

ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA E DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DA REDE MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE SANTA CATARINA

ANALYSIS OF IMPORTANCE AND PERFORMANCE OF MUNICIPAL EDUCATION SERVICES IN SANTA CATARINA

ANÁLISIS DE IMPORTANCIA Y DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE LA RED MUNICIPAL DE EDUCACIÓN DE SANTA CATARINA

Givanildo Silva

Doutor em Ciências Contábeis e Administração pela Fundação Universidade Regional de Blumenau (FURB)

Professor do programa de Mestrado em Ciências Contábeis e Administração da Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECÓ)

Endereço: R. João Custódio da Luz, n. 14, Progresso, CEP: 89.163-766. Rio do Sul, SC, Brasil
Telefone: (47) 9 8815-0150. E-mail: prof.giva@gmail.com

Jonas Fernando Petry

Doutor em Ciências Contábeis e Administração pela FURB

Professor no departamento de Administração da Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

Endereço: Av. Patrício Caldeira de Andrade, n.1596, Capoeiras. CEP: 88085-150. Florianópolis, SC, Brasil

Telefone: (97) 9 9184 0212/ (48) 9 9676 9627. E-mail: jonaspetry@brturbo.com.br

Gustavo da Rosa Borges

Doutor em Ciências Contábeis e Administração pela FURB

Professor da Universidade Federal dos Pampas (UNIPAMPA)

Endereço: R. Vinte e Um de Abril, n. 80, Bairro São Gregório, CEP: 96450-000. Dom Pedrito, RS, Brasil
Telefone: (53) 32437300. E-mail: gustavodarosaborges@gmail.com

Gérson Tontini

Pós-doutorado em administração na Califórnia State University e Pós-doutorado em administração na Halmstad University, Suécia

Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis e Administração da FURB

Endereço: R. Paraguai, n.436, CEP: 89050-020. Blumenau, SC, Brasil

Telefone: (47) 9 91919556. E-mail: gersonontini@gmail.com

Vania Tanira Biavatti

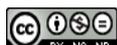
Doutora em Ciências Sociais-Políticas pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis e Administração da FURB

Endereço: R. 3950, n. 80, centro, CEP: 88330-183. Balneário Camboriú, SC, Brasil

Telefone: (47) 9 91361155. E-mail: vania@hprada.com.br

Artigo recebido em 16/02/2018. Revisado por pares em 17/05/2018. Reformulado em 29/06/2018. Recomendado para publicação em 01/07/2018. Publicado em 01/08/2018. Avaliado pelo Sistema *double blind review*.



RESUMO

A matriz de importância e desempenho para a análise dos atributos é uma técnica analítica utilizada que produz prescrições para o gerenciamento da satisfação dos clientes. O objetivo do estudo foi investigar as percepções dos atributos de qualidade e a satisfação dos pais com os serviços disponibilizados pela Rede Municipal de Ensino do município de Rio do Sul (SC). Com a aplicação de um *survey*, a qualidade do serviço e a satisfação foram avaliadas por seis dimensões e 43 atributos. Os resultados demonstram empiricamente que as implicações gerenciais requerem ações urgentes em 11 atributos que apresentaram alta importância e baixo desempenho.

Palavras-chave: Matriz de importância-desempenho; Qualidade dos serviços; Rede municipal de educação; Indicadores de qualidade na educação.

ABSTRACT

The matrix importance-performance analysis (IPA) is an analytical technique for attributes to evaluate that produces prescriptions for managing customer satisfaction. The goal of this study was to investigate perceptions of the attributes of quality and satisfaction of parents about the services provided by the Municipal Education Network of the municipality of Rio do Sul (SC). With a research application, the quality of service and the satisfaction of parents were evaluated by six dimensions and 43 attributes. The results empirically demonstrate that managerial implications require urgent actions in 11 attributes that are of high importance and low performance.

Keywords: Importance-performance matrix; Quality of services; Municipal education; Quality indicators in education.

RESUMEN

La matriz de importancia y desempeño para análisis de los atributos es una técnica analítica utilizada que produce prescripciones para el gerenciamento de satisfacción de los clientes. El objetivo de este estudio fue investigar las percepciones de los atributos de calidad y la satisfacción de los padres de los alumnos con los servicios ofrecidos por la Red Municipal de Enseñanza del municipio de *Rio do Sul* (SC). Con la aplicación de *survey*, la calidad del servicio y la satisfacción fueron evaluadas por seis dimensiones y 43 atributos. Los resultados demuestran empíricamente que las implicaciones gestionadas requieren acciones urgentes en 11 atributos que presentaron alta importancia y bajo desempeño.

Palabras clave: Matrix Importancia-Desempeño; Calidad de los servicios; Educación Municipal; Indicadores de calidad en la educación.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo primordial da educação pública municipal é oferecer ensino e outros serviços de qualidade aos estudantes. Para tanto, é vital que haja um bom gerenciamento por parte dos responsáveis (gestores públicos) (RUSSELL, 2005; MARTÍNEZ-ARGÜELLES; BATALLA-BUSQUETS, 2016). Um gerenciamento bem feito produz credibilidade e legitimidade, o que, embora encante muitos intelectuais e políticos, na verdade deve, em última análise, ser avaliado por pais e alunos, a quem cabe, em última instância, indicar que aspectos devem ser valorizados e quais devem ser criticados para que os objetivos de uma educação de qualidade sejam alcançados (RAMOS, 2003; RUSSELL, 2005; AHMAD, 2015; WANG, 2016).

Em âmbito municipal, a qualidade do ensino público pode centrar-se na percepção dos estudantes e de seus responsáveis e não no que a gestão pública municipal pode, eventualmente, considerar ser importante (SHEKARCHIZADEH et al., 2011). A importância da satisfação dos alunos e de seus responsáveis com o ensino municipal é de importância vital, visto que o descontentamento pode ocasionar baixa lealdade e desmotivação, resultando em prejuízo na aprendizagem (LIBÂNEO, 2001) e, por fim, na evasão escolar (BRIDGELAND; DI IULIO; MORISON, 2006; BATISTA; SOUZA; OLIVEIRA, 2009; UDOUJ et al., 2017).

Em face da necessidade de avaliação dos serviços educacionais, percebe-se que uma forma de avaliar é analisar a percepção dos pais dos alunos. A teoria reconhece dois tipos de dimensões para avaliar a qualidade dos serviços percebidos pelos pais: a dimensão não pedagógica e a própria dimensão pedagógica (SOUTAR; MCNEIL, 1996; COOK; JENNINGS, 2016). Por outro lado, Athiyaman (1997) e Cook, Jennings (2016) apresentam outras dimensões de qualidade dos serviços percebidos, tais como: instalações de biblioteca, nível de currículo, instalações físicas, instalações de lazer, instalações de computação, disponibilidade de pessoal pedagógico e práticas de ensino.

Apesar do interesse na medição da qualidade dos serviços educacionais, muitos pesquisadores têm encontrado dificuldades para definir corretamente os atributos e a medição da qualidade desses serviços (GIESE; COTE, 2000; SENIĆ; MARINKOVIĆ, 2013; MONTEIRO; MIRON, 2016). Dado o interesse evidente na qualidade do serviço, seus benefícios potenciais e questões ligadas à sua medição, o objetivo deste estudo é investigar as percepções dos atributos de qualidade e a satisfação dos pais com os serviços prestados pela Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, v.11, n. 1, mai./ago. 2018.

Rede Municipal de Ensino do município de Rio do Sul (SC), sob a ótica dos pais dos alunos. Logo, a questão principal deste estudo é: qual é a percepção dos pais dos alunos sobre o grau de importância dos atributos de qualidade dos serviços prestados pela Rede Municipal de Ensino do município? A partir de uma perspectiva secundária, o presente artigo também responderá à seguinte questão: quais atributos de qualidade têm obtido melhor desempenho (dos atributos) na ótica dos pais? Essas duas questões vão ao encontro da metodologia proposta, a qual destaca que a qualidade dos serviços pode ser analisada por meio do desempenho e da importância dos atributos. Cabe ressaltar que, apesar da importância que a educação tem para as pessoas e para o governo, poucos trabalhos buscaram analisar quais atributos da qualidade representam melhor desempenho (dos atributos) e são mais importantes para a população. As respostas para essas questões contribuirão para que a ciência compreenda melhor o que é necessário para produzir qualidade em serviços educacionais. Em termos de contribuição gerencial, os resultados do estudo permitiram que gestores educacionais identificassem a percepção dos pais referente à qualidade dos serviços educacionais e descobrissem que ações são mais valorizadas pelos participantes do estudo, com o intuito de identificar a qualidade nos serviços educacionais.

O impacto da satisfação dos pais com os serviços de educação municipal tem sido pouco pesquisado em relação ao campo mais abrangente da avaliação educacional (JINNAH; WALTERS, 2008; COOK; JENNINGS, 2016). Poucas pesquisas chamam a atenção para a mediação familiar com efeitos diretos sobre o nível educacional da criança, principalmente no papel preditivo do sucesso dos filhos a longo prazo (GURALNICK et al., 1996; GURALNICK, 1999; DUBOW et al., 2009; COOK; JENNINGS, 2016). Este estudo busca contribuir para a análise do problema, considerando a influência do envolvimento dos pais e ressalta a importância de considerar os índices de satisfação dos pais na avaliação do programa de educação do município. Isso quer dizer que, na interface família-escola, o papel dos pais é avaliar os programas de educação para que seus filhos sejam beneficiários de uma boa educação. A contribuição e a relevância desta pesquisa estão focadas na importância da atividade profissional dos pais a fim de evitar riscos à educação das crianças, já que esses riscos podem resultar num futuro incerto para os filhos, ou seja, a especial importância dos pais como modelo de educação na formação da vida das crianças. Os resultados encontrados sugerem implicações práticas úteis no fornecimento de informações para as políticas de

educação e para o modelo de gestão do município.

Além da introdução, o presente estudo está dividido em quatro seções. A seção 2 foi dedicada à estrutura conceitual. Na seção 3 são apresentados os métodos da pesquisa. A seção 4 expõe os resultados da análise e a discussão dos dados, seguindo-se, enfim, o relato das conclusões desta pesquisa e as referências bibliográficas.

2 CONTEXTO TEÓRICO

2.1 AVALIAÇÃO DOS PAIS COMO FONTE DE MELHORIA NO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO DO MUNICÍPIO

A inclusão dos pais na avaliação do programa de educação do município tem resultados positivos no processo de ensino (MIEDEL; REYNOLDS, 1999; JINNAH; WALTERS, 2008; COOK; JENNINGS, 2016) e no comportamento das crianças (DUBOW et al., 2009). Os pais são os responsáveis por seus filhos; devem, portanto, ter voz na avaliação do ensino prestado pela rede municipal (GURALNICK, 1989; COOK; JENNINGS, 2016). A literatura empírica tem demonstrado que os efeitos da mediação familiar não se limitam apenas ao desempenho escolar ao longo dos anos de escola, mas têm implicações positivas na meia-idade adulta, ou seja, um nível educacional mais elevado resulta em ocupação de prestígio na vida profissional (DUBOW et al., 2009; COOK; JENNINGS, 2016).

