



Ministério da Educação – MEC
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Diretoria de Educação à Distância – DED
Universidade Aberta do Brasil – UAB
Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP

ÂNGELA MARIA DO NASCIMENTO

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO NA ESCOLA ESTADUAL
DE ENSINO FUNDAMENTAL PADRE DAMIÃO NO
MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO SUL - ACRE**

Cruzeiro do Sul – AC

2015

ÂNGELA MARIA DO NASCIMENTO

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO NA ESCOLA ESTADUAL
DE ENSINO FUNDAMENTAL PADRE DAMIÃO NO
MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO SUL - ACRE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública - UNB/UAB, Polo de Cruzeiro do Sul – Acre, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Administração Pública.

Tutora Orientadora: Natália Lorena Bertussi

Cruzeiro do Sul - AC

2015

Dedicatória

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, a minha mãe, filhos e irmãos por acreditarem em mim, por não medirem esforços para que eu chegasse a esta etapa de minha vida, pelo incentivo que tornaram possível à elaboração deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, nosso Grande Pai Celeste, por me ter concedido inteligência, sabedoria, força, discernimento e a perseverança necessária para chegar com êxito ao final desse Curso.

Aos meus familiares, mãe, filha e irmãos e irmãs, pelo carinho, dedicação, apoio e incentivo, sem o que seria difícil prosseguir nessa caminhada, sobre tudo pela compreensão pelas vezes em que deixei de compartilhar momentos importantes em suas vidas para me dedicar aos estudos na universidade.

Aos amigos construídos ao longo do curso: obrigado por compartilharem comigo conhecimentos e experiências tão importantes, sem as quais não teria chegado até aqui.

A tutora presencial Professora Geane de Oliveira Januário, pela paciência e por não ter medido esforços para me guiar neste caminho, sempre auxiliando na busca dos conhecimentos necessários a construção das reflexões aqui suscitadas. Também minha orientadora, Professora Natália Lorena Bertussi por ter acreditado nesta pesquisa e ter me orientado para construção deste trabalho.

A equipe pedagógica e professores do Curso de Graduação em Administração Pública, pelo apoio e riqueza de conhecimentos oportunizados ao longo do curso.

Enfim, a Universidade Aberta do Brasil - UAB, por abrir caminhos, ofertando gratuitamente um curso de graduação tão importante para meu crescimento pessoal, social e profissional e que certamente muito auxiliará na construção de uma atividade profissional mais dinâmica, eficiente e comprometida com a sociedade mais ampla.

RESUMO

A presente monografia trata-se do trabalho de conclusão do curso de graduação em Administração Pública, da Universidade Aberta do Brasil. Tem como fundamento uma pesquisa realizada na Escola de Ensino Fundamental Padre Damião, no município de Cruzeiro do Sul-Acre, cujo foco principal é a análise da qualidade do atendimento prestado aos pais e alunos que frequentam a referida escola, no que concerne aos serviços de matrícula. Tal enfoque busca compreender e apontar possíveis soluções para a problemática das longas filas que ocorrem nos dias de matrícula institucional. A pesquisa é essencialmente qualitativa com viés exploratório, uma vez que analisa o fenômeno estudado, buscando compreendê-lo em suas nuances. No entanto, também recorre a elementos da pesquisa quantitativa, vez que apresenta dados estatísticos importantes para a compreensão do fenômeno em estudo. Os procedimentos de coleta de dados se deram no próprio espaço de investigação, no contato com o objeto de pesquisa e os sujeitos participantes, a saber, o Diretor da escola, dezesseis funcionários técnicos-administrativo e sessenta pais de alunos da escola. Foram aplicados questionários com questões abertas e fechadas, visando captar as impressões do público pesquisado e seu grau de satisfação em relação aos serviços de matrícula ofertados pela referida instituição escolar. Através dos dados obtidos foi possível consignar os principais problemas enfrentados pela escola em relação a problemática das filas e ao mesmo tempo indicar caminhos que ajudem a superar esses problemas e consequentemente contribuam para com a melhoria dos processos de gestão da qualidade do atendimento ofertado à comunidade.

PALAVRAS-CHAVE: Longas filas; Gestão da qualidade; Melhoria do atendimento.

ABSTRACT

This monograph a woku is the job of completing the undergraduate degree in Public Administration from the Open University of Brazil. It is based on a survey Teaching Elementary School Father Damien, Cruise municipality of South Acre, whose focus is the analysis of quality of care provided to parents and students who attend this school, with respect to service registration. Such an approach seeks to understand and point out possible solutions to the problem of long lines that occur in the days of institutional registration. The research is essentially qualitative exploratory with bias as it analyzes the phenomenon studied, seeking to understand it in its nuances. However, it also uses elements of quantitative research, as it provides important data for the understanding of the phenomenon under study. The data collection procedures have taken place in own research area in contact with the research object and subject participants, namely the School Director, sixteen technical and administrative staff and sixty parents of school students. Pre questionnaires prepared were applied, with open and closed questions, aiming to capture the impressions of the public searched and their degree of satisfaction with registration services offered by that school institution. Through the data obtained it was possible to assign the main problems faced by the school regarding the problem of queues at the same time indicating ways to help overcome such problems and thus contribute to the improvement of management processes of the quality of care offered to the community.

KEYWORDS: Long queues; Quality management; Improvement in customer service.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Visão dos servidores da Escola Padre Damião sobre o atendimento no momento da matrícula.....	26
Tabela 2 - Visão dos servidores da Escola Padre Damião sobre o atendimento no momento da matrícula.....	26
Tabela 3 - Visão dos pais e/ou responsáveis pelos alunos acerca do atendimento prestado no momento da matrícula.....	31
Tabela 4 - Visão dos pais com relação ao quantitativo de vagas, atendimento prioritário e o processo de matrícula.	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Tempo de lotação na escola.....	27
Gráfico 2 - Número de funcionários que realizam matrícula.....	28
Gráfico 3 - Quantitativo de vagas	28
Gráfico 4 - Formação de filas nos dias de matrícula	29
Gráfico 5 - Visão dos servidores acerca da inserção de novos procedimentos para realização da matrícula	30
Gráfico 6 - Relação entre a quantidade de vagas e a formação de filas	32
Gráfico 7 - Informação sobre o quantitativo de vagas disponíveis para matrícula	33
Gráfico 8 - Garantia de vagas para os alunos que possuem vínculo com a instituição	34
Gráfico 9 - Visão dos pais acerca da inserção de novos procedimentos para realização da matrícula	34
Gráfico 10 - A comunicação entre a escola e os pais	35

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	FORMULAÇÃO DO PROBLEMA	11
1.2	OBJETIVO GERAL	13
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4	JUSTIFICATIVA.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1	QUALIDADE NO ATENDIMENTO E A EDUCAÇÃO	15
2.2	O CLIENTE E A SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO	18
2.3	AS RELAÇÕES HUMANAS NAS ORGANIZAÇÕES.....	19
3	MÉTODO DE PESQUISA	21
3.1	TIPO E DESCRIÇÃO GERAL DA PESQUISA.....	21
3.2	CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO FENÔMENO DE ESTUDO.....	21
3.3	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	22
3.4	INSTRUMENTO DE PESQUISA	23
3.5	PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS	23
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	25
4.1	PERFIL DOS CORRESPONDENTES	25
4.2	PERCEPÇÃO DOS PAIS E/OU RESPONSÁVEIS PELOS ALUNOS COM A RELAÇÃO À QUALIDADE NO ATENDIMENTO	30
4.3	COMPARAÇÃO ENTRE AS RESPOSTAS DADAS PELOS SERVIDORES E AS RESPOSTAS DADAS PELOS PAIS	36
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
	REFERÊNCIAS.....	39

1 INTRODUÇÃO

Diversos estudos apontam a necessidade de um olhar diferenciado das organizações com relação à qualidade do atendimento ofertado aos consumidores/usuários (LEBOEUF, 1996). Por isso, o presente trabalho está voltado para a qualidade do atendimento prestado na Escolar Estadual de Ensino Fundamental Padre Damião no município de Cruzeiro do Sul - Acre, tendo em vista a relevância dessa temática para a sociedade.

Nos últimos anos observa-se uma mudança no comportamento organizacional, com uma maior preocupação por parte das empresas com a qualidade do atendimento prestado aos clientes (COBRA, 2001). Tal realidade também passou a ser constatada no serviço público, que implantou sistema de ouvidoria entre outros, com o intuito de ouvir as sugestões e reclamações dos usuários, bem como aprimorar os serviços colocados à disposição da sociedade.

Nesse contexto, a presente pesquisa busca analisar o atendimento prestado aos pais e alunos que frequentam a Escola de Ensino Fundamental Padre Damião, no tocante ao serviço de matrícula. Tal enfoque busca compreender e apontar possíveis soluções para a problemática das longas filas nos dias que acontecem as matrículas.

As matrículas na rede pública de ensino do Estado do Acre acontecem nos primeiros dias de janeiro, sendo verificadas longas filas nas escolas. Em alguns colégios, os familiares e estudantes chegam a pernoitar nas proximidades das escolas para garantir a vaga.

A Escola Padre Damião, trabalha com a visão de que a boa gestão de qualidade é alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas do cliente, tornando necessário que estas expectativas sejam atendidas. Objetivando tornar viável essa visão, surge a necessidade de analisar o ambiente interno e externo da escola, para que, seja possível identificar as possíveis inconsistências e estabelecer estratégias para aprimorar o atendimento prestado no momento da matrícula.

Conforme corrobora Cobra (2001), o atendimento é uma ferramenta fundamental para aproximar a instituição e os clientes. Por isso, entende-se ser primordial compreender os mecanismos necessários para se prestar um atendimento com habilidade e eficácia. O atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma instituição pode ou não realizar, de acordo com suas diretrizes. “O atendimento estabelece dessa forma uma relação de dependência entre o atendente, a organização e o cliente” (CARVALHO, 1999, p. 233).

