



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Campus do Pantanal



JANINE ANTUNES DA SILVA ALCARÁS

**SATISFAÇÃO DOS PAIS DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS
OFERECIDOS POR UMA ESCOLA PÚBLICA DA REDE ESTADUAL DE ENSINO.**

CORUMBÁ- MS

2019

JANINE ANTUNES DA SILVA ALCARÁS

**SATISFAÇÃO DOS PAIS DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS
OFERECIDOS POR UMA ESCOLA PÚBLICA DA REDE ESTADUAL DE ENSINO.**

Relatório de Estágio Obrigatório II, apresentada ao curso de Graduação em Administração, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Prof.^a Dr(a). Caroline Gonçalves

CORUMBÁ - MS

2019

RESUMO

Uma das grandes preocupações das famílias e do poder público é a educação, pois é um dos pilares para formação do cidadão e para o bom andamento da sociedade. A discussão deste trabalho é identificar o nível de satisfação dos pais de alunos em relação aos serviços prestados pela escola de seus filhos. A metodologia utilizada teve abordagem de pesquisa quantitativa de natureza descritiva, por meio de questionário com perguntas fechadas, com escala do tipo Likert, aplicado aos pais e responsáveis dos alunos de 2º aos 5º anos do Ensino Fundamental de uma escola estadual na cidade de Corumbá-MS. Os resultados apontaram que os pais e responsáveis pelos alunos estão satisfeitos com os serviços prestados pela escola. Sendo importante ressaltar que, de acordo com os resultados, a categoria Atendimento apresentou o maior nível de satisfação, e o critério cordialidade dos professores para com os pais e alunos foi classificado por 55% dos entrevistados como “Muito bom”.

Palavras-chave: Educação. Satisfação dos pais. Serviços.

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Porcentagem de cada item na categoria Atendimento.	23
Tabela 2 - Porcentagem de cada item na categoria Ambiente e Estrutura Escolar. .	24
Tabela 3 - Porcentagem de cada item na categoria Comunicação e Relacionamento	25
Tabela 4 - Porcentagem de cada item na categoria Materiais de Apoio.	26

SUMÁRIO

1. Introdução.....	6
2. Revisão Teórica	8
3. Metodologia da pesquisa	13
4. Análise dos Resultados	14
5. Conclusões.....	27
6. Considerações finais	28
7. Bibliografia.....	28
Anexos	31
Anexo 1 – Questionário aplicado na pesquisa com os pais.	31

1. Introdução

A educação é uma das grandes preocupações das famílias e do poder público, pois é um dos pilares para o bom andamento da sociedade, é por meio dela que os indivíduos irão obter os meios para se preparar e se qualificar para mercado de trabalho, e conseqüentemente alcançar qualidade de vida. Para uma educação de qualidade pais e escola precisam caminhar juntos, são muitas as responsabilidades, algumas pertencentes à família e outras à escola, ligadas ao processo de crescimento e aprendizado da criança enquanto aluno e cidadão.

A Constituição Federal diz, no Artigo 205, que a educação é direito de todos e dever do Estado e da família, que deve ser incentivada pela sociedade para que todos tenham condições de se desenvolver e se preparar para o exercício da cidadania. No Brasil não só a Constituição Federal, de 1988, garante o direito à Educação, existem duas leis que regulamentam e complementam esse direito: o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), de 1990; e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), de 1996.

A legislação brasileira visa garantir a educação e ensino público de qualidade para todos os cidadãos brasileiros, sendo dever do Estado proporcioná-los. A Lei 8.069, de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre o ECA diz, em seu Art. 54. Inciso I, que é dever do Estado assegurar à criança e ao adolescente ensino fundamental, obrigatório e gratuito. E no Art. 53, parágrafo único, afirma que é direito dos pais ou responsáveis ter ciência do processo pedagógico, bem como participar do processo educacional.

Para que esse processo de aprendizado ocorra da melhor forma, pais e escola devem caminhar juntos, cada um cumprindo o seu papel. Os pais precisam conhecer a escola, os professores e estar presentes. Devem participar de momentos importantes da educação. Conhecer o ambiente escolar e as pessoas com quem seu filho convive é muito importante para o desenvolvimento das relações sociais.

É muito comum encontrar pesquisas e publicações com o tema satisfação de clientes em relação à determinada empresa, pois as organizações sabem que a satisfação do seu público-alvo é fator primordial para se manterem competitivas no mercado. Saber o que os clientes precisam, o que querem e esperam é uma grande preocupação de empresas focadas em sua fidelização. Pode-se verificar inúmeros artigos sobre o assunto, mas quando se trata em satisfação dos pais de alunos em relação aos serviços prestados pela escola não é tão comum, embora a escola possa

ser considerada uma organização que presta serviços e os pais sejam os clientes. Portanto, a questão que o orienta o presente trabalho é: Como diagnosticar a satisfação dos pais em relação à escola de seus filhos, enquanto cidadão-usuário de um serviço público?

A escola, objeto deste estudo, é a Escola Estadual Octacílio Faustino da Silva é uma das 11 escolas estaduais em Corumbá-MS, está localizada na Zona Urbana, situada na Rua Major Gama S/Nº, no Bairro Popular Velha. A escola atende mais de 1.100 alunos distribuídos nos períodos matutino, vespertino e noturno, desde o Ensino Fundamental, Ensino Médio até os cursos de Educação de Jovens e Adultos (EJA) e o Avanço do Jovem na Aprendizagem (AJA). A Escola é pública e mantida pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, por meio da Secretaria Estadual de Educação – SED.

1.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste estudo é identificar o nível de satisfação dos pais dos alunos quanto aos serviços oferecidos pela escola, tanto em relação a secretaria, coordenação, direção, professores quanto a estrutura da escola.

1.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos deste estudo são:

- Levantar as características e demandas da escola investigada,
- Conhecer os serviços oferecidos por uma escola da rede pública estadual,
- Avaliar a satisfação do usuário (pais e responsáveis pelos alunos) da escola pública.

1.3 Justificativas

Dentre os motivos que expressam a relevância deste trabalho encontra-se o apontamento de fatores que contribuem para a satisfação dos pais dos alunos de uma escola da rede pública estadual. Pais satisfeitos se tornarão comprometidos e envolvidos, serão fãs engajados com os assuntos relacionados à escola de seus filhos. A escola precisa sempre procurar manter um bom relacionamento com os responsáveis para saber do que eles gostam e o que não gostam em sua instituição e dessa forma procurar corrigir os erros para melhorar cada vez mais a satisfação dos pais e alunos. Do ponto teórico este trabalho se propõe a observar a escola pública

estadual como uma organização que oferece serviços a seus usuários, (de maneira análoga à satisfação de clientes de uma empresa privada), no caso pais e alunos, e que estes precisam estar satisfeitos, portanto realiza-se um cruzamento entre os serviços oferecidos pela escola e as teorias de gestão e marketing, com ênfase nos estudos de satisfação.

