

**FUCAPE PESQUISA E ENSINO S/A**

**GILMARA SOUZA DOS SANTOS**

**QUALIDADE DO SERVIÇO NA PERCEPÇÃO DE PAIS DE ALUNOS  
DE ESCOLAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO INFANTIL**

**VITÓRIA  
2024**

**GILMARA SOUZA DOS SANTOS**

**QUALIDADE DO SERVIÇO NA PERCEPÇÃO DE PAIS DE ALUNOS  
DE ESCOLAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO INFANTIL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração – Linha de atuação: Gestão Escolar

Orientadora: Prof.<sup>a</sup>. Dra. Lara Mendes Christ Bonella Sepulcri.

**VITÓRIA  
2024**

**GILMARA SOUZA DOS SANTOS**

**QUALIDADE DO SERVIÇO NA PERCEPÇÃO DE PAIS DE ALUNOS  
DE ESCOLAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO INFANTIL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Ciências Contábeis e Administração da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração – Linha de atuação: Gestão Escolar

Aprovada em 06 de agosto de 2024.

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

**Profa. Dra.: LARA MENDES CHRIST BONELLA SEPULCRI**  
**Fucape Pesquisa e Ensino S/A**

---

**Profa. Msc.: ANDRESSA BUSS ROCHA**  
**FGV- Fundação Getúlio Vargas**

---

**Prof. Dr.: VITOR AZZARI VIEIRA**  
**Fucape Pesquisa e Ensino S/A**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pelo privilégio da vida e por me conceder saúde, coragem, sabedoria, persistência, fé e pela oportunidade de concluir o mestrado como sinônimo de superação.

A minha mãe Zélia pelo amor, zelo, ensinamentos e pelas suas orações.

Ao meu pai, Gilberto pelo carinho e o jeito simples de amar.

Ao meu marido Nilton, pela companhia, amor, carinho, conhecimento e confiança.

Aos meus queridos filhos, Alexandre e Diogo pelo amor, companhia, carinho que sempre me proporcionaram e por me fazerem ser uma pessoa melhor todos os dias.

Ao meu irmão Wesley, minha cunhada Alexandra e minha sobrinha Nicole pelo carinho, apoio e momentos família. É ótimo saber que posso contar sempre com vocês.

Às minhas alunas e alunos que me fizeram sentir a alegria de ensinar e principalmente os da Educação Infantil que me encantaram com seus olhares, sorrisos e imaginação.

Às amigas de vida, Rafaela, Ana Lúcia, Renata e Helenita pela amizade, companheirismo, compreensão e incentivos.

Às amigas de trabalho, Cristiana, Josiane e Deborah que no dia a dia, souberam me ouvir e me compreender nos momentos difíceis. E surgiram com palavras de incentivo, fé e perseverança.

À minha professora e orientadora Dra. Lara, pelas valiosas contribuições, ensinamentos, paciência e por saber compreender todas as minhas dificuldades no decorrer deste estudo.

Às colegas de turma Denise e Ingrid, que mesmo à distância, foi possível construirmos um elo de amizade, parceria no estudo e motivação.

Enfim, a todos que participaram da minha jornada de alguma maneira e me inspiraram a acreditar na pesquisa como forma de transformação social.

## RESUMO

As escolas públicas de Educação Infantil brasileiras são instrumentos para a concretização do direito à educação para as crianças até os 5 anos de idade. Analisar a qualidade do serviço envolve a garantia da satisfação dos pais enquanto principais interessados. As contribuições investigativas demonstram a qualidade de serviço sob a ótica dos alunos no ensino superior, contudo, não se identificou estudos que evidenciem a percepção dos pais de alunos de escolas públicas de Educação Infantil brasileiras. Assim, o objetivo deste estudo é analisar quais são as dimensões que demonstram o que é qualidade de serviço na percepção de pais de alunos de escolas públicas de Educação Infantil brasileiras, por meio da pesquisa qualitativa, exploratória e uso de dados primários. A coleta de dados aconteceu por meio de entrevistas aos representantes de pais no Conselho de Escola de duas das escolas públicas de Educação Infantil brasileiras, localizadas no município de Vila Velha/ES. Pode-se inferir que as dimensões que demonstram o que é qualidade do serviço na percepção de pais de alunos de escolas públicas de Educação Infantil brasileiras são as experiências dos pais, efetividade escolar e a infraestrutura. As contribuições acadêmicas apresentam subsídios para que as instituições escolares e a gestão pública possam criar estratégias para melhorarem seus serviços, por meio da implementação das políticas educacionais adequadas a partir da avaliação dos pais.

**Palavras-chave:** Qualidade das escolas públicas de Educação Infantil brasileiras; Dimensões; Percepção dos pais.

## **ABSTRACT**

Brazilian public preschools are instruments for realizing the right to education for children up to 5 years of age. Analyzing the quality of the service involves ensuring the satisfaction of parents as the main stakeholders. The research contributions demonstrate the quality of service from the perspective of students in higher education; however, no studies were identified that evidence the perception of parents of students in Brazilian public preschools. Thus, the objective of this study is to analyze which dimensions demonstrate what quality of service is in the perception of parents of students in Brazilian public preschools, through qualitative, exploratory research and the use of primary data. Data collection took place through interviews with parents' representatives on the School Board of two Brazilian public preschools, located in the city of Vila Velha/ES. It can be inferred that the dimensions that demonstrate what quality of service is in the perception of parents of students in Brazilian public preschools are the parents' experiences, school effectiveness and infrastructure. The academic contributions provide support for educational institutions and public administration to create strategies to improve their services, through the implementation of appropriate educational policies based on parental assessment.

**Keywords:** Quality of Brazilian public early childhood education schools; Dimensions; Parental perception.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
2.1 COMPONENTES DA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL .....	12
2.2 CARACTERÍSTICAS DOS PAIS E A PERCEPÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO .....	15
2.3 EFEITOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL .....	20
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>23</b>
<b>4 ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>30</b>
4.1 EXPERIÊNCIA DOS PAIS .....	35
4.2 EFETIVIDADE ESCOLAR.....	37
4.3 INFRAESTRUTURA.....	39
<b>5 DISCUSSÃO .....</b>	<b>44</b>
<b>6 CONCLUSÃO .....</b>	<b>49</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>52</b>
<b>APÊNDICE A - AUTORIZAÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO</b>	<b>60</b>
<b>APÊNDICE B - TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO .....</b>	<b>61</b>
<b>APÊNDICE C - ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA.....</b>	<b>62</b>

## Capítulo 1

### 1 INTRODUÇÃO

A qualidade do serviço é definida como subproduto do desempenho percebido do serviço e das expectativas em relação a este, sendo atribuída pelos clientes, e não pela organização (Cronin & Taylor, 1992; Li, 2018). A qualidade de serviço se configura como uma espécie de julgamento cognitivo que o consumidor faz acerca do serviço utilizado (Oliver, 2006).

No contexto escolar, a qualidade do serviço ofertado requer que as instituições se atentem as dimensões que extrapolam a sala de aula (Ohri-Vachaspati, 2013; Ozenbaugh et al., 2022; Souza et al., 2022), como a segurança de locais onde são feitos passeios e atividades físicas com as crianças (Souza et al., 2022), atividades oferecidas no recreio (Ozenbaugh et al., 2022) e alimentação oferecida aos alunos (Ohri-Vachaspati, 2013). Também estão incluídos na qualidade do serviço a precisão, pontualidade e cortesia no atendimento (El Alfy & Abukari, 2019), infraestrutura e materiais (Abbas, 2020; Stribbell & Duangekanong, 2022) e a atuação dos professores e equipes (Abbas, 2020; Ghosh et al., 2022; Haller & Novita, 2021; Han et al., 2022; Sitanggang et al., 2021).

No Brasil, o debate da avaliação dessa etapa de ensino foi incluído no cenário educacional a partir de 2021, quando o Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb) incluiu a Educação Infantil. O objetivo precípua do Saeb é medir os indicadores de qualidade da educação, a partir dos parâmetros nacionais, que envolve as condições de infraestrutura, quadro de pessoal, gestão, recursos pedagógicos,

acessibilidade, dentre outros, a partir da participação dos secretários municipais e dos diretores das escolas (Inep, 2023).

Cumprir informar que a ONU por meio da Agenda para o Desenvolvimento Sustentável, de 2016 a 2030, adotou a Educação de Qualidade como um dos dezessete objetivos estratégicos (Sá, 2022). Desde o século passado que já se falavam de qualidade, Enguita (1997) salientou que falar da qualidade na educação se constituía em um tema contextualizado, tanto que o discurso da qualidade tem se apropriado de inúmeras acepções nos últimos anos, ora sob o viés mercantil, associado às questões de eficiência, eficácia, competitividade, meritocracia e excelência (Lima, 2017), e com as cerimônias de distinção (Torres et al., 2017), outras vezes tendo como foco a qualidade democrática da escola (Afonso, 2002), ou no aspecto ético-político (Paro, 2000).

Nota-se que em estudos anteriores, foi observado outros níveis de educação avaliados, como o Ensino Médio e o Ensino Superior, mas sobre a qualidade dos serviços prestados pelas escolas de Educação Infantil não foi possível encontrar pesquisas cujo foco estivesse na avaliação dos pais a este respeito. O que se encontrou versa sobre aspectos específicos da qualidade em si (Alvarenga & Vianna, 2021; Campos, 2020; Cançado & Correa, 2021), sobre o investimento como condição da qualidade (Falciano & Nunes, 2023; Flores & Lutz, 2022), sobre as ações que envolvem a gestão, ou sobre o projeto político-pedagógico das escolas (Santos & Ribeiro-Velázquez, 2023; Campos, 2020).

A Educação Infantil no Brasil, de acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB, 1996), consiste no atendimento às crianças de 0 (zero) aos 5 anos, subdividida em creche e pré-escola, para crianças do zero aos 3 anos e para

o segundo grupo etário, crianças de 4 e 5 anos de idade, respectivamente. Cumpre informar que se tornou obrigatória a matrícula das crianças da pré-escola a partir da Lei 12.796/2013 que alterou a LDB (Brasil, 2013). E de acordo com o Censo Escolar de 2022 a rede pública brasileira de Educação Infantil apresentou um aumento de 3,5%, tendo 6.403.866 matrículas em 2022, passando para 6.628.969 matrículas em 2023 (Inep, 2022).

Mas, especialmente na Educação Infantil os pais têm sido pouco considerados nos estudos que versam sobre a qualidade do serviço educacional. O estudo de Liben-Mabagala e Begi (2020) apresenta a importância do acesso à educação pré-escolar de qualidade. Abbas (2020), em um estudo no Paquistão, evidenciou que a satisfação dos clientes com a qualidade do serviço é um dos aspectos que determina o sucesso ou não da organização.

Em outro estudo analisado dos EUA verificou-se a percepção dos pais sobre o recreio (Ozenbaugh et al., 2022). Dessa forma, observa-se que investigar a percepção dos pais referente a qualidade do serviço das instituições públicas de Educação Infantil torna-se importante uma vez que a procura pela oferta de vaga em alguma determinada escola, geralmente, está associada a percepção da qualidade do serviço entregue.

Além disso, o entendimento da qualidade do serviço favorece a melhoria da educação oferecida às crianças, auxiliando na garantia de que os ambientes estejam propícios para o aprendizado e desenvolvimento, contribuindo para a identificação dos aspectos positivos e das áreas que precisam de intervenções (Abbas, 2020; Ohri-Vachaspati, 2013; Ozenbaugh et al., 2022; Souza et al., 2022; Stribbell & Duangekanong, 2022).

Assim, este estudo tem por base o seguinte questionamento: como os pais percebem a qualidade de serviço em escolas públicas de Educação Infantil brasileiras? Para responder a esta questão, o objetivo foi analisar quais são as dimensões que demonstram o que é qualidade de serviço na percepção de pais de alunos representantes do Conselho de Escolas públicas de Educação Infantil. Considerando, especialmente o cenário brasileiro, onde ouvir os pais pode ser ainda mais valioso, visto que há obrigatoriedade de matrícula para as crianças a partir dos 4 anos de idade, de acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da educação brasileira (Brasil, 1996).

O estudo se justifica teoricamente tendo em vista que a qualidade de serviço não é avaliada ou definida pela organização, mas pelos clientes (Li, 2018). Abbas (2020) ressalta que a qualidade de serviço é influenciada pela interação humana, principalmente por meio das ações com os professores, gestão e pessoal de apoio. Este aspecto, inclusive, relaciona-se aos estudos de Teeroovengadum et al. (2016) quando concluíram que a interação humana impacta diretamente na experiência de qualidade de serviço dos estudantes. A escolha do município de Vila Velha – ES se deve ao fato de que se configura como o segundo município mais populoso do estado, que possui uma população de 467.722 pessoas (Inep, 2023) e é responsável por mais de 13.550 matrículas de crianças na Educação Infantil (SGE, 2024).

