

Qualidade dos serviços educacionais prestados na educação infantil: novos olhares para práticas gestoras

Quality of Educational services provided in early childhood education: new looks for management practices

Calidad de los servicios educativos proporcionados en el jardín infantil: nuevas miradas para las prácticas de gestión

Irene Antônia de Moura¹
Adriana dos Santos Prado Sadoyama²

Resumo: As transformações sociais têm exigido das instituições educacionais prestarem serviços com qualidade, principalmente na Educação Infantil, uma vez que esta é a primeira fase da educação básica. Analisando esse contexto foi realizada uma pesquisa cujo objetivo é mensurar e discutir a qualidade dos serviços educacionais ofertados na Educação Infantil de acordo com a expectativa e a percepção dos gestores, professores e pais da Coordenação Regional de Ensino do Núcleo Bandeirante do Distrito Federal. Trata-se de uma de pesquisa com abordagem quantitativa, explicativa, transversal, bibliográfica, documental, teórica e aplicada. Foram descritos os dispositivos legais que garantem e norteiam uma escola de qualidade; definição de serviços, qualidade em serviços, serviços educacionais, expectativa e percepção. Para realizar a coleta de dados foi utilizada a escala SERVQUAL; para análise dos dados foi utilizado o software estatístico SPSS 21. Espera-se que os resultados obtidos auxiliem a todos os envolvidos no processo educacional a realizar um trabalho administrativo e pedagógico eficaz e preciso com o intuito de melhorar o setor que mais necessita de atenção.

Palavras-chave: Qualidade em serviços educacionais. Expectativa. Percepção.

Abstract: Social transformations have required educational institutions to provide quality services, especially in early childhood education, since this is the first phase of basic education. Analyzing this context, a research was carried out whose objective is to measure and discuss the quality of educational services offered in Early Childhood Education according to the expectation and perception of the managers, teachers and parents of the Regional Education Coordination of the Bandeirante Center of the Federal District. It is a research with a quantitative, explanatory, transversal, bibliographic, documentary, theoretical and applied approach. The legal provisions that guarantee and guide a quality school have been described; Definition of services, quality of services, educational services, expectation and perception. To perform the data collection, the SERVQUAL scale was used; The statistical software SPSS 21 was used to analyze the data. It is hoped that the obtained results will help all those involved in the educational process to perform an effective and precise administrative and pedagogical work with the intention of improving the sector that needs the most attention.

¹ Graduada em Pedagogia pelo Centro Universitário de Brasília (2006); Pós-Graduação em Orientação Educacional (2011). Tem experiência na área de Educação, como Pedagoga e Coordenação Pedagógica, com ênfase em Educação. Mestranda do Programa de pós-Graduação do Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás/ Regional de Catalão. E-mail: irene.antoniademoura@gmail.com

² Doutora em Linguística e Língua Portuguesa pela Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho. Profa. Adjunto IV Faculdade de Educação da Universidade Federal de Goiás/ Regional de Catalão. E-mail: drisadoyama@gmail.com

Keywords: *Quality in educational services. Expectancy. Perception.*

Resumen: *Los cambios sociales han requerido instituciones educativas proporcionar servicios de calidad, sobre todo en el jardín de infantes, ya que esta es la primera etapa de la educación básica. Analizando este contexto se realizó una encuesta cuyo objetivo es medir y analizar la calidad de los servicios educativos proporcionados en el jardín infantil de acuerdo con las expectativas y percepciones de los directivos, profesores y padres de la Coordinación Regional de Educación Core Distrito Federal Bandeirante de. Se trata de una investigación con un enfoque cuantitativo, explicativa, cruz, referencias bibliográficas, documentales, teórica y aplicada. las disposiciones legales que garantizan y dirigen una escuela de calidad se han descrito; definición de servicios, servicios de calidad, servicios educativos, las expectativas y la percepción. Para llevar a cabo la recolección de datos se utilizó el SERVQUAL; para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS 21. Se espera que los resultados ayuden a todos los involucrados en el proceso educativo para llevar a cabo tareas de administración y la enseñanza efectiva y precisa con el fin de mejorar el sector que necesita atención.*

Palabras-chave: *Servicios educativos de calidad. Expectativa. Percepción.*

Introdução

Os processos acelerados de transformações sociais, políticas, econômicas, científicas e tecnológicas estão desafiando as instituições escolares a repensarem sua atuação no processo de formação e capacitação intelectual do indivíduo, uma vez que essas mudanças “afetam a organização do trabalho, o perfil dos trabalhadores, repercutem na qualificação profissional e conseqüentemente nos sistemas de ensino e nas escolas” (LIBÂNIO, 2004, p. 47). Exigido adequação e mudanças quanto a forma de atuação diante desse novo contexto social, prestação de serviços educacionais com qualidade, investimento em capacitação e qualificação profissional, para proporcionar ao indivíduo conhecimentos, habilidades e competências necessárias para atuação no mercado de trabalho. Uma vez que a inexistência dessas qualidades pode levar a exclusão social do ser.