A forma como os jovens são educados é algo que é constantemente moldado e alterado para alcançar um resultado esperado como o ideal (ROSE, 2017). A educação não tem sido pauta de relevância para muitos países (CHUNNU, 2016), e ainda, algumas famílias não consideram importante a educação escolar para os seus filhos como acontece em alguns países caribenhos, como na Jamaica (COOK; JENNINGS, 2016). No interior do Brasil, é comum encontrar crianças que passam mais tempo no deslocamento para a escola do que em sala de aula, acrescentando-se a isso o fato de que muitas dessas crianças participam precocemente dos trabalhos do campo como complemento de renda e subsistência da família (LINHARES, 2008; SOUSA; ALBERTO, 2008). Estudos anteriores no Caribe mostraram que oferecer uma educação gratuita não tem sido um atrativo nas taxas de matrícula e mais de 60% dos alunos não atingem o domínio da alfabetização no quarto ano (CHUNNU, 2016; ROSE, 2017). Uma das possíveis causas desse fenômeno talvez esteja no fato das famílias e/ou as comunidades

de baixa renda não acreditarem na educação como um valor fundamental (COOK; JENNINGS, 2016).

No Brasil, muitas mudanças estão ocorrendo para melhorar a eficácia da educação. Atualmente, existem políticas que garantem a todas as crianças acesso ao desenvolvimento da primeira infância (Lei 13.257/2016) e o acesso à educação e formação a grupos desfavorecidos (Lei 9.394/1996 e Lei 11.274/2006). A organização da educação fundamental é competência do município, bem como assegurar a distribuição proporcional das responsabilidades de acordo com a população a ser atendida (LEI 9.394/1996).

A rede municipal de ensino necessita satisfazer as necessidades dos contribuintes, que a viabilizam pelo pagamento de tributos. Ela também é importante pelo engajamento social, pela civilidade e pela construção da noção de cidadania. Entre os contribuintes, as famílias dos alunos são vistas como o grupo mais importante. Portanto, prestar ensino de qualidade àqueles que mantêm a rede municipal de ensino é imperativo da gestão pública municipal (PROVAN; MILWARD, 2001; LECY; MERGEL; SCHMITZ, 2014). Pode-se ressaltar que o integrante da rede municipal de ensino é qualquer pessoa que seja afetada, direta ou indiretamente, pelo processo educacional (GARCIA, 2001; RUSSELL et al., 2015).

2.2 A RELAÇÃO ENTRE A QUALIDADE PERCEBIDA DO SERVIÇO E A SATISFAÇÃO

A percepção da qualidade percebida dos serviços e a satisfação sobre a rede de ensino público municipal são conceitos complexos e multifacetados e carecem de uma única definição correta de qualidade (HARVEY; GREEN, 1993). Conseqüentemente, não há um consenso a respeito da melhor maneira de definir e medir a qualidade do serviço de ensino público prestado (CLEWES, 2003).

Muitas definições existem em relação ao que constitui um serviço. Nesse sentido, os postulados de Palmer definem um serviço como a produção de um benefício essencialmente intangível, seja em seu próprio direito, seja como um elemento significativo de um produto tangível, de alguma forma de troca, que satisfaça a uma necessidade identificada (PALMER, 2011). As diferentes definições buscam capturar a natureza intangível dos serviços, ilustrando a diferença entre um serviço e um bem. No entanto, serviços são atos, processos e desempenhos fornecidos ou coproduzidos por uma entidade ou pessoa para outra entidade

ou pessoa (ZEITHAML; BERRY; PARASURAMAN, 1996; SANTOS, 2003).

A qualidade percebida está relacionada com a satisfação global, é um estado afetivo, é a reação emocional a um produto ou serviço (SPRENG; MACKENZIE; OLSHAVSKY, 1996; WU; CHAN, 2011). A satisfação global tem relação com a satisfação do atributo e com a satisfação da informação, que, por sua vez, está ligada à noção de qualidade de desempenho. Assim, a satisfação do atributo é o julgamento subjetivo de satisfação resultante das observações de desempenho do atributo. A satisfação da informação é o julgamento subjetivo da satisfação das informações utilizadas na escolha de um produto (SPRENG; MACKENZIE; OLSHAVSKY, 1996; BAKER; CROMPTON, 2000; DENSTADLI; JACOBSEN, 2011). A qualidade é um juízo de valor relativamente global (HOLBROOK; CORFMAN, 1985; CHANG et al., 2016). Os pais, nesse caso, percebem o que recebem como resultado do processo de ensino prestado pela rede municipal (GRÖNROOS, 2001; IJAZ et al., 2011; ERGUVAN, 2016).

A qualidade percebida é um modelo conceitual que ajuda a compreender os elementos de necessidade de satisfação num contexto de serviço. É um modelo equivalente ao conceito de satisfação das características de um produto (GRÖNROOS, 2001; MARTÍNEZ-ARGÜELLES; BATALLA-BUSQUETS, 2016).

A satisfação pode ser abordada pela teoria da expectativa, que sugere que experiências anteriores influenciam nos resultados comportamentais futuros (ZEHRER; RAICH, 2016). Em sua essência, a teoria preconiza o processo cognitivo de um indivíduo na opção de seleção de comportamento específico em detrimento de outro com base em suas expectativas (VROOM, 1994). A satisfação é definida como primariamente uma resposta afetiva a uma experiência ou uso, como é o caso da educação pública (LINDER-PELZ, 1982). Da mesma forma, Cadotte et al., (1987) e Zehrer e Raich (2016) indicam que a satisfação percebida é uma resposta emocional. A qualidade percebida é a avaliação global do constituinte da utilidade de um produto ou serviço, baseada em percepções do que é recebido e do que é dado (ZEITHAML, 1988; LAI; CHEN, 2011; GAO et al., 2016), e tem sido conhecida como um antecedente fundamental na avaliação pós-consumo de um produto ou serviço (KWON; HA; IM, 2016).

Essa visão postula o valor percebido como uma construção unidimensional que pode ser medido simplesmente pedindo-se aos entrevistados que avaliem o valor percebido pelos

Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, v.11, n. 1, mai./ago. 2018.

serviços prestados pela rede municipal de ensino (SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ; INIESTA-BONILLO, 2007). Assim, os pais cujos filhos estudam na rede municipal são os juízes na avaliação da qualidade percebida dos serviços, avaliando as expectativas com a experiência real dos serviços prestados (BERRY; PARASURAMAN; ZEITHAML, 1988; KAMBLE; SARANGDHAR, 2015).

A satisfação dos pais com a qualidade dos serviços prestados pela escola de seus filhos é uma questão importante no ambiente educacional (FRIEDMAN; BOBROWSKI; GERACI, 2006). Uma investigação empírica realizada por Prayukvong, Sornprasith e Foster, (2018) relata a expectativa dos pais com a satisfação dos serviços prestados por um centro pré-escolar em uma província no sul da Tailândia. Embora a educação pré-escolar não seja obrigatória na Tailândia, algumas organizações administrativas locais estabelecem uma política para incentivar os pais a matriculem seus filhos em idade pré-escolar. Através de uma regressão, os resultados revelaram que os pais esperavam que houvesse uma equipe adequadamente qualificada para cuidar dos bebês. A qualidade percebida revelou um nível de insatisfação dos pais, os resultados mostrando que a escola terá de realizar inúmeras melhorias.

Estudo semelhante foi realizado em Portugal por Folque e Siraj-Blatchford, (1996), com o emprego de testes não paramétricos. Os resultados revelaram que a percepção unicamente do ponto de vista dos pais sobre os serviços prestados pela escola pode ser tendenciosa. Os pais portugueses, embora muito preocupados com a qualidade dos serviços, têm dificuldades em obter qualidade para seus filhos. Há uma falta de provisão e os serviços nem sempre são compatíveis com a vida dos pais que trabalham. Em alguns casos, eles não podem se preocupar tanto com a qualidade quanto desejariam. As visualizações dos pais são principalmente centradas nos filhos. Em primeiro lugar, os pais querem que seus filhos sejam saudáveis, inteligentes e socialmente integrados.

Saber o que os pais esperam é um passo essencial para oferecer serviços de boa qualidade e, por conseguinte, maior satisfação. Isso demonstra a importância de compreender as expectativas dos pais e sua importância na gestão da qualidade dos serviços educacionais (ZEITHAML, 1988; VEMULA, 2013; WIŚNIEWSKA; GRUDOWSKI, 2015; YILDIRIM et al., 2016). Para reiterar, a qualidade percebida é definida no modelo como o julgamento dos pais sobre a superioridade ou excelência dos serviços prestados pela rede municipal de

ensino. Dizendo de outra forma, os prestadores de serviços dependem de confirmação positiva, que normalmente produz consumidores satisfeitos, indicando níveis de satisfação elevados, e os resultados se relacionam significativamente com o desempenho da gestão pública do município (OLSEN; WITELL; GUSTAFSSON, 2014).

3 MÉTODO

3.1 A COLETA DE DADOS E O MÉTODO

A pesquisa é descritiva e quantitativa, com aplicação da matriz de importância e desempenho de atributos de qualidade, bem como uma análise desses atributos (MATZLER et al., 2004; BAN; BAN; TUŞE, 2016; DABESTANI et al., 2016). Essa técnica tem sido aplicada como meio eficaz para avaliar a posição competitiva de uma empresa pública ou privada no mercado (pela prestação de produtos ou serviços), identificando oportunidade de melhoria e orientando os esforços de planejamento estratégico para uma melhor gestão (DENG; CHEN; PEI, 2008). Ela permite identificar qual produto ou serviço da empresa deve concentrar-se em aumentar a satisfação do cliente (MATZLER et al., 2004) que, neste caso, são os pais dos alunos da rede pública de ensino do município de Rio do Sul¹, em Santa Catarina.

Os rendimentos dos *insights* que produtos ou serviços atribuem a uma empresa devem concentrar-se em conseguir a satisfação do cliente. Normalmente, os dados de inquéritos de satisfação são usados para construir uma matriz de dois, dimensionada de forma que a importância é retratada ao longo do *x-axis* e o desempenho (satisfação) ao longo das *y-axes*. Os clientes (pais dos alunos) são solicitados a classificar o desempenho de cada atributo de qualidade. A importância do atributo é medida usando alguma forma de importância autodeclarada (p.ex., escalas de classificação, escalas constantes) ou importância derivada (pesos de regressão múltipla). Neste trabalho, utilizou-se a importância do atributo através da importância autodeclarada. Os meios de desempenho (atributos) e a importância dividem a matriz em quatro quadrantes (MATZLER et al., 2004; DENG; CHEN; PEI, 2008).

