docentes com os gestores e com os estudantes, bem como familiares e as comunidades a que os estudantes pertencem, abordando não só os processos de formação como também ações do trabalho escolar cotidiano e na construção das relações entre os diferentes sujeitos. Nesse enfoque, todos os dados sociodemográficos aqui apresentados nas tabelas consistem na tentativa de atingir os propósitos dessa pesquisa, com base em Clegg et. al., (2014, p. 66) onde aponta que os dados é a terceira característica universal dos estudos organizacionais, que conecta a intenção do pesquisador com o público-alvo, enfatizando que os dados são as representações que apresentam aspectos da realidade organizacional.

Na tabela 2, referente as percepções do grupo de professores e gestores quanto a cultura organizacional, notamos que ambas as escolas pesquisadas a cultura predominante com relação aos valores organizacionais consiste no profissionalismo cooperativo e quanto á pratica organizacional consiste na integração externa, ou seja, de acordo com Ferreira e Assmar, (2008) as duas organizações tendem a valorizar os colaboradores que executam suas tarefas com eficácia e competência, demonstrando espírito de colaboração, dedicação, profissionalismo e capacidade de iniciativa, e ainda com relação as práticas são voltadas para o planejamento estratégico, a tomada de decisão e o atendimento ao cliente externo.

Quanto ao tipo de cultura organizacional nas instituições pesquisadas, percebe-se que a cultura organizacional não se correlaciona influenciando a percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados, visto que a cultura organizacional determinante nas duas instituições foi a mesma, no entanto, para uma visão macro-organizacional é preciso avaliar as culturas subjacentes, o clima organizacional e até levar em consideração a cultura internalizadas de cada membro dentre outras organizações.

Gomes (1993) reforça que não há construção de uma cultura organizacional escolar de forma coerente sem a participação de todos os atores que consomem o serviço de forma direta ou indireta e em suas considerações vai além contribuindo que, à medida que algum destes atores (corpo docente, governança escolar, pais e alunos) se exime de sua ativa participação e elaboração desta cultura, não há quem substitua o seu olhar e sua responsabilidade, assim não há como mensurar qualidade de maneira unilateral.

Ainda na tabela 2, juntamente com as tabelas 9 e 16, com relação as dimensões da SERVPERF, os índices entre os três grupos pesquisados das duas instituições juntas foram relativamente iguais, porém no grupo de professores/gestores a dimensão mais percepcionada

foi a presteza, enquanto para os alunos foi a presteza empatada com empatia, e com relação aos pais foi presteza empatada com segurança, e as de baixos índices foram a dimensão confiança nos três grupos. Esse resultado com relação a confiabilidade concatena no estudo de Souza (2012, p. 63 a 68), onde apresentou com média geral baixa com índice de 3,38 na escala SERVPERF, indicando espaços para intervenções, ajustes e melhorias pela gestão na prestação de serviços de forma confiável, precisa e consistente, abordando o conhecimento técnico, habilidade em sua execução e capacidade de realização do serviço de forma segura e correta.

Enquanto que em relação ao resultado da dimensão presteza em que todos os grupos atingiram altos índices, podemos destacar o estudo semelhante de Souza (2017, p. 83 e 84) sobre a qualidade do atendimento ao público onde analisa a qualidade no Instituto de Planejamento urbano da Prefeitura de Manaus, utilizando-se o modelo SERVPERF, onde constata que o índice demonstrado por seus usuários com relação a responsividade (termo utilizado por Parasuraman, Zeithalm e Berry (1985, p.47), onde define a responsividade em disposição dos empregados em prover os serviços, ajudar o cliente e proporcionar com presteza um serviço, conceito este também utilizado nesta pesquisa porém definido como presteza) indicou que os servidores se dedicam para ajudar o usuário, e que os clientes percebem também que os servidores são bem vistos pelos usuários no exercício de sua função, reconhecendo e atendendo suas necessidade.

O mesmo resultado se faz presente nos estudos de Mighelão (2017, p.55 e 56) em que utilizando-se a SERVPERF, a dimensão responsividade, aplicado em uma varejista de confecção, obteve uma excelente avaliação por parte dos clientes, proporcionando com presteza um serviço, atendendo as demandas com prontidão, atenção e gentileza.

Nas tabelas 3, 10 e 17, nota-se que não há diferença significativa entre gêneros, porém é importante salientar com base nessas tabelas há 251 participantes da pesquisa do gênero feminino e 114 do gênero masculino. Nesse sentido, os resultados apresentados com relação ao gênero são encontrados também no estudo de Santana (2018, p.98), onde no quesito diferenças por gênero demonstram que não variam entre homens e mulheres, nas várias escalas da SERVQUAL apresentadas em seu trabalho, concluindo que as dimensões e qualidade de serviços em geral apesar de ser superior entre o sexo feminino é muito semelhante as do sexo masculino, o que ocorre nesse estudo essa semelhança mesmo notando entre as tabelas que as do sexo masculino em duas tabelas são superiores as do sexo feminino.

Nas tabelas 4, 14 e 23, comparando os 3 grupos pesquisados referente as dimensões de qualidade podemos constatar que a percepção dos grupos da Escola Municipal Orlando

Rodrigues da Cunha Junior a dimensão mais percepcionada foi a Empatia, já no CEPMG foi a Tangibilidade.

Assim, no trabalho de Staffen e Silveira (2017, p. 11), mesmo utilizando-se da escala SERVQUAL (lembrando que a SERVPERF utilizada neste trabalho consiste na derivação da SERVQUAL), apresentou também resultados onde a dimensão empatia apresenta-se de forma positiva, demonstrando que o cliente recebe atenção e cuidado de forma individual, deixando-o satisfeitos com a qualidade do serviço prestado.

E ainda, onde a tangibilidade foi mais percepcionada por todos os grupos da mesma instituição, ou seja, grupo de professores, pais e alunos do Colégio Estadual da Polícia Militar do Estado de Goiás- Nivo das Neves, as mesmas autoras Staffen e Silveira (2017, p.17), apresentam de forma contrária, como resultado a dimensão tangibilidade de forma negativa com baixos índices de insatisfação que precisam ser averiguados pela gestão.

Já as dimensões que apresentaram menor pontuação nos três grupos pesquisados da E. M. Orlando Rodrigues da Cunha Júnior foi a Tangibilidade, o que justifica que há muitos anos a escola não foi beneficiada com reforma ou pintura, já no Colégio Estadual da Polícia Militar do Estado de Goiás, pelo grupo de professores a dimensão foi a segurança, e nos dois outros grupos foi a confiança, o que demonstra aos gestores os pontos fracos da Instituição que merecem maiores atenções e adequações. Ainda no estudo de Souza (2012, p. 70,71), temos a similaridade nos resultados também referente a média geral da dimensão segurança, onde resultou índices baixos indicando a gestão a oportunidade de melhoria em seus itens de avaliação para aumentar a qualidade percebida de seus usuários, onde abrange as competências, cortesia, credibilidade e segurança, referindo-se a qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se com o conhecimento técnico e cortesia dos funcionários bem como a capacidade de inspirar confiança na hora que executam seus serviços, em que apesar desse estudo de Souza ter sido feito na mesma escala SERVPERF foi realizado na área da saúde, porém mesmo em se tratando de serviços ambulatoriais essa comparação é plausível mediante a dimensionalidade e a caracterização da dimensão segurança.

Ainda nessa perspectiva, quanto as dimensões que apresentaram índices mais baixos citados no parágrafo anterior, a tangibilidade e a confiança, cito Rolim (2016, p.82) que em seu estudo utilizou-se do modelo SERVPERF para mensurar a percepção da qualidade dos serviços prestados do suporte de infraestrutura de TI com perspectiva de desempenho de seus usuários em uma IFES (Universidade Federal do Ceará), demonstrou que essas duas dimensões, tangibilidade e confiança, obtiveram o pior desempenho comparadas as demais dimensões, com

resultados abaixo da média, mostrando aspectos que se encaixam na classificação de ações críticas de correção e necessitam de priorização pelos gestores.

Na análise da qualidade dos serviços de uma escola pública no estudo de Oliveira et. al. (2013, p. 172), de modo contrário a essa pesquisa, as médias obtidas na dimensão confiança resultaram na satisfação dos pais com relação a execução do trabalho dos funcionários em tempo, adequado, de forma correta e com conhecimento, confiabilidade, disponibilidade em atender as necessidades dos mesmos com prontidão e confiança transmitida pelos funcionários no atendimento ao público com segurança.

É preciso destacar ainda que sendo a tangibilidade ter sido a que mais foi percepcionada no Colégio Estadual militar, há de se considerar que a política da Associação de pais e mestre, orienta que os familiares contribuam voluntariamente para as despesas e manutenção da unidade, visto que esses valores estão constantemente sendo revertidos na estrutura física com novas pintura, reformas e adaptações. Já na escola municipal esses tipos de aplicação de recursos ficam a cargo do governo dependendo de financiamento externo por se tratar de instituições públicas e não compartilhadas, sendo assim o gestor dessa unidade tende a direcionar a qualidade de seus serviços através dos recursos humanos, relações interpessoais e fortalecimento de vínculos.

