

FUCAPE FUNDAÇÃO DE PESQUISA E ENSINO

FERNANDA DAVEL DA SILVA

O QUE SE ESPERA DO ENSINO FUNDAMENTAL: Famílias e docentes convergem em termos de expectativas?

**VITÓRIA
2022**

FERNANDA DAVEL DA SILVA

O QUE SE ESPERA DO ENSINO FUNDAMENTAL: Famílias e docentes convergem em termos de expectativas?

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração com linha de pesquisa em Gestão Escolar da Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração.

Orientador: Prof. Dr. Danilo Magno Marchiori

**VITÓRIA
2022**

FERNANDA DAVEL DA SILVA

O QUE SE ESPERA DO ENSINO FUNDAMENTAL: Famílias e docentes convergem em termos de expectativas?

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração com linha de pesquisa em Gestão Escolar da Fucape Fundação Instituto de Pesquisa e Ensino, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração.

Aprovada em 27 de maio de 2022.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. DANILO MAGNO MARCHIORI
Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino

Profa. Dra. ELAINE CRISTINA ROSSI PAVANI
Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino

Prof. Dr. BRUNO FELIX VON BORELL DE ARAUJO
Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino

À Marli, Ângelo e Yasmin.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por tudo e principalmente pela oportunidade de concluir o mestrado depois de 20 anos.

Agradeço ao meu esposo Ângelo e minha filha Yasmin pelo apoio, carinho e compreensão. Vocês são minha inspiração.

Agradeço à minha mãe Marli por todo incentivo, apoio e exemplo de vida.

Agradeço aos colegas de curso, pelos momentos de troca, contribuições, em especial a Betina Kiosho-Sama Leal Oliveira Schaeffer e Cyntia Maira Metzker Pinto amigas que fiz durante o mestrado. Obrigada por todo apoio ao longo desta caminhada. Dividimos os sonhos e as dificuldades juntas. Ter vocês por perto foi essencial para que eu conseguisse seguir em frente.

Agradeço à Elaine Cristina Rossi Pavani, por todos os ensinamentos compartilhados sem hesitar e pela convivência sempre muito agradável.

Agradeço à FUCAPE, seus funcionários, em especial a bibliotecária Andréa Batista pela disponibilidade de sempre, a todos os professores pela elevada qualidade do ensino oferecido, como também ao Instituto Fucape de Tecnologias Sociais – IFTS pela bolsa de estudo que possibilitou o ingresso no tão sonhado mestrado.

Agradeço a minha primeira orientadora, Professora Mestre Andressa Rocha Buss, por toda a ajuda durante a realização deste trabalho até a qualificação.

Por fim, agradeço ao meu orientador, Professor Doutor Danilo Magno Marchiori, pela oportunidade de realizar este trabalho. Obrigada por me atender com paciência todas as vezes que precisei. Agradeço por todos os ensinamentos compartilhados de forma admirável!

“Não se pode educar eficientemente se os pais e professores se desconhecem, se a educação escolar estiver isolada da educação familiar”.

Suenens

RESUMO

O objetivo deste estudo é identificar se as famílias e docentes convergem em termos de expectativas relacionadas ao ensino desenvolvido em escolas públicas de ensino fundamental. A pesquisa possui uma abordagem quantitativa, descritiva e com corte transversal, com dados obtidos por meio da aplicação de questionários estruturados para famílias (pais ou responsáveis) e docentes de escolas. Os questionários foram construídos com base nas escalas de Margotto (2014) e por Lacerda (2016). A amostra foi obtida em 10 escolas municipais de Vila Velha, Estado do Espírito Santo, envolvendo 64 docentes e 201 famílias de estudantes do 1º ano do Ensino Fundamental, ingressantes no ano de 2022. A análise dos dados foi realizada a partir da caracterização do perfil de cada grupo, acompanhada de comparações de médias para cada uma das variáveis constantes dos instrumentos aplicados para cada público (teste t de student), bem como com a realização de regressões lineares. Das nove variáveis que mostraram a diferença de pensamento entre os dois grupos pesquisados, de forma estatisticamente significativa, cinco foram mais bem avaliadas pelo corpo docente do que pelos familiares, com quatro variáveis que a família avaliou com médias maiores, incluindo as expectativas geral em relação à escola e ao ensino prestado. Portanto, este estudo identificou que existem de fato diferenças de expectativas entre familiares e corpo docente. Os quatro temas mais significativos para a família foram: boa estrutura física, grau de exigência do ensino, acesso às informações dos alunos e liberdade de pensamento e expressão, enquanto que para os docentes os cinco temas mais significativos foram: grau de exigência do ensino, processos burocráticos claros e definidos, ambiente agradável e propício ao aprendizado, expectativa geral sobre o ensino da escola e expectativa geral sobre a escola o que apontam para importantes linhas de ação a serem conduzidas pelos gestores da área educacional.

Palavras-chave: Gap de Percepção; Expectativas em Organizações; Relação Família – Escolas; Marketing Educacional.

ABSTRACT

The objective of this study is to identify whether families and teachers converge in terms of expectations related to the teaching developed in public elementary schools. The research has a quantitative, descriptive and cross-sectional approach, with data obtained through the application of structured questionnaires to families (parents or guardians) and school teachers. The questionnaires were built based on the scales by Margotto (2014) and by Lacerda (2016). The sample was obtained from 10 municipal schools in Vila Velha, State of Espírito Santo, involving 64 teachers and 201 families of students in the 1st year of Elementary School, entering the year 2022. Data analysis was carried out from the characterization of the profile of each group, accompanied by comparisons of means for each of the variables contained in the instruments applied to each audience (student's t test), as well as with the performance of linear regressions. Of the nine variables that showed the difference in thinking between the two groups surveyed, in a statistically significant way, the faculty better evaluated five than by the family, with four variables that the family evaluated with higher averages, including general expectations regarding to the school and the education provided. Therefore, this study identified that there are indeed differences in expectations between family members and faculty. The four most significant themes for the family were: good physical structure, demanding teaching, access to student information and freedom of thought and expression, while for teachers the five most significant themes were: demanding teaching, clear and defined bureaucratic processes, pleasant and conducive environment for learning, general expectations about the teaching of the school and general expectations about the school, which point to important lines of action to be carried out by the managers of the educational area.

Keywords: Perception Gap; Expectations in Organizations; Family-Schools Relationship; Educational Marketing.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resumo da caracterização da amostra dos familiares dos alunos.....	29
Tabela 2 - Resumo da caracterização da amostra do corpo docente	30
Tabela 3 - Estatística descritiva da amostra das famílias dos alunos	32
Tabela 4 - Estatística descritiva da amostra do corpo docente	35
Tabela 5 - Comparação de médias da amostra das famílias dos alunos e da amostra do corpo docente	39
Tabela 6 - Amostras independentes.....	40
Tabela 7 - Teste não-paramétrico de Mann-Whitney	45
Tabela 8 - Comparação de médias sobre irmão na escola	47
Tabela 9 - Amostras independentes.....	47
Tabela 10 - Teste não-paramétrico de Mann-Whitney sobre irmão na escola	48
Tabela 11 - Modelo obtido na regressão linear múltipla	49
Tabela 12 - Coeficientes estimados da variável dependente (expectativa quanto ao ensino) para as famílias	50
Tabela 13 - Modelo obtido na regressão linear múltipla.....	51
Tabela 14 - Coeficientes estimados da variável dependente (expectativa quanto à escola) para as famílias.....	51

SUMÁRIO

Capítulo 1	10
1 INTRODUÇÃO	10
Capítulo 2	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 MARKETING EDUCACIONAL	14
2.1.1 Modelo dos 5 GAPS	16
2.2 GERENCIAMENTO DE EXPECTATIVAS EM ORGANIZAÇÕES	18
2.3 RELAÇÃO FAMÍLIA – ESCOLAS	21
Capítulo 3	25
3 METODOLOGIA	25
Capítulo 4	26
4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	29
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DOS FAMILIARES E DO CORPO DOCENTE	29
4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DAS FAMÍLIAS DOS DISCENTES E DO CORPO DOCENTE	31
4.2.1 Estatística descritiva da amostra das famílias	31
4.2.2 Estatística descritiva da amostra do corpo docente	34
4.3 COMPARAÇÃO DAS MÉDIAS DE CADA VARIÁVEL DA AMOSTRA DAS FAMÍLIAS DOS ALUNOS E DA AMOSTRA DO CORPO DOCENTE.....	38
4.3.1 Comparação de médias sobre irmão na escola	47
4.4 REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA	49
4.4.1 Regressões para análise da variável dependente: expectativas quanto ao Ensino e à Escola	49
Capítulo 5	53
5 CONCLUSÃO	53
REFERÊNCIAS	56
APÊNDICES	59
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DAS FAMÍLIAS.....	59
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DOS DOCENTES	63

Capítulo 1

1 INTRODUÇÃO

A melhoria da prestação de serviços de uma organização passa pelo gerenciamento adequado das expectativas das equipes e do público atendido (Lima, 2015; Silva, da Silva & Ferreira, 2017; Ferraz, Melo, Jerônimo, Albuquerque & Medeiros, 2018). Nas escolas, conhecer como pensa o corpo docente e famílias pode contribuir para tomada de decisões dos gestores com vistas à ampliação da satisfação e qualidade das entregas, em termos de permanência dos estudantes com sucesso escolar (Reschke, Zucatto & da Silva Wegner, 2018; Da Silva, 2016).

Os estudos que investigam ‘gerenciamento de expectativas’ em âmbito escolar geralmente são abordagens na área de marketing (Kotler & Fox, 1994; Moorthi, 2002; Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014). Nessa direção, destaca-se Kotler e Fox (1994), que afirmam que uma instituição de ensino deve se esforçar para atender as necessidades do seu público. Neste sentido, os autores propõem a individualização dos relacionamentos, o que pressupõe ter um olhar diferenciado para cada estudante, levando em conta suas expectativas, dificuldades e forças, que resultarão numa melhor satisfação geral das necessidades, desejos e preferências.

De acordo com Lahire (1997, p. 38) “família e escola estabelecem uma rede de interdependência na qual as relações sociais são mais ou menos harmoniosas e contraditórias”. Autores como Nogueira (2006), Lomônaco e Garrafa (2009) e Silva (2009), também ressaltam a complexidade do relacionamento entre essas duas instituições. No entanto, ao analisar os trabalhos dos autores citados, percebe-se que as diferentes formas de relação entre família-escola decorrem, muitas vezes, da origem social da primeira. Dessa forma, existe uma ruptura entre o que a criança da

classe popular traz como cultura apreendida em suas tradições e o que a escola determina como sendo o padrão dominante e determinante do saber.

López (2008) afirma que a escola, na figura do professor, projeta e almeja um modelo perfeito de estudante. Contudo, em sala de aula, se depara com algo bem diferente, ou seja, o professor “pressupõe uma criança com um conjunto de predisposições desenvolvidas antes de entrar na escola” (López, 2008, p. 330).

Na mesma direção, a escola idealiza uma representação de família ideal, no qual o acompanhamento dos deveres, a participação nos eventos e a concordância com as ações promovidas pela escola são fundamentais. Da família idealizada pela escola espera-se, ainda, um determinado modo de se vestir, de falar, de se comportar e porque não dizer de viver (López, 2008).

Em outras palavras, a família configura-se como ‘centro da cena’ e, além de fornecer a seus filhos condições saudáveis de sobrevivência, deve fornecer uma bagagem social e cultural, compatível com o exigido pela escola, colocando-as em “condições favoráveis diante das exigências escolares” (Nogueira & Nogueira, 2002, p. 18).

De acordo com Diambo e Branco (2021), a relação família - escola é essencial para o sucesso dos alunos e das organizações de ensino, contribuindo para as tomadas de decisão no gerenciamento da escola.

Oplatka e Hemsley-Brown (2012) argumentam que na escola a orientação ao cliente está presente quando os membros da escola compreendem bem os alunos e às famílias que compõem a comunidade escolar. Nesse sentido, a escola deve inovar e implementar melhorias para futuros e atuais estudantes com base em suas necessidades previstas (ensino de qualidade, estrutura física adequada, material

pedagógico de boa qualidade, bom relacionamento entre a comunidade escolar e professores capacitados).

Sendo assim, o marketing educacional tem função gerencial indispensável, sem a qual a escola não poderia sobreviver em seu atual ambiente competitivo. Por não ser suficiente para uma instituição educacional ser eficaz, ela também precisa transmitir uma imagem de competência para famílias e demais partes interessadas, os *stakeholders* - prefeitura, secretaria de educação, conselhos escolares, diretores, docentes, pessoal administrativo, estudantes, famílias, comunidade/vizinhança onde a escola está inserida (Mainardes, Alves & Raposo, 2013), obrigando as organizações escolares a repensarem suas estratégias de gestão (Marques & Romão, 2021).

Os estudos realizados na área do marketing escolar ainda são limitados, principalmente na educação básica (Oplatka & Hemsley-Brown, 2012). Pesquisas sobre a expectativa do cliente são relativamente raras, sendo necessários mais estudos sobre o tema (Borghini, Mainardes & Silva, 2016). Na educação básica pública a carência é ainda maior. Nesse sentido, Mainardes e Domingues (2010) sugerem uma investigação sobre o *gap* entre as percepções de alunos e gestores de instituições de ensino de outros níveis, ou seja, saber se há diferença entre o que um cliente em potencial espera e o que o professor da instituição acha que o cliente pensa. O presente estudo atende esse chamado, focalizando a educação básica.