Na área de educação ainda são poucos os estudos voltados para a qualidade do atendimento. Para Mazzotta (1996), a história da educação brasileira demonstra claramente que, na medida em que as classes dominantes foram tendo necessidade de alcançar algum benefício ou melhorias na área de educação, e que estas realmente foram consideradas e implementadas.

Infelizmente não há muitos estudos que abordem sobre a qualidade aplicada a educação, no entanto, reconhece-se a sua importância para uma vida mais humana e melhor.

A educação é um direito fundamental aos seres humanos e contribui de forma significativa para o desenvolvimento de um país. Destaca-se que sua contribuição vai além do aumento da renda per capita de uma nação, pois é através da educação, do ensino escolar que os indivíduos tornam-se mais preparados para viver em sociedade.

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

A pesquisa busca responder a seguinte problemática: De que forma o atendimento prestado, no momento da matrícula, pela Escolar Estadual de Ensino Fundamental Padre Damião é avaliado pelos responsáveis dos alunos?

Desta forma, através desse questionamento será possível verificar a percepção dos responsáveis dos alunos pelo atendimento prestado no momento da matrícula, e de que forma esse atendimento pode ser melhorado. Tendo em vista que nem sempre as escolas fornecem um atendimento de

qualidade aos pais, favorecendo a insatisfação dos mesmos em relação a escola.

A partir do mesmo será possível verificar como se dá o atendimento aos pais dos alunos na matrícula de seus filhos, se é eficiente ou não, e quais as implicações que este atendimento ocasiona aos pais.

A Constituição Federal (BRASIL, 1988) estabelece que é direito de todos os cidadãos o acesso à educação. Nesse contexto, a oferta de ensino e a qualidade dessa oferta são primordiais para garantir o acesso de todos à educação.

É a matrícula que permite o ingresso do candidato em unidade escolar da Rede Pública Estadual de Ensino em qualquer série, seja para o Ensino Fundamental ou para o Ensino Médio na forma de organização adotada na educação, segundo a Lei de Diretrizes de Base da Educação (LDB).

No entanto, nem sempre o aluno tem um atendimento satisfatório nas escolas, principalmente no processo de matrícula, em que muitas vezes precisa ficar um tempo grande na fila esperando a sua vez de matricular os seus filhos.

Segundo Moutella (2003, p.01), a satisfação é medida por meio da relação entre o que o cliente recebeu ou percebeu e o que esperava ter ou ver, ao qual inclui a percepção e a expectativa. E o cliente só ficará satisfeito se a percepção for maior do que a expectativa.

A educação é um fator primordial na vida de um cidadão, pois oferece embasamento para o seu convívio social, econômico e cultural. Sem estes conhecimentos os indivíduos tornam-se despreparados para a vivência em sociedade. “É a educação que faz do homem um verdadeiro homem” (KANT).

É por meio da educação que se constrói um ambiente favorável para o acesso a informação, com um alto nível de qualidade, sendo a educação formal responsável por agregar valores morais, que serão desenvolvidos ao longo da vida do indivíduo, no exercício da cidadania. Conforme corrobora Kant é a educação que possibilita ao ser humano sua evolução para alcançar ao seu fim, que é enxergar-se enquanto humanidade.

1.2 OBJETIVO GERAL

Analisar a qualidade do atendimento prestado na escola de Ensino Fundamental Padre Damião, no Município de Cruzeiro do Sul, Acre, no momento da matrícula de acordo com a percepção dos pais dos alunos.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Avaliar as implicações do atendimento prestado pela gestão da escola na realização de matrículas;
- Apontar possíveis contribuições para a melhoria do atendimento no serviço de matrículas.

1.4 JUSTIFICATIVA

Nos tempos atuais um bom atendimento a pessoa está além de um sorriso no rosto. O mesmo é uma combinação entre os elementos: qualidade, eficiência, custo do serviço, atendimento com rapidez e cordialidade (DALLEDONE, 2008). Todos esses elementos são de grande importância para a Escola Estadual de Ensino Fundamental Padre Damião que busca oferecer um atendimento de qualidade ao cliente e proporcionar um ambiente onde os usuários possam se sentir à vontade para requerer os serviços de matrícula para o aluno.

O interesse de desenvolver a pesquisa surgiu com a necessidade de se voltar um olhar mais atencioso para o atendimento dispensado às pessoas que buscam matricular os alunos em escolas públicas municipais e estaduais, tendo em vista o grande tempo de espera em filas pelo atendimento na realização de matrículas.

O estudo é de grande importância para a sociedade cruzeirense, em especial para classe estudantil, pois o serviço oferecido pelas escolas é essencial para a educação e sobrevivência de uma sociedade. Ao qual deve ocorrer de forma satisfatória, garantindo à prestação de serviços de qualidade a comunidade escolar.

Espera-se verificar o grau de satisfação dos clientes da escola Padre Damião com relação aos serviços oferecidos e o reconhecimento da importância da qualidade do atendimento para a organização.

A realização deste trabalho será de grande valia, pois permitirá verificar de que forma o atendimento prestado, no momento da matrícula pela Escola Estadual de Ensino fundamental Padre Damião é avaliado pelos pais, e se a qualidade da educação dos alunos no ensino fundamental da escola Padre Damião está sendo efetivada.

Além disso, proporcionará uma reflexão acerca da importância de um atendimento adequado aos pais no ato da matrícula de seus filhos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O presente referencial teórico abordará as ideias dos principais autores que tratam da temática da educação e da qualidade no atendimento, explanando os principais conceitos e atendimento, com o intuito de propiciar um maior conhecimento do assunto e fundamentar e embasar a pesquisa.

O atendimento ao público deve ser pautado na busca pela excelência, visando à satisfação dos usuários que buscam pelos serviços nos diferentes órgãos. Logo, o atendimento deve estar voltado para a prestação de serviços com qualidade, buscando atender as necessidades dos usuários dos serviços.

O atendimento envolve todas as atividades que facilitam o acesso dos clientes a informações e serviços que atendem as suas necessidades, encontrando respostas e soluções de problemas de maneira rápida e satisfatória (Kotler, 2000).

2.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO E A EDUCAÇÃO

Segundo Ferreira (2006 apud FRESCH, 2006) o atendimento ao público é uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. Portanto, o ato de atender só pode se dar entre duas ou mais pessoas, uma atendente e outra atendida, sendo que estas pessoas sofrem a influência do contexto em que se encontram (estruturas físicas e sociais presentes na organização) das necessidades, experiência e expectativas de cada um que está presente durante o processo de atendimento.

A qualidade do relacionamento entre os funcionários é essencial e deve contribuir com a satisfação dos indivíduos que buscam serviços nas instituições. Dessa forma, é importante priorizar essa qualidade de relações entre os gestores e a população, para que haja um relacionamento eficiente entre os mesmos, e favoreça a satisfação da clientela.

Para se ter um atendimento eficaz, com qualidade, é importante que o nível de atendimento seja aprimorado nas organizações constantemente. O cliente interno precisa estar preparado, buscando conhecimentos e recursos para aprimorar, cada vez mais, seu atendimento. A organização tem que buscar estratégias e inovações para ter um produto com qualidade, pois os consumidores estão buscando novidades, ficando mais exigentes, e com isso é necessário satisfazer suas necessidades e desejos. (SOUZA; FRENHANI, 2010, p.11).

Para Kotler (1998, p. 53), “o conceito de satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou resultado em relação às expectativas da pessoa”. Muitas organizações trabalham para a alta satisfação, o encantamento, pois assim o cliente será fiel a empresa, mesmo tendo uma promoção, uma oferta maior em outra, ele se tornará leal e fiel, sempre tendo preferência a esta empresa.

É preciso que os gestores tenham consciência da necessidade de prestar atendimentos de qualidade aos usuários dos serviços públicos, demonstrando o seu comprometimento com a qualidade dos serviços e assim possa contribuir com uma gestão competente.

A qualidade de um produto ou serviço pode ser olhada de duas óticas: a do produtor e a do cliente. Do ponto de vista do produtor, a qualidade se associa à concepção e produção de um produto que vá ao encontro das necessidades do cliente. Do ponto de vista do cliente, a qualidade está associada ao valor e à utilidade reconhecida ao produto, estando em alguns casos ligada ao preço. (KOTLER; KELLER, 2006).

A competência é uma ferramenta que contribui com um melhor desempenho do funcionário público. Sendo assim é de suma importância que os gestores públicos possam estar incorporando em sua prática profissional, conhecimentos e habilidades, relações interpessoais adequadas, para que assim o atendimento ao público seja mais eficiente.

A gestão por competências deve ser um processo contínuo e estar alinhada com as estratégias organizacionais. Sua adoção implica em redirecionamento das ações tradicionais da área de gestão de pessoas, tais como: recrutamento e seleção, treinamento, gestão de carreira e avaliação de desempenho. Também implica na

formalização de alianças estratégicas para capacitação e desenvolvimento das competências necessárias ao alcance de seus objetivos. (LANA; FERREIRA, 2007, p.3).

Para Lima (2006), a administração deve priorizar cumprir os objetivos propostos, fazendo o que foi estipulado e que precisa ser feito. Na administração pública não se pode esquecer o que foi planejado, com o intuito de cumprir a missão e atender os anseios dos usuários do serviço público.

Neste contexto, entende-se que a gestão das instituições públicas deve priorizar o atendimento colocado à disposição da população, procurando sanar as falhas que apareceram e prestar um serviço com qualidade para a sociedade.

No caso específico das escolas públicas, quanto maior for a demanda, isto é, a necessidade de vagas para a população, mas eficiente deve ser o planejamento e maior deverá ser a capacidade do gestor público para encontrar uma solução. O fato é que todos desejam um atendimento eficiente, ágil e de qualidade.