Segundo Vieira (2012), a educação é um direito inseparável da natureza humana, o qual garante o desenvolvimento das capacidades e potencialidades do ser humano uma vez que no processo educacional estão envolvidos vários aspectos como: a construção da cidadania, de valores sociais, desenvolvimento intelectual, psicológico, e moral favorecendo a formação plena do ser. A sociedade que privilegia a educação está alicerçada numa base muito mais sólida, consubstanciada em modelo centrado no respeito aos direitos e garantias fundamentais.

Ainda de acordo com Vieira (2012) esses direitos estão garantidos na Constituição brasileira de 1998 em seu artigo 205, o qual trata da educação como um direito de todo cidadão e por isso é dever do Estado e da família promover, incentivar e colaborar social, política e

economicamente para que a pessoa se desenvolva e seja preparada para exercer seu papel de cidadão qualificado para o trabalho. Também os artigos 208 e 211 trazem a garantia e obrigatoriedade do Estado em proporcionar a Educação básica e gratuita desde a Educação Infantil até o Ensino Médio ou a todos que não tiveram a oportunidade de estudar na idade certa.

Além da Constituição Federal de 1988 a Lei nº 9.394 de 1996 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) regulamenta a educação brasileira principalmente o que está relacionado ao Sistema de Ensino Público e Particular, e também os princípios do direito à educação e sua organização.

Entretanto o Brasil tem enfrentado grandes desafios para que possa colocar em prática o que está estabelecida na lei com relação à Educação e assim cumprir as exigências legais. Nesse sentido de acordo com Campos (2013), o Brasil necessita vencer alguns obstáculos e planejar criteriosamente suas ações, investir e rever suas políticas públicas voltadas para a área educacional, construir mais unidades escolares, atender as crianças da Educação Infantil, ampliando e criando novas instituições de ensino como creches e Centros de Educação Infantil, viabilizando condições de funcionamento desses estabelecimentos, observando os cuidados com a infraestrutura, alimentação, saúde, condições de trabalho, remuneração, formação continuada dos profissionais e adaptação curricular para atender essas crianças.

Partindo desses parâmetros esse projeto de pesquisa tem como objetivo mensurar e analisar a qualidade dos serviços educacionais prestados na Educação Infantil, por meio da investigação científica utilizando como instrumento de coleta dos dados a Escala SERVQUAL. E assim possa contribuir e auxiliar as instituições de ensino na elaboração de estratégias e ações concretas e específicas para aprimorar, desempenhar, planejar, garantir e realizar a prestação desses serviços com excelência e qualidade.

Educação Infantil – breve histórico

Na Europa, no século XVIII, a revolução industrial cedeu lugar à mão de obra feminina, ocorrendo assim, a saída das mães para trabalhar nas fábricas. Período o qual núcleo familiar também sofre transformação, de extenso passa a ser nuclear. Antes as crianças pequenas eram cuidadas pelos avós, tios, primos e irmãos maiores, com o advento das fábricas todos são “chamados” a trabalhar, e essas crianças são deixadas sozinhas, ocasionando o “aumento da mortalidade infantil, desnutrição generalizada e acidentes domésticos, fatores que passaram a

chamar a atenção e despertar sentimentos de piedade e solidariedade em religiosos, empresários, educadores...” (DIDONET, 2001, p.12).

As crianças começam a ser vistas socialmente, e de forma filantrópica, assistencialista, caritativa dando início ao atendimento das mesmas fora da família. Como cita Didonet (2001), surgem os primeiros abrigos para crianças que eram denominados como: *garderie*, na França; *asili*, na Itália; *écoles gardiennes*, na Bélgica. Até hoje em alguns países da América latina usa-se a expressão *guardería* (guarda de criança), referindo-se a crianças de 0 a 3 anos. Tal expressão foi utilizada também no Brasil para as primeiras creches impostas por meio da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), em 1943, a qual determinava que as empresas que possuísse mais de 30 mulheres trabalhando deveriam dispor de um lugar para guardar as crianças enquanto ainda amamentassem, surgindo as primeiras creches, que atendiam as crianças das mães trabalhadoras, em tempo integral, gratuitamente ou o valor cobrado era pouco. Esse modelo de creche brasileiro assemelhava ao modelo europeu com uma diferença que no Brasil, era atendido crianças órfãs, abandonadas ou de mães solteiras (modelo assistencialista e filantrópica).

