

FATORES QUE INFLUENCIAM NA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO 3º ANO EM RELAÇÃO À QUALIDADE DA EDUCAÇÃO RECEBIDA DA ESCOLA ESTADUAL VITÓRIA FURLANI DA RIVA

CHABOWSKI, Daniele Rodrigues Chabowski¹

SAUER, Silvana Maria Sauer²

RIBEIRO, Mariana Emidio Oliveira Ribeiro³

CARLESSO, Roni Ebrson Carlesso⁴

RESUMO

Objetivou-se com este estudo verificar se os alunos do 3º ano da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva, estão satisfeitos em relação à qualidade da educação recebida. Utilizou-se o método indutivo, monográfico e estatístico. A pesquisa utilizada foi a qualitativa, sendo uma pesquisa exploratória, também foi utilizado a pesquisa quantitativa, sendo uma pesquisa adequada para apurar opiniões conscientes dos entrevistados, pois utilizou-se um instrumento estruturado que é o questionário, com 14 perguntas fechadas e 3 questões abertas, aplicadas a 100 alunos do 3º ano da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva, de maneira aleatória simples onde cada aluno tem a mesma probabilidade de ser escolhido. Para expor os dados obtidos por meio do questionário utilizaram-se tabelas e gráficos que facilitaram a demonstração dos resultados. De maneira geral e exemplificada, obtiveram-se bons resultados com esta pesquisa, pois proporcionou uma visão melhor de como é qualidade da educação oferecida e obteve-se sugestões como instalar os ar condicionado nas salas, melhorar a infraestrutura da escola, e um ponto interessante, é os professores fazerem aulas de campo e mostrar na prática o que estão lecionando. Nos resultados em geral, os professores foram elogiados, a maioria dos alunos disseram que os métodos de ensino têm proporcionado aumento da aprendizagem, estão satisfeito com o atendimento recebido dos funcionários da secretaria e da biblioteca, a relação com a equipe gestora é considerada boa, mas a infraestrutura precisa de melhorias, como a climatização das salas de aula. Conforme os resultados obtidos em todas as questões, é necessário que a escola se atente a tais observações desta pesquisa, para que possam manter o que está bom e melhorar a infraestrutura e com isso, satisfazer por completo seus alunos.

Palavras-chave: Satisfação. Educação. Qualidade. Aprendizagem.

¹ Acadêmico no Curso de Bacharelado em Administração pela Faculdade de Alta Floresta.

² Docente no curso de Administração. Especialização *lato sensu* em Didática do Ensino Superior na Faculdade de Alta Floresta. Especialização *lato sensu* em Pedagogia Empresarial na Faculdade de Alta Floresta. Graduada em Administração pela Faculdade Integrada de Ourinhos.

³ Docente no curso de Administração. Especialização *lato sensu* em Didática do Ensino Superior na Faculdade de Alta Floresta. Especialização *lato sensu* em Gestão Estratégica de Pessoas pela Universidade Norte do Paraná. Graduada em Administração pela Universidade Norte do Paraná.

⁴ Docente no curso de Administração. Especialização *lato sensu* em Gestão Empresarial na Issup. Especialização *lato sensu* em Gestão Estratégica em Agronegócio na Issup. Especialização *lato sensu* em Gestão de Pessoas na Issup. Graduado em Administração pela Faculdade de Alta Floresta - FAF

1 INTRODUÇÃO

Escola é uma instituição de educação onde se ministra o ensino coletivo. É o espaço de inserção do ser humano na sociedade, que espera pela educação encontrar o respaldo necessário formação dos cidadãos do futuro, entretanto, seu papel é proporcionar o desenvolvimento e aprendizagem do aluno, através do ensino. Porém, não basta a escola somente oferecer o ensino, este deve ser de qualidade e os alunos precisam estar satisfeitos por terem suas necessidades atendidas.

Antigamente, não se tinha tanta preocupação e atenção quanto à opinião dos alunos em relação à unidade de ensino, pois não existia o conhecimento da importância e dos benefícios de saber sobre a satisfação dos alunos e aproveitar estas informações para melhoria dos aspectos avaliados negativos.

Hoje, as escolas percebem que a satisfação representa uma ferramenta de avaliação do desempenho de seus objetivos e o retorno recebido por parte dos alunos, dessa maneira os gestores se preocupam cada vez mais com a satisfação dos alunos.

Os benefícios proporcionados ao pesquisar a satisfação dos alunos são a possibilidade da escola perceber e tomar como base o que oferece de melhor para assim, manter o que traz resultados no intuito de oferecer uma educação de qualidade, e possibilitando perceber o que está agradando, contribuindo para seu desempenho e o que não está agradando, consequentemente comprometendo o seu desempenho.

E também, possibilita aos alunos expressar sua opinião em relação à unidade de ensino, mostrando suas necessidades e onde a unidade precisa melhorar. Além de terem a oportunidade de descoberta de caminhos para as soluções dos fatores que precisam ser revistos e melhorados.

Diante disso, levantou-se o seguinte questionamento: a qualidade da educação é percebida através da satisfação dos alunos. Diante disso, a Escola Estadual Vitória Furlani da Riva está satisfazendo seus alunos?

Em geral, a maioria dos alunos do 3º ano da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva estão satisfeitos com a instituição e qualidade da educação recebida; os alunos estão satisfeitos com a metodologia de ensino dos professores; os métodos de ensino utilizados pelos professores têm proporcionado aumento da aprendizagem; os alunos estão satisfeitos com o atendimento recebido dos funcionários da secretaria; os funcionários da biblioteca são atenciosos com os alunos; os alunos consideram o relacionamento que possuem com a equipe

gestora ótimo; os alunos estão insatisfeitos com o ambiente, o mesmo precisa de mais ventilação, pois as salas são muito quente.

Os objetivos que nortearam a pesquisa foram: avaliar a satisfação dos alunos do 3º ano do ensino médio em relação a qualidade da educação recebida da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva no ano de 2013, para posterior interpretação dos resultados; identificar se os alunos do 3º ano do ensino médio estão satisfeitos com a educação recebida, no que diz respeito aos métodos de ensino dos professores; diagnosticar se o atendimento dos funcionários da secretaria e da biblioteca é satisfatório; verificar se existe uma boa relação entre equipe gestora e alunos; e constatar se o ambiente é agradável aos alunos.

O objetivo deste estudo é oferecer à Escola Estadual Vitoria Furlani da Riva informações sobre satisfação dos alunos em relação à qualidade da educação oferecida, mostrando a importância da satisfação por meio deste trabalho, e contribuindo para o melhoramento do ensino-aprendizagem, pois a educação de qualidade, é hoje a condição fundamental para ao avanço de qualquer país, é o caminho necessário para evoluir, ser competitivo, superar as desigualdades, oferecendo perspectivas melhores de autonomia, empreendedorismo e empregabilidade.

2 EMBASAMENTO TEÓRICO

Segundo Kotler e Armstrong (2007) marketing é de modo geral um processo administrativo e social, de troca e criação de valor entre cliente e empresa, onde nesta relação, ambos têm suas necessidades atendidas, mas especialmente as do cliente.

Richers (2000 apud LARENTIS, 2009, p. 79) define que o “marketing como área organizacional, em sua essência procura entender e atender mercados, em outras palavras, clientes e consumidores”, o foco no consumidor é devido ao poder dos mesmos, pois sem eles as empresas não existem, logo é preciso conhecê-los muito bem para poder atendê-los.

Assim, Cobra (1997) afirma que o objetivo de todo o trabalho de marketing é satisfação das necessidades e desejos do consumidor.

Neste sentido, Colombo (2004, p. 68) afirma que “a principal tarefa do marketing, na instituição educacional, é determinar as necessidades, desejos e interesses de seu público alvo e transformar essas ansiedades em serviços oferecidos”, serviços esses que devem ser de qualidade.

Então, percebe-se que o objetivo do marketing é satisfazer as necessidades dos clientes, e estas necessidades são expressas através dos desejos dos clientes, que diante das tantas opções disponíveis a satisfazer suas necessidades, optam por aquele que perceber que agregará mais valor para si.

Neste sentido, Kotler e Armstrong (2007, p. 5) definem que “os clientes formam expectativas em relação ao valor e à satisfação que várias ofertas proporcionarão e fazem suas escolhas de acordo com essas expectativas”, o cliente escolhe aquela que lhe chama mais atenção e ele acredita que atende suas necessidades e desejos.

Cobra (1997) define então que o que satisfaz as necessidades dos clientes está no seu inconsciente e não são necessariamente fatores percebidos pelo consumidor, é algo a mais que o cliente não esperava do produto ou serviço, que lhe agregará algum valor em relação ao outro.

Assim, Kotler (2000, p. 59) define “a chave para gerar um nível de fidelidade é entregar um valor alto para o cliente”, pois a possibilidade de repetir o serviço novamente na empresa vai depender se suas expectativas foram ou não atendidas, ou seja, o valor que lhe foi entregue.

Neste sentido, Kotler (1998, p. 51) define:

Valor entregue ao consumidor é a diferença entre o valor total esperado e o custo total do consumidor. *Valor total para o consumidor* é o conjunto de benefícios esperados por determinado produto ou serviço. *Custo total do consumidor* é o conjunto de custos esperados na avaliação, obtenção e uso do produto ou serviço.

Então, o conjunto de benefícios oferecidos pelo serviço devem superar os custos da obtenção do serviço, para que o valor entregue e percebido pelo consumidor seja positivo.