A qualidade da educação, portanto, não se circunscreve a médias, em um dado momento, a um aspecto, mas configura-se como processo complexo e dinâmico, margeado por um conjunto de valores como credibilidade, comparabilidade, entre outros. Ratifica-se, portanto, que qualidade da educação é um conceito polissêmico e multifatorial, pois a definição e a compreensão teórico-conceitual e a análise da situação escolar não podem deixar de considerar as dimensões extraescolares que permeiam tal temática. (DOURADO; OLIVEIRA, 2009, p. 207).

A partir da citação acima, observa-se que a qualidade da educação depende de fatores diversos e é algo complexo, pois são necessários vários aspectos que possam contribuir com a qualidade e não apenas um único fator.

Já para Gracindo (2006, p. 15):

A qualidade da educação visa a construção da emancipação dos sujeitos sociais, sendo necessário, portanto, desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes que irá contribuir para que o indivíduo tenha maiores condições de conviver em sociedade, e assim torna-se sujeito autônomo, e deve contribuir ainda com a transformação da realidade.

2.2 O CLIENTE E A SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

Para Nickels e Wood (1999, p. 06), o cliente é “um indivíduo ou organização que compra ou troca alguma coisa de valor pelos produtos vendidos”. Assim, trata-se de toda e qualquer pessoa física ou jurídica que realizar o ato de compra ou troca através da aquisição de serviços e produtos para seu consumo próprio ou de terceiros.

De acordo com Moutella (2003, p.01):

A satisfação se mede através da relação entre o que o cliente recebeu ou percebeu e o que esperava ter ou ver (percepção x expectativa). Se a percepção é maior do que a expectativa, o cliente fica muito mais satisfeito do que esperava. Mas se for menor, frustra-se e não registra positivamente a experiência.

Kotler (2000) expõe algumas características que auxiliam para a qualidade do atendimento e dos serviços que são colocados a disposição dos consumidores, dentre as quais se destacam 05 (cinco) dimensões, a saber: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis.

Já para Hoffman e Bateson (2003, p. 330) “a definição mais popular da satisfação do cliente é que ela é uma comparação das expectativas do cliente com suas percepções a respeito do encontro de serviços real”.

Frisa-se que, o alcance da satisfação das necessidades dos consumidores é algo extremamente complexo, mas que precisa ser buscado pelas instituições seja estas públicas ou privadas, pois dentre as muitas vantagens de se prestar um atendimento com qualidade estão à melhoria da imagem da organização, a confiabilidade dos clientes/usuários.

De acordo com Kotler e Armstrong (1998 p. 53):

A satisfação do cliente com a compra depende do desempenho do produto em relação às suas expectativas. Um cliente pode ter vários níveis de satisfação. Se o desempenho ficar abaixo dessa expectativa, o cliente ficará insatisfeito. Se o produto preencher as expectativas, ele ficará satisfeito. Se o produto exceder essas expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito ou encantado.

2.3 AS RELAÇÕES HUMANAS NAS ORGANIZAÇÕES

As relações humanas no ambiente de trabalho determinam o funcionamento de uma organização, pois a interação e a comunicação entre os membros que compõem o grupo organizacional são essenciais para definir a relação entre a empresa e seus colaboradores, bem como com os clientes. A organização precisa ter a compreensão da importância da boa relação entre os colaboradores e os clientes, para poder oferta produtos, serviços e atendimento com valor agregado, a fim de alcançar a satisfação dos clientes/usuários.

Por mais engajados que os colaboradores sejam, sua força jamais será potencializada se não houver bom relacionamento entre os mesmos. A efetiva força do grupo só será possível por meio de um relacionamento transparente e não superficial entre seus membros. (RUGGIERO, 2008, p. 45).

A qualidade do relacionamento entre os funcionários é relevante tanto ao desempenho dos mesmos como ao sucesso das organizações. Sendo assim, é importante priorizar essa qualidade de relações entre os participantes, para que os objetivos comuns sejam compartilhados por todos e efetivados.

A consolidação das relações humanas nas organizações públicas ou privadas é de fundamental importância para o atendimento prestado aos usuários/clientes, bem como para os funcionários.

Por mais engajados que os colaboradores sejam, sua força jamais será potencializada se não houver bom relacionamento entre os mesmos. A efetiva força do grupo só será possível por meio de um relacionamento transparente e não superficial entre seus membros. (RUGGIERO, 2008, p. 45).

As relações humanas englobam as ações e atitudes das pessoas no seu convívio cotidiano e profissional, isto é, pelo contato entre os indivíduos e os grupos. Para Lanz e Tomei (2015) cada pessoa tem uma personalidade distinta que influencia na sua interação com os demais componentes do grupo.

Gerir pessoas significa captar, ambientar, desenvolver, monitorar e manter colaboradores (funcionários, empregados, parceiros) dentro da organização. Significa oferecer condições organizacionais para que o elemento humano possa aprender e aprimorar suas habilidades e, dessa forma, aliar os objetivos organizacionais aos seus objetivos pessoais. Significa também utilizar habilidades técnicas, gerenciais e interpessoais. As técnicas dizem respeito ao cotidiano do trabalho, as gerenciais estão relacionadas a tomada de decisão por parte do gestor e a interpessoal é o que diferencia os profissionais, esta capacidade é percebida como liderança (STADLER, 2009, p. 1-2).

3 MÉTODO DE PESQUISA

A presente pesquisa objetivou analisar a qualidade do atendimento prestado as pessoas que buscam serviços de matrícula na escola estadual Padre Damião, em Cruzeiro do Sul, Acre.

3.1 TIPO E DESCRIÇÃO GERAL DA PESQUISA

Foi adotada a pesquisa exploratória, a partir da fundamentação teórica de estudiosos sobre o tema, favorecendo uma análise mais aprofundada das questões levantadas.

Segundo Gil (1991), a Pesquisa Exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Quanto aos procedimentos foi classificada dentro de uma abordagem qualitativa, visando analisar como se dá esse atendimento. E também quantitativa, buscando medir o grau de satisfação das pessoas quanto os serviços de matrícula na escola supracitada.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO FENÔMENO DE ESTUDO

O objeto de estudo foi a escola Padre Damião no município de Cruzeiro do Sul, Acre. A instituição presta serviços de educação do ensino fundamental, visando formar cidadãos conscientes dos seus direitos e deveres. Foi analisado o processo de matrícula, objetivando verificar o grau de satisfação da comunidade acadêmica.

A escola de Ensino Fundamental Padre Damião recebeu esse nome em homenagem a um corajoso jovem missionário da longínqua Bélgica que por vontade própria dedicou sua vida aos leprosos da ilha de Malokai. E como a escola nasceu em 1974 para atender os filhos dos leprosos que moravam em

torno de um hospital da cidade de Cruzeiro do Sul, onde moravam os pais dos alunos, o nome da escola foi inspirado no ideal de vida deste jovem.

A investigação científica foi executada através de pesquisa bibliográfica, contendo a fundamentação e ideias de estudiosos que abordam o tema, bem como da aplicação de questionário e entrevistas com pais de alunos e profissionais da referida instituição.

O que se buscou com essa pesquisa foi analisar a qualidade do atendimento prestado na escola de Ensino Fundamental Padre Damião, no Município de Cruzeiro do Sul, Acre, no momento da matrícula de acordo com a percepção dos pais dos alunos.

A partir da metodologia adotada foi possível adquirir informações e opiniões referentes ao atendimento na referida instituição, e ainda sobre a satisfação ou não dos pais pelo serviço prestado pela escola.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Os participantes do estudo foram os servidores da escola Padre Damião e, pais de alunos matriculados na referida escola, buscando identificar a visão dos mesmos sobre o atendimento prestado no momento da matrícula dos alunos.

Atualmente, a escola de Ensino Fundamental Padre Damião atende 520 alunos distribuídos em dois turnos com modalidade de 6º ao 9º ano, com um número de 26 professores, sendo estes lotados nas diversas disciplinas curriculares, e 22 servidores administrativos, dando suporte às atividades pedagógicas.

A amostra foi não-probabilística e por conveniência formada por 60 (sessenta) pais que condiz 11,53% do total de pais que possuem filhos matriculados na escola, bem como pela diretora e 16 servidores administrativos representado por 72% dos funcionários administrativos que trabalham na escola Padre Damião. Através deste campo de amostragem foi possível obter uma demonstração satisfatória e uma análise dos dados, constatando as percepções dos participantes sobre o atendimento prestado pela instituição.

3.4 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Para a realização da presente pesquisa foram utilizados 02 (dois) questionários semiestruturado com questões abertas e fechadas.

O primeiro foi aplicado para os servidores da escola estadual de Ensino Fundamental Padre Damião. O segundo questionário foi respondido pelos pais e/ou responsáveis pelos alunos. Segundo Marconi e Lakatos (2007, p. 203) “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”

O questionário aplicado para os servidores continha 31 questões. Já o questionário aplicado para os pais e/ou responsáveis continha 30 questões. As questões estavam firmadas numa escala tipo Likert de 5 pontos, sendo que 1 correspondia a “discordo totalmente” e 5 “concordo totalmente”, além disso havia uma questão aberta e também as questões demográficas as quais indagam sobre o perfil do respondente.

3.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS

A obtenção dos dados se deu a partir de coleta na escola de Ensino Fundamental Padre Damião em Cruzeiro do Sul, Acre, por meio de um questionário aplicado aos gestores e aos pais de alunos matriculados, obtendo informações da escola e do tipo de atendimento prestados aos pais, visando identificar o grau de satisfação ou sua ausência no fornecimento de serviços de matrículas.