2. Revisão Teórica

2.1 Sistema escolar no Brasil

De acordo com informações extraídas do Portal Oficial do Ministério da Educação, o sistema educacional brasileiro, até o ano de 1960, era centralizado pelo Ministério da Educação (MEC) e seguia um mesmo padrão para todos os estados e municípios. Com a aprovação da primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), em 1961, os órgãos estaduais e municipais ganharam autonomia. O Governo Federal, os Estados, o Distrito Federal e os municípios passaram a gerir seus respectivos sistemas de ensino.

A rede estadual tem como obrigação manter e cuidar dos níveis fundamental e médio, tanto em escolas públicas quanto em privadas. E juntamente com os municípios, precisa elaborar e executar políticas e planos educacionais e, em conjunto, devem trabalhar de forma estruturada para oferecer o ensino fundamental. Caso tenha posse de instituições de ensino superior, deve supervisionar e manter esses estabelecimentos funcionando integralmente.

Antes da nova LDB, Lei 9.394/1996, o Ensino Fundamental e Ensino Médio chamavam-se de 1º e 2º graus, respectivamente. Hoje, a educação brasileira é dividida em dois níveis: educação básica e educação superior. O primeiro é composto pela Educação Infantil, Ensino Fundamental (dividido em I e II) e Ensino Médio. Já a educação superior tem a Graduação e Pós-Graduação.

A Educação básica é o primeiro nível de ensino escolar no Brasil. Tem caráter obrigatório, ou seja, é dever dos pais ou responsáveis que as crianças e adolescentes concluam a educação básica, assim como é dever do Estado oferecer essa educação. Ela é constituída pelas seguintes fases:

- A Educação Infantil: duração de 5 anos (para crianças de 0 a 5 anos),
- O Ensino Fundamental: duração de 9 anos (para alunos de 6 a 14 anos) e
- O Ensino Médio: duração de 3 anos (para alunos de 15 a 17 anos).

De acordo com o Portal do MEC, cada uma das etapas da educação básica possui objetivos próprios e formas de organização distintas. A educação infantil tem como finalidade o desenvolvimento integral da criança, as atividades realizadas são um complemento à ação das famílias. Crianças de zero a três anos podem frequentar as creches. No caso de crianças entre quatro e cinco anos, o ensino é realizado em pré-escolas. A Lei 12.796, de 4 de abril de 2013, aprovada pelo Congresso Nacional em 2009, alterou a LDB, determinando que os pais matriculem os filhos na escola quando completarem 4 anos e não mais a partir dos 6 anos de idade.

Até a mudança na Constituição, a única fase escolar obrigatória era o ensino fundamental, para estudantes entre os seis e 14 anos, depois da aprovação da emenda, a educação básica obrigatória e gratuita passou a ser dos 4 aos 17 anos. O ensino fundamental é reconhecido como a formação mínima que deve ser garantida a todos os brasileiros, de qualquer idade.

Segundo a LDB, o ensino fundamental pode ser dividido em ensino fundamental I, que compreende as séries iniciais, do 1º ao 5º Ano e fundamental II com os anos finais, do 6º ao 9º Ano. Desde 2007 o ensino fundamental passou de oito para nove anos de duração, visando melhorar a qualidade da formação inicial, especialmente em relação à alfabetização. Ao seu término, o estudante deve dominar a leitura, a escrita e o cálculo. O objetivo desta etapa é desenvolver a capacidade de compreender o ambiente natural e social, o sistema político, a tecnologia, as artes e os valores básicos da sociedade e da família.

O ensino médio tem duração de três anos, é de responsabilidade dos estados federados. Nessa etapa, são aprofundados os conhecimentos adquiridos no ensino fundamental, visando associar o conteúdo com a preparação básica para o trabalho. Outra função do ensino médio é propiciar a formação ética, o desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico e a compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos.

Tudo isso permite ao estudante concluir a educação básica dominando conhecimentos e habilidades que o ajudem em sua vida adulta. Ele deve estar preparado para a inserção no mercado de trabalho e também para poder seguir o caminho do ensino superior.

2.2 Gestão e avaliação de satisfação de usuários de serviços públicos

De acordo com Kotler (1998) “a satisfação é o sentimento de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”. A satisfação do usuário dos serviços da organização escolar é alcançada a partir do momento que o usuário percebe a relação do serviço em comparação com suas expectativas. Se a expectativa for atendida, a organização alcança a satisfação do usuário, o que gera um melhor relacionamento entre ambas as partes. Além disso, usuários satisfeitos com os serviços da organização escolar, tendem a estabelecer uma atitude proativa e mais aberta ao diálogo, assim como uma maior receptividade aos assuntos relativos à comunidade escolar.

A busca incessante das organizações pela satisfação dos seus usuários e consumidores tem uma relação direta com sua capacidade de demonstrar, maximizar e estimular para estes os benefícios dos seus produtos e serviços, partindo das necessidades e dos desejos do seu público alvo. Pode-se dizer que o marketing é a entrega de satisfação para o usuário do serviço em forma de benefício (KOTLER, ARMSTRONG, 2003, p.593).

A pesquisa de satisfação do cliente é a principal ferramenta para conhecermos nossos clientes, e para identificarmos as falhas e oportunidades de melhoria em nossos produtos ou serviços. A pesquisa de satisfação é uma estratégia proativa das empresas, em que a sua principal função é receber *feedback* do cliente. Esse *feedback* é tão rico de informações que pode ser transformado em oportunidades a partir do momento em que são esclarecidas as necessidades e os gostos da clientela.

Em marketing, satisfação do usuário/consumidor é um termo para indicar e mensurar como os produtos e serviços prestados por uma organização satisfazem ou superam as expectativas do consumidor/usuário. Para mensurar a satisfação dos consumidores/usuários é preciso entrevistá-los para coletar informações e assim fazer um diagnóstico do relacionamento com eles. Portanto, a melhor maneira de saber os níveis de satisfação é fazendo uma pesquisa.

A pesquisa pode ser realizada por meio de questionários com escalas itemizadas, na qual os entrevistados recebem uma escala que contém um número e/ou uma breve descrição associada a cada categoria. As categorias são ordenadas em termos de sua posição na escola, os entrevistados devem selecionar a categoria

especificada que melhor descreve o objeto que está sendo avaliado (MALHOTRA, 2012). As escalas itemizadas são muito utilizadas em pesquisa de marketing, uma delas é a escala tipo Likert.

Batizada em homenagem ao seu criador, Rensis Likert, a escala tipo Likert, exige que os respondentes indiquem um grau de concordância ou discordância com cada uma de uma série de afirmações sobre objetos de estímulo (MALHOTRA, 2012). Geralmente cada item da escala apresenta cinco categorias de resposta, que vão de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. A escala Likert possui várias vantagens pois ela é fácil de construir e aplicar, e os entrevistados entendem rapidamente como utiliza a escala.