Kotler e Armstrong (2007, p. 10) definem o valor percebido pelo cliente como “a avaliação que o cliente faz da diferença entre todos os benefícios e todos os custos de uma oferta ao mercado em relação às ofertas dos concorrentes”, então é necessário que a empresa crie expectativas que possam ser atendidas e superadas, para que seu cliente não fique desapontado.

Os autores Kotler e Keller (2006) definem a proposta de valor como uma exposição da experiência que os clientes obterão com o serviço e seu relacionamento com a empresa ao longo de todo o processo de adquirir e usufruir do serviço.

Para Kotler (2000) a proposta de entrega de valor não deve se limitar a um único atributo, mas devem ser vários que resultem em experiências favoráveis e bom relacionamento com o fornecedor no caminho da obtenção do produto.

Diante disto, Kotler (2000, p. 68) diz que “os clientes de hoje são mais difíceis de agradar. São mais inteligentes, mais conscientes em relação aos preços, mais exigentes perdoam menos e são abordados por mais concorrentes com ofertas iguais ou melhores”, então conhecê-los permite a empresa se antecipar à suas necessidades e desejos e conseguir agradá-lo.

Para isto, Kotler e Keller (2006) definem que para a empresa ter um marketing bem sucedido é essencial que ela conheça seus clientes e seus comportamentos. O campo do comportamento do consumidor estuda os clientes e os motivos que as levam a selecionar, comprar, usar e descartar um produto ou serviço para satisfazer suas necessidades e desejos.

Neste sentido, Schiffman e Kanuk (1997 apud MADRUGA, 2011) dizem a respeito do consumidor “saber como eles tomam suas decisões de compra pode permitir um melhor ajuste das estratégias de marketing, assim como conhecer-lhes o comportamento atual e passado possibilita prever o seu comportamento do futuro”, pois conhecendo os fatores que influenciam em suas decisões é possível trabalhar esses fatores para atendê-los.

Para Kotler e Keller (2006) o comportamento de escolha do consumidor é influenciado por quatro fatores, que são: culturais, sociais, pessoais e psicológicos.

Fatores estes que são definidos por Kotler e Keller (2006) como: fatores culturais são os valores, percepções, preferências e comportamentos absorvidos de sua família ou sociedade em que vive, sendo os fatores culturais os principais determinantes do comportamento e dos desejos das pessoas; os fatores sociais são a influência dos grupos de referência, família, papéis sociais e status; os fatores pessoais são a influência das características pessoais do consumidor, como sua idade, sua ocupação, personalidade, circunstâncias econômicas, estilo de vida e valores, onde todas as características e condições de compra do consumidor devem ser levadas em conta para saber qual o produto certo para o cliente, e os fatores psicológicos, são a influência através da motivação, percepção, aprendizagem e memória.

Diante disto, Madruga (2011, p. 121) diz que “o mercado exige cada vez mais, que saibamos gerenciar o relacionamento com os clientes”, sejam aqueles que já são os clientes da empresa ou aqueles que a empresa quer conquistar.

Neste sentido, dentro do marketing encontra-se o marketing de relacionamento, que segundo Baker (2005) é uma área muito grande dentro do pensamento de marketing, pois tem se desenvolvido cada vez mais, devido à dificuldade de manter os clientes em um mercado cada vez mais competitivo.

Gordon (2001 apud LARENTIS, 2009, p. 80) define “o marketing de relacionamento é um processo contínuo de identificação e criação de valores para o cliente e o compartilhamento de seus benefícios durante uma vida toda de parceria”.

Para Kotler e Armstrong (2007, p. 10) a gestão de relacionamento com o cliente assumiu um significado mais amplo, que “é o processo geral e construir e manter relacionamentos lucrativos com o cliente entregando-lhe valor superior e satisfação. Ela lida com todos os aspectos de adquirir, manter e desenvolver clientes”, sempre visando construir relacionamentos duradouros com os clientes.

Neste sentido, Kotler e Armstrong (2007) ainda definem que a meta da gestão de relacionamento com o cliente é agregar um alto valor para o cliente, não apenas o satisfazendo, mas também o encantando, pois o valor para o cliente representa uma medida do desempenho da empresa no futuro, que terá uma maior participação nas escolhas do consumidor.

Percebe-se então, que o marketing de relacionamento pode ser entendido como o estudo dos relacionamentos com os clientes, com objetivo de obter a fidelização, parceria e relacionamentos duradouros e interativos. Ele é um processo a longo prazo, de criação de valor para o cliente e benefícios mútuos, buscando criar um vínculo com o cliente.

Para Las Casas (2012) as empresas estão cada vez mais convictas de que a manutenção de relacionamentos efetivos e de longo prazo entre empresa e clientes é fundamental para se sobressaírem diante das concorrentes.

Então, percebe-se que a satisfação do cliente e o atendimento de suas queixas devem ser prioridades para empresa, que deve buscar sempre cultivar um bom relacionamento com o cliente buscando sua fidelização.

Para Kotler e Keller (2006) a gestão de relacionamento com o cliente permite que as empresas ofereçam um excelente atendimento ao cliente e é importante porque o valor agregado ao cliente através desse bom relacionamento empresa-cliente é um grande impulsionador da empresa.

Assim, o bom relacionamento com o cliente é a chave para o sucesso organizacional, e como a escola tem seus clientes que são os alunos e a qualidade do produto ofertado, que é a educação, é medida pelo grau de satisfação dos mesmos, o objetivo da unidade de ensino logo é a aprendizagem. Então é preciso que a escola gerencie seu relacionamento com os alunos na busca da satisfação dos mesmos e de uma educação de qualidade.

Para o autor Piletti (2010), hoje a educação está em constante mudança, como se pode perceber através dos métodos que são utilizados, pois é necessário sempre se manter atualizado para conseguir resultados em sala de aula.

Neste sentido, Lopes (2012) diz que a razão para a existência das escolas está na garantia da aprendizagem dos alunos, pois esses procuram uma escola com o objetivo de adquirir conhecimento, serem bons cidadãos e terem sucesso no seu futuro profissional.

Existem diversos métodos e técnicas de ensino: métodos tradicionais, que comportam as técnicas de pergunta e resposta e técnica de aula expositiva; os métodos e técnicas novos, que comportam o método Montessori, centros de interesse; unidades didáticas, trabalho em grupos, métodos de solução de problemas, método de projetos e método psicogenético. Sendo que uns são mais utilizados e outros nem tanto.

Dentre métodos citados, a escolha para aplicá-los é uma etapa muito importante no processo do planejamento do ensino, nessa escolha o docente deve seguir alguns critérios como os objetivos organizacionais, a experiência didática do professor, característica dos alunos, estrutura do assunto e tipo de aprendizagem envolvida e o tempo disponível para o desenvolvimento do método.

Além das técnicas, para auxiliar a aprendizagem os professores podem e devem contar com os recursos de ensino, que segundo Gagné (1971, p. 247 apud PILETTI, 2010, p. 149) “são componentes do ambiente da aprendizagem que dão origem à estimulação do aluno”.

Mas, para o aluno estar satisfeito com a instituição é necessário também que o atendimento recebido e o ambiente também sejam satisfatórios para o aluno.

Confirmando, Dantas (2012) diz que nos dias de hoje, o conceito de atendimento vai além da relação com os elementos que determinam o valor e satisfação dos clientes, está relacionado com o serviço agregado, onde o cliente recebe além do que esperava.

Para Las Casas (2012) o princípio básico para se conseguir atender bem o cliente é conhecê-lo, pois a partir do momento que se conhece o perfil do cliente é que se define a forma de atendimento, o produto que será oferecido, o pós venda, entre outros.

Neste sentido, Las Casas (2012, p. 64) “superar as expectativas do cliente no momento do atendimento traz resultados excepcionais para o sucesso que leva à satisfação do cliente”, então atender bem é uma das chaves para alcançar a satisfação dos clientes.

O atendimento ao cliente representa também fator decisivo para sua satisfação ou insatisfação. Então, as empresa devem buscar maneira de inovar no atendimento ao cliente sempre com profissionais bem treinados.

Desta forma, Hopson e Scally (1995, p. 11 apud LARENTIS, 2009) reforçam que o bom atendimento transmite e estimula a confiança devido à segurança daquele que presta o atendimento, proporcionando a criação de um bom e duradouro relacionamento e levando então o cliente fidelização.

Para Vicentini (2010) convém que a organização realize pesquisas de satisfação e utilize destes resultados para aprimorar cada vez mais os serviços educacionais aos objetivos dos clientes, pois as sugestões e reclamações possibilitam o planejamento de novos serviços ou melhoria dos que já existem.

Assim, Las Casas (2012, p. 164) define que “uma equipe de atendimento para prestar serviços de excelência deve estar motivada para atender bem os clientes que interagem com a empresa”, pois a partir do momento que os funcionários se sentem reconhecidos, eles estarão motivados a atender às necessidades dos clientes.

Neste sentido, ainda Larentis (2009) define que para se atender bem, manter bons relacionamentos e alcançar os resultados desejados é necessário o bom uso da comunicação.

Assim, Nickels e Wood (1999 apud LAS CASAS, 2012) enumeram 5 passos para a construção do relacionamento com os clientes:

- 1- Os relacionamentos ocorrem através da comunicação, que deve ser aberta e com interesse no que o outro tem a dizer;
- 2- Os relacionamentos são construídos a longo prazo e com base na confiança adquirida, então é preciso sempre estar atento para cumprir o que prometer;
- 3- É preciso manter contato com os clientes para saber suas necessidades e desejos na hora de desenvolver novos produtos;
- 4- A construção do relacionamento ocorre também com base na honestidade e ética, e qualquer suspeita de que a empresa está agindo incorretamente afetará o relacionamento;
- 5- É necessário demonstrar preocupação com os clientes e recompensar os mais leais.