Para análise de dados foi realizado uma análise de conteúdo, objetivando assim avaliar a satisfação no atendimento nos serviços de matrícula escolar.

A aplicação dos questionários ocorreu no decorrer de uma semana, nos turnos matutino e vespertino, sendo que, os questionários dos servidores foram deixados na escola numa segunda-feira e recolhidos numa quinta-feira, com o intuito de disponibilizar o maior tempo possível para suas respostas. A

aplicação do questionário para os pais e/ou responsáveis ocorreu em 06 dias corridos, pois a cada dia eram visitadas 10 famílias.

O tratamento dos dados ocorreu a partir da análise das respostas dos participantes, do questionário previamente definido, conforme o objetivo da pesquisa, o que possibilitou à amostra analisada apresentar seu próprio ponto de vista, respondendo livremente sobre as perguntas levantadas. Após foi realizada a discussão e análise dos resultados obtidos no projeto de pesquisa.

Em seguida, as respostas dos participantes foram digitadas e implementadas na pesquisa, visando proporcionar uma análise da realidade do atendimento prestado pela escola Padre Damião e ainda, verificar se o mesmo favorece a satisfação dos pais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da análise dos dados da amostra dos servidores e dos pais dos alunos da Escola de Ensino Fundamental Padre Damião foi possível realizar um diagnóstico da realidade vivenciada pela gestão da escola e pela comunidade nos dias de realização das matrículas escolares.

Inicialmente serão abordadas as respostas dos servidores administrativos, com o intuito de propiciar um melhor entendimento da visão destes profissionais com relação ao atendimento prestado pela supracitada escola.

4.1 PERFIL DOS CORRESPONDENTES

Ao analisar a amostra dos servidores constatou-se que 94% dos entrevistados são do sexo feminino e apenas 6% do sexo masculino. Um fator de destaque foi o baixo percentual de servidores que possuem nível médio (24%) e ainda, o fato de todos os demais possuírem nível superior (76%), sendo que destes 35% possuem pós-graduação.

No concernente a faixa etária dos servidores, observar-se que 47% da amostra objeto do estudo tinha uma faixa etária entre 36 a 50 anos, 29% entre 51 a 60 anos, e 24% tinha entre 19 a 35 anos. Chamou atenção o fato de nenhum dos servidores pesquisados possuírem idade acima dos 60 anos.

Na tabela 1 está relatada a percepção dos servidores com relação ao atendimento prestado no momento da matrícula, verificando-se que a escola procura estabelecer mecanismos para ofertar um atendimento de qualidade, sem que haja discriminação entre os usuários dos serviços. Para tanto, cumpre os atendimentos prioritários estabelecidos por lei, sendo que as pessoas maiores de 60 anos, gestantes, lactantes e deficientes não entram na fila. Logo, na percepção dos servidores, o atendimento é prestado com presteza, independentemente da quantidade de pessoas que estão aguardando atendimento.

Tabela 1 - Visão dos servidores da Escola Padre Damião sobre o atendimento no momento da matrícula

Questões	Grau de motivação	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1-Existe um atendimento prioritário conforme o estabelecido por lei?		2%	8%	15%	75%
2- Há um processo de atendimento diferenciado para ingresso de novos alunos?		74%	15%	6%	5%
3- O número de vagas disponíveis não interfere na qualidade do atendimento prestado aos pais.		0%	7%	22%	71%
4- Os pais são atendidos com eficiência e agilidade		6%	8%	10%	76%

A partir da análise da tabela 2, verificou-se que 71% dos servidores pesquisados concordaram que o quantitativo de profissionais alocados para trabalharem na realização de matrículas não é suficiente para atender a demanda. Quando questionados a respeito do número de vagas disponibilizados para matrícula (82%) apontaram discordar, sendo que 53% discordaram totalmente e 29% parcialmente.

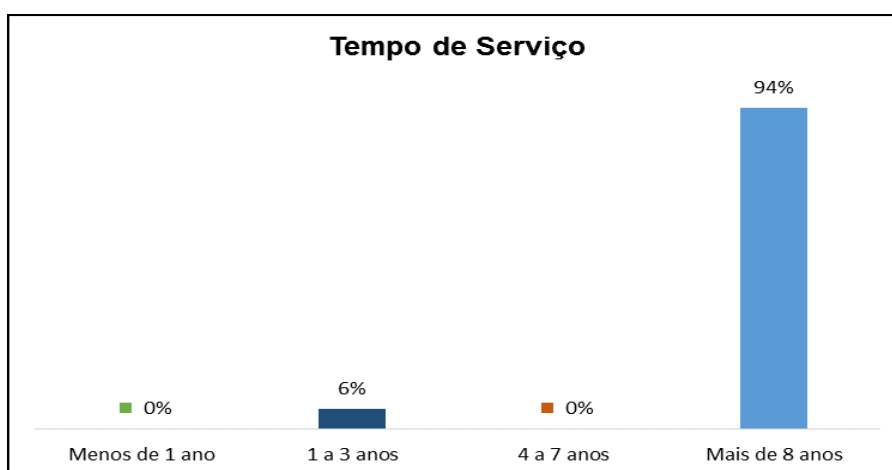
Destaca-se ainda, que 56% da amostra formada pelos servidores apontou discordar que os pais ficam esperando muitas horas na fila.

Tabela 2 - Visão dos servidores da Escola Padre Damião sobre o atendimento no momento da matrícula

Questões	Grau de motivação	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1- São poucos os funcionários que trabalham na realização da matrícula.		3%	8%	17%	28%	43%
2- O número de vagas é suficiente para suprir a demanda dos usuários que buscam pelos serviços de matrícula.		53%	29%	6%	6%	6%
3- Os pais estão satisfeitos com a quantidade de vagas oferecidas pela escola.		41%	29%	24%	0%	6%
4- o período de matrículas é divulgado com antecedência para os pais e/ou responsáveis.		0%	0%	24%	35%	41%
5- Os pais e/ou responsáveis dos alunos costumam ficar muito tempo na fila.		18%	38%	18%	12%	18%

Destaca-se como fator positivo o fato de 94% dos servidores pesquisados possuírem mais de 08 anos de lotação na escola Padre Damião. É importante destacar ainda, que os servidores são contratados pela Secretaria de Estado de Educação e, posteriormente, lotados nas escolas estaduais de ensino. Assim, utiliza-se o termo lotação para referir-se ao período em que o servidor está exercendo suas atividades profissionais em determinada escola.

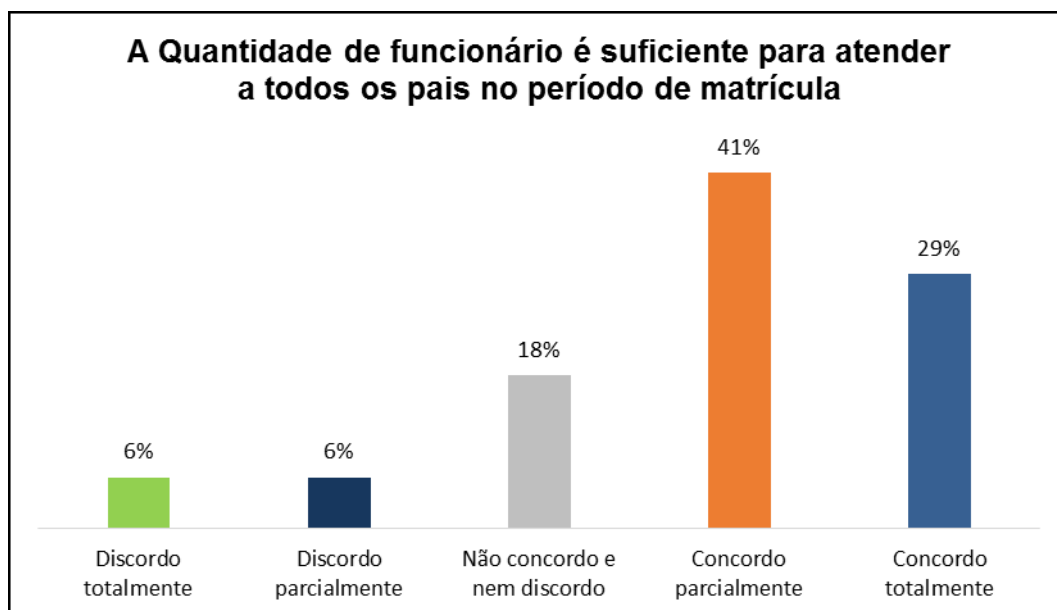
Gráfico 1 - Tempo de lotação na escola



Fonte: Elaborado pela autora

Na concepção dos servidores, o número de funcionários que trabalham no processo de matrícula não é suficiente para atender a demanda, sendo que 29% dos entrevistados concordam plenamente e 41% concordam parcialmente.

