



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

ÉRICA MONTEIRO CAVALCANTE VENTURELLI

**COPRODUÇÃO EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS NO
CONTEXTO DE PANDEMIA: um estudo da perspectiva de
familiares e responsáveis por estudantes da educação
fundamental privada**

Brasília – DF

2023

ÉRICA MONTEIRO CAVALCANTE VENTURELLI

**COPRODUÇÃO EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS NO
CONTEXTO DE PANDEMIA: um estudo da perspectiva de
familiares e responsáveis por estudantes da educação
fundamental privada**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Dra, Josivania
Silva Farias

Brasília – DF

2023

ÉRICA MONTEIRO CAVALCANTE VENTURELLI

**COPRODUÇÃO EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS NO
CONTEXTO DE PANDEMIA: um estudo da perspectiva de
familiares e responsáveis por estudantes da educação
fundamental privada**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da
aluna

Érica Monteiro Cavalcante Venturelli

Dra, Josivania Silva Farias

Professora-Orientadora

Dr, Paulo Henrique Bermejo,

Professor-Examinador

Dra, Doriana Daroit

Professora-Examinadora

Brasília, 15 de fevereiro de 2023.

A todos que trabalham diariamente por uma educação digna em qualquer nação. A todos que lutam incansavelmente para preservar o sorriso de uma criança.

AGRADECIMENTOS

A todos os meus “coprodutores”. São muitos. Eu não conseguiria agradecer a todos nem mesmo se usasse todas as laudas desta monografia, mas há alguns que são grandes *co-designers* do desenho da minha vida. Ao meu marido e ao meu filho, meus maiores impulsionadores, meu real significado da palavra felicidade. Aos meus tios, exemplo de perseverança, em especial à Eli, minha grande incentivadora. À minha mãe Dora (*in memoriann*), que me mostrou que é preciso lutar até o fim. À minha mãe Djilda, minha rainha, exemplo de altruísmo, brio e amor. Aos meus sogros e minha amiga Lu, parceiros incondicionais. Aos meus mestres, meus grandes amigos na Universidade, em especial à minha querida orientadora Josi, exemplo de dedicação, paciência e generosidade. E ao meu Verdadeiro Amor, o Autor Supremo: Jesus.

“Se você quiser ir rápido, vá sozinho.
Se você quiser ir longe, vá acompanhado.”
(Autor desconhecido)

RESUMO

Em uma crise global, serviços essenciais como a educação não podem deixar de ser prestados. Contudo, em um cenário crítico, as escolas precisam se reinventar. Compreender que o papel dos pais e responsáveis pode ser mais ativo e isso é benéfico à prestação de serviço, e conseqüentemente, à escola, precisa estar na agenda das escolas particulares pós-pandemia de Covid-19. A coprodução é um caminho que, quando bem trilhado, pode interferir positivamente na satisfação e na qualidade do serviço prestado. Coproduzir é envolver atores externos à organização para que ambos possam vivenciar uma melhor experiência na prestação do serviço. Este estudo identificou como ocorre a coprodução, na visão de pais e responsáveis por estudantes do ensino fundamental de escolas particulares do Distrito Federal (DF) e verificou alguns reflexos da pandemia de Covid-19. Além disso, analisou se, após o retorno às atividades presenciais nas escolas, pais e responsáveis da pesquisa se tornaram mais propensos à coprodução e se eles se sentiram mais satisfeitos com o serviço prestado durante o isolamento social. A coleta de dados ocorreu por meio de um questionário baseado em Soares e Farias (2019) e foram analisados pelos métodos estatísticos Coeficiente de Correlação de Pearson (R) e o indicador de confiabilidade da escala foi o Alpha de Cronbach. No contexto das escolas particulares, foi levantado o perfil coprodutor e verificou-se que pais e responsáveis têm expectativas altas em relação ao nível de escolaridade do estudante e que as famílias mantêm hábitos que envolvem a leitura e o esporte. Em relação às escolas, na visão dos pais, os incentivos à coprodução ainda são tímidos e mais relacionados ao desempenho do estudante. Este estudo identificou que após a pandemia, os pais não se sentem muito dispostos a participar mais da rotina escolar, porém pretendem, no futuro, dedicar mais horas auxiliando os estudantes na rotina escolar. Também, verificou-se uma forte correlação positiva entre o comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis com o incentivo por parte das escolas para a coprodução, ou seja, quanto mais as escolas incentivam à coprodução, mais os pais e responsáveis coproduzem. Outro ponto importante verificado é que indivíduos que já tinham um perfil coprodutor, continuaram coproduzindo durante a pandemia de Covid-19. Esta pesquisa contribui para ampliar a discussão sobre coprodução na esfera privada, até mesmo para que se possa comparar com os diversos estudos sobre coprodução de serviços públicos, bem como apresenta frutíferas análises sobre coprodução, propensão à coprodução e satisfação. Por fim, o levantamento permitiu conhecer mais sobre o perfil coprodutor de pais e responsáveis por estudantes do ensino fundamental privado do Distrito Federal e reunindo informações úteis para estudos futuros.

Palavras-chave: Coprodução. Escolas particulares. Prestação de serviço. Pandemia.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Escores médios das pontuações das respostas às perguntas relativas ao comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis (N = 104).....	27
Figura 2 - Escores médios das pontuações das respostas às perguntas relativas à propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares (N = 104).....	28
Figura 3 - Escores médios das pontuações das respostas às perguntas relativas ao comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19 (N = 104).....	31
Figura 4 - Escores médios das pontuações das respostas às perguntas relativas ao incentivo por parte das escolas para a coprodução (N = 104).....	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização sociodemográfica da amostra (N = 104).....	23
Tabela 2 – Caracterização dos hábitos familiares (N = 104).....	24
Tabela 3 – Caracterização das respostas às perguntas relativas ao comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis (N = 104).....	26
Tabela 4 – Caracterização das respostas às perguntas relativas à propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares (N = 104).....	28
Tabela 5 – Caracterização das respostas às perguntas relativas ao comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19 (N = 104).....	30
Tabela 6 – Caracterização das respostas à pergunta relativa à satisfação com o serviço educacional prestado durante a pandemia de Covid-19 (N = 104).....	33
Tabela 7 – Caracterização das respostas às perguntas relativas ao incentivo por parte das escolas para a coprodução(N = 104).....	34
Tabela 8 – Correlações entre os escores dos construtos avaliados (N = 104).....	40

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BNCC - Base Nacional Comum Curricular
CF - Constituição Federal
EDM – *Expectancy-disconfirmation Model*
ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente
LDB - Lei de Diretrizes e Bases
MEC - Ministério da Educação
OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PISA - *Programme for International Student Assessment*
SASS - *School and Staffing Survey*
UnB - Universidade de Brasília
M - Média
DP - Desvio-padrão
R - Coeficiente de Correlação de Pearson
P - valor de significância do Coeficiente de Correlação de Pearson

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
1.1. Contextualização.....	4
1.2. Formulação do problema.....	8
1.3. Objetivo Geral.....	9
1.4. Objetivos Específicos.....	9
1.5. Justificativa.....	10
2. REVISÃO TEÓRICA.....	11
2.1. O conceito de coprodução.....	12
2.2. Tendências à coprodução na educação.....	12
2.3. Coprodução e a pandemia de Covid-19.....	15
2.4. Satisfação com serviços e a propensão do cidadão à coprodução.....	16
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	19
3.1. Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa.....	19
3.2. Caracterização do lócus do estudo.....	19
3.3. População e amostra.....	20
3.4. Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa.....	20
3.5. Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	21
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	23
4.1. Dados demográficos dos participantes da pesquisa.....	23
4.2. Hábitos familiares.....	24
4.3. Comportamento de coprodução e hábitos de responsáveis pelo estudante...25	
4.3.1. Propensão à coprodução	28
4.4. Comportamento de coprodução e hábitos de responsáveis durante a pandemia de Covid-19	29
4.5. Grau de satisfação pelos pais e responsáveis com o serviço educacional prestado durante a pandemia de Covid-19	32
4.6. Incentivo por parte das escolas à coprodução.....	33
4.7. Correlações entre os construtos avaliados na pesquisa.....	36
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	41
REFERÊNCIAS.....	43
APÊNDICES.....	47

Apêndice A – Instrumento de coleta de dados.....	47
--	----

1. INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Apesar da relevância e da necessidade da participação da família na coprodução de serviços educacionais privados, o tema tem recebido pouca atenção por parte de estudiosos de administração e inovação. Contudo, o contexto de isolamento social causado pela pandemia de Covid-2019, evidenciou a necessidade de estudos na área e de fato ocorreu um grande aumento de estudos sobre coprodução (BRANDSEN; STEEN, 2020; CICATIELO et al., 2021). Sobre o tema, o estudo de Soares e Farias (2019) é uma referência relevante na esfera pública.

A origem do termo coprodução está no trabalho da economista ganhadora do Prêmio Nobel de 2009, Elinor Ostrom, e o termo pode ser entendido como “processos através dos quais os insumos utilizados para produzir um bem ou serviço tem a contribuição de indivíduos que não estão na mesma organização” (OSTROM, 1996, p. 1073). “Coprodução em educação, devido à natureza e especificidades do trabalho pedagógico, requer participação ativa” (SHIROMA, 2015, p. 72) e no Brasil, desde os estudos preliminares e a publicação da Base Nacional Comum Curricular (BNCC) em 2017, evidenciou-se a necessidade da participação da família na prestação de serviços educacionais, principalmente em compreender como acontece a interação família-escola.

A iniciativa do Ministério da Educação (MEC) veio após a publicação de um documento (*Global competency for an inclusive world*) da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), em que ele alerta que por muitos anos, os estudantes foram colocados como “acumuladores de conhecimento” sem estarem preparados para enfrentar as situações cotidianas e propor melhorias para a sociedade (OCDE, 2016, p.6) e a participação da família não era analisada como fator preponderante para excelência da prestação dos serviços educacionais. Neste documento, entende-se que a educação deve resultar na formação de um cidadão global e para isso os estudantes devem desenvolver competências durante a vida escolar, pois por meio da educação o estudante é capaz de transformar conhecimento, habilidades e atitudes em capacidade para poder gerar ação.

Sobre o tema, o Ministério da Educação (MEC) em 2017, por meio de audiências públicas, buscou conhecer quais são as necessidades reais de aprendizado na educação básica e baseando-se no documento proposto pela OCDE (2016) compilou a Base Nacional Comum Curricular (BNCC) com o objetivo de criar um currículo pedagógico padrão para todo o território nacional com uma parte específica a ser formada conforme a necessidade profissional e as tendências culturais de cada região brasileira. A fim de escutar a sociedade para contribuir na formação dos currículos regionais, ocorreram, em 2017, audiências públicas nas cidades de Manaus, Recife, Florianópolis, São Paulo e Brasília. No cerne do conceito de coprodução está a ideia de dar voz ao usuário e conhecer suas preferências.

O documento da BNCC passou por consultas públicas desde 2015 e sua primeira versão recebeu diversas contribuições (mais de 12 milhões) individuais, institucionais e de redes de educação de todo o país, bem como pareceres analíticos de especialistas, associações científicas e membros da sociedade acadêmica. Houve a sistematização dos dados por pesquisadores da Universidade de Brasília (UnB) e da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ) para que a segunda versão fosse debatida em seminários realizados pelas Secretarias Estaduais de Educação em todas as Unidades da Federação em 2016 (BRASIL, 2017).

A BNCC, com o objetivo de contribuir para a formação de cidadãos capazes de transformar a sociedade e integrar-se “aos propósitos que direcionam a educação brasileira para a formação humana integral e para a construção de uma sociedade justa, democrática e inclusiva” (BRASIL, 2017, p. 7), abriu caminho ao diálogo sobre aprendizado e prestação de serviços educacionais e, conseqüentemente, à aproximação família-escola, e percebe-se que este direcionamento tende à coprodução. Contudo, ainda que a BNCC represente um marco inicial para a mudança da educação brasileira, não houve esclarecimentos significativos sobre como deveria ser a participação da família. Para Soares e Farias (2019), o estudo de Ostrom (1996) evidenciou a importância de munir os cidadãos com informações para que aconteça a coprodução.