Neste sentido, Libâneo (2008, p.100) define que “as escolas são, portanto, organizações, e nela sobressai a interação entre as pessoas, para a promoção da formação humana”, através da aprendizagem promovida por uma educação de qualidade, que é o objetivo da unidade de ensino.

Assim, para Vicentini (2010) é de responsabilidade da gestão, manter a infraestrutura necessária à realização do serviço educacional para atender às necessidades e expectativas das partes e para que se alcance o objetivo da aprendizagem.

Para Libâneo (2008, p. 100 e 101) a gestão visa:

Promover as condições, os meios e todos os recursos necessários ao ótimo funcionamento da escola e do trabalho em sala de aula; Promover o envolvimento das pessoas no trabalho por meio da participação e fazer o acompanhamento e a avaliação dessa participação, tendo como referência os objetivos de aprendizagem; Garantir a realização da aprendizagem de todos os alunos.

Além disso, conforme Libâneo (2008) é necessário que a escola desenvolva um modelo de gestão democrática e participativa, pois o processo de direção de uma unidade de ensino vai além do sentido de direcionar pessoas à realização de tarefas, pois ao influenciar na formação da personalidade humana se torna necessário considerar os objetivos sociais e políticos da escola.

Sobre os recursos físicos, Vicentini (2010, p. 98) diz que “é recomendável que as instalações, os equipamentos e os materiais sejam compatíveis com as atividades educacionais em termos de segurança, higiene e ergonomia”, para que possibilite o processo ensino-aprendizagem.

Neste sentido o autor Libâneo (2008) diz que para o sucesso do trabalho escolar é necessário que se considere a importância do edifício e instalações, pois estes são muito importantes.

Neste sentido, ainda o autor Libâneo (2008, p. 208):

Espera-se que a construção seja adequada aos objetivos escolares: pátio de circulação e recreação, bebedouros, ajardinamento, área coberta, salas para a secretaria, direção e coordenação pedagógica, salas de reuniões, salas de professores, secretaria, salas de aula com boa iluminação e arejamento e tamanho adequado ao número de alunos (12 m² por aluno), banheiros limpos, biblioteca, laboratórios, quadras de esporte, cozinha, etc.

O autor Libâneo (2008) define ainda que o mobiliário e o material didático devem ser suficientes e adequados aos alunos para o desenvolvimento do trabalho e alcance da qualidade do ensino.

Neste sentido Larentis (2009) para se fazer a diferença e dar continuidade no relacionamento com o cliente, além de se oferecer um bom atendimento a empresa deve focar na perspectiva de atender a satisfação e desejos dos clientes, construir relações de confiança, monitorar a qualidade dos produtos e serviços, cuidar das instalações e do treinamento adequado aos funcionários e oferecer sempre nem que seja um detalhe a mais.

Desta forma, ainda para o autor Vicentini (2010) a escola deve utilizar os resultados da pesquisa de satisfação para sempre se adequando conforme as necessidades dos clientes, expressas através de sugestões e reclamações.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 Área de Estudo

O estudo limitou-se a uma Instituição Pública de Ensino, Escola Estadual Vitória Furlani da Riva, no 3º ano do Ensino Médio. O município de Alta Floresta-MT localiza-se no extremo Norte de Mato Grosso, distante 830 km da capital, Cuiabá. O censo de 2010 divulgou uma população de 48.626 habitantes (IBGE 2011). A sua economia concentra-se nas atividades da agropecuária, agroindústria, o turismo e também o comércio.

3.2 Metodologia

O procedimento metodológico envolveu a pesquisa bibliográfica e de campo desenvolvida pelo método indutivo com observação de uma lacuna no conhecimento da satisfação dos alunos em relação à qualidade da educação recebida da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva. As hipóteses formuladas foram testadas a partir do processo de inferência.

A pesquisa utilizada foi a qualitativa, sendo uma pesquisa exploratória, que estimulou os entrevistados a pensarem livremente sobre o tema em questão e fez emergir aspectos subjetivos e que atingem motivação não explícitas, ou mesmo conscientes, de maneira espontânea. Também foi utilizado a pesquisa quantitativa, sendo uma pesquisa adequada para apurar opiniões conscientes dos entrevistados, pois utilizou-se um instrumento estruturado que é o questionário, contendo 14 (catorze) perguntas fechadas e 3 (três) questões abertas, considerando como universo os 300 (trezentos) alunos do 3º ano da Instituição Pública de Ensino objeto de estudo e a amostra probabilística, aleatória simples foi de 100 (cem) alunos e todos os questionários foram devolvidos pelos alunos do 3º ano do período matutino, vespertino e noturno.

Os indivíduos selecionados para fornecer as informações necessárias para conclusão deste trabalho foram os alunos do 3º ano do Ensino Médio da Instituição Pública de Ensino em Alta Floresta-MT. Constituíram critérios de inclusão: ser aluno do 3º ano do Ensino Médio da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva; concordar em ser voluntário na pesquisa; de ambos os sexos; sem distinção de raça, ideologia, religião, etc.

A principal dificuldade do método foi relacionada à aplicação do questionário, pois alguns alunos se sentiram constrangidos ou desmotivados para responder à pesquisa por ser no horário de intervalo das aulas.

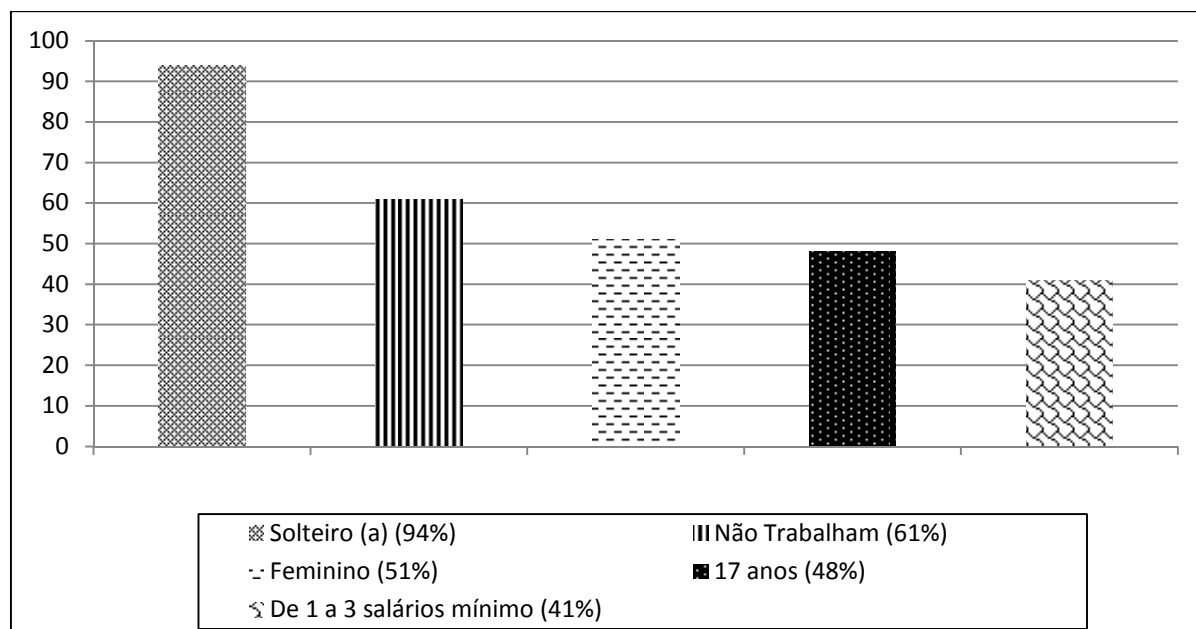
A pesquisa foi desenvolvida observando-se os devidos critérios éticos, sendo resguardadas a identidade dos participantes e os dados coletados utilizados somente para os fins desta pesquisa. Os sujeitos receberam orientações acerca da pesquisa a fim de decidir sobre seu consentimento, sendo assegurada a liberdade aos respondentes em participar ou não da pesquisa.

O tratamento estatístico utilizado na medida de dispersão foi a amplitude, a comparação de frequências foi utilizada a porcentagem e a apresentação dos dados foi por meio de tabelas e gráficos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O gráfico 1, mostra o perfil dos entrevistados, sendo que 94% que corresponde a 94 alunos são solteiros, 61% que corresponde a 61 alunos não trabalham; 51% o que corresponde a 51 dos entrevistados são do sexo feminino; 48% o que corresponde a 48 tem 17 anos; 41% que equivale a 41 alunos possuem uma renda familiar de 1 a 3 salários mínimo