Diante do exposto, o objetivo deste trabalho é identificar, no ensino fundamental, se famílias e docentes convergem em termos de expectativas relacionadas ao ensino desenvolvido nas escolas públicas. De forma complementar, o trabalho busca identificar quais são os fatores que influenciam a expectativa dos

familiares em relação à expectativa sobre o ensino da escola e sobre a escola de maneira geral.

A pesquisa pretende contribuir para melhoria do processo de tomada de decisão nas escolas de ensino fundamental, visando ampliação da satisfação com os serviços prestados, inclusive buscando novas metodologias de trabalho, formação para famílias e docentes. Do ponto de vista acadêmico, este estudo pretende contribuir com discussões relacionadas às percepções de famílias e docentes, com foco específico em escolas de educação básica pública no Brasil. Além disso, o presente estudo fornece resultados que podem ser utilizados como pontos de comparação para estudos futuros na área.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: na sequência da presente introdução, a seção Referencial Teórico apresenta os conceitos teóricos de gerenciamento de expectativas em organizações, relação família – escola, marketing educacional e o modelo dos 5 *gaps*. Na sequência, foram apresentadas as escolhas metodológicas realizadas. Logo após, realizou-se a análise dos dados e discussão dos resultados encontrados. No final, foram apresentadas as conclusões do trabalho, em conjunto com a indicação das limitações do estudo, de suas implicações teóricas e práticas, bem como de sugestões para futuras pesquisas.

Capítulo 2

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 MARKETING EDUCACIONAL

Kotler e Fox (1994) afirmam que algumas escolas não se atentam para o marketing porque acham que ele se refere somente aos casos de compra e venda de produtos ou lucro financeiro.

O marketing abrange muito mais que isso, tendo em vista envolve programar as ofertas da instituição para atender às necessidades e aos desejos do mercado, podendo utilizar meios de comunicação e distribuição eficazes para informar, motivar e atender esses mercados. Nesse sentido, Kotler e Fox (1994) definem o marketing educacional como sendo os processos de análise, planejamento, implementação e controle de programas formulados destinados a promover trocas voluntárias de valores com o mercado alvo para atingir os objetivos organizacionais.

Para Oplatka e Hemsley-Brown (2012), o marketing educacional é uma função gerencial indispensável, sem o qual a escola não poderia sobreviver em seu atual ambiente competitivo, por não ser suficiente para ela ser eficaz, pois também precisa transmitir uma imagem para as famílias e demais partes interessadas. Pode-se dizer que o marketing é uma filosofia gerencial baseada nas relações ideais entre a escola e sua comunidade. Daí a importância de ouvir o que os *stakeholders* têm a dizer. Segundo Kotler e Fox (1994, p. 40) “a perspectiva que o marketing sustenta é que a principal tarefa da instituição é determinar as necessidades e desejos dos mercados alvos e satisfazê-los através do *designer*, comunicação, preço e entrega de programas e serviços apropriados e competitivamente viáveis”.

As organizações escolares precisam recorrer ao marketing educacional para serem vistas perante seus públicos-alvo e para satisfazer os desejos e expectativas de sua clientela, assim ofertando um serviço de qualidade (Marques & Romão, 2021).

Entidades escolares que se centram em seus projetos e fracassam na compreensão das carências de seus estudantes, sofrem de “miopia de marketing”. Ficam tão entusiasmadas com seus programas e projetos que perdem o foco do que seus discentes e outros públicos necessitam ou necessitarão (Kotler & Fox, 1994, p. 39).

Em concordância com o que foi dito acima, Marques e Romão (2021) identificam a percepção míope do que é o Marketing Educacional pelo déficit no reconhecimento e efetivação de práticas associadas ao marketing, mesmo nas instituições que se utilizam de avaliações institucionais e de satisfação aos clientes.

Segundo Kotler e Fox (1994, p. 39), “instituições educacionais presas fortemente a programas tradicionais, frequentemente agem como se as necessidades e desejos dos alunos nunca mudassem”.

Por outro lado, alguns educadores sentem que o marketing seria incompatível com a missão educacional, bem como que subestimaria a educação e as instituições que o utilizam, os valores e técnicas educacionais estarão em direção oposta aos valores e técnicas das empresas, cujos caminhos serão inconciliáveis, incompatíveis, porque ao propósito da educação – oferecer conhecimento, habilidades analíticas, hábitos de reflexão e racionalidade – se opõe aquele que será o propósito último do marketing: ganhar dinheiro. Mesmo se o marketing pudesse ser útil, sentem que ele seria desnecessário se as pessoas apenas reconhecessem que a educação foi boa para elas. Por outro lado, seus defensores afirmam que o marketing realmente ajuda a instituição e educadores a cumprirem sua missão educacional por aumentar a satisfação que oferece a seu público. (Kotler & Fox, 1994, p. 44).

De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), caso haja algum erro na prestação do serviço, rapidamente deve-se contornar a circunstância ocorrida, para que com eficácia e competência se resgate o cliente.

Assim, no caso da escola, para que tenhamos essa capacidade além de ouvir o cliente (família), precisamos ouvir os docentes. Em uma escola a empatia gira em torno da consideração do que os estudantes têm a dizer e a opinar. Surge da gentileza dos colaboradores independente da sua função e do que o professor é capaz de fazer, como despertar o interesse nos alunos pelo aprendizado. (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014, p. 250).

Ainda em conformidade com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 250), “empatia é possuir interesse para ouvir e entender o que o cliente necessita, o que realmente está buscando. Ajudá-lo em seus problemas como se fosse um problema do colaborador, eis a grande oportunidade também de se ouvir os docentes”.

De qualquer forma, é importante ressaltar que a falta de pesquisa de marketing sistemática não significa que os diretores não obtenham informações das famílias e das partes interessadas. É claro que uma quantidade substancial de informações e *feedbacks* é obtida de maneira *ad hoc* pela escola por meio de conversas casuais com os responsáveis, reuniões de pais e impressões dos diretores sobre o que as famílias desejam (Oplatka & Hemsley-Brown, 2012).

Conforme Reschke, Zucatto e da Silva Wegner (2018), o interesse em ouvir o que as famílias e docentes tem a dizer contribuirá para tomada de decisões dos gestores, com vistas a melhoria da qualidade educacional prestada aos munícipes, ao trazer um *feedback* às famílias, bem como que o docente tenha uma boa comunicação com os responsáveis, para que venha a aprimorar os serviços. O Modelo dos 5 *Gaps* identifica o nível de satisfação do cliente através da diferença entre o que o cliente espera e o que os gestores percebem sobre essa expectativa.

2.1.1 Modelo dos 5 GAPS

O Modelo 5 *Gaps*, também chamado de 5 Lacunas da Qualidade, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) é um instrumento que tem com o

objetivo de identificar a origem dos problemas da qualidade da prestação do serviço e, assim aprimorá-los. Conforme os autores e expresso na Figura 1, esse modelo é composto por:

Gap 1: compreende a diferença entre as expectativas dos clientes e as percepções dos gestores sobre essas expectativas.

Gap 2: relaciona a diferença entre as percepções dos gestores sobre as expectativas dos clientes com as especificações da qualidade do serviço.

Gap 3: compreende as especificações da qualidade do serviço comparado com o que realmente é fornecido ao cliente.

Gap 4: aborda a diferença entre o serviço realmente prestado e as promessas de comunicações externas a respeito desse serviço.

Gap 5: abrange a diferença entre as expectativas dos clientes e a percepção em relação ao desempenho do serviço prestado expresso na forma de somatório dos outros *gaps*. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, p. 44).



Figura 1: Modelo dos 5 Gaps da qualidade de serviço

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p. 44).

Este modelo de análise dos *Gaps* da Qualidade proporciona às organizações de serviços uma teoria de medida da qualidade, comparando as expectativas dos clientes com o que realmente percebe do serviço prestado, sendo que a lacuna encontrada representa essa diferença, tornando-se o mais adequado ao setor educacional, conforme apontado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Saber se as decisões tomadas pela instituição estão coerentes com as expectativas dos clientes pode ser fundamental para a atratividade e lealdade dos futuros clientes (Mainardes, Alves e Raposo, 2013).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) defendem que é importante medir e conhecer as diferenças de percepções para minimizar discrepâncias e assim perseguir um padrão adequado de qualidade, bem como apontaram a necessidade de realizar mais estudos na área da qualidade nas Instituições de Ensino e seus principais stakeholders, e com isso melhorar a qualidade de serviço e atualizá-lo para o futuro.

Conforme Ferraz, Melo, Jerônimo, Albuquerque e Medeiros (2018), para permanecerem competitivas, as organizações têm de investir em aspectos dos seus serviços que os clientes mais valorizam e determinar o que influencia a satisfação desse cliente, de forma que os investimentos possam ser feitos em áreas verdadeiramente críticas para os clientes e que estão relacionados com a satisfação.

Michael (1997) apontou que as Instituições de Ensino devem adotar métodos de gestão capazes de implantar um sistema de qualidade total voltada para o aluno.

Serviços educacionais precisam ser medidos e acompanhados com frequência. Investir em qualidade nos serviços significa reduzir custos, aumentar a receita, reter clientes e atrair novos clientes. Portanto, a qualidade nos serviços deve estar ligada ao investimento realizado nos aspectos que os clientes mais valorizam; caso contrário, as empresas desperdiçarão recursos (Mainardes, Alves & Raposo, 2014).

2.2 GERENCIAMENTO DE EXPECTATIVAS EM ORGANIZAÇÕES

Conforme Marimuthu e Ismail (2012), o fornecimento de serviços valiosos e adequados aos clientes de várias origens na lista de interessados (professores, alunos, famílias) tornou-se um grande desafio para escolas. Sendo assim, cada

instituição de ensino precisa tomar as medidas necessárias para garantir que a qualidade do serviço seja oferecida em um nível satisfatório para todas as partes interessadas.

As demandas e expectativas dos *stakeholders* em relação à qualidade do serviço variam de acordo com suas atitudes, necessidades e experiências. Para atender as expectativas das partes interessadas, é necessário identificar a percepção de cada uma destas sobre a qualidade dos serviços prestados. A qualidade do serviço prestado é um importante aspecto da satisfação do cliente (Marimuthu & Ismail, 2012).

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a satisfação é definida ao comparar a percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado pelo cliente, que, na presente pesquisa, são as famílias dos estudantes das escolas. Os autores afirmam ainda que mensurar a qualidade é um desafio para a organização pelo fato de estar ligada diretamente com a satisfação do cliente. Por sua vez, considerando que satisfação é formada por diversos fatores, muitas vezes intangíveis, pode não ser de fácil mensuração.

Nessa perspectiva vê-se o estudante e famílias (pais ou responsáveis) como os principais *stakeholders* da organização escolar. Nesse sentido, atender às demandas do cliente pode contribuir para o sucesso da escola. Assim, ao atender às expectativas das famílias, a escola poderá mantê-los e torna-los leais, o que é fundamental para sua sobrevivência (Borghi, Mainardes e Silva, 2016).

Quando os alunos são matriculados em determinada escola, suas expectativas e das famílias (pais ou responsáveis) são muitas e exigem a compreensão de todos os segmentos da escola, principalmente quanto ao serviço prestado pelos professores, que desempenham um papel muito importante no

atendimento das expectativas desses *stakeholders* (Borghini, Mainardes & Silva, 2016). Para que a expectativa seja alcançada em sua plenitude, os professores precisam conhecer as expectativas de seu público, mas também precisam expor o que pensam e esperam de seu alunado. Essa diferença entre o que o cliente espera e o que o professor acha que o cliente espera, é a investigação sugerida por Mainardes e Domingues (2010) sobre o *gap* de relacionamentos.

A definição de prioridades a serem desenvolvidas para resolver essas diferenças e a busca de uma visão de escola com qualidade faz-se por planejamentos estratégicos inovadores de longo prazo e traz para a organização a capacidade de atrair novos alunos e sua fidelização, na tentativa de assegurar o sucesso (Lima, 2015; Silva, da Silva & Ferreira, 2017; da Silva, 2016).

De acordo com suas especificidades, os serviços prestados na escola, são extremamente dependentes dos clientes (estudantes), pois esse serviço é consumido ao mesmo tempo em que é produzido na interação ocorrida entre professor e estudante. Por essas e outras razões, compreender as expectativas dos *stakeholders* pode contribuir para um melhor desempenho da organização (Ferraz, Melo, Jerônimo, Albuquerque & Medeiros, 2018).

Portanto, é importante para o prestador de serviço (escola e professores) admitir o cliente (famílias e alunos) no processo de geração do serviço, para que eles eventualmente se preparem para o resultado. Isso só ocorre porque a confiança do cliente só pode ser conquistada se o processo for explicado e o cliente se sentir confortável com ele (Moorthi, 2002).

A importância de ouvir o que os estudantes e famílias têm a dizer para alcançar suas expectativas e melhorar a qualidade nos serviços prestados deve

fazer parte do diálogo existente entre professores e familiares (Reschke, Zucatto & da Silva Wegner, 2018).