2.3. Bens e Serviços oferecidos nas escolas públicas

Entendendo a dificuldade de mensurar a satisfação dos pais dos alunos em relação à instituição de ensino, pode-se dividir o oferecimento de bens e serviços de uma escola pública em quatro categorias: (a) Atendimento; (b) Ambiente e Estrutura Escolar; (c) Comunicação e Relacionamento; (d) Materiais de Apoio.

Em processos de prestação de serviços há a realização de atendimentos. Conforme Giansi e Corrêa (2006) citado por Bernardi e Donadello (2012, p.7) “a satisfação com o atendimento refere-se ao quão agradável é a experiência que o cliente (usuário) tem durante o processo de prestação do serviço”. Contribui para a boa avaliação a cortesia e atenção dispensada ao usuário do serviço, principalmente quando este percebe que os prestadores o reconhecem (Bernardi, Donadello, 2012).

Em relação ao atendimento, ele pode corresponder ao: (1) atendimento na direção; (2) atendimento na secretaria; (3) atendimento na coordenação; (4) atendimento dos professores; (5) atendimento telefônico; (6) acesso ao atendimento; (7) tempo de espera. Segundo Marangoni (2015), “um erro ou falha no atendimento ao cliente implicará em uma avaliação negativa da qualidade do serviço”.

Em relação ao ambiente e estrutura escolar, segundo um estudo da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura, a condição para o funcionamento de um estabelecimento de ensino consiste “na qualidade da edificação e dos espaços onde a escola funciona, incluindo os indicadores de acesso a serviços públicos, instalações do prédio, prevenção de danos, conservação do prédio, conforto das instalações e ambiente prazeroso” (UNESCO, 2019).

Portanto, em relação ao ambiente e estrutura escolar podem ser adotados seguintes critérios: (1) ambiente escolar; (2) acessibilidade; (3) organização da escola; (4) segurança na escola; (5) limpeza e conservação; (6) estrutura do prédio; (7) climatização das salas; (8) cantina escolar.

Segundo o Ministério da Educação, “o ambiente físico escolar abrange os edifícios da escola e o seu entorno urbano, e influencia diretamente tanto o processo educativo como o desenvolvimento da criança”. Portanto as condições da escola e seu entorno não devem ser menosprezadas, incluindo: “higiene e condições físico-sanitárias e de conforto para os usuários daquele espaço – alunos, familiares, professores e funcionários”, conforme orientação do Ministério da Educação.

Em relação a comunicação e relacionamento, é direito das famílias ter acesso a informações que lhes permitam opinar e tomar decisões sobre a educação de seus filhos e exercer seus direitos e responsabilidades (CASTRO, REGATTIERI, 2010)

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) diz no Art. 53, parágrafo único, que é direito dos pais ter ciência e participar da definição das propostas educacionais, ou seja, é necessário que haja uma boa relação e comunicação entre família e escola. A família e a escola são responsáveis pela educação das crianças, portanto só alcançarão sucesso se ambos estiverem em sintonia.

Para analisar a comunicação e o relacionamento entre a família e a escola podem ser avaliados critérios como: (1) o meio de comunicação usado pela escola; (2) a clareza das informações; (3) esclarecimento de dúvidas; (4) a solução dos problemas; (5) o relacionamento com a escola; (6) como os pais vêem a relação família-escola.

Quanto aos materiais de apoio, segundo o Ministério da Educação, cabe ao próprio MEC a definição da forma de atendimento de estudantes e professores das escolas públicas, com livros e materiais didáticos. De acordo com o Portal do MEC (2019), foram comprados livros novos para os alunos do fundamental I em, ou seja, todas as crianças do primeiro ao quinto ano receberam títulos dos livros didáticos de cada matéria”. Conforme informações obtidas no Portal da Secretaria de Educação de Mato Grosso do Sul, em 2019 o Governo de Mato Grosso do Sul, por intermédio da Secretaria de Educação (SED) comprou 300.451 uniformes que foram distribuídos em fevereiro, entre os estudantes de todo o Estado.

Em relação ao material de apoio, podem ser avaliados os critérios: (1) qualidade do material didático; (2) kit escolar; (3) uniforme escolar; (4) regras sobre uso do uniforme; (5) merenda escolar.

3. Metodologia da pesquisa

A presente pesquisa estruturou-se partindo da abordagem quantitativa. Para Silva e Menezes (2005, p.20), a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.

Em relação ao tipo de pesquisa ela possui os fins de uma pesquisa descritiva. As pesquisas descritivas, segundo Gil (2002), têm como objetivo fundamental a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto à técnica, foi realizado um levantamento. Para Gil (2002) por meio de levantamento recolhe-se informações de todos os integrantes do universo pesquisado, tem-se um censo. Além disso, utilizou-se a observação participante da pesquisadora, que atua há 5 anos na instituição na função de Assistente de Atividades Educacionais.

O objeto desta pesquisa é a escola pública estadual Octacílio Faustino da Silva. O universo deste trabalho são os pais de alunos das escolas estaduais da rede pública. A população selecionada são os pais da referida escola e a amostra selecionada corresponde aos pais dos alunos do Ensino Fundamental I, que totalizam 275 alunos, com faixa etária entre 7 e 12 anos e estão nas séries iniciais, cuja participação dos pais na vida escolar mostra-se mais intensificada. A amostra, no entanto está composta de 63 pais ou responsáveis entrevistados.

Como instrumento de coleta dos dados, a fim de identificar os fatores de satisfação foi elaborado um questionário, estruturado com 26 questões de múltipla escolha, com perguntas fechadas, em que todos os entrevistados foram submetidos às mesmas perguntas e às mesmas alternativas de respostas.

O questionário foi aplicado aos pais e responsáveis dos alunos do Ensino Fundamental I, alunos do 2º ao 5º Ano, no dia 18 de Outubro de 2019, em que estiveram presentes na escola para a entrega dos boletins do 3º bimestre. Participaram da pesquisa 63 pais por meio de convite, e de forma não obrigatória, não

necessitando da identificação dos colaboradores. O questionário utilizado encontra-se no Anexo 1 deste relatório.

O instrumento continha 26 itens, e cada item apresentava uma escala do tipo Likert com seis categorias de resposta possíveis: 1) muito bom, 2) bom, 3) regular, 4) ruim, 5) muito ruim e 6) não conheço/nunca utilizei.