Gráfico 1- Perfil dos Entrevistados



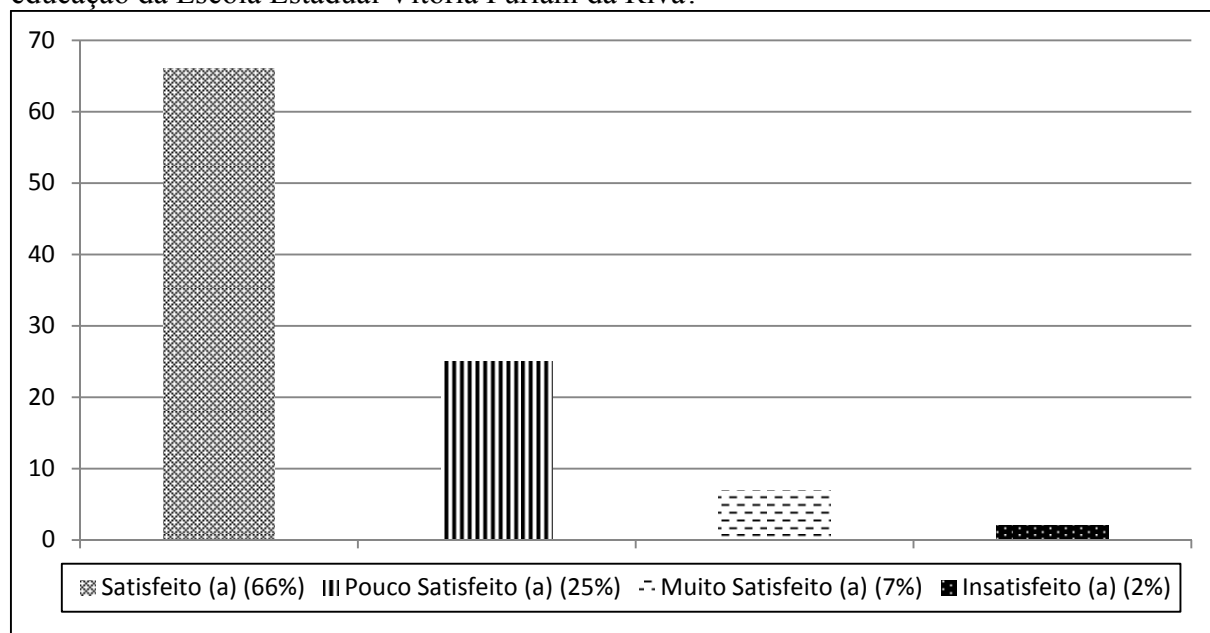
Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

Percebe-se que a maioria são solteiros, dando preferência ao estudar antes de formar uma família, não trabalham preferindo fazer um investimento na formação antes de ingressar no mercado de trabalho, sendo predominante o percentual das mulheres no 3º ano da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva, mesmo o percentual de alunos do sexo masculino estar

muito próximo do percentual de alunos do sexo feminino, o que mostra que tanto as mulheres como os homens tem frequentado às salas de aula, demonstrando que o estudo é importante exigência do mercado de trabalho. Nota-se que a grande maioria dos alunos que estão cursando o 3º ano são jovens e se encontram na idade própria para a série que frequentam. Percebe-se também com o Gráfico 1, que a maioria dos alunos que respondeu disseram ter renda familiar de 1 a 3 salários mínimo, assim percebe-se que a renda familiar é baixa na cidade de Alta Floresta-MT.

No gráfico 2, têm-se as respostas se em termos gerais satisfação, como se sentem em relação à qualidade da educação da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva, e as respostas foram: 66 alunos que corresponde a 66% disseram satisfeito (a), se sentem satisfeitos em relação à qualidade da educação da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva; 25 alunos que corresponde a 25% disseram pouco satisfeito (a); 7 alunos que corresponde a 7% disseram muito satisfeito (a), já 2 alunos que corresponde a 2% disseram insatisfeito (a).

Gráfico 2 - Em termos gerais de satisfação, como você se sente em relação à qualidade da educação da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva?



Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

Como foi possível verificar os alunos estão satisfeitos com a qualidade da educação recebida da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva, pois a maioria (73%) dos alunos entrevistados estão satisfeito (a) ou muito satisfeito (a). Mas a escola não pode se acomodar e deve estar sempre buscando melhorias para assim, satisfazer cada vez mais seus alunos.

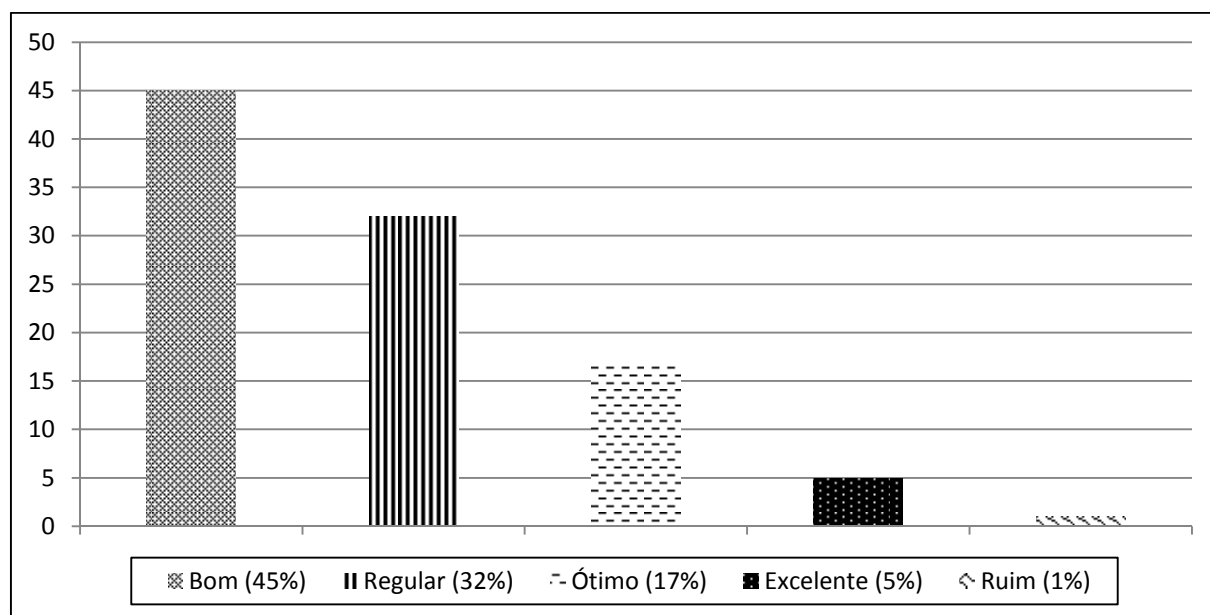
Atualmente é muito questionada a satisfação dos alunos das escolas públicas em relação à qualidade da educação oferecida, que sempre é discutida pela mídia e pela própria sociedade como necessitando de melhorias. A partir desta pesquisa, obtido resultado positivo, ou seja, de satisfação dos alunos, conclui-se que a educação oferecida pela Escola Estadual Vitória Furlani da Riva é de qualidade, de acordo com os depoimentos dos alunos.

Neste sentido, Kotler (2000) define a qualidade como a totalidade de benefícios oferecidos pelo produto/serviço, que possuem ou não a capacidade de satisfazer as necessidades dos consumidores.

Colombo (2004, p. 65) define que “só a melhoria da qualidade garantirá a perpetuação da instituição de ensino”, ou seja, através da constante melhoria a escola consegue satisfazer seus alunos e permanecer no mercado.

No gráfico 3, quando perguntado em geral sobre a metodologia de ensino utilizada pelos professores, 45 entrevistados que corresponde a 45% disseram bom, em geral a metodologia utilizada pelos professores é boa; 32 entrevistados que corresponde a 32 % disseram regular; 17 entrevistados que corresponde a 17% disseram ótimo; 5 entrevistados que corresponde a 5 % disseram excelente, já 1 entrevistado que corresponde a 1% disse ruim.

Gráfico 3 - Em geral, a metodologia de ensino utilizada pelos professores é?



Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

Como foi possível perceber, os alunos estão satisfeitos com a metodologia de ensino utilizada pelos professores, pois 67% dos alunos avaliaram a metodologia utilizada pelos professores boa (45%), ótima (17%) ou excelente (5%). Assim pode-se concluir que o

resultado alcançado nesta hipótese é um indicador de qualidade, porque a metodologia adequada, aquela utilizada pelo professor, a qual os alunos aprovam e estão satisfeitos, é fator primordial no processo de aprendizagem onde se visa a educação de qualidade.

Para Lopes (2012) o professor que se preocupa com as necessidades do aluno, com sua aprendizagem e satisfação em relação ao método de ensino, exerce sua função de ensinar levando em conta essa preocupação.

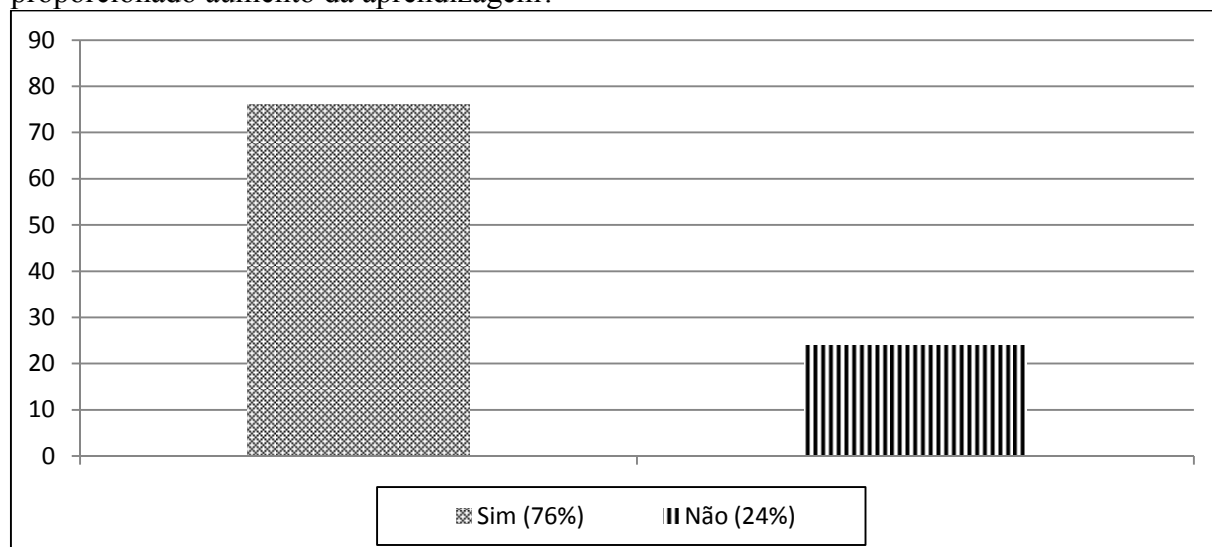
Neste sentido, Turra (1975, p. 117, apud LOPES, 2012, p.76):

O professor é quem seleciona, organiza e apresenta o conteúdo ao aluno, de acordo com um plano que atenda aos interesses e às necessidades de sua classe (...). O tratamento do conteúdo, no planejamento de ensino, exige, cada vez mais, originalidade, criatividade e imaginação por parte do professor.

