

A APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL NA EDUCAÇÃO INFANTIL DE UMA ESCOLA PARTICULAR

Daiane Cristina Staffen¹
Fabiane Silveira da Silveira²

RESUMO

As organizações estão se conscientizando cada vez mais da importância de oferecer produtos e serviços que satisfaçam as expectativas de seus clientes. Neste sentido este estudo foi realizado no Colégio Nossa Senhora Medianeira, na cidade de Candelária-RS, onde se analisa as expectativas dos potenciais clientes, com o intuito de confrontá-las com as percepções dos que já são clientes (pais dos alunos da Educação Infantil), mediante aplicação do modelo SERVQUAL, que consiste em um questionário com vinte e duas questões semiestruturadas. A metodologia é um estudo de caso, descritivo com análise qualitativa e quantitativa. Os resultados da coleta de dados foram analisados e tabulados no sistema *Sphinx*. A partir deste estudo, identificou-se que grande parte dos respondentes está satisfeito com a empatia do quadro de funcionários, com a organização cadastral e com a prestabilidade dos colaboradores; todavia sugerem melhorias referentes à transmissão informações com relação a datas, bem como às instalações físicas e à modernização de equipamentos.

Palavras-chave: Percepção. Expectativa. Qualidade de Serviços. SERVQUAL.

ABSTRACT

Organizations are increasingly becoming aware of the importance of delivering products and services that meet the expectations of their customers. In this sense, this study was carried out at the Nossa Senhora Medianeira College, in the city of Candelária-RS, where the expectations of potential clients (parents of children's students) are analyzed, with the aim of confronting them with the perceptions of those already Are clients, using the SERVQUAL model, which consists of a questionnaire with twenty-two semi-structured questions. The research methods are descriptive and qualitative. The results of the data collection were analyzed and tabulated in the Sphinx system. From this study, it was identified that most respondents are satisfied with the empathy of the staff, with the cadastral organization and with the collaborators' performance, but suggest improvements related to the transmission of information regarding dates, as well as in the facilities Physics and modern equipment.

Keyword: Perception. Expectation. Services quality. SERVQUAL.

¹ Graduada em Administração pela Faculdade Dom Alberto.

² Administradora, Orientadora, Professora e Coordenadora do Curso de Administração da Faculdade Dom Alberto.

INTRODUÇÃO

As Instituições de Ensino estão focadas em oferecer aos clientes aquilo que estes almejam. Estão preocupadas com a nova geração de consumidores, que com o fácil acesso à informação, acabam tornando-se mais críticos, meticolosos e seletivos.

Para Denton (1990), “a satisfação dos clientes produz recompensas reais para a companhia em termos de lealdade dos clientes e na imagem da empresa”. Com isso, compreender as necessidades dos clientes torna-se fundamental.

O atendimento ao cliente é um passo importante quando se almeja alcançar a fidelização. Surge a necessidade de reconhecer as percepções dos clientes sobre o serviço prestado de forma a ponderar se suas expectativas iniciais foram minimamente atingidas. Toda e qualquer instituição de ensino almeja ultrapassar as perspectivas que os clientes possuem sobre determinado serviço/produto evidenciando a qualidade e elevando os níveis de satisfação de forma a torná-los promotores.

Desta forma, a qualidade de serviços prestados torna-se de fundamental importância para as organizações, principalmente para a sua sobrevivência ao longo dos anos. A qualidade é parte integrante das metas do sistema organizacional, podendo ser encontrada nos produtos, serviços, na eficiência dos colaboradores e, principalmente, no que diz respeito à satisfação do cliente, sendo estas as atribuições que o mesmo faz ao produto ou ao serviço (OLIVEIRA, 1996).

Os anos iniciais da vida são decisivos. A relação entre o cuidar e o educar a criança pequena vem sendo tratada com atenção especial já há algum tempo. O olhar sobre a infância mudou.

Em virtude desta contextualização, nota-se a necessidade de averiguar se as expectativas dos potenciais clientes da Educação Infantil, mediante o uso do Modelo SERVQUAL, sobrepõem-se às percepções dos atuais clientes (pais dos alunos).