Para este estudo foram elencados elementos como aspectos para avaliação: (a) atendimento; (b) ambiente e estrutura escolar; (c) comunicação e relacionamento e (d) materiais de apoio. No contexto do atendimento, buscou-se avaliar as seguintes variáveis: atendimento na direção, na secretaria, na coordenação, cordialidade dos professores, atendimento telefônico, facilidade de acesso ao atendimento e tempo de espera no atendimento. Quanto ao ambiente e estrutura escolar foram avaliadas as seguintes variáveis: ambiente escolar, acessibilidade, organização, segurança, limpeza e conservação, estrutura predial, climatização das salas e cantina escolar. Em relação à comunicação e relacionamento avaliou-se: o meio de comunicação utilizado pela escola, clareza das informações, esclarecimento de dúvidas, solução de problemas e relacionamento família-escola. Quanto aos materiais de apoio foram avaliados: qualidade do material didático, kit escolar, uniforme e regras de uso do uniforme e merenda escolar.

4. Análise dos Resultados

Os resultados aqui apresentados foram divididos em 2 seções. Na primeira seção, estão as observações da pesquisadora e informações constantes nos documentos da organização e relatam o funcionamento e estrutura da escola, correspondente ao item 4.1 Diagnóstico Organizacional.

Na segunda seção, estão as respostas obtidas por meio da aplicação questionário junto a um universo de 63 pais de alunos de 2º aos 5º anos do Ensino Fundamental da Escola Estadual Octacílio Faustino da Silva. O referido questionário foi aplicado aos pais no dia em que compareceram à escola para entrega dos boletins do 3º bimestre.

4.1 Diagnóstico Organizacional – A Escola Estadual Octacílio Faustino da Silva

4.1.1 Administração Geral

Histórico da escola

A escola recebeu o seu nome em homenagem a um grande político, que foi prefeito de Corumbá por dois mandatos. Inicialmente, o grupo escolar começou na década de 1960, com um pequeno salão situado na rua Duque de Caxias e funcionava com as 4 series iniciais. Assim foi até que exatamente em 1974, inaugurou-se o 1º e 2º bloco, com 6 salas de aula, diretoria, secretaria, banheiros e cozinha. Novamente a escola passou por uma reforma e ampliação e em 30 de dezembro de 1978 foi inaugurado o 3º bloco com 10 salas de aula e em 2000, houve uma grande reforma que mudou a cara e a estrutura da Escola (Projeto Político-Pedagógico, 2018).

No Projeto Político-Pedagógico – PPP, de 2018, foi possível encontrar o histórico da escola, a missão, visão e valores da mesma.

Missão

De acordo com o atual PPP, a educação na Escola Estadual Octacílio Faustino da Silva, “tem a intenção de contribuir na construção de uma sociedade justa, socialmente equitativa e solidária, politicamente democrática, culturalmente pluralista e religiosamente ecumênica, pautada pelos princípios éticos, estéticos e políticos, em que todos sejam verdadeiramente reconhecidos e respeitados em sua dignidade humana e em suas diferenças com a possibilidade de desenvolver as suas potencialidades”.

Visão

A escola visa trabalhar no sentido de “formar cidadãos conscientes, capazes de compreender e criticar a realidade, atuando em busca da superação das desigualdades e do respeito ao ser humano. Pretende atuar na transformação e na busca do desenvolvimento social, respeitar os alunos, com suas características próprias de desenvolvimento, com suas limitações e capacidade, assim como os professores como pessoas e como profissionais” (Projeto Político-Pedagógico, 2018).

Valores

No entendimento da Escola Estadual Octacílio Faustino da Silva, os atributos fundamentais a serem construídos junto aos alunos e comunidade são: “Ética; Relacionamento humano; Respeito à diversidade; Pluralismo de ideias; Inovação; Criticidade e criatividade” (Projeto Político-Pedagógico, 2018).

4.1.2 Organização: Estrutura Física, Material e Patrimônio

A Escola Estadual Octacílio Faustino da Silva está localizada no Bairro Popular Velha. O prédio é próprio e possui uma construção e, de acordo com a observação da

pesquisadora, apresenta condições satisfatórias de circulação, segurança e salubridade.

Dispõe de 18 (dezoito) salas de aula, que são distribuídas e organizadas para atender cerca de 1.600 alunos. Compõe ainda, o espaço físico, área calçada, uma secretaria, uma sala de professor, uma biblioteca, uma sala de tecnologia (informática), uma sala de coordenação, uma sala de direção, uma cozinha com despensa, refeitório, almoxarifado, uma cantina, banheiros para os professores, dois banheiros para alunos, sendo um masculino e outro feminino, uma quadra de esporte coberta, um pátio coberto e 4 (quatro) bebedouros.

O quadro de pessoal é dividido em professores e funcionários administrativos e conta atualmente com 17 funcionários e 93 professores, admitidos mediante concurso público ou contrato. O corpo docente é constituído de professores qualificados, habilitados em consonância com a legislação vigente e as normas baixadas pelos órgãos competentes. Os setores administrativos se dividem em direção, que é composta pelo diretor e diretora adjunta, a coordenação pedagógica com 5 coordenadores, a secretaria com 1 secretária e 3 assistentes administrativos, a cozinha com 3 merendeiras, a limpeza com 9 funcionários e uma inspetora de alunos. É importante ressaltar que a escola não é dotada de funcionários para a portaria ou segurança.

Todos os setores são extremamente importantes e estão interligados, cada setor cumprindo sua função dá suporte ao outro, ou seja, a unidade escolar não funciona bem se estiver faltando um deles. Todo professor/funcionário administrativo é parte de um corpo coletivo de agentes que dividem entre si as responsabilidades e o desenvolvimento das atividades para a execução do Projeto Educativo da Escola Estadual Octacílio Faustino da Silva.

Sendo assim, a escola possui o Projeto Político Pedagógico, o PPP, que é o instrumento que determina condutas, procedimentos e as ações dos professores e de todos os integrantes da estrutura organizacional.

A Escola é mantida pelo Estado, por meio da Secretaria Estadual de Educação – SED, e deve cumprir a legalidade estabelecida para a execução dos recursos financeiros e da prestação de contas conforme o disposto nas normas em vigor. Por se tratar de organização pública não conta com fundos próprios, mas sim com recursos do governo, os quais devem ser devidamente aplicados e declarados, portanto todo o processo de compra de alimentos e produtos de limpeza se dá por

meio de licitação. A licitação é procedimento formal de competição entre empresas que desejam oferecer seus produtos e serviços a organizações públicas. O governo repassa o dinheiro para que a escola compre todos os produtos de que necessita, a própria unidade escolar faz a licitação.

Todo o processo é realizado de forma pública e transparente, pois a escola faz a chamada pública e o pregão nos jornais locais e no diário oficial para que todas as empresas aptas a concorrer possam tomar conhecimento. Os fornecedores que são escolhidos através desse processo são os agricultores locais, que fornecem as verduras, legumes e frutas cultivadas na região, o que não é oferecido pelos agricultores, como alimentos não perecíveis, carnes e materiais de limpeza, é fornecido pelos mercados da região.

A escola procura manter atualizado o Livro Tombo, inventário dos bens públicos, zelando pela conservação dos mesmos. Os bens da organização são identificados com etiquetas do governo, contendo número de identificação e registrados no Livro Tombo.