2.3 RELAÇÃO FAMÍLIA – ESCOLAS

Historicamente, somente a família era responsável pela educação das crianças, que ocorria apenas no ambiente familiar. Somente no século XIX, com o advento da educação pública no Brasil, essa tarefa foi transferida para a escola enquanto entidade provida de competências específicas para promover o ensino (Silva, 2009). Em meados do século XX, novas tendências sociais promoveram diferentes formas e maneiras nas relações família/escola (Nogueira, 2006). Conforme os autores, desde então família e escola dividem o compromisso de educar as crianças da melhor forma possível. Mesmo escola e família sendo instituições diferentes, com regras e objetivos distintos, ambas compartilham a mais nobre tarefa, a de educar (Diambo & Branco, 2021).

Segundo López (2008), o sucesso da relação entre escola e família está relacionado à habilidade de conduzir e reter as crianças e adolescentes nas escolas e conseguir garantir a eles o alcance à educação definindo a igualdade do sistema educacional.

Silva (2009) diz que a relação com a escola se inicia com a escolha do estabelecimento de ensino, tal escolha é feita com base em informações obtidas sobre as unidades de ensino. Mesmo que para isso precisem ter persistência para conseguir vaga, as famílias devem participar da vida escolar, tanto para conhecer o funcionamento dela como para ter acesso aos professores e equipe técnica. Essa escolha também acontece através de informações obtidas por meio de boca a boca de outras famílias sobre a qualidade de determinada organização escolar.

Lahire (1997) e Silva (2009) chamam a atenção para a interdependência existente entre a família e a escola, na tarefa de ensinar as crianças. Assim, as relações entre família e escola podem ser influenciadas pelos resultados obtidos pelos alunos, ora de ganho, ora de perda, mostrando assim o equilíbrio ou desequilíbrio dessa relação social.

A bagagem social recebida por essa criança, a partir de sua concepção parental em um grupo social e familiar, reflete-se na disposição da estrutura social, onde os sujeitos agregariam uma série de decisões para a ação típica dessa posição (família/classe) e que passaria a conduzi-los ao longo do tempo e nos mais variados ambientes de ação, entre eles a escola (Nogueira & Nogueira, 2002).

Para López (2008), o sucesso escolar pode ser concebido através da perspectiva da educabilidade, cuja noção deve ser entendida como a relação entre os mecanismos que a criança detém (adquiridos na família) e a expectativa que a escola tem dela. Sendo assim, é uma adaptação entre duas culturas, a educacional e a parental. Trata-se de uma divisão de tarefas em “relação à educação das crianças, que na realidade como se existisse um pacto entre família e escola no qual cabe à família a educação primária sobre a qual se fundamenta a educação formal”.

A educação não é uma simples transferência de saberes que coloca o estudante numa condição de aprendiz inerte, mas é uma construção que envolve experiências de aprendizagens, onde alunos e professores têm atribuições e expectativas diferentes. A escola espera que seus alunos cheguem a ela com um conjunto de recursos, aptidões e predisposições e põe a família no centro da cena (López, 2008).

Mas nem sempre isso é possível devido as condições sociais em que determinada família se encontra. A expectativa dessa instituição escolar pode ser

tão avassaladora e insuportável que também pode contribuir para o abandono escolar, onde tanto a família como o próprio estudante se veem numa condição onde não conseguem alcançar essa expectativa que o professor e escola esperam dele, ficando mais fácil desistir de tudo. “Parece que os docentes almejam algo inexistente, pois, para educar, nossas escolas esperam crianças já educadas (López, 2008).

Para López (2008), assim, há uma lacuna entre o que a criança possui e o que a escola espera, um distanciamento que se evidencia, os educadores apontam quais são as habilidades que esperam dos alunos, aquelas sem as quais não podem garantir os resultados. O *gap* se evidencia quando a escola persiste aspirando uma atitude e um compromisso das famílias em ocasiões em que elas não podem oferecer. Eis a grande importância de se ouvir a família, na medida em que visualizam uma escola que sempre tem muito a falar e pouco a ouvir (Silva, 2009)

Ao que tudo indica, o tema estratégia de promoção do sucesso escolar é encontrado em inúmeras pesquisas, como as de Franco (2001), Soares e Collares (2006) e de Diambo e Branco (2021) ao averiguarem os resultados das avaliações educacionais, demonstrando que a família envolvida na vida escolar de seu pupilo interfere positivamente no seu desenvolvimento acadêmico, contribuindo para a queda dos índices de abandono escolar, como também em pesquisas “na Suíça, onde mais de 50% dos pais pesquisados se disseram dispostos até mesmo a fazer, eles próprios, cursos para melhor se preparar para exercer o papel de “pais de aluno” (Kellerhals & Montandon, 1991, p.157).

Hoje também se encontram difundidos uma concepção da colaboração e um discurso, tanto por parte da escola como das famílias, que pregam a importância do diálogo e parceria entre as duas partes. Diante de tudo que foi exposto, percebe-se que as famílias estão desejosas em participar ativamente da vida escolar dos filhos e que o

Estado, enquanto escola, vem incentivando e criando mecanismos para que se viabilize essa participação (Nogueira, 2006, p. 157).

Sabendo o que a família espera da escola e também deixando claro à família o que a escola espera deles, a escola tem a possibilidade de proporcionar “um futuro melhor” para os estudantes, um lugar onde podem surgir sonhos de uma vida melhor, mais tranquila e com o mínimo de dignidade humana (Lomônaco & Garrafa, 2009).

Capítulo 3

3 METODOLOGIA

Esta seção apresenta os métodos utilizados para coleta e análise de dados para a presente pesquisa, bem como apresenta informações sobre a população e a amostra estudadas.

O estudo é de natureza quantitativa, descritiva, com uso de dados primários e com corte transversal, obtido por meio da aplicação de questionários estruturados. Para análise de dados foram aplicados testes t de Student, complementadas por Regressões Lineares. Foram aplicados dois tipos de questionários: um para famílias (pais/responsáveis) e outro para os docentes (professores regentes das turmas de 1º ano) e professores de área: arte, educação física, educação especial, ensino religioso, música e tecnologia educacional).

A pesquisa foi aplicada aos docentes e famílias de alunos ingressantes no 1º ano do Ensino Fundamental no ano 2022 em 10 (dez) Escolas que atendem ao Ensino Fundamental I (Anos Iniciais) da Rede Municipal de Vila Velha, Estado do Espírito Santo, por uma questão de conveniência de acesso aos dados, associada ao fato de o município possuir uma das maiores redes de escolas municipais do Estado. As escolas são integrantes da Região Administrativa 2, formada por 21 bairros e onde existem 11 Escolas de Ensino Fundamental (sendo 07 que atendem somente o Ensino Fundamental I, 03 que atendem ao Ensino Fundamental I e II, e 01 que atende somente ao Ensino Fundamental II). A escolha dessas Unidades Escolares deu-se por ser a região onde se encontram as escolas com maiores notas nas avaliações externas como Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB). Nesse sentido, nos últimos anos, três das escolas que participaram da

pesquisa se revezam no 1º lugar dessa avaliação referente ao 5º ano, vale salientar aqui que geralmente, o aluno que ingressa no 1º ano numa instituição de ensino fundamental I tende a permanecer até o 5º ano; Programa de Avaliação da Educação Básica do Espírito Santo (PAEBES); Programa de Avaliação da Educação Básica do Espírito Santo – Alfabetização (PAEBES-ALFA); PAES (Programa Alfabetização do Espírito Santo). Além disso, duas das escolas pesquisadas receberam o Prêmio Escola que Colabora por estarem entre as 50 melhores do estado na questão de alfabetização nos anos de 2021 e 2022.

Os questionários estruturados utilizados são oriundos do *Modelo 5 Gaps*, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e de outras literaturas. Nesse sentido, foi empregada abordagem semelhante a utilizada nos questionários criados por Margotto (2014) e replicado por Lacerda (2016), que mediram o *Gap 1* do Modelo, que compreende a diferença entre as expectativas dos clientes (Famílias, representadas por pais ou responsáveis) e dos docentes, tendo como amostras alunos e professores de Instituição de Ensino Superior e de Escola de Ensino Técnico, respectivamente.

Houve necessidade de adaptação das questões originais (voltadas aos estudantes de ensino superior), em termos de nomenclatura, para pais/responsáveis por estudantes do ensino fundamental – 1º ano. Além disso, excluíram-se as perguntas de número 5 (que trata de apoio financeiro), 19 (que aborda trabalhos voluntários e causas sociais), 24 (pois trata de curso de pós-graduação) e 29 (que cita curso número maior de aulas práticas) por não fazerem sentido para o nível de ensino ora estudado.

EE1	Grau de exigência do ensino
EE2	Bom desempenho escolar futuro
EE3	Amizades e vida escolar animada

Continua

EE4	Aulas com conteúdo atual e alinhado à realidade social
EE5	Novas e ricas experiências pessoais e educacionais
EE6	Boa estrutura física
EE7	Serviços adequados às necessidades do aluno
EE8	Crescimento e desenvolvimento pessoal e educacional
EE9	Professores disponíveis, atentos e motivados
EE10	Comunicação com honestidade, respeito e autenticidade
EE11	Processos burocráticos claros e definidos
EE12	Acesso às informações dos alunos
EE13	Acesso a tecnologias atualizadas
EE14	Ligação da escola com a comunidade
EE15	Liberdade de pensamento e expressão
EE16	Compreensão sobre as disciplinas dos anos seguintes
EE17	Ampliação de capacidades pessoais com os conhecimentos adquiridos
EE18	Ambiente agradável e propício ao aprendizado
EE19	Realização de eventos de aprendizado
EE20	Uso amplo dos recursos disponíveis pelos professores
EE21	Adequação do tamanho das turmas
EE22	Procedimentos adequados de avaliação e reclamações
EE23	Aulas agradáveis e interessantes
EG1	Expectativa geral sobre o ENSINO da escola
EG2	Expectativa geral sobre a ESCOLA

Quadro 1: Expectativas das famílias

Fonte: Adaptado da pesquisa de Margotto (2014).

A população era composta por em 10 escolas da Região Administrativa 2 do Município de Vila Velha, Estado do Espírito Santo, envolvendo 112 docentes (26 professores regentes: séries iniciais e 86 professores de área: arte, educação física, educação especial, ensino religioso, música e tecnologia educacional) e 650 famílias de estudantes do 1º ano do Ensino Fundamental, ingressantes no ano de 2022, o que corresponde a 19% das escolas municipais de Vila Velha que ofertam 1º ano do ensino fundamental I.

Os dados da amostra foram obtidos a partir da aplicação dos instrumentos constantes dos Apêndices A e B desta pesquisa. Cabe destacar que os instrumentos foram objeto de teste piloto, do qual se observou que não houve necessidade de ajuste em nenhuma das perguntas. O teste-piloto foi realizado em uma das escolas da região estudada e contou com a participação de 13 docentes e 41 famílias.

A análise dos dados, foi realizada a partir da caracterização do perfil de cada grupo, bem como de uma comparação das médias para cada uma das variáveis constantes dos instrumentos aplicados para cada público. Foram realizadas comparações de médias para amostras independentes (teste t) e regressão linear múltipla em conjunto com os testes da validade da amostra. Como ferramenta de apoio foi utilizado o software IBM® SPSS®, versão 27.

Capítulo 4

4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise foi subdividida em etapas: caracterização da amostra das famílias ingressantes dos discentes e do corpo docente, estatística descritiva da amostra dos familiares e do corpo docente, comparação de médias e por fim, regressão linear múltipla para análise das variáveis dependentes (expectativa quanto ao ensino da escola e expectativa quanto à escola de forma geral) da amostra dos familiares e do corpo docente.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DOS FAMILIARES E DO CORPO DOCENTE

A amostra representada pelas 201 famílias dos alunos ingressantes no 1º ano do Ensino Fundamental indicou que: 83% dos entrevistados pertencem ao gênero feminino, 40% possuem entre 31 a 40 anos, 44% dos respondentes possuem o Ensino Médio Completo, 16% dos alunos estudam na UMEF D, como também 16% dos alunos estudam na UMEF I e 71% dos alunos não possuem irmãos que estudam na mesma escola. De acordo com a gestão das escolas, essa amostra de familiares pode ser considerada representativa para a escolas, tendo em vista que representa o típico familiar dos novos alunos das escolas pesquisadas.

A Tabela 1 apresenta o resumo da caracterização dos familiares dos alunos ingressantes nas escolas.

TABELA 1: RESUMO DA CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DOS FAMILIARES DOS ALUNOS INGRESSANTES

		N	%
Gênero	Feminino	166	82,6%
	Masculino	35	17,4%
Idade	Até 20 anos	03	1,5%

Continua

		N	%
	De 21 até 30 anos	72	35,8%
	De 31 até 40 anos	81	40,3%
	De 41 até 50 anos	41	20,4%
	De 51 até 60 anos	04	2,0%
Educação	Ensino Fundamental Incompleto	15	7,5%
	Ensino Fundamental Completo	14	7,0%
	Ensino Médio Incompleto	23	11,4%
	Ensino Médio Completo	88	43,8%
	Ensino Superior Incompleto	19	9,5%
	Ensino Superior Completo	42	20,9%
Escola	UMEF A	30	14,9%
	UMEF B	14	7,0%
	UMEF C	15	7,5%
	UMEF D	32	15,9%
	UMEF E	21	10,4%
	UMEF F	09	4,5%
	UMEF G	11	5,5%
	UMEF H	23	11,4%
	UMEF I	32	15,9%
	UMEF J	14	7,0%
	Irmão na escola	Não	142
Sim		59	29,4%

Fonte: Dados da Pesquisa

Com relação ao corpo docente, em um total de 64 professores participantes da pesquisa, observou-se uma predominância do gênero feminino (81%). Além disso, os resultados indicam que dos professores participantes do estudo, 27% possuem de 16 a 20 anos de experiência, 86% possuem Pós-graduação, 20% estão lotados na UMEF I. Além disso, os resultados indicam que 31% dos docentes participantes da pesquisa, lecionam como regentes nas turmas de 1º ano do ensino Fundamental. Neste caso, a amostra também pode ser considerada representativa da população de docentes das escolas pesquisadas.