Então, é necessário que os alunos estejam satisfeitos com a metodologia dos professores, pois conforme Kotler e Armstrong (2007) os consumidores têm o hábito de contar suas experiências em relação ao serviço que recebem. Sendo, que os que saem satisfeitos contam suas experiências, e os insatisfeitos mudam para a concorrência e falam mal do serviço.

No gráfico 4, têm-se as respostas da pergunta se os métodos de ensino utilizados pelos professores tem proporcionado aumento da aprendizagem, 76 pessoas que corresponde a 76% disseram que sim, os métodos têm proporcionado aumento da aprendizagem, já 24 dos entrevistados que equivale a 24% disseram que não.

Gráfico 4 - Em sua opinião, os métodos de ensino utilizados pelos professores têm proporcionado aumento da aprendizagem?



Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

Como foi possível verificar os métodos de ensino utilizado pelos professores tem proporcionado aumento da aprendizagem, pois a maioria (76%) dos alunos entrevistados

afirmou. A Escola Estadual Vitória Furlani da Riva conta com um quadro de professores de qualidade, pois somente professores com qualidade conseguem motivar seus alunos a perseverar quando encontrarem dificuldades, e transmitir os conteúdos de forma que o processo de aprendizagem ocorra de forma eficiente.

Neste sentido, Demo relata que:

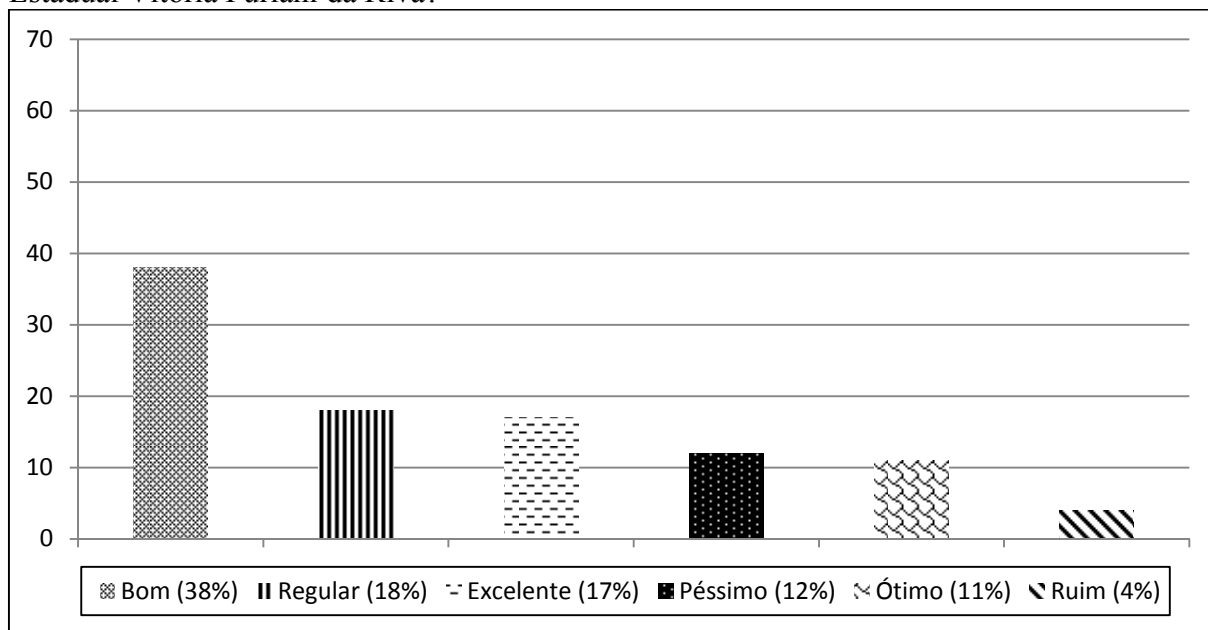
O professor competente e socialmente satisfeito é a melhor motivação para a qualidade. Na verdade, tal expectativa baseia-se na própria lógica da qualidade, decorrente da qualidade dos recursos. É claro que outros fatores entram nesse todo, como equipamentos favoráveis, apoios didáticos e assistenciais, gestão competente, interesse dos alunos, etc., mas de todos o fator mais sensível é a qualidade do professor. (DEMO, 1994, p. 56).

Confirmando, Hengemuhle (2011, p. 133) “a predisposição do professor e sua competência são indispensáveis para que a teoria se concretize na prática”, ou seja, para que o processo de ensino aprendizagem seja eficiente.

Diante disso, Kotler (1998) define satisfação como o sentimento de prazer ou desapontamento resultante do desempenho do serviço em relação às expectativas do cliente. Se o desempenho do produto for menor que a expectativa do cliente, esse ficará insatisfeito, se o desempenho do produto for igual à expectativa do cliente ficará satisfeito, e se o desempenho do produto for maior que a expectativa do cliente, esse ficará encantado.

No gráfico 5, têm-se as respostas sobre a avaliação do atendimento recebido dos funcionários da secretaria da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva, 38 alunos que corresponde a 38% disseram que o atendimento é bom; 18 dos alunos que equivale a 18% disseram que o atendimento é regular; 17 alunos que equivale a 17% disseram que o atendimento é excelente; 12 alunos que equivale a 12% disseram que o atendimento é péssimo; 11 alunos que equivale a 11% disseram que o atendimento é ótimo, já 4 alunos que equivale a 4% disseram que o atendimento é ruim.

Gráfico 5 - Como você avalia o atendimento recebido dos funcionários da secretaria da escola Estadual Vitória Furlani da Riva?



Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

A tabela 1 mostra os pontos positivos da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva.

Tabela 1 - Em sua opinião, quais os principais pontos positivos da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva?

Ordem	Especificação	Quantidade	%
Total		127	100
1º.	Bons Professores e Funcionários	34	26,77
2º.	Infraestrutura	32	25,20
3º.	Merenda	14	11,02
4º.	Sem Resposta	13	10,24
5º.	Qualidade do Ensino	12	9,45
5º.	Relação com a Equipe Gestora	12	9,45
7º.	Ensino Médio Integrado	5	3,94
8º.	Preocupação com Uniformização	2	1,57
8º.	Localização	2	1,57
10º.	Limpeza	1	0,79

Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

Nota-se que os principais pontos positivos da escola são bons professores e funcionários, seguidos da infraestrutura e merenda. No entanto os alunos que não responderam (13) podem ser por considerar que a escola possui somente pontos negativos. Então, deve-se dar toda atenção também aos pontos negativos e sugestões.

Percebe-se que os alunos estão satisfeitos com ao atendimento recebido dos funcionários da secretaria, pois no gráfico 5 as avaliações foram: 38% avaliaram bom, 17% avaliaram excelente e 11% avaliaram ótimo, chegando num total de 66% de satisfação. Na

tabela 1 quando perguntados sobre os principais pontos positivos, bons professores e funcionários aparecem como a opção mais votada.

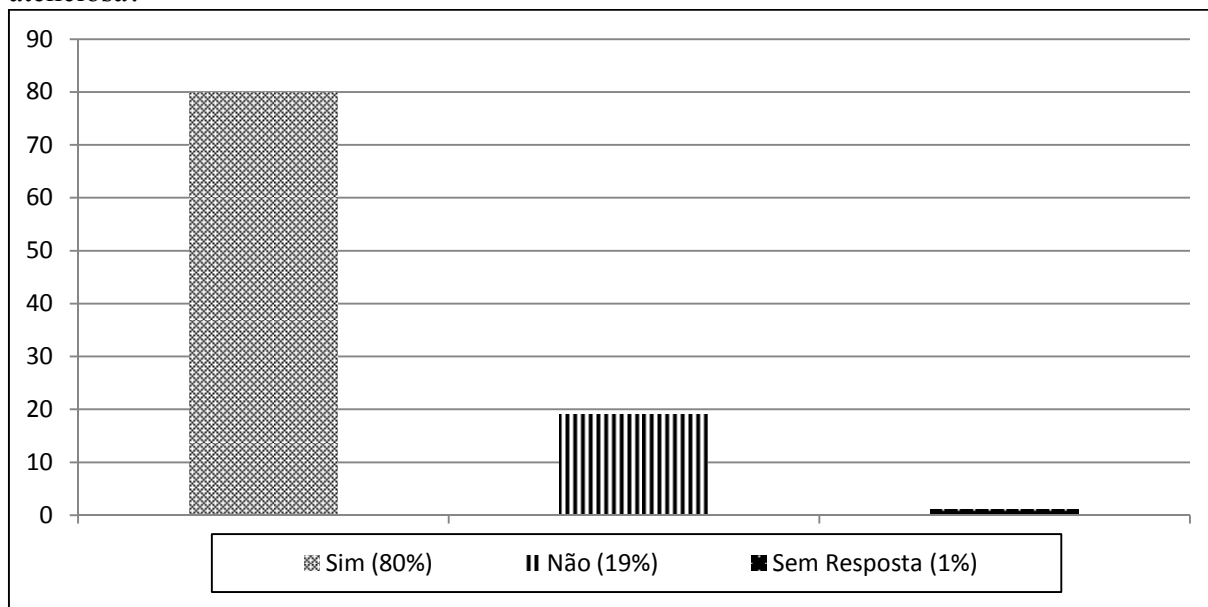
O atendimento recebido pelos funcionários é também fator que influencia na satisfação dos alunos em relação à unidade escolar, e está se tornando cada vez mais essencial para a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos.