Brandão (2006) aponta à responsabilidade da gestão escolar de iniciar a promoção desta discussão/debate sobre a qualidade do ambiente escolar, bem como de sua cultura organizacional, remodelando seus vieses pedagógicos e reavaliando suas metodologias de mensuração do aprendizado, com retornos aos atores (pais, alunos) mais estruturados, os quais podem vir por meio de fóruns, comunicados, vídeos, processos de escuta e ferramentas de sugestão de melhoria nos ambientes escolares.

Pires e Macedo, (2006, p. 101), em seus estudos concluíram que os projetos para mudanças e intervenções, caso sejam de interesse do poder público, que deveria representar as aspirações da sociedade organizada, com sensibilizações e com mecanismos que assegurassem a continuidade dos projetos, pois só por meio das pessoas se transforma uma sociedade.

Em contrapartida, Abrucio (2010, p. 252), a complexidade da organização escolar afeta o seu principal gestor, o diretor. Ele tem de aliar quatro tipos de competências: conhecimentos específicos a educação; relacionamento interpessoal com a comunidade (especialmente professores e alunos); capacidade de ganhar confiança e atrair a comunidade externa (principalmente pais); e habilidades em gestão.

Na tabela 5, percebe-se que o tempo de atuação que os profissionais atuam na unidade não interferem em suas percepções, o que nos leva a diagnosticar que nesse caso o envolvimento

e a prática são fundamentais na busca da qualidade, de acordo com Silva,(2001, p. 112), as organizações escolares criam uma cultura orientadora das ações de seus membros, onde as diferentes visões da organização, os diferentes valores e crenças dos atores produzem uma dinâmica que se expressa na experiência concreta e nas realizações que se processam no interior da escola.

Na tabela 6, nota-se que os fatores 3 e 6 do IBACO, são complementares e que os professores se sentem menos recompensados levando-os a uma insatisfação pessoal em seu bem-estar, é preciso investir em políticas de treinamento e recompensa ajustadas a gestão, com intuito de diminuir o sentimento de inferioridade e levando-os ao bem-estar. De acordo com Luz, (1996, p. 25), as pessoas têm interesse em desenvolver por motivos particulares, querem crescer pessoal e profissionalmente, tornando-se mais seguras e valorizadas, contudo, treinamento e desenvolvimento requerem disponibilidade financeira e de tempo, o que impede, muitas vezes que o funcionário, por si, promova o seu autodesenvolvimento. Ainda, segundo o mesmo autor, (p. 11), citando Hoder, esclarece que a administração de pessoal é a prática que visa ao pleno aproveitamento dos recursos humanos de uma organização, dispondo-os para que ofereçam maior rendimento organizacional, expresso em termos de eficiência e produtividade, como o melhor nível de realização individual, expresso em termos de satisfação geral.

Pode-se notar na mesma tabela que quando afirmado que a gestão apresentou maiores percepções, apesar de diferenças mínimas com relação a docência, Abrucio (2010, p. 253) afirma que o efeito da formação em gestão ficou evidenciado e teve reflexo nas práticas de gestão, e que ter um curso ligado a gestão está ligado a capacidade prática de se ter uma visão sistêmica da escola.

Na tabela 7, é visível a forma que a cultura organizacional e escolar está presente, internalizada entre seus membros, pois a formação profissional basicamente não interfere na percepção de qualidade, assim como confirma Paro (1995, p. 304), onde afirma que é preciso levar em conta a dimensão em que modo de pensar e agir das pessoas que aí atuam facilitam/incentiva ou dificulta/impede a participação dos usuários, nos levando a refletir que além das regras e regulamentos é necessário segundo Silva, (2001, p. 134), pensar sobre a cultura de relações estabelecidas na escola e em que medidas as concepções de autoridade e hierarquia que estão sendo compartilhadas se refletem na possibilidade real de participação.

Em um estudo realizado por Siqueira e Carvalho (2006), constatou-se que o fator que mais influência na percepção de qualidade diz respeito aos aspectos tangíveis do serviço e á interação com os funcionários, sejam eles docentes ou técnicos administrativos, nos enfatizando

assim que as interações, o engajamento, envolvimento e as participações dos funcionários corroboram na qualidade de serviços, independente do seu grau de instrução.

Por outro lado, levanta-se a discussão de Dourado (2007, p. 924), evidenciando a problematização das condições de formação e profissionalização docente como uma questão interligada a gestão educacional, considerando os diferentes fatores que interferem na atuação dos profissionais da educação, ainda que as articulações políticas educacionais e as concepções de formação enquanto processos de construção coletiva requer analisar e reconsiderar a formação pedagógica.

Na tabela 11 e 18, a visão de quem já estudou ou não em escolas públicas não houve diferença significativa, mesmo sabendo-se que de acordo com Pires e Macedo, (2006, p. 95), as organizações públicas são mais vulneráveis á interferência do poder político, pois são geridas pelo poder público e têm missão de prestar serviços á sociedade, mesmo havendo limitações dos recursos recebidos e quando estes disponíveis, tendem a depender de decisões e acordos políticos e das flutuações da capacidade econômica do Estado.

Na tabela 12 e 13, não houve diferença significativas nos resultados, então a faixa etária e ter repetido de ano escolar ou não, não interfere significativamente nas percepções de qualidade, tal resultado também se confirma no estudo de Santana (2018, p. 101), que em relação as dimensões e nos resultados das escalas SERVQUAL, em função da faixa etária a percepção da qualidade do serviço não varia em função da idade.

Nas tabelas 19, 21 e 22, percebe-se que a renda familiar, ter ou não trabalho remunerado, e quantidade de horas trabalhadas não afetou a percepção de qualidade dos serviços prestados, variando apenas pontuações pequenas quando comparadas, mostrando satisfação na qualidade percebida, no artigo de Bhering e Siraj-Blatchford (1999, p. 212), o estudo demonstrado ressalta que existem vários níveis diferentes de envolvimento dos pais em relação a escola, pois existem variáveis que são importantes nesse processo (disponibilidade, capacidade intelectual, situação psicológica, situação financeira, e a vontade da criança/adolescente), e ainda citam Lareau (1987), ao pesquisar o envolvimento de pais em escolas que atendem a populações de classes diferentes, concluiu que a diferença entre as classes sociais é uma variável forte, que influencia o processo de envolvimento dos pais. Mesmo com esse embasamento o resultado dessa pesquisa torna evidente que os pais estão bem envolvidos com a instituição e que essas varíaveis como: renda familiar, ter ou não trabalho remunerado não afeta as percepções de qualidade e o engajamento de participação no processo e programas da escola.

Outro tópico a ser acrescentado ainda no estudo citado acima, as autoras citam Souza (1997) onde analisa o impacto que as mães trabalhadoras podem ter nas relações entre escola e mães (como a autora ressalta, o papel da mãe, seja ela de qualquer estrutura familiar, ainda é o de orientar os filhos para a escolarização), sendo assim é importante enfatizar que obtivemos 114 participantes na pesquisa do gênero feminino correspondentes as mães/avós/tias explicitando esse papel de valorização a escolarização, contra 32 do gênero masculino.

Do aspecto do entendimento dos pais da cultura organizacional e da qualidade do serviço educacional, Lippitz e Levering (2002) trazem um importante aspecto de que o conjunto familiar precisa fortalecer o conhecimento e a representatividade (isto é, o significado) que a escola tem para que os alunos possam fazer uma leitura mais assertiva destes dois fatores e para que os pais assumam também uma postura proativa no que diz respeito a avaliar constantemente a cultura organizacional e qualidade, ressignificando estes símbolos à medida que entendem necessidade de mudança ou evolução em algum deles.

Para Torres e Garske (2000) e Franco e Bonamino (2004), considerando o viés dos educadores, o caminho para se ter uma leitura real da qualidade de serviço educacional e da cultura organizacional das escolas é a participação para a construção das diretrizes e estratégias educacionais, com foco no sucesso acadêmico e a consideração destes atores no processo decisório, uma vez que a democracia educacional pura e simples não garante/sustenta a eficácia escolar, mas sim o modelamento dos insumos de informação que chegam até a governança escolar e a maneira como o corpo docente irá funcionar frente à estes cenários.