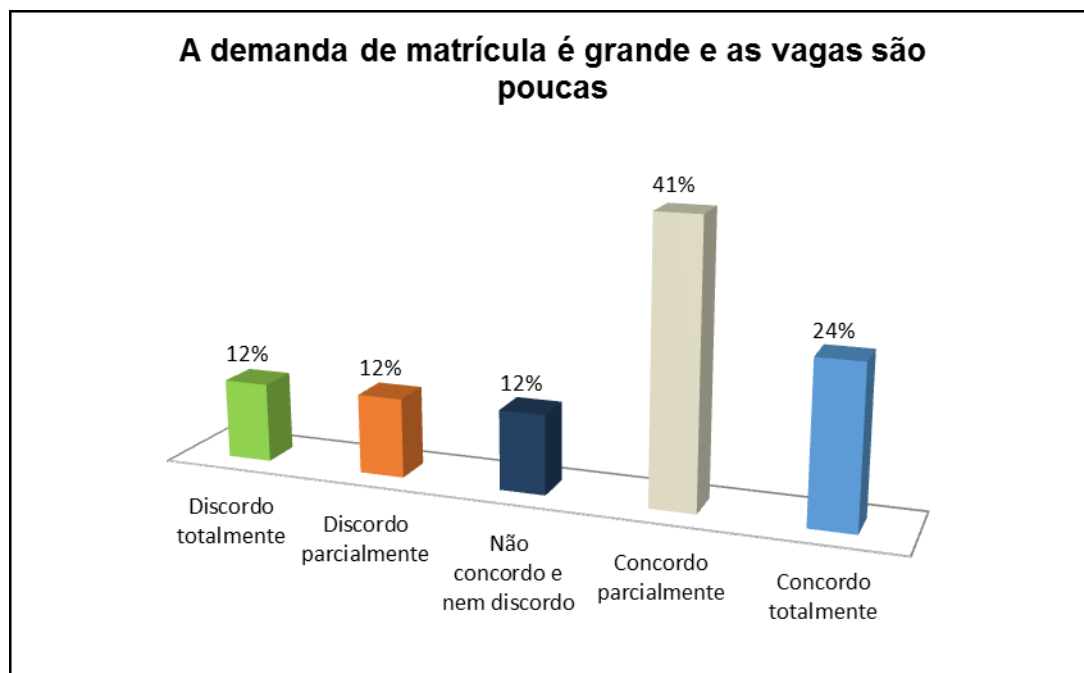
Portanto, pode-se perceber que uma parcela significativa dos servidores acredita que a instituição oferece um bom atendimento no período de matrícula, mas que poderia ser melhorado em alguns aspectos.

Gráfico 2 - Número de funcionários que realizam matrícula

Fonte: Elaborado pela autora

A análise dos dados acerca do quantitativo de vagas que são ofertadas anualmente pela instituição, gráfico 3, revelou que, para 65% dos servidores as vagas disponibilizadas não é suficiente para atender a demanda, sendo que 41% afirmaram concordar parcialmente e 24% concordam totalmente. Assim, um bom percentual concorda que a demanda de matrícula é grande e as vagas são poucas.

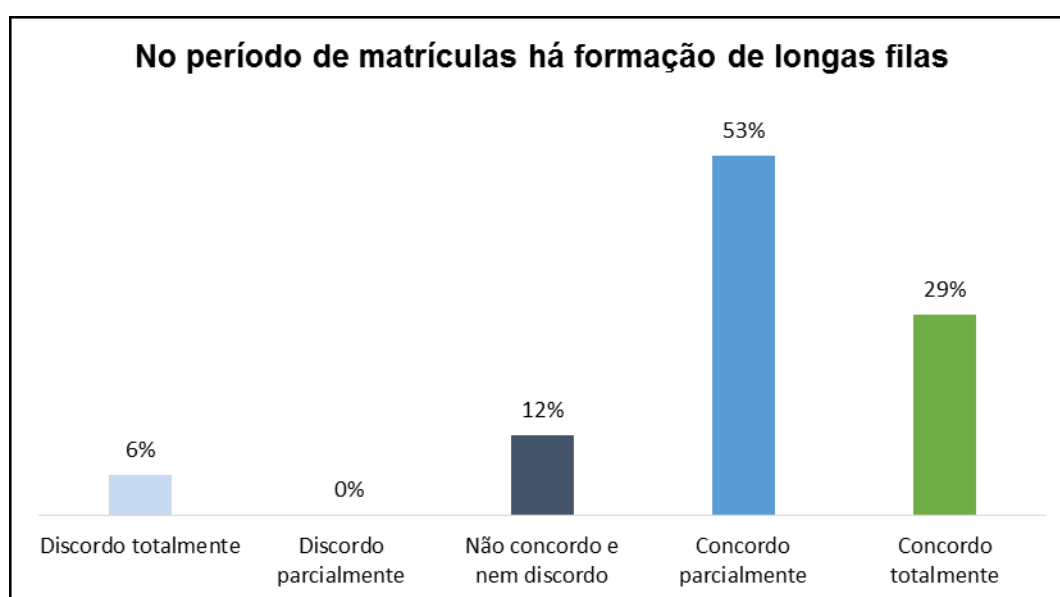
Gráfico 3 - Quantitativo de vagas



Fonte: Elaborado pela autora

Ao analisar as respostas sobre a formação das filas nos dias de matrícula, verificou-se que um percentual significativo dos servidores afirmou que são formadas longas filas, sendo que 53% concordaram parcialmente e 29% concordaram totalmente, indicando que existe a formação de longas filas no período de matrículas.

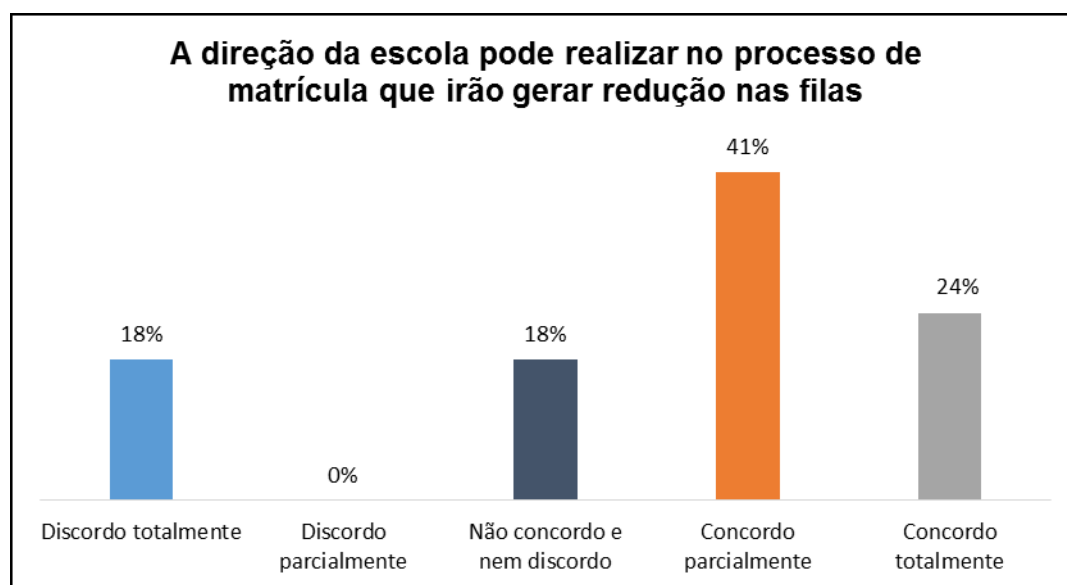
Gráfico 4 - Formação de filas nos dias de matrícula



Fonte: Elaborado pela autora

Em face do gráfico 5, observa-se que, somando os que concordam parcialmente e os que concordam totalmente tem-se um percentual de 65% que acreditam que a direção da escola pode realizar alguns procedimentos para reduzir a formação de fila no período de matrícula.

Gráfico 5 - Visão dos servidores acerca da inserção de novos procedimentos para realização da matrícula



Fonte: Elaborado pela autora

4.2 PERCEPÇÃO DOS PAIS E/OU RESPONSÁVEIS PELOS ALUNOS COM A RELAÇÃO À QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Ao analisar a amostra formada pelos pais, constatou-se que 75% dos entrevistados são do sexo feminino e 25% do sexo masculino. Frisa-se que 48% dos pais entrevistados possuem nível médio, 33% possuem ensino fundamental, 17% possuem nível superior e apenas 2% cursaram alguma pós-graduação.

No que se refere a faixa etária da amostra composta pelos pais, observou-se que 27% enquadraram-se na faixa etária entre 19 a 35 anos, 47%

da faixa de 36 a 50 anos, 20% na faixa entre 51 a 60 anos e 7% encaixaram-se na faixa etária acima de 60 anos.

O segundo questionário foi aplicado para 60 (sessenta) pais e/ou responsáveis que tem filhos matriculados na escola de ensino fundamental Padre Damião e os dados coletados possibilitaram realizar a seguinte análise:

A percepção dos pais com relação ao atendimento prestado no momento da matrícula demonstra que os funcionários procuram atender com presteza e respeito, observando o cumprimento das normas legais, buscando fazer com que os pais permaneçam no estabelecimento de ensino o menor tempo possível. Assim, verifica-se que a gestão da escola procura estabelecer mecanismos para ofertar um atendimento de qualidade, sem que haja desrespeito e demora entre um atendimento e outro.

Tabela 3 - Visão dos pais e/ou responsáveis pelos alunos acerca do atendimento prestado no momento da matrícula

Questões	Grau de satisfação	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1- Considero respeitoso ao atendimento realizado pelos funcionários?		5%	9%	12%	74%
2- Os funcionários prestam um atendimento ágil no momento da matrícula?		1%	12%	58%	29%
3- O atendimento prestado no momento da matrícula é demorado?		22%	51%	15%	12%
4- Os funcionários prestam um atendimento de qualidade?		12%	15%	48%	25%

Fonte: Elaborado pela autora

A partir da análise da tabela 4, constatou-se que 83% dos pais acreditam que existe um prioritário e 80% apontaram existir um atendimento prioritário de acordo com o estabelecido por lei. Tal fato ressaltar a existência de um atendimento prioritário, pois o percentual entre as duas respostas é estatisticamente iguais. Quando questionados a respeito de melhorias no processo de matrícula, 42% dos pais apontaram concorda e 33% apontaram discordar e 25% nem concordaram e nem discordaram.