4.1.3 Organização: Gestão de Pessoas

A E.E. Octacílio Faustino da Silva possui um Regimento Escolar, documento sucinto e objetivo, que reúne as normas regimentais básicas, descrevendo as regras de funcionamento da instituição. O Regimento é elaborado pela instituição escolar, protocolado e devidamente assinado pelo diretor e aprovado pela Secretaria de Educação. O Regimento Escolar, junto com o Projeto Pedagógico, são os dois documentos básicos da escola e pelos quais ela deve reger-se. Fundamenta-se nos propósitos, princípios e diretrizes definidos na Proposta Pedagógica. Nele também está a descrição para cada cargo dentro da organização, as responsabilidades e atribuições de cada pessoa, os direitos e deveres de todos que convivem no ambiente. Cada um que ingressar na escola tem acesso à uma cópia do Regimento, para que possa conhecer as regras escolares, permitindo que o cotidiano escolar venha a fluir melhor.

De acordo com o Regimento Escolar vigente, a escola possui uma avaliação interna, chamada de Avaliação Institucional Interna, é um processo permanente, com objetivo de identificar problemas, corrigir caminhos, e melhorar a qualidade dos serviços que a escola oferece à comunidade, fortalecendo o compromisso social da escola. A Avaliação Institucional é um processo integrado de auto avaliação interna e

externa, pois inclui alunos, professores e profissionais de educação, pais e/ou responsáveis. Todos participam se auto avaliando e avaliando os demais setores da unidade escolar. Um ponto fundamental para compreensão da escola sobre si mesma é ouvir as famílias, os alunos e os profissionais que nela trabalham. A Avaliação Interna é realizada anualmente e apresenta seus resultados consolidados através de relatórios, com dados essenciais coletados durante a avaliação, com escrita simples e clara, para facilitar a divulgação.

De acordo com a vivência participante da pesquisadora, quando novos colaboradores são admitidos, seja por meio de contrato temporário ou concurso público, ele recebe instruções de como realizar suas funções, recebe ajuda dos demais colegas para entender o andamento e funcionamento da escola. Não existe um levantamento das necessidades de treinamento, nem ocorrem treinamentos periódicos para os funcionários administrativos, ou seja, aqueles responsáveis pela limpeza, merenda e assistentes da secretaria. Entretanto, os professores estão periodicamente passando por Formação Continuada. A formação continuada na escola é de fundamental importância para o desenvolvimento de um trabalho de qualidade para os professores e tem por objetivo promover as mudanças esperadas na qualidade de ensino. O conhecimento teórico e a prática da formação do professor vão refletindo avanços no modo de pensar a docência. Todas as formações continuadas são de responsabilidade da Secretaria de Educação de Mato Grosso do Sul, e a escola executa conforme os temas propostos pela mesma.

Todos os que trabalham na escola são servidores do Governo do Estado e, portanto, os salários são pagos mensalmente pelo governo estadual. É a Secretaria de Educação a responsável pelo cálculo dos salários e fixa os valores por cargo, não há programa de participação nos resultados. A Federação dos Trabalhadores em Educação de Mato Grosso do Sul (FETEMS) é o sindicato dos servidores em educação, que luta por uma educação de qualidade, pela valorização profissional da categoria, juntamente com as questões salariais.

4.1.4 Administração de Serviços

A organização tem seu *layout* pensado e desenvolvido para ter ambiente físico escolar de qualidade, com espaços educativos organizados, limpos e arejados, com equipamentos e materiais didáticos adequados à realidade da escola, com recursos que permeiam a prestação de serviços de qualidade aos alunos, além de boas

condições de trabalho para todos. Logo na entrada da escola fica localizada a secretaria escolar, onde a comunidade pode pedir informação e solicitar atendimento. Em seguida fica localizada a direção escolar e a coordenação pedagógica. E para segurança dos alunos, os pais ou responsáveis devem primeiro solicitar autorização na coordenação pedagógica para então se dirigir à sala de aula para falar com aluno.

A direção, coordenação e, principalmente a secretaria da escola, trabalham com atendimento ao público e, portanto, precisam ter uma linguagem formal e se comunicar de maneira clara e objetiva, ter cordialidade, empatia e inteligência emocional para não se deixar abalar pela irritabilidade do público, que eventualmente pode ocorrer.

A escola possui um telefone fixo, no qual os pais e responsáveis podem ligar para pedir informações, tirar dúvidas quando ao horário de saída dos alunos ou verificar se realmente não haverá aula, deixar recados. A escola não possui uma central telefônica, somente um telefone que fica na secretaria e a comunidade pode ligar até mesmo à cobrar.

A secretaria é responsável pela escrituração, documentação e arquivos escolares. Os serviços da secretaria escolar são padronizados, têm um tempo estabelecido de dez dias para que os históricos e transferências solicitados fiquem prontos. Já os comprovantes de escolaridades, como declarações, podem ficar prontos na mesma hora que solicitados ou no dia seguinte. O funcionário que não conseguir atingir o prazo explica a situação para a pessoa que solicitou o serviço, tudo é resolvido com o diálogo e assim é passado um novo prazo para que a pessoa retorne e receba o que foi solicitado. Embora não exista um processo de feedback formal, em que o público deixa registrado, o funcionário toma conhecimento da reação do público no mesmo momento do atendimento, por meio do que a pessoa atendida fala e de suas expressões faciais. A escola não trabalha com premiações ou recompensas aos funcionários por melhores serviços.

O processo de ensino tem os dias letivos e horas-aula estabelecidos e os professores elaboram suas aulas visando cumprir o plano de aula de acordo com o projeto político-pedagógico e zelando pela aprendizagem dos estudantes. O professor deverá cumprir sua carga horária devendo repor, caso não o faça deverá apresentar atestado médico em sua ausência e devendo ser substituído por um profissional de educação habilitado na área.

Os serviços de limpeza e manutenção do prédio da escola e os trabalhos da cozinha seguem uma rotina definidas juntamente com a gestão escolar, e os serviços são divididos entre os funcionários para que o trabalho possa fluir da melhor maneira.

4.1.5 Gestão Socioambiental

A escola procura estar voltada para os interesses da comunidade, pois é uma instituição social participativa e atualizada, que busca formar cidadãos críticos e conscientes para viver em comunidade. Tem buscado proporcionar a formação de cidadãos éticos, isto é, orientando os alunos a respeitarem o ser humano, o meio ambiente, as instituições sociais e os valores necessários ao desenvolvimento da sociedade com qualidade de vida.

A gestão escolar se preocupa com o meio ambiente e por isso desenvolve inúmeros projetos e ações com objetivo de conscientizar os alunos e comunidade sobre a preservação ambiental, o respeito ao meio ambiente, a sustentabilidade. Todas as ações da unidade escolar têm por objetivo trazer impacto positivo para o meio ambiente, pois reforça a importância da preservação dos recursos naturais. Alguns projetos e ações sociais que a unidade escolar desenvolve com os alunos são:

- A Água;
- O lixo;
- Projeto Agrinho;
- Projeto: Clubinho do Ypê;
- Meio ambiente - Lixo no bairro;
- Caminhada da Dengue- Dia D;
- Desperdício e reaproveitamento de água.