8. CONCLUSÃO

Posta a análise dos itens, por meio dos quartis supracitados, identificaram-se os pontos de maior necessidade de atuação da gestão, os quais são com relação ao grupo de alunos nota-se que somente duas questões no item relativo a presteza estão considerados baixa prioridade, os outros 20 quesitos (referente as demais dimensões de qualidade) com relação ás perguntas dos questionários se encaixam de forma crítica a serem analisados com prioridade alta; com relação ao grupo de pais nota-se que somente 04 itens não precisam de modificações mas necessitam de acompanhamento, sendo 02 com relação a presteza, 01 sobre tangibilidade e 01 em segurança, no entanto 18 itens referentes as demais dimensões se encaixam como prioridade alta devendo a gestão dar maior atenção, já no grupo de professores e gestores, podemos concluir que de acordo com a prestação de serviços deve-se ter maior atenção nas dimensões quanto a Tangibilidade, Segurança, Empatia e Confiança.

Por fim identificou-se que não há diferença significativa entre os públicos pesquisados no que diz respeito á qualidade dos serviços educacionais prestados, bem como a respeito da cultura organizacional de cada escola, sob o prisma dos gestores, professores, pais e alunos é que todos esses grupos nas duas instituições apontam estarem satisfeitos com o serviço oferecido e que os melhores itens avaliados em qualidade de serviços prestados quanto as duas instituições no grupo de professores e gestores foi apontada a dimensão presteza, no grupo de pais foram a presteza empatada com a segurança, e no grupo de alunos a presteza empatada com empatia. E referente a cultura organizacional foram o profissionalismo cooperativo e integração externa.

Dados da pesquisa nos demonstram que não houve correlação entre a cultura organizacional e a qualidade dos serviços prestados educacionais, porém nos apontou dados importantíssimos sobre a gestão dos serviços, demonstrando quais pontos críticos e quais pontos estão sendo satisfatórios mediante a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes.

Estes fatos sustentam os objetivos da pesquisa e trazem à tona a relevância dos resultados para os gestores no que diz as práticas de identificação e abertura para boas práticas com intuito de solucionar os problemas, quebrando um paradigma de que pudesse haver considerável diferença entre as escolas estudadas, posto suas estruturas e métodos/sistemas de trabalho.

Contudo, é correto afirmar que o presente trabalho atendeu de forma efetiva os objetivos propostos que foi em analisar se a cultura organizacional se correlaciona na qualidade da prestação dos serviços educacionais afirmando que não há essa correlação de acordo com as percepções dos grupos pesquisados, identificando a cultura organizacional predominante que resultou em valor organizacional o profissionalismo cooperativo e a integração externa nas duas unidades educacionais; e comparando as percepções das dimensões de qualidade, a pesquisa permitiu a pesquisadora se aproximar do problema em questão identificando os pontos críticos que afetam essa qualidade, ou seja, na escola municipal apontou a tangibilidade e no colégio estadual apontou a segurança pelo grupo de professores/gestores e a confiança pelo grupo de pais e alunos; diagnosticando assim a gestão a situação real de sua instituição para implementação e readequação de alguns pontos baseados na pesquisa a fim de buscar a melhoria da qualidade na prestação de serviços.

9. PERSPECTIVAS FUTURAS

Espera-se que os gestores possam utilizar-se desses dados para investir, sanar e traçar novas estratégias investindo nos itens demonstrados referentes a qualidade dos serviços prestados e no fortalecimento da cultura organizacional em cada unidade.

Para trabalhos futuros, recomenda-se outros estudos dentro das unidades pesquisadas, um estudo sobre clima e subcultura organizacional com novos instrumentos, e posteriormente após modificações realizadas pela gestão a partir dos resultados demonstrados neste, orienta-se nova pesquisa como esta para servir de parâmetro e diagnóstico a ser ponto de partida a novas práticas da gestão em busca da qualidade dos serviços prestados.

Uma das limitações desta pesquisa foi devido ser o ano de uma pandemia que está assolando todo o mundo, o que dificultou a coleta dos dados, passando de presencial para on-line, montando os questionários e disponibilizando os links para os respondentes, sem falar que a coleta não poderia atrapalhar o andamento das atividades remotas das unidades escolares, deixando um pouco mais difícil o acesso a esses voluntários, mas tive grande apoio por parte dos coordenadores das unidades em explicar nos grupos de whatsapp a importância dessa pesquisa e mobilizando para que os pais e alunos se voluntariassem em responder.

Outra possível limitação da pesquisa é quanto aos fenômenos de estudos envolvendo a cultura organizacional, pois devido as proximidades encontradas nas tabelas quanto ás práticas e valores organizacionais, podendo ter havido alguma distorção entre os valores e pressupostos pré-existentes já internalizados em cada participante de acordo com suas vivências anteriores, que são difíceis de desvendar.

Recomenda-se também como possíveis trabalhos futuros, a realização deste projeto em outras unidades escolares ou até mesmo em outros segmentos organizacionais, podendo o método ser aprimorado e ajustado conforme outros critérios e objetivos.

10. REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F. L. **Gestão escolar e qualidade da educação: um estudo sobre dez escolas paulistas.** Estudos &Pesquisas Educacionais. Fundação Victor Civita, nº 1. São Paulo: maio/2010.

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1993.

ALVES, S. **Revigorando a cultura da empresa: uma abordagem cultural da mudança nas organizações, na era da globalização**. São Paulo: Maron Books, 1997.

BABBIE, E. **Métodos de pesquisa survey.** Belo Horizonte: UFMG, 1999.

BALLESTERO-ALVAREZ, MARIA, E. **Administração da qualidade e da produtividade: abordagens do processo administrativo.** São Paulo: Atlas, 2016.

BARSZCZ, S. H. **Produtos: Bens e Serviços.** 2014, slide player, 19 slides, color. Disponível em: slideplayer.com. Acesso em 10 de abril de 2020.

BATESON, J. E. G; HOFFMAN, K. D. **Marheting de serviços**. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BAKER, M. J. **Administração de marketing**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

BHERING, E.; SIRAJ-BLATCHFORD, I. **A relação escola-pais: um modelo de trocas e colaboração.** Cadernos de Pesquisa, nº 106, p. 191-216, março. 1999.

BRANDÃO, Z. **A Produção das Elites Escolares.** Educação on-line, PUC-Rio, n.2, 2006.

BRASIL. Ministério de Educação e Cultura. **LDB - Lei nº 9394/96, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da Educação Nacional. Brasília: MEC, 1996.

_____. **Parecer CNE/CEB n. 8, de 5 de maio de 2010**. Estabelece normas para aplicação do inciso IX do artigo 4º da Lei n. 9.394/96 (LDB), que trata dos padrões mínios de qualidade de ensino para a educação básica pública. Disponível em: Acesso em: 20 maio/2020.

_____. **Decreto nº 6.094, de 24 de abril de 2007**. Dispõe sobre a implementação do Plano de Metas Compromisso Todos pela Educação, pela União Federal, em regime de colaboração com Municípios, Distrito Federal e Estados, e a participação das famílias e da comunidade, mediante programas e ações de assistência técnica e financeira, visando a mobilização social pela melhoria da qualidade da educação básica. Diário Oficial da União. Brasília, 25 de abril de 2007a.

_____. **Plano de desenvolvimento da educação: razões, princípios e programas**. Ministério da Educação. Brasília, 2007.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BUTTLE, F. **SERVQUAL: review, critique, research agenda.** European journal of marketing, MCB University Press, Vol. 30 No. 1, pp. 8-32., 1996.

CAMERON, K.S; QUINN, R. E. **Diagnosing and changing organizational culture based on the Competing Values Framework**. Adisson Weslwy, Reading, MA. 1999.

CAMPANHA NACIONAL PELO DIREITO À EDUCAÇÃO. Educação pública de qualidade: quanto custa esse direito? 2. ed. São Paulo: Campanha Nacional pelo Direito à Educação, 2011.

CAMPI, M. E. **Análise da qualidade e desempenho em relação a processos internos: o caso do departamento de materiais indiretos do setor de suprimentos de uma empresa de tecnologia avançada**. Dissertação de mestrado em Administração. Universidade Metodista, Piracicaba, 2012.

CARLZON, J. **A hora da verdade / Jan Carlzon e Thomas Langerstrom**; tradução de maria Luiza Newlands da Silveira – Rio de Janeiro: Sextante, 2005.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos.** Edição Compacta: São Paulo: Atlas, 1998.

CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. Handbook de Estudos Organizacionais. In: CALDAS. M.; FACHIN, R.; FISCHER, T. (Orgs.) ***Handbook* de estudos organizacionais:** reflexões e novas direções. 4ª reimpr. São Paulo: Atlas, 2014. V.2.

COBRA, M.; RIBEIRO, A. **Marketing: magia e sedução.** São Paulo: Cobra, 2000.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COSTA, J. A. **Projetos educativos das escolas: um contributo para a sua (des)construção**. Educ. Soc., Campinas, v. 24, n. 85, p. 1319 – 1340, dez 2003.

CRONIN Jr, J.J. & TAYLOR, S. A. **Measuring Service Quality: A reexamination and extesion.** Journal of Marketing. V.56, p.55-68, 1992.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. **SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality**. Journal of Marketing, v. 58, n. 1, p.125-131, jan. 1994.