Este estudo foi realizado na Instituição de Ensino atualmente denominada como Colégio Nossa Senhora Medianeira, tendo como sua mantenedora a ASDISC- Ação Social Diocesana de Santa Cruz do Sul/RS.

A Escola vem se mantendo em constante crescimento até os dias atuais, tanto em sua estrutura física, quanto no ensino e qualificação, voltados para o desenvolvimento e fortalecimento do ser humano, como primícias da Instituição, tem destaque especial por ser uma das únicas Instituições da região que ainda oferece o Curso Normal (antigo Magistério) – Formação de Professores de Educação Infantil e Séries Iniciais. No primeiro semestre de 2017, a empresa conta com um total de 545 alunos, distribuídos entre Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio e Curso Normal.

Para o alcance do problema de pesquisa proposto, foi desenvolvido objetivo geral e específico. O objetivo geral deste estudo visa avaliar as expectativas dos potenciais clientes, com o intuito de confrontá-las com as percepções dos que já são clientes (pais dos alunos da Educação Infantil), mediante aplicação do modelo SERVQUAL.

Para alcançar tal proposição, objetiva-se especificamente:

1. Estudar os conceitos sobre percepção, expectativa e qualidade de serviços;
2. Desenvolver questionário e aplicar junto ao público alvo;
3. Tabular os questionários e mensurar os dados através do software *Sphinx*;
4. Apontar os GAP'S que afetam o nível de qualidade em serviços;
5. Identificar a expectativa dos clientes versus sua percepção referente à qualidade e serviços da empresa.

A crise na Educação Brasileira chega em 2015 a índices alarmantes. O Brasil ficou classificado entre os países com pior desempenho em Educação. Dos 76 países pesquisados, o Brasil ficou com a 60ª posição no ranking (ESTADÃO/2015).

Em virtude do declínio acelerado no Sistema Básico de Educação comprovado por pesquisas, as constantes paralisações em escolas públicas, a

falta de estrutura e recursos nas instituições acompanhadas por uma série de incertezas e insatisfações, vem ocasionando o aumento de procura por Instituições particulares.

Esta pesquisa justifica-se pelos resultados negativos da Educação. Analisar o fato de a qualidade ser percebida em diversos fatores que contribuem para a construção do conhecimento, faz com que a criança se desenvolva, cresça e aprenda de uma maneira planejada, havendo a necessidade constante de uma avaliação deste processo, buscando-se assim a melhoria contínua destes serviços.

1 REVISÃO DE LITERATURA

1.1 A Educação Infantil

O ingresso à educação e os fatores sociais vêm se apresentado como condições essenciais e necessárias na formação educacional do indivíduo.

Conforme Unicamo (2016) é cada vez maior a necessidade de se ofertar ambientes educativos com qualidade, para favorecer o desenvolvimento do conhecimento e personalidade das crianças, ampliando assim a responsabilidade social da Instituição.

Deste modo, a Educação Infantil, como um todo, é uma função educativa de grande relevância, pois as crianças permeiam relações de confiança com os adultos; têm suas individualidades respeitadas; localizam ambientes seguros, saudáveis e adequados aos níveis de seu desenvolvimento; possuem interação entre si; são motivados a explorar objetos utilizando seus sentidos; e se defrontam com oportunidades de aprendizagens significativas para seu desenvolvimento. Com o passar do tempo, a escola deixou de ser apenas cuidadora de crianças enquanto suas mães trabalham, e passou a ser vista também, como o local em que elas são atendidas em suas necessidades físicas e afetivas.

O processo educativo tem sido de fundamental importância nas Instituições, para que toda a comunidade escolar reconheça a importância de dialogar periodicamente sobre as dimensões propostas e sobre o processo de construção da qualidade, conceito muito amplo e que, portanto, impõe articulações para que sejam alcançados os melhores resultados.