A estrutura educacional brasileira permaneceu muito engessada ao longo dos anos fazendo com que os estudantes e seus familiares tivessem uma participação pouco ativa como atores na prestação de serviços educacionais.

Segundo Porter (2006), em instituições hierarquizadas por longos anos, há a necessidade de uma mudança de estrutura e estratégia e ainda ressalta que por vezes os problemas na educação são tratados de forma generalizada.

Em 2020, quando o mundo foi afetado pela pandemia de Covid-19 e passou a viver em um contexto em que medidas rigorosas precisaram ser tomadas pelos governantes de forma imperativa inicialmente, a cooperação por iniciativa da população em serviços básicos foi determinante para o entendimento de que a participação do cidadão pode trazer grandes benefícios, evidenciando que os governos são dependentes dos cidadãos (BRANDSEN; STEEN, 2020). Os países europeus foram os primeiros a determinar o fechamento das escolas e a implantação obrigatória do ensino remoto em março de 2020. O contexto da pandemia de Covid-19 reforçou a necessidade da participação dos familiares na prestação dos serviços educacionais, principalmente devido ao isolamento social, que inviabilizou as atividades escolares presenciais.

O papel da família na educação brasileira sempre foi evidenciado na Constituição Federal e nos dispositivos legais como: o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e na Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB). O artigo 205 da Constituição Federal determina:

Art. 205 A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (BRASIL, 1988).

Segundo Brandsen e Steen (2020), a pandemia de Covid-19 permitiu que o tema coprodução se tornasse muito mais evidente devido ao fato de que as políticas públicas de saúde só funcionaram, dentro do contexto pandêmico, devido à massiva cooperação por parte dos cidadãos. Acerca do tema na educação, o estudo de Cicatiello et al. (2021) constatou que, durante a pandemia de Covid-19, quanto maior o envolvimento dos pais e responsáveis no ensino remoto, maior a satisfação com os serviços educacionais.

Bifulco e Ladd (2006) apresentam, em seu estudo sobre coprodução, as escolas *charter* dos Estados Unidos, que são escolas autônomas financiadas com recursos públicos, mas com gestão privada. De forma comparativa, Bifulco e Ladd

(2006) afirmam que as características institucionais das escolas *charter*, com gestão descentralizada, incentivam os pais a se tornarem mais envolvidos com a vida escolar dos filhos do que nas escolas públicas americanas tradicionais. Diante da pouca produção bibliográfica sobre o tema da coprodução na educação privada, o estudo de Bifulco e Ladd (2006) se mostrou importante para esta pesquisa, pois as escolas *charter* americanas apresentam algumas semelhanças com as escolas privadas brasileiras, pois por sua gestão privada, proporcionam a livre matrícula pelas famílias até o limite das vagas, o que mostra que os pais e/ou responsáveis podem escolher a escola de sua preferência, bem como podem mudar de escola.

O estudo de Bifulco e Ladd (2006) analisou a base de dados *School and Staffing Survey* (SASS), que representa uma grande base comparativa entre as escolas públicas tradicionais e as escolas *charter*, contendo informações sobre o envolvimento parental nas atividades escolares, sejam elas realizadas em casa, individualmente, ou na própria escola, de forma individual ou coletiva. Essa estratificação na base de dados está alinhada com a literatura, pois a coprodução em serviços educacionais pode ocorrer de variadas formas.

Pestoff (2006) elenca quatro tipos de contribuição por parte da família para a coprodução em educação: econômica, política, pedagógica e social. A participação na rotina escolar do estudante, bem como o incentivo financeiro à participação em eventos escolares ou o comparecimento em reuniões escolares exemplificam algumas contribuições.

No contexto da pandemia de Covid-19, as escolas, como prestadoras de serviços tradicionalmente presenciais, enfrentaram grandes desafios causados pelo isolamento social. Sob esse aspecto, Cicatiello *et al.* (2021) citam um importante caso observado por Brandsen e Steen (2020): devido ao aumento da digitalização do ensino durante a pandemia de Covid-19, os pais e responsáveis passaram a dar suporte aos estudantes nas atividades escolares, mas acima de tudo estavam oferecendo a presença física que os professores foram impossibilitados de oferecer.

O estudo de Cicatiello *et al.* (2021) objetivou explorar o perfil individual de usuários que se beneficiam a partir do envolvimento em serviços educacionais públicos, e logo, se mostram satisfeitos com esta prestação de serviços. Assim como o estudo de Ostrom (1996) identificou que o amplo provimento de informações é muito relevante para a coprodução, Cicatiello *et al.* (2021) perceberam que, em relação à educação remota, quanto mais informados estão os cidadãos, mais eles

se sentem empoderados e assim, expressam sentimentos positivos sobre a prestação do serviço. Isso parece ser ainda mais importante no contexto da pandemia de Covid-19, em que os pais tiveram que lidar com a necessidade das crianças de mudar para o ensino a distância em um tempo excepcionalmente curto.

Para Parmigiani *et al.* (2021 apud CICATIELLO *et al.*, 2021), a disposição dos pais de colaborar com os professores, ou seja, disposição de coproduzir, provou ser fundamental para determinar os resultados bem-sucedidos da educação das crianças durante a pandemia. Ainda que parte das iniciativas à coprodução tenham sido temporárias, Brandsen e Steen (2020) afirmam que há formas de a coprodução se tornar duradoura. Mesmo que os legisladores e os formuladores de políticas públicas estabeleçam regulamentações para a prestação de serviço, em um contexto de pandemia, muitas medidas precisam ser tomadas de forma rápida e esses instrumentos acabam sendo flexibilizados (OSTROM, 1999 apud BRANDSEN; STEEN, 2020).

Para o cenário da educação brasileira, mesmo com as determinações dos dispositivos legais (LDB, BNCC etc.), o contexto de pandemia representa um período crítico, porém é dentro desta crise que há a abertura de oportunidades à coprodução (BRANDSEN; STEEN, 2020).

1.2 Formulação do problema

Diante do contexto da pandemia de Covid-19, estudar sobre coprodução no âmbito educacional se tornou urgente e relevante para identificar o perfil coprodutor e compreender como as famílias se beneficiaram da coprodução, tendo em vista que a educação foi uma das áreas mais afetadas, principalmente por causa das mudanças abruptas sofridas. Além disso, preencher esta lacuna na literatura é fundamental para lidarmos com futuras crises.

Os estudos sobre coprodução na prestação de serviços, em sua grande maioria, são realizados no setor público (OSTROM, 1996; ALFORD, 2005; BOVAIRD, 2007; PESTOFF, 2006, 2012; SOARES; FARIAS, 2019; BRANDSEN; STEEN, 2021), e com frequência, identificam o perfil do usuário coprodutor e alguns

visam identificar a motivação e a propensão dos cidadãos para coproduzir (BORGES JUNIOR; FARIAS, 2020).

Durante a pandemia de Covid-19, a pesquisa de Cicatiello *et al.* (2021) identificou uma correlação positiva entre a coprodução com o ensino *online* e a satisfação com os serviços públicos educacionais. Assim, questiona-se: essa correlação também pode ser identificada em escolas do setor privado? Ademais, qual será o perfil coprodutor nas escolas privadas? Na visão dos pais e responsáveis por estudantes, como a escola tem aberto espaço para a coprodução?

1.3 Objetivo Geral

Analisar a coprodução da educação fundamental privada a partir da ótica de pais e responsáveis por estudantes no contexto de pandemia de Covid-19.

1.4 Objetivos Específicos

- Descrever o perfil coprodutor dos responsáveis pelos estudantes do ensino fundamental no setor educacional privado do Distrito Federal;
- Descrever o comportamento de coprodução e os hábitos familiares e sua propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares (pós-pandemia);
- Verificar o comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19;
- Verificar o grau de satisfação pelos estudantes com o serviço educacional prestado durante a pandemia de Covid-19;
- Verificar, na visão dos responsáveis, o incentivo por parte das escolas para a coprodução e
- Correlacionar o grau de satisfação com o comportamento de coprodução e a propensão a coproduzir.

1.5 Justificativa

Soares e Farias (2019) afirmaram que estudar coprodução em serviços educacionais no ensino fundamental é muito importante devido ao fato de a participação de familiares de alunos ser “um fator essencial à produção do serviço, uma vez que alunos de até onze anos possuem alta dependência do suporte da família” (p.311). O trabalho de Soares e Farias (2019) tem substancial relevância para identificar como esse suporte acontece em famílias com estudantes em escolas públicas do Distrito Federal. Além disso, desde Soares e Farias (2019), não são encontradas na literatura novas pesquisas sobre coprodução no âmbito da educação brasileira, bem como não há estudos sobre a educação privada, considerando a busca por artigos nas bases Google Acadêmico e Periódicos Capes, com as palavras-chaves “coprodução, escolas particulares, educação privada”, tanto na língua vernácula quanto na língua inglesa.

Identificar como isso ocorre no setor privado é uma oportunidade para comparar com os achados de Soares e Farias (2019) como a coprodução é avaliada por pais e/ou responsáveis por estudantes em escolas privadas no Distrito Federal, bem como ajudar os gestores das escolas privadas e “as organizações educacionais a organizar sua oferta futura de serviços escolares alinhados com uma orientação estratégica do usuário” (OSBORNE; STROKOSCH, 2021 apud CICATIELLO et al., 2021, p. 5).

Acerca das transformações causadas pela pandemia, mostra-se relevante discorrer sobre como a coprodução tende a ocorrer na situação do ensino remoto. Para Cicatiello *et al.* (2021), a demonstração de sentimentos positivos em relação à experiência do ensino remoto pelos responsáveis tende a ser maior quando eles se sentem mais informados sobre o conteúdo e os temas das aulas remotas, gerando maior empoderamento. A participação dos pais e responsáveis no ensino remoto mostrou-se fundamental (CICATIELLO et al., 2021; OSBORNE; STROKOSCH, 2021; PARMIGIANI et al., 2021), principalmente porque foi implementado de forma urgente e gerou diversas mudanças na rotina escolar.

Os pais e responsáveis por estudantes no ensino fundamental precisam entender com clareza como podem participar efetivamente da rotina escolar. Esse

estudo pode contribuir para que compreendam os diferentes mecanismos de participação.

Para gestores de escolas privadas e estrategistas da educação, o estudo pode contribuir para a formulação de projetos que visem à aproximação dos pais e responsáveis na prestação de serviços educacionais e pode ajudar a nortear o planejamento estratégico em períodos de crises generalizadas. Para Brandsen e Steen (2021), é necessário compreender que as crises geram iniciativas temporárias que levam à coprodução e conseqüentemente isso pode levar a resultados duradouros e na visão dos autores, esse paradoxo fornece informações valiosas para a sustentabilidade da coprodução, indo além do período de crise. Ou seja, as iniciativas podem ser repentinas e temporárias, mas os resultados podem atender às necessidades de longo prazo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O conceito de coprodução

Em 1977, Elinor Ostrom e Vincent Ostrom publicaram um artigo sobre escolhas públicas e bens públicos, no qual analisaram a relação entre economia pública e prestação de serviços e identificaram que a primeira não deveria ser um monopólio governamental, mas contar com a participação do setor privado na prestação de serviços. Dessa forma, iniciou-se a ideia de coprodução com o objetivo principal de superar os problemas com serviços prestados de forma ineficiente e dar um melhor retorno dos impostos pagos pelos cidadãos.

Para a OCDE apud Osborne (2016, p. 644), “a coprodução é atualmente uma das pedras angulares da reforma das políticas públicas pelo mundo”. Neste mesmo artigo, Osborne define coprodução como o envolvimento voluntário ou involuntário de usuários de serviços públicos no desenho, na gestão, na prestação e/ou na avaliação dos serviços.