DEMO, P. **Metodologia científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 1981.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

DOURADO, L. F.; OLIVEIRA, J. F.; SANTOS, C. de A. **A qualidade da educação: conceitos e definições**. Série Documental. Textos para discussão, Brasília, v. 24, n. 22, 2007.

DOURADO, L. F.; OLIVEIRA, J. F. **A qualidade da educação: perspectivas e desafios.** São Paulo: Cad. Cedes, vol.29, n.78, p. 201-215, maio/ago. 2009. Disponível em http://www.cedes.unicamp.br. Acesso em: 15 de agosto/2020.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FERREIRA, J. B. **Qualidade extrema uma abordagem introdutória**. 1ª ed. Patrocínio, 2017.

FERREIRA, M. C. et. al. **Desenvolvimento de um instrumento brasileiro para avaliação da cultura organizacional**. Estudos de Psicologia. v. 7, n. 2, p. 271-280. 2002.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. **Cultura Organizacional: Desenvolvimento de um instrumento brasileiro para avaliação da cultura organizacional.** In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, p. 125-138, 2008.

FILHO, C. H. A; CAVALI, W.A. **Utilização do modelo SERVPERF para análise da qualidade dos serviços de uma academia de ginástica**. Ponta Grossa, Paraná. 2017.

FRANCO, C.; BONAMINO, A. **A pesquisa sobre características de escolas eficazes no Brasil: Breve revisão dos principais achados**. Rio de Janeiro: Educação On-Line, PUCRio, 2004.

FREITAS, M. E. **Cultura organizacional: formação tipologias e impacto.** São Paulo, Makron Books, 1991.

GADOTTI, M. & ROMÂO, J. E. (Org.) **Autonomia da Escola: princípios e propostas**. São Paulo, Cortez, 1997.

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

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL. A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa social.** São Paulo: 6ª ed., Editora Atlas S. A>. 2008.

GOMES, R. **Cultura de escola e identidade dos professores**. Lisboa: Educa, 1993.

GRACINDO, R. V.; et. al. **Gestão de sistemas educacionais: a produção de pesquisas no Brasil.** In: WITTMANN, Lauro Carlos. Políticas e gestão da educação (1991-1997). Brasília: MEC, 2001.

GRIFO, E. **Iniciando os conceitos da qualidade total**. São Paulo: Pioneira, 1994.

GUSMÃO, J. B. **Significados da noção de qualidade da educação na arena educacional**. R. Bras. Est. pedag., Brasília, v. 94, n. 236, p. 100-124, jan./abr. 2013.

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

HOFSTEDE, G. **Culture and Organizations: Software of the mind,** McGraw-Hill, U.K., 1997.

HOFSTEDE web site. **Escores das dimensões culturais de Hofstede**. Disponível em: https://geerthofstede.com/ Acesso em 05 de setembro de 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA.TALIS 2013. Brasília, DF, 2014b. Disponível em: http://www.oecd.org/talis. Acesso em: 28 mar. 2021.

KOTLER, P. **Administração de marketing: a edição do novo milênio.** São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LACOBUCCI, D. **Os desafios do Marketing**. São Paulo: Futura, 2001.

LAKATOS, E. M.; MARCONNI, M. A. **Metodologia científica.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LANZER, F. **Clima e cultura Organizacional: entender, manter e mudar**. 2ª ed. 2017.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de serviços**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade Total em Serviços: Conceitos, exercícios e casos práticos**. Sao Paulo: Atlas, 1994.

LAS CASAS, A. L. **Administração de Vendas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAS CASAS, A. L. **Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira**. São Paulo: Atlas, 2006

LIBÂNEO, J. C. e FREITAS, R. A. M. da M. (Org.). **Políticas Educacionais Neoliberais e Escola Pública: uma qualidade restrita de educação escolar,** 1 ed., Goiânia, Editora Espaço Acadêmico, 2018.

LIPPITZ, W., & LEVERING, B. **And now you are getting a teacher with such a long name.** Science, 18 (2), 205-213, 2002.

LINO, C. S.; MELO,L. P. C; BARROS, R. S.; FOIS, N. F. **A qualidade da educação: uma questão de metas?** XI Congresso Nacional de Educação, EDUCERE. Curitiba: p. 3419, 2013.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

LOVELOCK, C. H. **Classifying services to gain strategic marketing insights**. Journal of Marketing, v. 47, n. 3, p. 9-20, 1983.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001

LÜCK, H. **Gestão da cultura e do clima organizacional da escola.** Ed Vozes. Petrópolis, RJ, 2017.

LUZ, R. **Clima Organizacional.** Quality Mark editora, Rio de Janeiro: 1996.

MAIA, M., et. al. **A adequação dos modelos SERVQUAL e SERVPERF na medida da Qualidade de serviço: o caso da RAR Imobiliária**. 2007.

MAGALHÃES, M. F. **Qualidade na prestação de serviços**. Editora SENAC-São Paulo. 2019.

MALHOTRA, N.; ROCHA, I.; LAUDISIO, M.C. **Introdução à Pesquisa de Marketing.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

MARSHALL JUNIOR, I.; CIERCO, A. A.; ROCHA, A. V.; MOTA, E. B.; LEUSIN, S. **Gestão da Qualidade**. 8ª edição. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. Edição Compacta. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MIGHELÃO, T. R. **Satisfação do cliente na gestão de serviços: estudo de caso em uma empresa de varejista de confecções.** Dissertação de mestrado. Universidade de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

MOTTA, F. C. P.; CALDAS, Miguel P. (orgs.). **Cultura organizacional e cultura brasileira.** São Paulo: Atlas, 1997.

MORGAN, G. M. **Imagens da Organização. Organizacional e Cultura Brasileira**. São Paulo: Atlas, 2006.

NELSON, R. E. **Cultura empresarial e atendimetno superior: gerenciando a prestação de serviços no século 21**. Sorocaba: Gráfica e editor cidade, 2006.

NÓVOA, A. **Os professores e as histórias da sua vida.** (Org.) Vidas de professores. Porto: Porto Editora, 1995.

NUNES, C. M. F. **Saberes docentes e formação de professores: um breve panorama da pesquisa brasileira.** Educ. Soc. Vol. 22, nº 74, Campinas, Abril, 2001.

OLIVEIRA, E. A. DE; LEAL, G. C. L.; FEVERICH, F. C. **Análise da qualidade dos serviços em uma escola pública utilizando a ferramenta SERVPERF.** Revista Gestão Industrial, v.9, nº 1, 2013.

OLIVEIRA, M. A .; ROTONDARO, V.;FERREIRA, J. J. A. **SERVPERF x técnica do incidente crítico: uma comparação dos modelos para determinação da satisfação de médicos com o atendimento de propagandista de laboratório farmacêutico**. XXVI ENEGEP, 2006.

OLIVER, R. L. **Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions.** Journal of marketing Research, vol. 17, p.460-469, nov. 1980.

PALADINI, E. P.; BRIDI, E. **Gestão e Avaliação da Qualidade em Serviços para Organizações Competitivas:** estratégias básicas e o cliente misterioso. São Paulo: Atlas, 2013.

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

PARO, V. H. **Por dentro da escola pública.** São Paulo: Xamã, 1995.

PARO, V. H. **Gestão escolar, Democracia e Qualidade do Ensino.** São Paulo: Ática,2007.

PIRES, J. C. DE S.; MACÊDO, K. B. **Cultura Organizacional em organizações públicas no Brasil.** RAP. Rio de Janeiro: jan/fev, 2006.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROCHA, V. A. G. A; OLIVEIRA, P. A. S. **Avaliando a qualidade de serviço: aplicação da escala servqual numa grande instituição bancária.** In: Encontro Anual da Anpad, 27, Atibaia, 2003.

ROLIM, A. M. **Avaliação da qualidade dos serviços de suporte de TI de uma IFES**: uma abordagem voltada a mensuração de desempenho. Dissertação mestrado, Uinversidade Federal do Ceará, UFC, 2016.

SALOMI, G. G. E.; et. al. **SERVQUAL X SERVPERF: Comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos**. Gestão & Produção, v. 12, n. 2, p.279-293, mai-ago/2005.

SANDER, B. **Políticas Públicas e Gestão Democrática da Educação**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005.

SANTANA, P. L. **Validação da escala SERVQUAL-um estudo empírico com alunos na instituição de ensino superior do Brasil.** Dissertação mestrado, Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia do Triângulo Mineiro. Porto, Portugal, 2018.

SCHEIN, E. H. **Cultura Organizacional e Liderança.** São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, J. M. A. de P. **Cultura escolar: autoridade, hierarquia e participação: alguns elementos para reflexão.** Cadernos de Pesquisa nº 112, p.215-135, Instituto de biociências da Universidade Estadual Paulista. Rio Claro: maio/2001.