Hoje no Brasil ainda existem creches com esse modelo que “apenas cuidam das crianças, mas há outras com objetivos educacionais explícitos, com proposta pedagógica fundamentada nas ciências pertinentes, com profissionais qualificados, que seguem critérios de qualidade avaliação e que fazem avaliação de desempenho” (DIDONET, 2001, p.13). Entretanto não é suficiente que alguns tentem buscar ofertar um serviço de qualidade ou se adequar as exigências legais, é necessário que a todos sejam dispensados o mesmo tratamento.

Educação de qualidade, qualidade em serviços e serviços

De acordo com Dourado (2014) a educação de qualidade deve ser considerada um “fenômeno complexo”, pois envolve vários fatores como “as condições de permanência dos alunos na escola e as possibilidades de uma aprendizagem mais significativa” (DOURADO, 2014 p. 6). Nesse sentido ao autor define educação de qualidade como sendo “a relação entre os recursos materiais e humanos”, partindo da ligação existente no ambiente escolar, além dos “processos ensino aprendizagem, os currículos, as expectativas de aprendizagem com relação a aprendizagem das crianças etc.” (DOURADO, 2014 p. 6). Entretanto, para que exista qualidade educacional há outros fatores que devem ser considerados como o sistema financeiro, administrativo, pedagógico, “os juízos de valor, as propriedades que explicitam a natureza do

trabalho escolar, bem como a visão dos agentes escolares e da comunidade sobre o papel e as finalidades da escola e do trabalho nela desenvolvido” (DOURADO, 2014 p.7).

Já Libâneo (2004) descreve educação de qualidade aquela que “baseia-se no conhecimento e na ampliação de capacidades cognitivas, operativas e sociais, com alto grau de inclusão; significa trabalhar com seres humanos para ajudá-los a se construírem como sujeitos” (LIBÂNEO, 2004, p. 66).

Ferreira (1986) cita que qualidade é uma particularidade que possibilita a diferenciação de pessoas, objetos ou serviços ponderando o acolhimento ou a recusa de algo. Dourado (2014) descreve que “a qualidade pode ser definida a partir dos resultados educativos, representados pelo desempenho do aluno” (DOURADO, 2014 p. 6).

Nesse sentido a qualidade em serviços e a qualidade educacional envolve um processo desafiador e complexo que requer conhecimento tanto teórico como prático, pois ao lidar com a formação dos sujeitos as instituições escolares devem estar preparadas para prestar serviços educacionais de qualidade além de exercer seu papel de facilitador e promotor do desenvolvimento pleno do ser.

Buscado compreender melhor a complexidade desses serviços educacionais que são ofertados, Lobo; Duque; Oliveira; Rodrigues (2008) define qualidade em serviços como sendo o nível de satisfação esperado e alcançado pelo indivíduo ao buscar algum tipo de serviço, onde seus anseios sejam satisfeitos por meio de atitudes que permitam perceber e mensurar a qualidade ou não do serviço prestado.

Para Lovelock (1998) “serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra, que apesar do processo estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção” (LOVELOCK, 1998, p.5).

Nesse contexto essa definição pode ser utilizada para discriminar os serviços prestados na área educacional, onde um serviço é ofertado e realizado, mas que o produto final não é considerado um produto físico, tangível. Assim de acordo com Lobo; Duque; Oliveira; Rodrigues (2008) serviço pode ser descrito como ações executadas por uma corporação com o intuito de atender as demandas demonstradas pelos indivíduos de uma determinada comunidade.

Nessa perspectiva os serviços são classificados de forma diferenciada de produto, desde o momento do planejamento até a avaliação, destacando-se os seguintes aspectos

descritos por Gondim e Novaski (2005): intangibilidade – abstração dos serviços prestados, impossibilitando ser tocado antes de ser realizado; - heterogeneidade: pode ocorrer a inexistência de regularidade na prestação dos serviços, uma vez que são realizados por pessoas estando sujeitos à instabilidade com relação à qualidade durante o processo de realização; inseparabilidade da produção e consumo: os serviços são consumidos imediatamente ocorrendo à avaliação no ato da entrega, pois não é possível guardá-los. Por isso os serviços devem ser averiguados constantemente, considerando as observações dos consumidores buscando aprimorar o processo de execução para que haja qualidade.