Borges Júnior e Farias (2019) citam que Alford e Yates (2015) buscaram compreender o sentido do termo coprodução e identificaram que ‘produção’ compreende o processo de acrescentar valor por meio da transformação de um recurso, seja ele tangível ou intangível, e o prefixo ‘co’ demonstra que essa transformação é feita pela ação conjunta de dois ou mais atores. No setor público, locus de estudo de Elinor Ostrom, a ação conjunta geralmente ocorre entre o cidadão e o governo, já no setor privado, ela ocorre entre cliente e empresa.

Para Löffler et al. (2008), os cidadãos europeus são usuários de serviços públicos muito ativos quanto à coprodução, em boa parte, devido ao advento das tecnologias da comunicação e informação (TIC), mas em outros casos muitos cidadãos compartilharam suas reais necessidades com os profissionais e isso tornou o serviço muito mais claro aos últimos, fazendo com que, tanto na esfera pública como na privada, a coprodução seja relevante para reduzir custos e para adaptar melhor o serviço às necessidades. Para os autores, a relação de coprodução entre usuário e prestador do serviço ainda se mostrou mais benéfica, pois o usuário se torna menos dependente e ao mesmo tempo ganha mais responsabilidade.

Alford (2015) analisou a atuação de clientes como coprodutores e observou que na maioria das vezes estes não são tão coprodutores como usuários de serviços e que em muitos casos sua participação é mínima, a exemplo, quando um consumidor vai a um restaurante fino e escolhe um prato já produzido pelo *chef* de cozinha e este pode apenas sugerir um prato especial ao cliente. Assim, o autor afirma que coprodução não está alinhada apenas com a decisão final na entrega do produto ou serviço, mas sim participar da elaboração de um produto ou da prestação de um serviço desde os estágios iniciais. Ostrom (1999) consegue observar algo ainda mais pontual que Alford (2015): que a coprodução é baseada em uma sinergia entre as atividades dos cidadãos e do governo, e estendendo ao setor privado, entre cliente e empresa.

Ao se revisar a literatura e poder encontrar vários estudos sobre coprodução na esfera pública ao longo das décadas, mas não encontrar uma quantidade relevante de estudos na área privada, pode evidenciar a necessidade de uma reformulação estratégica nas empresas, deixando de enxergar o cidadão um participante passivo e passando a estabelecer mecanismos de abertura ao pensamento coprodutor.

A relação entre Estado e cidadãos “está sujeita a uma mudança contínua em sociedades pós-modernas” (PESTOFF, 2014, p. 384). Isso pode ser verificado no Brasil por meio do aumento do número de audiências públicas, como foi o caso da elaboração da BNCC, com audiências para levantar às solicitações dos cidadãos. Na construção de currículos nacionais anteriores e até mesmo da própria LDB, a população quase não teve acesso a audiências ou a consultas públicas. Para Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017), é necessário envolver o cidadão desde o planejamento inicial sobre o tema de discussão, o que os autores chamaram de *co-commissioning*.

Publicações de organismos internacionais, como a OCDE, têm chamado a atenção para a coprodução. Em seu relatório de 2011 sobre o tema, a OCDE evidencia a importância de “repensar a prestação de serviço tradicional em um novo ambiente socioeconômico” e essas considerações são desenvolvidas na maioria dos seus países membros (PESTOFF, 2014, p.384, 385).

Para Verschuere *et al.* (2012), com o Prêmio Nobel de Economia de 2009 dado tardiamente a Elinor Ostrom pelo seu trabalho de 1977, houve uma retomada de

interesse pelo tema da coprodução. Para Nabatchi, Sancino e Sicilia (2018), apesar dessa retomada pelo tema, o conceito de coprodução ainda está confuso.

Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017), com o objetivo de esclarecer o conceito de coprodução, fizeram uma profunda revisão na literatura. Para os autores, coprodução está ligada à ação voluntária, e não coercitiva, e o envolvimento do cidadão deve ocorrer em todas as fases do ciclo do serviço. Desde a fase mais inicial, do planejamento, do levantamento, do diagnóstico (*co-commissioning*) até as fases mais tangíveis da prestação do serviço, envolvendo o desenho e a entrega (*co-designing* e *co-delivery*) e na avaliação do serviço prestado (*co-assessment*).

A presente revisão teórica visa explicar os principais conceitos ligados ao tema de coprodução, bem como sobre termos ligados à educação conforme as contribuições dos principais autores.

2.2 Tendências à coprodução na educação

Davis e Ostrom (1991) estenderam a discussão de Ostrom e Ostrom (1977) sobre escolha e coprodução para o tema de economia e educação. Em um estudo realizado nos Estados Unidos, as autoras analisaram os serviços educacionais diante da discussão dicotômica sobre propostas de reforma e políticas para a educação quanto à organização hierárquica das escolas e a competição de mercado entre elas. Em um contexto em que a educação pública nos Estados Unidos estava perdendo espaço para as escolas particulares e os pais passavam a ter maior direito de escolha sobre a educação dos filhos.

Ostrom (1996) em outro estudo compara como a coprodução acontece em um caso brasileiro sobre infraestrutura no Recife e como ocorre na educação primária na Nigéria. As escolas na Nigéria até 1970 costumavam ser de missões religiosas ou instituições filantrópicas. Em 1970, essas escolas passaram a ser públicas e nas duas décadas seguintes, o governo não conseguiu arcar com recursos para a educação primária. A participação do cidadão foi bastante significativa para ajudar a manter as escolas funcionando. Já no caso brasileiro sobre infraestrutura, os cidadãos de bairros urbanos, em que nunca houve engajamento às ações coletivas, foram empoderados a coproduzirem por funcionários do governo. O contrário aconteceu nas aldeias da Nigéria e segundo Ostrom (1996), somente os cidadãos

mais determinados, em situações como estas, persistem em atividades coprodutivas.

Pestoff (2006) afirma que o fato de a coprodução ser um tema que o interesse da academia aumenta de tempos em tempos mostra que em muitas áreas importantes de interesse governamental, a entrega do serviço só é possível com a contribuição de tempo e esforço por parte do cidadão. O autor conceituou quatro tipos de coprodução (econômica, política, social e pedagógica) em seu estudo sobre educação pública em países europeus.

O autor identificou que há coprodução política quando os familiares (pais e responsáveis) participam das tomadas de decisão e deliberações da escola, sejam em Conselhos, ou Assembleias (PESTOFF, 2006). Essa tipificação se aproxima do que Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017) chamam de *co-commissioning*. Coprodução econômica está ligada à contribuições por parte dos familiares que envolvam recursos financeiros, coprodução pedagógica abrange os diversos auxílios nas atividades escolares ligadas ao aprendizado e a coprodução social tem como exemplo a participação dos pais e responsáveis nas festividades da escola.

As contribuições de Pestoff (2006) foram essenciais para o estudo de Soares e Farias (2019), que estudaram sobre coprodução em serviços educacionais nas escolas públicas de ensino fundamental do Distrito Federal (DF). Em seu estudo, Soares e Farias (2019) identificaram um tipo de coprodução entre as famílias de alunos de escolas públicas do DF ao qual denominaram: suporte básico. Para os autores, levar o estudante a consultas médicas, cuidar de sua higiene pessoal, organizar a regular alimentação no dia-a-dia são exemplos deste tipo de coprodução.

Estudos sobre coprodução na esfera pública formaram uma importante base para entender como ocorre a coprodução nesse campo (DAVIS; OSTROM, 1991; OSTROM, 1999; PESTOFF; 2006) e além disso, abriram espaço para expandir a pesquisa para contextos mais específicos, como é o caso do estudo de Cicatiello et al. (2021).

No contexto da pandemia de Covid-19, compreender a relação entre o ensino remoto, determinado por governantes por causa do isolamento social, e o grau de satisfação com essa mudanças, mostrou-se urgente e relevante. Cicatiello et al. (2021) pesquisaram acerca do tema, na esfera pública e em países europeus e

constatarem que pais e responsáveis que mais coproduziram na pandemia, tendiam a expressar sentimentos positivos em relação ao serviço prestado.

2.3 Coprodução e a pandemia de Covid-19

A pandemia de Covid-19, em seu período mais crítico, demonstrou ser uma fase de incertezas, medos e desafios. O abrupto aumento nas demandas por serviços públicos evidenciou o quanto os governos são dependentes de seus cidadãos (BRANDSEN; STEEN, 2021), bem como as empresas são dependentes de seus clientes. O auge da pandemia de Covid-19 coincidiu com o auge do tema de coprodução: “durante a pandemia, a coprodução recebeu atenção como raramente antes” (BRANDSEN; STEEN, 2021, p. 852).

A necessidade em se obter respostas rápidas e efetivas para os diversos problemas advindos de uma crise global fez com que o cidadão auxiliasse o governo na entrega dos serviços públicos mais urgentes. Para Brandsen e Steen (2021) por mais que na pandemia de Covid-19, o anseio geral fosse por uma liderança forte, o que se pode notar foi uma maior eficácia na prestação de serviços em sistemas mais descentralizados. A participação do cidadão foi decisiva para o sucesso de algumas ações durante a pandemia, tanto no que coube às iniciativas espontâneas quanto à aceitação das ações impostas pelo governo nos momentos mais delicados (BRANDSEN; STEEN; 2021).

Muitos setores foram afetados criticamente com a pandemia, e a prestação de serviços educacionais, por atuar tradicionalmente de forma presencial, foi obrigada a se reinventar de forma rápida. A maior parte das empresas e órgãos públicos passou a ter seus colaboradores trabalhando de forma remota e estudantes também passaram a estudar de maneira remota, em outras palavras pais e responsáveis tiveram se der o maior suporte aos estudantes.

Contextos de crise, como a pandemia de Covid-19, desenham condições para iniciativas temporárias para emergir a coprodução, mas para que elas possam ser continuadas, é necessário mudanças e flexibilizações em normas e regramentos das organizações, no caso da prestação de serviços educacionais, “a urgência da crise possibilitou que as escolas afrouxassem as restrições e adaptassem seus programas de ensino para se adequar ao ensino online e fornecer aos pais acesso a

plataformas que os ajudassem a apoiar a educação domiciliar” (BRANDSEN; STEEN, 2021, p. 853).

2.4 Satisfação com serviços e a propensão do cidadão à coprodução

Borges Júnior e Farias (2020) pesquisaram sobre coprodução na prestação de serviços públicos nas áreas de saúde, segurança pública e meio ambiente. O estudo de Borges Júnior e Farias (2020) amplia a discussão de estudos europeus (LOFFLER et al., 2008; ALFORD; YATES, 2015). O estudo de Loffler et al. (2008) envolveu mais de 1.000 participantes de cinco países culturalmente distintos: República Tcheca, Reino Unido, Dinamarca, Alemanha e França, e analisou as mesmas áreas do estudo de Borges Júnior e Farias (2019).

Uma das perguntas feitas por Loffler et al. (2008) consistiu em identificar se o papel do cidadão como coprodutor seria mais importante no presente ou no futuro, abrindo caminho para a propensão à coprodução. Em seu estudo, Borges Júnior e Farias (2020) identificaram que os cidadãos estavam propensos a coproduzir mais no futuro, analisando faixa etária, sexo e em que áreas isso aconteceria.

Mok (2020 apud CICATIELLO et al., 2021), em seu estudo que explora a relação entre a satisfação dos cidadãos residentes no Estados Unidos com o desempenho do governo, descobre que cidadãos mais satisfeitos são mais propensos à coprodução.

Mok (2020) propôs um novo modelo não-linear, a partir de um teste empírico, que relaciona a satisfação com a coprodução, ao integrar os modelos de Oliver (1971), *expectancy-disconfirmation model (EDM)* e a teoria do prospecto de Kahneman e Tversky (1979, 1984) que explica que, diante de um cenário de incertezas e riscos, o indivíduo com racionalidade limitada tende a optar pelo risco quando perdas e riscos são certos, contudo, é averso ao risco quando há ganhos certos.

O modelo integrado proposto por Mok (2020) conseguiu avançar na análise sobre coprodução e satisfação, pois conseguiu analisar esta relação com base em

níveis de satisfação (por exemplo: muito satisfeito, moderadamente satisfeito, neutro, moderadamente insatisfeito, muito insatisfeito).