SIQUEIRA, R. P; CARVALHO, J. L. F. **Qualidade do serviço educacional prestado por escolas de Administração: confronto entre uma Universidade Pública e uma faculdade privada.** EnanPad, 30º Encontro. Salvador: 2006.

SOUZA, A.M. P. de. **Avaliação da qualidade em serviços de saúde: um estudo de caso no ambulatótio Araújo Lima da Universidade Federal do Amazonas.** Dissertação mestrado, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2012.

SOUZA, G. C. de. **A qualidade do atendimento ao público: um estudo de caso no Instituto Municipal de Planejamento Urbano-IMPLURB- Prefeitura Municipal de Manaus.** Dissertação mestrado. Universidade Federal do Amazonas, 2017.

SPILLER, Eduardo Santiago et al. **Gestão de serviços e marketing interno**.1.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

STAFFEN, D. C.; SILVEIRA, F. S. **A aplicação do modelo SERVQUAL na educação infantil de uma escola particular.** Revista de educação Dom Alberto,vol. 2, 2017.

TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão da qualidade em destinos turísticos.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

TOLEDO, José Carlos, et al. **Qualidade: gestão e método**. Rio de Janeiro: LCT, 2017.

TROMPENAARS, Fons. **Nas ondas da cultura: como entender a diversidade cultural nos negócios.** São Paulo. Educator, 1994.

TORRES, A.; GARSKE, L. M. N. **Diretores de escola: o desacerto com a democracia.** Em Aberto, Brasília, v. 17, n. 72, fev./jun. 2000. p. 60-70.

WILDING, Paul. **Maintaining quality in human services.** Social Policy and Administration, v. 28, n.1, p. 57-72, mar. 1994.

ZAGO, Celia Cristina. **Cultura Organizacional: Formação, conceito e constituição.** Sistema & Gestão. 2013. Doi: 10.7177/sg.2013.v8.n2.a1.

11 ANEXOS

11.1 ANEXO 1

Instrumento Brasileiro para avaliação da cultura organizacional - IBACO

Dados sociodemográficos

1.Nome:_____

2.Gênero: ( ) F ( ) M Instituição: _____

3.Tempo de atuação na Instituição:

( )01 ano ( )01 a 03 anos ( )mais de 04 anos

4.Possui formação na áera de gestão? ( ) sim ( ) não

5.Já estudou em escola pública? ( )sim ( ) não

6. Formação Acadêmica:

( )Graduação, qual?_____

( )Especialização, qual?_____

( )Mestrado, qual?_____

( )Doutorado, qual?_____

Questionário: Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional - IBACO

Pesquisa para amostragem da Cultura Organizacional. Assinale o grau em que cada uma delas caracteriza sua empresa, em uma escala de 1 a 5, conforme mostrado abaixo:

1 Não se aplica de modo nenhum	2 Pouco se aplica	3 Aplica-se razoavelmente	4 Aplica-se bastante	5 Aplica-se totalmente

Sua resposta deve refletir o que de fato acontece no Colégio e não a sua opinião ou grau de satisfação com o que ocorre. Responda por favor, a todas as questões não deixando nenhuma em branco. Obrigado!

Na organização em que você trabalha...

01. Os funcionários têm ampla liberdade de acesso aos diretores.	
02. O atendimento às necessidades do aluno é uma das metas mais importantes.	
03. As necessidades pessoais e o bem-estar dos funcionários constituem uma preocupação constante da organização.	

04. Persegue-se a excelência de produtos e serviços como forma de satisfazer aos alunos.	
05. Os funcionários que apresentam ideias inovadoras costumam ser premiados.	
06. Investe-se no crescimento profissional dos funcionários.	
07. O acompanhamento e atendimento das necessidades dos alunos são feitos constantemente.	
08. Mantêm-se relações amigáveis com os alunos.	
09. Manda quem pode, obedece quem tem juízo.	
10. Os chefes imediatos são como pais para os funcionários.	
11. Os funcionários recebem treinamento para poderem desenvolver sua criatividade.	
12. Os funcionários são premiados quando apresentam um desempenho que se destaca dos demais.	
13. Programas para aumentar a satisfação dos funcionários são regularmente desenvolvidos.	
14. É prática comum a comemoração dos aniversários pelos funcionários.	
15. A preocupação do funcionário com a qualidade de seu serviço é bem vista.	
16. As inovações são em geral introduzidas para atender ás necessidades do mercado.	
17. Eventos sociais com distribuição de brindes são comumente realizados para os funcionários.	
18. O esforço e a dedicação ao trabalho são qualidades bastante apreciadas.	
19. As oportunidades de ascensão funcional são limitadas pela rígida estrutura da organização.	
20. Programas destinados a melhorar o bem-estar dos funcionários são implementados e testados.	
21. O profissionalismo dos funcionários é visto como uma grande virtude.	
22. As relações entre funcionários e membros do alto escalão são cordiais e amigáveis.	
23. A preocupação em superar as dificuldades do dia-a-dia é vista como grande valor.	
24. Os servidores que demonstram dedicação e espírito de colaboração são os melhores modelos a serem seguidos.	
25. Somente os bons funcionários recebem benefícios que lhes garantem um melhor bem-estar.	

26. A criatividade é um dos requisitos básicos para a ocupação de cargos gerenciais.	
27. O crescimento profissional é considerado indispensável a permanência do funcionário na casa.	
28. As inovações costumam ser introduzidas através de programa de qualidade.	
29. Os funcionários se relacionam como se fossem uma grande família.	
30. As pessoas preferem receber ordens para não terem que assumir suas responsabilidades.	
31. O excesso de preocupação com o bem-estar é encarado como prejudicial á organização.	
32. Os funcionários costumam ser premiados quando alcançam metas pré-estabelecidas.	
33. A competição é valorizada, mesmo que de forma não sadia, porque o objetivo maior da empresa é a produtividade.	
34. A ascensão profissional depende de sorte.	
35. A competição é vista como indispensável á obtenção de bons resultados.	

11.2 ANEXO 2

Questionário SERVPERF- Professores e Gestores

Pensando na Qualidade da prestação de serviços educacionais, gostaria que o (a) Sr. (a) avaliasse os aspectos listados abaixo, marcando com um **X,** considerando o grau de importância, de 1 a 7 de acordo com a tabela abaixo:

5	**4**	**3**	**2**	**1**
Muito Bom	Bom	Satisfeito	Pouco satisfeito	Fraco

Ord.	Questão	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
01	A sua Instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios e biblioteca, e essas instalações físicas estão conservadas e em boas condições de uso					
02	A Instituição possui funcionários como professores, coordenadores e auxiliares em número suficiente para atender a demanda da escola					
03	O pessoal administrativo e professores se apresentam de forma adequada					
04	O material de apoio ao serviço prestado, como provas, revistas, impressos, ou on-lines são atualizados e bem conservados					
05	A Instituição possui uma proposta pedagógica, em forma de documento que foi elaborada com a participação de todos contendo diretrizes de trabalho (Projeto Político Pedagógico)					
06	Quando você tem um problema, a Instituição procura de maneira sincera resolvê-lo					
07	Os serviços prestados pela Instituição são considerados confiáveis por todos e cumpridos nos prazos determinados tanto presencialmente como eletronicamente					
08	Os professores planejam, avaliam, monitoram e acompanham o desempenho do aluno, auxiliando-os, mesmo de modo on-line					
09	A Instituição possui uma ferramenta para avaliar o desempenho de seus funcionários, sugerindo melhorias e promovendo treinamentos					
10	O pessoal administrativo e professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento, seja de forma presencial, on-line, ou através de outras mídias virtuais					
11	Todos os funcionários da Instituição estão sempre com boa vontade em ajudar, esclarecendo suas dúvidas					
12	A Instituição não deixa de funcionar por falta de professor, diretor ou de algum funcionário					

13	As informações passadas pelos funcionários da Instituição possuem credibilidade, demonstrando ter conhecimento dos direitos e deveres da criança e do adolescente, cumprindo-os					
14	Você se sente seguro em suas relações com a Instituição de Ensino					
15	Todos os funcionários da instituição são educados, demonstrando postura que inspira confiança					
16	Todos os funcionários da Instituição possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções					
17	A Instituição promove eventos com a participação de pais, alunos e funcionários					
18	A Instituição possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos , mesmo de forma remota ou através de mídias e/ou redes sociais					
19	A Instituição de Ensino está focada em sua prestação de serviços, buscando o diálogo na resolução de problemas					
20	Os professores da Instituição estão focados na prestação de serviços, favorecendo um clima de respeito e harmonia					
21	O pessoal administrativo está focado na prestação de serviços					
22	A Instituição de Ensino atende ás suas demandas específicas					

Abaixo, estão listadas as dimensões relacionadas aos serviços prestados educacionais, atribua uma nota de importância de 1 a 5 por sua relevância:

☐ Tangibilidade (instalações físicas, equipamentos, pessoas...)