Caracterizando percepção e expectativa

A percepção é definida por Chiavenato (2010), como: [...] “a janela por onde a informação ingressa no organismo humano.” E ainda é considerada “o processo pelo qual os indivíduos selecionam, organizam, armazenam e recuperam informações” (CHIAVENATO, 2010, p.220-221).

Com relação aos serviços prestados por uma instituição ou empresa, Zeithaml, Berry e Parasuraman (1990), discriminam percepção como sendo a impressão final que um cliente tem a respeito de um serviço executado. Já expectativa é vista como o desejo, a ideia ou ânsia do cliente de que o serviço a ser ofertado seja de qualidade ou de excelência. Dessa forma serviço de excelência é descrito como “aquele em que a qualidade percebida excede as expectativas do cliente, gerando uma atitude de encantamento diante do serviço experimentado” (GONDIM e NOVASKI, 2005, p.11).

A qualidade esperada na prestação dos serviços é descrita por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) como sendo o que o cliente espera (expectativa) e deseja ao procurar por um determinado serviço ou produto, com a esperança que o prestador atenda a essa expectativa e ele perceba realmente a qualidade dos serviços solicitados. Sendo ilustrado por Castro 2015 da seguinte forma:

$E > P$ = Qualidade não satisfatória

$E = P$ = Qualidade satisfatória

$E < P$ = Qualidade ideal (CASTRO, 2015, p.30-31).

Metodologia

Pesquisa com abordagem quantitativa, a qual segundo Ramos; Ramos; Busnello (2005) com relação ao problema classifica-se como: quantitativa – que pode ser mensurados em números, classificados e analisados, utilizando técnicas estatísticas. Quanto aos objetivos é considerada: descritiva - a coleta de dados tem como finalidade descobrir o porquê da obtenção desses dados; exploratória - o objeto de estudo a ser investigado pode conter poucas informações a seu respeito; explicativa - procura informar e explicar a ocorrência de um determinado fenômeno; e transversal - as medições serão feitas em um único momento, não havendo o acompanhamento dos indivíduos.

Quanto aos procedimentos de acordo com Dalfovo, Lana, Silveira (2008), a coleta de dados foi realizada por meio de: levantamento dos dados – tendo como foco as diretrizes da pesquisa para alcançar o objeto de estudo; revisão bibliográfica e documental - é o ponto de partida de toda pesquisa - revisão da literatura. Como fontes de informação: quantitativa – baseiam-se em questões ou problemas específicos; teórica – releitura, estudo e análise de teorias já consolidadas; aplicada – é aplicação prática da solução de um determinado problema.

Instrumentos de Coleta de Dados

Os dados foram coletados aplicando instrumento criado por três pesquisadores norte-americanos de marketing, Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988, denominado Escala SERVQUAL usado para mensurar a qualidade com relação a prestação de serviços. Este instrumento de coleta de dados foi utilizado por ser prático e adaptável a qualquer modalidade de serviço permitindo diferenciar e avaliar expectativa e percepção do cliente utilizando gaps. De acordo com Martins (2013), Gaps – significam divergências que acontecem dentro de uma instituição (empresa) e entre a empresa e o cliente, o que ocasiona a má qualidade na prestação dos serviços, sendo necessário eliminá-los.

Resultados e discussões - Análise descritiva dos dados

A pesquisa foi realizada em uma instituição de Educação Infantil da Coordenação Regional de Ensino do Núcleo Bandeirante no Distrito Federal, a instituição atende crianças de 0 a 5 anos de idade. Participaram da pesquisa 3 gestores, 7 professores e 8 pais sendo um total de 18 participantes; desses apenas dois eram do sexo masculino; os demais do sexo feminino, as idades variavam de 20 anos a 60 anos.

De acordo com as respostas dadas aos itens (variáveis) da Escala relacionados à expectativa as notas mensuradas tanto pelos gestores quanto pelos professores referentes às cinco dimensões (confiabilidade, tangibilidade, segurança, presteza (responsabilidade) e empatia foram semelhantes, as notas foram seis e sete, que significa concordo e concordo totalmente. Já para a percepção as notas dos gestores variaram de 2 a 7; as notas dos professores variaram entre 1 a 7. Onde 1- discordo totalmente; 2 – discordo parcialmente; 3 – discordo; 4 – nem discordo nem concordo; 5 – concordo parcialmente; 6 – concordo e 7 – concordo totalmente. Nesse sentido observou-se que tanto para os gestores quanto para os professores há diferença significativa entre percepção e expectativa, sendo que a expectativa foi considerada maior que a percepção. De acordo Castro, (2015) se a expectativa for maior que a percepção ($E > P$) o resultado é qualidade não satisfatória.