1.2 Qualidade de serviços

Atender com qualidade os clientes e usuários é o principal desafio de qualquer estabelecimento ou entidade na atualidade. Para tanto, deverá haver, segundo Denton (1990), uma equipe dedicada e com perfil adequado. O autor ainda coloca que é imprescindível para as organizações dispor de um serviço com qualidade e que satisfaça seus clientes, tornando-se assim características essenciais na prestação de serviços.

Kotler (1998) salienta o seguinte conceito para serviços: “Serviço é quando uma parte oferece a outra qualquer ato ou desempenha algo, que seja intangível e no resultado final não seja propriedade de nada”.

Las Casas (2001) destaca que se faz necessário oferecer treinamento em todos os níveis da organização, dispondo de comunicação adequada, ou seja, os funcionários devem ser gratificados e convencidos pelos resultados alcançados. Outro fator importante a ser destacado é a adesão de uma filosofia empresarial de satisfação dos consumidores, não apenas a de informar regras. Os funcionários devem acreditar que, se os clientes forem bem atendidos, trarão benefícios para si mesmos.

1.3 Satisfação do Cliente

Identificar os aspectos considerados mais importantes para os clientes, satisfazendo assim suas necessidades e desejos, é de fundamental relevância. Contudo, deve-se estar atento ao fato de que cada produto ou serviço é

formado por características próprias e, por isso, geram expectativas diferentes. Ribeiro, Machado e Tinoco (2010, p. 776), afirmam que

pode ser avaliada a satisfação do cliente como uma combinação de diversos fatores relacionados à prestação do serviço. Sendo a qualidade do serviço, a confirmação de expectativas e o desempenho em transações individuais os mais utilizados.

A satisfação está ligada às sensações que o consumidor pensa estar tendo ao atender suas necessidades. Mas o que realmente satisfaz as necessidades não são fatores percebidos pelo consumidor, quer dizer, não estão em algumas vezes ao nível do consciente (COBRA, 1997). Complementamos com o que diz Kotler (1998), a satisfação é o resultado do sentimento de ter sido bem atendido pelo produto ou serviço que esteja além das expectativas do cliente.

Segundo este conceito, a satisfação interliga a percepção do cliente com relação às expectativas imaginadas por ele. Se o retorno do serviço prestado for menor que o esperado, ele irá sentir-se insatisfeito; se for o esperado, estará satisfeito; e superando suas expectativas, estará altamente satisfeito.

1.4 Mensurar a qualidade no serviço (SERVQUAL)

O modo SERVQUAL é considerado por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991), um instrumento que transmite confiabilidade e tem validade constituída. Possui assim uma ampla aplicação.

Com o estudo do modelo SERVQUAL, chegou-se a conclusão de que os critérios para chegar a um julgamento sobre a qualidade do serviço prestado são os mesmos utilizados pelos pesquisados, independentemente do serviço prestado.

Estes determinantes representam os pontos críticos, que podem causar uma diferença grande, entre expectativa e percepção, na prestação de serviços.

Conforme Lazzari *et al*, 2009, dentre todos os determinantes de qualidade em serviços estudados, os propostos por Parasuraman, Zeithaml e

Berry (1985) são os mais referenciados. Os determinantes são assim descritos: a) Confiabilidade: Competência de a empresa executar os serviços com segurança e precisão; b) Responsabilidade: Funcionários capazes de ajudar o cliente e serem prestativos; c) Garantia: Demonstrar credibilidade e não deixar dúvidas quanto ao serviço prestado; d) Empatia: Cliente receber cuidado e atenção individualmente; e) Tangíveis: Manter instalações, equipamentos, material e pessoal com boa aparência.

Com este modelo, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), propõem apresentar a diferença entre a expectativa e o desempenho após o consumo, referente à satisfação dos clientes sendo proposto o Modelo de Gap.

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada no Colégio Nossa Senhora Medianeira, localizado em Candelária/RS, atuante no ramo educacional desde 1950, caracterizando-se, como micro e pequeno empreendedor.