O conceito mais conhecido de satisfação é o proposto por Oliver (1977) em seu modelo de expectativa-desconfirmação (*expectancy-disconfirmation model*), que é um modelo que compara as expectativas do cidadão do serviço a ser prestado e a qualidade percebida no serviço, havendo satisfação quando a qualidade percebida atende às expectativas (MOK, 2020).

Cicatiello et al. (2021) analisaram sobre a relação entre coprodução e satisfação com o ensino remoto durante a pandemia em países europeus. Os autores elencam importantes estudos, que de alguma maneira, envolvem satisfação (FLEDDERUS, 2015; KANG; VAN RYZIN, 2019; MOK, 2020; LINDENMEIER et al., 2021).

Percebe-se que a satisfação é um resultado indireto da combinação de fatores que atuam diretamente na coprodução. Cada estudo busca identificar quais são esses fatores diretos (MOK, 2020; CICATIELLO et al., 2021; LINDENMEIER et al., 2021) para tornar satisfação um construto mais mensurável. Os estudos experimentais desenvolvidos por Pacheco, Lunardo e Dos Santos (2013) evidenciaram que a coprodução afeta positivamente a satisfação do cliente por meio do efeito mediador do controle percebido, que é quando o cliente encontra mecanismos na prestação do serviço que indicam a ele, cognitivamente, algum tipo de controle, como no exemplo da opção de reembolso. Os autores citam Nesse sentido, propensão à coprodução estaria alinhado com o sentido de controle por parte dos consumidores. Os autores citam Etgar (2008) que afirma que coprodução pode ser interessante ao consumidor, porque seu envolvimento no processo de produção pode conferir a ele uma ideia de controle.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O estudo analisou a coprodução na ótica de pais e responsáveis por estudantes do ensino fundamental no setor educacional privado, bem como analisará a propensão a coproduzirem no futuro e a relação entre a coprodução e o nível de satisfação com os serviços educacionais prestados por esse setor no Distrito Federal. A pesquisa é descritiva, quantitativa, com coleta de dados por meio da aplicação de um questionário *online* elaborado na plataforma Google Formulários.

Uma pesquisa descritiva visa descrever comportamentos e características de uma população ou fenômeno por meio do estudo das variáveis e as relações entre elas. (GIL, 2002).

O questionário deste estudo resulta de uma adaptação dos instrumentos de coleta utilizados por Borges Júnior e Farias (2020) e Soares (2017), sendo que este último coletou dados por meio de entrevistas e questionários, logo este estudo adaptou as perguntas do roteiro para o questionário.

3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa

Este estudo analisa a coprodução em escolas particulares de ensino fundamental do DF. A pesquisa é classificada como descritiva, com abordagem quantitativa, utilizando uma amostra de pais e responsáveis por estudantes que se adequaram ao perfil do estudo e o instrumento para a coleta de dados foi um questionário adaptado de Soares e Farias (2019).

3.2 Caracterização do lócus do estudo

O estudo foi realizado no Distrito Federal, unidade federativa brasileira que não é dividida por municípios, possuindo 32 regiões administrativas e, segundo

dados da Secretaria de Educação do DF, existem 590 escolas particulares credenciadas em 2022 (GDF, 2022).

3.3 População e amostra

Os participantes do estudo são pais e responsáveis pelos estudantes do ensino fundamental de escolas privadas do Distrito Federal. A maior parte são moradores do DF, mas também houve moradores de fora do DF. A amostra foi não-probabilística por acessibilidade.

3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa

O questionário é dividido em três seções, duas delas baseadas no questionário de Soares e Farias (2019). A seção I foi intitulada 'dados demográficos' e foi composta por seis itens. A seção II, intitulada 'hábitos familiares' foi composta por 13 itens e em no item de fechamento da seção, há a possibilidade de dar uma resposta aberta, caso a resposta do item tenha sido afirmativa.

A seção III foi criada para atender aos objetivos desta pesquisa e as questões foram baseadas em experiências da rotina escolar, sendo intitulada 'vida escolar' e tendo 37 itens. Nessa seção, havia questões sobre o contexto de pandemia de Covid-19, também objeto do estudo. Sobre comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19 havia 8 itens, conforme se pode verificar no Apêndice A.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Para a coleta de dados, o questionário foi disponibilizado via Google Formulários e o *link* do sítio eletrônico correspondente foi enviado para diferentes fontes de público-alvo. Na primeira etapa da coleta, entre agosto e novembro de 2022, o *link* foi enviado a grupos de Whatsapp, em que havia pais e responsáveis por estudantes entre 07 e 16 anos, todos de escolas particulares. Para que não houvesse participantes que não se adequassem ao público, foi enviada uma mensagem juntamente com o *link*, esclarecendo quem deveriam ser os participantes.

Na segunda etapa da coleta, entre novembro de 2022 e janeiro de 2023, houve envio do *link* via e-mail para pessoas previamente selecionadas em conformidade com o público-alvo e aplicações presenciais usando o mesmo *link* do Google Formulários, com entrevistador. Independentemente da forma de coleta, todos os dados foram concentrados na base do Google Formulários e depois a base de dados foi importada para o Excel, para um tratamento prévio e para correção de erros ortográficos nas perguntas abertas.

A análise estatística foi realizada com o programa de análise estatística IBM SPSS, versão 26 para Windows (IBM Corp. Released, 2020).

Para a caracterização da amostra quanto aos dados sociodemográficos e hábitos familiares foram utilizadas frequências absolutas (n) e relativas (%) para as variáveis categóricas e as medidas descritivas mínimo, máximo, média e desvio-padrão para as variáveis quantitativas.

As respostas às perguntas do questionário foram caracterizadas através de frequências relativas (% de respostas 1 = “Discordo fortemente”, 2, 3, 4 e 5 = “Concordo fortemente”), da média e do desvio-padrão. Foi utilizado o Alpha de Cronbach para avaliar a confiabilidade dos diferentes construtos incluídos no questionário, considerando-se valores superiores a 0.70 como indicadores de confiabilidade adequada (HAIR et al., 2010). Depois de validade e confiabilidade dos construtos, foram calculados escores globais para cada construto através da média das pontuações de respostas das perguntas que compõem o construto. Estes escores foram caracterizados através da média e do desvio-padrão.

Para o estudo da correlação entre os diferentes construtos foi utilizado o Coeficiente de Correlação de Pearson (R), considerando correlações fracas se $|R| < 0.25$, moderadas para $0.25 \leq |R| < 0.50$, fortes para $0.50 \leq |R| < 0.75$ e muito fortes se $|R| \geq 0.75$ (MARÔCO, 2011). As correlações foram consideradas significativas quanto o valor de significância foi inferior a 0.05 ($p < 0.05$).

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Dados Demográficos dos participantes da pesquisa

A amostra inclui 104 indivíduos responsáveis por estudantes do Ensino Fundamental no setor educacional privado do Distrito Federal, com idade entre os 28 e os 71 anos – a média de idade era de 44.5 anos (DP = 7.4). Predominam os indivíduos do sexo feminino (63.5%), com pós-graduação (56.7%) e servidores públicos (43.3%). Quanto ao local de residência, as regiões administrativas mais representadas são Plano Piloto (16.3%) e Jardim Botânico (15.4%) (Tabela 1).

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica da amostra (N = 104).

Variáveis		N	%
Idade	Mínimo – máximo	28 – 71	
	Média (DP)	44.5 (7.4)	
Sexo	Feminino	66	63.5%
	Masculino	38	36.5%
Nível de escolaridade	Ensino Médio	7	6.7%
	Graduação	22	21.2%
	Pós-graduação	59	56.7%
	Mestrado	13	12.5%
	Doutorado	3	2.9%
Ocupação	Servidor Público	45	43.3%
	Empresário	19	18.3%
	Autônomo	17	16.3%
	Empregado do Setor Privado	15	14.4%
	Aposentado	3	2.9%
	Desempregado	2	1.9%
	Dono(a) de casa	2	1.9%
	Estudante	1	1.0%
Região administrativa da residência	Plano Piloto (RA I)	17	16.3%
	Jardim Botânico (RA XXVII)	16	15.4%
	Taguatinga (RA III)	8	7.7%
	Lago Sul (RA XVI) *	7	6.7%
	Águas Claras (RA XX)	6	5.8%
	Fora do Distrito Federal	6	5.8%
	Park Way (RA XXIV)	6	5.8%
	Sudoeste/Octogonal (RA XXII)	6	5.8%
	Guará (RA X)	5	4.8%
	Lago Norte (RA XVIII) *	5	4.8%
	Ceilândia (RA IX)	4	3.8%
	Gama (RA II)	3	2.9%
	Sobradinho (RA V)	3	2.9%
	Amiqueira (RA XXXIII)	2	1.9%
	Cruzeiro (RA XI)	2	1.9%
	Samambaia (RA XII)	2	1.9%
	Núcleo Bandeirante (RA VIII)	1	1.0%
	Paranoá (RA VII)	1	1.0%
	Riacho Fundo (RA XVII)	1	1.0%
	Riacho Fundo II (RA XXI)	1	1.0%
SCIA/Estrutural (RA XXV)	1	1.0%	
Vicente Pires (RA XXX)	1	1.0%	

Fonte: Dados da pesquisa, 2023. (*) regiões administrativas do DF com maior renda per capita.

4.2. Hábitos familiares

Para atender o objetivo específico que visava descrever o comportamento de coprodução e os hábitos familiares, foram levantados os hábitos dos participantes do estudo. Quanto a esses hábitos familiares (Tabela 2), as formas de lazer da família mais referidas foram o esporte (28.8%), o cinema (20.9%), a televisão (15.1%) e a leitura (10.8%). Em média, os membros da família gastam 6.9 horas (DP = 7.1) por semana lendo. O tempo médio de interação semanal do estudante com a família é de 32.5 horas (DP = 23.5). A maioria dos indivíduos afirmou que conhece formas de apoiar o estudante sob sua responsabilidade (90.4%). Quanto às expectativas do nível de escolaridade a alcançar pelo estudante, 38.8% mencionaram doutorado, 22.3% Mestrado, 29.1% Pós-graduação, 8.7% Graduação e 1.0% Ensino médio (Tabela 2).

Comparativamente, no estudo de Soares e Farias (2019), que pesquisou sobre o Ensino Fundamental público do DF, a forma de lazer da família mais citada foi a televisão (77,7%) e o esporte apresentou percentual inferior (28,3%), contudo muito próximo ao encontrado neste estudo. Apesar de 10.8% mencionarem a leitura como forma de lazer, em média os membros da família gastam 6.9 horas por semana lendo, o que difere do estudo de Soares e Farias (2019) em que 34.9% mencionam a leitura como forma de lazer, porém leem em média 3 horas a menos por semana.

Tabela 2. Caracterização dos hábitos familiares (N = 104).

Variáveis		n	%
Quais são as formas de lazer da família? (alguns indivíduos apresentaram mais do que uma opção, pelo que o total é maior do que 104)	Esporte	40	28.8%
	Cinema	29	20.9%
	Televisão	21	15.1%
	Leitura	15	10.8%
	Jogos Eletrônicos	12	8.6%
	Passear/viajar	11	7.9%
	Teatro	4	2.9%
	Outros	7	5.0%
Quantas horas, em média, por semana, os membros da família gastam lendo?	Mínimo – máximo	1 – 30	
	Média (DP)	6.9 (7.1)	
Sua expectativa é que o estudante sob sua responsabilidade alcance qual nível de escolaridade? (N = 103 – 1 caso sem resposta)	Ensino médio	1	1.0%
	Graduação	9	8.7%
	Pós-graduação	30	29.1%
	Mestrado	23	22.3%
	Doutorado	40	38.8%
Quantas horas o (a) estudante sob sua responsabilidade interage com a família por semana?	Mínimo – máximo	2 – 124	
	Média (DP)	32.5 (23.5)	
Você conhece alguma forma de apoiar o estudante sob sua responsabilidade?	Não	10	9.6%
	Sim	94	90.4%

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Chama a atenção o fato de que 90.4% conhecem alguma forma de apoiar o aluno. Isso pode ser um sinalizador de que há um potencial coprodutor. Brandsen e Steen (2020), no estudo sobre a coprodução durante e após a pandemia de Covid-19, afirmam que incentivos direcionados aos atores principais do processo de coprodução ajudam a estimular e a sustentar a coprodução.