As respostas dos pais com relação à expectativa variaram de 1- discordo totalmente a 7- concordo totalmente. Já para a percepção suas respostas foram discordo parcialmente a concordo totalmente.

Diante dos dados apresentados a dimensão que requer mais atenção é a dimensão Tangibilidade, a qual se refere à parte estrutural da instituição como parte física (instalações, equipamentos, espaços) material (recursos pedagógicos e didáticos, materiais de higiene dentre outros) e humana (gestores, professores, auxiliares em educação, coordenadores); nessa dimensão as respostas aos itens da escala variaram de discordo totalmente a concordo parcialmente.

De acordo com Zabalza (1998) citado por Mathias e Paula (2009), a qualidade na prestação de um serviço está ligada a atividade desempenhada pela instituição e aos servidores que trabalham na mesma.

Mediante tais constatações, observa-se que há uma baixa na qualidade dessa instituição com relação a essa dimensão. E de acordo com Libâneo (2004): “O processo de organização escolar dispõe, portanto, de funções que são as propriedades comuns ao sistema organizacional de uma instituição, a partir das quais se definem ações e procedimentos práticos” (LIBÂNEO, 2004, p.132). Chiavenato (2010) defende que: “Elas precisam ser administradas para poderem funcionar adequadamente e atingir seus objetivos da melhor maneira possível” (CHIAVENATO, 2010, p.59). Uma vez que a instituição de educação infantil requer atenção e cuidado nesse aspecto, por atender um público com idade cronológica de zero a cinco anos. De acordo com Kramer; Nunes; Pena; Toledo, (2013), nessa faixa etária é de

suma importância: “reorganizar espaço físico possibilitando acolhimento, autonomia e experiência com materiais diversos” (KRAMER; NUNES; PENA; TOLEDO, 2013, p. 96). Pois a criança necessita de um ambiente onde ela se sinta segura e protegida, porque nesse momento também ocorre à ruptura com o lar e com a família.

Tabela 1 – Descriptive Statistics – Expectativa: Dimensão – Tangibilidade

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
funcionários	18	5,00	7,00	118,00	6,5556	0,61570
equipamentos	18	5,00	7,00	118,00	6,5556	0,61570
materiais	18	3,00	7,00	107,00	5,9444	1,58938
espaços	18	3,00	7,00	111,00	6,1667	1,38267
Valid N (listwise)	18					

Tabela 2 – Percepção: Dimensão – Tangibilidade

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
funcionários	18	1,00	7,00	82,00	4,5556	2,00653
equipamentos	18	1,00	7,00	77,00	4,2778	2,05242
materiais	18	1,00	7,00	83,00	4,6111	1,85151
espaços	18	1,00	999,00	1074,00	59,6667	234,43273
Valid N (listwise)	18					

A dimensão Confiabilidade trata da trata da agilidade, adequação ao atendimento durante a prestação dos serviços educacionais, incluindo proposta pedagógica participativa.

De acordo com os resultados apresentados na tabela abaixo esses itens requerem atenção necessitando de ajustes para melhorar e aprimorar o trabalho desenvolvido pela instituição, além de permitir que os sujeitos sintam-se construtores, colaboradores e parceiros no processo de planejamento institucional.

Tabela 3 – Expectativa: Dimensão – Confiabilidade

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
proposta pedagógica	18	3,00	7,00	112,00	6,2222	1,39560
planejamento pedagógico	18	3,00	999,00	1106,00	61,4444	233,98698
planejamento, monitoramento e avaliação das atividades	18	3,00	7,00	112,00	6,2222	1,26284
atenção às crianças	18	3,00	999,00	1103,00	61,2778	234,02861
alimentação das crianças	18	3,00	7,00	107,00	5,9444	1,55193
Valid N (listwise)	18					

Tabela 4 – Percepção: Dimensão – Confiabilidade

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
proposta pedagógica	18	1,00	7,00	87,00	4,8333	2,30728
planejamento pedagógico	18	3,00	7,00	105,00	5,8333	1,20049
planejamento, monitoramento e avaliação das atividades	18	3,00	7,00	108,00	6,0000	1,02899
atenção às crianças	18	3,00	7,00	106,00	5,8889	1,32349
alimentação das crianças	18	2,00	7,00	108,00	6,0000	1,18818
Valid N (listwise)	18					

A dimensão - Presteza/responsabilidade: capacidade e prontidão quanto a realização dos serviços. De acordo com os dados analisados e apresentados nas tabelas a seguir abaixo é preciso que a instituição reveja e discuta coletivamente esses itens buscando sempre melhorias na prestação dos serviços e soluções viáveis e possíveis para sanar as falhas existentes, sendo que isso somente será possível realizando periodicamente uma auto avaliação.