As contribuições teóricas do estudo estão associadas à ampliação compreensão sobre as expectativas e o julgamento dos pais, como principais decisores, em relação as dimensões poucos consideradas em estudos sobre a qualidade da Educação Infantil, principalmente em se tratando do serviço público de fornecimento obrigatório.

Já numa perspectiva prática o estudo apresenta subsídios para que as instituições escolares e a gestão pública possam criar estratégias para melhorarem seus serviços. Podendo, a qualidade dos serviços públicos, ser avaliada e servindo como direcionamento ao poder público quanto a aplicação e implementação das políticas educacionais adequadas.

## Capítulo 2

### 2 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 2.1 COMPONENTES DA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL

Oliveira (1996) evidencia que a qualidade consiste em um elemento que compõe o quadro de metas de um sistema organizacional, encontrada em alguns aspectos, tais como nos produtos, serviços, eficiência dos colaboradores e, principalmente, na satisfação do cliente. E a oferta de ambiente educativos com qualidade, tornou-se fundamental para favorecer o processo de desenvolvimento do conhecimento das crianças (Lima, 2001). Mudanças no mercado levam escolas, sobretudo as de caráter privado, a mudarem também suas estratégias de marketing, com tratamento dos alunos como clientes, esforços para captar novas matrículas e foco na qualidade dos serviços educacionais para manterem a competitividade (Borishade et al., 2021). Inclusive, Dourado, Oliveira e Santos (2007) salientam que a discussão sobre qualidade e a avaliação das escolas tomou lugar de destaque junto às agendas políticas dos governos, tanto a nível internacional, quanto a nível nacional.

Nesse sentido, o modelo de escala SERVQUAL é amplamente aplicado para medir a qualidade dos serviços em diferentes setores (Parasuraman et al., 1991). O modelo SERVQUAL se baseia em cinco dimensões – tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia – determinantes para a qualidade de serviço (Parasuraman et al., 1985).

Este modelo apresenta-se como uma ferramenta que, apesar de muito utilizada, tem uma abordagem genérica, o que demanda adaptações de acordo com a natureza do serviço a ser avaliado (Prass et al., 2010). Grönroos (2000) ressalta que um dos desafios do uso desse instrumento está no fato de considerar a complexidade que envolve avaliar o/s serviço/s a partir da expectativa dos usuários. E embasados no modelo SERVQUAL, Mahapatra e Khan (2007) desenvolveram um novo padrão, chamado de EDUQUAL, que também reúne cinco dimensões: resultados de aprendizagem, capacidade de resposta, instalações físicas, desenvolvimento pessoal e desenvolvimento acadêmico, modelo próprio ao setor de educação. O modelo EDUQUAL abrange a satisfação e expectativas dos pais enquanto usuários indiretos, condições proporcionadas pelo fato de ser flexível, ou seja, de ser adaptável aos objetivos da pesquisa, além de estar fundamentado em conceitos teóricos testados internacionalmente, o que lhe confere validação, e porque fornece orientações e recomendações com base nos resultados da avaliação propriamente dita (Mahapatra & Khan, 2007).

As dimensões que foram apontados na literatura, dizem respeito aos aspectos da qualidade da educação e qualidade do ensino como componentes da qualidade dos serviços, sendo que alguns estão relacionados a qualidade em educação, qualidade da aprendizagem, bem como os relacionados aos aspectos materiais da escola (Abbas, 2020; Stribbell & Duangekanong, 2022) e aos profissionais envolvidos na oferta desse serviço, sobretudo o corpo docente (Abbas, 2020; Ghosh et al., 2022; Haller & Novita, 2021; Han et al., 2022; Sitanggang et al., 2021).

Assim, ao avaliar a qualidade de seus serviços, as instituições educacionais públicas e privadas, devem acolher a visão de empregadores, governo e sociedade

em geral, além dos próprios alunos (Abbas, 2020). No estudo de Stribbell e Duangekanong (2022) com 422 pais da Geração Y na China, os componentes da qualidade dos serviços ofertados por uma escola internacional, de ensino superior, eram os recursos didáticos e as questões de infraestrutura, como instalações físicas e atualização dos equipamentos. E conforme os autores, os participantes avaliaram a qualidade do serviço prestado pela escola considerando a divulgação de calendário de atividades. Os referidos autores ressaltaram, que apesar desse tipo de pesquisa (sobre a qualidade do serviço) ser utilizada em diferentes setores da sociedade, o seu uso ainda está limitado ao ensino superior (Stribbell & Duangekanong, 2022).

Percebeu-se que a literatura indica o corpo docente como indicativo da qualidade de serviço (Abbas, 2020; Ghosh et al., 2022; Haller & Novita, 2021; Han et al., 2022; Sitanggang et al., 2021). Por exemplo, Sitanggang et al. (2021) notaram que a satisfação dos estudantes não tinha relação com a autoavaliação destes sobre a forma como lidavam com as atividades acadêmicas, mas estava altamente correlacionada à qualidade do atendimento docente, como boa capacidade de resposta, confiabilidade, segurança e empatia. Stribbell e Duangekanong (2022) constataram que o profissionalismo e disposição dos professores para ajudarem crianças e famílias em suas singularidades, assim como a cortesia e prontidão no atendimento dos demais funcionários, mostraram-se dimensões a partir dos quais os pais chineses avaliaram a qualidade da escola.

No estudo de Spicksley et al. (2021), que aferiram os impactos do ensino online na identidade de 30 professores e nas relações entre estes em escolas primárias e secundárias, foi observado que os docentes que apresentaram identidade coletiva. Ou seja, os docentes que se referiam à equipe da escola com o pronome “nós”,

demonstraram uma perspectiva mais positiva em relação às dificuldades para a execução do trabalho da escola. Assim, a partir deste resultado sugerem que o senso de coletividade dos docentes pode facilitar a construção de apoio entre pares, repercutindo positivamente na qualidade do suporte entre si, alunos e suas famílias.

No mesmo sentido, na China um estudo com 564 pais cujos filhos estavam matriculados em escolas primárias constatou que eles consideraram o apoio docente durante o ensino online significativo para o desempenho da aprendizagem das crianças. Todavia, embora tenham se mostrado satisfeitos com essa modalidade de ensino no período analisado, não se mostraram dispostos a associá-lo ao modelo tradicional de ensino, quando as escolas retornassem às atividades presenciais (Han et al., 2022).

## 2.2 CARACTERÍSTICAS DOS PAIS E A PERCEPÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO

As características dos pais são apontadas como dimensões que influenciam na avaliação que estes, como clientes indiretos das escolas, fazem da qualidade dos serviços prestados por essas instituições (Al-Hussein & Mohammad, 2020; Fisher & Fanyo, 2022; Liben-Mabagala & Begi, 2020; Spera et al., 2009; Tal et al., 2022). Por exemplo, na Tanzânia, um dos países com menor Produto Interno Bruto (PIB) do mundo (World Bank, 2023), ao examinar uma amostra de 772 pais de 34 escolas pré-primárias (crianças de 5 a 6 anos) públicas e privadas, Liben-Mabagala e Begi (2020) constataram que, embora o gênero e o nível de escolaridade dos pais não tivessem trazido diferenças relevantes para o grau de sua satisfação com a qualidade das escolas, os que se mostraram um pouco mais satisfeitos foram as mães, cujos

responsáveis com escolaridade mais elevada e aqueles cujos filhos estudavam na rede privada.

Na Arábia Saudita, porém, Al-Hussein e Mohammad (2020) constataram que o gênero e a natureza da escola (públicas ou privadas) frequentada pelos filhos não influenciou a percepção dos pais sobre a qualidade de serviços educacionais. Ao contrário da escolaridade deles que teve relevância estatística significativa nessa percepção. Sumarizando, embora gênero e a natureza das escolas emerjam como dimensões irrelevantes ou com nenhuma associação com a qualidade, a escolaridade dos pais parece ser uma dimensão interveniente para essa avaliação (Al-Hussein & Mohammad, 2020; Mabagala & Begi, 2020).

Em contexto com população multiétnica (caucasianos, asiático-americanos, afro-americanos, hispânicos, dentre outros), Spera et al. (2009) notaram que, no conjunto, os pais demonstraram aspirações educacionais relativamente altas para seus filhos. Porém, conforme esses autores, pais cujas próprias experiências educacionais foram positivas mostraram-se mais inclinados a ter aspirações sobre o que a escola de seus filhos poderia oferecer nesse sentido, por acreditarem que a qualidade e o clima da escola promovem o desempenho e facilitam as conquistas acadêmicas das crianças. Dessa forma, conforme os autores, o que os pais percebem sobre a qualidade e o clima da escola frequentada pelos filhos é uma dimensão que pode influenciá-los na escolha de mantê-los na instituição ou transferi-los para uma outra (Spera et al., 2009).

Nota-se que semelhante a pesquisa sobre as aspirações educacionais, a percepção dos pais sobre a qualidade de serviço ofertado pela escola, também, depende da condição de seus filhos. Ozenbaugh et al. (2022) notaram, em estudo

com 473 pais de 43 estados norte-americanos, que ao contrário de critérios étnicos e de renda, o fato de o filho possuir deficiência associava-se a uma diferente percepção sobre a experiência de recreio, a qual foi perpassada pela sensação de se sentirem vítimas em comparação com os pais de crianças com desenvolvimento típico. Assim, como medida para criar um ambiente mais inclusivo e oferecer qualidade no atendimento a crianças com deficiência, os autores sugerem que as escolas garantam que o recreio inclua várias atividades, seja supervisionado por adultos e envolva a resolução de conflitos.

A prestação do serviço educacional envolve uma variedade de atores, como a gestão, os profissionais administrativos e os docentes. Contudo, o envolvimento parental é parte do papel e da responsabilidade dos pais na educação das crianças (Fisher & Fanyo, 2022). Esse envolvimento e relacionamento com as famílias se destaca como dimensão interveniente na qualidade de serviços prestados a crianças e nos quais os pais também figuram como clientes, na área de educação (Fisher & Fanyo, 2022; Tal et al., 2022) e também na de Saúde (De Barbieri et al., 2020).

Em uma amostra composta por 300 pais de alunos matriculados em escolas públicas de Ensino Fundamental (1<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> séries) de Israel, Fisher e Fanyo (2022) constataram alto nível de disposição dos pais para a socialização, sensação de pertencimento ao grupo e confiança nos demais membros das comunidades das quais eles faziam parte. Essas características fornecem recursos sociais e psicológicos que afetam positivamente a vida das pessoas que vivem em comunidades e, de acordo com os autores, atuam como preditoras do envolvimento que esses genitores terão com a escola e com a educação dos filhos. Além disso, essa disposição para a socialização e senso de pertença também influencia a percepção dos genitores sobre

a autoridade docente (Fisher & Fanyo, 2022). Quando a percepção dos pais sobre a autoridade dos filhos era mais alta, seu envolvimento também era maior, pois compreendiam que a autoridade docente interferia no desempenho educacional dos filhos e, por consequência, na qualidade da educação ofertada pela escola.

Realizado no campo da saúde, o estudo de Barbieri et al. (2020) traz resultados importantes para o serviço nas instituições escolares, por também envolver um serviço prestado às crianças. Esses autores avaliaram se o fato de a equipe de saúde dedicar um tempo curto (5 a 10 minutos/visita) para o relacionamento e comunicação com os pais de crianças internadas em uma unidade pediátrica reduziria o nível de ansiedade dos genitores. Configurado como caso-controle, o estudo envolveu 180 pais, divididos nos dois grupos, sendo que os que integraram o grupo experimental e, portanto, foram envolvidos nesse modelo de comunicação, apresentaram menores níveis de ansiedade e depressão e atribuíram notas mais elevadas à qualidade dos cuidados de enfermagem recebidos pelos filhos. A conclusão dos autores é que tratamentos baseados em relacionamento incluem abordagem de cuidados centrada na família e podem ser utilizados para influenciar positivamente a avaliação que os pais fazem dos serviços prestados aos filhos.