A Tabela 2 representa o perfil do corpo docente das escolas pesquisadas.

TABELA 2: RESUMO DA CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DO CORPO DOCENTE

		N	%
Gênero	Feminino	52	81,3%
	Masculino	12	18,8%
Experiência	De 0 a 5 anos	11	17,2%
	De 6 a 10 anos	9	14,1%
	De 11 a 15 anos	13	20,3%
	De 16 a 20 anos	17	26,6%
	De 21 a 25 anos	8	12,5%

Continua

		N	%
	Mais de 25 anos	6	9,4%
Educação	Graduação	3	4,7%
	Pós Graduação	55	85,9%
	Mestrado	6	9,4%
Escola	UMEF A	5	7,8%
	UMEF B	3	4,7%
	UMEF C	11	17,2%
	UMEF D	2	3,1%
	UMEF E	6	9,4%
	UMEF F	5	7,8%
	UMEF G	3	4,7%
	UMEF H	5	7,8%
	UMEF I	13	20,3%
	UMEF J	11	17,2%
	Professor	Turma de 1º ano	20
Arte		9	14,1%
Educação Física		9	14,1%
Educação Especial		10	15,6%
Ensino Religioso		6	9,4%
Música		1	1,6%
Tecnologia Educacional		9	14,1%

Fonte: Dados da Pesquisa

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DAS FAMÍLIAS DOS DISCENTES E DO CORPO DOCENTE

Inicialmente, com o objetivo de observar a média e o desvio-padrão das variáveis, optou-se por calcular as estatísticas descritivas de cada variável na amostra das famílias e, em seguida, na amostra do corpo docente.

4.2.1 Estatística descritiva da amostra das famílias

Para atender o objetivo desta pesquisa, os familiares respondentes foram questionados quanto às suas expectativas relacionadas ao ensino em 23 questões. Além disso, duas questões procuraram identificar o grau de expectativa geral da família em relação ao ensino e também em relação à escola. Os resultados podem ser visualizados na Tabela 3.

TABELA 3: ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DAS FAMÍLIAS DOS ALUNOS

Variáveis		N	Intervalo	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
01	Grau de exigência do ensino	201	4,0	1,0	5,0	3,761	1,1128
02	Bom desempenho escolar futuro	201	4,0	1,0	5,0	4,469	0,7402
03	Amizades e vida escolar animada	201	4,0	1,0	5,0	4,697	0,6211
04	Aulas com conteúdo atual e alinhado à realidade social	201	4,0	1,0	5,0	4,584	0,7147
05	Novas e ricas experiências pessoais e educacionais	201	4,0	1,0	5,0	4,706	0,6516
06	Boa estrutura física	201	4,0	1,0	5,0	4,311	0,9310
07	Serviços adequados às necessidades do aluno	201	4,0	1,0	5,0	4,459	0,8245
08	Crescimento e desenvolvimento pessoal e educacional	201	4,0	1,0	5,0	4,724	0,6047
09	Professores disponíveis, atentos e motivados	201	4,0	1,0	5,0	4,726	0,6050
10	Comunicação com honestidade, respeito e autenticidade	201	4,0	1,0	5,0	4,764	0,6211
11	Processos burocráticos claros e definidos	201	4,0	1,0	5,0	4,406	0,9418
12	Acesso às informações dos alunos	201	4,0	1,0	5,0	4,039	1,0765
13	Acesso a tecnologias atualizadas	201	4,0	1,0	5,0	4,124	1,0284
14	Ligação da escola com a comunidade	201	4,0	1,0	5,0	4,203	0,8886
15	Liberdade de pensamento e expressão	201	4,0	1,0	5,0	4,294	0,8475
16	Compreensão sobre as disciplinas dos anos seguintes	201	4,0	1,0	5,0	4,201	0,8887
17	Ampliação de capacidades pessoais com os conhecimentos adquiridos	201	4,0	1,0	5,0	4,585	0,7394
18	Ambiente agradável e propício ao aprendizado	201	4,0	1,0	5,0	4,577	0,7789
19	Realização de eventos de aprendizado	201	4,0	1,0	5,0	4,603	0,6832
20	Uso amplo dos recursos disponíveis pelos professores	201	4,0	1,0	5,0	4,689	0,5856
21	Adequação do tamanho das turmas	201	4,0	1,0	5,0	4,466	0,9119
22	Procedimentos adequados de avaliação e reclamações	201	4,0	1,0	5,0	4,624	0,6321
23	Aulas agradáveis e interessantes	201	4,0	1,0	5,0	4,727	0,5962
24	Expectativa geral sobre o ENSINO da escola	201	4,0	1,0	5,0	4,082	0,7440
25	Expectativa geral sobre a ESCOLA	201	4,0	1,0	5,0	4,061	0,7324

Fonte: Dados da Pesquisa

Escala utilizada: de 1 a 5, sendo 1 = discordo totalmente e 5 = concordo totalmente

A maior média foi obtida na variável (10): Comunicação com honestidade, respeito e autenticidade ($M = 4,764$). Logo após, destacou-se a variável (23): Aulas agradáveis e interessantes ($M = 4,727$). A terceira maior média foi alcançada pela variável (9): Professores disponíveis, atentos e motivados ($M = 4,726$). Vale ressaltar que as três variáveis com maior média envolvem os resultados esperados da prestação de serviço de ensino fundamental em turmas de 1º ano que envolve a vida educacional dos alunos.

A menor média foi encontrada na variável (1): Grau de exigência do ensino ($M = 3,761$). Essa média possivelmente deve-se a importância que as famílias dão ao estudo, não gerando expectativas para o ensino recebido por seus pupilos. A segunda menor média foi observada na variável (12): Acesso às informações dos alunos ($M = 4,039$). Percebe-se que os pais/responsáveis acreditam que receberão poucas informações online a respeito dos alunos. A terceira menor média foi obtida pela variável (13): Acesso a tecnologias atualizadas ($M = 4,124$). Nesse caso, os resultados mostram que os pais acham que os laboratórios de informática e outras tecnologias utilizadas nas escolas são precários.

A maior falta de consenso foi observada na variável (1): Grau de exigência do ensino ($DP = 1,112$). Isto mostra que apesar de ter sido a variável com menor média, houve uma grande diferença nas respostas atribuídas pelos pais ou responsáveis, indicando que alguns acham que a escola onde seu filho estudará tem alto grau de exigência no ensino enquanto outros tem opinião muito diferente.

O segundo maior desvio-padrão foi obtido na variável (12): Acesso às informações dos alunos ($DP = 1,076$), que mais uma vez mostra a grande diversidade de respostas, enquanto uns esperam muito outros esperam receber poucas informações sobre seus filhos por ferramentas online.

O terceiro maior desvio-padrão foi atribuído à variável (13): Acesso a tecnologias atualizadas (DP = 1,028). Nessa indagação a falta de consenso também foi confirmada. Provavelmente ao responderem essa variável, os responsáveis buscaram experiências vividas e expressaram sua insatisfação.

O menor desvio-padrão foi identificado na variável (20): Uso amplo dos recursos disponíveis pelos professores (DP = 0,585). Relacionado à média encontrada na mesma variável, mesmo não sendo uma das maiores, corrobora a importância dos professores utilizarem diversos recursos didáticos para enriquecimento de suas aulas.

O segundo menor desvio-padrão foi detectado na variável (8): Crescimento e desenvolvimento pessoal e educacional (DP = 0,604). As respostas mostram um consenso entre os familiares respondentes. Vale ressaltar que nessa pergunta também foi identificado uma média de qualidade entre os pesquisados.

Posteriormente, constatou-se o terceiro menor desvio-padrão encontrado na variável (9): Professores disponíveis, atentos e motivados (DP = 0,605). Essa variável também apresentou uma média alta, demonstrando que as famílias esperam que o professor esteja atendo às necessidades educacionais de seus alunos.

4.2.2 Estatística descritiva da amostra do corpo docente

Reproduzindo a análise anterior, mas agora com a amostra de professores, estes foram questionados quanto às expectativas que as famílias dos alunos ingressantes possuem ao realizarem a matrícula nas escolas pesquisadas. Os resultados podem ser visualizados na Tabela 4.

TABELA 4: ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DO CORPO DOCENTE

Variável		N	Intervalo	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
01	Grau de exigência do ensino	64	4,00	1,00	5,0	4,1833	0,86358
02	Bom desempenho escolar futuro	64	3,00	2,00	5,0	4,5000	0,63621
03	Amizades e vida escolar animada	64	1,00	4,00	5,0	4,6875	0,46718
04	Aulas com conteúdo atual e alinhado à realidade social	64	4,00	1,00	5,0	4,3594	0,89739
05	Novas e ricas experiências pessoais e educacionais	64	3,00	2,00	5,0	4,4844	0,73446
06	Boa estrutura física	64	4,00	1,00	5,0	4,3016	1,16340
07	Serviços adequados às necessidades do aluno	64	3,00	2,00	5,0	4,6250	0,72375
08	Crescimento e desenvolvimento pessoal e educacional	64	3,00	2,00	5,0	4,6719	0,56497
09	Professores disponíveis, atentos e motivados	64	3,00	2,00	5,0	4,7813	0,51851
10	Comunicação com honestidade, respeito e autenticidade	64	4,00	1,00	5,0	4,6349	0,78278
11	Processos burocráticos claros e definidos	64	3,00	2,00	5,0	4,6984	0,63333
12	Acesso às informações dos alunos	64	4,00	1,00	5,0	3,4262	1,36229
13	Acesso a tecnologias atualizadas	64	4,00	1,00	5,0	4,1562	1,04226
14	Ligação da escola com a comunidade	64	3,00	2,00	5,0	4,3770	0,80008
15	Liberdade de pensamento e expressão	64	4,00	1,00	5,0	4,3443	0,85236
16	Compreensão sobre as disciplinas dos anos seguintes	64	4,00	1,00	5,0	4,1429	1,06692
17	Ampliação de capacidades pessoais com os conhecimentos adquiridos	64	3,00	2,00	5,0	4,4219	0,77264
18	Ambiente agradável e propício ao aprendizado	64	1,00	4,00	5,0	4,8281	0,38025
19	Realização de eventos de aprendizado	64	3,00	2,00	5,0	4,6667	0,59094
20	Uso amplo dos recursos disponíveis pelos professores	64	3,00	2,00	5,0	4,6094	0,65749
21	Adequação do tamanho das turmas	64	4,00	1,00	5,0	3,6000	1,12687
22	Procedimentos adequados de avaliação e reclamações	64	4,00	1,00	5,0	4,5484	0,81020
23	Aulas agradáveis e interessantes	64	3,00	2,00	5,0	4,7187	0,54827
24	Expectativa geral sobre o ENSINO da escola	64	2,00	3,00	5,0	4,5179	0,56318
25	Expectativa geral sobre a ESCOLA	64	2,00	3,00	5,0	4,4655	0,62273

Fonte: Dados da Pesquisa

A maior média encontrada foi observada na variável (18): Ambiente agradável e propício ao aprendizado ($M = 4,8281$). Na visão dos docentes, os pais acreditam que é importante que a escola tenha um ambiente propício para que seu aluno aprenda.

A segunda maior média foi identificada na variável (9): Professores disponíveis, atentos e motivados ($M = 4,7813$). Esta variável também foi vista como de grande importância na expectativa das famílias, sendo assim os docentes esperam que as famílias tenham grandes expectativas de que ocorra um bom relacionamento, comunicação e interação entre professor e aluno.

A terceira maior média foi encontrada na variável (23): Aulas agradáveis e interessantes ($M = 4,7187$). O docente sabe que seu serviço prestado ao aluno na escola se desenvolve através de suas aulas e que isso reflete na vida escolar de seu alunado, constituindo uma forte expectativa por parte das famílias. Essa variável também apareceu na análise da expectativa das famílias e leva à conclusão de sua grande importância para o despertar do interesse pelos estudos por parte do alunado.

A menor média encontrada foi na variável (12): Acesso às informações dos alunos ($M = 3,4262$), o resultado vai de encontro ao que foi observado nas respostas dos pais, onde também foi observada uma média baixa nesta variável, portanto pode-se afirmar que há necessidade de melhoria no acesso às informações dos alunos, como afirma Nogueira (2006), que é importante e crucial o diálogo entre família e escola.

A segunda menor média foi observada na variável (21): Adequação do tamanho das turmas ($M = 3,6000$). Fica claro que o docente não acredita que a

família possua essa expectativa e discorda de tal informação, demonstrando que o professor acredita que para os pais o tamanho da turma influencia pouco.

A terceira menor média foi identificada na variável (16): Compreensão sobre as disciplinas dos anos seguintes ($M = 4,1429$). O professor não acredita que os pais esperam que seus filhos tenham capacidade de aprender mais facilmente os conteúdos dos anos seguintes.

