



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica
XIII Jornada de Pesquisa
IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



A QUALIDADE PERCEBIDA DOS ALUNOS DO COLÉGIO EVANGÉLICO PANAMBI - UM ESTUDO EXPLORATÓRIO¹

Nicole Hack², Elaine Christmann Oliveira³, Júlio César Valandro Soares⁴

INTRODUÇÃO: o censo escolar realizado pelo Ministério da Educação e Cultura por meio do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais MEC/INEP (2005, apud SOUKI E NETO, 2007) mostra que o número de alunos matriculados na rede particular de ensino vem caindo, enquanto que o número de instituições no período de 1999 a 2004 vem aumentando. O estudo revela ainda que a redução da taxa de natalidade, associada a fatores como a mudança de valores culturais e a situação econômica do país também vêm contribuindo para a redução do tamanho médio da família brasileira, gerando repercussões negativas sobre o segundo número de clientes potenciais para as IEM. Tais mudanças têm estimulado os administradores escolares a perceberem a necessidade de recorrerem ao marketing para manterem as suas organizações viáveis nesse competitivo mercado. Sendo assim, é fundamental encontrar formas de manter os clientes, fazendo com que eles se sintam satisfeitos com os serviços oferecidos pelas escolas. Desta forma, para que as instituições educacionais possam sobreviver e crescer, é necessário identificar as necessidades e os desejos dos seus mercados-alvo e buscar satisfazê-los adequadamente. O objetivo geral deste estudo foi de verificar e mensurar o nível da avaliação de qualidade percebida pelos alunos do Colégio Evangélico Panambi referente aos serviços realizados no respectivo Colégio, bem como a identificação dos atributos de qualidade mais relevantes, com grau de importância a partir do questionário aplicado aos alunos, após análise dos professores para verificação dos pontos relevantes. **MATERIAL E MÉTODOS:** Para avaliações desta natureza (mensuração do nível de qualidade), é fundamental desenvolver e validar instrumentos que permitam avaliar adequadamente a qualidade percebida pelos estudantes com relação aos serviços prestados por Instituições de Ensino Médio (IEM). Neste sentido, para identificar a qualidade percebida pelos alunos do Ensino Médio do Colégio Evangélico Panambi foi realizada uma pesquisa descritiva – exploratória. Nesta pesquisa relatada, procurou-se avaliar a qualidade percebida pelos alunos através da análise do questionário aplicado. Os alunos optaram entre sete alternativas, baseadas na Escala de Likert, que variaram de (1) Discordo Totalmente até (07) Concordo Totalmente na percepção e na qualidade (01) Baixo (07) Elevado. Os resultados foram processados através do coeficiente de variação (CV), desvio-padrão (S), das amostras pesquisadas e com o auxílio do Software SPSS. Os professores tiveram acesso às mesmas questões que os alunos, mas estes só indicaram na ordem crescente as seis questões que consideravam mais importantes gerando assim um comparativo com as perguntas consideradas mais importantes pelos alunos. **RESULTADOS E CONCLUSÕES:** As questões com as maiores médias da qualidade mínima aceitável para os alunos foram as seguintes: “Os professores do CEP são educados.”, “Os professores apresentam um bom conhecimento do conteúdo.”, “Os professores do CEP estão bastante atualizados com relação ao conteúdo. Na qualidade desejada, as maiores médias foram referente às afirmações “Os professores do CEP são educados.”, “Os professores do CEP têm uma excelente didática” e os “Os professores do CEP estão bastante atualizados com relação ao conteúdo”. Referente às percepções, as maiores médias ficaram por conta dos



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica
XIII Jornada de Pesquisa
IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



seguintes atributos: “Os professores do CEP não faltam às aulas”; “A direção e o corpo docente do CEP preocupam-se com a preservação do meio ambiente” e “Os professores apresentam um bom conhecimento do conteúdo.” Das seis questões consideradas mais importantes por professores e alunos, verifica-se que apenas duas questões coincidiram para estes grupos: “Os professores do CEP estão bastante atualizados com relação ao conteúdo” e “Os professores procuram estimular todos os alunos da turma igualmente”.

¹ Trabalho de conclusão do Curso de Administração.

² Aluna do curso de Administração da UNIJUI.

³ Aluna do curso de Administração da UNIJUI.

⁴ Professor Mestre da UNIJUI.