Enquanto na área da saúde, as práticas sugeridas por Barbieri et al. (2020) apesar de exigir menos recursos ou custos adicionais em termos de equipe de enfermagem extra, podem ser aplicados no decorrer das atividades de rotina. Tal situação também se aplica ao campo educacional, tanto que Hemmerich et al. (2021) trouxeram reflexões sobre a relação entre profissionais da educação e pais em contextos de crise, no intuito de aprimorar a prática pedagógica. Em estudo realizado na Alemanha, estes autores sublinham a relevância da responsabilidade pedagógica

conjunta dos profissionais de uma instituição de Educação Infantil, visando ao desenvolvimento de uma cultura de equipe colaborativa baseada na confiança mútua. Esses autores sugerem, ainda, que é preciso ter abordagens inovadoras e eficazes para alcançar as famílias, cooperando especialmente com as mais vulneráveis, como pobres e imigrantes, com as quais aconselham o uso de comunicação traduzida para o idioma de origem para fortalecer as interações entre profissionais da educação e as famílias, facilitando, assim, a oferta de serviços de apoio em momentos de crise.

Inclui-se nesse esclarecimento, acerca do envolvimento dos pais nas atividades, o fato de que, também no período de aulas online ou remotas na Alemanha, Canales-Romero e Hachfeld (2022) notaram que com os filhos mais próximos, os pais acabaram por assumir o papel de “professores-adjuntos”, de modo que, em casa, simultaneamente, eles desempenhavam múltiplos papéis: pais, assistentes na educação das crianças e professores, o que se configurou como fator estressante. Impactos semelhantes se fizeram sentir em diversas partes do globo, como na Índia, onde Rathaliya et al. (2022) constataram que 52% dos 220 pais de alunos (1º ao 5º ano) participantes de seu estudo tiveram percepção negativa sobre o ensino remoto, ao mesmo tempo que, do total, 51% disseram ter ficado muito satisfeitos com o alcance dos objetivos educacionais no período, sinalizando que a parceria entre as equipes das escolas e as famílias foi positiva. Entretanto, a mudança para o aprendizado online trouxe mudanças na forma de aprender e criou mais uma obrigação para os alunos e para seus pais, o que levou 42% destes (mães, em sua maioria) tivessem uma sobrecarga de trabalho em relação a esta forma de ensino (Rathaliya et al., 2022). Os pais nem sempre possuem as habilidades tecnológicas exigidas para ensinarem os filhos nas aulas on-line, tanto que Rathaliya et al. (2022)

recomendam que as autoridades escolares e os professores orientem e atualizem as famílias sobre as ferramentas educacionais que serão utilizadas.

As políticas de suporte aos pais por parte do Estado e das escolas são relevantes justamente porque é preciso considerar as possibilidades das condições de acesso à internet o que interfere na educação remota. Como observaram Sanrey et al. (2021) durante o *lockdown* na França, ao examinarem dados coletados com 360 pais, constataram que, mesmo que todos os pais tenham se mostrado envolvidos na educação domiciliar, devido às disparidades econômicas, digitais e culturais associadas à classe social, quanto mais baixa a posição social dos familiares, maior foi a probabilidade de eles sofrerem desvantagem material e psicológica no apoio ao aprendizado dos filhos.

A partir de um estudo realizado com 602 pais de crianças matriculadas na pré-escola e no ensino fundamental de Israel, Tal et al. (2022) sugerem que, em momentos de crise, como foi o caso da pandemia pelo Covid-19, o envolvimento dos pais com os professores depende da faixa etária das crianças, mostrando-se maior quando estas são menores, como na Educação Infantil.

## 2.3 EFEITOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL

A qualidade dos serviços educacionais se reflete na satisfação dos estudantes, visto que, uma vez satisfeitos, eles e/ou suas famílias se mantêm vinculados à instituição educacional, de forma a colaborar com o processo de ensino e de aprendizagem, o que, conseqüentemente, sinaliza a importância de estas definirem medidas para elevarem a qualidade dos serviços que prestam (Sitanggang et al., 2021).

Stribbell e Duangekanong (2022) constataram que a qualidade de serviço produziu um efeito direto e positivo na satisfação dos pais, pois, quando recebem um serviço de qualidade, eles se mostram mais propensos a contribuir com a escola. Além disso, na Índia, Ghosh et al. (2022) averiguaram que a qualidade e o valor do serviço prestado pela instituição afetaram a satisfação no trabalho e o comportamento do corpo docente, afetando a decisão de professores externos de seguir carreira nessas instituições. Estes autores notaram, além disso, que, quanto maior a qualidade, maior era a percepção do valor do serviço, a qual teve efeito significativo sobre a relação entre a qualidade de serviço e o comportamento organizacional.

A partir de dados coletados com aproximadamente 2 mil pais/mães da Inglaterra, Attanasio et al. (2022) sinalizaram que, a despeito de considerarem a qualidade da escola como um fato preponderante, entendiam que participar da vida escolar dos filhos por 3 horas semanais ou fazer investimento material de £30 (trinta libras) era mais importante que transferi-los para uma escola classificada como excelente, mas avaliavam que o retorno desses esforços poderia ser potencializado se os filhos frequentassem escolas melhores. Esses achados sugerem que, se a qualidade da escola aumenta, os pais também aumentam os investimentos materiais como uma resposta imediata para essas mudanças. No entanto, ressaltam os autores que famílias menos abastadas enfrentariam certos limites, inclusive de tempo, para ampliar os investimentos na educação de suas crianças.

Resultado semelhante já havia sido observado em Gana, onde Asadi (2020) constatou forte relação entre a produção escolar das crianças e os investimentos financeiros feitos pelos pais a partir de uma amostra representativa, a qual abarcou dez regiões do país, totalizando 5.010 domicílios. Em outras palavras, conforme o

autor, à medida que aumentava a qualidade da educação nas escolas e os efeitos eram sentidos no desenvolvimento cognitivo das crianças, os pais sentiam-se estimulados a investir mais recursos financeiros na escolarização dos filhos, incluindo material complementar. Conforme o estudo, para um aumento de 1% na pontuação de um aluno em matemática, houve aumento de investimento dos pais em 0,32%, sugerindo oportunidades para que as escolas invistam no desempenho escolar dos alunos no intuito de incentivar as famílias no mesmo sentido. Portanto, sugere-se que se a qualidade de serviço for satisfatória poderá haver melhor desempenho dos alunos.

## Capítulo 3

### 3 METODOLOGIA

O estudo teve o objetivo de analisar quais são as dimensões que demonstram a qualidade de serviço na percepção de pais de alunos de escolas públicas de Educação Infantil brasileiras. A qualidade dos serviços prestados no setor educacional é um dos aspectos que impacta na satisfação dos usuários, e a forma encontrada para mensurar a qualidade acontece por meio dos serviços prestados, da competência dos colaboradores, da estrutura física, dentre outros (Oliveira, 1996). Nesse sentido, o modelo de escala SERVQUAL é um dos instrumentos mais utilizado para avaliar a qualidade do serviço em diferentes setores, e que utiliza a satisfação do usuário como fonte de informação, tendo em vista que a satisfação está relacionada a qualidade percebida (Parasuraman et al., 1991; Prass et al., 2010).

Stribbel e Duangekanong (2022) utilizaram o referido modelo para medir a percepção dos pais [ou mães] que pertenciam a Geração Y sobre a qualidade do serviço nas escolas internacionais e verificou-se o efeito positivo da qualidade na satisfação e nas conversas dos pais acerca da escola. Al-Hussein e Mohammad (2020) também utilizaram tal ferramenta e perceberam que as dimensões foram bem avaliadas, com poucas diferenças entre as estimativas da qualidade do serviço, que foram atribuídas dependendo do tipo de ambiente de serviço. E Abbas (2020) demonstrou que esse modelo de avaliação permitiu identificar a qualidade de serviço a partir das expectativas dos usuários.

Adaptada para a educação, a EDUQUAL (*Education Quality*) é uma escala específica de qualidade de serviço nesse setor (Mahapatra & Khan, 2007). Os autores salientam que a referida escala contempla cinco dimensões: resultados de

aprendizagem, capacidade de resposta, instalações físicas, desenvolvimento pessoal e acadêmico. O modelo EDUQUAL analisa ainda, o nível de percepção e a satisfação dos usuários em relação ao serviço, bem como está relacionada as expectativas e atendimento de suas necessidades (Mahapatra & Khan, 2007). Ressalta-se que a escala EDUQUAL foi utilizada com estudantes universitários, não sendo observada o seu uso para mensurar a qualidade de serviço na educação básica (Mahapatra & Khan, 2007).

A pesquisa se configura a partir da abordagem qualitativa, devido ao fato que esse modelo possibilita a compreensão e observação aprofundada dos participantes acerca de uma determinada temática, por meio das respostas e relatos (Minayo et al., 2015). Dessa forma, a pesquisa qualitativa foi de cunho exploratório, com coleta de dados primários, pois permite verificar o contexto pesquisado (Bodgan & Biklen, 1994; Flick, 2013), além de permitir, também, que o pesquisador possa situar-se histórica e localmente dentro dos próprios processos de estudo (Dezin & Lincoln, 2000).

A pesquisa utilizou da coleta de dados primários por meio de entrevistas, que se caracteriza pela informação imediata, sem intervenções do pesquisador (Flick, 2013). Utilizou-se também da observação enquanto proposta de conhecimento e aproximação do objetivo da pesquisa (Laville & Dionne, 1999), pois de acordo com Flick (2013) essa técnica possibilita ao pesquisador descobrir como de fato ocorrem os processos de trocas entre instituição e usuários, que não se consegue perceber por meio das entrevistas.

O campo de estudo foram pais de alunos representantes do Conselho de Escola de duas escolas públicas de Educação Infantil do município de Vila Velha, no estado do Espírito Santo. A Escola A possui 8 turmas com 344 crianças matriculadas em 2024 e oferece atendimento regular. Já a Escola B possui 7 turmas com 119

crianças matriculadas em 2024 e oferece atendimento em horário integral. A escolha das unidades com tempo de permanência diário do estudante diferente, visa identificar o quanto essa dimensão pode influenciar na percepção de qualidade do serviço.

No Brasil, em atendimento ao que prescreve a Constituição Federal e a LDB, a rede pública, compreendida nesse contexto como o município, precisa atender (obrigatoriamente) as crianças de 4 (quatro) e 5 (cinco) anos, e nesse processo o número de escolas dessa etapa tem aumentado consideravelmente. No município de Vila Velha – ES em 2016, eram 37 e em 2024 são 43 Unidades de Educação Infantil (PMVV, 2023), um crescimento de 16,21%. E nesse processo, as escolas de Educação Infantil precisam ser adequadas a esse público específico, tanto que o modelo do projeto estrutural utilizado é elaborado de acordo com as legislações que versam a respeito das instalações/condições físicas do ambiente, o que inclui a qualidade dos serviços que serão oferecidos. Atualmente essa rede municipal possui uma lista de espera por vagas nas creches ou pré-escola que a gestão pública não consegue diminuir, são mais de 500 (quinhentas) crianças, mesmo tendo inaugurado nos últimos três anos 04 (quatro) escolas de Educação Infantil (Relatório de Gestão Educacional, 2023).

Das 91 (noventa e uma) escolas que ofertam essa etapa de ensino neste município, 47,25% (43 - quarenta e três) escolas são da rede pública municipal (Inep, 2023). Vila Velha é um dos sete municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória, o segundo em termo populacional, com mais de 467 mil pessoas, aproximadamente, que ocupa uma área de 210,225 km<sup>2</sup> (Inep, 2023). Parte desse grupo é formado por 13.754 crianças matriculadas em 2023 na Educação Infantil, sendo 4.4534 nas creches – crianças de 1 a 3 anos e 9.220 nas pré-escolas – crianças de 4 e 5 anos (Gestão Escolar, 2024).

Justifica-se, portanto a opção por duas escolas nesse município tendo em vista a oferta de vagas, além de possibilitar a comparação entre os achados com a intenção de verificar quais os argumentos ou aspectos considerados pelos pais que se assemelham ou se divergem em relação à oferta de vaga no período parcial e integral.

Atualmente as normas e os critérios que a Prefeitura Municipal de Vila Velha (PMVV) adota para matrícula de crianças na Educação Infantil está estabelecida por meio de Portaria nº. 68, de 19/10/2023. Conforme prescrito na referida norma, a matrícula é organizada em creche para crianças de 01 a 03 anos completos até 31/03/2024 e em pré-escola para crianças 04 a 05 anos completos até 31/03/2024. O requerente deve realizar o Cadastro Eletrônico Unificado de registro de vaga com a apresentação dos documentos de identificação da criança e do responsável, e quanto a escolha da escola, o critério é que seja o mais próximo da residência, se possível, e se houver disponibilidade de vaga. O critério de prioridade é definido por alguns aspectos: se a criança é público alvo da educação especial, se tem algum/a irmão/ã na escola, ou se for vítima de algum tipo de violência ou está em situação de vulnerabilidade social (de acordo com o encaminhamento judicial) (Gestão Escolar, 2024).