☐ Confiabilidade (serviços confiáveis...)

☐ Presteza (atendimento ágil, adequado..)

☐ Empatia (cuidado e atenção individualizado aos clientes...)

☐ Segurança (habilidade em transmitir confiança e segurança....)

11.3 ANEXO 3

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS - ALUNOS

1.Nome: _____

2.Gênero: ( )F ( )M Instituição: _____

3.Idade:

( )12 a 14 anos

( )14 a 16 anos

( )16 a 17 anos

( ) mais de 17 anos

4.Já estudou em escola pública anteriormente:

( ) Sim ( )Não

5.Já repetiu algum ano escolar?

( )Sim ( )Não

Questionário SERVPERF

Pensando na Qualidade da prestação de serviços educacionais, gostaria que o (a) Sr.(a) avaliasse os aspectos listados abaixo, marcando com um **X,** considerando o grau de importância, de 1 a 7 de acordo com a tabela abaixo:

5	**4**	**3**	**2**	**1**
Muito Bom	Bom	Satisfeito	Pouco satisfeito	Fraco

Ord.	Questão	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
01	A sua Instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios e biblioteca, e essas instalações físicas estão conservadas e em boas condições de uso					
02	A Instituição possui funcionários como professores, coordenadores e auxiliares em número suficiente para atender a demanda da escola					
03	O pessoal administrativo e professores se apresentam de forma adequada					
04	O material de apoio ao serviço prestado, como provas, revistas, impressos, ou on-lines são atualizados e bem conservados					
05	A Instituição possui uma proposta pedagógica, em forma de documento que foi elaborada com a participação de todos contendo diretrizes de trabalho (Projeto Político Pedagógico)					
06	Quando você tem um problema, a Instituição procura de maneira sincera resolvê-lo					
07	Os serviços prestados pela Instituição são considerados confiáveis por todos e cumpridos nos prazos determinados tanto presencialmente como eletronicamente					
08	Os professores planejam, avaliam, monitoram e acompanham o desempenho do aluno, auxiliando-os, mesmo de modo on-line					

09	A Instituição possui uma ferramenta para avaliar o desempenho de seus funcionários, sugerindo melhorias e promovendo treinamentos					
10	O pessoal administrativo e professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento, seja de forma presencial, on-line, ou através de outras mídias virtuais					
11	Todos os funcionários da Instituição estão sempre com boa vontade em ajudar, esclarecendo suas dúvidas					
12	A Instituição não deixa de funcionar por falta de professor, diretor ou de algum funcionário					
13	As informações passadas pelos funcionários da Instituição possuem credibilidade, demonstrando ter conhecimento dos direitos e deveres da criança e do adolescente, cumprindo-os					
14	Você se sente seguro em suas relações com a Instituição de Ensino					
15	Todos os funcionários da instituição são educados, demonstrando postura que inspira confiança					
16	Todos os funcionários da Instituição possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções					
17	A Instituição promove eventos com a participação de pais, alunos e funcionários					
18	A Instituição possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos , mesmo de forma remota ou através de mídias e/ou redes sociais					
19	A Instituição de Ensino está focada em sua prestação de serviços, buscando o diálogo na resolução de problemas					
20	Os professores da Instituição estão focados na prestação de serviços, favorecendo um clima de respeito e harmonia					
21	O pessoal administrativo está focado na prestação de serviços					
22	A Instituição de Ensino atende ás suas demandas específicas					

Abaixo, estão listadas as dimensões relacionadas aos serviços prestados educacionais, atribua uma nota de importância de 1 a 5 por sua relevância:

- ☐ Tangibilidade (instalações físicas, equipamentos, pessoas...)
- ☐ Confiabilidade (serviços confiáveis...)
- ☐ Presteza (atendimento ágil, adequado..)
- ☐ Empatia (cuidado e atenção individualizado aos clientes...)

☐ Segurança (habilidade em transmitir confiança e segurança....

11.4 ANEXO 4

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS – PAIS

1.Nome: _____

2.Gênero: ( )F ( )M Instituição: _____

3.Idade:

( )21 a 30 anos

( )30 a 40 anos

( ) mais de 40 anos

4.Ocupação:

( ) Não possui trabalho remunerado

( )Trabalho até 20 horas semanais

( )Trabalho até 30 horas semanais

( )Trabalho até 40 horas semanais

5.Renda familiar:

( ) 01 salário mínimo

( )até 02 salários mínimos

( )até 03 salários mínimos

( ) mais de 03 salários.

6.Já estudou em escola pública? ( )Sim ( )Não

7. Recebe algum tipo de auxílio do governo? ( )Sim ( )Não

Questionário SERVPERF

Pensando na Qualidade da prestação de serviços educacionais, gostaria que o (a) Sr. (a) avaliasse os aspectos listados abaixo, marcando com um **X,** considerando o grau de importância, de 1 a 7 de acordo com a tabela abaixo:

5	**4**	**3**	**2**	**1**
Muito Bom	Bom	Satisfeito	Pouco satisfeito	Fraco

Ord.	Questão	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
01	A sua Instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios e biblioteca, e essas instalações físicas estão conservadas e em boas condições de uso					
02	A Instituição possui funcionários como professores, coordenadores e auxiliares em número suficiente para atender a demanda da escola					
03	O pessoal administrativo e professores se apresentam de forma adequada					
04	O material de apoio ao serviço prestado, como provas, revistas, impressos, ou on-lines são atualizados e bem conservados					
05	A Instituição possui uma proposta pedagógica, em forma de documento que foi elaborada com a participação de todos contendo diretrizes de trabalho (Projeto Político Pedagógico)					
06	Quando você tem um problema, a Instituição procura de maneira sincera resolvê-lo					

07	Os serviços prestados pela Instituição são considerados confiáveis por todos e cumpridos nos prazos determinados tanto presencialmente como eletronicamente					
08	Os professores planejam, avaliam, monitoram e acompanham o desempenho do aluno, auxiliando-os, mesmo de modo on-line					
09	A Instituição possui uma ferramenta para avaliar o desempenho de seus funcionários, sugerindo melhorias e promovendo treinamentos					
10	O pessoal administrativo e professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento, seja de forma presencial, on-line, ou através de outras mídias virtuais					
11	Todos os funcionários da Instituição estão sempre com boa vontade em ajudar, esclarecendo suas dúvidas					
12	A Instituição não deixa de funcionar por falta de professor, diretor ou de algum funcionário					
13	As informações passadas pelos funcionários da Instituição possuem credibilidade, demonstrando ter conhecimento dos direitos e deveres da criança e do adolescente, cumprindo-os					
14	Você se sente seguro em suas relações com a Instituição de Ensino					
15	Todos os funcionários da instituição são educados, demonstrando postura que inspira confiança					
16	Todos os funcionários da Instituição possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções					
17	A Instituição promove eventos com a participação de pais, alunos e funcionários					
18	A Instituição possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos , mesmo de forma remota ou através de mídias e/ou redes sociais					
19	A Instituição de Ensino está focada em sua prestação de serviços, buscando o diálogo na resolução de problemas					
20	Os professores da Instituição estão focados na prestação de serviços, favorecendo um clima de respeito e harmonia					
21	O pessoal administrativo está focado na prestação de serviços					
22	A Instituição de Ensino atende ás suas demandas específicas					

Abaixo, estão listadas as dimensões relacionadas aos serviços prestados educacionais, atribua uma nota de importância de 1 a 5 por sua relevância:

☐ Tangibilidade (instalações físicas, equipamentos, pessoas...)

- [ ] Confiabilidade (serviços confiáveis...)
- [ ] Presteza (atendimento ágil, adequado..)
- [ ] Empatia (cuidado e atenção individualizado aos clientes...)
- [ ] Segurança (habilidade em transmitir confiança e segurança....)

11.5 ANEXO 5

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL CATALÃO
MESTRADO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL
Av. Lamartine P. Avelar, 1.120. Setor Universitário – Catalão (GO) CEP - 75704 020

TERMO DE ASSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TALE
(Alunos 7º ao 9º ano)

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada "**Qualidade dos serviços educacionais prestados e sua relação com a cultura organizacional**". Meu nome é Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo, sou a pesquisadora responsável e minha área de atuação é educação. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, se você aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está impresso em duas vias, sendo que uma delas é sua e a outra pertence ao (à) pesquisador (a) responsável. Esclareço que em caso de recusa na participação você não será penalizado (a) de forma alguma. Mas se aceitar participar, as dúvidas *sobre a pesquisa* poderão ser esclarecidas pela pesquisadora responsável, via e-mail (sarahrgvellozo@gmail.com) e, inclusive, sob forma de ligação a cobrar, através do seguinte contato telefônico: (64) 99222.0682. Ao persistirem as dúvidas *sobre os seus direitos* como participante desta pesquisa, você também poderá fazer contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal de Goiás-Regional Catalão, pelo telefone (64)3411-7609.