A pesquisa teve como objetivo avaliar as expectativas dos potenciais clientes, com o intuito de confrontá-las com as percepções dos atuais clientes (pais dos alunos da Educação Infantil do Colégio Medianeira) em relação aos serviços prestados pela Instituição. Para tanto, foi realizado um estudo de caso que conforme Triviños (1987 p. 133), “é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Esta informação prévia necessária é básica para delinear preliminarmente a coleta de dados”.

Inicialmente, o processo metodológico contou com uma pesquisa bibliográfica, com a finalidade de aprofundar os conhecimentos com relação ao tema. Marconi e Lakatos (2006, p. 183) afirmam que “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema, sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva. As pesquisas descritivas, conforme GIL (2002, p. 42), “têm como objetivo

primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Busca-se, com isso, estudar as características do grupo a ser pesquisado.

Como instrumento de coleta de dados, foi elaborado um questionário contendo 22 questões semiestruturadas, no qual foram pesquisados 40 clientes. Destes, 17 são pais de potenciais alunos (universo não estimado) e 23 referentes a alunos que já estudam na Escola (universo estimado de 110 alunos). A coleta de dados, segundo Marconi e Lakatos (2003), são questionários direcionados, com técnicas selecionadas previamente. As questões a serem aplicadas, segundo Yin (2001, p. 21), um dos processos mais importantes a se desenvolver na pesquisa, “certifique-se de criar a forma de questão do estudo que melhor se enquadre na estratégia que você está pensando em adotar em primeiro lugar”.

Para análise dos dados coletados, utilizou-se a ferramenta Sphinx Survey, com análise quantitativa e qualitativa. Em relação aos procedimentos qualitativos, segundo Creswell (2007, p. 184 e 188), eles “se baseiam em dados de texto e imagem, têm passos únicos na análise de dados e usam estratégias diversas de investigação”. A pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social que emprega a quantificação nas modalidades de coleta de informações e no seu tratamento, através de técnicas estatísticas, tais como percentual, média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outros. (MICHEL, 2005).

O cruzamento dos dados foi realizado pelo modelo SERVQUAL. O modelo SERVQUAL é uma técnica de pesquisa que busca auxiliar na compreensão da origem dos problemas referentes à qualidade, e de qual forma pode-se melhorá-los, para a posterior aplicação dos gestores (COELHO, 2004).

Os Dados coletados foram analisados através de da Escala Likert, que consiste em uma escala para medir o nível de aceitação de um indivíduo acerca de um tema. As declarações de concordância devem receber valores positivos ou altos enquanto as declarações das quais discordam devem receber valores negativos ou baixos (BAKER, 2005, p. 80).

Assim sendo, esta pesquisa pode ser classificada conforme Trivinõs (1987), de acordo aos seus objetivos como descritiva; em relação aos procedimentos técnicos, como um estudo de caso; em relação à sua natureza, como aplicada; de acordo com a abordagem do problema, como qualitativa e quantitativa; em relação às entrevistas, estruturada.

3 DESCRIÇÃO DOS DADOS

Como visto anteriormente este estudo tem por finalidade avaliar as expectativas dos potenciais clientes da Educação Infantil, de uma escola particular, com intuito de confrontá-las com a percepção dos atuais clientes, em relação aos serviços prestados pela Instituição. Levou-se em conta para realização da pesquisa o declínio acelerado da Educação Básica e com isso o aumento da procura por instituições particulares.

Foi utilizando o modelo SERVQUAL de pesquisa e o resultado apurado foi dividido em escalas, pelo Padrão Likert.

Ao iniciar este estudo, os pais dos alunos foram abordados através de um questionário que foi anexado a agenda individual de cada aluno. A escolha de quem iria responder as questões (pai ou mãe) ficou a critério de cada família. Desta forma foram coletadas as seguintes informações:

3. 1 Confiabilidade

A Educação Infantil do Colégio Medianeira possui hoje em torno de 110 alunos de Maternal até Nível III (de 01 a 5 anos). Para atender a demanda, dispõe no total de doze profissionais entre eles professores, auxiliares, coordenadora e auxiliar serviços gerais.