Como critério de seleção dos participantes da amostra foram escolhidos os pais, representantes desse segmento junto ao Conselho de Escola, com alguma criança matriculada em uma dessas escolas de Educação Infantil, tendo em vista o fato de que foram indicados pelo coletivo para atuar como mediadores entre a escola e os interesses das famílias e porque participam das tomadas de decisões referentes aos serviços prestados e desenvolvidos na escola.

Cumpramos informar que o segmento de pais se constitui enquanto representantes de um dos grupos da comunidade escolar, que complementa as normas da gestão

democrática do ensino pública, instituída pelo artigo 14 da LDB (1996). Esses representantes, portanto, compreendem e contribuem com os processos de discussão, planejamento e participação na gestão escolar, com vistas a democratização da escola (Ministério da Educação, 2004) e aprimoramento do processo de ensino e de aprendizagem.

Cumprir descrever que a pesquisa contemplou três etapas primordiais: primeira etapa que implicou no pedido de autorização da Secretaria de Educação (Apêndice A) para acesso às escolas para a realização da pesquisa; a segunda etapa consistiu no contato com os/as diretores/as das escolas de Educação Infantil para informações sobre a pesquisa e contato com os pais; e a terceira etapa que envolveu o contato direto com os/as participantes para realização da entrevista e assinatura do termo de livre consentimento (Apêndice B).

Observa-se que a entrevista como técnica de coleta de dados consistiu no exercício de compreender as experiências dos participantes, bem como a importância que os entrevistados atribuem aos fatos (Castillo-Montoya, 2016). Do total de 16 (dezesseis) pais, representantes desse segmento no Conselho de Escola, foram realizadas 12 (doze) entrevistas (75%), com diálogo prévio explicando que a participação seria para uma pesquisa e assinatura do termo de livre consentimento. As entrevistas foram agendadas na própria escola do participante de acordo com a sua disponibilidade e ocorreu entre os meses de fevereiro a abril de 2024. Algumas entrevistas foram gravadas, com duração média de 38 minutos e posteriormente transcritas na íntegra, e outras foram dialogadas, pois, os participantes não concordaram com a gravação. Dessa forma, para a coleta de dados junto aos pais foi adaptada uma entrevista semiestruturada dos trabalhos de Abbas (2020) e Liben-Mabagala e Begi (2020), tendo em vista que esta entrevista continha questões sobre

qualidade do processo e qualidade estrutural. Além, disso, foram incluídos no roteiro semiestruturado questões que delineiam o perfil do entrevistado (Apêndice C). A Tabela 1 apresenta as características dos respondentes.

**TABELA 1: RELAÇÃO DOS ENTREVISTADOS**

<b>ESCOLA "A"</b>						
Identificação	Grau De Parentesco	Sexo	Idade	Escolaridade	Profissão	Tempo que conhece a escola
<b>A1</b>	Mãe	F	39	Pós-Graduada	Terapeuta Holística	5 ANOS
<b>A2</b>	Mãe	F	31	Ensino Superior	Esteticista	6 ANOS
<b>A3</b>	Pai	M	44	Ensino Médio	Comerciante	10 ANOS
<b>A4</b>	Mãe	F	24	Ensino Fundamental	Chefe de família	20 ANOS
<b>A5</b>	Mãe	F	36	Ensino Fundamental	Vendedora	9 ANOS
<b>A6</b>	Mãe	F	40	Ensino Superior	Do lar	10 ANOS
<b>A7</b>	Mãe	F	27	Ensino Médio	Técnica de Enfermagem	1 ANO
<b>ESCOLA "B"</b>						
Identificação	Grau De Parentesco	Sexo	Idade	Escolaridade	Profissão	Tempo que conhece a escola
<b>B1</b>	Pai	M	33	Técnico	Empresário	10 ANOS
<b>B2</b>	Mãe	F	29	Ensino Superior	Servidora Pública	3 ANOS
<b>B3</b>	Mãe	F	47	Ensino Superior	Síndica	7 ANOS
<b>B4</b>	Mãe	F	34	Ensino Superior	Comerciante	5 ANOS
<b>B5</b>	Mãe	F	40	Ensino Superior	Administradora	4 ANOS

Fonte: Dados da pesquisa.

Legenda: A – Escola A; B – Escola B; M – masculino; F – feminino.

Nota explicativa: A identificação dos respondentes indica com a letra maiúscula a Escola e o número do respondente, respectivamente.

As entrevistas foram identificadas por códigos, de A1 a A7 referindo-se aos pais de alunos da Escola A e de B1 a B5 para identificar os pais de alunos da Escola B. As 12 pessoas têm entre 27 e 47 anos de idade, onde a maioria – 83,5% (10 pessoas) foram mães que responderam e o restante – 16,5% (2 pessoas) foram pais. O nível de escolaridade varia: 16,5% (2 pessoas) com Ensino Fundamental, 25% (3 pessoas) com Ensino Médio ou Técnico, 50% (6 pessoas) com Ensino Superior e 8,5% (1 pessoa) com Pós-Graduação; quanto a profissão observou-se que 33,5% (4 pessoas) trabalham por conta própria – terapeuta holística, esteticista, empresário e administrador; 33,5% (4 pessoas) são empregados – vendedora, técnica de

enfermagem, servidora pública e síndica; 16,5% (2 pessoas) eram comerciantes e 16,5% (2 pessoas) do lar.

Os dados foram analisados por técnica de análise de conteúdo de Bardin (2011), pois considera as comunicações (entrevistas) enquanto fonte de informações para que por meio das descrições seja possível inferir os conhecimentos. Foi feita uma pré-codificação buscando-se classificar as categorias para auxiliar na compreensão e solução ao problema (Bardin, 2011). O primeiro grupo, foi gerado a partir de três categorias iniciais identificadas como Comodidade, Expectativa do Contentamento dos Filhos e Avaliação, que subsidiaram a categoria de ordem superior nomeada como Experiência dos Pais. O segundo grupo de categorias iniciais, foi o Atendimento, a Estrutura Pedagógica e Administrativa e o Desenvolvimento da criança, que resultou na categoria de ordem superior Efetividade Escolar. E o terceiro grupo de categorias iniciais, foi Funcionamento e o Aspecto Físico, que resultou na categoria de ordem superior Infraestrutura.

## Capítulo 4

### 4 ANÁLISE DE DADOS

Inicialmente, na análise dos dados, verificou-se que a percepção relacionada a qualidade do serviço dos pais da Escola A (de tempo parcial) era diferente dos pais da Escola B (de tempo integral).

Nos diálogos foi possível perceber que alguns pais da Escola A (A3, A6 e A7) se referiam às atividades diferenciadas, a disponibilidade de recursos pedagógicos e a organização do espaço físico como aspectos que demonstram qualidade de serviço, ou seja, para esse grupo o fato da sua criança levar dever de casa ou participar dos projetos propostos, a disponibilidade de materiais e de salas específicas (como a sala multiuso, cantinho de leitura, refeitório, etc., por exemplo) revela uma escola de qualidade. Tal como demonstra o relato de A1:

Eu gosto, gosto sim. Eu acho as pessoas carinhosas, humanas, estão sempre dispostas, solícitas. Gosto bastante sim, nada que esteja me desapontando não. Eu gosto da questão dos projetos que todo ano tem um projeto, aí todo ano letivo gira em torno deste projeto maior. E são projetos que geralmente trazem uma certa consciência para as crianças. Isso realmente eu gosto muito. Isso insere as crianças em algo maior que vai além do bê-a-bá. (A1)

Entretanto, para os pais da Escola B (B1, B3, B4 e B5) os aspectos que demonstram qualidade de serviço são a forma de funcionamento da escola (escola de tempo integral) com a organização de horários e dos espaços, de forma que proporciona bem-estar às crianças, porque elas gostam de frequentar a escola; o número de crianças por sala; as adaptações e as rotinas estabelecidas com a participação das crianças; bem como a participação da família no processo de ensino e de aprendizagem. Conforme os relatos de B3: “Entendo que é comprometimento, dedicação, organização, dinâmica com o ensino” e B4:

Desde o primeiro dia que fui conhecer a escola me senti segura. A equipe e estrutura da escola me passaram segurança, tive paz e certeza de que minha filha seria e é muito bem acompanhada. Ambiente seguro, profissionais qualificados. Sobre os serviços ofertados na escola, eu gosto muito porque é uma escola viva, que busca ensinar a criança de forma leve e divertida. Outro ponto muito positivo é a interação escola x família. (B4)

A partir da comparação entre os dois grupos ficou demonstrado que para os pais da Escola A, que tem sua criança em uma escola de tempo parcial, importa as atividades e o espaço físico que irá utilizar, valorizam a prática pedagógica e os ambientes educativos de forma que a escola possa proporcionar acolhimento e satisfação. A qualidade de serviço está diretamente relacionada a satisfação dos pais com relação ao ensino, alimentação e lazer que a criança recebe estando naquele local. Enquanto para os pais da Escola B a qualidade de serviço está relacionada ao tempo que a criança precisa estar neste ambiente. Por ser uma escola de tempo integral a atenção está para a estrutura física, divisão dos horários e constituição da sala de aula, aspectos importantes que perpassam pela questão da participação da criança e da família. A qualidade de serviço para estes pais está centrada na oferta de infraestrutura e de práticas pedagógicas.

E por meio da realização das entrevistas com os pais representantes do Conselho de Escola observou-se que as opiniões, geralmente, estavam interligadas com a satisfação do coletivo, segmento ao qual são representantes nas escolas pesquisadas. Esse resultado reafirma o que Prass et al. (2010) descreve a respeito da avaliação da qualidade de serviço a partir da satisfação, que por sua vez Grönroos (2000) destaca o quão importante é analisar a complexidade de avaliar o serviço a partir da expectativa dos usuários. Nesse processo, os dados coletados que estes pais têm conhecimento ou noção do conceito de qualidade de serviço e como resultado foi possível encontrar 3 (três) categorias de ordem superior.

A primeira categoria chamada de “Experiências dos Pais” contém passagens sobre a comodidade destes em relação à localização da escola e oportunidade de observarem a satisfação dos filhos. A segunda categoria identificada como “Efetividade Escolar” compreende as questões referentes ao atendimento recebido, a estrutura pedagógica e administrativa e o desenvolvimento das crianças. E a terceira categoria, intitulada “Infraestrutura” apresenta os relatos acerca do funcionamento e dos aspectos físicos.

A figura 1 sintetiza cada uma dessas categorias, bem como a estrutura da análise de dados.

<b>Categorias de ordem superior</b>	<b>Categorias iniciais</b>	<b>Conceitos conforme resultados</b>	<b>Roteiro</b>	<b>Códigos</b>	<b>Exemplos</b>
<b>EXPERIÊNCIA DOS PAIS</b>	Comodidade	Nível de satisfação que reflete na conveniência ou agrado dos pais e das mães.	Mora por perto da escola	A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, B1, B2, B4 e B5	“Sim, bem perto”. (A1) “Sim, eu moro na rua da escola”. (A5)
	Expectativa do Contentamento dos filhos	Refere-se às expectativas que os pais têm com relação ao desenvolvimento dos filhos de forma geral	Está satisfeito com essa escola e por quê	A2, A3, A4, A5, A6, A7, B1, B2, B3, B4 e B5	“Sim, porque minha filha é feliz e tem prazer em estar na escola e eu sei que ela é bem cuidada”. (B4)
			Motivo por ter matriculado sua criança nesta escola	A1, A4, A7, B3, B4 e B5	“Escolhi esta escola por boas referências e por morar perto daqui”. (A7) “Sim. Sempre tive boas referências da escola e foi exatamente por esse motivo que matriculei minha filha”. (B4)
			Gostaria de matricular a sua criança em outra escola	A1, A3, A4, A5, A6, A7, B1, B2, B4 e B5	“Não gostaria. Porque desde que minha filha nasceu falei que ela ia estudar aqui, pois já conheço há tempos todos aqui. Já vi muitas vezes a professora ajudando minha filha a fazer as letrinhas. Ela ajuda a cuidar dela aqui. Minha filha se alimenta bem aqui nesta escola. E juntando tudo isso, eu vejo uma união entre alunos, professores e pais. Isso é maravilhoso!” (A3) “Não. Estou satisfeita com a escola”. (B2)
Avaliação	Diz respeito do que é possível ser avaliado pelos pais, são as análises que fizeram por meio dos elogios ou das sugestões de melhorias.	Potencialidades e fragilidades	A1, A2, A3, A5, A6, B2, B4 e B5	“Sim, eu gosto do trabalho que a escola desenvolve de modo geral. Os serviços ofertados pela escola proporcionam muitas experiências nos alunos. Vejo na elaboração de brincadeiras, passeios, teatro, musicalização entre outros”. (B2) “Bons professores, boa alimentação, bons profissionais. Precisa melhorar a infraestrutura e	