1. Informações Importantes sobre a Pesquisa:

Nessa pesquisa intitulada Qualidade dos serviços prestados educacionais e sua relação com a cultura organizacional, que tem como objetivo principal verificar o tipo de cultura da unidade escolar e a percepção acerca da qualidade dos serviços prestados, a fim de contribuir e levantar dados para a melhoria da qualidade educacional, será utilizado um formulário sócio demográfico (cabeçalho) incluído no questionário que contém 22 questões, onde você optará em marcar na própria folha a resposta de acordo com sua percepção referente as perguntas em questão, na própria unidade escolar, com duração estimada de 30 minutos, sendo que não haverá gravação de perguntas e respostas nem registros fotográficos. Os riscos se restringem ao desconforto emocional e/ou psicossocial como: constrangimento, mal-estar, angústia e/ou irritação ao responder algumas perguntas além da disponibilização de seu tempo, e se de alguma forma se sentir constrangido ou qualquer outro tipo de sentimento comunique-se ao pesquisador para que possa lhe ajudar, explicando novamente sobre a pesquisa e/ou preenchimento do formulário/questionário, e caso não se sinta bem poderá desistir de responder, não havendo qualquer penalidade para tal ação. Não haverá gastos financeiros por parte do participante, nem pagamento/ressarcimento para despesas dos participantes com transporte e/ou alimentação decorrentes da participação na pesquisa. Os benefícios pela sua participação na pesquisa serão o de compreender quais aspectos de acordo com sua percepção podem ser aperfeiçoados melhorando a gestão educacional da unidade escolar em busca da qualidade de serviços prestados. Você tem o direito de retirar o assentimento a qualquer tempo, sem qualquer prejuízo para a pesquisa, assim você pode desistir da participação na mesma, bem como a pesquisa poderá ser interrompida e não acontecer. Você também tem o direito de pleitear indenização, no caso de danos causados por essa pesquisa, embora não haja gratificação pela sua participação. Os resultados dessa pesquisa serão publicados na forma de trabalhos científicos, que serão divulgados em eventos, além de artigos publicados em revistas da área sejam eles favoráveis ou não. Garantimos o sigilo da sua privacidade e

do seu anonimato será preservado. Não haverá registros fotográficos com identificação de imagem. A devolutiva dos resultados se dará direto na instituição pela pesquisadora através de reunião ou evento promovido pela Unidade Escolar.
Após a realização dessa pesquisa, esse questionário poderá ser utilizado em pesquisas futuras pela mesma pesquisadora com propósito de novos trabalhos acadêmicos, sendo estes guardados pela própria pesquisadora, por no mínimo cinco anos, e no caso de novas pesquisas haverá novas submissões e aprovações do CEP e se for o caso, CONEP. Por favor assinale a opção desejada, rubricando entre parênteses:
( ) Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras e, portanto, autorizo a guarda do material em banco de dados;

( ) Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras, mas não autorizo a guarda do material em banco de dados;

1.2 Assentimento da Participação na Pesquisa:

Eu,_____,
inscrito(a) sob o RG/ CPF_____, abaixo assinado, concordo em participar do estudo intitulado "Qualidade dos serviços prestados educacionais e sua relação com a cultura organizacional". Destaco que minha participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo pesquisadora responsável Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo. Foi-me garantido que posso retirar meu assentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito.

Caldas Novas, ... de ..... de .....

_____
Assinatura por extenso do(a) participante

_____
Assinatura por extenso do(a) pesquisador(a) responsável

11.6 ANEXO 6

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL CATALÃO
MESTRADO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL
Av. Lamartine P. Avelar, 1.120. Setor Universitário – Catalão (GO) CEP - 75704 020

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE
Para Pais

Você/Sr./Sra. está sendo convidado (a) a participar, como voluntário (a), da pesquisa intitulada " **Qualidade dos serviços educacionais prestados e sua relação com a cultura organizacional**". Meu nome é Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo, sou a pesquisadora responsável e minha área de atuação é educação. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, se você aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está impresso em duas vias, sendo que uma delas é sua e a outra pertence à pesquisadora responsável. Esclareço que em caso de recusa na participação você não será penalizado (a) de forma alguma. Mas se aceitar participar, as dúvidas *sobre a pesquisa* poderão ser esclarecidas pela pesquisadora responsável, via e-mail (sarahrgvellozo@gmail.com) e, inclusive, sob forma de ligação a cobrar, através do seguinte contato telefônico: (64) 992220682. Ao persistirem as dúvidas *sobre os seus direitos* como participante desta pesquisa, você também poderá fazer contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal de Goiás-Regional Catalão, pelo telefone (64)3441-7609.

1. Informações Importantes sobre a Pesquisa:

Nessa pesquisa intitulada Qualidade dos serviços prestados educacionais e sua relação com a cultura organizacional, que tem como objetivo principal verificar o tipo de cultura da unidade escolar e a percepção acerca da qualidade dos serviços prestados, a fim de contribuir e levantar dados para a melhoria da qualidade educacional, será utilizado um formulário sócio demográfico, analisando as variáveis que influenciam o próprio questionário, que contém 22 questões, onde você optará em marcar na própria folha a resposta de acordo com sua percepção referente as perguntas em questão, na própria unidade escolar, nesta reunião, com duração estimada de 30 minutos, sendo que não haverá gravação de perguntas e respostas nem registros fotográficos. Os riscos se restringem ao desconforto emocional e/ou constrangimento ao responder algumas perguntas além da disponibilização de seu tempo, e se de alguma forma se sentir constrangido ou qualquer outro tipo de sentimento comunique-se ao pesquisador para que possa lhe ajudar explicando novamente sobre a pesquisa e/ou preenchimento do formulário/questionário, e caso não se sinta bem poderá desistir de responder, não havendo qualquer penalidade para tal ação. Não haverá gastos financeiros por parte do participante, nem pagamento/ressarcimento para despesas dos participantes com transporte e/ou alimentação decorrentes da participação na pesquisa. Os benefícios pela sua participação na pesquisa serão o de compreender quais aspectos de acordo com sua percepção podem ser aperfeiçoados melhorando a gestão educacional da unidade escolar em busca da qualidade de serviços prestados. Você tem o direito de retirar o consentimento a qualquer tempo, sem qualquer prejuízo para a pesquisa, assim você pode desistir da participação na mesma, bem como a pesquisa poderá ser interrompida e não acontecer. Você também tem o direito de pleitear indenização, no caso de danos causados por essa pesquisa, embora não haja gratificação pela sua participação. Os resultados dessa pesquisa serão publicados na forma de trabalhos científicos, que serão divulgados em eventos, além de artigos publicados em revistas da área sejam eles favoráveis ou não. Garantimos que seu anonimato será preservado. Não haverá registros fotográficos com identificação de imagem. A devolutiva dos resultados se dará na Instituição pela pesquisadora através de reuniões ou evento promovido pela Unidade Escolar.

Após a realização dessa pesquisa, esse questionário poderá ser utilizado em pesquisas futuras pela mesma pesquisadora com propósito de novos trabalhos acadêmicos, sendo estes guardados pela própria pesquisadora, por no mínimo cinco anos, e no caso de novas pesquisas haverá novas submissões e aprovações do CEP e se for o caso, CONEP. Por favor assinale a opção desejada, rubricando entre parênteses:

( ) Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras e, portanto, autorizo a guarda do material em banco de dados;

( ) Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras, mas não autorizo a guarda do material em banco de dados;

1.2 Consentimento da Participação na Pesquisa:

Eu, _____, inscrito(a) sob o RG/ CPF _____, abaixo assinado, concordo em participar do estudo intitulado "Qualidade dos serviços prestados educacionais e sua relação com a cultura organizacional". Informo ter mais de 18 anos de idade e destaco que minha participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo pesquisador(a) responsável Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito.

Caldas Novas, ... de ..... de .....

_____

Assinatura por extenso do(a) participante

_____

Assinatura por extenso do(a) pesquisador(a) responsável

_____

Testemunha 1

_____

Testemunha 2

Caso necessário: impressão digital

11.7 ANEXO 7

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL CATALÃO
MESTRADO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL
Av. Lamartine P. Avelar, 1.120. Setor Universitário – Catalão (GO) CEP - 75704 020

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE
Para Professores e Gestores

Você/Sr./Sra. está sendo convidado (a) a participar, como voluntário (a), da pesquisa intitulada " **Qualidade dos serviços educacionais prestados e sua relação com a cultura organizacional**". Meu nome é Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo, sou a pesquisadora responsável e minha área de atuação é educação. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, se você aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está impresso em duas vias, sendo que uma delas é sua e a outra pertence à pesquisadora responsável. Esclareço que em caso de recusa na participação você não será penalizado (a) de forma alguma. Mas se aceitar participar, as dúvidas *sobre a pesquisa* poderão ser esclarecidas pela pesquisadora responsável, via e-mail (sarahrgvellozo@gmail.com) e, inclusive, sob forma de ligação a cobrar, através do seguinte contato telefônico: (64) 992220682. Ao persistirem as dúvidas *sobre os seus direitos* como participante desta pesquisa, você também poderá fazer contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal de Goiás- Regional Catalão, pelo telefone (64)3441-7609.