Diante disto, Kotler e Armstrong (2007) devido à importância do cliente no mercado cada vez mais dinâmico e exigente, todos da empresa devem estar voltados para o atendimento ao cliente e satisfação de suas necessidades.

Neste sentido, Cobra (1991, p. 153) diz que “o grande diferencial entre a empresa e seus concorrentes estará na habilidade de prestar bons e diferenciados serviços.”

No gráfico 6, têm-se as respostas da pergunta se o atendimento recebido dos funcionários da biblioteca é feito de maneira atenciosa, obteve-se as seguintes respostas: 80 alunos que corresponde a 80% disseram que sim, o atendimento é feito de maneira atenciosa; 19 dos alunos que equivale a 19% disseram que não, já 1 aluno que equivale a 1% não respondeu.

Gráfico 6 - O atendimento recebido dos funcionários da biblioteca é feito de maneira atenciosa?

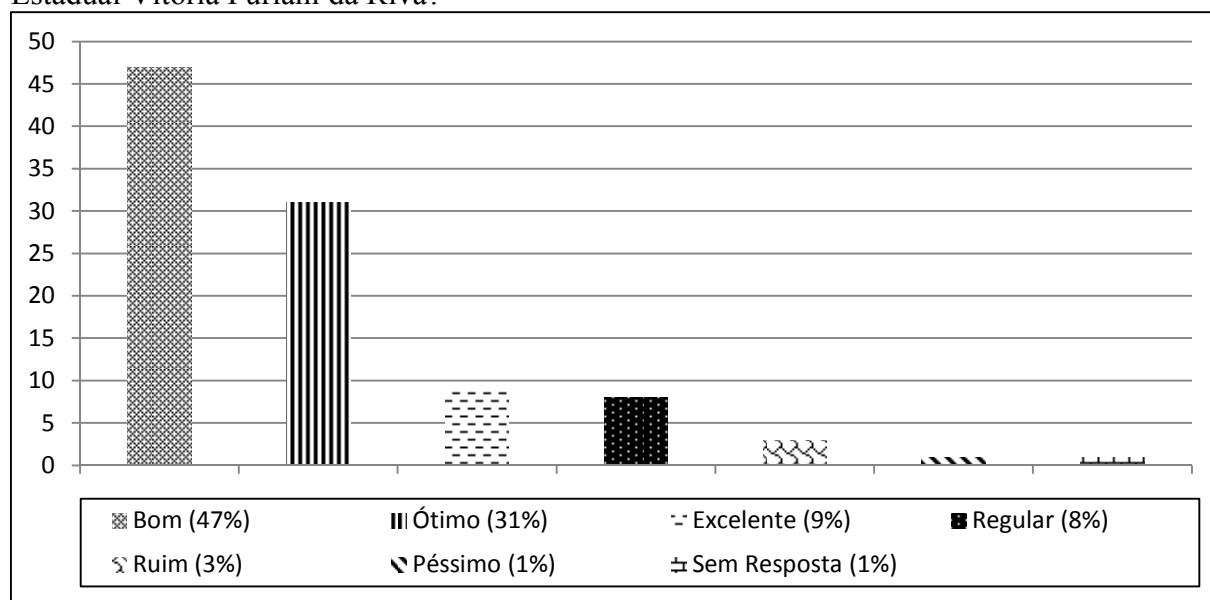


Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

No gráfico 7, têm-se as respostas sobre a avaliação do atendimento recebido dos funcionários da biblioteca da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva, as respostas foram: 47 alunos que corresponde a 47% disseram que o atendimento é bom; 31 dos alunos que equivale a 31% disseram que o atendimento é ótimo; 9 alunos que equivale a 9% disseram que o

atendimento é excelente; 8 alunos que equivale a 8% disseram que o atendimento é regular; 3 alunos que equivale a 3% disseram que o atendimento é ruim; 1 aluno que equivale a 1% disse que o atendimento é péssimo, e mais 1 aluno que equivale a 1% não respondeu.

Gráfico 7 - Como você avalia o atendimento recebido dos funcionários da biblioteca da escola Estadual Vitória Furlani da Riva?



Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

Percebe-se que o atendimento recebido dos funcionários da biblioteca é feito de maneira atenciosa, pois 80% dos alunos afirmou.

Nota-se que os alunos estão satisfeitos com o atendimento recebido dos funcionários da biblioteca, pois as opções com maior número de respostas dos entrevistados são bom, ótimo ou excelente, que representam 87% dos alunos satisfeitos com o atendimento recebido dos funcionários da biblioteca.

Através da confirmação desta hipótese percebemos um indicador de qualidade do atendimento nessa escola. Desta forma, aquele que cativa o cliente com um atendimento diferenciado terá um maior reconhecimento por parte deste. Logo, a eficiência e presteza no atendimento ao cliente passam a ser uma questão de sobrevivência e não só de reconhecimento.

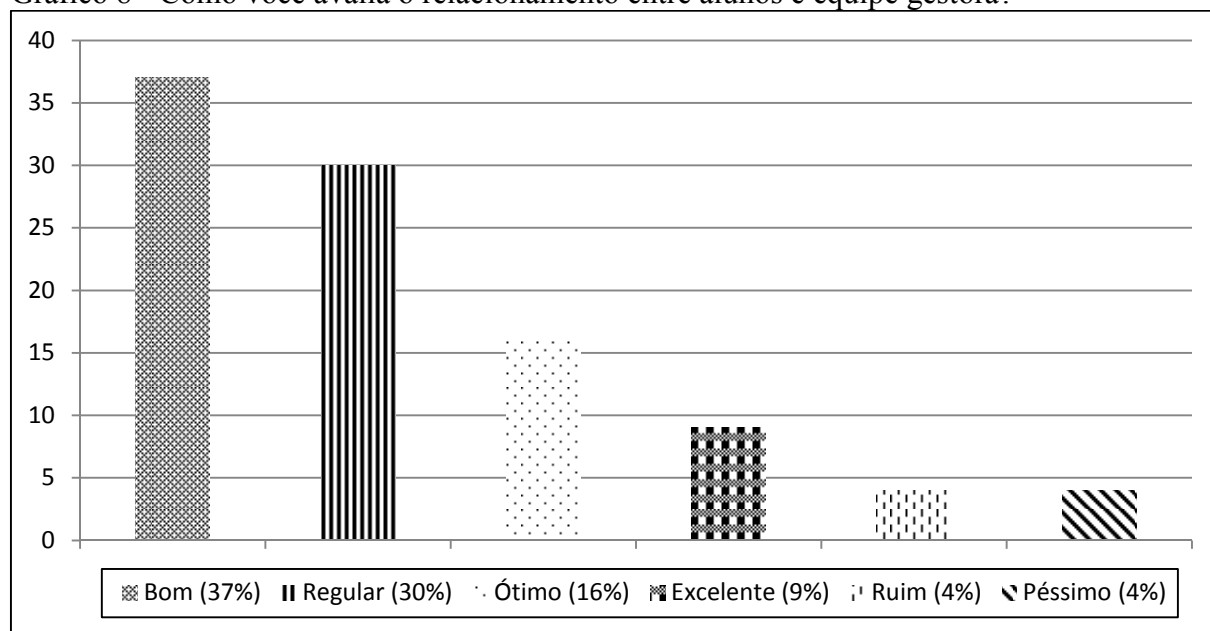
Para Kotler (2000, p. 317):

Os profissionais mais bem treinados exibem seis características – *competência*: possuem as habilidades e o conhecimento necessários; *cortesia*: são agradáveis, respeitosos e corteses; *credibilidade*: são dignos de créditos; *confiabilidade*: realizam o serviço de maneira consistente e cuidadosa; *capacidade de resposta*: respondem às exigências e aos problemas dos consumidores com rapidez, e *comunicação*: esforçam-se para compreender o cliente e se expressar com clareza.

Confirmando, Madruga et al. (2011, p.128) então diz que “quando se fala em atendimento ao cliente, basicamente pressupõe-se bom atendimento, presteza, interesse, rapidez, simpatia, tratamento pessoal e flexibilidade”, assim evidencia-se o quanto é importante o bom atendimento, e a Escola Estadual Vitória Furlani possui esta qualidade.

No gráfico 8, têm-se as respostas da pergunta como você avalia o relacionamento entre alunos e equipe gestora, 37 pessoas que corresponde a 37% disseram bom, o relacionamento entre alunos e equipe gestora é bom; 30 pessoas que corresponde a 30% disseram regular; 16 pessoas que corresponde a 16% disseram ótimo; 9 pessoas que corresponde a 9% disseram excelente; 4 pessoas que corresponde a 4% disseram ruim, e mais 4 pessoas que corresponde a 4% disseram péssimo.

Gráfico 8 - Como você avalia o relacionamento entre alunos e equipe gestora?



Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

Pode-se verificar que o relacionamento entre alunos e equipe gestora é considerado bom, pois a maioria (62%) dos alunos entrevistados afirmou ser bom, ótimo ou excelente.