					oferecer um esporte para as crianças, como capoeira, futebol, artes marciais etc.". (B5)
EFETIVIDADE ESCOLAR	Atendimento	O que os pais percebem a respeito do relacionamento existente entre eles e os professores, entre eles e a equipe pedagógica e entre eles e a equipe administrativa.	Se gosta da escola	A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, B1, B2, B4 e B5	"Eu gosto das pessoas desta escola. Todos atendem bem com educação e carinho. E eu gostaria que meu filho pudesse ficar por um período maior na escola". (A2) "Meu filho evoluiu bastante nesta escola, ele tem sido encorajado todos os dias diante de suas limitações". (A7)
	Estrutura pedagógica e administrativa	Forma como se processa o cotidiano das escolas, meio de comunicação, forma de execução do serviço.	Sobre os serviços ofertados	A1, A2, A3, A4, A5, A6, B1, B2 e B5	"Os conteúdos são de acordo com a educação infantil. Os trabalhos pedagógicos são bem organizados". (A6)
	Desenvolvimento da criança	Processo de avanço e de continuidade com relação a aprendizagem.	Como você percebe a permanência e o desenvolvimento da criança na escola	A1, A2, A3, A4, A5, A7, B1, B2, B3 e B5	"Meu filho evoluiu bastante nesta escola, ele tem sido encorajado todos os dias diante de suas limitações". (B3)
INFRAESTRUTURA	Funcionamento	Como compreendem o funcionamento da escola, os horários e o movimento dinâmico da prestação de serviços	Sobre o funcionamento da escola	A1, A2, A3, A4, A5, A6, B1, B4 e B5	"Perfeito! Horário de início e horário de saída bom. Eu fico tranquilo". (A3)
	Aspecto físico	Relacionado aos espaços físicos, equipamentos e aparência da escola.	Como você avalia o aspecto físico da escola	A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, B1, B4 e B5	"Eu acho o aspecto físico bom. No meu ponto de vista o parquinho precisa de alguns ajustes como por exemplo colocar grama sintética em algumas partes, colocar mais brinquedos. E poderia ter videomonitoramento nas salas". (B4)

Figura 1: Estrutura dos dados

Fonte: Dados da Pesquisa

## 4.1 EXPERIÊNCIA DOS PAIS

A experiência do usuário por algum serviço ou produto começa a partir do atendimento a sua necessidade ou interesse que motiva a escolha (Grilo, 2019). Mas, apesar da experiência do usuário ser um aspecto que detém de pouca atenção no processo de oferta do produto ou serviço (Norman & Nielsen, 1998), no caso em questão, os pais evidenciaram, por meio dos relatos, que estão satisfeitos com os serviços ofertados e que a comodidade (tendo em vista que moram próximos da escola) os ajudam no processo de escolha entre uma ou outra instituição.

Na Educação Infantil a satisfação dos pais é uma dimensão primordial na escolha e permanência da criança em alguma escola (Spera et al., 2009). Contudo, observou-se, por meio dos diálogos, que os pais buscam experiências (que é a interação com o serviço prestado) e referências positivas (que seriam os comentários ou sugestões que ouvem) para poderem decidir entre uma ou outra instituição, de acordo com as expectativas que têm.

Ao serem questionados se haviam algum motivo específico para terem matriculado os filhos na escola, a maioria dos entrevistados – 91,5% (11 pessoas) apontaram inicialmente por ser próximo à residência (A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, B1, B2, B4 e B5), como no relato: “sim, por ser uma escola em tempo integral e por saber que é uma boa escola e com uma boa localização” (B1). Apenas 1 mãe relatou que “hoje não moro [em um bairro próximo], mas não me incomoda fazer esse percurso [porque a escola fica em outro bairro] porque deixar minha filha em tempo integral, pra mim é muito importante!” (B3).

A qualidade dos serviços prestados corrobora para que o efeito boca-a-boca (Jain et al., 2018) se desenvolva, e a este respeito os entrevistados mencionaram que: “[...], sempre tive ótimas referências da escola e foi exatamente por esse motivo que matriculei minha filha” (B4); “Sim, muitos. Primeiro [o pai escolheu a escola] por escutar dos outros pais que a escola era boa com excelentes profissionais” (B5).

Foi perguntado sobre as potencialidades e as fragilidades da escola, ocasião em que os pais puderam avaliar a escola. E os entrevistados (A1, A2, A3, A5, A6, B2, B4 e B5) evidenciam, que apesar de satisfeitos, observam algumas necessidades a serem melhoradas. De acordo com os pais da Escola A que é de tempo parcial, ampliação do tempo de permanência da criança na escola que é de 4 horas; falaram do quantitativo de pessoal e deram sugestões de melhorias, como pode ser visto nos relatos: “Eu gosto das pessoas desta escola. Todos atendem bem com educação e carinho. Eu gostaria que meu filho pudesse ficar por um período maior na escola” (A2); “Vários bons, como professores, salas espaçosas, limpeza, bom projeto. Deveriam melhorar colocando mais auxiliares” (A5).

Observou-se que os pais, em geral, estão satisfeitos com a escola onde seus filhos estudam, devido as experiências positivas. Os relatos se concatenam, pois foi possível presenciar, nas observações não participantes, diversas situações de acolhimento, desenvolvimento das atividades, trabalho desenvolvido pelas professoras, higienização das salas, interação com crianças, dentre outras afirmações relatadas.

A qualidade de serviço na avaliação das escolas tem recebido certa atenção no âmbito político governamental nos níveis nacionais e internacionais (Dourado et al., 2007), e a experiência dos pais encontra-se relacionada aos aspectos da

qualidade da educação e qualidade do ensino como componentes da qualidade de serviço ofertados (Abbas, 2020; Stribbell & Duangekanong, 2022).

## 4.2 EFETIVIDADE ESCOLAR

A categoria efetividade escolar está relacionada aos tipos de serviços ofertados, devido ao fato de que reúne ações importantes que são realizadas por uma instituição cujo objetivo é o de atender as necessidades dos usuários (Lobo et al., 2008). Neste estudo três categorias iniciais - Atendimento, Estrutura Pedagógica e Administrativa e Desenvolvimento da Criança, geraram a categoria de ordem superior Efetividade Escolar, por considerar que a partir dessas percepções, os pais puderam expressar quais eram os elementos que demonstram serem fundamentais para considerar a qualidade de serviço. Na visão dos pais pesquisados o atendimento se configurou como a primeira questão que observam, tendo como premissa o fato de que a partir do Atendimento, conseqüentemente receberão ou terão uma Estrutura Pedagógica e Administrativa, que por sua vez resultará no adequado Desenvolvimento da Criança.

Conforme os relatos, foi possível perceber que os pais da Escola A, referem-se a dimensão da Efetividade Escolar considerando alguns aspectos diferentes dos pais da Escola B. Enquanto os pais da Escola A, que é de tempo parcial priorizam o acolhimento, a organização das salas e tempos na rotina das crianças e o atendimento recebido, os pais da Escola B que é de tempo integral, comentaram que a alimentação é de boa qualidade, que os filhos se sentem bem ao frequentar as aulas, que as aulas são diversificadas e que o desenvolvido no processo de ensino e aprendizagem tem sido satisfatório.

Dessa forma cumpre esclarecer o conceito de percepção, Chiavenato (2010) evidencia que percepção seria o procedimento que as pessoas utilizam para juntar conhecimento ou fazer uma avaliação por meio da seleção e armazenamento das informações. O que os pais entendem por qualidade de serviço e quais seriam as dimensões que demonstram essa qualidade, pode ser observado nas respostas de alguns dos entrevistados (A1, A3, A6, B1, B2 e B4) que demonstram que a Efetividade Escolar pode ser observada nos aspectos sobre o atendimento, a estrutura pedagógica e administrativa, bem como sobre o desenvolvimento da criança. Os entrevistados mencionaram que: “Os serviços ofertados pela escola proporcionam muitas experiências nos alunos. Vejo na elaboração de brincadeiras, passeios, teatro, musicalização entre outros” (B2); “É atender bem as crianças, elas saírem alegres da escola, isso mostra que os serviços prestados são de qualidade” (A6); “A qualidade de serviço pra mim é uma criança se sentir bem e acolhida em sala de aula em pleno desenvolvimento na escola e na área social” (A7).

A qualidade do serviço avaliado pelos pais reflete no questionamento se gostavam da escola, onde 91,5% (A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, B1, B2, B4 e B5) disseram que sim, tendo em vista que gostam porque estão satisfeitos com os serviços recebidos, o que pode se confirmar nas declarações a seguir: “Eu gosto, gosto sim. Eu acho as pessoas carinhosas, humanas, estão sempre dispostas, solícitas. Gosto bastante sim, nada que esteja me desapontando não”. (A1); “Sim. Porque o ensino é maravilhoso” (A4); “Sim. [...] por saber que a criança terá um ensino de qualidade” (B1); e “Sim. Porque me apaixonei pela organização, dedicação da equipe com os alunos” (B3).

De acordo com alguns autores, tais como Alvarenga e Vianna (2021) e Campos (2020) a qualidade de serviço avaliado pelos pais reflete a satisfação que estes possuem com relação ao atendimento de suas expectativas. Nesse sentido, a organização dos tempos e espaços está relacionada a categoria estrutura pedagógica e administrativa, bem como sobre o planejamento. E a esse respeito os motivos que os deixam satisfeitos foram a sistematização pedagógica, por meio dos projetos pedagógicos, das brincadeiras e das estratégias lúdicas que resultam no desenvolvimento das crianças.

#### 4.3 INFRAESTRUTURA

Os autores Abbas (2020) e Stribbell e Duangekanong (2022) consideram infraestrutura como sendo os espaços, as instalações físicas e equipamentos de um determinado ambiente. No caso das escolas de Educação Infantil, a infraestrutura inclui as adaptações, as organizações dos espaços e tempos, de forma a atender as especificações da faixa etária atendida, a limpeza e conservação, a iluminação, ventilação, mobiliários e brinquedos, além dos equipamentos e materiais pedagógicos. O que pode ser comprovado nos relatos de alguns pais (A2, A3, A6, B1, B4 e B5): “O espaço físico é ótimo, a proposta educacional é sempre com conteúdo muito rico, os projetos são de grande importância na vida da criança” (A2); “Eu sempre venho e a escola sempre está sempre limpinha” (A3); “Estou satisfeita com a escola. A qualidade do serviço na escola é: Primeiro, bons funcionários com bom atendimento, que sejam educados e respeitosos; segundo boa alimentação; Terceiro, higiene e limpeza do espaço físico” (B5).

Portanto, durante as observações não participantes verificou-se que de fato as escolas são bem estruturadas, estavam conservadas, limpas e têm bom atendimento junto aos pais e as crianças. As salas estavam bem arejadas e na hora do lanche inclusive, foi possível ouvir os comentários de algumas crianças que estavam ansiosas para saberem qual seria o cardápio, diziam que queriam que fosse outra vez o bolo de cenoura com calda enquanto outro grupo dizia que preferia que fosse a tortinha de legumes.

Foi questionado aos entrevistados o que teriam a dizer sobre o funcionamento da escola e os relatos (A1, A2, A3, A5, A6, B1, B4 e B5) evidenciam que estão satisfeitos com a qualidade de serviços prestados na escola: “Perfeito! Horário de início e horário de saída bom. Eu fico tranquilo” (A3); “Os atendimentos, os projetos pedagógicos e a parceria com os pais” (A6); “[...], boa comunicação, ambiente seguro, bons profissionais, boa infraestrutura e aprendizagem de forma lúdica” (B4); “[...], é bem-organizada.

Ao avaliar a qualidade de serviço de uma escola é preciso considerar uma série de aspectos e o espaço físico aparece em diversos relatos. Foi possível identificar muitos termos comuns que se referem a espaço físico, sala de aula, área ou infraestrutura. Tais como nos relatos: “Eu considero bem bacana, a escola é bonita, bem arejada, limpa e colorida” (A1); “O parquinho é muito bacana com várias opções, a ventilação na escola é boa. Para melhorar, talvez no futuro quem sabe, uma piscina e aula de natação” (A3); “A escola está sempre limpa, possui salas bem equipadas, boa estrutura das salas e refeitório, amplo espaço de pátio e parquinho” (B1); “Uma boa comunicação, um bom ambiente educacional, profissionais qualificados, uma boa infraestrutura, uma alimentação de qualidade” (B4). Inclusive, no modelo EDUQUAL,

essa dimensão, consta na escala como uma importante referência, na avaliação do nível de percepção e satisfação dos usuários em relação ao serviço (Mahapatra & Khan, 2007).