¹ O município de Rio do Sul foi instalado em 15 de abril de 1930, possui área de 260,36 km², está localizado na [mesoregião](#) do Vale do Itajaí, no estado de Santa Catarina, possuía população residente estimada de 65.256 habitantes em 2013, tem renda per capita por ano de R\$ 21.847,35, índice de desenvolvimento humano municipal de 0,802 em 2010, situado na faixa de desenvolvimento humano muito alto (IDHM entre 0,8 e 1), índice de urbanização de 92,79% e índice de Gini de 0,45 em 2010, sendo 0 indicando a igualdade total e 1 representando completa desigualdade de renda (PNUD, 2010; IBGE, 2013).

A matriz de importância e desempenho de atributos de qualidade, bem como uma análise desses atributos, é semelhante ao método proposto por Martilla e James (1977). Estudos semelhantes já utilizaram a matriz com algumas adaptações, como por exemplo para o marketing de serviço (EASINGWOOD; ARNOTT, 1991), formulação de estratégia de operações (MARTILLA; JAMES, 1977; SLACK, 1994), qualidade de serviços prestados por uma rede de hotéis (DABESTANI et al., 2016) e a gestão de crise das companhias aéreas (CHANG; YEH; WU, 2018).

Cada atributo de desempenho dos serviços prestados e a satisfação sobre a rede municipal de Rio do Sul (SC) são julgados por sua importância pelos pais dos alunos. A matriz de importância e desempenho está apresentada na Figura 1 e está dividida em quatro quadrantes para indicar a prioridade a ser dada a cada atributo.

Figura 1 - Matriz de Importância-Desempenho

| | | |
|------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Desempenho | (I) Zona de Força Manter | (II) Zona de Alta Prioridade |
| | (III) Zona não Prioritária | (IV) Baixa Prioridade |
| | Importância | |

Fonte: Adaptado de Martilla e James (1977); Easingwood e Arnott, (1991); Slack, (1994); Dabestani et al., (2016); Chang, Yeh e Wu, (2018).

Os atributos no Quadrante I, avaliados com alto nível de satisfação e importância, representam oportunidades para obter ou manter vantagem competitiva. Nessa área, a empresa deve manter o bom trabalho. A baixa satisfação em atributos altamente importantes exige atenção imediata (Quadrante II). Para aumentar a satisfação geral, uma empresa deve concentrar-se nesses atributos. Ignorar esses atributos representa uma séria ameaça para a empresa. O Quadrante III contém atributos de baixa satisfação e importância. Não é necessário concentrar esforços adicionais nesses atributos. Atributos de produto ou serviço de baixa prioridade estão localizados no Quadrante IV e são classificados como sendo de alta satisfação, mas de baixa importância. Isso significa que os recursos comprometidos com esses

atributos seriam mais bem empregados em outros lugares (MATZLER et al., 2004). Ressalta-se, ainda, que dois pressupostos precisam ser atendidos: (1) O desempenho dos atributos e a importância dos atributos são duas variáveis independentes; (2) A relação entre o desempenho do atributo de qualidade e o desempenho global é linear e simétrica (MATZLER et al., 2004).

Neste estudo, a satisfação dos pais dos alunos com a rede pública municipal de ensino do município de Rio do Sul foi medida a partir dos atributos de desempenho da qualidade da escola e satisfação publicados pelo Ministério da Educação (MEC, 2004) por meio de um questionário padronizado com 45 perguntas para medir o desempenho dos atributos e a satisfação geral por meio da escala Likert de 7 pontos e a opção “Não sei”, desta forma: (1) **Desempenho**: totalmente insatisfeito; insatisfeito; um pouco insatisfeito, mas posso tolerar; indiferente; satisfeito; bem satisfeito; muito mais que satisfeito (entusiasmado); e não sei; e (2) **Importância**: de 1, sem importância, até 7, altamente importante, e não sei.

O município de Rio do Sul (SC) possui a população estimada de 69.188 pessoas, conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2017). Contando com 5.912 alunos matriculados em 34 escolas de ensino infantil e fundamental, com investimentos de R\$ 95.523.028,32 anuais em educação, perfazendo 35,349% dos gastos totais da Prefeitura Municipal, totalizando R\$ 1.346,46 mensais por aluno em 2017 (PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DO SUL, 2018). A presente pesquisa contou com a participação dos pais de alunos matriculados na rede pública de Rio do Sul (SC). A amostra foi composta por 1.060 respondentes. A amostragem foi intencional junto aos pais dos alunos matriculados na rede municipal de ensino do município. A pesquisa ocorreu nos meses de novembro e dezembro de 2013, por meio da participação de pais de 25 unidades escolares nas quais os filhos dos entrevistados estudam, compreendendo 46 localidades de moradia distintas das crianças.

Na primeira parte, as perguntas no modelo *importance-performance analysis* (MARTILLA; JAMES, 1977) foram utilizadas para identificar o desempenho com relação aos atributos e na segunda parte, as questões buscaram estimar a importância dos mesmos. A Tabela 1 apresenta as dimensões e questões formuladas, baseados nos atributos discutidos. Os atributos pesquisados, representando os indicadores de qualidade, foram adaptados do questionário de indicadores da qualidade na educação desenvolvido pelo Ministério da

Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, v.11, n. 1, mai./ago. 2018.

Educação (BRASIL, 2004), com base em 6 das 7 dimensões. São eles: (i) ambiente físico escolar; (ii) ambiente educativo; (iii) prática de ensino; (iv) ensino e aprendizagem da leitura e da escrita; (v) gestão escolar; e (vi) acesso e permanência dos estudantes na escola.

Tabela 1 - Questionário aplicado na pesquisa

Dimensão 1 - Ambiente físico escolar

- Q01- Limpeza da escola
- Q02- Conservação e manutenção dos espaços da escola
- Q03- Jardinagem e decoração da escola
- Q04- Qualidade dos móveis e equipamentos usados nas salas de aula
- Q05- Acessibilidade da escola para portadores de necessidades especiais (deficientes físicos)
- Q06- Uso de ambiente externo para o ensino (quadra, jardins, bosques, outros)
- Q07- Instalações de biblioteca e laboratório de informática
- Q08- Refeitório para as crianças comerem (merenda escolar)
- Q09- Iluminação dos espaços dentro da escola (salas de aula, corredores, outros)

Dimensão 2 - Ambiente educativo

- Q10- Seu conhecimento sobre as atividades que seu filho(a) faz na escola para aprender
- Q11- Seu conhecimento sobre as atividades que seu filho(a) faz todos os dias na escola, além das aulas
- Q12- Eventos da escola de seu filho(a) (Ex.: Entrega de portfólios e boletins, mostra de trabalhos, reuniões, comemorações)
- Q13- Situações na escola que envolvem preconceitos, discriminação qualquer, bullying
- Q14- Seu conhecimento sobre o IDEB de sua escola (índice de desenvolvimento de educação básica)
- Q15- Conversar com o professor sobre seu filho

Dimensão 3 - Prática de ensino

- Q16- Qualidade da prática de ensino dos professores para as crianças
- Q17- Momentos de estudo dos professores para planejamento de aulas, dentro da sua carga horária de trabalho, chamado de hora-atividade
- Q18- Existência de pedagogo na escola (profissional de suporte a práticas de ensino e orientação)
- Q19- Sobre Projeto Político Pedagógico (PPP), que define a identidade da escola e indica caminhos para ensinar com qualidade
- Q20- Participação dos pais na elaboração e revisão das propostas de ensino
- Q21- Participação dos pais no planejamento anual das atividades da escola

Dimensão 4 - Ensino e aprendizagem da leitura e da escrita

- Q22- Seu filho lê e escreve como esperado no ano escolar que está frequentando
- Q23- Seu filho(a) fala e explica sobre as ideias que tem
- Q24- Ter informação e orientação sobre conteúdos e projetos trabalhados com seu filho(a)
- Q25- Ter orientação da escola sobre como ajudar seu filho(a) com as atividades escolares
- Q26- Ter materiais didáticos disponíveis, acessíveis e de boa qualidade

Dimensão 5 - Gestão escolar

- Q27- Gerenciamento da escola de seu filho(a)
- Q28- Acesso à direção e equipe da escola a conversas e esclarecimentos
- Q29- Atuação da Associação de Pais e Professores (APP) e Conselhos escolares
- Q30- Maneira como os diretores são escolhidos hoje (indicação do governo)
- Q31- Se a escolha dos diretores fosse por eleição (com voto dos pais, alunos e professores)
- Q32- Grêmios Estudantis (associação dos alunos para atividades esportivas, culturais, cívicas)
- Q33- Participar em reuniões e assembleias de pais
- Q34- Saber quanto a escola tem para gastar e em que gasta
- Q35- Ter acesso as faltas e notas de seu filho(a) pela internet
- Q36- Receber e-mails ou torpedos no celular sobre as informações da escola (reuniões, informações, faltas)

Dimensão 6 - Acesso e permanência dos estudantes na escola

- Q37- Família informa a escola sobre a ausência de seu filho(a), por algum período de aula
- Q38- Conhecimento dos horários de permanência do seu filho(a) na escola
- Q39- Conhecimento sobre as atividades que a escola oferece para seu filho(a)
- Q40- Tempo de férias escolares que seu filho(a) tem e usa

Q41- Núcleo de Atendimento Multidisciplinar (psicóloga, assistente social e fonoaudióloga)

Q42- Transporte escolar (ônibus)

Q43- Cardápio de alimentação na escola (merenda)

Q44- Horários de atendimento da escola para seu filho(a)

Q45- Fila de espera para matrícula

Fonte: adaptado de Brasil (2004).

A partir do questionário, as questões foram discutidas em 3 reuniões com os membros da Secretária Municipal de Educação, com o objetivo de determinar os atributos a serem indagados aos pais. Ao todo, foram levantados 43 atributos, que originaram as questões do questionário estruturado. O questionário foi apresentado à Secretária Municipal de Educação de Rio do Sul (SC). Após duas rodadas de reuniões, alguns atributos foram excluídos e outros foram incluídos, referentes ao índice de desenvolvimento da educação básica, à eleição de diretores, ao grêmio estudantil e a inovações no uso de tecnologias de informação e comunicação por parte da rede municipal de educação, totalizando 45 atributos investigativos.

As principais análises realizadas com base no modelo *importance-performance matrix* (MARTILLA; JAMES, 1977; SLACK, 1994) especificam estratégias para as quatro áreas: “ação urgente”; “manter”; “melhorar”; e “excesso”, bem como os atributos com melhor e pior desempenho geral (atributos de qualidade percebida), mais e menos importantes, e o intervalo entre a importância padronizada e o desempenho padronizado (atributos de qualidade percebida). Também foram feitas questões de cunho socioeconômico com o objetivo de conhecer o perfil das famílias.