4.3 Comportamento de coprodução e hábitos de responsáveis pelo estudante

O questionário do comportamento de coprodução e hábitos dos responsáveis inclui 17 perguntas com respostas em escala tipo Likert de 1 = “Discordo fortemente” a 5 = “Concordo fortemente”. O Alpha de Cronbach de 0.900 é indicador de uma excelente confiabilidade da escala. Assim, foi calculado um escore global da escala através da média das pontuações dos 17 itens. Este escore pode variar do mínimo de 1 ao máximo de 5. Os resultados das respostas às perguntas do questionário são apresentados na Tabela 3 e na Figura 1.

O escore médio global do questionário foi de 3.7 – superior ao ponto central da escala (=3).

O item “8. conversa diariamente com o(a) estudante sobre como foi o dia na escola.” foi o que teve maior percentagem de concordância (85.3% responderam 5 = “Concordo fortemente”) e escore médio mais alto (Média = 4.8). Além disso, quando perguntados se conheciam alguma forma de apoiar o estudante. 90.4% responderam que “sim” e 27.66% responderam que apoiam o estudante com frases relacionadas a “diálogo”, “conversa”, “orientação” e “aconselhamentos” (respostas subjetivas). No contexto da pandemia e do ensino remoto, Cicatiello et al. (2021) elencam diversos estudos que demonstraram a importância do apoio aos estudantes por parte de pais e responsáveis na educação remota (PARMIGIANI et al., 2021; BOKAYEV et al., 2021; GREENHOW; LEWIN; STAUDT WILLET, 2021).

Seguiram-se, com percentagem de respostas 5 superior a 60% e escore médio \geq 4.3, os itens “1. participa de todas as reuniões escolares.” (61.2% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.4), “4. confere com frequência o

Tabela 3. Caracterização das respostas às perguntas relativas ao comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis (N = 104).

Itens	Porcentagem de respostas ⁽¹⁾					Média	DP
	1	2	3	4	5		
1. participa de todas as reuniões escolares.	1.0%	3.9%	5.8%	28.2%	61.2%	4.4	0.8
2. confere a agenda escolar diariamente.	6.8%	4.9%	12.6%	21.4%	54.4%	4.1	1.2
3. participa diariamente dos grupos de Whatsapp/Telegram entre pais e responsáveis conferindo as informações.	13.7%	6.9%	15.7%	13.7%	50.0%	3.8	1.5
4. confere com frequência o calendário de avaliações.	1.0%	6.8%	8.7%	18.4%	65.0%	4.4	1.0
5. confere mensalmente a data de entrega do boletim.	3.9%	5.8%	9.7%	16.5%	64.1%	4.3	1.1
6. auxilia com frequência o(a) estudante nas tarefas de casa.	3.9%	6.9%	12.7%	27.5%	49.0%	4.1	1.1
7. mantém contato frequente com a escola para tirar dúvidas sobre a rotina escolar.	4.9%	5.8%	18.4%	23.3%	47.6%	4.0	1.2
8. conversa diariamente com o(a) estudante sobre como foi o dia na escola.	0.0%	1.0%	3.9%	9.8%	85.3%	4.8	0.6
9. fazer listas de compras juntos.	23.5%	9.8%	28.4%	17.6%	20.6%	3.0	1.4
10. escrever bilhetes.	21.4%	12.6%	23.3%	18.4%	24.3%	3.1	1.5
11. ler rótulos e embalagens de alimentos.	22.5%	9.8%	22.5%	22.5%	22.5%	3.1	1.5
12. ler e conversar sobre as notícias da semana.	5.8%	4.9%	25.2%	31.1%	33.0%	3.8	1.1
13. buscar informações sobre algo que não sabem.	1.0%	2.9%	8.7%	26.2%	61.2%	4.4	0.8
14. fazer um planejamento das refeições listando o que será servido.	24.3%	16.5%	34.0%	17.5%	7.8%	2.7	1.2
15. fazer listas de compras para ir ao supermercado.	17.6%	19.6%	21.6%	17.6%	23.5%	3.1	1.4
16. fazer listas para organizar as atividades domésticas.	21.6%	26.5%	24.5%	14.7%	12.7%	2.7	1.3
17. fazer um planejamento financeiro conforme as despesas e a renda da família.	15.5%	19.4%	21.4%	23.3%	20.4%	3.1	1.4
ESCORE GLOBAL ⁽²⁾ (Alpha Cronbach = 0.900)						3.7	0.8

(1) respostas em escala de Likert de 1 = “Discordo fortemente” a 5 = “Concordo fortemente”; ⁽²⁾ escore médio das pontuações dos 17 itens.

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

calendário de avaliações.” (65.0% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.4), “5. confere mensalmente a data de entrega do boletim.” (64.1% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.3) e “13. buscar informações sobre algo que não sabem.” (61.2% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.4).

Contrariamente, os itens “14. fazer um planejamento das refeições listando o que será servido.” (7.8% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 2.7) e “16. fazer listas para organizar as atividades domésticas.” (12.7% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 2.7) foram os que tiveram escore médio mais baixo e percentagens de concordância mais baixas.

No estudo de Soares e Farias (2019), em relação aos hábitos familiares, 75.8% das famílias realizam controle e planejamento financeiro, analisando renda familiar e despesas, 71.8% fazem lista de compras para ir ao supermercado e 62% se comunicam pela escrita, por meio de bilhetes, mensagens etc. Chama a atenção no estudo de Soares e Farias (2019) o fato de 35.1% dos participantes não estarem

trabalhando ativamente (desempregados (as), donos (as) de casa e estudantes) e predominam pais e responsáveis com Ensino Médio (52.9%) e graduação (20.7%). Já no presente estudo, apenas 4.8% dos participantes não são trabalhadores ativos e predominam pais e responsáveis com pós-graduação (56.7%), graduação (21.2%) e mestrado (12.5%).

É possível que estudos futuros possam demonstrar uma relação entre o tempo dos pais e responsáveis dedicados ao trabalho em contraste com o tempo dedicado ao estudante em casa, relacionando com o grau de escolaridade elevado e a ausência ou a baixa adesão à comunicação por escrito e bilhetes, o que levanta a questão se esta comunicação em famílias com melhores rendas econômicas se dá por meio de dispositivos eletrônicos (*smartphones, tablets, notebooks*).



Figura 1. Escores médios das pontuações das respostas às perguntas relativas ao comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis (N = 104).

4.3.1 Propensão à coprodução

Para alcançar o objetivo específico que visava verificar a propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares oriundo do fim do isolamento social, observou-se o seguinte: (utilizou-se a mesma escala de resposta do questionário anterior: escala Likert de 1 = “Discordo fortemente” a 5 = “Concordo fortemente”), os 2 itens incluídos apresentaram bons níveis de confiabilidade (Alpha de Cronbach = 0.755). O escore médio global foi de 3.9: ligeiramente mais alto no item “37. pretende, no futuro, dedicar mais horas participando da rotina escolar do(a) estudante.” (46.5% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.0) do que no item “36. sentiu-se mais disposto a participar mais ativamente da rotina escolar do(a) estudante.” (39.8% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 3.8) (Tabela 4 e Figura 2).

Tabela 4. Caracterização das respostas às perguntas relativas à propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares (N = 104).

Itens	Percentagem de respostas ⁽¹⁾					Média	DP
	1	2	3	4	5		
36. sentiu-se mais disposto a participar mais ativamente da rotina escolar do(a) estudante.	4.9%	5.8%	30.1%	19.4%	39.8%	3.8	1.2
37. pretende, no futuro, dedicar mais horas participando da rotina escolar do(a) estudante.	5.0%	3.0%	23.8%	21.8%	46.5%	4.0	1.1
ESCORE GLOBAL ⁽²⁾ (Alpha Cronbach = 0.755)						3.9	1.0

⁽¹⁾ respostas em escala de Likert de 1 = “Discordo fortemente” a 5 = “Concordo fortemente”; ⁽²⁾ escore médio das pontuações dos 2 itens.

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.



Figura 2. Escores médios das pontuações das respostas às perguntas relativas à propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares (N = 104).

No contexto da pandemia, as escolas particulares tiveram que implementar rapidamente mecanismos que viabilizassem o ensino remoto, sendo a maior parte delas, ferramentas digitais. O estudo de Cicatiello et al. (2021) evidenciou que os pais e responsáveis por estudantes eram mais propensos a expressar um julgamento positivo sobre o ensino remoto quando eram informados ou consultados sobre a educação do estudante. Ou seja, por mais que o ensino remoto possa ter se apresentado como uma solução ao isolamento social na prestação de serviço educacional, seria fundamental que os pais e os responsáveis fossem, não somente informados sobre as alterações, como consultados sobre o novo modelo de ensino a ser implementado na pandemia.

Informar bem os pais e responsáveis, incluí-los no planejamento escolar e consultá-los em períodos críticos e nas decisões do dia a dia que interferem na rotina escolar são medidas que levam à coprodução e permitem com que os pais se sintam mais seguros e confiantes para querer e saber como dedicar mais horas à rotina escolar. É possível que por não estarem munidos de informações sobre as alterações na rotina escolar e não sentirem confiança no planejamento escolar do período da pandemia, também não pretenderiam, no futuro, dedicar mais horas participando da rotina escolar.

É necessário compreender que o cidadão pode coproduzir em diversas fases do ciclo do serviço, e a fase inicial, em que há o *co-commissioning* é extremamente relevante em situações como essa (NABATCHI; SANCINO; SICILIA, 2017).

Recomenda-se que estudos futuros possam se aprofundar nesta investigação, compondo o questionário com mais perguntas relacionadas à propensão à coprodução.

4.4 Comportamento de coprodução e hábitos de responsáveis durante a pandemia de Covid-19

O contexto de pandemia representa uma crise global e deve ser visto como um importante momento para desenvolver pesquisas. Após o isolamento social, as atividades escolares foram progressivamente voltando à modalidade presencial. À época de coleta de dados deste estudo (2022), as escolas privadas do DF já haviam retornado completamente à prestação de serviço presencial há mais um ano. Faz

parte deste estudo verificar o comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis também durante a pandemia de Covid-19.

O comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19 foi avaliado através de um questionário com 8 perguntas com respostas em escala Likert de 1 = “Discordo fortemente” a 5 = “Concordo fortemente”. O Alpha de Cronbach de 0.786 é indicador de níveis de confiabilidade adequados. Assim, foi calculado um escore global da escala através da média das pontuações dos 8 itens. Este escore pode variar do mínimo de 1 ao máximo de 5. Os resultados das respostas às perguntas do questionário são apresentados na Tabela 5 e na Figura 3.

Tabela 5. Caracterização das respostas às perguntas relativas ao comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19 (N = 104).

Itens	Porcentagem de respostas ⁽¹⁾					Média	DP
	1	2	3	4	5		
27. teve que ajudar de forma mais frequente o(a) estudante nas atividades escolares.	1.0%	2.9%	12.6%	15.5%	68.0%	4.5	0.9
28. teve que manter um diálogo mais frequente com a escola.	2.9%	7.8%	21.4%	24.3%	43.7%	4.0	1.1
29. sentiu-se bem-informado pela escola sobre as alterações na rotina escolar devido à pandemia.	7.8%	8.7%	22.3%	24.3%	36.9%	3.7	1.3
30. teve que participar com mais frequência dos grupos de Whatsapp/Telegram etc. de pais e responsáveis.	13.7%	2.9%	7.8%	22.5%	52.9%	4.0	1.4
31. teve que conferir com mais frequência o calendário de avaliações.	13.6%	10.7%	10.7%	22.3%	42.7%	3.7	1.5
32. teve que dedicar mais horas à rotina escolar do(a) estudante.	1.0%	5.8%	8.7%	19.4%	65.0%	4.4	0.9
33. teve que manter contato mais frequente com a escola para esclarecer dúvidas sobre a rotina escolar.	9.7%	6.8%	14.6%	19.4%	49.5%	3.9	1.3
34. teve que conversar com mais frequência com o(a) estudante sobre assuntos escolares.	2.9%	4.9%	8.7%	19.4%	64.1%	4.4	1.0
ESCORE GLOBAL ⁽²⁾ (Alpha Cronbach = 0.786)						4.1	0.8

⁽¹⁾ respostas em escala de Likert de 1 = “Discordo fortemente” a 5 = “Concordo fortemente”; ⁽²⁾ escore médio das pontuações dos 8 itens.