Sobre esse aspecto perguntou-se: “como que avaliariam o aspecto físico da escola” e os entrevistados (A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, B1, B4 e B5) avaliaram pontos positivos e salientaram a necessidade de adequações e de manutenções. Os relatos demonstram tal percepção: “O espaço é muito bom. É uma escola conservada, limpa, colorida. Eu gosto muito” (A2); “Bom. Gosto do espaço que as crianças têm para brincar (A3); “O aspecto físico é ótimo para a educação infantil, com rampa, cadeiras adequadas, bom espaço” (A5); “Excelente. A escola está sempre limpa, possui salas bem equipadas, boa estrutura das salas e refeitório, amplo espaço de pátio e parquinho” (B1); “Eu acho o aspecto físico bom. No meu ponto de vista o parquinho precisa de alguns ajustes como por exemplo colocar grama sintética em algumas partes, colocar mais brinquedos. E poderia ter videomonitoramento nas salas” (B4); “Penso que faltam algumas coisas como iluminação natural nas salas, falta climatização, falta sistema de videomonitoramento” (B5).

Ressalta-se que a dimensão infraestrutura complementa o conjunto de aspectos que envolvem a qualidade de serviço. Entretanto, a definição de qualidade, segundo Rayna (2013), consiste em considerar o processo intersubjetivo e contextualizado da percepção, esclarece que não há uma definição ou critérios universais estabelecidos, e acrescenta que a definição de qualidade é de fato um processo construído de significados.

Frente ao exposto, os comentários que fizeram ao final das entrevistas demonstram duas vertentes. A primeira é que demonstram que há aspectos que

identificam a qualidade de serviço, com destaque para a estrutura física e para o funcionamento. Disseram que estão satisfeitos com as escolas ao qual representam, considerando a localização, o atendimento, a estrutura física, a alimentação, os projetos pedagógicos e o desenvolvimento dos filhos. Como pode ser observado nas falas dos pais: “Eu percebo quando ele chega em casa as vezes ele faz as atividades sem ajuda. Está se desenvolvendo muito bem, já sabe contar até 30 e já sabe as letras” (A4); “A escola está sempre limpa, possui salas bem equipadas, boa estrutura das salas e refeitório, amplo espaço de pátio e parquinho” (B1); “O aspecto físico é ótimo, gosto muito do espaço. Estou satisfeita” (B3). E a segunda refere-se às sugestões (que por várias vezes, foram comentadas nas entrevistas), enquanto reflexões que os pais fazem quando se reúnem, nas oportunidades de reuniões, horário de entrada ou saída, ou de alguma comemoração na escola, a respeito:

a) Do currículo: ampliar as experiências das crianças com questões a respeito de “[...], questões de conscientização política, financeira, formas de trabalhar a alimentação [...]” (A1); b) Do modelo de oferta: “ter mais escolas de tempo integral, seria muito melhor para as mães que trabalham fora” (A2); c) Da formação continuada: “A equipe de modo geral, deve passar por qualificação, considerando que as crianças são diferentes e cada uma possui sua particularidade. [...]” (B2); e “Acredito que seja importante capacitar os colaboradores para que os mesmos possam saber lidar com as crianças atípicas” (B5); d) Do espaço físico: climatização das salas de aula, ampliação do tamanho do muro, mais espaço verde, revitalização dos parquinhos e instalação de sistema de videomonitoramento.

Observa-se a partir dos relatos, que os pais, na medida em que têm suas expectativas atendidas, consideram a escola de boa qualidade. Rayna (2013) salienta

que, à medida que a escola possibilita a participação e acesso dos pais aos problemas e situações da escola que precisam intervir de alguma forma, há o crescimento do sentimento de pertencimento. Ou seja, os pais tendem a participar e a confiar na equipe, cujos resultados são as transformações das práticas e as adequações que possibilitam melhor qualidade aos serviços prestados às crianças.

## Capítulo 5

### 5 DISCUSSÃO

Os estudos a respeito da avaliação da qualidade de serviço na educação não apontaram pesquisas referentes à etapa da Educação Infantil. O que se encontra são estudos referentes ao ensino superior (Yen, 2013; Quinn et al., 2009). Assim, os critérios utilizados para avaliar o ensino superior nem sempre são adequados para outros contextos ou modalidades, porque os usuários universitários são os que recebem os serviços e acabam por decidirem se atende ou não às suas expectativas. No estudo em foco, observa-se que como são escolas de Educação Infantil, os pais que respondem se atendem ou não as suas expectativas, tal como evidenciam Stribbell e Duangekanong (2022), dizendo que nos demais contextos educacionais, são os pais que avaliam a qualidade do serviço a partir das suas expectativas.

O Relatório de Resultados do Saeb 2021 sobre a Educação Infantil apresenta o eixo Atendimento Escolar que contempla três temáticas específicas: Acesso, Trajetória Escolar e Infraestrutura (Inep, 2023). Destaca-se nesse processo a importância e definição adotada no Saeb com relação ao Atendimento Escolar, vez que destacam a análise da infraestrutura de oferta, os equipamentos e recursos materiais disponíveis, o número de crianças por sala, a carga horária, bem como a qualidade dos espaços internos, externos e do entorno (Inep, 2023).

No estudo foi possível identificar a percepção dos pais acerca de algumas dimensões referentes à qualidade do serviço em escolas de Educação Infantil brasileiras: a experiência dos pais, a efetividade escolar percebida por eles e a infraestrutura. O mapa conceitual destas categorias pode ser observado na figura 1.

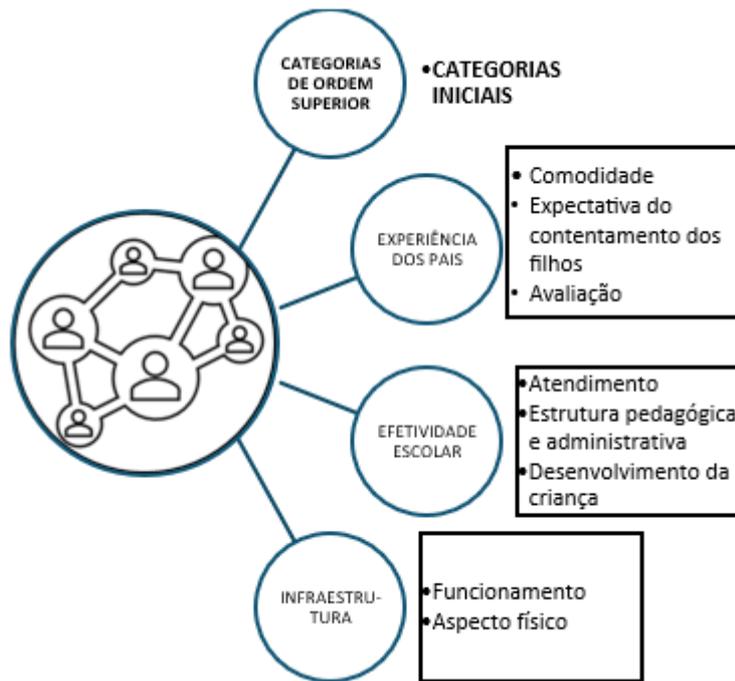


Figura 2: Mapa conceitual  
Fonte: Dados da pesquisa.

A dimensão Experiência dos Pais relaciona-se a satisfação do serviço, ou seja, às interações com o serviço recebido de acordo com suas expectativas. Segundo Wu (2011) a satisfação é o único tipo de atitude do usuário considerada para avaliar algum tipo de serviço. Segundo o autor os aspectos internos e externos fazem parte do repertório ao qual os pais observam para avaliar uma escola.

Nessa categoria, a maioria dos entrevistados se disseram satisfeitos com a escola ao qual a criança estuda, elencando uma série de aspectos que comumente representam qualidade do serviço: os projetos pedagógicos desenvolvidos, o espaço físico, o corpo docente, as conquistas acadêmicas referindo-se à aprendizagem, os recursos didáticos e o clima da escola. Além disso evidenciaram que a localização da escola, por ser perto das residências, e a avaliação positiva que fazem da referida escola onde sua criança estuda são aspectos primordiais que determinam a escolha e permanência nessa instituição.

Foi possível identificar três aspectos da percepção dos pais relatados nas entrevistas: a comodidade, expectativa do contentamento dos filhos e a avaliação, agrupados na categoria de ordem superior identificada como Experiência dos Pais. Conforme ressaltaram Stribbell e Duangekanong (2022) a satisfação e a qualidade dos serviços prestados costumam ser indispensáveis, pois, no atendimento das expectativas dos pais há o fortalecimento da parceria família e escola (El Alfy & Abukari, 2019). Além de aprimorar a qualidade dos serviços prestados, o que corrobora para que o efeito boca-a-boca aconteça de forma propositiva (Jain et al., 2018). O efeito do boca-a-boca está relacionado às sugestões ou às referências que os pais relataram, quando foram incentivados e recomendados por outras pessoas a escolherem essa determinada escola (Stribbell & Duangekanong, 2022).

Com relação à efetividade escolar, entendeu-se que os aspectos estão direcionados ao desempenho acadêmico dos estudantes (Fantuzzo et al., 2006) ao qual foi possível identificar que a percepção dos pais sobre o desenvolvimento da criança, está relacionado a compreensão que demonstraram sobre o atendimento, a estrutura pedagógica e administrativa e sobre o que é qualidade de serviço na escola. Para os entrevistados a percepção sobre qualidade do serviço está relacionada aos serviços que recebem da escola, ou seja, acreditam que o atendimento, a localização, a alimentação, a atenção recebida, os espaços físicos adequados e os projetos pedagógicos significam qualidade do serviço satisfatória. Dessa forma, percebeu-se que, de modo geral, os participantes acreditam que o desempenho/desenvolvimento das crianças é influenciado pelos serviços recebidos, elencados anteriormente (Stribbell & Duangekanong, 2022), o que conseqüentemente, reverbera na satisfação com as Escolas.

Este estudo mostrou, também, que a categoria infraestrutura se constitui enquanto dimensões que auxiliam na avaliação da qualidade dos serviços educacionais. Isso ocorre porque o funcionamento/atendimento (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014) e o espaço físico (Abbas, 2020) demonstram aspectos de qualidade, considerados como um dos maiores desafios a serem superados na escola pública. Justifica-se tal compreensão, porque as escolas dependem da Secretaria de Educação como mantenedora para possibilitar o planejamento e execuções/adequações de ordem estrutural, bem como as adequações com relação aos atendimentos que seguem as diretrizes administrativas, legais e pedagógicas da rede de ensino (Relatório de Gestão Educacional, 2023).

Ainda, no Relatório de Resultados do Saeb 2021, constam os dados do Brasil que demonstram o quanto ainda é preciso avançar no que se refere ao alcance dos objetivos estabelecidos, dentre os quais destacam-se as dimensões de experiências dos pais, efetividade escolar e infraestrutura, tal qual corresponde aos achados deste estudo. Da dimensão infraestrutura, as alternativas que receberam maior percentual foram: aquisição de material de higiene, limpeza e equipamento de proteção individual (álcool, sabonete, máscara etc.) com 65,4% (tendo como parâmetro a situação do contexto pós pandemia com o retorno das atividades presenciais, suspensas em 2020) e investimento prioritário em reforma de escolas (melhoria e/ou adequação do espaço físico etc.) que recebeu 59,3% de interesse. E se somar o percentual de 9,2% da alternativa de construção descolas, tem-se 68,5% das secretarias municipais brasileiras indicando a necessidade de iniciativas nessa dimensão (Inep, 2022; 2023).

Da dimensão efetividade escolar e experiências dos pais pode-se dizer que dos serviços oferecidos e ações desenvolvidas pelo Órgão Gestor no atendimento às

Escolas de Educação Infantil, os índices apontaram para 91,1% de oferta de transporte escolar, 90,5% de realização de busca ativa de crianças para a pré-escola, 81,7% de supervisão escolar, 76,9% de programa de formação de professores. A respeito das ações referentes a avaliação e monitoramento da rede municipal, de acordo com os/as secretários/as municipais brasileiros, a autoavaliação das escolas acontece para 47,9% destes e sobre a infraestrutura das escolas somente para 47,3%. Acerca dos recursos pedagógicos a pesquisa identificou que para mais de 50% (aproximadamente) das secretarias municipais há: materiais para desenhar ou pintar e para colagem; materiais para modelagem; sucatas; tesoura infantil; materiais para contar; materiais representando diferentes formas geométricas; jogos; e papéis de diversas texturas, cores e tamanhos (Inep, 2022; 2023).