4.1.6 Estratégias e Planejamento Educacional

De acordo com o Regimento Escolar, a escola faz seu planejamento anualmente chamado de Calendário Escolar, é o planejamento a curto prazo, pois é feito somente para o ano letivo corrente. Uma das tarefas mais importantes da gestão escolar é a preparação do calendário escolar. Ele vai conduzir a realização de várias atividades importantes para os alunos, pais e para a própria instituição, durante todo o ano. O calendário escolar apresenta os dias de aula letivos, portanto é

uma ferramenta importante para que a família possa identificar quais são os períodos de férias, feriados, recessos e festividades e assim possa se organizar.

Além do calendário escolar, o diretor quando assume a gestão da escola faz o planejamento a longo prazo para os três anos de sua gestão. Esse planejamento é chamado de Plano Gestor e tem como principais objetivos proporcionar um bom relacionamento entre a equipe gestora e a comunidade escolar, melhorar a organização administrativa da escola, promover bom atendimento ao público e diminuir o índice de reprovação e evasão escolar (Regimento Escolar, 2018).

O principal indicador de desempenho da escola é o IDEB - Índice de Desenvolvimento da Educação Básica, formulado para medir a qualidade do aprendizado nacional e estabelecer metas para a melhoria do ensino. O IDEB é calculado a partir da taxa de rendimento escolar (aprovação) e as médias de desempenho nos exames aplicados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep).

4.1.7 Marketing Educacional

No marketing tradicional encontramos os 4 *P's*, que representam os quatro pilares básicos de qualquer estratégia de marketing: Produto, Preço, Praça e Promoção.

Portanto no marketing tradicional o primeiro “p” representa o Produto ou serviço, já no marketing educacional do objeto pesquisado esse “p” corresponde aos serviços que são ofertados são o ensino e atendimento à comunidade. A instituição oferece o ensino fundamental (do 2º ao 9º ano), o ensino médio e as modalidades AJA – Avanço do jovem na aprendizagem (para alunos de 15 a 17 anos que estão em atraso escolar) e EJA – Educação de Jovens e Adultos.

O público-alvo da escola são crianças, jovens e adultos, que moram nos bairros mais próximos (Popular Velha, Popular Nova, Aeroporto, Nossa Senhora de Fátima, Cristo Redentor, Vitória Régia e Cravo Vermelho) ou na cidade de Puerto Suarez – Bolívia. Na maioria das vezes são famílias desta comunidade são de baixa renda, constituídas de 3 a 5 filhos. Os alunos são, predominantemente, filhos de trabalhadores autônomos, funcionários públicos e empresas privadas e as mães, em sua maioria são domésticas (Projeto Político-Pedagógico, 2018).

O segundo “p” que corresponde ao preço e para um marketing educacional do objeto pesquisado esse “p” está relacionado ao oferecimento de serviços de maneira

totalmente gratuita, sem recolhimento de mensalidades, taxas ou qualquer outro tipo de cobrança. Diferentemente da rede municipal de ensino, não é entregue uma lista de materiais escolares que, obrigatoriamente, precisam ser comprados pelos pais ou responsáveis dos alunos ao começar as aulas no início do ano letivo. A rede pública estadual, a qual a escola em análise pertence, disponibiliza camisetas e kit's escolares contendo os materiais necessários para os alunos. Sendo assim, as famílias, que em sua maioria são de baixa renda, não precisam se preocupar com gastos da compra de materiais escolares para dois, quatro ou mais filhos.

No marketing tradicional o terceiro “p” é chamado de Praça ou também conhecido como Distribuição, portanto, nesse quesito estão relacionados a localização e acesso da escola referida.

A escola está localizada no bairro Popular Velha e atende alunos deste bairro e demais bairros do entorno, que usam meio de transporte próprio ou transporte coletivo. Os alunos que residem a uma distância superior a 2 quilômetros da escola têm direito à carteirinha de passe estudantil para poder usar o ônibus de linha da empresa de transporte público municipal, sem necessidade de pagar pela passagem. Os alunos recarregam a carteirinha na própria escola nos horários de entrada e saída das aulas.

Os usuários, sejam eles pais ou alunos, deslocam-se ao espaço físico da escola e assim permitem a instituição prestar o serviço, portanto, no caso o usuário tem que estar presente, pois este tipo de prestação de serviço envolve contato pessoal.

O quarto “p” no marketing tradicional está relacionado a promoção ou comunicação, ou seja, como a organização se comunica e passa a sua mensagem para o seu público alvo. No marketing educacional está ligado a como a escola se comunica com a sua comunidade. O objeto estudado, por ser uma escola da rede pública, não realiza pesquisa de mercado, promoção de vendas e não existe um orçamento destinado para a comunicação. Não há uma preocupação em construir o nome, a marca da instituição, embora haja uma preocupação com a reputação da unidade escolar. A escola não é nova, já tem muitos anos de funcionamento e bastante conhecida e suas vagas muito procuradas pela comunidade. A escola mantém um perfil na rede social Facebook, onde posta fotos e assuntos relacionados às atividades realizadas na instituição escolar.

4.2 Entrevistas

O universo da amostra pontua que 86% dos entrevistados são do sexo feminino e 14% são do sexo masculino, dentre os quais, 21% tem idade de 20 a 29 anos; 49% de 30 a 39 anos; 21% de 40 a 49 anos; 8% de 50 a 59 anos e 1% com mais de 60 anos. De acordo com os entrevistados, 68% possuem renda familiar até 999,00 reais, 27% possuem renda familiar entre 1000,00 a 1.999,00 reais, 2% entre 2.000,00 a 2.999,00 reais e 3% entre 3.000,00 a 3.999,00 reais. Os resultados mostram a predominância do gênero feminino e renda familiar de até 1 salário mínimo.

Na sequência serão apresentados fatores relativos a satisfação dos pais dos alunos e, por meio desses resultados da pesquisa foi possível constatar que a maioria dos pais está satisfeita com a escola.

Tabela 1 - Porcentagem de cada item na categoria Atendimento.