Em relação aos desvios-padrão observados, o maior deles está na variável (12): Acesso às informações dos alunos ($DP = 1,36229$). Essa variável apresenta maior desvio, mas também a menor média, comprovando a falta de concordância entre os professores, considerando que parte dos docentes não acredita que as famílias possuam a expectativa de ter acesso a todas às informações escolares sobre seu filho através de ferramentas online.

O segundo maior desvio-padrão foi encontrado na variável (6): Boa estrutura física ($DP = 1,16340$), demonstra a falta de consenso entre professores considerando essa variável, pois houve grande discrepância envolvendo o que os professores acham que os pais esperam da estrutura física da escola.

O terceiro maior desvio-padrão foi identificado na variável (21): Adequação do tamanho das turmas ($DP = 1,12687$). Esta variável também apresentou a segunda menor média na expectativa dos docentes.

O menor desvio-padrão foi percebido na variável (18): Ambiente agradável e propício ao aprendizado ($DP = 0,38025$). Essa variável também foi a maior média apresentada. Assim, pode-se concluir que os professores em sua maioria concordam que as famílias esperam um bom ambiente e propício para o aprendizado.

Seguido da variável (3): Amizades e vida escolar animada ($DP = 0,46718$), percebendo assim que há um consenso entre famílias e docentes no sentido que os alunos precisam estar à vontade e gostarem de estar na escola para que assim desfrutem de uma vida escolar animada e façam amizades.

O terceiro menor desvio-padrão foi observado na variável (9): Professores disponíveis, atentos e motivados ($DP = 0,51851$), essa variável também apresentou a segunda maior média apresentada o que permite concluir que os professores entendem que as famílias esperam que os docentes estejam disponíveis para auxiliar aos educandos no seu processo de aprendizagem, bem como atentos às suas necessidades.

4.3 COMPARAÇÃO DAS MÉDIAS DE CADA VARIÁVEL DA AMOSTRA DAS FAMÍLIAS DOS ALUNOS E DA AMOSTRA DO CORPO DOCENTE

Com o intuito de detectar se as respostas dos inquiridos classificados pelo seu papel na instituição (professores e familiares) apresentam médias com diferenças estatisticamente significativas, foram realizadas comparações utilizando-se a estatística de Student (t). Os dados foram analisados individualmente e comparados com cada variável selecionada para o presente estudo, bem como foram confrontadas com as expectativas gerais sobre a qualidade do ensino da escola e da expectativa geral sobre a escola.

A fim de permitir a realização do teste t, a amostra completa foi dividida em dois grupos independentes (Hair Jr et al., 2005). Nesse sentido, pretende-se atingir o objetivo central do presente trabalho, ou seja, verificar se existem diferenças de expectativas entre os dois grupos pesquisados (professores e familiares) nas

Escolas Públicas de Ensino Fundamental I da Região Administrativa 2 do Município de Vila Velha. Ou seja, busca-se encontrar eventual *gap* de percepção entre esses dois grupos. A Tabela 5 apresenta os resultados.

TABELA 5: COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DA AMOSTRA DAS FAMÍLIAS DOS ALUNOS E DA AMOSTRA DO CORPO DOCENTE

	Variável	Categoria	N	Média	Erro Desvio	Erro padrão da média
1	Grau de exigência do ensino	Família	201	3,7607	1,11281	0,07849
		Professor	64	4,1833	0,86358	0,10795
2	Bom desempenho escolar futuro	Família	201	4,4686	0,74019	0,05221
		Professor	64	4,5000	0,63621	0,07953
3	Amizades e vida escolar animada	Família	201	4,6974	0,62108	0,04381
		Professor	64	4,6875	0,46718	0,05840
4	Aulas com conteúdo atual e alinhado à realidade social	Família	201	4,5842	0,71468	0,05041
		Professor	64	4,3594	0,89739	0,11217
5	Novas e ricas experiências pessoais e educacionais	Família	201	4,7056	0,65163	0,04596
		Professor	64	4,4844	0,73446	0,09181
6	Boa estrutura física	Família	201	4,3109	0,93099	0,06567
		Professor	64	4,3016	1,16340	0,14542
7	Serviços adequados às necessidades do aluno	Família	201	4,4595	0,82446	0,05815
		Professor	64	4,6250	0,72375	0,09047
8	Crescimento e desenvolvimento pessoal e educacional	Família	201	4,7245	0,60466	0,04265
		Professor	64	4,6719	0,56497	0,07062
9	Professores disponíveis, atentos e motivados	Família	201	4,7259	0,60497	0,04267
		Professor	64	4,7813	0,51851	0,06481
10	Comunicação com honestidade, respeito e autenticidade	Família	201	4,7641	0,62108	0,04381
		Professor	64	4,6349	0,78278	0,09785
11	Processos burocráticos claros e definidos	Família	201	4,4056	0,94179	0,06643
		Professor	64	4,6984	0,63333	0,07917
12	Acesso às informações dos alunos	Família	201	4,0392	1,07649	0,07593
		Professor	64	3,4262	1,36229	0,17029
13	Acesso a tecnologias atualizadas	Família	201	4,1242	1,02839	0,07254
		Professor	64	4,1563	1,04226	0,13028
14	Ligação da escola com a comunidade	Família	201	4,2027	0,88859	0,06268
		Professor	64	4,3770	0,80008	0,10001
15	Liberdade de pensamento e expressão	Família	201	4,2937	0,84754	0,05978
		Professor	64	4,3443	0,85236	0,10654
16	Compreensão sobre as disciplinas dos anos seguintes	Família	201	4,2011	0,88871	0,06268
		Professor	64	4,1429	1,06692	0,13337
17	Ampliação de capacidades pessoais com os conhecimentos adquiridos	Família	201	4,5846	0,73944	0,05216
		Professor	64	4,4219	0,77264	0,09658
18	Ambiente agradável e propício ao aprendizado	Família	201	4,5773	0,77891	0,05494
		Professor	64	4,8281	0,38025	0,04753
19	Realização de eventos de aprendizado	Família	201	4,6026	0,68322	0,04819
		Professor	64	4,6667	0,59094	0,07387
20	Uso amplo dos recursos disponíveis pelos professores	Família	201	4,6889	0,58557	0,04130
		Professor	64	4,6094	0,65749	0,08219

Continua

	Variável	Categoria	N	Média	Erro Desvio	Erro padrão da média
21	Adequação do tamanho das turmas	Família	201	4,4663	0,91186	0,06432
		Professor	64	3,6000	1,12687	0,14086
22	Procedimentos adequados de avaliação e reclamações	Família	201	4,6235	0,63208	0,04458
		Professor	64	4,5484	0,81020	0,10128
23	Aulas agradáveis e interessantes	Família	201	4,7273	0,59620	0,04205
		Professor	64	4,7188	0,54827	0,06853
24	Expectativa geral sobre o ENSINO da escola	Família	201	4,0816	0,74396	0,05247
		Professor	64	4,5179	0,56318	0,07040
25	Expectativa geral sobre a ESCOLA	Família	201	4,0609	0,73236	0,05166
		Professor	64	4,4655	0,62273	0,07784

Fonte: Dados da Pesquisa

Assim, foram detectadas, diferenças consideradas significativas (valor $p < 0,05$), constatando que os dois grupos responderam diferente em relação à expectativas dos pais/responsáveis dos alunos. Das 25 variáveis pesquisadas, em 09 foram detectadas médias diferentes estatisticamente, o que podemos constatar na Tabela 6.

TABELA 6: AMOSTRAS INDEPENDENTES

		Teste de amostras independentes									
		Teste de Levene para igualdade de variâncias			teste-t para Igualdade de Médias						
		Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de Confiança da Diferença		
									Inferior	Superior	
1	Grau de exigência do ensino	Variâncias iguais assumidas	5,017	0,026	-2,782	263	0,006	-0,42260	0,15192	-0,72173	-0,12347
		Variâncias iguais não assumidas			-3,166	135,314	0,002	-0,42260	0,13347	-0,68655	-0,15865
2	Bom desempenho escolar futuro	Variâncias iguais assumidas	0,226	0,635	-0,306	263	0,760	-0,03143	0,10286	-0,23396	0,17111
		Variâncias iguais não assumidas			-0,330	121,877	0,742	-0,03143	0,09513	-0,21975	0,15690
3	Amizades e vida escolar animada	Variâncias iguais assumidas	0,082	0,775	0,118	263	0,906	0,00994	0,08438	-0,15621	0,17608
		Variâncias iguais não assumidas			0,136	139,903	0,892	0,00994	0,07300	-0,13439	0,15427
4	Aulas com conteúdo atual e alinhado à realidade social	Variâncias iguais assumidas	2,728	0,100	2,055	263	0,041	0,22484	0,10943	0,00936	0,44031
		Variâncias iguais não assumidas			1,828	89,861	0,071	0,22484	0,12298	-0,01949	0,46916

Continua

Teste de amostras independentes											
			Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias						
			Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de Confiança da Diferença	
										Inferior	Superior
5	Novas e ricas experiências pessoais e educacionais	Variâncias iguais assumidas	5,012	0,026	2,292	263	0,023	0,22121	0,09651	0,03118	0,41124
		Variâncias iguais não assumidas			2,155	96,626	0,034	0,22121	0,10267	0,01743	0,42499
6	Boa estrutura física	Variâncias iguais assumidas	2,970	0,086	0,065	263	0,948	0,00929	0,14233	-0,27095	0,28954
		Variâncias iguais não assumidas			0,058	90,130	0,954	0,00929	0,15956	-0,30770	0,32629
7	Serviços adequados às necessidades do aluno	Variâncias iguais assumidas	1,098	0,296	-1,439	263	0,151	-0,16554	0,11504	-0,39205	0,06097
		Variâncias iguais não assumidas			-1,539	119,396	0,126	-0,16554	0,10755	-0,37849	0,04741
8	Crescimento e desenvolvimento pessoal e educacional	Variâncias iguais assumidas	0,449	0,503	0,616	263	0,539	0,05261	0,08546	-0,11565	0,22088
		Variâncias iguais não assumidas			0,638	112,615	0,525	0,05261	0,08250	-0,11084	0,21607
9	Professores disponíveis, atentos e motivados	Variâncias iguais assumidas	1,253	0,264	-0,659	263	0,511	-0,05536	0,08402	-0,22081	0,11008
		Variâncias iguais não assumidas			-0,713	122,219	0,477	-0,05536	0,07760	-0,20897	0,09825
10	Comunicação com honestidade, respeito e autenticidade	Variâncias iguais assumidas	4,323	0,039	1,357	263	0,176	0,12918	0,09522	-0,05831	0,31667
		Variâncias iguais não assumidas			1,205	89,653	0,231	0,12918	0,10721	-0,08381	0,34218
11	Processos burocráticos claros e definidos	Variâncias iguais assumidas	6,404	0,012	-2,324	263	0,021	-0,29286	0,12599	-0,54094	-0,04477
		Variâncias iguais não assumidas			-2,834	158,238	0,005	-0,29286	0,10334	-0,49697	-0,08874
12	Acesso às informações dos alunos	Variâncias iguais assumidas	18,481	0,000	3,709	263	0,000	0,61299	0,16526	0,28758	0,93839
		Variâncias iguais não assumidas			3,288	89,428	0,001	0,61299	0,18645	0,24254	0,98343
13	Acesso a tecnologias atualizadas	Variâncias iguais assumidas	0,402	0,527	-0,216	263	0,829	-0,03203	0,14808	-0,32360	0,25955
		Variâncias iguais não assumidas			-0,215	104,936	0,830	-0,03203	0,14911	-0,32770	0,26364
14	Ligação da escola com a comunidade	Variâncias iguais assumidas	0,051	0,822	-1,399	263	0,163	-0,17435	0,12461	-0,41971	0,07102

Continua

Teste de amostras independentes											
		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias							
		Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de Confiança da Diferença		
										Inferior	Superior
				-1,477	116,543	0,142	-0,17435	0,11803	-0,40810	0,05941	
15	Liberdade de pensamento e expressão	0,565	0,453	-,415	263	0,678	-0,05056	0,12181	-0,29041	0,18929	
				-,414	105,614	0,680	-0,05056	0,12217	-0,29278	0,19167	
16	Compreensão sobre as disciplinas dos anos seguintes	1,888	0,171	0,435	263	0,664	0,05829	0,13413	-0,20581	0,32239	
				0,396	92,489	0,693	0,05829	0,14736	-0,23436	0,35095	
17	Ampliação de capacidades pessoais com os conhecimentos adquiridos	1,200	0,274	1,517	263	0,131	0,16274	0,10729	-0,04852	0,37400	
				1,483	102,361	0,141	0,16274	0,10976	-0,05497	0,38045	
18	Ambiente agradável e propício ao aprendizado	18,537	0,000	-2,481	263	0,014	-0,25081	0,10108	-0,44984	-0,05177	
				-3,452	220,059	0,001	-0,25081	0,07265	-0,39398	-0,10763	
19	Realização de eventos de aprendizado	0,138	0,711	-0,674	263	0,501	-0,06410	0,09506	-0,25127	0,12307	
				-0,727	121,130	0,469	-0,06410	0,08820	-0,23871	0,11050	
20	Uso amplo dos recursos disponíveis pelos professores	3,393	0,067	0,918	263	0,360	0,07951	0,08663	-0,09106	0,25009	
				0,864	96,894	0,389	0,07951	0,09198	-0,10305	0,26207	
21	Adequação do tamanho das turmas	3,989	0,047	6,237	263	0,000	0,86629	0,13890	0,59280	1,13978	
				5,594	90,766	0,000	0,86629	0,15485	0,55869	1,17389	
22	Procedimentos adequados de avaliação e reclamações	4,141	0,043	0,771	263	0,441	0,07514	0,09746	-0,11675	0,26704	
				0,679	88,735	0,499	0,07514	0,11065	-0,14473	0,29502	
23	Aulas agradáveis e interessantes	0,086	0,770	0,101	263	0,919	0,00852	0,08397	-0,15682	0,17387	
				0,106	114,270	0,916	0,00852	0,08041	-0,15076	0,16780	