Uma relação de confiança é importante para que o trabalho da equipe seja produtivo e se tenha um bom clima organizacional, porque se os alunos confiam e aprovam a equipe gestora, conseqüentemente existirá um relacionamento saudável e duradouro.

Segundo Kotler e Keller (2006), para construir relacionamentos duradouros é necessário entender os diferentes grupos e suas necessidades, ou seja, conhecer seu público muito bem para poder atender às particularidades de cada cliente específico.

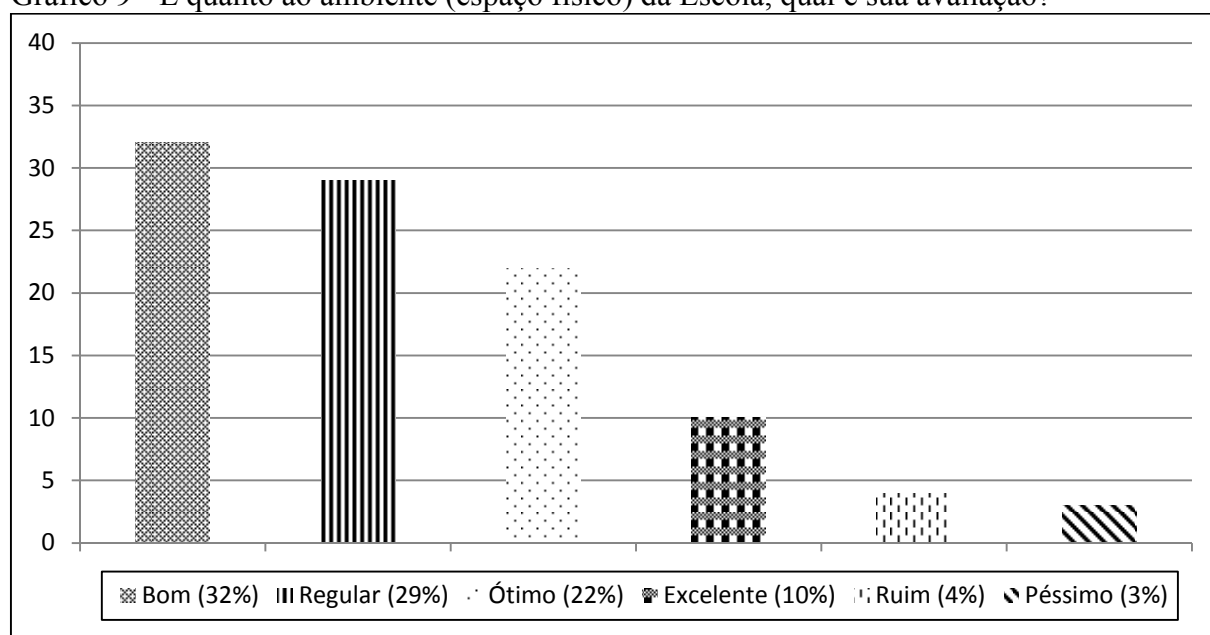
Neste sentido, Eberts & Stone (1988 apud LUCK et al., 2011, p. 25) definem que os gestores:

Também agem como líderes em relações humanas, enfatizando a criação e a manutenção de um clima escolar positivo e a solução de conflitos – o que inclui promover o consenso quanto aos objetivos e métodos, mantendo uma disciplina eficaz na escola e administrando disputas pessoais.

Colombo (2004) ressalta que o gestor precisa se esforçar para agradar seu público e satisfazê-los através das soluções dos problemas oferecendo o suporte necessário e consequentemente ajudando os alunos atingirem seus objetivos pretendidos na escola.

No gráfico 9, têm-se as respostas da pergunta qual a avaliação quanto ao ambiente (espaço físico), 32 pessoas que corresponde a 32% disseram bom, o ambiente (espaço físico) é bom; 29 pessoas que corresponde a 29% disseram regular; 22 pessoas que corresponde a 22% disseram ótimo; 10 pessoas que corresponde a 10% disseram excelente; 4 pessoas que corresponde a 4% disseram ruim, já 3 pessoas que corresponde a 3% disseram péssimo.

Gráfico 9 - E quanto ao ambiente (espaço físico) da Escola, qual é sua avaliação?



Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

A tabela 2 mostra os pontos negativos da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva.

Tabela 2 - Em sua opinião, quais os principais pontos negativos da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva?

Ordem	Especificação	Quantidade	%
Total		117	100
1º.	Falta de Climatização	34	29,05
2º.	Infraestrutura	29	24,79
3º.	Atendimento	17	14,53
4º.	Sem Resposta	10	8,55
5º.	Falta de Recursos	9	7,69

6º.	Pouca Aula de Campo	8	6,84
7º.	Organização/Limpeza	4	3,42
8º.	Horário de Entrada/Recreio	2	1,71
8º.	Merenda	2	1,71
8º.	Relação com a Equipe Gestora	2	1,71

Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

Observa-se por meio das respostas quais são os pontos negativos da escola avaliados pelos alunos, e através destes dados ficar atento e rever especialmente a questão da climatização e infraestrutura, mas não esquecer de outras opções que também foram lembradas pelos alunos, como atendimento, falta de recursos e pouca aula de campo, para que estes possam estar cada vez mais satisfeitos.

A tabela 3 mostra as sugestões para a Escola Estadual Vitória Furlani da Riva.

Tabela 3 - Em sua opinião, quais as principais sugestões para a Escola Estadual Vitória Furlani da Riva?

Ordem	Especificação	Quantidade	%
Total		117	100
1º.	Instalar os Ar Condicionado	30	27,27
2º.	Melhorar a Estrutura da Escola	26	23,64
3º.	Sem Resposta	15	13,64
4º.	Melhorar Métodos de Ensino	12	10,91
5º.	Mais Aulas Práticas	6	5,45
6º.	Mais Investimento do Governo	5	4,54
6º.	Wi-fi para Alunos	5	4,54
8º.	Merenda mais Variada	4	3,64
8º.	Melhoria do Atendimento	4	3,64
10º.	Aumentar Prazo de Entrada	3	2,73

Fonte: CHABOWSKI, Daniele Rodrigues. **Questionários**. Alta Floresta-MT. 2013.

Constata-se que dentre as principais sugestões estão a instalação dos ar condicionado e a melhora da estrutura da escola, seguido das sem resposta. No entanto têm-se outras sugestões que a escola deve levar em consideração para alcançar níveis de satisfação cada vez maiores.

Pode-se verificar que a satisfação em relação ao ambiente (espaço físico) da escola é parcial, pois a maioria (64%) dos entrevistados avaliou no gráfico 9 o ambiente (espaço físico) como bom, ótimo ou excelente. No entanto, na tabela 1 quando perguntado quais os principais pontos negativos, a falta de climatização aparece como o ponto mais negativo e a infraestrutura como a segunda opção mais votada. Na tabela 2, entre as principais sugestões, instalar os ar condicionado aparece como a principal sugestão e melhorar a estrutura da escola como a segunda mais votada mostrando a necessidades de melhorias no ambiente físico da escola.

O ambiente é aspecto que influencia na aprendizagem do aluno, pois este precisa de uma estrutura adequada e confortável. Assim, diante desta insatisfação a equipe gestora precisa rever este ponto para satisfazer seus alunos também neste aspecto. Neste sentido, o autor Martins (1999, p. 118) define que:

A escola, para poder concretizar do melhor modo possível seus fins, deve contar com recursos mínimos: a) o prédio deve oferecer condições adequadas para um bom trabalho educativo, como salas, galpão, salão de festas, praça de esportes, instalações sanitárias etc; b) mobiliário e equipamento didático.

Confirmando, para o autor Vicentini (2010) é necessário que as instalações ofereçam conforto como mobiliário, iluminação e climatização para o pessoal da organização educacional, educandos e visitantes. O ambiente é um fator que influencia positivamente, e reflete no processo de ensino aprendizagem. É recomendável que ao realizar pesquisas de satisfação, se avalie também o ambiente físico do ponto de vista do aluno.

Por isso, empresas como escolas, devem atender as sugestões dos alunos, pois como Kotler e Armstrong (2007, p. 4) dizem “as empresas que se destacam por sua orientação em marketing procuram aprender e entender as necessidades, os desejos e as demandas de seus clientes. Elas conduzem pesquisas com os clientes e analisam montanhas de dados”, ou seja, realizar pesquisas de satisfação tem se tornado cada vez mais necessário e fundamental.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação dos alunos é fator primordial no sucesso do processo de ensino aprendizagem, logo tomar conhecimento dos fatores que influenciam na satisfação dos alunos é fundamental para que se alcance este sucesso. Entretanto, primeiramente é necessário o conhecimento e reconhecimentos da influencia destes aspectos no sucesso do processo de ensino aprendizagem.

Assim, os métodos de ensino devem estar claros aos alunos e proporcionar o aumento da aprendizagem, o atendimento deve ser satisfatório, a relação com a equipe gestora deve ser de confiança e o ambiente deve ser adequado.

Oberva-se que os alunos no geral estão satisfeitos com a qualidade da educação recebida da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva no que diz respeito a métodos de ensino dos professores e consideram que a metodologia utilizada pelos professores tem proporcionado aumento da aprendizagem.

Sugere-se então que a equipe gestora repasse estes dados aos professores para que estes saibam que as metodologias são avaliadas como de qualidade pelos alunos e fundamentais

para o alcance da excelência em educação, mas que se incentivem esses professores a estar inovando, pois com as constantes mudanças tecnológicas os métodos vão se tornando ultrapassados, e os alunos querem sempre algo novo que acompanhe toda essa evolução.