4 RESULTADOS

4.1 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Demonstra-se, nesta seção, a aplicação da matriz de importância e desempenho para a análise dos atributos para a qualidade de serviços da satisfação dos pais dos alunos com a rede municipal de ensino do município de Rio do Sul. Por meio de uma análise socioeconômica, verificou-se que as mães, em 51,3% da amostra, são aquelas que desempenham o papel principal na responsabilidade da vida estudantil da criança. O papel da relação das mães com sua disponibilidade de tempo é de importância fundamental no desenvolvimento e na formação das crianças. Evidências empíricas dessa importância foram encontradas nas investigações realizadas na Itália (BRILLI; DEL BOCA; PRONZATO, 2016), na Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, v.11, n. 1, mai./ago. 2018.

Etiópia (SEID, 2016) e na China (LI et al., 2015). Em geral, verificou-se que mais da metade dos responsáveis pelas crianças possuem baixa escolaridade; 54,9% possuem no máximo o ensino fundamental. Estudos semelhantes têm apresentado resultados parecidos, mostrando que a estrutura familiar de baixa renda está correlacionada com baixa formação escolar dos pais (ASTONE; MCLANAHAN, 1991; ENGEL et al., 2016; CONWAY; WALDFOGEL, 2018). Por outro lado, 70,1% das famílias possuem carro e 75% dos entrevistados não costumam fazer uso do transporte coletivo (ônibus) para se locomover.

No que se refere ao perfil do domicílio, observou-se que em 66% deles residem de 3 a 4 pessoas, e em 45,5% nem o pai nem a mãe almoçam em casa. Mais da metade das famílias possui renda mensal entre R\$1.000,00 e R\$3.000,00, havendo uma predominância das que possuem renda entre R\$1.000,00 e R\$2.000,00. Por fim, constatou-se que o número de pessoas deficientes nas famílias das crianças é significativo, visto que esse problema está presente em cerca de 10% delas. O *status* dos fatores socioeconômicos dos pais, especificamente a educação e a renda, relaciona-se indiretamente com a realização acadêmica dos filhos, em consequência das crenças e do comportamento dos pais (CROOKSTON et al., 2014; BAYDAR; AKCINAR, 2015; KALIL et al., 2016), que podem interferir na percepção da qualidade e da disponibilidade do ensino público municipal (DAVIS-KEAN, 2005).

A apresentação dos resultados é subdividida de acordo com as técnicas estatísticas utilizadas: (1) validação das dimensões com teste de confiabilidade; e (2) matrix de importância-desempenho a partir de Martilla e James (1977) e Slack (1994).

4.2 VALIDAÇÃO DAS DIMENSÕES

A validação das dimensões ocorreu por meio do teste de confiabilidade (Alpha de Cronbach), que pode ser visto nas Tabelas 2 e 3. O α Cronbach mede a confiabilidade das respostas de um questionário e pode ser considerado suficientemente robusto para estimar a consistência das escalas empregadas no construto (HAIR Jr. et al., 2005; LEONTITSIS; PAGGE, 2007). O coeficiente α Cronbach fornece estimativas reais de confiabilidade. O teste de α Cronbach pode ser utilizado para compreender o grau de validade do construto e reflete o grau em que as medidas atendem às expectativas teóricas (NUNNALLY, J. C.; BERNSTEIN, 1994).

Tabela 2 - Confiabilidade, média e desvio padrão das dimensões que mensuraram o desempenho da escola

| Dimensão | Alpha de Cronbach | Média | Desvio padrão |
|---|-------------------|-------|---------------|
| Acesso e permanência dos estudantes na escola | 0,861 | 5,494 | 0,941 |
| Ambiente educativo | 0,841 | 5,443 | 1,008 |
| Ensino e aprendizagem da leitura e da escrita | 0,842 | 5,319 | 1,107 |
| Gestão escolar | 0,857 | 5,314 | 1,044 |
| Práticas de ensino | 0,856 | 5,241 | 1,039 |
| Ambiente físico escolar | 0,857 | 5,077 | 1,140 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Inicialmente, é possível observar que os itens podem representar as dimensões do desempenho. Isso acontece porque o Alpha de Cronbach de todas as dimensões ficou acima de 0,8, conforme recomendado por Hair Jr. et al. (2005). Percebe-se certa regularidade das médias, e o acesso e a permanência dos estudantes na escola foram os itens que mais se destacaram. A seguir, demonstra-se a confiabilidade da importância.

Tabela 3 - Confiabilidade, média e desvio padrão das dimensões que mensuraram a importância dos itens

| Dimensão | Alpha de Cronbach | Média | Desvio padrão |
|---|-------------------|--------|---------------|
| Acesso e permanência dos estudantes na escola | 0,861 | 6,6308 | 0,72847 |
| Ambiente educativo | 0,847 | 6,6169 | 0,69886 |
| Ambiente físico escolar | 0,913 | 6,5730 | 0,84436 |
| Práticas de ensino | 0,869 | 6,5228 | 0,80851 |
| Ensino e aprendizagem da leitura e da escrita | 0,872 | 6,4312 | 0,93684 |
| Gestão escolar | 0,851 | 6,3828 | 0,88328 |

Fonte: Dados da pesquisa.

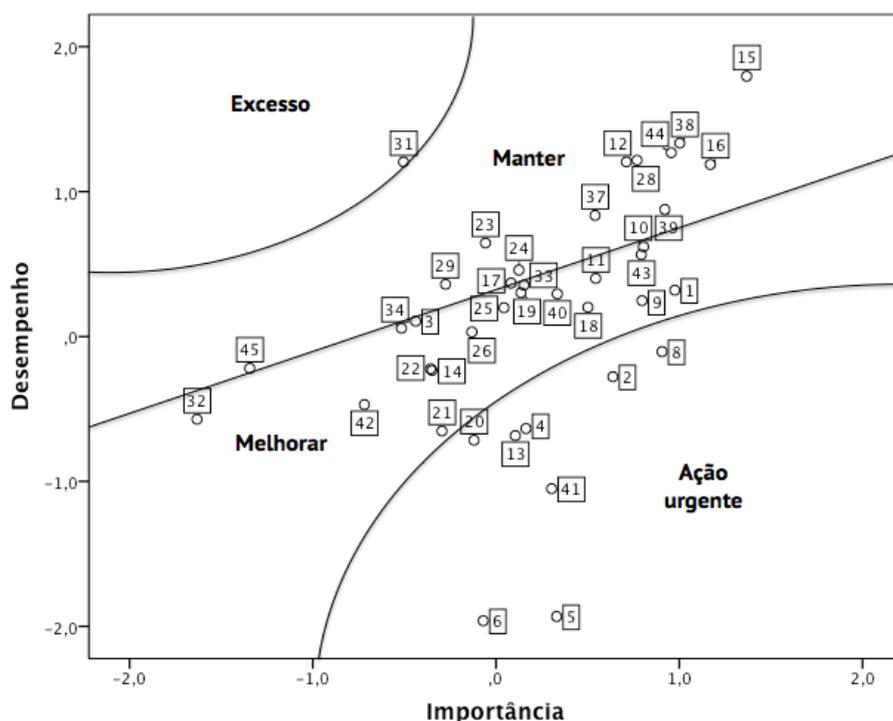
Verifica-se pelo teste de confiabilidade que os itens podem representar as dimensões da importância, porque o Alpha de Cronbach de todas as dimensões ficou acima de 0,8, conforme recomendado por Hair Jr. et al. (2005). Em relação ao desempenho das dimensões, percebe-se novamente certa regularidade das médias, e mais uma vez o acesso e a permanência dos estudantes na escola foram os elementos que mais se destacaram. Isso parece mostrar que as políticas e programas que visam garantir o acesso à educação e a permanência dos alunos nas escolas públicas estão sendo efetivados conforme a Lei de diretrizes e bases da educação nacional (9.394/1996) (CURY, 2014; EYNG, 2015; SILVA, 2016).

4.3 ANÁLISE DE IMPORTÂNCIA E DESEMPENHO

A Figura 2 apresenta os atributos de importância e desempenho apontados pelos pais dos alunos da rede municipal de educação de Rio do Sul (SC) em 2013 no âmbito da educação infantil e dos anos iniciais do ensino fundamental. No eixo vertical, destaca-se o **desempenho** Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, v.11, n. 1, mai./ago. 2018.

de forma contínua indo de “razoável até excelente”, e no eixo horizontal, apresenta-se a **importância** a partir de “levemente” até extremamente”. Dessa forma, pode-se interpretar 4 estratégias a desenvolver, com base na matriz importância-desempenho: (1) “ação urgente”, para os atributos classificados pelos pais de forma “extremamente importante” e “desempenho razoável”; (2) “manter”, nos itens que são “extremamente importantes” e que já possuem “desempenho excelente”; (3) “melhorar”, para as atividades “levemente importantes” e com “desempenho razoável”; e (4) “excesso”, nos atributos “levemente importantes”, mas com “desempenho excelente” (MARTILLA; JAMES, 1977; SLACK, 1994).

Figura 2 - Grade de desempenho e importância com a classificação dos atributos da rede municipal de educação de Rio do Sul (SC)



Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 4 apresenta as descrições dos atributos agrupados por dimensão pesquisada, os desempenhos padronizados, as importâncias padronizadas, o intervalo entre importância e desempenho e a sugestão da estratégia a desenvolver. A padronização é a razão da diferença da média dos atributos em relação ao desvio padrão do conjunto.

Tabela 4: Desempenho, importância, intervalos e estratégias a desenvolver nos atributos da rede municipal de educação de Rio do Sul (SC)

QUALIDADE PERCEBIDA E SATISFAÇÃO DOS PAIS COM OS SERVIÇOS DA REDE MUNICIPAL DE ENSINO: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE RIO DO SUL – SANTA CATARINA