1. Informações Importantes sobre a Pesquisa:

Nessa pesquisa intitulada Qualidade dos serviços prestados educacionais e sua relação com a cultura organizacional, que tem como objetivo principal verificar o tipo de cultura da unidade escolar e a percepção acerca da qualidade dos serviços prestados, a fim de contribuir e levantar dados para a melhoria da qualidade educacional, serão utilizados um formulário sócio demográfico (cabeçalho) no primeiro questionário, sendo um com 22 questões (SERVPERF) e outro questionário com 35 questões (IBACO), onde você optará em marcar na própria folha as respostas de acordo com sua percepção referente as perguntas em questão, na própria unidade escolar, nesta reunião/encontro coletivo, com duração estimada de 40 minutos, sendo que não haverá gravação de perguntas e respostas nem registros fotográficos. Os riscos se restringem ao desconforto emocional e/ou constrangimento ao responder algumas perguntas além da disponibilização de seu tempo, e se de alguma forma se sentir constrangido ou qualquer outro tipo de sentimento comunique-se ao pesquisador para que possa lhe ajudar, explicando novamente sobre a pesquisa e/ou preenchimento do formulário/questionário e caso não se sinta bem poderá desistir de responder, não havendo qualquer penalidade para tal ação. Não haverá gastos financeiros por parte do participante, nem pagamento/ressarcimento para despesas dos participantes com transporte eqou alimentação decorrentes da participação na pesquisa. Os benefícios pela sua participação na pesquisa serão o de compreender qual tipo de cultura que está mais presente na unidade escolar determinando de acordo com a sua percepção quais aspectos podem ser aperfeiçoados melhorando a gestão educacional em busca da qualidade dos serviços prestados. Você tem o direito de retirar o consentimento a qualquer tempo, sem qualquer prejuízo para a pesquisa, assim você pode desistir da participação na mesma, bem como a pesquisa poderá ser interrompida e não acontecer. Você também tem o direito de pleitear indenização, no caso de danos causados por essa pesquisa, embora não haja gratificação pela sua participação. Os resultados dessa pesquisa serão publicados na forma de trabalhos científicos, que serão divulgados em eventos, além de artigos publicados em revistas da área sejam eles favoráveis ou não. Garantimos que seu anonimato será preservado. Não haverá registros fotográficos com identificação de imagem. A devolutiva dos resultados se dará direto na instituição pela pesquisadora através de reunião ou evento promovido pela unidade escolar.

Após a realização dessa pesquisa, esse questionário poderá ser utilizado em pesquisas futuras pela mesma pesquisadora com propósito de novos trabalhos acadêmicos, sendo estes guardados pela própria pesquisadora, por no mínimo cinco anos, e no caso de novas pesquisas haverá novas submissões e aprovações do CEP e se for o caso, CONEP. Por favor assinale a opção desejada, rubricando entre parênteses:

( ) Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras e, portanto, autorizo a guarda do material em banco de dados;

( ) Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras, mas não autorizo a guarda do material em banco de dados;

1.2 Consentimento da Participação na Pesquisa:

Eu, _____, inscrito(a) sob o RG/ CPF _____, abaixo assinado, concordo em participar do estudo intitulado "Qualidade dos serviços prestados educacionais e sua relação com a cultura organizacional". Informo ter mais de 18 anos de idade e destaco que minha participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente informado(a) e esclarecido (a) pelo pesquisador (a) responsável Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito.

Caldas Novas, ... de ..... de .....

_____

Assinatura por extenso do(a) participante

_____

Assinatura por extenso do(a) pesquisador(a) responsável

_____

Testemunha 1

_____

Testemunha 2

Caso necessário: impressão digital

11.8 ANEXO 8

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL CATALÃO
MESTRADO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL
Av. Lamartine P. Avelar, 1.120. Setor Universitário – Catalão (GO) CEP - 75704 020

TERMO DE CONSENTIMENTO/ASSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE - Pais/Responsáveis

Você, Sr/Srª, na qualidade de responsável pelo (a)_____, está sendo convidado (a) a consentir que o(a) menor participe, como voluntário/a, da pesquisa intitulada " **Qualidade dos serviços educacionais prestados e sua relação com a cultura organizacional**". Meu nome é Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo, sou a pesquisadora responsável pelo projeto, e minha área de atuação é educação. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, se você consentir na participação de seu(ua) filho(a) neste estudo, assine ao final deste documento, que está impresso em duas vias, sendo que uma delas é sua e a outra ficará comigo. Esclareço que em caso de recusa na participação, não haverá penalização para nenhuma das partes. Mas se houver o aceite, as dúvidas sobre a pesquisa poderão ser esclarecidas pela pesquisadora responsável, via e-mail (sarahrgvellozo@gmail.com) ou através de contato telefônico para o número (64) 99222.0682, inclusive com possibilidade de ligação a cobrar. Ao persistirem as dúvidas sobre os direitos do seu(ua) filho(a) como participante desta pesquisa, você também poderá fazer contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal de Goiás- Regional Catalão, pelo telefone (64)3441-7609.

1 Informações Importantes sobre a Pesquisa:

Nessa pesquisa intitulada Qualidade dos serviços prestados educacionais e sua relação com a cultura organizacional, que tem como objetivo principal verificar e estudar aprofundando o tipo de cultura da unidade escolar e a percepção acerca da qualidade dos serviços prestados, a fim de contribuir e levantar dados para a melhoria da qualidade educacional, será utilizado um formulário sócio demográfico no próprio questionário, contendo 22 questões, marcando na pórpia folha a resposta de acordo com sua opinião, onde a participação de seu filho é muito importante, será realizado na própria unidade escolar, com duração estimada de 30 minutos, não haverá gravação de perguntas e respostas, nem registros fotográficos. Os riscos se restringem ao desconforto emocional e/ou constrangimento ao responder algumas perguntas além da disponibilização de seu tempo, e se de alguma forma se sentir constrangido ou qualquer outro tipo de sentimento comunique-se ao pesquisador para que possa lhe ajudar, explicando novamente sobre a pesquisa e/ou preenchimento do formulário/questionário e caso ele (a)não se sinta bem poderá desistir de responder, não havendo qualquer penalidade para tal ação. Caso seu(ua) filho (a) sinta constrangido(a), é garantida a total liberdade para se recusar participar ou retirar seu assentimento/consentimento a qualquer momento, sem penalidade alguma. A participação na pesquisa será voluntária. Portanto, não haverá despesas pessoais ou gratificação financeira decorrente da participação, nem pagamento/ressarcimento para despesas dos participantes com transporte e/ou alimentação decorrentes da participação na pesquisa.. Caso ocorra algum dano o direito a pleitear indenização para reparação imediato ou futuro, decorrentes da cooperação com a pesquisa está garantido em Lei. O sigilo e anonimato da sua autorização e da participação da criança (ou adolescente) na pesquisa será preservada. Não haverá registros fotográficos com identificação de imagem.

A divulgação do nome dele(a) somente acontecerá se for permitida por você, solicito que rubrique no parêntese abaixo a opção de sua preferência:

( ) Permito a identificação do meu(minha) filho(a) nos resultados publicados da pesquisa.

( ) Não permito a identificação do meu(minha) filho(a) nos resultados publicados da pesquisa.

Após a realização dessa pesquisa, esse questionário poderá ser utilizado em pesquisas futuras pela mesma pesquisadora com propósito de novos trabalhos acadêmicos, sendo estes guardados pela própria pesquisadora, por no mínimo cinco anos , e no caso de novas pesquisas haverá novas submissões e aprovações do CEP e se for o caso, CONEP. Por favor assinale a opção desejada, rubricando entre parênteses:
( ) Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras e, portanto, autorizo a guarda do material em banco de dados;
( ) Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras, mas não autorizo a guarda do material em banco de dados;

1.2 Consentimento da Participação na Pesquisa:

Eu _____, abaixo assinado, autorizo meu (minha), filho(a) _____, a participar do projeto intitulado **"**Qualidade dos serviços prestados educacionais e sua relação com a cultura organizacional **".** Informo ter mais de 18 anos de idade e destaco que a participação dele(a) nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pela pesquisadora responsável Sarah Rachel Gonczarowska Vellozo sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito.

Caldas Novas, ... de ..... de .....

_____

Assinatura por extenso do(a) participante

_____

Assinatura por extenso do(a) pesquisador(a) responsável

Testemunha 1

Testemunha 2

Caso necessário: impressão digital