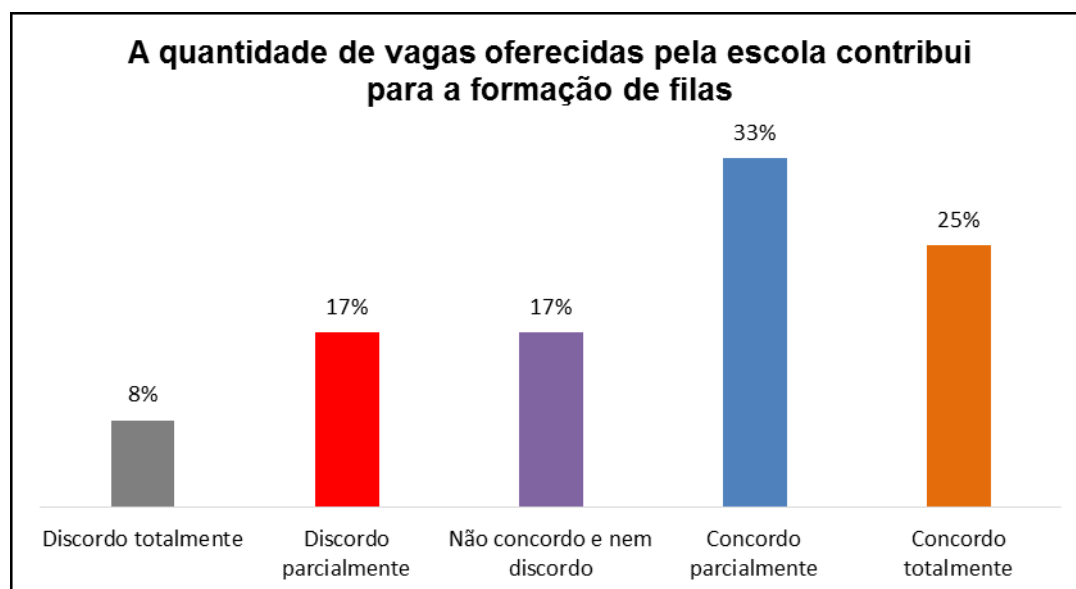
Tabela 4 - Visão dos pais com relação ao quantitativo de vagas, atendimento prioritário e o processo de matrícula.

Questões	Grau de motivação	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1 - Existe um atendimento prioritário.		5%	10%	6%	35%	48%
2 - o processo de matrícula deve melhorar.		25%	8%	25%	12%	30%
3 - Existe um atendimento prioritário, de acordo com a legislação vigente.		6%	6%	8%	28%	52%

Fonte: Elaborado pela autora

Ao analisar a concepção dos pais no que diz respeito à ocorrência de uma relação direta entre o número de vagas oferecido anualmente e a formação das filas, verificou-se que o percentual dos pais que concordaram que as longas filas são formadas em decorrência da quantidade de vagas oferecidas pela instituição foi de 58%, sendo que 25% concordaram totalmente e 33% concordam parcialmente.

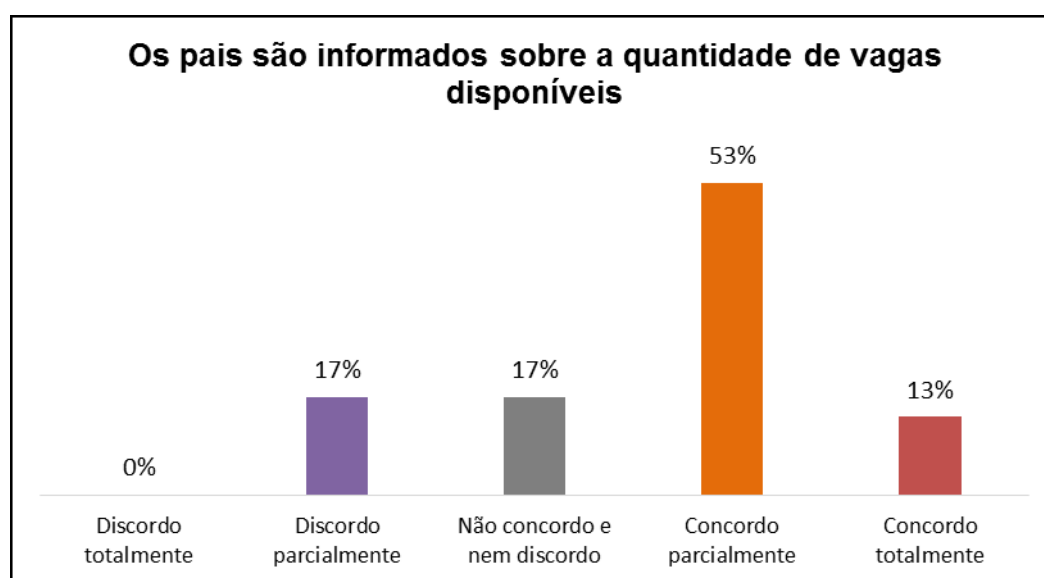
Gráfico 6 - Relação entre a quantidade de vagas e a formação de filas



Fonte: Elaborado pela autora

Diante dos dados apresentados no gráfico 8, constatou-se que 53% da amostra analisada concordaram parcialmente que a escola informa aos pais a quantidade de vagas disponíveis para matrícula. Tal fato demonstra que os pais não são devidamente informados quanto à disponibilidade de vagas. É de fundamental importância mencionar que embora os pais não possuam total conhecimento, não é totalmente desinformado, pois nenhum dos entrevistados discordou totalmente da falta de alguma informação a respeito do número de vagas.

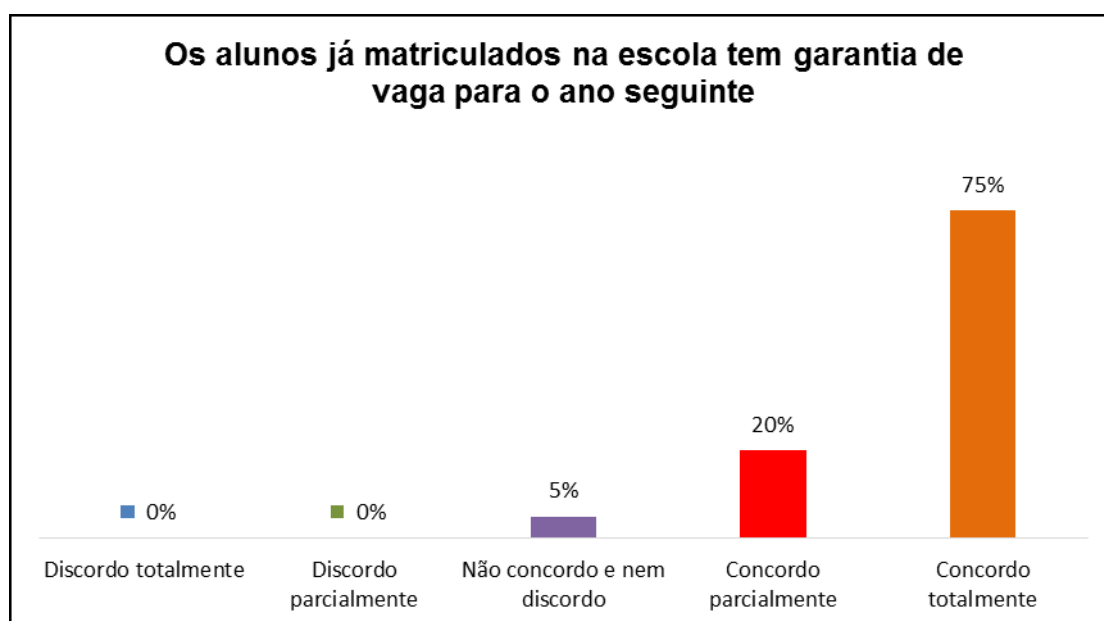
Gráfico 7 - Informação sobre o quantitativo de vagas disponíveis para matrícula



Fonte: Elaborado pela autora

De acordo as respostas do gráfico 9, os pais apontaram que os alunos que possuem vínculo estudantil com a escola têm vaga garantida no ano seguinte.

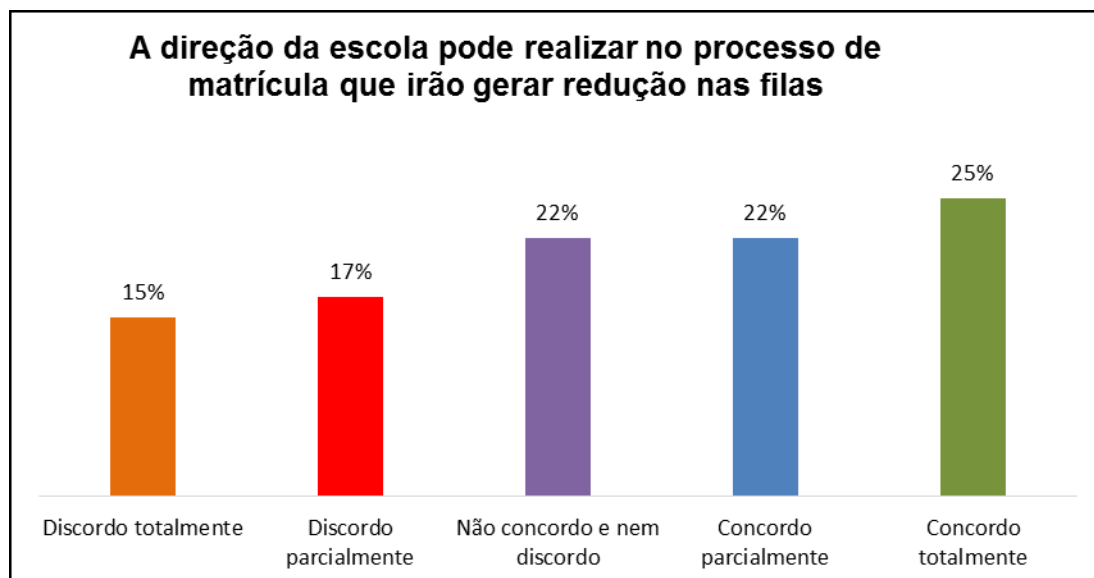
Gráfico 8 - Garantia de vagas para os alunos que possuem vínculo com a instituição



Fonte: Elaborado pela autora

Pode-se inferir da análise dos gráficos 10 (pais) e 5 (servidores) que tanto os pais quanto os servidores acreditaram que a direção da escola de ensino fundamental Padre Damião poderia realizar alguns procedimentos para reduzir a formação de fila no período de matrícula.