A Escola prima por trabalhar com profissionais capacitados e com formação na área pedagógica. Ao ser contratado um novo profissional, o currículo passa previamente por uma análise da diretoria da Instituição, onde são coletadas referências. A questão da Confiabilidade, analisada é de suma

importância para a Instituição. A Escola procura manter atualizado o cadastro dos alunos. Ao efetuar a matrícula na secretaria, é feito um cadastro e quando os alunos passam do período de adaptação, também é preenchida pelos pais uma ficha de identificação do aluno que fica com a coordenadora da Educação Infantil.

Sempre que há necessidade, é feito o contato imediato com os pais, para informar de alguma situação que possa ter ocorrido ou para que os mesmos possam vir buscar seus filhos na Escola (no caso de problemas de saúde).

A confiabilidade é a habilidade de entregar o serviço no tempo prometido e de forma segura e precisa. A tabela 02 mostra os dados apurados na pesquisa deste quesito:

Tabela 02: Confiabilidade

<i>Confiabilidade</i>	PERCEPÇÃO		GA
		EXPECTATIVA	P
CADASTRO_ALUNOS_ATUALIZADOS	6,31	5,77	0,54
CUMPRIMENTO_HORARIO_DATAS	6,58	6,55	0,03
CONFIAVEL_ENSINO	6,5	6,68	-0,18
TEMPO_CERTO	5,96	6,14	-0,18
SOLIDARIDADE_PRESTATIVA	5,62	5,91	-0,29

Fonte: Própria autora, 2016.

Verificando os resultados, a variável solidariedade e prestativa ficou com Gap negativo de -0,29, demonstrando que os pais dos alunos possuem uma expectativa além do encontrado na empresa referente a este item. O item que apresentou maior Gap (diferença entre percepção e expectativa) com 0,54 foi o de manter o cadastro dos alunos atualizado. Este ponto com certeza tem fundamental importância, pois sempre que há necessidade de um contato com os responsáveis, se faz obrigatório que o cadastro dos alunos esteja atualizado, para que o contato seja imediato, vindo ao encontro do que ressalta o site do Portal Educação, onde diz que, cadastrar as empresas fornecedoras e/ou clientes atuais se torna também uma necessidade, sendo que o objetivo principal é minimizar buscas e pesquisas, validando informações de forma rápida e eficiente.

3. 2 Empatia

Com relação ao quesito Empatia, a Escola tem tentado cada vez mais um contato mais direto e acessível com seus clientes (pais de alunos). Foi adotado o sistema de agenda pessoal, onde ali são colados individualmente para cada aluno todos os recados, avisos e informações que acontecerão na Escola. Assim os pais poderão se organizar antecipadamente com materiais ou atividades que serão desenvolvidas. A Escola não possui outro meio de comunicação com os pais, tais como mural de recados ou aplicativo WhatsApp.

A equipe diretiva da Escola também está sempre atenta para as possíveis situações isoladas, que possam estar acontecendo. Incentiva-se sempre para que

os responsáveis entrem em contato o mais breve possível com a coordenadora da Educação Infantil, para que esta possa se posicionar, ou repassar à equipe diretiva tomar as devidas providências, evitando assim aborrecimentos maiores.

A Instituição disponibiliza também uma psicóloga que faz atendimentos na própria Escola, onde busca-se, oportunizar uma atenção individual, com profissional capacitado, para as eventualidades que possam estar ocorrendo com os alunos e ou suas famílias.