Categoria: Atendimento	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não conheço/ Nunca utilizei
Atendimento na direção	29%	64%	5%			2%
Atendimento na secretaria	29%	60%	11%			
Atendimento na coordenação	31%	57%	8%			4%
Cordialidade dos professores	55%	39%	4%			2%
Atendimento por telefone	13%	50%	8%			29%
Facilidade de acesso ao atendimento	29%	57%	13%			1%
Tempo de espera para ser atendido	15%	55%	26%	3%		1%

Fonte: A autora

De acordo com a Tabela 1, quando perguntados a respeito do atendimento, mais da metade dos entrevistados considerou como “Bom” ou “Muito Bom” cada item. Em relação ao Atendimento na direção 64% dos respondentes classificou como “Bom” e 29% como “Muito Bom” e apenas 5% classificou “Regular”, portanto a grande maioria está satisfeita com a direção escolar. O item Cordialidade dos Professores foi o que mais recebeu a classificação “Muito Bom”, 55% dos entrevistados considera o atendimento e a cordialidade dos professores como “Muito bom” e 39% como “Bom”. O único item em que alguns entrevistados responderam como “Ruim” foi com relação ao tempo de espera para ser atendido, porém foram apenas 3% dos respondentes contra 15% que classificou como “Muito Bom” e 55% como “Bom”.

Tabela 2 - Porcentagem de cada item na categoria Ambiente e Estrutura Escolar.

Categoria: Ambiente e Estrutura Escolar	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não conheço/ Nunca utilizei
Ambiente escolar	28%	50%	20%	1%	1%	
Acessibilidade	19%	51%	18%	3%	3%	6%
Organização da escola	20%	57%	19%	3%		1%
Segurança na escola	10%	26%	42%	11%	11%	
Limpeza e conservação	15%	45%	26%	12%	2%	
Estrutura do prédio	5%	35%	37%	19%	4%	
Climatização das salas	8%	31%	34%	20%	7%	
Cantina escolar	12%	47%	28%	10%	1%	2%

Fonte: A autora.

Na tabela 2, sobre a categoria Ambiente e Estrutura Escolar é possível perceber uma diminuição do número percentual das classificações “Muito Bom” e “Bom” e, com isso, um aumento no número percentual das classificações “Regular”, “Ruim” e “Muito Ruim”. A maioria classificou como Bom os itens: Ambiente escolar com 50%, Acessibilidade com 51%, Organização da escola com 57%. Em relação ao item Segurança na escola, 10% dos entrevistados classificou como “Muito Bom”, 26% como “Bom”, 42% como “Regular”, 11% como “Ruim” e 11% como “Muito Ruim”. Nota-se que é o item que apresenta a maior classificação “Muito Ruim”, 11% dos respondentes. Em relação ao item Climatização das salas de aula, 20% dos entrevistados classificaram como “Ruim”, 7% como “Muito Ruim”, 34% como “Regular”, 31% como “Bom” e apenas 8% como “Muito Bom”.

Tabela 3 - Porcentagem de cada item na categoria Comunicação e Relacionamento

Categoria: Comunicação e Relacionamento	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não conheço/ Nunca utilizei
O Meio de comunicação usado pela escola	42%	51%	7%			
A clareza das informações	28%	63%	9%			
Esclarecimento de suas dúvidas	26%	64%	10%			
A solução dos problemas	26%	57%	12%			5%
Seu relacionamento com a escola	29%	47%	24%			
Como você vê a relação Família- Escola	35%	47%	18%			

Fonte: A autora.

É possível perceber que a comunicação e o relacionamento existente entre família e escola é satisfatório, conforme mostra a Tabela 3. Com relação a categoria Comunicação e Relacionamento a maioria dos respondentes classificou como “Bom” os itens: meio de comunicação usado pela escola, clareza das informações, esclarecimento de suas dúvidas, solução dos problemas. Quando questionados com relação ao relacionamento com a escola, 47% dos entrevistados classificaram como “Bom”, 29% como “Muito Bom” e 24% como “Regular”. Com relação ao Esclarecimento de suas dúvidas, 64% dos entrevistados classificaram como “Bom”, 26% como “Muito Bom” e 10% como “Regular”.

É possível perceber que a comunicação e o relacionamento existente entre família e escola é satisfatório.

Tabela 4 - Porcentagem de cada item na categoria Materiais de Apoio.

Categoria: Materiais de apoio	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não conheço/ Nunca utilizei
Qualidade do material didático	34%	47%	16%	3%		
Kit escolar	12%	70%	9%	2%	7%	
Uniforme escolar	31%	48%	18%	1%	2%	
Regras sobre uso do uniforme	42%	48%	10%			
Merenda escolar	23%	39%	26%	7%	2%	3%

Fonte: A autora.

Conforme a Tabela 4, é possível notar que quando perguntados a respeito do material didático, 47% dos entrevistados consideram como “Bom”, 34% como “Muito Bom”, 16% como “Regular” e 3% como “Ruim”. O material didático é um componente de grande relevância, pois dinamiza a construção de conhecimentos. Com relação às regras sobre uso do uniforme, os pais concordam em ter uma norma para as vestimentas dos alunos, 48% classificam como “Bom”, 42% como “Muito Bom” e 10% como “Regular”.

5. Conclusões

Para responder a questão central do trabalho, “Como diagnosticar a satisfação dos pais em relação à escola de seus filhos (enquanto cidadão-usuário de um serviço público)?” é importante dizer que foi necessário realizar alguns passos importantes nesta pesquisa.

Primeiramente, a aplicação do questionário precisou acontecer em um dia em que os pais já estivessem presentes na escola para participar de uma reunião com direção e professores.

O segundo passo foi tratar a escola como a organização prestadora de serviços públicos e os pais e os alunos como usuários destes serviços, para que pudéssemos adotar sistema similar de avaliação de produto/empresa como é feito nas organizações privadas.

Em terceiro lugar, foi necessário conhecer as demandas da fase escolar em que se encontravam os alunos cujos pais ou responsáveis foram entrevistados, e todas as atividades da escola para que se pudesse elaborar um questionário completo com todos os bens e serviços oferecidos pela escola, para que pudessem ser avaliados.

O trabalho possibilitou uma análise sobre os fatores que contribuem para a satisfação dos pais com a escola de seus filhos. Com o presente trabalho foi possível identificar que os pais estão, em geral, satisfeitos com esta escola.

Alguns destaques da pesquisa merecem ser apontados nestas conclusões. Sobre o perfil dos pais ou responsáveis entrevistados, a maioria dos pais ou responsáveis entrevistados tem entre 30 a 39 anos. Quase 70% dos entrevistados possuem renda familiar de apenas um salário mínimo.

Pode-se afirmar que a categoria mais satisfatória se relaciona ao atendimento prestado pela escola, em especial com relação aos professores que foram avaliados em “Muito Bom”. Em relação ao ambiente e estrutura da escola, o item segurança foi o que os entrevistados mais classificaram como “Muito ruim”, 11% dos respondentes, pensar que os seus filhos correm algum tipo de perigo os deixam apreensíveis e preocupados. Houve um percentual alto de respostas “ruim” para a estrutura do prédio, com 19%, e Climatização das salas com uma porcentagem de 34% das respostas classificando como “regular”. Tanto a categoria Comunicação e Relacionamento quanto a categoria Materiais de apoio, os entrevistados consideram satisfatório, pois em geral, os itens foram classificados como “Bom”. O uniforme

escolar e suas regras de uso foram itens positivo de destaque. Já a merenda escolar recebeu algumas críticas, no que pode se verificar por meio da diluição das respostas entre a escala.