Continua

Teste de amostras independentes											
			Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias						
			Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de Confiança da Diferença	
									Inferior		Superior
24	Expectativa geral sobre o ENSINO da escola	Variâncias iguais assumidas	0,723	0,396	-4,312	263	0,000	-0,43622	0,10117	-0,63543	-0,23702
		Variâncias iguais não assumidas			-4,968	138,945	0,000	-0,43622	0,08780	-0,60983	-0,26262
25	Expectativa geral sobre a ESCOLA	Variâncias iguais assumidas	0,027	0,868	-3,984	263	0,000	-0,40460	0,10157	-0,60459	-0,20462
		Variâncias iguais não assumidas			-4,331	123,181	0,000	-0,40460	0,09342	-0,58952	-0,21968

Fonte: Dados da Pesquisa

Entre as médias das variáveis observadas com diferenças estatisticamente significativas, a variável (4): Aulas com conteúdo atual e alinhado à realidade social ($F = 4,5842$; $CD = 4,3594$), a variável (5): Novas e ricas experiências pessoais e educacionais ($F = 4,7056$; $CD = 4,4844$), a variável (12): Acesso às informações dos alunos ($F = 4,0392$; $CD = 3,4262$) e a variável (21): Adequação do tamanho das turmas ($F = 4,4663$; $CD = 3,6000$), mostram médias mais altas nas notas distribuídas pelas famílias ao compará-las às médias das notas do corpo docente. Sendo assim, as famílias esperam mais do que os professores projetam que elas esperam.

Perante os resultados, nos quais pais e responsáveis concederam médias mais altas quando relacionadas às médias das notas do corpo docente, mostrando que é preciso identificar as demandas das partes interessadas (famílias), o que revela uma grande desinformação por parte dos professores, evidenciando a presença do *gap* 1 que compreende a diferença entre o que os clientes (famílias) pensam e o que os gestores (professores) acreditam que o cliente espera.

Os professores, enquanto escola, precisam saber das expectativas das famílias para que sejam alcançadas em sua plenitude, pois poderão traçar prioridades, desenvolver planejamentos e melhorar o desempenho da organização. Sendo assim, não conhecendo bem essas expectativas, os esforços da escola como um todo poderão ser direcionados para outros objetivos e não atingirão o esperado pelas famílias.

Assim, tendo em vista o objetivo de identificar, no ensino fundamental, se famílias e docentes convergem em termos de expectativas, considera-se que foi alcançado. Essa diferença de expectativas entre os dois grupos pode gerar insatisfação das famílias e poderá acarretar no esvaziamento da escola, redução do número de novos alunos e também a baixa participação da família na vida escolar de seu filho.

Por outro lado, as médias da variável (1): Grau de exigência do ensino ($F = 3,7607$; $CD = 4,1833$), da variável (11): Processos burocráticos claros e definidos ($F = 4,4056$; $CD = 4,6984$), da variável (18): Ambiente agradável e propício ao aprendizado ($F = 4,5773$; $CD = 4,8281$), da variável geral (24): Expectativa geral sobre o ENSINO da escola ($F = 4,0816$; $CD = 4,5179$) e a variável (25): Expectativa geral sobre a ESCOLA ($F = 4,0609$; $CD = 4,4655$), apontaram que as famílias têm expectativas menores se comparadas com o que os professores acreditam que as famílias esperam.

Destaca-se novamente a presença do *gap* 1, pois aqui o corpo docente apresentou expectativas maiores em comparação às respostas das famílias. Sendo assim, se o professor não sabe exatamente o que pais e responsáveis almejam da escola, seus esforços não irão ao desejo deles e não conseguirão alcançar as

expectativas de sua clientela, pois o que ficou claro aqui é que as famílias não dão tanta importância à essas variáveis como os professores acreditam.

As divergências encontradas na avaliação entre famílias e professores deixa claro o Gap 1 da qualidade (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985), pois é evidente que os professores não sabem claramente quais são as expectativas das famílias, comprovando a lacuna de percepção. Nesse sentido, para que seja entregue um serviço percebido como tendo qualidade, os docentes precisam focar seus esforços e estarem atentos aos anseios das famílias.

A fim de ampliar a confiabilidade dos testes realizados, todos os resultados acima foram confirmados pela aplicação do teste não-paramétrico de Mann-Whitney, robusto à quebra do pressuposto da normalidade das variáveis, conforme Marôco (2014).

TABELA 7: TESTE NÃO-PARAMÉTRICO DE MANN-WHITNEY

	Variável	U de Mann-Whitney	Z	Significância Sig. (2 extremidades)
1	Grau de exigência do ensino	4537,000	-3,659	0,000
2	Bom desempenho escolar futuro	6396,000	-0,074	0,941
3	Amizades e vida escolar animada	6138,000	-0,706	0,480
4	Aulas com conteúdo atual e alinhado à realidade social	5465,000	-2,101	0,036
5	Novas e ricas experiências pessoais e educacionais	5239,500	-2,837	0,005
6	Boa estrutura física	5926,000	-1,048	0,295
7	Serviços adequados às necessidades do aluno	5591,000	-1,808	0,071
8	Crescimento e desenvolvimento pessoal e educacional	6032,000	-0,993	0,321
9	Professores disponíveis, atentos e motivados	6165,000	-0,694	0,487
10	Comunicação com honestidade, respeito e autenticidade	5896,000	-1,429	0,153
11	Processos burocráticos claros e definidos	5274,000	-2,486	0,013

Continua

	Variável	U de Mann-Whitney	Z	Significância Sig. (2 extremidades)
12	Acesso às informações dos alunos	4328,000	-4,066	0,000
13	Acesso a tecnologias atualizadas	6254,500	-0,350	0,727
14	Ligação da escola com a comunidade	5996,500	-0,856	0,392
15	Liberdade de pensamento e expressão	6389,500	-0,084	0,933
16	Compreensão sobre as disciplinas dos anos seguintes	6303,000	-0,256	0,798
17	Ampliação de capacidades pessoais com os conhecimentos adquiridos	5579,500	-1,886	0,059
18	Ambiente agradável e propício ao aprendizado	5445,500	-2,340	0,019
19	Realização de eventos de aprendizado	5799,000	-1,342	0,180
20	Uso amplo dos recursos disponíveis pelos professores	6247,000	-0,418	0,676
21	Adequação do tamanho das turmas	3067,500	-6,788	0,000
22	Procedimentos adequados de avaliação e reclamações	6389,000	-0,093	0,926
23	Aulas agradáveis e interessantes	6430,500	-0,004	0,997
24	Expectativa geral sobre o ENSINO da escola	4338,000	-4,218	0,000
25	Expectativa geral sobre a ESCOLA	4447,500	-4,003	0,000

Fonte: Dados da Pesquisa

Das nove variáveis significativas, cinco foram mais bem avaliadas pelo corpo docente do que pelos familiares, com quatro variáveis que a família avaliou com médias maiores, incluindo as expectativas geral em relação à escola e ao ensino prestado. As quatro expectativas mais relevantes para a família foram: boa estrutura física, grau de exigência do ensino, acesso às informações dos alunos e liberdade de pensamento e expressão, enquanto para os docentes as cinco expectativas mais relevantes foram: grau de exigência do ensino, processos burocráticos claros e definidos, ambiente agradável e propício ao aprendizado, expectativa geral sobre o ensino da escola e expectativa geral sobre a escola. Tal fato corrobora para a confirmação da lacuna existente entre a população deste estudo.

4.3.1 Comparação de médias sobre irmão na escola

Como complemento da pesquisa, foi possível observar que a presença de irmãos que estudam ou já estudaram na escola influenciam nas expectativas das famílias em relação ao ensino praticado na escola, bem como a expectativa em relação a escola como um todo. Pode-se observar nas tabelas 8, 9 e 10 essa diferença.

TABELA 8: COMPARAÇÃO DE MÉDIAS SOBRE IRMÃO NA ESCOLA

Estatísticas de grupo					
	Irmão na escola	N	Média	Erro Desvio	Erro padrão da média
Expectativa geral sobre o ENSINO da escola	Não	142	4,184	0,7005	0,0588
	Sim	59	3,835	0,7923	0,1031
Expectativa geral sobre a ESCOLA	Não	142	4,141	0,7105	0,0596
	Sim	59	3,868	0,7540	0,0982

Fonte: Dados da Pesquisa

TABELA 9: TESTE DE AMOSTRAS INDEPENDENTES

		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias						
		Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de Confiança da Diferença	
									Inferior	Superior
Expectativa geral sobre o ENSINO da escola	Variâncias iguais assumidas	1,797	,182	3,098	199	,002	,3496	,1128	,1271	,5721
	Variâncias iguais não assumidas			2,945	97,565	,004	,3496	,1187	,1140	,5852
Expectativa geral sobre a ESCOLA	Variâncias iguais assumidas	,106	,745	2,443	199	,015	,2738	,1121	,0528	,4947
	Variâncias iguais não assumidas			2,384	102,921	,019	,2738	,1149	,0460	,5016

Fonte: Dados da Pesquisa

TABELA 10: TESTE NÃO-PARAMÉTRICO DE MANN-WHITNEY SOBRE IRMÃO NA ESCOLA

Estatísticas de teste ^a		
	Expectativa geral sobre o ENSINO da escola	Expectativa geral sobre a ESCOLA
U de Mann-Whitney	3228,000	3459,500
Wilcoxon W	4998,000	5229,500
Z	-2,774	-2,112
Significância Sig. (2 extremidades)	,006	,035

a. Variável de Agrupamento: Irmão na escola

Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto à expectativa geral sobre o ensino da escola a média encontrada pelos que não tem irmão na escola foi de ($M = 4,184$) e a média encontrada pelos que tem irmão foi de ($M = 3,835$), com desvio-padrão ($DP = 0,7005$) e ($DP = 0,7923$) respectivamente, mostrando que as famílias que possuem/possuíram outros filhos estudando na escola apresentam uma menor expectativa quanto ao ensino desenvolvido na unidade escolar.

No que se refere a segunda expectativa geral que trata sobre a escola observam-se as seguintes médias, quando não tem irmão na escola foi de $M = 4,141$ e os que tem irmão foi de $M = 3,868$, com desvio-padrão de $DP = 0,7105$ e $DP = 0,7540$ respectivamente, mostrando mais uma vez que as famílias que possuem/possuíram outros filhos estudando na escola alimentam uma menor expectativa quanto à escola de um modo geral.

Os resultados das tabelas acima mostram que os pais que já possuem ou possuíram filhos na escola já possuem um nível de expectativa que é significativamente diferente dos pais que não possuem filhos estudando anteriormente na escola, revelam também que a experiência concreta com a escola que os pais tiveram anteriormente com os filhos, faz uma espécie de ajuste nas suas expectativas, no caso aqui para uma expectativa menor, mostrando de fato que há

um desalinhamento entre as expectativas das famílias antes de utilizar o serviço da escola com os que já utilizam o serviço prestado.

Tal fato identifica que ainda há muito o que se fazer para que o serviço prestado seja de qualidade. A melhoria desse serviço pode ter como ponto de partida melhores formações continuadas para os professores que tragam assuntos ligados à realidade vivida na rede de ensino, melhoria dos materiais didáticos utilizados e um currículo escolar que verdadeiramente esteja focado na aprendizagem da clientela escolar.

4.4 REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

4.4.1 Regressões para análise da variável dependente: expectativas quanto ao Ensino e à Escola

Para identificar os fatores que impactam a expectativa geral das famílias sobre o ensino que esperam que os alunos recebam na escola, bem como sobre a escola de maneira geral, foi realizada uma regressão linear múltipla entre as 23 variáveis independentes e as variáveis dependentes “expectativa geral sobre o ensino da escola” e “expectativa geral sobre a escola”. Os resultados estão demonstrados nas tabelas 11 e 12.

TABELA 11: MODELO OBTIDO NA REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA
REGRESSÃO: Expectativa geral sobre o ENSINO da escola
Resumo do modelo^d

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	,420 ^a	,176	,172	,6770	
2	,471 ^b	,222	,214	,6597	
3	,495 ^c	,245	,233	,6514	2,141

a. Preditores: (Constante), Boa estrutura física

b. Preditores: (Constante), Boa estrutura física, Liberdade de pensamento e expressão

c. Preditores: (Constante), Boa estrutura física, Liberdade de pensamento e expressão, Grau de exigência do ensino

d. Variável Dependente: Expectativa geral sobre o ENSINO da escola

Método de estimação: Stepwise

Testes de validade:

ANOVA: significativo

Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de aleatoriedade

Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de aderência a distribuição

normal Teste de Homocedasticidade: Suporta a hipótese de homocedasticidade

Fonte: Dados da Pesquisa.

TABELA 12: COEFICIENTES ESTIMADOS DA VARIÁVEL DEPENDENTE (EXPECTATIVA QUANTO AO ENSINO) PARA AS FAMÍLIAS.