Portanto, a discussão dos resultados acerca das dimensões que demonstram o que é qualidade do serviço na percepção de pais de escolas de Educação Infantil brasileiras, reafirma a importância do processo de avaliar a qualidade do serviço educacionais desde a Educação Infantil (até porque é a primeira etapa da educação básica) onde as dimensões de qualidade do serviço contribuírem para o processo de ensino e de aprendizagem.

## Capítulo 6

### 6 CONCLUSÃO

Esta pesquisa apresentou como objetivo analisar quais são as dimensões que demonstram o que é qualidade do serviço na percepção de pais de alunos de escolas públicas de Educação Infantil. Por meio dos resultados foi possível compreender que as dimensões que demonstram o que é qualidade do serviço na percepção dos representantes de pais de alunos de escolas públicas de Educação Infantil brasileiras são a experiências dos pais, a efetividade escolar e a infraestrutura. As dimensões são essenciais para determinar a qualidade do serviço de acordo com os pais porque influenciam diretamente na opção de escolha e permanência das crianças na respectiva escola, além de manifestar o compromisso da escola pública com a qualidade de ensino de acordo com as expectativas dos seus usuários.

Ressalta-se que os pais escolhem a escola de acordo com a modalidade de funcionamento, se em horário parcial ou integral. E a pesquisa possibilitou comparar que em alguns aspectos as concepções se assemelham e em outros se divergem. Os entrevistados da Escola B, que funciona em tempo integral, ponderam que a escola deveria oferecer outros serviços com vistas à ampliar as experiências das crianças no tempo em que permanecem na escola e os entrevistados da Escola A, que funciona em tempo regular, mencionaram que a estrutura física deveria ser aprimorada, tendo em vista que apesar de satisfeitos, observam que alguns espaços físicos poderiam ser melhorados, bem como solicitaram que deveriam existir mais escolas com oferta de atendimento em horário integral, pois, precisam trabalhar e acabam por deixar as suas crianças em outros ambientes não adequados como o da escola. Então,

observa-se que os entrevistados, independentemente, da satisfação com a escola onde têm as crianças matriculadas revelam outros aspectos que merecem ser melhorados.

Desta forma concluiu-se que, inicialmente, os pais escolhem determinada escola a partir do critério de localização e devido as referências e o boca-a-boca que possuem acerca da qualidade do serviço ofertados à comunidade. Segundo, que os motivos para matricularem os filhos nesta ou em outra escola, estão relacionados ao fato de se identificarem com o modelo de oferta, parcial ou integral, pelos projetos pedagógicos desenvolvidos que contribuem para a formação da criança de forma significativa, e pela satisfação com o atendimento e funcionamento. Por último, a satisfação dos pais ultrapassa a dimensão das experiências dos pais e da efetividade escolar para validar a infraestrutura das escolas pesquisadas, bem como para fazer sugestões de melhorias na qualidade do serviço.

Os pais reiteram que as dependências físicas ou que os espaços pedagógicos são coloridos, bem equipados e que a equipe de profissionais está a contento. Contudo, salientam que modernizar, climatizar e otimizar as salas de aulas, parquinho e práticas pedagógicas são ações preponderantes na oferta de uma educação que de fato tenha qualidade.

Enquanto limitação de pesquisa aponta-se a quantidade de escolas pesquisadas, o perfil dos respondentes, a quantidade da amostra de participantes, frente à rede municipal que dispõem de 43 (quarenta e três) escolas de Educação Infantil. Portanto, ampliar a pesquisa para as escolas por Região Administrativa pode ser uma sugestão para novos estudos; e quanto ao perfil dos representantes do segmento de pais, uma vez que o Conselho de Escola possui outros segmentos da

comunidade escolar representados, tais como os professores, equipe de servidores e representante da comunidade local. Ademais, não foi encontrado nenhum Documento de Avaliação Institucional Municipal acerca da qualidade dos serviços das escolas, o que implica sugerir que a gestão da Secretaria Municipal possa refletir sobre as contribuições que o exercício de avaliar a qualidade do serviço educacionais possibilita.

Como pesquisas futuras, sugere-se novos estudos com a comparação de dados coletados dos outros perfis de pais não representantes do Conselho de Escola nas unidades escolares pesquisadas. Sugere-se ainda, novas pesquisas com vistas a avaliar a qualidade do serviço nas escolas da Educação Básica, contemplando todas as etapas – Educação Infantil, Ensino Fundamental Anos Iniciais e Finais e modalidades Educação de Jovens e Adultos (EJA) e Educação Especial do município, de forma a comparar as diferentes percepções pais e, também, que as sugestões de melhorias sejam possíveis a partir das políticas públicas de atenção a educação de acordo com as especificidades presentes.

## REFERÊNCIAS

- Abbas, J. (2020). Heisqual: a modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2020.100933>
- Afonso, A. J. (2002). Políticas educativas e avaliação de escolas: por uma prática avaliativa menos regulatória. In: Costa, J. A., Neto-Mendes, A., & Ventura, A. (orgs.). *Avaliação de organizações educativas*. Aveiro: Universidade de Aveiro, p. 31-37.
- Al-Hussein, I. A., & Mohammad, A. D. (2020). Service quality provided by kindergartens from the perspective of parents: a study using (Servqual) scale. *Journal of Education and Human Development*, 9(2), 63-75.
- Alvarenga, C. F., & Vianna, C. P. (2021). Avaliação, gênero e qualidade na Educação Infantil: conceitos em disputa. *Educar em Revista*, 37, e78271. <https://www.scielo.br/j/er/a/JYRKScnbVjX73MkngFvQXLR/>
- Asadi, G. (2020). Parents' investments in the quality of education: the case of Ghana. *Education Economics*, 28(6), 621-646. <https://doi.org/10.1080/09645292.2020.1822788>
- Attanasio, O., Boneva, T., & Rauh, C. (2022). Parental beliefs about returns to different types of investments in school children. *Journal of Human Resources*, 57(6), 1789-1825. <https://doi.org/10.3368/jhr.58.2.0719-10299R1>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Bodgan, R. C., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação qualitativa em educação*. Porto Editora.
- Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, 7(7), e07590. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>
- Brasil. Presidência da República. Casa Civil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Casa Civil. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)
- Brasil. Presidência da República. Casa Civil. *Lei nº 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996*. (1996). Estabelece as diretrizes e base da educação nacional. Casa Civil. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm)

- Brasil. Presidência da República. Casa Civil. (2013). *Lei n. 12.796, de 04 de abril de 2013. Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para dispor sobre a formação dos profissionais da educação e dar outras providências.* Casa Civil. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/l12796.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12796.htm)
- Brasil. Presidência da República. Casa Civil. (2015). *Lei Federal n.º 13.005, de 25/06/2014. Aprova o Plano Nacional de Educação – PNE e dá outras providências.* Casa Civil. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm)
- Campos, M. M. (2020). Avaliação da qualidade na Educação Infantil: impasses e perspectivas no Brasil. *Pesquisa e Debate em Educação*, 10(1), 891-916. <https://pdfs.semanticscholar.org/7e07/8e01f4afd6e78af45d024d68bcf97f28938a.pdf>
- Canales-Romero, D., & Hachfeld, A. (2022). Juggling school and work from home: results from a survey on German families with school-aged children during the early Covid-19 lockdown. *Frontiers Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.734257>
- Cançado, N. F. C., & Correa, B. C. (2021). Avaliação, qualidade e Educação Infantil: análise de uma experiência municipal. *Estudos em Avaliação Educacional*, 32, 1-21. <https://doi.org/10.18222/eae.v32.7719>
- Castillo-Montoya, M. (2016). Preparing for Interview Research: The Interview Protocol Refinement Framework. *The Qualitative Report*, 21 (5), 811-831. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2016.2337>
- Chiavenato, Idalberto. (2010). *Comportamento Organizacional*. Elsevier.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Métodos de Pesquisa em Administração. O processo de Pesquisa: Um panorama*. Bookman.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- De Barbieri, I., Sisti, D., Di Falco, A., Galeazzo, M., Amatori, S., Rocchi, M. B. L., & Perilongo, G. (2020). Relationship-based care model in paediatrics: a randomized controlled trial to implement the parents' perception of the quality of nursing care. *Journal of Advanced Nursing*, 76(12), 3597-3608. <https://doi.org/10.1111/jan.14585>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2000). *Handbook of qualitative research* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage publications.

- Dourado, L. F., Oliveira, J. F., & Santos, C. A. (2007). The Quality of Education: concepts and definitions. *Série Documental: Textos para Discussão - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira* (24), 1-69. <https://td.inep.gov.br/ojs3/index.php/td/article/view/3848>
- El Alfy, S., & Abukari, A. (2019). Revisiting perceived service quality in higher education: uncovering service quality dimensions for postgraduate students. *Journal of Marketing for Higher Education*, 30(1), 1-25. <https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1648360>
- Enguita, M. F. (1997). O discurso da qualidade e a qualidade do discurso. In: GENTILLI, P.; SILVA, T. T. (orgs.). *Neoliberalismo, qualidade total e educação*. Vozes, 93-110.
- Esteban, T. (2008). Silenciar a polissemia e invisibilizar os sujeitos: indagações ao discurso sobre a qualidade da educação. *Revista Portuguesa de Educação*, Braga, 21(1), 5-31. <https://doi.org/10.21814/rpe.13917>
- Falciano, B. T., & Nunes, M. F. R. (2023). Qual é o valor de uma Educação Infantil de qualidade? *Educação em Revista*, 39, e38435. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-469838435>
- Fantuzzo, J., Perry, M.A., & Childs, S. (2006). Parent satisfaction with educational experiences scale: um exame multivariado da satisfação dos pais com os programas de educação infantil. *Primeira Infância. Res Q.* 21, 142-152. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2006.04.002>
- Fisher, Y., & Fanyo, R. R. (2022). Parents' perceptions of teachers' authority and parental involvement: the impact of communality. *Frontiers Psychology*, 13,1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.908290>
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*.AMGH.
- Flick, Uwe. (2013). *Introdução à pesquisa qualitativa: um guia para iniciantes*. Penso.
- Flores, M. L. R., & Lutz, D. (2022). Para Além do acesso: o direito à Educação Infantil de qualidade exige financiamento adequado. *Fineduca*, 12(11), 1-16. <https://doi.org/10.22491/2236-5907119434>
- Fontanella, B. J. B., & Magdaleno Jr, R. (2012). Saturação teórica em pesquisas qualitativas: contribuições psicanalíticas. *Psicol Estudo*. 17(1),63-71. <https://www.scielo.br/j/pe/a/JXwNwW649DsNBpFb5kZqGyH>
- Ghosh, P., Jhamb, D., & Yu, L. (2022). Faculty behavioral intentions in hospitality education: effect of service quality, service value, sacrifice, and satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 35(4),349-365. <https://doi.org/10.1080/10963758.2022.2034121>

- Grilo, A. (2019). *Experiência do usuário em interfaces digitais: compreendendo o design nas tecnologias da informação*. Natal: SEDIS-UFRN. <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/27011>
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2ª ed.). Wiley.
- Haller, T., & Novita, S. (2021). Parents' perceptions of school support during Covid-19: What satisfies parents? *Frontiers Psychology*, 6. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.700441>
- Han, C., Liu, L., & Chen, S. (2022). Factors influencing parents' intention on primary school students' choices of online learning during and after the Covid-19 pandemic in China. *Sustainability*, 14(14), 8269. <https://doi.org/10.3390/su14148269>
- Hemmerich, F., Erdem-Möbius, H., Burghardt, L., & Anders, Y. (2021). Reasons given by ECEC professionals for (not) being in contact with parents during the Covid-19 pandemic. *Frontiers Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.701888>
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2022). *Censo Escolar da Educação Básica 2022: Resumo Técnico*. Inep. [https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/estatisticas\\_e\\_indicadores/resumo\\_tecnico\\_censo\\_escolar\\_2022.pdf](https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/estatisticas_e_indicadores/resumo_tecnico_censo_escolar_2022.pdf)
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2023). *Relatório de Resultados do Saeb 2021: Educação Infantil* (Vol. 4). Inep. [https://download.inep.gov.br/educacao\\_basica/saeb/2021/resultados/relatorio\\_de\\_resultados\\_do\\_saeb\\_2021\\_volume\\_4.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_basica/saeb/2021/resultados/relatorio_de_resultados_do_saeb_2021_volume_4.pdf)
- Jain, N. K., Kamboj, S., Kumar, V., & Rahman, Z. (2018). Examining consumer-brand relationships on social media platforms. *Marketing Intelligence & Planning*, 36(1), 63–78. <https://doi.org/10.1108/MIP-05-2017-0088>.
- Li, W. (2018). Research on the innovative development mode of quality education of college students based on perspective of human resource management. *Educational Sciences Theory & Practice*, 18(5), 2447-2454. [https://web.archive.org/web/20190728180339id\\_/http://www.estp.com.tr:80/wp-content/uploads/2018/12/ESTP-2018-5-2447-2454.pdf](https://web.archive.org/web/20190728180339id_/http://www.estp.com.tr:80/wp-content/uploads/2018/12/ESTP-2018-5-2447-2454.pdf)
- Liben-Mabagala, D., & Begi, N. (2020). Influence of demographic factors and type of school on parents satisfaction with the quality of pre-primary education in Dar Es Salaam, Tanzania. *European Journal of Education Studies*. 7(5), 1-16. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3839100>
- Lima, E. de S. (2001). *Como a criança pequena se desenvolve*. Sobradinho.
- Lima, L. C. (2017). Faz sentido a escola pública distinguir o mérito e a excelência? Reflexões críticas a partir de perspectivas de diretores escolares. In: L. L. Torres

& J. A. Palhares (orgs.). *A excelência acadêmica na escola pública portuguesa* (pp.201-223). Vila Nova de Gaia: Fundação Manuel Leão. <https://hdl.handle.net/1822/51791>

Lobo, J. R. M., Duque, L. P., Oliveira, L. O. F., & Rodrigues, M. V. Y. (2008). *O uso da Escala SERVQUAL para avaliar a percepção de valor na prestação de serviços de manutenção de computadores*. [Artigo apresentado]. IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO: Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras. Niterói, RJ.