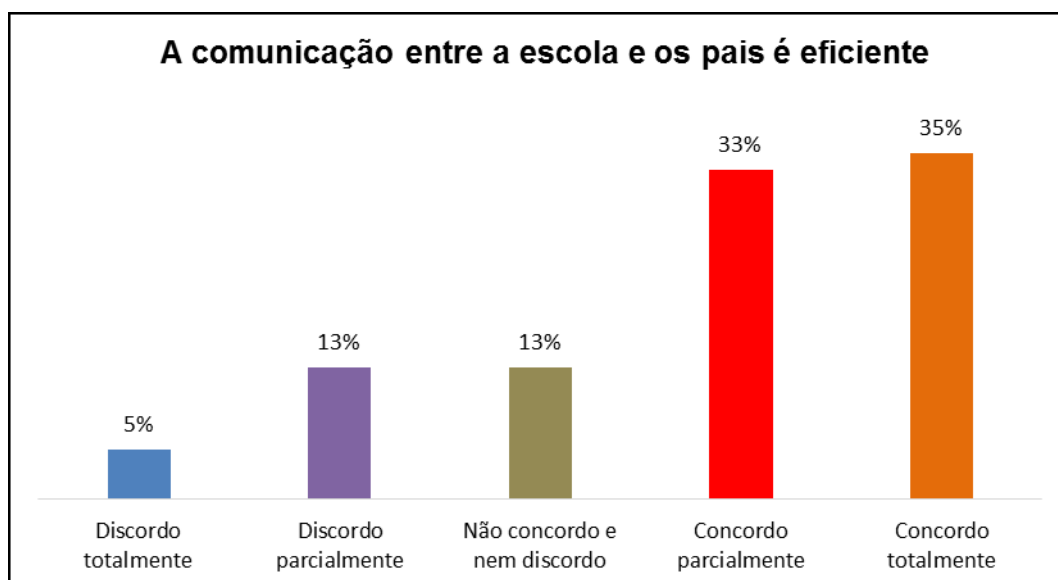
Gráfico 9 - Visão dos pais acerca da inserção de novos procedimentos para realização da matrícula



Fonte: Elaborado pela autora

Observando os percentuais apresentados no gráfico 11, constatou-se que uma quantidade significativa dos entrevistados (64%) concordou que existe uma comunicação eficiente entre os pais e a instituição de ensino, o que é um aspecto considerado extremamente positivo, pois reflete que a escola possui uma relação cordial com o seu público alvo.

Gráfico 10 - A comunicação entre a escola e os pais



Fonte: Elaborado pela autora

4.3 COMPARAÇÃO ENTRE AS RESPOSTAS DADAS PELOS SERVIDORES E AS RESPOSTAS DADAS PELOS PAIS

No decorrer do estudo verificou-se que a concepção dos servidores e dos pais e/ou responsáveis pelos alunos com relação à formação de filas é proporcionalmente semelhante, pois o percentual dos pais que concordaram que as filas são formadas em decorrência da quantidade de vagas oferecidas pela instituição foi de 53%, e o percentual dos servidores foi de 58%.

Destaca-se ainda, que embora os pais tenham apontado à existência de filas nos dias de matrícula, o grau de satisfação em relação ao atendimento administrativo foi consideravelmente expressivo (68%). Tal fato foi identificado na análise das respostas dos aspectos considerados extremamente positivo, onde uma parcela significativa da amostra formada pelos pais declarou que a escola mantém uma relação cordial com o seu público alvo.

A análise dos resultados possibilitou ainda, identificar informações da amostra em estudo, onde 22 profissionais que fazem parte do quadro administrativo, 76% possuem nível superior, sendo que destes 35% possuem pós-graduação e 94% declararam está na instituição a mais de oito anos.

Nesse sentido, pode-se refletir, que esse índice de 94% dos servidores que estão na instituição a mais oito anos, pode contribuir com umas das possíveis causas para o atendimento mais dinâmico, a partir do momento que os pais chegam na sua vez de atendimento, pois os profissionais já estão cientes das rotinas administrativas. Frisa-se que, tanto os pais quanto os servidores expressaram que o atendimento prestado pelos profissionais no momento que estão efetivando a matrícula é bom, no entanto, o tempo de espera nas filas é que incomoda.

Com relação à opinião dos pais sobre a questão aberta pode-se constatar que a maioria dos entrevistados respondeu que o atendimento prestado pela escola no processo de matrículas é consideravelmente bom, pois aqueles que não conseguem uma vaga para a série almejada, existe uma relação de espera e no momento do aparecimento da mesma o responsável pelo aluno e contatado pela direção para o preenchimento da mesma.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar o grau de satisfação dos pais e/ou responsáveis dos alunos matriculados ou os que procuram por matrícula na Escola Estadual de Ensino Fundamental Padre Damião, em Cruzeiro do Sul - AC, através da aplicação de dois questionários, em que o primeiro foi aplicado para os servidores da instituição e o segundo foi respondido pelos pais e/ou responsáveis pelos alunos.

No decorrer da pesquisa verificou-se que, apesar dos participantes demonstrarem estarem satisfeitos com o atendimento prestado pela escola, especificamente no momento da efetivação da matrícula, foi indicado que a instituição poderá investir em novas ferramentas para diminuir o tempo de espera na fila.

Desta forma, as respostas da amostra formada pelos servidores e pelos pais destacaram a necessidade da direção da escola adotar estratégias que possibilitem a redução ou até mesmo extinção das filas. Dentre as ferramentas que poderiam ser implementadas, a partir da coleta de dados para o presente trabalho, aponta-se a criação de um sistema de agendamento, esse agendamento é uma sugestão da autora do projeto como contribuição para a diminuição de longas filas no período de matrículas. Inicialmente, seriam realizados os agendamentos das matrículas dos alunos que já possuem vínculo estudantil com a instituição. Em seguida, seria realizado um levantamento do quantitativo de vagas que permaneceram para matrícula de alunos novos, sendo divulgado nos mais variados veículo de comunicação os dias em que seriam realizadas as matrículas dos alunos ingressantes.

Por fim, acredita-se que a busca pela excelência na qualidade do atendimento deve ser prioridade para todas as instituições, sejam públicas ou privadas, principalmente no ambiente escolar, onde são formados os cidadãos conscientes dos seus direitos e deveres para com a sociedade.

Nas limitações da pesquisa constatou-se a falta de estudos voltados para a temática da qualidade do atendimento prestado pelas escolas, especialmente no que se refere ao processo de matrícula escolar. Destaca-se ainda, o fato do levantamento dos dados da pesquisa terem sido coletados

fora do período de matrícula, o que gerou algumas dificuldades para aplicação dos questionários para os pais e/ou responsáveis pelos alunos, houve a necessidade de fazer visita domiciliar as famílias que foram selecionadas aleatoriamente. Assim, não tinha previamente a confirmação de que os pais aceitariam aceitar da pesquisa.

As contribuições deste estudo se justificam pela importância de estudos voltados para análise da qualidade no atendimento oferecido pelas instituições de ensino, já que a nova visão da administração é a fidelização dos clientes e/ou usuário. É importante ressaltar ainda que, hoje o grande diferencial está no contato e relacionamento com o cliente e /ou usuário.

Por fim, sugere-se que para aprofundamento deste tipo de estudo no meio acadêmico, novas pesquisas sejam elaboradas, em diferentes regiões do país, para efeito de comparação entre o atendimento em escolas públicas em todo o território nacional. Ainda, pesquisas com o mesmo tema porém com diferentes metodologias também podem enriquecer o conteúdo acadêmico acerca deste tema.

REFERÊNCIAS

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

COBRA, Marcos. **Estratégias de marketing de serviços**. São Paulo: Editora & marketing, 2001.

DALLEDONE, Jorge. **Gestão de serviços**: a chave do sucesso nos negócios. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2008.

DOURADO, Luiz Fernandes; OLIVEIRA, João Ferreira. **A qualidade da educação**: perspectivas e desafios. In: Educação e Sociedade, Campinas, v. 29, n. 78, p. 201-215, maio/ago. 2009.

FRESCHI, Camila Peres; SANTOS, Bruno Rodrigues dos. **Treinamento e desenvolvimento profissional**: um programa de qualidade no atendimento ao público para o campus da Unesp de Bauru. XIII SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GORDON, Ian. **Marketing de relacionamento**: estratégias, técnicas e tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre. São Paulo: Futura, 1998.

GRACINDO, R. V. **Gestão da Educação**: o Município e a Escola. IN: Gestão da Educação: impasses, perspectivas e compromissos. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

HOFFMAN, K. Douglas.; BATESON, John E. G. **Princípios de marketing de serviços, conceitos, estratégias e casos**. 2 ed. São Paulo. 2003.

LANA, Manuela Sampaio; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela. **Gestão por competências**: impactos na gestão de Pessoas. Juiz de Fora, n. 04, abr./mai. 2007.

LANZ, Luciano Quinto; TOMEI, Patrícia Amélia. **Confiança nas organizações**: como gerenciar a confiança interpessoal, organizacional e interorganizacional. 1. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

LEBOEUF, Michael. **Como conquistar clientes e mantê-los para sempre**. São Paulo: Habra, 1996.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em Gestão Pública**. Recife: Fórum Nacional de Qualidade, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. Tradução Ailton Brandão. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998. 725 p.

_____. KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**: a bíblia do marketing. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006

_____. ARSMTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 7 ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1998.