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

O escore médio global do questionário foi de 4.1 – superior ao ponto central da escala (=3).

Os itens “27. teve que ajudar de forma mais frequente o(a) estudante nas atividades escolares.” (68.0% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.5), “32. teve que dedicar mais horas à rotina escolar do(a) estudante.” (65.0% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.4) e “34. teve que conversar com mais frequência com o(a) estudante sobre assuntos escolares.” (64.1% de respostas

5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.4) foram os que tiveram escore médio mais alto e maior percentagem de concordância.

Para Cicatiello et al. (2021), a disposição dos pais em se envolverem no ensino remoto tem sido relacionada à disponibilidade de conhecimento técnico, recursos econômicos, e ao seu nível educacional e os autores recomendam que as avaliações de desempenho escolar considerem, no futuro, a coprodução por parte dos pais e responsáveis. Do estudo de Soares e Farias (2019), no âmbito da educação pública, emergiu um tipo de coprodução não elencado por Pestoff (2006), denominada coprodução pelo suporte básico, em que para que ocorra a aprendizagem plena, deve-se garantir o cuidado necessário como saúde e nutrição. Estudar remotamente ou ir à escola presencialmente é se deparar com o novo todos os dias.

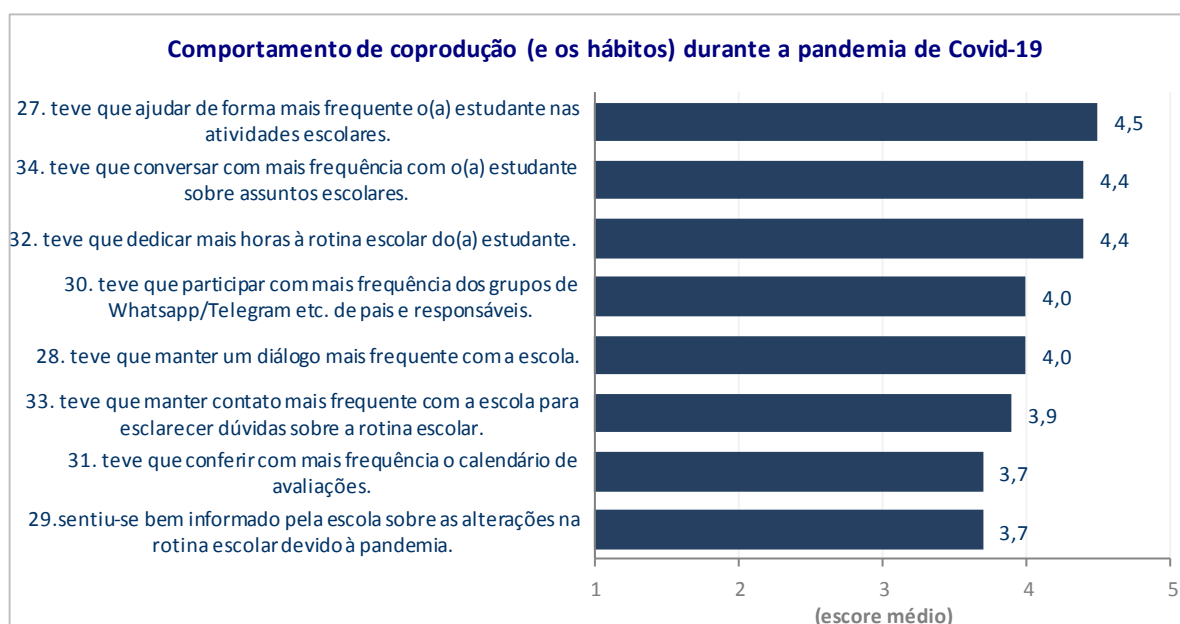


Figura 3. Escores médios das pontuações das respostas às perguntas relativas ao comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19 (N = 104).

O novo dentro de um contexto de pandemia pode se tornar intimidador e pode gerar muitas dúvidas. Percebe-se, então, que não somente se fez necessário “ajudar de forma mais frequente o(a) estudante nas atividades escolares”, mas também “conversar com mais frequência com o(a) estudante sobre assuntos escolares”. Em outras palavras, o contexto de pandemia não somente levou à necessidade de suporte aos estudantes a nível educacional, como menciona Cicatiello et al. (2021), mas percebe-se, que mesmo dentro de um contexto privado,

os estudantes de nível fundamental necessitaram ainda de um suporte básico no nível do suporte emocional.

Contrariamente aos resultados acima citados, os itens “29. sentiu-se bem-informado pela escola sobre as alterações na rotina escolar devido à pandemia.” (36.9% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 3.7) e “31. teve que conferir com mais frequência o calendário de avaliações.” (42.7% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 3.7) destacaram-se com escore médio e percentagens de concordância mais baixas.

A pandemia e as restrições às atividades presenciais nas escolas fizeram com que, de maneira repentina, as escolas tivessem que implementar soluções remotas. Muitas escolas particulares utilizaram soluções já existentes como as ferramentas *Zoom* e *Microsoft Teams* para videoconferências (aulas remotas) e organização das turmas. Pelo fato de as escolas terem suas avaliações tradicionais (provas, seminários etc.), é possível que essa migração para o digital não tenha determinado a maneira mais adequada para as avaliações já utilizadas.

É possível que tenha havido períodos sem avaliações objetivas e com mais avaliações formativas, analisando-se o desempenho demonstrado pelo estudante. Com isso, o tradicional calendário escolar de avaliações deve ter ficado comprometido e menos divulgado aos pais e responsáveis. Essa hipótese evidencia mais uma vez a importância do envolvimento dos pais e responsáveis nas decisões sobre o planejamento escolar.

4.5 Grau de satisfação pelos pais e responsáveis com o serviço educacional prestado durante a pandemia de Covid-19

Para alcançar o objetivo específico que visa verificar o grau de satisfação pelos pais e responsáveis com o serviço educacional prestado durante a pandemia de Covid-19, encontrou-se o seguinte: o escore médio da escala de resposta foi de 3.2 – próximo do ponto central da escala (=3): 9.7% responderam 1 = “Discordo fortemente”, 18.4% responderam 2, 31.1% responderam 3, 24.3% responderam 4 e 16.5% responderam 5 = “Concordo fortemente” (Tabela 6).

Tabela 6. Caracterização das respostas à pergunta relativa à satisfação com o serviço educacional prestado durante a pandemia de Covid-19 (N = 104).

Itens	Porcentagem de respostas ⁽¹⁾					Média	DP
	1	2	3	4	5		
35. sentiu-se mais satisfeito com o serviço educacional prestado pela escola onde o (a) estudante estuda.	9.7%	18.4%	31.1%	24.3%	16.5%	3.2	1.2

⁽¹⁾ respostas em escala de Likert de 1 = "Discordo fortemente" a 5 = "Concordo fortemente".

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Para Cicatiello et al. (2021), o papel ativo dos coprodutores é fundamental na criação de julgamentos positivos sobre a satisfação com os serviços educacionais e isso aponta para a importância de aumentar o envolvimento de pais e responsáveis na prestação dos serviços educacionais. Ao longo do estudo, é possível perceber que o contexto de pandemia fez com que as escolas particulares tivessem de mudar abruptamente seu sistema de ensino e mesmo antes da pandemia as escolas pareciam não compreender a importância da coprodução por parte dos pais e responsáveis.

É possível que haja uma distância muito grande entre os estudos sobre coprodução e satisfação na esfera pública (MOK, 2020; CICATIELLO et al., 2021) e na esfera privada. Mok (2020) analisa a satisfação com o desempenho governamental e a coprodução, por meio de um estudo empírico, estabelecendo um modelo integrado para análise conforme níveis de satisfação apresentados pelos cidadãos estadunidenses, fazendo com que seu estudo atinja profundidade no tema pouco encontrado na literatura.

4.6 Incentivo por parte das escolas para a coprodução

Para atender ao objetivo específico que visa verificar, na visão dos responsáveis, o incentivo por parte das escolas para a coprodução, encontrou-se o seguinte: a opinião dos responsáveis quanto ao incentivo por parte das escolas para a coprodução foi avaliada através de um questionário com 9 perguntas com respostas em escala Likert de 1 = "Discordo fortemente" a 5 = "Concordo fortemente". O Alpha de Cronbach de 0.877 é indicador de níveis de confiabilidade muito bons. Assim, foi calculado um escore global da escala através da média das pontuações dos 9 itens. Este escore pode variar do mínimo de 1 ao máximo de 5.

Os resultados das respostas às perguntas do questionário são apresentados na Tabela 7 e na Figura 4.

Tabela 7. Caracterização das respostas às perguntas relativas ao incentivo por parte das escolas para a coprodução (N = 104).

Itens	Percentagem de respostas ⁽¹⁾					Média	DP
	1	2	3	4	5		
18. incentiva a participação dos pais e responsáveis na Comissão/Conselho de Pais.	11.7%	15.5%	16.5%	23.3%	33.0%	3.5	1.4
19. incentiva o apoio dos pais e responsáveis na realização das tarefas de casa juntamente com o(a) estudante.	6.8%	6.8%	16.5%	25.2%	44.7%	3.9	1.2
20. orienta sobre o apoio dos pais e responsáveis nas decisões do(a) estudante.	3.9%	9.8%	11.8%	29.4%	45.1%	4.0	1.2
21. mantém contato sobre o desempenho do(a) estudante.	2.0%	2.9%	6.9%	20.6%	67.6%	4.5	0.9
22. demonstra a importância da participação ativa de pais e responsáveis na vida escolar do(a) estudante.	1.9%	1.9%	15.5%	15.5%	65.0%	4.4	1.0
23. mantém diálogo constante sobre o que acontece durante o ano na escola.	0.0%	4.9%	10.7%	21.4%	63.1%	4.4	0.9
24. solicita a participação dos pais e responsáveis na formulação do calendário escolar.	39.8%	13.6%	18.4%	10.7%	17.5%	2.5	1.5
25. solicita a participação dos pais e responsáveis nas reuniões sobre o desempenho do(a) estudante.	1.0%	8.8%	6.9%	21.6%	61.8%	4.3	1.0
26. mantém os pais e responsáveis bem informados sobre a rotina escolar.	1.0%	5.9%	12.7%	24.5%	55.9%	4.3	1.0
ESCORE GLOBAL ⁽²⁾ (Alpha Cronbach = 0.877)						4.0	0.8

⁽¹⁾ respostas em escala de Likert de 1 = “Discordo fortemente” a 5 = “Concordo fortemente”; ⁽²⁾ escore médio das pontuações dos 9 itens.

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

O escore médio global do questionário foi de 4.0 – superior ao ponto central da escala (=3).

Os itens com escore médio mais alto e maior percentagem de concordância foram “21. mantém contato sobre o desempenho do(a) estudante.” (67.6% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.5), “22. demonstra a importância da participação ativa de pais e responsáveis na vida escolar do(a) estudante.” (65.0% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.4), “23. mantém diálogo constante sobre o que acontece durante o ano na escola.” (63.1% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.4), “25. solicita a participação dos pais e responsáveis nas reuniões sobre o desempenho do(a) estudante.” (61.8% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.3) e “26. mantém os pais e responsáveis bem-informados sobre a rotina escolar.” (55.9% de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 4.3).