Luo, J., & Photchanachan, S. (2022). Higher Education Service Quality for International Students: A Literature Review, Thailand. *American Journal of Industrial and Business Management*, 12, 1-9. 10.4236/ajibm.2022.121001

Mahapatra, S., & Khan, S. (2007). framework for analysing quality in education settings. *European Journal of Engineering Education*, 32(2), 205-217. <https://doi.org/10.1080/03043790601118606>

Minayo, M. C. de S., Deslandes, S. F., & Gomes, R. (2015). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Editora Vozes Ltda.

Ministério da Educação. (2009). *Indicadores da qualidade na Educação Infantil*. MEC. [http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/indic\\_qualit\\_educ\\_infantil.pdf](http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/indic_qualit_educ_infantil.pdf)

Ministério da Educação. (2014). *Plano Nacional de Educação*. Secretaria de Articulação com os Sistemas de Ensino – MEC/SASE. <https://pne.mec.gov.br/>

Ministério da Educação. (2006). *Parâmetros básicos de infraestrutura para instituições de Educação Infantil*. MEC. [http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Educinf/miolo\\_infraestr.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Educinf/miolo_infraestr.pdf)

Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. (2004, novembro). *Conselho Escolar, gestão democrática da educação e escolha do diretor*. MEC. [http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Consescol/ce\\_cad5.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Consescol/ce_cad5.pdf)

Norman, D., & Nielsen, J. (1998). *The definition of user experience (UX)*. <https://tinyurl.com/5n7znmz>

Ohri-Vachaspati, P. (2013). Parental perception of the nutritional quality of school meals and its association with students' school lunch participation. *Appetite*, 74, 44-47. <https://doi.org/10.1016%2Fj.appet.2013.10.024>

Oliver, R. L. (2006). Customer satisfaction research. In R, Grover & M, Vriens. *The handbook of marketing research uses, misuses and future advances* (pp. 569-587). Sage.

- Oliveira, R. P., & Araújo, G. C. (2005). Qualidade do ensino: uma nova dimensão da luta pelo direito à educação. *Revista Brasileira de Educação*, 28, 5-23. <https://doi.org/10.1590/S1413-24782005000100002>
- Oliveira, S. T. (1996). *Ferramentas para o aprimoramento da qualidade*. 2ª ed. Pioneira.
- Ozenbaugh, I., Thalken, J., Logan, S., Stellino, M. B., & Massey, W. V. (2022). Parents' perceptions of school recess policies and practices. *BMC Public Health*, 22, 1575. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13831-4>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 64(4),420.
- 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. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Paro, V. H. (2000). Educação para a democracia: o elemento que falta na discussão da qualidade do ensino. *Revista Portuguesa de Educação*, 13(1), 23-38. <https://www.redalyc.org/pdf/374/37413103.pdf>
- Prass, R. M., Sant'Anna, L. C., & Godoy, L. P. (2010). Avaliação da qualidade de serviços prestados na área educacional através do modelo SER-VQUAL. *Revista Gestão Industrial*, 6 (2). 10.3895/S1808-04482010000200012
- Prefeitura Municipal de Vila Velha. (2024). *Relatório de Gestão Educacional 2023*. Secretaria Municipal de Educação. Subsecretaria Pedagógica. Gerência de Gestão Escolar. Documento físico
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. M. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20 (2), 139–152. <https://doi.org/10.1080/14783360802622805>
- Rathaliya, A., Malarkodi, S., Deol, R., & Kuppuswamy, R. (2022). Perception, burden and satisfaction of parents of children attending online classes during Covid-19 lockdown: a cross-sectional survey. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 11(6), 2493-2498. [https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc\\_1717\\_21](https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc_1717_21)
- Rayna, S. (2013). Participation and quality of care and of education in daycare centers. *Pro-Posições*, 24(3),65-80. <https://doi.org/10.1590/S0103-73072013000300005>
- Thirv-Cherques, H. R. (2009). Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. *Af-Rev PMKT*, 3, 20-27.
- Sá, V. (2022). Qualidade em educação: variações em torno de um tema maior. *Ensaio: aval. pol. públ. Educ.*30, (116), 567-578. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362022003000001>

- Sanrey, C., Goudeau, S., Stanczak, A., & Darnon, C. (2021). A Two-Sided Lockdown? Social Class Variations in the Implementation of Homeschooling During the COVID-19 Lockdown. *Frontiers Psychology, 12*. <http://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.670722>
- Santos, M. O. dos, & Ribeiro-Velázquez, S. (2023). A qualidade da Educação Infantil que emerge de práticas docentes: uma construção de diferentes atores. *Revista de Educação Pública, 32*, 255-278. <https://doi.org/10.29286/rep.v32ijan/dez.14605>
- Sitanggang, N., Luthan, P. L. A., & Hamid K, A. (2021). Relationship between total personal quality, service quality and student satisfaction on higher education system. *International Journal of Instruction, 14* (4), 357-372. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14421a>
- Souza, C. T. de, Nobre, G. C., Souza Filho, A. N. de, Autran, R. G., Pizarro, A., Mota, J. A. P. da S., & Martins, C. M. de. (2022). Does parents' perception of the environment associates with outdoor physical activity duration in low-income preschoolers? *Cadernos de Saúde Pública, 38* (12):e00051822. <https://www.scielo.br/j/csp/a/Kt9zpwPK4Yx6p8cRv8Twb4J/?lang=en>
- Spera, C., Wentzel, K. R., & Matto, H. C. (2009). Parental aspirations for their children's educational attainment: relations to ethnicity, parental education, children's academic performance, and parental perceptions of school climate. *Journal of youth and adolescence, 38*, 1140-1152. <https://doi.org/10.1007/s10964-008-9314-7>
- Spicksley, K., Kington, A., & Watkins, M. (2021). "We will appreciate each other more after this": teachers' construction of collective and personal identities during lockdown. *Frontiers Psychology, 12*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.703404>
- Stribbell, H., & Duangekanong, S. (2022). Validation of a research instrument to measure generation Y parents' perception of service quality and effect on satisfaction and word of mouth in International Schools. *Mobile Information Systems*. <https://doi.org/10.1155/2022/9322949>
- Tal, C., Tish, S., & Tal, P. (2022). Parental perceptions of their preschool and elementary school children with respect to teacher-family relations and teaching methods during the first Covid-19 lockdown. *Pedagogical Research, 7*(1): em0114. <http://dx.doi.org/10.29333/pr/11518>
- Teeroovengadum, V., Kamalanabha, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: development of a hierarchical model. *Hesqual. Quality Assurance in Education, 24*(2), 244-258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>

- Torres, L. T., Palhares, J. A., & Borges, G. (2017). A excelência acadêmica na escola pública portuguesa: tendências e especificidades. In: Torres, L. T.; Palhares, J.A. (orgs.). *A excelência acadêmica na escola pública portuguesa*. Vila Nova de Gaia: Fundação Manuel Leão, p. 87-106. <https://hdl.handle.net/1822/52121>
- World Bank (2023). *GDP per capita (current US\$) – Tanzania*. <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD?locations=TZ>
- Wu, C. C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882. 10.5897/AJBM10.1347
- Yen, N. T. H. (2013). “Medindo a qualidade do serviço no contexto do ensino superior no Vietnã”. *Journal of Economic Development*, 15 (3), 77 – 90. 10.33301/2013.15.03.05

## **APÊNDICE A - AUTORIZAÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

Por meio deste eu Gilmara Souza dos Santos<sup>1</sup> aluna mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis e Administração - Linha de atuação: Gestão Escolar - da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, solicito autorização para realizar uma pesquisa científica que complementa o requisito parcial para o desenvolvimento do Curso de Mestrado em Ciências Contábeis e Administração.

Título: QUALIDADE DO SERVIÇO NA PERCEPÇÃO DE PAIS DE ALUNOS DE ESCOLAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO INFANTIL.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Lara Mendes Christ Bonella Sepulcri.

Objetivo: analisar quais são as dimensões que demonstram o que é qualidade do serviço na percepção de pais de alunos de escolas públicas de Educação Infantil brasileiras.

Cumpre informar que a pesquisa será realizada em escolas de Educação Infantil junto aos pais, cujas prerrogativas éticas serão respeitadas.

Vila Velha-ES, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2024.

(Assinatura e carimbo da Secretária de Educação)

Contatos: Tel. (27) xxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxx

## APÊNDICE B -TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO

**Tema:** A PERCEPÇÃO DE PAIS DE ALUNOS DE ESCOLAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO INFANTIL.

**Mestranda:** Gilmara Souza dos Santos

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dra. Lara Mendes Christ Bonella Sepulcri.

Você: pai/mãe ou responsável por uma criança na Escola \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ está sendo convidado/a a participar da referida pesquisa e de forma ética a sua identidade será mantida em sigilo e os dados coletados serão utilizados apenas para o estudo acadêmico sobre a percepção de pais de alunos de escolas públicas de Educação Infantil

Informa-se que:

- As entrevistas serão gravadas para posterior transcrição e análise dos dados.
- Para que seja complementada a coleta de dados, será questionado sobre o perfil dos respondentes (grau de parentesco, sexo, idade, escolaridade, profissão etc.) sem que haja identificação;
- Sua participação é voluntária e a qualquer tempo poderá desistir da participação.

Portanto, ( ) concordo ou ( ) não concordo em participar da referida pesquisa.

Vila Velha-ES, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

(Assinatura do responsável)

Contatos: Tel. (27) xxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxx

## **APÊNDICE C - ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA**

### **➤ Apresentação básica:**

Bom dia ou boa tarde!

Eu sou a mestranda Gilmara Souza dos Santos, do curso de Mestrado em Ciências Contábeis e Administração da FUCAPE.

Sr./Sra. **[NOME DA ENTREVISTADA(O)]**

O senhor(a) ou senhora está sendo convidado(a) a participar da entrevista, parte do levantamento dos dados para a pesquisa sobre a percepção de pais de alunos de escolas públicas de Educação Infantil.

Como esclarecido anteriormente a entrevista será gravada e posteriormente será transcrita na íntegra para análise dos dados, manteremos sigilo sobre sua identidade e será solicitado o seu relato sobre sua percepção acerca de alguns aspectos relacionados ao objetivo da pesquisa. Ao longo da entrevista, tomarei notas além de gravar.

### **➤ Roteiro de entrevista:**

- 1.** Dados demográficos: grau de parentesco com a criança (pai, mãe, avó ou outro), sexo, idade, escolaridade, profissão e tempo que conhece a escola pesquisada.
- 2.** Você mora por perto da escola?
- 3.** Há algum motivo por ter matriculado sua criança nesta escola?
- 4.** Você gosta desta escola? Por quê? O que você poderia dizer sobre os serviços ofertados nesta escola? O que você entende por qualidade de serviço de forma geral?
- 5.** Você gostaria de matricular a sua criança em outra escola? Por quê? E o que você entende por qualidade de serviço na escola?
- 6.** O que você tem a dizer sobre o funcionamento da escola.
- 7.** Comente sobre o/s aspecto/s que são bons ou que deveria/m melhorar aqui nessa escola.
- 8.** Sobre a infraestrutura: Como você avalia o aspecto físico da escola?

9. Você está satisfeito com essa escola e por quê?
10. Como você percebe a permanência e o desenvolvimento da criança na escola?
11. Algum comentário que achar pertinente.