_____. KARTAJAYA, Hermawan; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 3.0**: as forças que estão definindo o novo marketing centrado no ser humano. Tradução Ana Beatriz Rodrigues. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MORIN, Edgar. **Saberes globais e saberes locais**: o olhar transdisciplinar. Rio de Janeiro: Garamond, 2000.

MOZZATO, Anelise Rebelato. **Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração**: potencial e desafios. RAC, Curitiba, v. 15, n. 4. p. 731-747, 2011.

MOUTELLA, Cristina. Fidelização De Clientes Como Diferencial Competitivo, 2003. Disponível em:
<<http://dspace.bc.uepb.edu.br:8080/jspui/bitstream/123456789/3276/1/PDF%20-%20Anderson%20Yuri%20Dantas%20Alves.pdf>> Acesso em: 25 Jun.2015.

NICKELS, William G; WOOD, Marian Burk. **Marketing, Relacionamentos, Qualidade e Valor**. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos, 1999.

ROMANELLI, Otaíza de Oliveira. **História da Educação no Brasil**. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 1991.

RUGGIERO, Alberto Pirró. **Qualidade do relacionamento na equipe**. 2008. Art. 3506. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Grupo_Equipe>. Acesso em: 08 mai. 2015.

SOUZA, Caroline Lourenço de. FRENHANI, Daniela Aparecida. **Qualidade no atendimento como fator de crescimento empresarial**. Capivari-SP, 2010

STADLER, Adriano. **Gestão de Pessoas aplicadas à instituições de ensino**. (Material didático) Curitiba: Editora IBPEX, 2009.

Apêndice A – Questionário aplicado para os funcionários da Escola de Ensino Fundamental Padre Damião.

Prezado Funcionário, este questionário tem por objetivo saber a opinião dos funcionários a respeito do atendimento prestado no momento da matrícula pela Escola de Ensino Fundamental Padre Damião. A pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do curso de Administração Pública, e qualquer dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para Ângela Maria do Nascimento, telefone (68) 9957-0126, no endereço Rua do Remanso, nº 51, Remanso, Cruzeiro do Sul – Acre.

Responda as questões abaixo de acordo com a escala:	
Discordo Totalmente ①②③④⑤ Concordo totalmente	
Quanto mais próximo de ① for sua marcação, significa que você discorda da afirmação do item. Quanto mais próximo de ⑤ for sua marcação, significa que você concorda com a afirmação do item.	
1 - Considero respeitoso o atendimento realizado pelos funcionários.	①②③④⑤
2 - Os funcionários prestam um atendimento ágil no momento da matrícula.	①②③④⑤
3 - A quantidade de funcionários é suficiente para atender a todos os pais no período de matrícula.	①②③④⑤
4 - A demanda de matrícula é grande e as vagas são poucas.	①②③④⑤
5 - O número de vagas disponíveis não interfere na qualidade do atendimento prestado aos pais.	①②③④⑤
6 - São poucos os funcionários que trabalham na realização da matrícula.	①②③④⑤
7 - Os pais são atendidos com eficiência e agilidade.	①②③④⑤
8 - O número de vagas é suficiente para suprir a demanda dos	①②③④⑤

usuários que buscam pelos serviços de matrículas.	
9 - No período de matrículas, há formação de longas filas.	①②③④⑤
10 - A quantidade de vagas oferecidas pela escola contribui para a formação de filas.	①②③④⑤
11 - Tenho conhecimento da quantidade de vagas disponíveis.	①②③④⑤
12 - Os pais são informados sobre a quantidade de vagas disponíveis.	①②③④⑤
13 - Existe um atendimento prioritário.	①②③④⑤
14 - Existe atendimento prioritário apenas conforme estabelecido em lei.	①②③④⑤
15 - Os alunos já matriculados na escola têm garantia de vaga para o ano seguinte.	①②③④⑤
16 - Tenho pleno conhecimento do processo de matrícula dos alunos.	①②③④⑤
17 - Há um processo de atendimento diferenciado para novos alunos.	①②③④⑤
18 - O atendimento prestado no momento da matrícula é demorado.	①②③④⑤
19 - A direção da escola pode realizar alterações no processo de matrícula que irão gerar redução nas filas.	①②③④⑤
20 - O processo de matrícula deve melhorar.	①②③④⑤
21 - Os funcionários prestam um atendimento de qualidade.	①②③④⑤
22 - Os pais e/ou responsáveis dos alunos costumam ficar muito tempo na fila.	①②③④⑤
23 - O período de matrículas é divulgado com antecedência para os pais e/ou responsáveis.	①②③④⑤
24 - A comunicação entre a escola e os pais é eficiente.	①②③④⑤
25 - Os pais estão satisfeitos com a quantidade de vagas oferecidas pela escola.	①②③④⑤
26 - Existe um atendimento prioritário, de acordo com a legislação vigente.	①②③④⑤

27 - Qual é a sua opinião sobre o atendimento prestado no momento da matrícula pelos funcionários da escola de Ensino fundamental Padre Damião.

<p>28 – Sexo</p> <p><i>() Feminino</i></p> <p><i>() Masculino</i></p>	<p>29 - Escolaridade</p> <p><i>() Ensino Fundamental</i></p> <p><i>() Ensino Médio</i></p> <p><i>() Ensino Superior</i></p> <p><i>() Pós-Graduação</i></p>
<p>30 - Faixa etária</p> <p><i>() 19 a 35 anos</i></p> <p><i>() 36 a 50 anos</i></p> <p><i>() 51 a 60 anos</i></p> <p><i>() acima de 60 anos</i></p>	<p>31 - Tempo em que trabalho na escola:</p> <p><i>() Menos de 1 ano</i></p> <p><i>() 1 a 3 anos</i></p> <p><i>() 4 a 7 anos</i></p> <p><i>() Mais de 8 anos</i></p>

Apêndice B – Questionário aplicado para os pais e/ou responsáveis pela matrícula dos alunos.

Prezado pais e/ou responsável, este questionário tem por objetivo saber a opinião dos usuários dos serviços prestados no momento da matrícula pela Escola de Ensino Fundamental Padre Damião. A pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do curso de Administração Pública, e qualquer dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para Ângela Maria do Nascimento, telefone (68) 9957-0126, no endereço Rua do Remanso, nº 51, Remanso, Cruzeiro do Sul – Acre.

Responda as questões abaixo de acordo com a escala:	
Discordo Totalmente ①②③④⑤ Concordo totalmente	
Quanto mais próximo de ① for sua marcação, significa que você discorda da afirmação do item. Quanto mais próximo de ⑤ for sua marcação, significa que você concorda com a afirmação do item.	
1 - Considero respeitoso o atendimento realizado pelos funcionários.	①②③④⑤
2 - Os funcionários prestam um atendimento ágil no momento da matrícula.	①②③④⑤
3 - A quantidade de funcionários é suficiente para atender a todos os pais no período de matrícula.	①②③④⑤
4 - A demanda de matrícula é grande e as vagas são poucas.	①②③④⑤
5 - O número de vagas disponíveis não interfere na qualidade do atendimento prestado aos pais.	①②③④⑤
6 - São poucos os funcionários que trabalham na realização da matrícula.	①②③④⑤
7 - Os pais são atendidos com eficiência e agilidade.	①②③④⑤
8 - O número de vagas é suficiente para suprir a demanda dos	①②③④⑤

usuários que buscam pelos serviços de matrículas.	
9 - No período de matrículas, há formação de longas filas.	①②③④⑤
10 - A quantidade de vagas oferecidas pela escola contribui para a formação de filas.	①②③④⑤
11 - Tenho conhecimento da quantidade de vagas disponíveis.	①②③④⑤
12 - Os pais são informados sobre a quantidade de vagas disponíveis.	①②③④⑤
13 - Existe um atendimento prioritário.	①②③④⑤
14 - Existe atendimento prioritário apenas conforme estabelecido em lei.	①②③④⑤
15 - Os alunos já matriculados na escola têm garantia de vaga para o ano seguinte.	①②③④⑤
16 - Tenho pleno conhecimento do processo de matrícula dos alunos.	①②③④⑤
17 - Há um processo de atendimento diferenciado para novos alunos.	①②③④⑤
18 - O atendimento prestado no momento da matrícula é demorado.	①②③④⑤
19 - A direção da escola pode realizar alterações no processo de matrícula que irão gerar redução nas filas.	①②③④⑤
20 - O processo de matrícula deve melhorar.	①②③④⑤
21 - Os funcionários prestam um atendimento de qualidade.	①②③④⑤
22 - Os pais e/ou responsáveis dos alunos costumam ficar muito tempo na fila.	①②③④⑤
23 - O período de matrículas é divulgado com antecedência para os pais e/ou responsáveis.	①②③④⑤
24 - A comunicação entre a escola e os pais é eficiente.	①②③④⑤
25 - Os pais estão satisfeitos com a quantidade de vagas oferecidas pela escola.	①②③④⑤
26 - Existe um atendimento prioritário, de acordo com a legislação vigente.	①②③④⑤

27 - Qual é a sua opinião sobre o atendimento prestado no momento da matrícula pelos funcionários da escola de Ensino fundamental Padre Damião.

28 - Sexo <input type="checkbox"/> <i>Feminino</i> <input type="checkbox"/> <i>Masculino</i>	29 - Escolaridade <input type="checkbox"/> <i>Ensino Fundamental</i> <input type="checkbox"/> <i>Ensino Médio</i> <input type="checkbox"/> <i>Ensino Superior</i> <input type="checkbox"/> <i>Pós-Graduação</i>
30 - Faixa etária <input type="checkbox"/> <i>19 a 35 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>36 a 50 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>51 a 60 anos</i> <input type="checkbox"/> <i>acima de 60 anos</i>	