Contrariamente aos resultados dos itens 21 a 23, 25 e 26, o item “24. solicita a participação dos pais e responsáveis na formulação do calendário escolar.” (17.5%

de respostas 5 = “Concordo fortemente”; Média = 2.5) destacou-se com escore médio mais baixo (inferior ao ponto central da escala) e menor percentagem de respostas 5 = “Concordo fortemente”.



Figura 4. Escores médios das pontuações das respostas às perguntas relativas ao incentivo por parte das escolas para a coprodução (N = 104).

Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017), com o objetivo de esclarecer o conceito de coprodução, fizeram uma profunda revisão na literatura e citaram Surva, Tõnurist e Lember (2016), que definem coprodução como “uma forma de envolver os cidadãos como *co-designers* e *co-implementadores* de serviços que normalmente são prestados por organizações públicas” (p. 768). Contudo, os autores identificam fases de coprodução no ciclo do serviço e a primeira fase é chamada de *co-commissioning*, que antecede o *co-designing*.

Antes mesmo que os cidadãos possam participar do desenho ou redesenho do serviço, Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017) defendem que a participação do cidadão deve acontecer desde o *co-comissionamento* (*co-commissioning*), que para os autores, essa é a fase inicial, em que o cidadão é ouvido, consultado, questionado para listar prioridades, participar do planejamento, levantar problemas recorrentes, e no caso deste estudo, ter a participação dos pais e responsáveis na formulação do calendário escolar.

Coproduzir é envolver o cidadão em todas as fases do ciclo do serviço. Além do co-comissionamento, há o co-desenho (*co-designing*), a co-entrega (*co-delivery*) e a co-avaliação (*co-assessment*) como fases desse ciclo (NABATCHI; SANCINO; SICILIA, 2017).

Conforme os resultados, a escola parece estar mais interessada em informar aos pais e aos responsáveis sobre o desempenho dos estudantes. Esta é uma ação bastante relevante no dia a dia, mas a informação sobre o desempenho por si só, não ajuda os pais e responsáveis a compreenderem como eles devem participar mais ativamente da rotina escolar a fim de ajudar o estudante a melhorar seu desempenho.

Estudos futuros são importantes para compreender por que as escolas particulares agem da forma que agem, ou seja, identificar como essas entendem o que leva à satisfação de pais e responsáveis.

Para Cicatiello et al. (2021), por mais que a disposição dos pais e responsáveis em se envolverem com o ensino remoto esteja relacionada com fatores técnicos e econômicos, existe uma relação positiva entre coprodução e satisfação com a prestação de serviço educacional. Logo, essa descoberta é essencial para a avaliação do desempenho da instituição de ensino (CICATIELLO et al., 2021). Ou seja, incluir pais e responsáveis em todas as fases do ciclo do serviço (NABATCHI; SANCINO; SICILIA, 2017) é poder caminhar para um melhor reconhecimento por parte dos pais, maiores níveis de satisfação e para um conjunto de melhorias na prestação de serviço.

4.7 Correlações entre os construtos avaliados na pesquisa

Analisar como os construtos da pesquisa se relacionam representa uma parte importante deste estudo, tendo em vista que o tema de coprodução de serviços educacionais na esfera privada tem sido pouco pesquisado. O estudo de Bifulco e Ladd (2017) sobre as escolas *charter* foi norteador para entender as relações entre escola e cidadão. Contudo, os estudos na esfera pública estão mais consolidados quanto ao que permeia o tema coprodução (OSTROM, 1996; PESTOFF, 2006; LOFFLER et al., 2008; ALFORD, 2015; NABATCHI; SANCINO; SICILIA, 2017) e foram essenciais para esta pesquisa. Para analisar a correlação

entre os diferentes construtos avaliados neste estudo, foi calculado o Coeficiente de Correlação de Pearson entre os escores (escalas de 1 a 5) descritos nas seções anteriores. Os resultados são apresentados na Tabela 8. Os construtos avaliados são os seguintes: comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis, propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares, comportamento de coprodução e hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19, incentivo por parte das escolas para a coprodução e satisfação com o serviço educacional prestado durante a pandemia.

As correlações entre os escores dos diversos construtos são todas positivas, indicando que escores mais altos de uns construtos estão associados a escores mais altos dos outros construtos.

As correlações mais fortes foram as correlações do comportamento de coprodução e hábitos dos pais e responsáveis com os seguintes construtos: a propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares ($R = 0.406$, $p < 0.001$); o comportamento de coprodução e hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19 ($R = 0.576$, $p < 0.001$); e o incentivo por parte das escolas para a coprodução ($R = 0.489$, $p < 0.001$).

A correlação mais forte ($R = 0.576$, $p < 0.001$) evidencia que pais e responsáveis que já possuíam um perfil coprodutor, também o tiveram durante o contexto de pandemia. Parte do comportamento e dos hábitos familiares que foram levantados neste estudo, também foram discutidos por Soares e Farias (2019). Pesquisas futuras podem identificar novos hábitos, principalmente pós-pandemia de Covid-2019.

Na análise da correlação positiva entre o comportamento e os hábitos dos pais e responsáveis e a propensão à coprodução quando as atividades voltaram a ser presenciais (pós-pandemia) observou-se que os pais e responsáveis que já apresentam um perfil coprodutor, mantiveram-se com esse perfil após o período crítico do isolamento social. Estudos futuros podem pesquisar com mais profundidade sobre como essa relação se dá, principalmente diante de uma crise delicada como a pandemia de Covid-19. Brandsen e Steen (2020) referem-se ao termo sustentabilidade da coprodução, mostrando como iniciativas temporárias podem levar a comportamentos de coprodução duradouros.

Bifulco e Ladd (2017) explicam que, em um sistema educacional burocrático e centralizador como o dos Estados Unidos, o fato de os pais poderem escolher escolas menores e descentralizadas, faz com que os pais se envolvam mais nas atividades referentes à escola, ou seja, leva ao comportamento coprodutor. Essa busca por autonomia é o início de uma jornada em um ciclo com grandes possibilidades de participação ativa: *co-commissioning*, *co-designing*, *co-delivery* e *co-assessment* (NABATCHI; SANCINO; SICILIA, 2017).

É papel da escola abrir espaço para que pais e responsáveis possam participar ativamente da tomada de decisões, desde as mais simples às mais complexas, pois o desenvolvimento do estudante tem participação imensurável das instituições educacionais.

Foram também observadas correlações moderadas entre a propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares ($R = 0.435$, $p < 0.001$) e do incentivo por parte das escolas para a coprodução com a propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares ($R = 0.385$, $p < 0.001$) e, por fim, a correlação entre o comportamento de coprodução e os hábitos de pais e responsáveis durante a pandemia de Covid-19 ($R = 0.336$, $p = 0.001$).

Sentir-se plenamente informado é relevante para a coprodução (OSTROM, 1996). Desta maneira, ao longo deste estudo, percebeu-se que a escola trabalha rotineiramente apenas informando os pais e responsáveis sobre o desempenho individual do estudante. É notória a necessidade de que as escolas revejam suas propostas para envolvimento parental.

O comportamento e os hábitos dos pais e responsáveis durante a pandemia precisam ser mais bem estudados, pois é possível que pela complexidade da situação do isolamento social, pelas incertezas das medidas tomadas pelo governo e pela escola, eles tenham sido confusos, de difícil interpretação pelas pessoas envolvidas. O contexto pandêmico aflorou nas pessoas sentimentos muito fortes, relacionados ao medo, ao luto, à angústia, à dor. Então, é possível que os pais e responsáveis pelos estudantes, além de terem vivenciado esses sentimentos, também tiveram de dar-lhes apoio, pois vivem a fase da infância ou da adolescência, fases extremamente delicadas.

Devido a essas hipóteses mencionadas, estudar a propensão para coprodução após um período crítico de crise global deve ser feito de forma mais aprofundada.

A satisfação com o serviço educacional prestado durante a pandemia de Covid-19 apresentou correlações positivas, fracas a moderadas, com os construtos restantes: comportamento de coprodução e hábitos dos responsáveis ($R = 0.230$, $p = 0.019$), propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares ($R = 0.183$, $p = 0.064$), comportamento de coprodução e hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19 ($R = 0.339$, $p < 0.001$) e incentivo por parte das escolas para a coprodução ($R = 0.258$, $p = 0.008$).

O estudo de Cicatiello et al. (2021), mesmo sendo específico ao contexto da pandemia de Covid-19, mostrou que há forte correlação positiva entre coprodução e satisfação com os serviços educacionais prestados de maneira remota (ensino *online*). A gestão das escolas privadas deveria analisar o período da pandemia de Covid-19 como um divisor de águas pois, esse foi um momento que gerou muitas reflexões sobre o papel da escola e, talvez neste momento, os pais e responsáveis tenham se sentido mais motivados à coprodução. Curiosamente, o estudo de Mok (2020) aprofunda esta análise.

Para Mok (2020), indivíduos mais satisfeitos tendem a coproduzir mais, porém a autora identificou que, dentro dos níveis de satisfação, os moderadamente satisfeitos e os neutros são mais motivados a participar da coprodução de serviços públicos e essa tendência pode ser explicada pelo fato de os cidadãos temerem que a qualidade do serviço diminua. É bastante pertinente essa análise dentro do contexto da pandemia de Covid-19.

Para Borges Júnior e Farias (2019), a relação entre satisfação com o serviço público tem opiniões diversas, em alguns estudos a satisfação apresentou correlação positiva e em outros, negativa, mas no contexto da prestação de serviços públicos, em que se pode imaginar que o cidadão pense na importância de a administração pública prestar serviços essenciais, e caso isso não ocorra, ele mesmo se dispõe a fazê-lo. É difícil imaginar que isso pudesse ocorrer na prestação de serviços educacionais privados porque há uma contratação direta do serviço e, no caso de pais e responsáveis se sintam insatisfeitos, eles reclamam, em geral, à

Tabela 8. Correlações entre os escores dos construtos avaliados (N = 104).

	Comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis	Propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares	Comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19	Incentivo por parte das escolas para a coprodução	Satisfação com o serviço educacional prestado durante a pandemia de Covid-19
Comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis	-				
Propensão para coproduzirem após o retorno às atividades escolares	R = 0.406 p < 0.001	-			
Comportamento de coprodução e os hábitos dos responsáveis durante a pandemia de Covid-19	R = 0.576 p < 0.001	R = 0.435 p < 0.001	-		
Incentivo por parte das escolas para a coprodução	R = 0.489 p < 0.001	R = 0.385 p < 0.001	R = 0.336 p = 0.001	-	
Satisfação com o serviço educacional prestado durante a pandemia de Covid-19	R = 0.230 p = 0.019	R = 0.183 p = 0.064	R = 0.339 p < 0.001	R = 0.258 p = 0.008	-

R – Coeficiente de Correlação de Pearson; p – valor de significância do coeficiente de Correlação de Pearson. discutir abaixo da tabela essas correlações à luz da literatura

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

escola, indicando que a insatisfação leva à cobrança por um melhor serviço prestado. Isso mostra que a discussão é muito mais ampla, e no setor privado é necessário que haja mais estudos sobre o tema.

Quando Mok (2020) estabelece um modelo que integra o EDM e teoria do prospecto para relacionar coprodução e satisfação, é possível perceber que, a depender de cada caso, existe um nível de insatisfação e um nível de satisfação que leva o indivíduo a coproduzir mais ou menos, na esfera pública. Analisando junto à iniciativa privada, seria muito interessante pesquisar essa relação entre coprodução e satisfação, dentro de um modelo como o proposto por Mok (2020).

Dada a importância de se compreender a relação entre satisfação e os demais construtos desse estudo, recomenda-se mais estudos para uma análise aprofundada, com uma amostra maior e de maior variabilidade.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta pesquisa objetivou analisar a coprodução em serviços educacionais no contexto da pandemia de Covid-19 na perspectiva de pais e responsáveis por estudantes do ensino fundamental de escolas particulares do Distrito Federal e, além disso, aprofundar a discussão sobre coprodução na esfera privada. Foi possível identificar que pais possuem expectativas altas em relação ao nível de escolaridade dos estudantes (38.8% mencionaram doutorado e apenas 1.0% ensino médio) e que eles também possuem nível de formação elevado (56.7% são pós-graduados).