A Empatia está relacionada ao cliente receber cuidado e atenção individualmente. Para esta variável temos:

Tabela 03: Empatia

<i>Empatia</i>	PERCEPÇÃO	EXPECTATIVA	GAP
OFERECE_ATENCAO_INDIVIDUAL	6	5,68	0,32
TRATAM_ATENCIOSA	6,12	5,82	0,3
HORARIO_FUNCIONAMENTO	5,96	5,67	0,29
INTERESSE_SERVIR	5,92	5,73	0,19
ESCOLA_DEMONSTRA_INTERESSE	5,92	6	-0,08

Fonte: Própria autora, 2016

O item “oferece atenção individual”, obteve o maior gap com 0,32, mostrando que realmente a Escola está indo pelo caminho certo, e afirmando a

satisfação dos pais em manter uma relação aberta com a Instituição que escolheram. O site do educandário Santa Flora/BA fala sobre este tema enfatizando que a empatia não é aplicável somente na educação das crianças, os adultos também devem exercê-lo e praticá-lo, principalmente se estiverem em contato com as crianças, como é o caso dos pais e educadores.

Já o quesito “Escola demonstra interesse”, ficou com gap negativo de - 0,08, havendo a necessidade de se averiguar o que tem causado a insatisfação dos clientes neste quesito.

3. 3 Presteza

Nos últimos dois anos (2015/2016), houve uma reformulação da equipe diretiva da Escola. A cada dia, esta vem buscando aprimorar velhos conceitos e implantar novas perspectivas com a colaboração de todos da Instituição. Tem sido desenvolvido um trabalho de rearmonização do grupo escolar, para que a ajuda mútua possa engrandecer os princípios objetivados.

A questão da presteza vem sendo trabalhada diariamente. Já se observou um crescimento com relação à comunicação interna entre os funcionários. Hoje ela é feita através de cartazes explicativos na sala dos professores, uso de e-mail e recentemente o aplicativo WhatsApp. Necessita-se que as informações possam ser claras a todos, e que não haja desencontros ao repassá-las aos clientes (pais de alunos).

Presteza seria a vontade dos funcionários em ajudar os clientes e fornecer um pronto serviço. Com a pesquisa deste quesito se tem:

Tabela 04: Presteza

<i>Presteza</i>	PERCEPÇÃO	EXPECTATIVA		GAP
APOSTOS_RESPONDER	6,08	5,68		0,4
HORARIO_MARCADO	6,46	6,27		0,19
DISPOSTOS_ATENDER_ALUNOS	6,42	6,41		0,01
INFORMADOS_DATAS_PROVAS	6,15	6,36		-0,21

Fonte: Própria autora, 2016

Com os dados encontrados, vê-se que foi apresentado em números, a seguinte questão: Há a falta de serem repassadas algumas informações (comunicação) aos pais de alunos, mas os funcionários se preocupam em buscar a resposta para prontamente saná-la. Este é um dos assuntos que já vindo discutido por outras instituições, e merece uma atenção especial, o site CLIP ESCOLA (2017) afirma que uma boa comunicação com seu público interno é essencial para produtividade dos colaboradores, e isso é uma dificuldade muito enfrentada. Deve-se dar transparência à gestão, para garantir uma equipe coerente e colaborativa.

O gap com maior insatisfação no quesito prestação foi de os funcionários estarem informados de datas de provas, entre outros, com gap de -0,21, mas o gap com maior pontuação foi com 0,4 com relação a estarem aptos a responder. Com certeza a Escola está na busca contínua para o aprimoramento desta questão, como mencionado.

3. 4 Tangibilidade

Neste período de transição da direção da Escola (2015/2016), muitos melhoramentos na parte da estrutura física da Educação Infantil aconteceram, sendo o setor o que mais recebeu investimentos. As salas de aula são agora todas climatizadas, foram reformadas (pintura e iluminação), novas instalações para cozinha foram construídos, os brinquedos foram renovados. Todos estes melhoramentos foram executados com o intuito de se ter melhoramentos e a satisfação da equipe, pais, alunos e demais envolvidos.

A Escola está sempre atenta, para que as instalações estejam de acordo com normas de segurança. Em cada sala de aula está disponibilizado um rádio com cd, televisão e dvd. Os alunos frequentam a sala de informática, onde há computadores para uso coletivo da Escola, não há na Educação Infantil nenhum tipo de equipamento digital, tal como computador, tablet, entre outros para uso de alunos ou funcionários. Não há a obrigatoriedade de uso de uniforme para os funcionários, mas a maioria dos professores utiliza o uniforme padrão da Escola, o que os identifica na função de colaborador da empresa.