Modelo		Coeficientes ^a								
		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.	95,0% Intervalo de Confiança para B		Estatísticas de colinearidade	
		B	Erro Erro	Beta			Limite inferior	Limite superior	Tolerância	VIF
1	(Constante)	2,636	0,227		11,626	0,000	2,189	3,083		
	Boa estrutura física	0,335	0,051	0,420	6,522	0,000	0,234	0,437	1,000	1,000
2	(Constante)	2,063	0,278		7,428	0,000	1,516	2,611		
	Boa estrutura física	0,268	0,054	0,335	4,960	0,000	0,161	0,374	0,863	1,158
	Liberdade de pensamento e expressão	0,201	0,059	0,230	3,401	0,001	0,085	0,318	0,863	1,158
3	(Constante)	1,920	0,280		6,845	0,000	1,367	2,473		
	Boa estrutura física	0,228	0,056	0,285	4,088	0,000	0,118	0,337	0,790	1,266
	Liberdade de pensamento e expressão	0,178	0,059	0,203	3,004	0,003	0,061	0,295	0,841	1,189
	Grau de exigência do ensino	0,111	0,045	0,166	2,461	0,015	0,022	0,199	0,847	1,180

a. Variável Dependente: Expectativa geral sobre o ENSINO da escola

Fonte: Dados Da Pesquisa

Analisando os dados da Tabela 11, verifica-se que os resultados alcançados junto às famílias quanto ao ensino da escola, percebe-se que o modelo obtido possui um R^2 ajustado de 0,233, que significa que 23,3% da variação da variável dependente (Expectativa quanto ao ensino da escola) é explicado pelo modelo de regressão apresentado.

Na Tabela 12, salientam que as variáveis que influenciaram positivamente a avaliação feita pela família quanto à sua expectativa com relação ao ensino foram três: boa estrutura física, liberdade de pensamento e expressão e o grau de exigência do ensino.

TABELA 13: MODELO OBTIDO NA REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA
REGRESSÃO: Expectativa geral sobre a ESCOLA
Resumo do modelo^d

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	0,437 ^a	0,191	0,187	0,6603	
2	0,498 ^b	0,248	0,240	0,6384	
3	0,517 ^c	0,267	0,256	0,6317	1,832

a. Preditores: (Constante), Boa estrutura física

b. Preditores: (Constante), Boa estrutura física, Grau de exigência do ensino

c. Preditores: (Constante), Boa estrutura física, Grau de exigência do ensino, Acesso às informações dos alunos

d. Variável Dependente: Expectativa geral sobre a ESCOLA

Método de estimação: Stepwise

Testes de validez:

ANOVA: significativo

Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de aleatoriedade

Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de aderência a distribuição normal

Teste de Homocedasticidade: Suporta a hipótese de homocedasticidade

Fonte: Dados da Pesquisa.

TABELA 14: COEFICIENTES ESTIMADOS DA VARIÁVEL DEPENDENTE (EXPECTATIVA QUANTO À ESCOLA) PARA AS FAMÍLIAS.

Modelo		Coeficientes ^a								
		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.	95,0% Intervalo de Confiança para B		Estatísticas de colinearidade	
		B	Erro Erro				Beta	Limite inferior	Limite superior	Tolerância
1	(Constante)	2,578	0,221		11,658	0,000	2,142	3,014		
	Boa estrutura física	0,344	0,050	0,437	6,859	0,000	0,245	0,443	1,000	1,000
2	(Constante)	2,259	0,229		9,856	0,000	1,807	2,711		
	Boa estrutura física	0,271	0,052	0,345	5,221	0,000	0,169	0,374	0,870	1,150
	Grau de exigência do ensino	0,168	0,044	0,255	3,859	0,000	0,082	0,254	0,870	1,150
3	(Constante)	2,103	0,237		8,876	0,000	1,636	2,570		
	Boa estrutura física	0,230	0,055	0,292	4,202	0,000	0,122	0,337	0,771	1,297
	Grau de exigência do ensino	0,141	0,045	0,214	3,154	0,002	0,053	0,229	0,808	1,237
	Acesso às informações dos alunos	0,109	0,048	0,160	2,282	0,024	0,015	0,202	0,760	1,315

a. Variável Dependente: Expectativa geral sobre a ESCOLA

Fonte: Dados Da Pesquisa

As Tabelas 13 e 14 revelam os resultados alcançados junto às famílias quanto à escola, mostram que o modelo possui um R² ajustado de 0,256, isto

significa que 25,6% da variação da variável dependente (Expectativa quanto à escola) é explicado pelo modelo de regressão apresentado.

De acordo com a Tabela 14, constatou-se que as variáveis: boa estrutura física, grau de exigência do ensino e acesso às informações dos alunos, são significativas para a combinação com a variável dependente (Expectativa quanto à escola).

Após a identificação das variáveis significativas na percepção das famílias para o estudo das variáveis dependentes (expectativa quanto à escola e expectativa quanto ao ensino da escola), observou-se que nas duas expectativas geral resultaram em três variáveis significativas, entretanto duas se repetem: boa estrutura física e grau de exigência do ensino, mostrando assim que as famílias esperam que seus pupilos estudem em escolas que apresentem uma boa estrutura física, o que contribui e muito para a aprendizagem dos alunos, como também anseiam por um ensino de qualidade que também seja exigente.

Nas outras variáveis significativas: acesso às informações dos alunos e liberdade de pensamento e expressão, os familiares expressam assim seu desejo em obterem informações sobre seus filhos por meio de ferramentas online, o que no ensino público do município pesquisado ainda não é disponibilizado enquanto rede, mas ao mesmo tempo querem que seus filhos tenham direito a vez e voz através de um ensino democrático, onde todos tenham direito de se expressar.

Os dados das últimas tabelas mostram a importância da instituição escolar saber quais são, acolher e responder as expectativas das famílias. Tal atitude poderá evitar futuras insatisfações, contribuirá para melhoria de critérios na tomada de decisão na escola, focando recursos e esforços na ampliação da satisfação com os serviços prestados.

Capítulo 5

5 CONCLUSÃO

O objetivo deste estudo foi identificar se famílias e docentes convergem em termos de expectativas relacionadas ao ensino prestado em escolas públicas de ensino fundamental, isto é identificar o *gap* 1 entre o que o corpo docente acha que as famílias esperam da escola e do ensino desenvolvido nela.

Das nove variáveis significativas que mostraram a diferença de pensamento entre os dois grupos pesquisados, cinco foram mais bem avaliadas pelo corpo docente do que pelos familiares, com quatro variáveis que a família avaliou com médias maiores, incluindo as expectativas geral em relação à escola e ao ensino prestado. Esse resultado confirma a existência da lacuna entre famílias dos alunos ingressantes e professores com relação às suas expectativas. A diferença encontrada no pensamento entre famílias e professores mostra que os docentes não têm informações reais dos pontos de vista mais importantes para os familiares dos alunos, há uma grande urgência da escola e seu corpo docente em atentarem para os anseios de sua clientela.

Nas regressões realizadas relacionadas às expectativas das famílias quanto ao ensino e à escola, foram basicamente parecidas entre o que almejam da escola e do ensino aplicado. Os resultados indicam que as famílias esperam que a escola tenha uma boa estrutura física e um alto grau de exigência num nível maior, mas também esperam que seus filhos tenham liberdade para se expressarem e pensarem, como também tenham acesso às informações sobre seus filhos por meios online. Assim, os resultados indicam que esses quatro aspectos, boa estrutura física, grau de exigência do ensino, acesso às informações dos alunos e

liberdade de pensamento e expressão, foram apontados como foco da importância por parte das famílias, devendo a escola se concentrar em ações específicas destinadas a atender à expectativa de sua clientela.

Sugere-se que os gestores escolares atentem para essas quatro variáveis como as mais significativas, sendo as mais relevantes, ajudando no processo de alinhamento para que a escola possa atender as expectativas da família de uma forma mais precisa e direta com ações relativas a essas quatro expectativas são fundamentais.

Portanto, na primeira variável significativa: boa estrutura física, seria importante a adequação dos espaços físicos, a escola ter quadra de esporte coberta, refeitório adequado para os alunos e salas com tamanho compatível com o quantitativo de alunos atendidos, além de ter salas climatizadas.

Na variável seguinte: grau de exigência do ensino, a expectativa dos pais é que a escola tenha um ensino com maior qualidade, refletindo assim em sua exigência, para alcançar este anseio das famílias, é necessário qualificar cada vez mais os docentes, com formação continuada trazendo temas atuais e importantes para a melhoria da qualidade do ensino e conseqüentemente um grau de exigência maior.

Na terceira variável mais significativa, acesso às informações dos alunos: a ampliação da ferramenta SGE (Sistema de Gestão Escolar), com um perfil exclusivo para acesso dos pais, onde esses teriam acesso a dados específicos de seus filhos, como notas, presenças, registros de ocorrências e relatórios, uma vez que tal ferramenta já existe para uso interno da Secretaria de Educação, Escola e professores, cada qual com um tipo de perfil diferenciado.

Na quarta variável mais significativa na percepção dos pais: liberdade de pensamento e expressão, esperam que a escola realize seu papel com um ensino democrático, onde todos tenham direito de se expressar, uma forma de se trabalhar isso é implantando nas escolas o protagonismo estudantil, que consiste na prática, colocar o aluno como protagonista da sua formação acadêmica e humana, pois o senso de liberdade e a autonomia são práticas desenvolvidas no protagonismo estudantil.

O presente estudo mostra que o tema marketing também pode ser empregado nas Instituições Públicas de Ensino Fundamental oportunizando o conhecimento das expectativas das famílias dos alunos ingressantes no ensino fundamental, uma vez que há poucos estudos nesse segmento quando se refere ao marketing nas escolas públicas, Marimuthu e Ismail (2012).

No que se refere às limitações, este estudo também apresenta algumas e serão apresentadas a seguir. Uma delas é que esta pesquisa contemplou somente as escolas de uma região administrativa de uma rede municipal de ensino. Para estudos futuros, é importante replicar a mesma pesquisa em outras regiões administrativas e em outras redes de ensino e com isso comparar as expectativas das famílias dos alunos e as expectativas que o corpo docente tem sobre os anseios das famílias. Além disso, podem existir outras expectativas das famílias que não foram contempladas nesta pesquisa, o que seria importante investigar.

Para sugestão de novas pesquisas, sugere-se a realização do estudo com as outras regiões administrativas, redes de ensino, com familiares de alunos de outras séries/anos, com gestores escolares e pessoal técnico administrativo da escola, que podem ter outra visão das expectativas aqui estudadas.

REFERÊNCIAS

- Borghi, S. C. M, Mainardes, E. W., & Silva, É. R. T. (2016). Expectations of higher education students: a comparison between the perception of student and teachers. *Tertiary Education and Management*, 22(2), 171-188, de <https://link.springer.com/article/10.1080/13583883.2016.1188326>.
- Da Silva, V. B. (2016). Análise em uma empresa franqueada do setor de varejo no ramo da moda sob a óptica do empreendedorismo, inovação e qualidade em serviços. *Caderno Profissional de Administração da UNIMEP*, 6(2), 1-22, de <http://www.cadtecmpa.com.br/ojs/index.php/httpwwwcadtecmpacombrojsindexphp/article/view/107>.
- Diambo, F.P.T. & Branco, M.L. (2021). Relação família-escola: percepções de professores e pais/encarregados de educação numa escola pública em Angola. *Revista Ibero-americana de Educação*, 85(2),53-71. <https://doi.org/10.35362/rie8523718>
- Ferraz, N. D. A., Melo, F. J. C. D., Jerônimo, T. D. B., Albuquerque, A. P. G. D., & Medeiros, D. D. D. (2018). Avaliação da qualidade dos serviços: caso real no centro fitness do hotel. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 12(1), 1-27 de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S198261252018000100001&script=sci_arttext&lng=pt.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Administração de Serviços:- Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação*. Amgh Editora.
- Franco, C. (Org.) (2001). Avaliação, ciclos e promoção na educação. Porto Alegre: Artmed.
- Hair Jr, J. F., Samouel, B. B., Money, A. H., & Samouel, P. (2005). Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração (Bookman, Ed.). Porto Alegre.
- Kellerhals, J. e Montandon, C. (1991) *Estratégias educacionais para famílias*, Neuchâtel e Paris, Delachaux e Niestlé.
- Kotler, P. e Fox, K. A. (1994). Marketing estratégico para Instituições Educacionais. São Paulo: Prentice-Hall.
- Lacerda, C. S. de (2016). Expectativas no Ensino Técnico: uma análise do Gap de percepções de servidores e futuros alunos (Dissertação de mestrado em Administração de Empresas). Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), Vitória, Brasil.
- Lahire, B. (1997). *Sucesso escolar nos meios populares. As razões do improvável* (p. 368). Editora Ética.