Utilizar nas aulas as tecnologias como o wi-fi, que apareceu como sugestão dada pelos alunos é uma maneira de tornar a aula mais interessante e prender mais a atenção dos alunos. Pois sabendo conduzir a utilização das tecnologias o resultado é mais satisfatório. Fazer mais aulas práticas, aulas de campo é outra opção de melhoria, como também apareceu como sugestão, pois de acordo com os alunos, eles preferem aulas mais dinâmicas.

Quanto ao atendimento, a maioria dos entrevistados respondeu que o atendimento recebido dos funcionários da secretaria é satisfatório e os funcionários da biblioteca são atenciosos com os alunos.

Recomenda-se então que estes dados também sejam repassados aos funcionários e que se promova treinamentos, seja através de palestras ou cursos para que os funcionários possam estar melhorando cada vez mais, visto que o atendimento representa uma forma estratégica para se agradar o aluno, para que este possa se tornar um difusor de opiniões positivas a respeito da unidade escolar.

Deve-se transmitir aos funcionários o valor do atender bem e o porquê deve ser um pré-requisito, pois os clientes são a chave para o sucesso de qualquer empresa, assim como da escola onde os alunos são clientes do processo de ensino aprendizagem. Para isso, é preciso sempre estar investindo nos funcionários, que são responsáveis pela maior parte da qualidade do atendimento.

Quanto à relação com a equipe gestora, a maioria dos entrevistados considera boa. Essa avaliação, por parte dos alunos é um resultado positivo, porém pode e deve ser melhorada.

A gestão da escola interfere diretamente no processo de aprendizagem dos alunos, e por isso merece toda atenção. Como o papel da gestão é, além de manter os recursos materiais necessários, manter um ambiente de harmonia para que se desenvolva com sucesso o processo de ensino aprendizagem, a confiança e a interação não só entre alunos e equipe gestora, mas todos os envolvidos no processo de ensino aprendizagem se torna fundamental e deve ser valorizada.

No entanto, quanto ao ambiente (espaço físico) as opiniões ficaram divididas, pois ao avaliar a estrutura física da piscina, quadra, salas ambientes a avaliação foi positiva, no entanto ao avaliar banheiros, pintura, falta de climatização a avaliação foi negativa, tanto que infraestrutura aparece em segundo lugar nas perguntas de principais pontos positivos e principais pontos negativos.

A escola deve continuar zelando pela estrutura, que para os alunos está boa, mas o objetivo principal é que esta não se danifique, porém deve procurar melhorar através de reformas nos banheiros e pintura da escola. Sendo que o primeiro ponto que deve ser revisto é a instalação dos ar condicionado, que segundo as opiniões dos alunos é a principal sugestão para a escola, pelo fato de a falta de climatização ser o ponto mais negativo, já que a região passa por períodos de muita seca, baixa umidade e temperaturas altas.

Na pesquisa foram realizadas três perguntas abertas, referentes aos pontos positivos, negativos e sugestões. Pode-se perceber que as opiniões foram bem divididas e o que um aluno vê como positivo, para outro pode ser negativo. Muitas foram as sugestões que devem ser levadas em consideração por toda a equipe da escola para que possam atingir cada vez mais excelência em educação.

Neste sentido, Colombo (2004, p. 68) afirma que:

O que se pode afirmar com segurança é que o aluno quer receber um serviço educacional sério e de qualidade, oferecido por um corpo docente qualificado e capacitado, assessorado por funcionários treinados e motivados, com instalações adequadas e, obviamente, ver o nome de sua escola projetado entre as melhores.

Assim, de acordo as variáveis levantadas e as respostas dos alunos, pode-se avaliar que a educação recebida da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva é de qualidade, o que é muito bom, porque através da educação é que se consegue formar cidadãos com conhecimentos, críticos e atuantes na sociedade, o que muito precisamos nos dias de hoje.

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF THE 3RD YEAR STUDENTS ON THE QUALITY OF SCHOOL EDUCATION RECEIVED STATE VITORIA OF RIVA FURLANI

ABSTRACT

The objective of this study was to compare students of the 3rd year of the State School of Riva Victory Furlani, are satisfied in relation to the quality of education received. We used the inductive method, monographic and statistician. The survey used was qualitative and exploratory research was also used quantitative research, being a proper survey to ascertain opinions of respondents aware, because we used a structured instrument that is the questionnaire with 14 closed questions and three open-ended questions applied to 100 students of the 3rd year of the State School of Riva Victory Furlani, so simple random where each student has the same probability of being chosen. To expose the data obtained from the questionnaire were used tables and charts that facilitated the income statement. In general and exemplified, we obtained good results with this research because it provided a better view of how the quality of education offered and gave suggestions as installing air conditioning in the rooms, improve school infrastructure, and a point interesting is the teachers do field classes and show in practice what they are teaching. In the overall result, teachers were praised, most students said that teaching methods have provided increased learning, are satisfied with the service received from Secretariat staff and library, the relationship with the management team is considered good, but the infrastructure needs improvement, as the climate of the classroom. The results obtained in all matters,

it is necessary for the school to watch these observations of this research, so that they can improve infrastructure and thereby satisfy completely their students.

Key-words: Satisfaction. Education. Quality. Learning.

REFERÊNCIAS

BAKER, Michael J. **Administração de Marketing**. 5ª Edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

COBRA, Marcos. **Administração Estratégica de Mercado**. São Paulo: Atlas, 1991

_____. **Marketing Básico**. 4ª Edição. São Paulo: Atlas, 1997.

COLOMBO, Sonia Simões. **Gestão Educacional: uma nova visão**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao Público nas Organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara**. 6ª Edição. Brasília: Senac DF, 2012.

DEMO, Pedro. **Educação e Qualidade**. São Paulo: Papirus, 1994.

HENGEMUHLE, Adelar. **Gestão de Ensino e Práticas Pedagógicas**. 7ª Edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5ª Edição. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio**. 10ª Edição. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12ª Edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 12ª Edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LARENTIS, Fabiano. **Comportamento do Consumidor e Marketing de Relacionamento**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Excelência em Atendimento ao Cliente: atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo**. São Paulo: M.Books do Brasil Editora Ltda, 2012.

_____. **Marketing**. 8ª Edição. São Paulo: Atlas S.A., 2009.

LIBÂNEO, José Carlos. **Organização e Gestão da Escola: teoria e prática**. 5ª Edição revista e ampliada. Goiânia: MF Livros, 2008.

LOPES, Antonia Osima; VEIGA, Ilma Passos Alencastro; CAPORALINI, Maria Bernadete S. C.; CASTANHO, Maria Eugênia de L. e M.; CUNHA, Maria Isabel da; DAMIS, Olga Teixeira; RAYS, Oswaldo Alonso; MARTINS, Pura Lúcia Olver; KENSKI, Vani Moreira. **Repensando a Didática**. 29ª Edição. Campinas, SP: Papirus, 2012.

LUCK, Heloísa; FREITAS, Kátia Siqueira de; GIRLING, Robert; KEITH, Sherry. **A Escola Participativa: o trabalho do gestor escolar**. 9 ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

MADRUGA, Roberto Pessoa; CHI, Ben Thion; SIMÕES, Marcos Licínio da Costa; TEIXEIRA, Ricardo Franco. **Administração de Marketing no Mundo Contemporâneo**. 4ª Edição. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2011.

MARTINS, José do Prado. **Didática Geral: fundamentos, planejamento, metodologia e avaliação**. 2ª Edição. São Paulo. Editora: Atlas, 1990.

_____. **Administração Escolar: uma abordagem crítica do processo administrativo em educação**. 2ª Edição. São Paulo. Editora: Atlas, 1999.

PILETTI, Claudino. **Didática Geral**. Série educação. Edição rev. e atual. nova ortografia. 24ª Edição. São Paulo. Editora: Ática, 2010.

VICENTINI, Almir. **Gestão Escolar - Dicas Cooperativas: nossas escolas estão prontas para os desafios do mundo corporativo?** São Paulo: Phorte, 2010.

APÊNDICE – Questionário

1 Qual é o seu sexo?

() masculino

() feminino

2 Qual é a sua idade?

() 15 anos

() 18 anos

() 16 anos

() acima de 18 anos

() 17 anos

3 Qual é o seu estado civil?

() solteiro (a)

() união estável

() casado (a)

() viúvo (a)

() divorciado (a)

4 Você trabalha?

☐ sim

☐ não

5 Qual é a sua renda familiar?

☐ até 1 salário mínimo

☐ entre 5 a 7 salários mínimo

☐ entre 1 e 3 salários mínimo

☐ acima de 7 salários mínimo

☐ entre 3 a 5 salários mínimo

6 Em sua opinião, os métodos de ensino utilizados pelos professores têm proporcionado aumento da aprendizagem?

☐ sim

☐ não

7 Em geral, a metodologia de ensino utilizada pelos professores é?

☐ excelente ☐ ótimo ☐ bom ☐ regular ☐ ruim ☐ péssimo

8 No quadro abaixo, como você avalia a metodologia de ensino utilizada pelos professores?

Disciplina	Avaliação					
	<i>Excelente</i>	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssimo</i>
<i>Língua Portuguesa</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>L.E.M. (Inglês)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Educação Física</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Arte</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Biologia</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Matemática</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Física</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Química</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>História</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Geografia</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Sociologia</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Filosofia</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 Como você avalia o atendimento recebido dos funcionários da secretaria da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva?

☐ excelente ☐ ótimo ☐ bom ☐ regular ☐ ruim ☐ péssimo

10 Como você avalia o atendimento recebido dos funcionários da biblioteca da Escola Estadual Vitória Furlani da Riva?