Descreve-se tangibilidade como, a aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação, a tabela 05 mostra os resultados encontrados na pesquisa deste item:

Tabela 05: Tangibilidade

<i>Tangibilidade</i>	PERCEPÇÃO	EXPECTATIVA	GAP
BEM_VESTIDOS	6,27	5	1,27
EQUIPAMENTOS_MODERNOS	5,31	5,41	-0,1
IF_ADAPTADAS_NECESSIDADES	5,54	5,64	-0,1
INSTALACOES_FISICAS	5,42	5,95	-0,53

Fonte: Própria autora, 2016

Na vertente que se refere à tangibilidade, analisa-se que o resultado com maior expressão se deu com relação aos funcionários estarem bem vestidos, tivemos uma percepção de 6,27 e expectativa 5, formando um gap positivo de 1,27. O site EHOW BRASIL (2017), cita que os professores que trabalham com crianças, geralmente preferem usar roupas confortáveis, devido passam momentos sentados no chão, ajudando-as a realizar projetos diversos. Mas ressalta-se que devem estar de acordo com os padrões e normas da Instituição.

O mais interessante a ser analisado seria a questão das instalações físicas que ficou classificado com o maior índice de desaprovação com gap de -0,53. Mesmo a Escola tendo sido quase que 100% reformada, ainda não atende totalmente à expectativa dos clientes. Há também a questão dos equipamentos modernos, que obteve gap de -0,1, onde deve haver um investimento por parte da Escola.

3. 5 Segurança

Como mencionado, os professores que atuam na Educação Infantil do Colégio Medianeira possuem formação a Nível Superior. A Escola não disponibiliza nenhum tipo de capacitação aos funcionários. Ocorrem anualmente palestras motivacionais e reuniões entre os professores e diretiva

da Escola para troca de conhecimentos e análise do desenvolvimento pedagógico.

A questão da gentileza e confiança são sempre incentivados e cultivados pela Escola, mas observa-se que são características bem pessoais, e a sua prática diária vai depender de cada um.

Nesta análise, será verificada a questão da segurança. A segurança é o conhecimento e a cortesia dos funcionários, transmitindo confiança; incluindo características como: competência para realizar o serviço, cortesia e respeito ao cliente.

Tabela 06: Segurança

Segurança	PERCEPÇÃO	EXPECTATIVA	G AP
FUNCIONARIOS_GENTIS	6,12	5,86	0,26
PROFESSORES_CAPACITADOS	6,31	6,59	-0,28
CONHECIMENTO_RESPONDER_DUVIDAS	6,31	6,59	-0,28
TRANSMITEM_CONFIANCA	6,12	6,45	-0,33

Fonte: Própria autora, 2016

Com uma percepção de 6,12 e uma expectativa de 5,86, formamos um gap de 0,26 para a questão de haver funcionários gentis, que obteve o maior índice de aprovação no quesito segurança, um ponto muito relevante para uma análise no setor educacional. O site ABCQ, complementa esta afirmativa fazendo sua análise com relação ao bom atendimento, enfatizando que questões psíquicas que entendem o cliente e suas necessidades, desenvolvam o respeito pelo ser humano, e a lei que sinaliza as regras, tem a finalidade de proteger e criar o equilíbrio na esfera.

Todos que buscam por este serviço, desejam ser bem atendidos, por pessoas educadas e gentis, que transmitam segurança e tranquilidade para os pais, que necessitam deixar seus filhos aos cuidados destes profissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo de caso foi realizado no Colégio Nossa Senhora Medianeira, na cidade de Candelária/RS. A realização deste trabalho teve como objetivo principal fazer uma análise da satisfação dos clientes, da Educação Infantil de uma escola particular, com relação aos serviços prestados pela Instituição. Para isso buscou-se alcançar a resposta através dos objetivos específicos de estudar os conceitos sobre percepção, expectativa e qualidade de serviços; desenvolver questionário e aplicar junto ao público alvo; tabular os questionários e mensurar os dados através do software *Sphinx*; apontar os GAP's que afetam o nível de qualidade em serviços; identificar a expectativa dos clientes versus sua percepção referente a qualidade e serviços da empresa.