Nesse sentido (Silva; Francisco; Silva; Hatakeyama, 2010) colabora afirmando que: “as pessoas não são treinadas apenas para desempenhar as funções, mas para ser ativo no processo dos quais fazem parte” (SILVA; FRANCISCO; SILVA; HATAKEYAMA, 2010, p.7). Cada indivíduo tem seu papel e função específica a desempenhar dentro da instituição tornando o único e importante para o sucesso organizacional.

Tabela 5 – Expectativa: Dimensão – Presteza/responsabilidade

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
apoio da SEE	18	3,00	7,00	113,00	6,2778	1,12749
documentação	18	6,00	999,00	1114,00	61,8889	233,87249
funcionamento institucional	18	3,00	7,00	116,00	6,4444	1,04162
alimentação das crianças	18	3,00	7,00	107,00	5,9444	1,55193
Valid N (listwise)	18					

Tabela 6 – Percepção: Dimensão – Presteza/responsabilidade

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
apoio da SEE	18	2,00	999,00	1096,00	60,8889	234,12488
documentação	18	3,00	7,00	112,00	6,2222	1,00326
funcionamento institucional	18	4,00	7,00	104,00	5,7778	1,00326
instrumentos de avaliação institucional	18	2,00	7,00	109,00	6,0556	1,43372
Valid N (listwise)	18					

A quarta dimensão trata da segurança a qual se refere à formação e capacitação adequada de professores e funcionários da instituição de educação infantil para realizarem suas funções e lidarem com as crianças principalmente aquelas com necessidades especiais, adotando normas de segurança. De acordo com as respostas de professores e gestores eles consideram a instituição um local seguro para as crianças permanecerem, além de cuidarem para que sejam respeitadas em seus direitos.

Nesse sentido o profissional que atua na educação infantil deve ser formado e capacitado intelectualmente para atender de forma adequada as necessidades das crianças, além de conhecer as peculiaridades sobre esta etapa da educação básica para que possa elaborar e desenvolver atividades pedagógicas adequadas a cada grupo de crianças garantindo o aprendizado e a segurança de cada uma delas.

De acordo com Gadotti (2013) “Uma escola, uma universidade, precisa pouco para ser de qualidade, mas nelas não podem faltar ideias. Precisa basicamente de três condições: professores bem formados, condições de trabalho e um projeto” (GADOTTI, 2013, p.11). Então todos devem estar inseridos nesse processo de formação e aprendizado demonstrando conhecimento e habilidade para prestar um serviço educacional de qualidade.

Tabela 7 – Expectativa: Dimensão - Segurança

	Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
formação e capacitação profissional	18	2,00	7,00	116,00	6,4444	1,24722
atenção e respeito a integridade das crianças	18	4,00	7,00	113,00	6,2778	1,12749
postura profissional	18	4,00	7,00	116,00	6,4444	,85559
medidas de segurança física das crianças	18	2,00	7,00	110,00	6,1111	1,67644
Valid N (listwise)	18					

Tabela 8 – Percepção: Dimensão – Segurança

	Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
formação e capacitação profissional	18	3,00	7,00	110,00	6,1111	1,18266
atenção e respeito a integridade das crianças	18	3,00	7,00	108,00	6,0000	1,08465
postura profissional	18	5,00	7,00	115,00	6,3889	0,60768
medidas de segurança física das crianças	18	3,00	7,00	101,00	5,6111	1,33456
Valid N (listwise)	18					

A dimensão Empatia trata da interação entre a instituição escolar e a comunidade escolar. Com relação a esse item Kramer; Nunes; Pena; Toledo (2013), descreve que: “A interação qualificada entre os sujeitos de um grupo assegura a construção coletiva de sua proposta político-pedagógica” (KAMER; NUNES; PENA; TOLEDO, 2013, p.286). Nesse sentido a escola deve promover e propor ações que proporcione a interação entre os sujeitos, uma vez que eles necessitam desse contato para a reconstrução interior e o renascimento.