- Lima, L. C. (2015). A avaliação institucional como instrumento de racionalização e o retorno à escola como organização formal. *Educação e Pesquisa*, 41(spe), 1339-1352, de <https://dx.doi.org/10.1590/S1517-9702201508142521>.
- Lomônaco, B. P., & Garrafa, T. C. (2009). A complexidade da relação escola-família em territórios vulneráveis. *Cadernos Cenpec Nova Série*, 4(6). Disponível em: <http://cadernos.cenpec.org.br/cadernos/index.php/cadernos/article/view/21>
- López, N. (2008). A escola e o bairro. Reflexões sobre o caráter territorial dos processos educacionais nas cidades. *A cidade contra a escola: segregação urbana e desigualdades em grandes cidades da América Latina*. Rio de Janeiro: Letra Capital/Faperj.
- Mainardes, E. W., & Domingues, M. J. C. S. (2010). Satisfação de estudantes em administração de Joinville/SC. *Revista pensamento contemporâneo em administração*, 4(2), 76-94.
- Mainardes, E., Alves, H., & Raposo, M. (2013). Identifying stakeholders in a Portuguese university: a case study. *Revista de Education*, 362, 429-457, de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/42762928/re36216.pdf?1455710017>.
- Mainardes, E., Alves, H., & Raposo, M. (2014). Using expectations and satisfaction to measure the frontiers of efficiency in public universities. *Tertiary Education and Management*, 20(4), 339-353, de <https://link.springer.com/article/10.1080/13583883.2014.978358>.
- Margotto, S.C. (2014). Expectativas dos alunos no ensino superior: uma análise do gap entre a percepção de alunos e professores (Dissertação de mestrado em Ciências Contábeis). Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), Vitória, Brasil.
- Marimuthu, M., & Ismail, I. (2012). Service Quality in Higher Education: Comparing the Perceptions of Stakeholders. *AIMS International Journal of Management*, 6(2), 87-100. <http://www.aims-international.org/AIMSijm/6-2.asp#>
- Marôco, J. (2014). Análise de equações estruturais. (P. Pinheiro, Ed.). ReportNumber.
- Marques, M. O., & Romão, P. (2021). Práticas de Marketing Educacional nas Escolas Públicas. *Interacções*, 17(57), 204-228.
- Michael, S. O. (1997). American higher education system: consumerism versus professorialism. *The International Journal of educations management*, 11(3), 117-130.
- Moorthi, Y. L. R. (2002). An approach to branding services. *Journal of Services Marketing*, Vol. 16, No. 3, pp. 259-74, de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08876040210427236/full/html>

- Nogueira, M. A. (2006). Família e escola na contemporaneidade: os meandros de uma relação. *Educação & Realidade*, 31(2), 155-169. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3172/317227044010.pdf>.
- Nogueira, C. M. M., & Nogueira, M. A. (2002). A sociologia da educação de Pierre Bourdieu: limites e contribuições. *Educação & Sociedade*, 23(78), 15-35. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-73302002000200003&script=sci_arttext&tIng=pt
- Oplatka, I., & Hemsley-Brown, J. (2012). The research on school marketing: current issues and future directions—an updated version. *The management and leadership of educational marketing: Research, practice and applications*, de [https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/S14793660\(2012\)0000015003/full/html?utm_source=TrendMD&utm_medium=cpc&utm_campaign=Advances_in_Educational_Administration_TrendMD_0](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/S14793660(2012)0000015003/full/html?utm_source=TrendMD&utm_medium=cpc&utm_campaign=Advances_in_Educational_Administration_TrendMD_0).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50, de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>.
- Reschke, C. C., Zucatto, L. C., & da Silva Wegner, R. (2018). PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO DE GAPS DA QUALIDADE ESPERADA E QUALIDADE PERCEBIDA, MANIFESTOS PELOS CLIENTES DE UMA ESCOLA DE IDIOMAS LOCALIZADA EM SANTA ROSA. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 10(20), 112-131.
- Silva, M. L. C. Q. (2009). A qualidade da escola pública na percepção de famílias populares. In: XIV Congresso Brasileiro de Sociologia, 14, 2009, Rio de Janeiro: PUC/RJ. p. 1.
- Silva, D. C., da Silva, J. G., & Ferreira, S. R. (2017). Análise da qualidade em serviços da área de gestão de pessoas: estudo de caso de uma organização do setor sucroenergético. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, 8(2), 1989-2004, de <https://www.metodista.br/revistas/revistasmetodista/index.php/REGS/article/view/6593>.
- Soares, J. F., & Collares, A. C. M. (2006). Recursos familiares e o desempenho cognitivo dos alunos do ensino básico brasileiro. *Dados*, 49, 615-650.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DAS FAMÍLIAS

Questionário sobre Expectativas das Famílias do 1º Ano do Ensino Fundamental.

Prezada Família,

Olá, meu nome é Fernanda Davel da Silva, sou estudante do Mestrado Profissional em Gestão Escolar pela FUCAPE Business School em Vitória/ES e estou sendo orientada pelo Professor Doutor Danilo Magno Marchiori.

O questionário a seguir tem por objetivo identificar as expectativas das famílias do 1º ano do Ensino Fundamental com relação ao ensino da escola e faz parte da pesquisa de minha dissertação.

Não existe resposta certa ou errada, as questões a seguir analisarão seu grau de concordância/discordância em relação a cada uma das questões. O preenchimento do questionário dura cerca de 10 minutos com respostas objetivas.

Solicito sua colaboração, preenchendo os campos abaixo.

Obrigada!

Fernanda Davel da Silva

(mestranda em Administração, com ênfase em Gestão Escolar, da FUCAPE Business School)

Nas afirmações que seguem, favor assinalar, numa escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), quais são as suas expectativas quanto a esta Escola.

Marque as opções abaixo referente a informações pessoais:

1. Qual seu gênero?

() Feminino

() Masculino

2. Qual a idade da pessoa que está respondendo ao questionário?

() até 20 anos

() de 21 até 30 anos

() de 31 até 40 anos

() de 41 até 50 anos

() de 51 até 60 anos

() mais de 61 anos

3. Qual o grau de escolaridade do responsável pelo aluno?

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo

4. Seu (sua) filho(a) estuda na:

- UMEF A
- UMEF B
- UMEF C
- UMEF D
- UMEF E
- UMEF F
- UMEF G
- UMEF H
- UMEF I
- UMEF J

5. O aluno possui irmão que também estuda ou já estudou nesta escola?

- Sim
- Não

Para responder as questões de número 6 a 29, foi utilizada a escala de mensuração Likert com cinco categorias de respostas, variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente” e a sexta categoria Não sabe/Não responde.

6. O ensino desta escola possui um alto grau de exigência.

7. Após cursar o 1º ano do ensino fundamental nesta escola meu(minha) filho(a) conseguirá bons desempenhos nos anos escolares seguintes.

8. Meu(Minha) filho(a) fará novos amigos e terá uma vida escolar animada.

9. Meu(Minha) filho(a) terá acesso a conteúdos das aulas atualizados, interessantes e ligados à realidade social e à vida escolar.

10. Meu(Minha) filho(a) terá novas e ricas experiências pessoais e educacionais.

11. Meu(Minha) filho(a) contará com uma boa estrutura física nesta escola.

12. Os serviços desta escola serão adequados às necessidades do meu (minha) filho

(a) (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, alimentação, entre outros).

13. Meu(minha) filho(a) terá um bom crescimento e desenvolvimento pessoal e educacional.

14. Meu(Minha) filho(a) contará com professores disponíveis, com vontade de ajudar, ouvir e responder perguntas.

15. Contarei com honestidade na comunicação para responder às minhas demandas e de meu(minha) filho(a) com respeito e autenticidade.

16. Considero que esta Escola tem processos burocráticos bem claros e definidos.

17. Terei acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas desta escola sobre o meu(minha) filho(a) através de ferramentas online.

18. Meu(minha) filho(a) terá acesso a tecnologias atualizadas nesta escola.

19. Esta Escola tem fortes ligações com a comunidade.

20. Esta Escola incentiva a liberdade de pensamento e expressão.

21. Nesta escola, todos os alunos tiram nota 10 em todas as matérias.

22. Após a conclusão do 1º ano do ensino fundamental, meu(minha) filho(a) terá fácil entendimento das disciplinas dos anos seguintes.

23. Meu(minha) filho(a) vai ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos nesta escola.

24. Meu(minha) filho(a) vai encontrar nesta escola um ambiente agradável e propício ao aprendizado.

25. Esta Escola propiciará eventos relacionados ao aprendizado.

26. O professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento dos conteúdos e execução das aulas.

27. Considero adequado o tamanho das turmas desta escola.

28. Contarei com comunicação precisa sobre esta escola, procedimentos de avaliação e processo de reclamações.

29. Meu(minha) filho(a) contará com aulas agradáveis e interessantes.

30. Sua expectativa geral, com relação ao ENSINO desta escola é:

Muito baixa

Baixa

Média

Alta

Muito Alta

Não sabe / Não responde

31. Sua expectativa geral, com relação à esta ESCOLA é:

Muito baixa

Baixa

- Média
- Alta
- Muito Alta
- Não sabe / Não responde

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DOS DOCENTES

Questionário sobre Expectativas das Famílias dos Alunos Ingressantes no 1º Ano do Ensino Fundamental no ano de 2022.

Prezados Docentes,

Olá, meu nome é Fernanda Davel da Silva, sou estudante do Mestrado Profissional em Gestão Escolar pela FUCAPE Business School em Vitória/ES e estou sendo orientada pelo Professor Doutor Danilo Magno Marchiori.

O questionário a seguir tem por objetivo identificar as expectativas das famílias do 1º ano do Ensino Fundamental com relação ao ensino da escola e faz parte da pesquisa de minha dissertação.

Não existe resposta certa ou errada, as questões a seguir analisarão seu grau de concordância/discordância em relação a cada uma das questões. O preenchimento do questionário dura cerca de 10 minutos com respostas objetivas.

Solicito sua colaboração, preenchendo os campos abaixo.

Obrigada!

Fernanda Davel da Silva

(mestranda em Administração, com ênfase em Gestão Escolar, da FUCAPE Business School)

Nas afirmações que seguem, favor assinalar, numa escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), quais são as suas expectativas quanto a esta Escola.

Marque as opções abaixo referente a informações pessoais:

1. Qual seu gênero?

() Feminino

() Masculino

2. Quanto tempo de experiência profissional no magistério?

() 0 a 5 anos

() 6 a 10 anos

() 11 a 15 anos

() 16 a 20 anos

() 21 a 25 anos

() mais de 25 anos

3. Qual seu grau de escolaridade?

() Magistério

() Graduação

- Pós Graduação
- Mestrado
- Doutorado

4. Você é docente na:

- UMEF A
- UMEF B
- UMEF C
- UMEF D
- UMEF E
- UMEF F
- UMEF G
- UMEF H
- UMEF I
- UMEF J

5. Você é:

- Professor de Turma de 1º ano
- Professor de Arte
- Professor de Educação Física
- Professor de Educação Especial
- Professor de Ensino Religioso
- Professor de Música
- Professor de Tecnologia Educacional

Para responder as questões de número 6 a 29, foi utilizada a escala de mensuração Likert com cinco categorias de respostas, variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente” e a sexta categoria Não sabe/Não responde.

6. As famílias ingressantes no 1º ano do ensino fundamental esperam que o ensino desta escola tenha um alto grau de exigência.

7. As famílias ingressantes esperam que após cursar o 1º ano do ensino fundamental nesta escola seu(sua) filho(a) conseguirá bons desempenhos nos anos escolares seguintes.

8. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a) façam novos amigos e tenham vida escolar animada.

9. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a) terá acesso a conteúdos das aulas atualizados, interessantes e ligados à realidade social e à vida escolar.
10. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a) tenham novas e ricas experiências pessoais e educacionais.
11. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a) contará com uma boa estrutura física.
12. As famílias ingressantes esperam que os serviços da escola sejam adequados às necessidades de seu(sua) filho(a) (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, alimentação, entre outros).
13. As famílias ingressantes esperam que seu (sua) filho (a) terá um bom crescimento e desenvolvimento pessoal e educacional.
14. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a) contará com professores disponíveis, com vontade de ajudar, ouvir e responder perguntas.
15. As famílias ingressantes contarão com honestidade na comunicação para responder às próprias demandas e de seu(sua) filho(a) com respeito e autenticidade.
16. As famílias ingressantes esperam que os processos burocráticos da escola sejam bem claros e definidos.
17. As famílias ingressantes esperam ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas sobre seu (sua) filho(a) através de ferramentas online.
18. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a) tenha acesso a tecnologias atualizadas.
19. As famílias ingressantes esperam que esta escola tenha fortes ligações com a comunidade.
20. As famílias ingressantes esperam que esta escola incentive a liberdade de pensamento e expressão.
21. Nesta escola, todos os alunos tiram nota 10 em todas as matérias.
22. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a), após a conclusão do 1º ano ensino fundamental, terá fácil entendimento das disciplinas dos anos seguintes.
23. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a) vai ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos nesta escola.
24. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a) encontrará nesta escola um ambiente agradável e propício ao aprendizado.
25. As famílias ingressantes esperam que esta escola propicie eventos relacionados ao aprendizado.
26. As famílias ingressantes esperam que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento dos conteúdos e execução das aulas.
27. As famílias ingressantes consideram adequado o tamanho das turmas desta escola.
28. As famílias ingressantes esperam contar com comunicação precisa sobre esta escola, procedimentos de avaliação e processo de reclamações.
29. As famílias ingressantes esperam que seu(sua) filho(a) contará com aulas agradáveis e interessantes.

30. A expectativa geral das famílias ingressantes, com relação ao ENSINO da escola é:

- Muito baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta
- Não sabe / Não responde

31. A expectativa geral das famílias ingressantes, com relação à ESCOLA é:

- Muito baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta
- Não sabe / Não responde