Com a obtenção dos dados, realizado através de questionário semiestruturado, observou-se que, no quesito Confiabilidade, “entregar o serviço no tempo certo”, apresentou GAP positivo de 0,54 considerando que manter o cadastro atualizado é muito importante e a escola vem realizando satisfatoriamente. Já com gap negativo de -0,29, a questão de solidariedade/prestativa não está a contento dos clientes, os pais de alunos.

Com relação à Empatia, “facilidade de abordagem” com gap de 0,32, mostra que a Escola tem fornecido atenção individual, a qual os pais têm esperado, todavia com GAP negativo de -0,08, a variável “demonstra interesse”, a Escola não tem atingido satisfatoriamente as expectativas.

Presteza, “é a vontade em ajudar”. Os dados informam que, com GAP de 0,40, os funcionários estão dispostos a responder e tirar as dúvidas dos pais, mas com GAP de -0,21 identifica que com relação a informar datas, não tem alcançado o esperado, mas é um ponto que pode ser trabalhado com medidas simples.

Com relação à Tangibilidade, que se refere “à aparência física”, os respondentes consideram positiva a questão de funcionários estarem bem vestidos, com gap de 1,27. Já as instalações físicas ficaram com gap negativo de -0,53 e equipamentos modernos com GAP negativo de -0,01. Verificou-se

que realmente com relação a equipamentos modernos, a Escola possui uma deficiência a ser sanada, mas com relação às instalações físicas há a necessidade de averiguar o que realmente tem deixado os pais insatisfeitos, pois a Educação Infantil foi quase totalmente reformada.

E finalizando, em relação à questão da segurança, "demonstrar credibilidade e não deixar dúvidas referentes ao serviço prestado", os dados mostram que funcionários gentis, ficaram com gap positivo de 0,26, mas transmitir confiança apresenta gap negativo de -0,33. Esse é um ponto relevante que deve ser analisado, pois se torna de extrema importância que os pais sintam confiança e segurança nos responsáveis pelos seus filhos, durante o período escolar.

Quanto ao resultado da pesquisa, foi de suma importância para a Instituição obter os dados levantados e através dos resultados, analisar onde a empresa precisa melhorar. No desenvolvimento do trabalho, pode-se verificar a importância de se avaliar a qualidade dos serviços prestados para identificação dos pontos a serem melhorados.

Constatou-se, que os clientes em sua grande maioria estão satisfeitos com os serviços prestados na Instituição, e pontos que se ressaltaram insuficientes podem ser melhorados por meio de projetos desenvolvidos pela Escola.

A Educação Infantil tem como finalidade o bem estar e segurança das crianças, fazendo com que sintam-se acolhidas, amparadas, estimuladas e compreendidas, através de um ambiente que propicie estes elementos, e esteja congruente a expectativa dos pais.

REFERÊNCIAS

COBRA, Marcos, Henrique Nogueira. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira**. 4. ed. São Paulo: Atlas. 1997.

COELHO, C. D. A. **Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio**. Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-

graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços**: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1990.

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

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6º Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARQUES, Ramiro. **A escola e os pais**: como colaborar? Lisboa: Texto Editora, 2009.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. São Paulo: Atlas, 2005.

OLIVEIRA, S. T. **Ferramentas para o aprimoramento da qualidade**. 2ª ed. São Paulo: Pioneira, 1996.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. **Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale**. Journal of Retailing, v. 29, n. 4. Winter, 1991.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V.A.; BERRY, L.L. **A conceptual model of services quality and its implication for future research**. Journal of Marketing, 1985.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **SERVQUAL**: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Marketing, v. 64. Spring 1988.

YIN, Roberto K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. Ed. Porto Alegre: Bookmam, 2001.