Tabela 9 – Expectativa: Dimensão - Empatia

	Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
realização de eventos institucionais	18	4,00	7,00	120,00	6,6667	0,76696
afetividade	18	3,00	7,00	110,00	6,1111	1,49071

Tabela 9 – Expectativa: Dimensão - Empatia

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
resolução de conflitos por meio do diálogo	18	3,00	7,00	117,00	6,5000	0,98518
encaminhamento e atendimento das crianças ao SOE	18	5,00	7,00	120,00	6,6667	0,59409
parceria com o Conselho Tutelar	18	5,00	7,00	120,00	6,6667	0,59409
Valid N (listwise)	18					

Tabela 10. Percepção: Dimensão - Empatia

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
realização de eventos institucionais	18	2,00	7,00	5,8889	1,67644
afetividade	18	2,00	7,00	5,7778	1,55509
resolução de conflitos por meio do diálogo	18	2,00	7,00	5,8889	1,60473
Percepção P21- encaminhamento e atendimento das crianças ao SOE	18	2,00	7,00	5,3333	1,84710
parceria com o Conselho Tutelar	18	2,00	7,00	5,3333	1,64496
Valid N (listwise)	18				

Considerações Finais

Esta pesquisa com a finalidade de mensurar e discutir a qualidade dos serviços educacionais ofertados na Educação Infantil de acordo com a expectativa e a percepção dos gestores, professores e pais. Foi possível observar que existe um longo caminho a ser percorrido, muito trabalho a ser realizado para que os serviços prestados nessa instituição sejam de fato de qualidade. A escola necessita de melhorias em sua estrutura organizacional, o que independe da vontade e do trabalho exclusivo de gestores e professores, pois a mesma necessita da colaboração externa de políticas públicas e da intervenção do Estado, uma vez que

é ele que dispõe dos recursos materiais, financeiros e humanos para colaborar para a melhoria e oferta de serviços educacionais de qualidade.

Constatou-se que de acordo com os gestores e professores a expectativa com relação aos serviços referentes à dimensão Tangibilidade (infraestrutura) foi superior à percepção, ou seja, ($E > P$) o resultado é qualidade não satisfatória. Entretanto na visão dos pais a expectativa com relação a essa dimensão foi menor que a percepção ($E < P$) o que significa qualidade ideal.

É necessário conhecimento mais sistematizado sobre o desenvolvimento infantil, a Educação Infantil, pois por mais que se estude ainda há muito que aprender. Somente por meio do estudo, da pesquisa, da participação e colaboração de todos os envolvidos com sistema educacional será possível elaborar propostas e projetos pedagógicos capazes de abranger as reais necessidades das crianças, possibilitando a formação de um sujeito apto a interagir e relacionar com o meio o qual está inserido de forma autônoma e independente.

As dimensões Segurança, Presteza/responsabilidade apresentaram qualidade satisfatória. As outras duas dimensões Confiabilidade e Empatia requerem atenção e participação de toda a equipe escolar para elaboração e execução de uma proposta pedagógica consistente que promova a melhoria nos serviços ofertados. Ainda com relação e dimensão empatia observou-se que é necessário melhorar a relação interpessoal entre os atores envolvidos no processo educacional.

Os gestores, professores e os pais demonstraram certa dificuldade em diferenciar expectativa e percepção com relação a qualidade de um serviço prestado e que ter conhecimento prévio sobre algo faz toda diferença.

A escola necessita acolher melhor os pais e em algumas vezes até mesmo os professores tornando-os parceiros e colaboradores fundamentais no processo ensino aprendizagem.

Algumas dificuldades durante a pesquisa: leitura desatenta dos itens dos questionários por parte dos participantes, resistência e/ou recusa de alguns gestores, professores e principalmente dos pais em colaborar respondendo aos itens da escala.

Sugestões para novas pesquisas: para uma percepção mais aprofundada sobre a realidade dessa instituição poderia ser realizado uma pesquisa qualitativa, analisando as dimensões da escala que mais necessita de atenção. Pois assim poderia ser possível identificar o porquê de determinada resposta de algum participante. Realizar o estudo com toda a comunidade escolar.