Givanildo Silva - Jonas Fernando Petry - Gustavo da Rosa Borges - Gérson Tontini - Vania Tanira Biavatti

| Dimensões | Descrição do atributo | Desempenho padronizado | Importância padronizada | Intervalo entre importância e desempenho | Estratégia a desenvolver |
|--------------------------|---|------------------------|-------------------------|--|--------------------------|
| Ambiente físico escolar | 1- Limpeza da escola | 0,3199 | 0,9755 | 0,6556 | Melhorar |
| | 2- Conservação e manutenção dos espaços da escola | (0,2771) | 0,6375 | 0,9145 | Ação urgente |
| | 3- Jardinagem e decoração da escola | 0,1065 | (0,4389) | (0,5454) | Melhorar |
| | 4- Qualidade dos móveis e equipamentos usados nas salas de aula | (0,6347) | 0,1634 | 0,7980 | Ação urgente |
| | 5- Acessibilidade da escola para portadores de necessidades especiais (deficientes físicos) | (1,9325) | 0,3305 | 2,2629 | Ação urgente |
| | 6- Uso de ambiente externo para o ensino (quadra, jardins, bosques, outros) | (1,9613) | (0,0698) | 1,8915 | Ação urgente |
| | 7- Instalações de biblioteca e laboratório de informática | (2,4170) | (0,3029) | 2,1140 | Ação urgente |
| | 8- Refeitório para as crianças comerem (merenda escolar) | (0,1040) | 0,9056 | 1,0096 | Ação urgente |
| | 9- Iluminação dos espaços dentro da escola (salas de aula, corredores, outros) | 0,2478 | 0,7968 | 0,5489 | Melhorar |
| Ambiente educativo | 10- Seu conhecimento sobre as atividades que seu filho faz na escola para aprender | 0,6199 | 0,8046 | 0,1847 | Melhorar |
| | 11- Seu conhecimento sobre as atividades que seu filho faz todos os dias na escola, além das aulas | 0,4007 | 0,5442 | 0,1435 | Melhorar |
| | 12- Eventos da escola de seu filho (Ex.: Entrega de portfólios e boletins, mostra de trabalhos, reuniões, comemorações) | 1,2053 | 0,7113 | (0,4940) | Manter |
| | 13- Situações na escola que envolvem preconceitos, discriminação qualquer, <i>bullying</i> | (0,6837) | 0,1051 | 0,7888 | Ação urgente |
| | 14- Seu conhecimento sobre o IDEB de sua escola (índice de desenvolvimento de educação básica) | (0,2338) | (0,3496) | (0,1158) | Melhorar |
| | 15- Conversar com o professor sobre seu filho | 1,7965 | 1,3680 | (0,4285) | Manter |
| Prática de ensino | 16- Qualidade da prática de ensino dos professores para as crianças | 1,1880 | 1,1698 | (0,0182) | Manter |
| | 17- Momentos de estudo dos professores para planejamento de aulas, dentro da sua carga horária de trabalho, chamado de hora-atividade | 0,3690 | 0,0818 | (0,2872) | Manter |
| | 18- Existência de pedagogo na escola (profissional de suporte a práticas de ensino e orientação) | 0,2017 | 0,5015 | 0,2998 | Melhorar |
| | 19- Sobre Projeto Político Pedagógico (PPP), que define a identidade da escola e indica caminhos para ensinar com qualidade | 0,3026 | 0,1362 | (0,1664) | Melhorar |
| | 20- Participação dos pais na elaboração e revisão das propostas de ensino | (0,7154) | (0,1203) | 0,5951 | Ação urgente |
| | 21- Participação dos pais no planejamento anual das atividades da escola | (0,6520) | (0,2952) | 0,3568 | Melhorar |
| Ensino e aprendizagem da | 22- Seu filho lê e escreve como esperado no ano escolar que está frequentando | (0,2223) | (0,3573) | (0,1351) | Melhorar |
| | 23- Seu filho fala e explica sobre as ideias que tem | 0,6458 | (0,0581) | (0,7039) | Manter |
| | 24- Ter informação e orientação sobre conteúdos e projetos trabalhados com seu filho | 0,4584 | 0,1245 | (0,3338) | Manter |
| | 25- Ter orientação da escola sobre como ajudar seu filho com as atividades escolares | 0,1988 | 0,0429 | (0,1559) | Melhorar |
| | 26- Ter materiais didáticos disponíveis, acessíveis e de boa qualidade | 0,0315 | (0,1319) | (0,1635) | Melhorar |
| | 27- Gerenciamento da escola de seu filho | 0,9861 | 0,5714 | (0,4147) | Manter |
| Gestão escolar | 28- Acesso a conversas e esclarecimentos com a direção e equipe da escola | 1,2169 | 0,7696 | (0,4473) | Manter |
| | 29- Atuação da Associação de Pais e Professores (APP) e conselhos escolares | 0,3603 | (0,2757) | (0,6360) | Manter |
| | 30- Maneira como os diretores são escolhidos hoje (indicação do governo) | (2,2324) | (3,1785) | (0,9461) | Melhorar |
| | 31- Se a escolha dos diretores fosse por eleição (com voto dos pais, alunos e professores) | 1,2053 | (0,5050) | (1,7103) | Excesso |
| | 32- Grêmios Estudantil (associação dos alunos para atividades esportivas, culturais, cívicas) | (0,5712) | (1,6319) | (1,0607) | Melhorar |
| | 33- Participar em reuniões e assembleias de pais | 0,3545 | 0,1517 | (0,2028) | Melhorar |
| | 34- Saber quanto a escola tem para gastar e em que gasta | 0,0575 | (0,5166) | (0,5741) | Melhorar |
| | 35- Ter acesso as faltas e notas de seu filho pela internet | (1,5547) | (2,5917) | (1,0370) | Melhorar |

| | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|--------------|
| Acesso e permanência dos estudantes na escola | 36- Receber e-mails ou torpedos no celular sobre as informações da escola: reuniões, informações, faltas | (1,5172) | (2,8560) | (1,3388) | Melhorar |
| | 37- Família informa a escola sobre a ausência de seu filho por algum período de aula | 0,8362 | 0,5403 | (0,2959) | Manter |
| | 38- Conhecimento dos horários de permanência do seu filho na escola | 1,3351 | 1,0027 | (0,3324) | Manter |
| | 39- Conhecimento sobre as atividades que a escola oferece para seu filho) | 0,8765 | 0,9211 | 0,0446 | Manter |
| | 40- Tempo de férias escolares que seu filho tem e usa | 0,2940 | 0,3344 | 0,0404 | Melhorar |
| | 41- Núcleo de Atendimento Multidisciplinar (psicóloga, assistente social e fonoaudióloga) | (1,0500) | 0,3033 | 1,3532 | Ação urgente |
| | 42- Transporte escolar (ônibus) | (0,4703) | (0,7187) | (0,2484) | Melhorar |
| | 43- Cardápio de alimentação na escola (merenda) | 0,5651 | 0,7929 | 0,2278 | Melhorar |
| | 44- Horários de atendimento da escola para seu filho | 1,2688 | 0,9561 | (0,3127) | Manter |
| | 45- Fila de espera para matrícula | (0,2194) | (1,3443) | (1,1250) | Manter |

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base na Tabela 4, é necessário fazer algumas ponderações que serão abaixo apresentadas e discutidas em cada uma das dimensões pesquisadas.

A dimensão “ambiente físico escolar” destaca-se com seis atributos que demandam a estratégia de “ação urgente”, sendo: 2- Conservação e manutenção dos espaços da escola; 4- Qualidade dos móveis e equipamentos usados nas salas de aula; 5- Acessibilidade da escola para portadores de necessidades especiais (deficientes físicos); 6- Uso de ambiente externo para o ensino (quadra, jardins, bosques, outros); 7- Instalações de biblioteca e laboratório de informática e; 8- Refeitório para as crianças comerem (merenda escolar). Nessa dimensão, os outros três atributos foram avaliados e inseridos na estratégia “melhorar”, sendo: 1- Limpeza da escola; 3- Jardinagem e decoração da escola; e 9- Iluminação dos espaços dentro da escola (salas de aula, corredores, outros). O papel do ambiente físico escolar na formação das crianças tem recebido crescente atenção no campo da pesquisa nos últimos anos. É reconhecido que as características do ambiente físico influenciam na formação das crianças (ROBERTS, 2009; FRAM, 2010; HASHIM; DENAN, 2015).

Na dimensão de “ambiente educativo”, a estratégia de “manter” foi indicada nos atributos 12- Eventos da escola de seu filho (Ex.: Entrega de portfólios e boletins, mostra de trabalhos, reuniões, comemorações) e 15- Conversar com o professor sobre seu filho. A estratégia “melhorar” foi considerada em três atributos: 10- Seu conhecimento sobre as atividades que seu filho faz na escola para aprender; 11- Seu conhecimento sobre as atividades que seu filho faz todos os dias na escola, além das aulas; e 14- Seu conhecimento sobre o IDEB de sua escola (índice de desenvolvimento de educação básica). Apenas um atributo foi ponderado na estratégia de “ação urgente”: 13- Situações na escola que envolvem

preconceitos, discriminação qualquer, *bullying*. A atmosfera de um ambiente de aprendizagem é crucial para o desenvolvimento dos estudantes (HASHIM; DENAN, 2015). Apesar das campanhas anti-bullying, a prática do bullying é um fenômeno que continua atormentando o ambiente escolar também em diferentes países. As pesquisas mostram que Estados com leis mais severas apresentam uma diminuição no número de relatos em comparação com escolas em Estados com pouca ou nenhuma lei anti-bullying (NIKOLAOU, 2017; NASSEM, 2017).

Os atributos da dimensão da “prática de ensino” foram mais bem avaliados em relação a seu desempenho e importância, sendo necessário “manter” 16- Qualidade da prática de ensino dos professores para as crianças e 17- Momentos de estudo dos professores para o planejamento das aulas, dentro da sua carga horária de trabalho, chamada de hora-atividade. A estratégia “melhorar” foi considerada em três atributos: 18- Existência de pedagogo na escola (profissional de apoio a práticas de ensino e orientação); 19- Sobre Projeto Político Pedagógico (PPP), que define a identidade da escola e indica caminhos para ensinar com qualidade; e 21- Participação dos pais no planejamento anual das atividades da escola. Apenas um atributo foi ponderado na estratégia de “ação urgente”: 20- Participação dos pais na elaboração e revisão das propostas de ensino. A aproximação entre a família e a escola pode resultar num melhor aprendizado dos alunos (LOPEZ, 2002). A falta de contato entre os pais e a escola, na opinião de Bhering e Siraj-Blatchford (1999), pode ser um dos fatores do estado de precarização da educação brasileira.

Na dimensão de “ensino e aprendizagem da leitura e da escrita”, foram indicados “manter” o desempenho de dois atributos: 23- Seu filho fala e explica sobre as ideias que tem; e 24- Ter informação e orientação sobre conteúdos e projetos trabalhados com seu filho. Sugeriu-se “melhorar” três atributos: 22- Seu filho lê e escreve como esperado no ano escolar que está frequentando; 25- Ter orientação da escola sobre como ajudar seu filho com as atividades escolares; e 26- Ter materiais didáticos disponíveis, acessíveis e de boa qualidade. Os resultados revelam que as escolas apresentam um bom nível dos professores que atuam como facilitadores da aprendizagem. O ensino e a aprendizagem da leitura e da escrita são reconhecidos como um campo árduo e desafiador, o que requer dos professores domínio de práticas pedagógicas (ARAUJO, 2010).