Uma pesquisa tal como esta pode auxiliar não apenas nos procedimentos de melhoria interna quanto nos aspectos externos da escola, reforçando a fiscalização por parte dos pais e responsáveis e redirecionando melhor as ações de políticas públicas para a educação.

6. Considerações finais

O intuito deste trabalho foi medir a satisfação dos pais dos alunos de uma escola pública estadual, considerando-se como fatores chaves variáveis relacionadas ao atendimento prestado pelas diversas áreas escolares, a estrutura física da escola, a comunicação e relacionamento família-escola e os materiais de apoio. A partir das análises dos dados e por meio da abordagem desses fatores é possível perceber a importância, não somente da qualidade no atendimento, mas também de propiciar um ambiente seguro e estrutura física que propicie melhores condições de aprendizagem, como salas climatizadas e limpas.

Vale dizer que a escola Estadual Octacílio Faustino da Silva, objeto de estudo, já conta com uma avaliação institucional realizada periodicamente. Este trabalho propõe questões diferenciadas para incrementar esta avaliação. Seria importante a aplicação deste questionário em outras escolas para verificar, comparativamente, se os serviços oferecidos pelas escolas de Corumbá estão sendo satisfatórios para alunos, pais e responsáveis, e se estão assim correspondendo às expectativas da sociedade para a formação dos cidadãos.

7. Bibliografia

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. **Institucional**. 10 dez. 2015. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/institucional>> Acesso em 15 de Abr. 2019.

BRASÍLIA. Unesco, 2019. **Qualidade da infraestrutura das escolas públicas do ensino fundamental no Brasil**. Representação da UNESCO no Brasil. Brasília: UNESCO, 2019.122 p.

BERNARDI, Flávia C. DONADELLO, Graciane. **Um Estudo sobre a satisfação de clientes (alunos): Estudo de caso em uma escola de idiomas**. 8.ed. Congresso Nacional de Excelência em Gestão (ISSN 1984-9354), Rio de Janeiro, RJ, 2012.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **LDB: Lei de diretrizes e bases da educação nacional**. Legislação Informatizada - LEI Nº 12.796, de 4 Abr. 2013 - Publicação Original.

<<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2013/lei-12796-4-abril-2013-775628-publicacaooriginal-139375-pl.html>>. Acesso em 15 Abr. 2019.

CASTRO, Jane Margareth; REGATTIERI, Marilza. **Interação escola-família: subsídios para práticas escolares**. Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e Ministério da Educação (MEC). Brasília, 2010.

Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm>. Acesso em 25 Mar 2019.

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

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. Ed. – São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 9. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 2003.

LDB: Lei de diretrizes e bases da educação nacional. – Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2017. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/529732/lei_de_diretrizes_e_bas es_1ed.pdf>. Acesso em 15 Abr. 2019.

MALHOTRA, Naresh k. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada** / Naresh K. Malhotra; tradução: Lene Belon Ribeiro, Monica Stefani; revisão técnica: Janaina de Moura Engracia Giraldi. 6. Ed. – Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARANGONI, Suzana. **Marketing de serviços**. 1. Ed. - Rio de Janeiro: SESES, 2015.

MATO GROSSO DO SUL. Governo do Estado. **Secretaria de Educação**. Últimas notícias, 2019. Disponível em: <<https://www.sed.ms.gov.br/noticias/>> Acesso em 07 Dez 2019.

Projeto Político-Pedagógico, 2018 – EE. Octacílio Faustino da Silva. Disponível em:

<<http://www.sistemas.sed.ms.gov.br/ProjetoPoliticoPedagogico/Visualizar.aspx?PPPID=mVUejcKKpMw=>> . Acesso em 15 Mai 2019.

Regimento Escolar - EE. Octacílio Faustino da Silva. Disponível em: <<https://www.escol.as/255557-ee-octacilio-faustino-da-silva>>. Acesso em 23 Mar 2019.

SILVA, E. L. da. MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

Anexos**Anexo 1 – Questionário aplicado na pesquisa com os pais.**

Olá! Esta pesquisa, de cunho acadêmico, é parte integrante do trabalho de conclusão de curso da acadêmica Janine Antunes, do curso de Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campus do Pantanal, sob a supervisão da Profª Drª Caroline Gonçalves, e tem como objetivo principal estudar o nível de satisfação de pais e responsáveis dos alunos da EE. Octacílio Faustino da Silva, razão esta que solicitamos a sua participação e, desde já,							
Vale ressaltar que a pesquisa é anônima, sem identificação de seus respondentes.							
Caro participante,							
Neste questionário você vai encontrar uma série de frases que descrevem características da escola. Por favor, avalie o quanto estas características descrevem a sua satisfação quanto aos serviços oferecidos, assinalando a categoria correspondente.							
Dados do Respondente:							
Gênero: () Feminino () Masculino () Outro							
Idade: () Entre 20 e 29 anos () entre 30 e 39 anos () Entre 40 e 49 anos () Entre 50 e 59 anos () acima de 60 anos							
Parentesco com o(a) aluno(a): () Mãe/Pai () Tio(a) () Irmã(o) () Avó/avô () Madrasta/Padrasto () Outro							
Renda Familiar: () Até 999,00 reais () De 1.000,00 a 1.999,00 reais () De 2.000,00 a 2.999,00 reais							
() De 3.000,00 a 3.999,00 reais () Acima de 4.000,00 reais							
		Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não conheço/ Nunca utilizei
Categoria 1: Atendimento							
	Atendimento na direção						
	Atendimento na secretaria						
	Atendimento na coordenação						
	Cordialidade dos professores						
	O atendimento por telefone						
	Facilidade de acesso ao atendimento						
	Tempo de espera para ser atendido(a) na escola						
Categoria 2: Ambiente e estrutura escolar							
	Ambiente escolar (os alunos se sentem bem no ambiente escolar)						
	Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais						
	Organização da escola						
	Segurança na escola						
	limpeza e conservação da escola						
	Estrutura do prédio, salas, quadra e banheiros						
	Climatização das salas (se são ventiladas, arejadas)						
	Cantina escolar						
Categoria 3: Comunicação e relacionamento							
	O meio de comunicação usado pela escola (bilhete)						
	A clareza das informações repassadas pela escola						
	Esclarecimento de suas dúvidas						
	A solução dos problemas quando você procura a escola						
	Seu relacionamento com a escola						
	Como você vê a relação Família-Escola?						
Categoria 4: Materiais de apoio							
	Qualidade do material didático, escolha dos livros pela escola						
	Kit escolar entregue pelo governo do Estado						
	Uniforme escolar						
	Regras sobre o uso do uniforme						
	Merenda escolar						
Obrigada pela participação!							