Referências

- BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil: Texto Constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas emendas constitucionais nº 1/92 a 56/2007 e pelas Emendas nº 1 a 6/94. – Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2008.
- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica - **Parâmetros nacionais de qualidade para a educação infantil/Ministério da Educação**. Secretaria de Educação Básica – Brasília. DF, 2006; v.2.
- CASTRO, Márcia Helena. Dissertação: **Percepção da qualidade na educação na perspectiva de três escolas particulares da cidade de Catalão GO**. 2015. Teses e dissertação.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**; Rio de Janeiro: Elsevier, 2010 – 7ª reimpressão, 2ª edição.
- DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. **Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.2, n.4, p.01- 13, Sem II. 2008 ISSN 1980-7031.
- DANCEY, Christine P. REIDY, John. **Estatística sem matemática para Psicologia – usando o SPSS para Windows**. Tradução Lori Viali. – Porto Alegre: Artmed. 2006 608 p. 3ª edição.
- DIDONET, Vital. Creche: a que veio, para onde vai. In: Educação Infantil: a creche, um bom começo. Em Aberto/Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. v 18, n. 73. Brasília, 2001. p.11-28.
- DOURADO, L. Fernandes; OLIVEIRA, J. Ferreira de. **A QUALIDADE DA EDUCAÇÃO: PERSPECTIVAS E DESAFIOS**. Cad. Cedes, Campinas vol. 29, n. 78, p. 201-215, maio/ago. 2009. Disponível em <<http://www.cedes.unicamp.br>>.
- DOURADO, Luiz Fernando. OLIVEIRA, João Ferreira de. **A qualidade da educação: Conceitos e definições**. Brasil - Ministério da Educação, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014, p.43.
- GADOTTI, Moacir. **Qualidade na educação: uma nova abordagem**. Congresso de Educação Básica: Qualidade na aprendizagem - COEB 2013. Rede municipal de ensino de Florianópolis – SC. P. 18.
- GONDIN, Carmen Neiva Carvalho; NOVASKI, Olívio. **Análise da expectativa e percepção da qualidade de serviços administrativos em uma instituição de ensino superior**. Dissertação (Mestrado Profissional em Engenharia Mecânica) Universidade Estadual de Campinas, SP, 2005.
- INDIQ- MEC. **Indicadores da Qualidade na Educação Infantil / Ministério da Educação/Secretaria da Educação Básica** – Brasília: MEC/SEB, 2009. 64 p.

KRAMER, Sônia. NUNES, Maria Fernanda. CARVALHO, Maria Cristina. (Org.). **Educação Infantil: Formação e responsabilidade** – 1ª ed. – Campinas, SP: Papirus, 2013.

LIBÂNIO, J. Carlos. **Organização e Gestão da Escola: Teoria e Prática**. 5ª edição revista e ampliada – Goiânia – GO; Editora Alternativa, 2004.

LOBO, J. R. Marques; DUQUE, L. Polisseni; OLIVEIRA, L. O. de Freitas; RODRIGUES, M. V. Y Rodrigues; **O uso da Escala SERVQUAL para avaliar a percepção de valor na prestação de serviços de manutenção de computadores**. IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras. Niterói, RJ, Brasil, 31 de julho, 01 e 02 de agosto de 2008.

LOVELOCK, C. H. Principles of services marketing and management. **Upper Saddle River New Jersey: Prentice Hall, 1998**.

MARTINS, V. W. Batista. TRINDADE, S. R. Santos. MACEDO, Alcebíades Negrão. NEVES, Renato Martins das. **Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumentos de avaliação da qualidade**. Iberoamerican Journal of Industrial Engineering, Florianópolis, SC, Brasil, v. 4, n. 7, p. 279-296, 2012.

MOROCÓ, João. **Análise Estatística com o PASW Statistics 5ª Edição em Português** Publicado em 07/2010, Editor: REPORTNUMBER, p. 953.

MATHIAS, Elaine Cristina Bio. PAULA, Sandra Nazareth de. **A Educação Infantil no Brasil: avanços, desafios e políticas públicas**. Revista Interfaces: Ensino, Pesquisa e Extensão. Ano 1, nº 1, 2009.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A. AND BERRY, L.L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*, Vol. 49 Nº. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A. ZEITHAML, V. BERRY, L. **A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. *Journal of Retailing*, vol. 64, no 1, 12-40, New York University, Spring 1988.

RAMOS, Z. Leite. **Conhecimentos Pedagógicos**; 6ª edição – Brasília: Vesticon. 2013, p.405.

SILVA, Nivaldo Pereira da. FRANCISCO, Antonio Carlos de. SILVA, Mayara Cristina Ghedini da. HATAKEYAMA, Kazuo. **A aprendizagem organizacional e a inovação: o caso da Concessionária de Energia do Sul do País**. INGEPRO – Inovação, Gestão e Produção Janeiro de 2010, vol. 02, no. 01.

VIEIRA, Andréa, Zacarias. **O regime constitucional do direito à educação básica**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 106, nov 2012.

ZABALZA, Miguel A. **Qualidade em Educação Infantil**. Tradução: Beatriz Affonso Neves. Porto Alegre: ArtMed, 1998

Recebido em 15 de outubro de 2016
Aceito em 15 de fevereiro de 2017