A dimensão “gestão escolar” apresentou o maior número de atributos arrolados na estratégia de “melhorar”: 30- Maneira como os diretores são escolhidos hoje (indicação do governo); 32- Grêmios Estudantis (associação dos alunos para atividades esportivas, culturais, cívicas); 33- Participar em reuniões e assembleias de pais; 34- Saber quanto a escola tem para gastar e em que gasta; 35- Ter acesso às faltas e notas de seu filho pela internet; e 36- Receber e-mails ou torpedos no celular sobre as informações da escola: reuniões, informações, faltas. Três atributos foram qualificados na estratégia “manter”: 27- Gerenciamento da escola de seu filho; 28- Acesso a conversas e esclarecimentos da direção e equipe da escola; e 29- Atuação da Associação de Pais e Professores (APP) e dos conselhos escolares. O único atributo considerado em “excesso” está nesta dimensão: 31- Se a escolha dos diretores fosse por eleição (com voto dos pais, alunos e professores). A gestão eficaz é um fator importante para o sucesso do ensino e na melhoria da qualidade da educação primária (KONTAGORA; WATTS; ALLSOP, 2018). O município em discussão não sofre com superlotação das escolas; no entanto, o processo de interferência política nos processos de gestão é um problema semelhante àquele que ocorre em outros países, como por exemplo, na Nigéria (KONTAGORA; WATTS; ALLSOP, 2018). A interferência pode resultar na piora do desempenho das escolas (SITTHISOMJIN; SOMPRACH; PHUSEEORN, 2018).

Por fim, a dimensão de “acesso e permanência dos estudantes na escola” apresentou a maior quantidade de atributos classificados na estratégia “manter”: 37- Família informa a escola sobre a ausência de seu filho por algum período de aula; 38- Conhecimento dos horários de permanência do seu filho na escola; 39- Conhecimento sobre as atividades que a escola oferece para seu filho; 44- Horários de atendimento da escola para seu filho; e 45- Fila de espera para matrícula. É necessário “melhorar” três atributos e aplicar a estratégia de “ação urgente” em apenas um atributo, respectivamente: 40- Tempo de férias escolares que seu filho tem e usa; 42- Transporte escolar (ônibus); 43- Cardápio de alimentação na escola (merenda) e 41- Núcleo de Atendimento Multidisciplinar (psicóloga, assistente social e fonoaudióloga). O ordenamento jurídico do Brasil garante o acesso e a permanência dos estudantes na escola, bem como assinala a qualidade como princípio do ensino (CURY, 2007). Os padrões mínimos de qualidade de ensino são estabelecidos pela LDB (BRASIL, 1996), em seu art. 4º, VIII, “[. . .] VIII – atendimento ao educando, no ensino fundamental público, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e

assistência à saúde”.

Analisando-se igualmente a Tabela 4 em relação às dimensões pesquisadas e às sugestões de “estratégias a desenvolver”, destaca-se que na dimensão “ambiente físico escolar” há seis atributos elencados como “ação urgente”; na dimensão “ambiente educativo” prevalece a estratégia de “melhorar”, com 4 itens; na dimensão de “prática de ensino” também constam 4 atributos com a estratégia de “melhorar” e “ação urgente”; a dimensão “gestão escolar” foi a mais criticada, com 6 atributos de “melhorar” e, finalmente, a dimensão “acesso e permanência dos estudantes na escola” apresenta cinco itens relacionados à estratégia de “manter”.

Os atributos com melhor desempenho geral (desempenho padronizado acima de 1,0) são: 15- Conversar com o professor sobre seu filho; 38- Conhecimento dos horários de permanência do seu filho na escola; 44- Horários de atendimento da escola para seu filho; 28- Acesso a conversas e esclarecimentos da direção e equipe da escola; 12- Eventos da escola de seu filho (Ex.: Entrega de portfólios e boletins, mostra de trabalhos, reuniões, comemorações); 31- Se a escolha dos diretores fosse por eleição (com voto dos pais, alunos e professores); e 16- Qualidade da prática de ensino dos professores para as crianças.

Por outro lado, os itens com desempenho geral com pior avaliação (desempenho padronizado abaixo de -1,0) foram: 7- Instalações de biblioteca e laboratório de informática; 30- Maneira como os diretores são escolhidos hoje (indicação do governo); 6- Uso de ambiente externo para o ensino (quadra, jardins, bosques, outros); 5- Acessibilidade da escola para portadores de necessidades especiais (deficientes físicos); 35- Ter acesso às faltas e notas de seu filho pela internet; 36- Receber e-mails ou torpedos no celular sobre as informações da escola: reuniões, informações, faltas; e 41- Núcleo de Atendimento Multidisciplinar (psicóloga, assistente social e fonoaudióloga).

Pela ótica da importância, os atributos mais importantes (importância padronizada acima de 0,9) foram: 15- Conversar com o professor sobre seu filho; 16- Qualidade da prática de ensino dos professores para as crianças; 38- Conhecimento dos horários de permanência de seu filho na escola; 1- Limpeza da escola; 44- Horários de atendimento da escola para seu filho; 39- Conhecimento sobre as atividades que a escola oferece para seu filho(a); e 8- Refeitório para as crianças comerem (merenda escolar).

Ainda pela perspectiva de importância, os itens menos importantes (importância padronizada menor que -0,7) são: 30- Maneira como os diretores são escolhidos hoje (indicação do governo); 36- Receber e-mails ou torpedos no celular sobre as informações da escola: reuniões, informações, faltas; 35- Ter acesso às faltas e notas de seu filho pela internet; 32- Grêmios Estudantis (associação dos alunos para atividades esportivas, culturais, cívicas); 45- Fila de espera para matrícula; e 42- Transporte escolar (ônibus).

A última análise, mas não menos importante, trata do intervalo entre a importância padronizada e o desempenho padronizado. Os atributos com maior diferença, ou seja, importância muito acima do desempenho (intervalo maior que 0,9) são: 5- Acessibilidade da escola para portadores de necessidades especiais (deficientes físicos); 7- Instalações de biblioteca e laboratório de informática; 6- Uso de ambiente externo para o ensino (quadra, jardins, bosques, outros); 41- Núcleo de Atendimento Multidisciplinar (psicóloga, assistente social e fonoaudióloga); 8- Refeitório para as crianças comerem (merenda escolar); e, 2- Conservação e manutenção dos espaços da escola. Os achados revelam que a rede de educação do município tem se esforçado para observar e cumprir o que determina o ordenamento jurídico do país, incluindo-se aqui a importância do ambiente físico na formação dos alunos (ROBERTS, 2009; FRAM, 2010; HASHIM; DENAN, 2015), bem como o atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com necessidades especiais, estabelecido pela LDB (BRASIL, 1996).

Por outro lado, os atributos que tiveram maior diferença positiva entre desempenho e importância, ou seja, desempenho padronizado mais alto que a importância padronizada (intervalo menor que -0,9), relacionam-se em: 31- Se a escolha dos diretores fosse por eleição (com voto dos pais, alunos e professores); 36- Receber e-mails ou torpedos no celular sobre as informações da escola: reuniões, informações, faltas; 45- Fila de espera para matrícula; 32- Grêmios Estudantis (associação dos alunos para atividades esportivas, culturais, cívicas); 35- Ter acesso às faltas e notas de seu filho pela internet; e 30- Maneira como os diretores são escolhidos hoje (indicação do governo).

CONCLUSÃO

O objetivo do presente estudo foi investigar as percepções dos atributos de qualidade e a satisfação dos pais com os serviços prestados pela rede municipal de ensino do município. Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, v.11, n. 1, mai./ago. 2018.

de Rio do Sul (SC). Essa análise ocorreu sob duas óticas: a avaliação da importância dos atributos, qualidade percebida e satisfação com os serviços prestados pela rede municipal de ensino de Rio do Sul (SC). Dessa forma, o modelo dominante na pesquisa de satisfação dos pais dos alunos com a rede pública de ensino do município está baseado na expectativa do paradigma de Oliver (2014), em que a satisfação é formada pela comparação cognitiva da qualidade percebida com as expectativas dos serviços disponibilizados para os filhos que estão matriculados na rede pública de ensino.

Inicialmente, verificou-se que os 45 itens de mensuração do desempenho e da importância desses atributos podem medir os construtos pesquisados. Esse achado pode contribuir para o surgimento de uma escala validada para medir o desempenho e a importância de atributos que impactam na qualidade percebida sobre a rede municipal pública de educação.

Em relação à importância, os itens mais relevantes são: conversar com os professores sobre o filho, a qualidade prática no ensino e o conhecimento do horário do filho na escola. Isso demonstra certa preocupação dos pais com os resultados obtidos. Entende-se que eles, além de objetivarem a qualidade prática do ensino, querem saber mais sobre o funcionamento da escola e interagir mais com os professores. Isso sugere que o gerenciamento dos serviços educacionais adote uma postura mais próxima dos pais, vendo não somente o aluno como seu principal envolvido, mas também os pais como parte do sistema educacional.

Sobre as seis dimensões avaliadas para este construto, observa-se que o acesso e a permanência dos estudantes na escola e o ambiente educativo são os mais impactantes. Mais uma vez, percebe-se que os pais se preocupam, além do ensino, com a interação que a escola deve ter com a comunidade, especialmente com as famílias dos alunos.

No que se refere ao desempenho, observou-se que a conversa com o professor sobre o filho, o conhecimento do horário do filho na escola e o horário de atendimento da escola para o filho foram os mais bem avaliados na rede municipal. Já em relação às dimensões, o acesso e a permanência dos estudantes na escola e o ambiente educativo foram os mais bem avaliados.

A Figura 2, com atributos e desempenho, demonstrou que os atributos que demandam a estratégia de “ação urgente” são a conservação e a manutenção dos espaços da escola, a qualidade dos móveis e equipamentos usados nas salas de aula, a acessibilidade da escola para portadores de necessidades especiais (deficientes físicos), o uso de ambiente externo para o ensino, as instalações de biblioteca e laboratório de informática, o refeitório para as crianças comerem (merenda escolar), as situações na escola que envolvem preconceitos, discriminação qualquer, *bullying*. A participação dos pais na elaboração e revisão das propostas de ensino e o Núcleo de Atendimento Multidisciplinar foram os itens que apresentaram alta importância e baixo desempenho, sugerindo que eles devem ser priorizados pela gestão pública municipal no sentido de buscar equalizar a qualidade percebida dos serviços prestados pela rede municipal com a importância, ou seja, a gestão pública municipal precisa criar ações que visam à efetivação concreta do direito que está garantido na Constituição do país.

Como estas são implicações práticas importantes para os gestores públicos do município, esses gestores precisam estar cientes de que uma mudança nos atributos de satisfação pode significar mudanças na importância dos atributos. Portanto, é essencial para o gestor estimar o impacto relativo de cada atributo para o desempenho alto e baixo. Dessa forma, os atributos precisam ser classificados em fatores básicos de excitação e desempenho. O gestor público precisa saber em qual categoria os atributos dos serviços disponibilizados caem para então poder tomar decisões eficazes. Como regra geral, já salientada por Matzler et al. (2004), surgem as seguintes implicações: cumprir todos os fatores básicos, ser competitivo em relação a fatores de desempenho e se destacar da concorrência em relação a fatores de excitação.

Especialmente, percebeu-se que os pais estão querendo que a escola se preocupe também com aspectos subjacentes à educação formal, desejam uma escola mais aberta e interativa, onde os pais não sejam tratados somente como responsáveis pelas crianças, mas como parte integrante do processo educacional. Nesse caso, as escolas devem incluir a comunicação com os pais como parte importante para que eles percebam a qualidade educacional. Esse último achado talvez seja a principal contribuição científica deste estudo, o que demonstra que a percepção da qualidade está diretamente ligada à informação e à interação com os *stakeholders*, neste caso, os pais dos alunos.

As limitações deste estudo podem sofrer vieses, uma vez que o *status* socioeconômico dos pais, tais como renda e escolaridade baixa, pode interferir na percepção da qualidade do ensino público disponibilizado pelo município. Em segundo lugar, embora este trabalho tenha fornecido sugestões valiosas sobre a ordem de prioridade de melhorias de atributos de serviço que devem ser melhorados, o custo e a eficácia dessas melhorias não foram considerados.

Para estudos futuros, sugere-se pesquisa qualitativa com o público pesquisado, ou análises em outros municípios com as mesmas características socioeconômicas. Pode-se, também, repetir a pesquisa anualmente para posterior análise de dados em painel longitudinal a partir da sequência de quatro levantamentos anuais.

Novas pesquisas podem fornecer informações sobre áreas nas quais a administração pública deve melhorar os serviços prestados à população. Certos atributos podem determinar uma zona de tolerância, e futuras pesquisas devem investigar se esses fatores afetam a expectativa dos pais dos alunos. Finalmente, é preciso pensar como conceber estratégias da parte da gestão pública para gerir expectativas de nível de serviço adequado; como os serviços previstos influenciam a maneira pela qual os pais avaliam a qualidade do serviço e como incorporar a aplicação da matriz de importância e desempenho para a análise dos atributos a fim de formular estratégias de gestão para a prefeitura municipal de Rio do Sul.

REFERÊNCIAS

AHMAD, S. Z. Evaluating student satisfaction of quality at international branch campuses. **Assessment & Evaluation in Higher Education**, v. 40, n. 4, p. 488-507, 2015.

ARAUJO, M. J. A. **Escrita, alfabetização e letramento**. Aracaju: Gutemberg, 2010.

ASTONE, N. M.; MCLANAHAN, S. S. Family structure, parental practices and high school completion. **American sociological review**, v. 56, n. 3, p. 309-320, 1991.

ATHIYAMAN, A. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. **European Journal of Marketing**, v. 31, n. 7, p. 528-540, 1997.

BAKER, D. A.; CROMPTON, J. L. Quality, satisfaction and behavioral intentions. **Annals of tourism research**, v. 27, n. 3, p. 785-804, 2000.

BAN, O. I.; BAN, A. I.; TUŞE, D. A. Importance–Performance Analysis by Fuzzy C-Means Algorithm. **Expert Systems with Applications**, v. 50, p. 9-16, 2016.

BATISTA, S. D.; SOUZA, A. M.; OLIVEIRA, J. M. S. A evasão escolar no ensino médio: um estudo de caso. **Revista Profissão Docente, UNIUBE. Uberaba/MG**, v. 9, n. 19, 2009.

BAYDAR, N.; AKCINAR, B. Ramifications of socioeconomic differences for three-year-old children and their families in Turkey. **Early Childhood Research Quarterly**, v. 33, p. 33-48, 2015.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A. The service-quality puzzle. **Business horizons**, v. 31, n. 5, p. 35-43, 1988.

BHERING, E.; SIRAJ-BLATCHFORD, I. A relação escola-família-um modelo de trocas e colaboração. **Cadernos de pesquisa**, v. 106, p. 191-216, 1999.

BRASIL, Lei 11.274, de 6 de fev. de 2006. **Altera a redação dos arts. 29, 30, 32 e 87 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 da Lei de diretrizes e bases da educação nacional**, DF, fev. 2006.

BRASIL, Lei 9.394, de 20 de dez. de 1996. **Diretrizes e bases da educação nacional**, DF, dez. 1996.

BRASIL. Lei nº 13.257, de 8 de mar. de 2016. **Políticas públicas para a primeira infância**, DF, mar 2016.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC), Ação Educativa – Assessoria, Pesquisa e Informação, Fundo das Nações Unidas para a Infância Escritório da Representante do Unicef no Brasil (Unicef), Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Indicadores da qualidade na educação**. São Paulo: Ação Educativa, 2004. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Consescol/ce_indqua.pdf>. Acesso em: 15 dez 2013.

BRIDGELAND, J. M.; DIJULIO JR, J. J.; MORISON, K. B. The silent epidemic. **Civic Enterprises. Retrieved on May**, v. 5, p. 2011, 2006.

BRILLI, Y.; DEL BOCA, D.; PRONZATO, C. D. Does child care availability play a role in maternal employment and children's development? Evidence from Italy. **Review of Economics of the Household**, v. 14, n. 1, p. 27-51, 2016.

CADOTTE, E. R.; WOODRUFF, R. B.; JENKINS, R. L. Expectations and norms in models of consumer satisfaction. **Journal of Marketing Research**, p. 305-314, 1987.

CHANG, C. C. et al. A Study of Customer's Perceived Quality, Perceived Value, Expectation and Satisfaction to Its Brand Loyalty: The Case of "Globe Trotter" Sportswear in Taiwan. **ASBBS Proceedings**, v. 23, n. 1, p. 112, 2016.

CHANG, Y. H.; YEH, C. H.; WU, P. S. Evaluating airline crisis management performance: The cases of flights GE222 and GE235 crash accidents. **Journal of Air Transport Management**, v. 70, p. 62-72, 2018.

CHUNNU, W. Negotiating worlds (yards, shantytowns, ghettos, garrisons): Inequality maintained and the epistemologies of social factors Influencing stratification and education in Jamaica. **International Journal of Educational Research**, v. 78, p. 32-40, 2016.

CLEWES, D. A student-centred conceptual model of service quality in higher education. **Quality in Higher Education**, v. 9, n. 1, p. 69-85, 2003.

CONWAY, A.; WALDFOGEL, J.; WANG, Y. Parent education and income gradients in children's executive functions at kindergarten entry. **Children and Youth Services Review**, v. 91, p. 329-337, 2018.

COOK, L. D.; JENNINGS, Z. Perspectives of Jamaican parents and their secondary school children on the value of education: Effects of selected variables on parents' perspectives. **International Journal of Educational Development**, v. 50, p. 90-99, 2016.

CROOKSTON, B. T. Et al. Factors associated with cognitive achievement in late childhood and adolescence: The Young Lives cohort study of children in Ethiopia, India, Peru, and Vietnam. **BMC pediatrics**, v. 14, n. 1, p. 1-9, 2014.

CURY, C. R. J. A gestão democrática na escola e o direito à educação. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação-Periódico científico editado pela ANPAE**, v. 23, n. 3, p. 483-495, 2007.

CURY, C. R. J. A qualidade da educação brasileira como direito. **Educação & Sociedade**, v. 35, n. 129, p. 1053-1066, 2014.

DABESTANI, R. et al. Importance-performance analysis of service quality dimensions for the customer groups segmented by DEA: The case of four star hotels. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 33, n. 2, p. 160-177, 2016.

DAVIS-KEAN, P. E. The influence of parent education and family income on child achievement: the indirect role of parental expectations and the home environment. **Journal of family psychology**, v. 19, n. 2, p. 294-304, 2005.

DENG, W. J.; CHEN, W. C.; PEI, W. Back-propagation neural network based importance-performance analysis for determining critical service attributes. **Expert Systems with Applications**, v. 34, n. 2, p. 1115-1125, 2008.

DENSTADLI, J. M.; JACOBSEN, J. K. S. The long and winding roads: Perceived quality of scenic tourism routes. **Tourism Management**, v. 32, n. 4, p. 780-789, 2011.

DESHIELDS JR, O. W.; KARA, A.; KAYNAK, E. Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. **International Journal of Educational Management**, v. 19, n. 2, p. 128-139, 2005.

DONAHUE, K. Knowledge management: Beyond databases. **Harvard Business Management Update**, v. 5, n. 6, 2001.

DUBOW, E. F.; BOXER, P.; HUESMANN, L. R. Long-term effects of parents' education on children's educational and occupational success: Mediation by family interactions, child
Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, v.11, n. 1, mai./ago. 2018.

aggression, and teenage aspirations. **Merrill-Palmer quarterly (Wayne State University Press)**, v. 55, n. 3, p. 224, 2009.

EASINGWOOD, C. J.; ARNOTT, D. C. Priorities in services marketing. **International Journal of Service Industry Management**, v. 2, n. 2, p. 20-37, 1991.

ENGEL, M. et al. Socioeconomic inequality at school entry: A cross-cohort comparison of families and schools. **Children and Youth Services Review**, v. 71, p. 227-232, 2016.

ERGUVAN, M. M. Reconceptualization of the Concept of Quality in Education: An Exploratory Study. **Journal of Education in Black Sea Region**, v. 1, n. 2, 2016.

EYNG, A. M. Currículo e avaliação: duas faces da mesma moeda na garantia do direito à educação de qualidade social. **Revista Diálogo Educacional**, v. 15, n. 44, p. 133-155, 2015.

FOLQUE, M. A.; SIRAJ-BLATCHFORD, I. Parents' view of quality in early childhood services in Portugal. **International Journal of Early Childhood**, v. 28, n. 2, p. 37-48, 1996.

FRAM, S. M. One educational built environment: An example for school administrators and planners. **Journal of Educational Administration**, v. 48, n. 4, p. 468-489, 2010.

FRIEDMAN, B. A.; BOBROWSKI, P. E.; GERACI, J. Parents' school satisfaction: ethnic similarities and differences. **Journal of Educational Administration**, v. 44, n. 5, p. 471-486, 2006.

GAO, Z. et al. Chinese consumer quality perception and preference of sustainable milk. **China Economic Review**, In Press, 2016.

GARCIA, G. E. et al., A qualidade no serviço público: um estudo de caso sobre a implantação e a continuidade de programa de gestão pela qualidade total. **Revista do Centro Universitário Barão de Mauá**, v. 1, n. 2, 2001.

GIESE, J. L.; COTE, J. A. Defining consumer satisfaction. **Academy of Marketing Science Review**, v. 1, n. 1, p. 1-22, 2000.

GOVERS, C. P.M. QFD not just a tool but a way of quality management. **International Journal of Production Economics**, v. 69, n. 2, p. 151-159, 2001.

GRÖNROOS, C. The perceived service quality concept—a mistake? **Managing Service Quality**, v. 11, n. 3, p. 150-152, 2001.

GURALNICK, M. J. Family and child influences on the peer-related social competence of young children with developmental delays. **Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews**, v. 5, n. 1, p. 21-29, 1999.

GURALNICK, M. J. Recent Developments in Early Intervention Efficacy Research Implications for Family Involvement in PL 99-457. **Topics in Early Childhood Special Education**, v. 9, n. 3, p. 1-17, 1989.

- GURALNICK, M. J.; GOTTMAN, J. M.; HAMMOND, M. A. Effects of social setting on the friendship formation of young children differing in developmental status. **Journal of Applied Developmental Psychology**, v. 17, n. 4, p. 625-651, 1996.
- HAIR JR., J. F. et al. **Análise Multivariada de Dados**. 5. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HARRIS, A.; CHAPMAN, C. Democratic leadership for school improvement in challenging contexts. **International Electronic Journal for Leadership in Learning**, v. 6, n. 9, 2002.
- HARVEY, L.; GREEN, D. Defining quality. **Assessment & evaluation in higher education**, v. 18, n. 1, p. 9-34, 1993.
- HASHIM, H. H.; DENAN, Z. Importance of Preserving the Natural Environment in the Design Schools in Malaysia. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 170, p. 177-186, 2015.
- HOLBROOK, M. B.; CORFMAN, K. P. Quality and value in the consumption experience: Phaedrus rides again. In: JACOBY, J.; OLSON, J. (Eds). **Perceived quality**. Lexington, MA: Lexington Books, v. 31, p. 31-57, 1985.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Cidades*. 2013. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/xtras/perfil.php?codmun=421480&search=santa-catarina|rio-do-sul>>. Acesso em: 15 dez 2013.
- IJAZ, A. et al. An empirical model of student satisfaction: Case of Pakistani public sector business schools. **Journal of quality and technology management**, v. 7, n. 2, p. 91-114, 2011.
- JINNAH, H. A.; WALTERS, L. H. Including parents in evaluation of a child development program: Relevance of parental involvement. **Early Childhood Research & Practice**, v. 10, n. 1, p. 1-13, 2008.
- KALIL, A. et al. Changes in Income-Based Gaps in Parent Activities with Young Children From 1988 to 2012. **AERA Open**, v. 2, n. 3, p. 1-17, 2016.
- KAMBLE, A. A.; SARANGDHAR, P. Assessing Service Quality and Customer Satisfaction in Management Education Using SERVQUAL Model. **Journal of Commerce and Management Thought**, v. 6, n. 2, p. 369, 2015.
- KONTAGORA, H. L.; WATTS, M.; ALLSOP, T. The management of Nigerian primary school teachers. **International Journal of Educational Development**, v. 59, p. 128-135, 2018.
- KWON, H.; HA, S.; IM, H. The impact of perceived similarity to other customers on shopping mall satisfaction. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 28, p. 304-309, 2016.
- LAI, W. T.; CHEN, C. F. Behavioral intentions of public transit passengers—The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. **Transport Policy**, v. 18, n. 2, p. 318-325, 2011.
- LECY, J. D.; MERGEL, I. A.; SCHMITZ, H. P. Networks in public administration: current scholarship in review. **Public Management Review**, v. 16, n. 5, p. 643-665, 2014.

LEONTITSIS, A.; PAGGE, J. A simulation approach on Cronbach's alpha statistical significance. **Mathematics and Computers in Simulation**, v. 73, n. 5, p. 336-340, 2007.

LI, Y. et al. Mother–child and teacher–child relationships and their influences on Chinese only and non-only children's early social behaviors: The moderator role of urban–rural status. **Children and Youth Services Review**, v. 51, p. 108-116, 2015.

LIBÂNEO, J. C. Organização e gestão da escola. **Goiânia: Alternativa**, p. 123-140, 2001.

LINDER-PELZ, S. Toward a theory of patient satisfaction. **Social Science & Medicine**, v. 16, n. 5, p. 577-582, 1982.

LINHARES, E. F. Escravos na roça, anjos na escola. **Tempo social**, v. 20, n. 1, p. 95-117, 2008.

LOPEZ, J. S. **Educação na escola e na família: o que é, como se faz**. São Paulo: Loyola, 2002.

MARTILLA, J. A.; JAMES, J. C. Importance-performance analysis. **The journal of marketing**, v. 41, n. 1, p. 77-79, 1977.

MARTÍNEZ-ARGÜELLES, M. J.; BATALLA-BUSQUETS, J. M. Perceived Service Quality and Student Loyalty in an Online University. **The International Review of Research in Open and Distributed Learning**, v. 17, n. 4, 2016.

MATTINGLY, D. J. et al., Evaluating evaluations: The case of parent involvement programs. **Review of Educational Research**, v. 72, n. 4, p. 549-576, 2002.

MATZLER, K. et al. The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: a reconsideration of the importance–performance analysis. **Industrial marketing management**, v. 33, n. 4, p. 271-277, 2004.

MIEDEL, W. T.; REYNOLDS, A. J. Parent involvement in early intervention for disadvantaged children: Does it matter? **Journal of School Psychology**, v. 37, n. 4, p. 379-402, 1999.

MONTEIRO, D. A. B.; MIRON, L. I. Gomes. Avaliação da retenção, satisfação e valor percebido pelos usuários de empreendimentos habitacionais de interesse social. **ARQUISUR**, n. 10, p. 84-107, 2016.

NASSEM, E. M. The complexity of children's involvement in school bullying. **Journal of Children's Services**, v. 12, n. 4, p. 288-301, 2017.

NIKOLAOU, D. Do anti-bullying policies deter in-school bullying victimization? **International Review of Law and Economics**, v. 50, p. 1-6, 2017.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation**. Oxford university press, USA 1995.

NUNNALLY, J. C.; BERNSTEIN, I. H. **Psychometric theory**. 3.ed. New York: McGraw-Hill, 1994.

OLIVER, R. L. **Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer**. 2.ed. Abingdon: Routledge, 2014.

Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, v.11, n. 1, mai./ago. 2018.

OLSEN, L. L.; WITELL, L.; GUSTAFSSON, A. Turning customer satisfaction measurements into action. **Journal of Service Management**, v. 25, n. 4, p. 556-571, 2014.

PALMER, A. **Principles of Services Marketing**. 6.ed. Maidenhead: McGraw-Hill Education, 2011.

PNUD Brasil – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. **Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil**. 2010. Disponível em: <http://atlasbrasil.org.br/2013/perfil/rio-do-sul_sc_idh>. Acesso em: 15 dez 2013.

PRAYUKVONG, W.; SORNPRASITH, A. A.; FOSTER, M. J. Parental Expectations of and Satisfaction with the Services of Pre-school Centres: A Case Study in Songkhla Province, Thailand. **Journal for Multicultural Education**, n. just-accepted, p. 00-00, 2018.

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DO SUL. **Portal da Transparência**: Balanço Orçamentário das Receitas. Disponível em:

<<https://riodosul.atende.net/?pg=transparencia#!/grupo/2/item/8/tipo/1>>. Acesso em: 10 maio 2018.

PROVAN, K. G.; MILWARD, H. B. Do networks really work? A framework for evaluating public sector organizational networks. **Public Administration Review**, v. 61, n. 4, p. 414-423, 2001.

RAMOS, M. E. T. A “alma do negócio”: o ensino de qualidade total nos Parâmetros Curriculares Nacionais. **História Hoje**, 2003.

ROBERTS, L. W. Measuring school facility conditions: an illustration of the importance of purpose, **Journal of Educational Administration**, v. 47, n. 3, p.368-380, 2009.

RUSSELL, J. L. et al. Designing Inter-Organizational Networks to Implement Education Reform an Analysis of State Race to the Top Applications. **Educational evaluation and policy analysis**, v. 37, n. 1, p. 92-112, 2015.

RUSSELL, M. Marketing education: a review of service quality perceptions among international students. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 17, n. 1, p. 65-77, 2005.

SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ, R; INIESTA-BONILLO, M. Á. The concept of perceived value: a systematic review of the research. **Marketing Theory**, v. 7, n. 4, p. 427-451, 2007.

SANTOS, J. E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. **Managing Service Quality: An International Journal**, v. 13, n. 3, p. 233-246, 2003.

SEID, Y. Does learning in mother tongue matter? Evidence from a natural experiment in Ethiopia. **Economics of Education Review**, v. 55, p. 21-38, 2016.

SENIĆ, V.; MARINKOVIĆ, V. Patient care, satisfaction and service quality in health care. **International Journal of Consumer Studies**, v. 37, n. 3, p. 312-319, 2013.

SHEKARCHIZADEH, A.; RASLI, A.; HON-TAT, H. SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. **Business Process Management Journal**, v. 17, n. 1, p. 67-81, 2011.

SILVA, M R. Direito à educação, universalização e qualidade: cenários da Educação Básica e da particularidade do Ensino Médio. **Jornal de Políticas Educacionais**, v. 9, n. 17/18, p. 61-74, 2016.

SITTHISOMJIN, J.; SOMPRACH, K.; PHUSEEORN, S. The effects of innovation management on school performance of secondary schools in Thailand. **Kasetsart Journal of Social Sciences**, In Press, 2018.

SLACK, N. The importance-performance matrix as a determinant of improvement priority. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 14, n. 5, p. 59-75, 1994.

SLACK, N. The importance-performance matrix as a determinant of improvement priority. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 14, n. 5, p. 59-75, 1994.

SOUSA, O. M. C. G.; ALBERTO, M. F. P. Trabalho precoce e processo de escolarização de crianças e adolescentes. **Psicologia em estudo**, v. 13, n. 4, p. 713-722, 2008.

SOUTAR, G.; MCNEIL, M. Measuring service quality in a tertiary institution. **Journal of Educational Administration**, v. 34, n. 1, p. 72-82, 1996.

SPRENG, R. A.; MACKENZIE, S. B.; OLSHAVSKY, R. W. A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. **The Journal of Marketing**, p. 15-32, 1996.

UDOUJ, G. et al. An investigation of perceptions of programme quality support of adult basic education programmes. **Evaluation and Program Planning**, v.61, p. 106-112, 2017.

VEMULA, H. Student's Perception on Educational Service Quality an Empirical Study. **International Journal of Innovative Research and Development**, v. 2, n. 7, 2013.

VROOM, V. H. **Work and motivation**. New Jersey: Jossey-Bass, 1994

WANG, S. et al. Multi-Attribute and Relational Learning via Hypergraph Regularized Generative Model. **Neurocomputing**, In Press, 2016.

WIŚNIEWSKA, M.; GRUDOWSKI, P. High-quality academic teachers in business school. The case of The University of Gdańsk, Poland. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 27, p. 1-13, 2015.

WU, S. I.; CHAN, H. J. Perceived service quality and self-concept influences on consumer attitude and purchase process: A comparison between physical and internet channels. **Total Quality Management**, v. 22, n. 1, p. 43-62, 2011.

YILDIRIM, F. et al. A Comprehensive Analysis of Inter-Relationships among Overall Service Quality, Trust, Satisfaction and Learner's Loyalty within the Supportive Vocational Education and Training. **International Journal of Commerce and Finance**, v. 2, n. 1, p. 103-111, 2016.

ZEHRER, A.; RAICH, F. The impact of perceived crowding on customer satisfaction. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 29, p. 88-98, 2016.

ZEITHAML, V. A. Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. **The Journal of Marketing**, p. 2-22, 1988.

ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. The behavioral consequences of service quality. **The Journal of Marketing**, p. 31-46, 1996.