No estudo de Soares e Farias (2019) as expectativas também foram altas, pois a maioria dos responsáveis (71.8%) espera que os estudantes tenham nível igual ou superior ao dele: foram 20.7% de responsáveis graduados e 52.9% de familiares com Ensino Médio. Outro ponto observado é o fato de a maioria dos pais e responsáveis do estudo de Soares e Farias (2019) e deste estudo saberem como apoiar o estudante. Em ambos os estudos aproximadamente 90% dos familiares responderam afirmativamente. As respostas mais frequentes deste estudo envolvem diálogo, conversa, escuta e suporte financeiro, inclusive em recursos pedagógicos.

Esta pesquisa contribui para ampliar a discussão sobre coprodução na esfera particular, até mesmo para que se possa comparar com os diversos estudos sobre coprodução de serviços públicos (OSTROM, 1996; ALFORD, 2002; LOFFLER et al., 2008; SOARES; FARIAS, 2019).

Outro ponto importante é continuar mostrando a importância do tema da coprodução. Para Alford (2002), algumas variáveis estão relacionadas de maneira significativa à coprodução e uma delas é conhecimento sobre coprodução. É preciso pesquisar mais e disseminar esse conhecimento aos cidadãos.

Além disso, manter pais e responsáveis informados e participativos quanto às decisões que envolvam o estudante na escola proporciona a demonstração de sentimentos positivos e maior satisfação em relação aos serviços prestados (CICATIELLO et al., 2021).

Os construtos analisados nesta pesquisa mostraram a grandeza do tema e a gama de relações que há entre eles, logo, estudos futuros podem analisar sobre

os incentivos por parte da escola à coprodução, tendo em vista que este é um ponto essencial e benéfico para a relação família-escola. Quanto à questão desses incentivos, o estudo limitou-se a analisar, na visão dos pais e responsáveis, como que eles acontecem e seria interessante, investigar o nível de entendimento da escola em relação a eles. Ou seja, estudos futuros que envolvam as instituições educacionais podem trazer mais robustez ao tema.

Quanto à propensão, esta pesquisa limitou-se a perguntar aos pais e responsáveis apenas duas questões, sendo também um ponto para ser melhor explicado em estudos futuros. Pelo fato de após o contexto de pandemia os pais não se sentirem muito dispostos a participar mais das atividades da rotina escolar do estudante, mas pretenderem no futuro dedicar mais horas participando da rotina escolar, pode sugerir que as mudanças propostas pela escola durante a pandemia de Covid-19, não gerou nos pais e responsáveis sentimentos positivos em relação às atividades propostas.

Por fim, pesquisar sobre o tema da coprodução em serviços educacionais em um contexto de crise, mostrou a importância de fazer com que iniciativas temporárias de coprodução, possam trazer resultados duradouros.

REFERÊNCIA

ALFORD, J. **Why do public-sector clients coproduce? Toward a contingency theory.** *Administration & Society*, volume 34,n.1, pp. 32-56, 2002.

ALFORD, J., YATES, S. **Co-Production of Public Services in Australia: The Roles of Government Organisations and Co-Producers,** *Australian Journal of Public Administration*, volume 75, n. 2, pp. 159-175, 2015.

BIFULCO, R., LADD, H.F. **Institutional Change and Coproduction of Public Services: The Effect of Charter Schools on Parental Involvement,** *Journal of Public Administration Research and Theory*, volume 16, n. 4, pp. 553–576, 2006.
<https://doi.org/10.1093/jopart/muj001>

BRANDSEN, T., STEEN, T. **Coproduction during and after Covid-2019 Pandemic: Will It Last?,** *Public Administration Review*, vol. 80, n.5, 2020, pp. 851-855. 2020.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União. Brasília, 23 de dezembro de 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 06 nov. 2017.

_____. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.** Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 16 de julho de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm>. Acesso em: 06 nov. 2017.

_____. **Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

_____. **Base Nacional Curricular Comum.** Brasília, DF. 2017

BORGES JÚNIOR, J. M, FARIAS. J.S. **Factors influencing citizens' willingness to co-produce: a study from the perspective of citizens residing in the Brazilian Federal District.** *Revista Organizações & Sociedade*, 2020, volume 27, n. 95, PP. 726-756.

DAVIS, G., OSTROM, E. **A public economy approach to education: choice and co-production.** *International Political Science Review*, volume 12, n. 4, pp. 313-335.1991.

ETGAR, M. **A descriptive model of the consumer co-production process,** *Journal of Academy Marketing Science*. Volume 36, pp. 97–108 ,2008.
doi:10.1007/s11747-007-0061-1

FLEDDERUS, J. **Does User Co-production of Public Service Delivery Increase Satisfaction and Trust? Evidence from a Vignette Experiment.** *International*

Journal of Public Administration, volume 38, n. 9, pp. 642–653.
doi:10.1080/01900692.2014.952825.

GDF. **Escolas Particulares Credenciadas no DF**. Secretaria de Estado de Educação. 2022

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo. 2002.

GREENHOW, C., LEWIN C., STAUDT WILLET, K. B. 2021. **The Educational Response to Covid-19 across Two Countries: A Critical Examination of Initial Digital Pedagogy Adoption**. Technology, Pedagogy and Education, volume 30, n.1, pp. 7–25, 2021. doi:10.1080/1475939X.2020.1866654

HAIR, J. F. J., BLACK, W. C., BABIN, B. J., ANDERSON, R. E. **Multivariate Data Analysis – International Edition (7th Edition)**. Pearson Education, New Jersey, 2010.

IBM C. R. **IBM SPSS Statistics for Windows**, Version 27.0. Armonk, NY: IBM Corporation, 2010.

LINDENMEIER, J., SEEMANN, A. K., POTLUKA, O., VON SCHNURBEIN, G. **Co-production as a Driver of Client Satisfaction with Public Service Organizations: An Analysis of German Day-care Centres**. Public Management Review, volume 23, n. 2, pp. 210–232, 2021. doi:10.1080/14719037.2019.1674366.

MARÔCO, J. **Análise Estatística com o SPSS Statistics 5ª edição**. Editora Report Number, Pêro Pinheiro, Portugal, 2011.

MOK, J. Y. **Proposed Non-linear Relation between Satisfaction with Government Performance and Co-production: An Initial Empirical Test**. Public Management Review, volume 22, n. 3. pp. 432–451, 2020.
doi:10.1080/14719037.2019.1599060.

NABATCHI, T., SANCINO, A., SICILIA, M. **Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction**. Public Administration Review, volume 77, n.5, pp. 766–776, 2017. doi:10.1111/ puar.12765.

OCDE. **Global competency for an inclusive world**. 2016

OSBORNE, S. P., STROKOSCH, K. **It takes two to tango? Understanding the co-production of public services by integrating the services management and public administration perspectives**. British Journal of Management, 24(Suppl. 1), pp. 31-47, 2013.

OSTROM, E. **Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development**. World Development, volume 24, n. 6, pp.1073–1087, 1996. doi:10.1016/0305-750X(96)00023-X.

PARMIGIANI, D., BENIGNO, V., GIUSTO, M., SILVAGGIO, C., SPERANDIO, S. Sperandio. **E-inclusion: Online Special Education in Italy during the Covid-19 Pandemic**. Technology, Pedagogy and Education, volume 30, n. 1, pp. 111–124, 2021. doi: 10.1080/1475939X.2020.1856714.

PESTOFF, V. **Citizens and co-production of welfare services**, Public Management Review. Suécia, 2006

PESTOFF, V. **Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence**. Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, volume 23, n.4, pp. 1102–1118, 2012. doi:10.1007/s11266-012-9308-7.

PORTER, D. O. **Impacts of New Strategies for the Delivery of Education Services on Institutional Arrangements**. Alaska, 2006.

SHIROMA, E. **O estado como cliente: interesses empresariais na coprodução da inspeção escolar**. São Paulo, 2015.

SOARES, G.F., FARIAS, J.S. **Com quem a escola pode contar? A coprodução do Ensino Fundamental público por familiares de estudantes**. Brasília, DF. 2019.

VERSCHUERE, B., BRANDSEN, T., PESTOFF, V. **Co-production: The State of the Art in Research and the Future Agenda**. Bélgica, 2012.

APÊNDICES

Apêndice A – Instrumento de coleta de dados

Prezado(a) Senhor(a),

Esta pesquisa é referente ao meu trabalho de conclusão do curso de Administração da Universidade de Brasília, no qual investigo a pré-disposição dos pais e responsáveis por estudantes do ensino fundamental de escolas privadas do Distrito Federal em contribuir com a produção de serviços educacionais e sua satisfação com a prestação de serviço conforme há a participação nesses. Caso possa participar voluntariamente deste estudo, será uma grande contribuição para o estudo e eu ficarei muito grata. O tempo estimado de resposta do questionário é de 5 minutos. Sua participação é confidencial e não há a necessidade de se identificar, os dados são sigilosos e serão usados somente para fins acadêmicos. As perguntas devem ser respondidas da forma mais fidedigna com a realidade vivida, portanto, não há respostas certas ou erradas.

Seção I – Dados sociodemográficos

1. Idade: (digite apenas os anos, sem os meses): _____

2. Sexo: () Masculino () Feminino

3. Qual seu nível de escolaridade? Indique a opção já concluída:

() Ensino fundamental

() Ensino médio

() Graduação

() Pós-graduação

4. Qual é a sua ocupação?

() Autônomo

() Servidor Público

() Empregado do Setor Privado

() Estudante

() Aposentado

() Desempregado

() Dono(a) de casa (familiar que é 'do lar').

() Outro. Cite: _____.

5. Em que região administrativa você reside?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Plano Piloto | <input type="checkbox"/> Riacho Fundo |
| <input type="checkbox"/> Gama | <input type="checkbox"/> Lago Norte |
| <input type="checkbox"/> Taguatinga | <input type="checkbox"/> Candangolândia |
| <input type="checkbox"/> Brazlândia | <input type="checkbox"/> Águas Claras |
| <input type="checkbox"/> Sobradinho | <input type="checkbox"/> Riacho Fundo II |
| <input type="checkbox"/> Planaltina | <input type="checkbox"/> Sudoeste/Octogonal |
| <input type="checkbox"/> Paranoá | <input type="checkbox"/> Varjão |
| <input type="checkbox"/> Núcleo Bandeirante | <input type="checkbox"/> Park Way |
| <input type="checkbox"/> Ceilândia | <input type="checkbox"/> SCIA |
| <input type="checkbox"/> Guará | <input type="checkbox"/> Sobradinho II |
| <input type="checkbox"/> Cruzeiro | <input type="checkbox"/> Jardim Botânico |
| <input type="checkbox"/> Samambaia | <input type="checkbox"/> Itapoã |
| <input type="checkbox"/> Santa Maria | <input type="checkbox"/> SIA |
| <input type="checkbox"/> São Sebastião | <input type="checkbox"/> Vicente Pires |
| <input type="checkbox"/> Recanto das Emas | <input type="checkbox"/> Fercal |
| <input type="checkbox"/> Lago Sul | <input type="checkbox"/> Fora do Distrito Federal |

Seção II – Hábitos familiares

7. Quais são as formas de lazer da família?

- Leitura
- Cinema
- Teatro
- Televisão
- Esporte
- Outro. Cite: _____

10. Quantas horas, em média, por semana, os membros da família gastam lendo?

_____ horas (digite apenas as horas, sem minutos).

11. Sua expectativa é que o estudante sob sua responsabilidade alcance qual nível de escolaridade?

- Ensino fundamental
- Ensino médio
- Graduação (Faculdade)
- Pós-graduação

12. Quantas horas o (a) estudante sob sua responsabilidade interage com a família por semana? _____ horas (digite apenas as horas, sem minutos).

13. Você conhece alguma forma de apoiar o estudante sob sua responsabilidade? ()

Sim () Não

Se sim, qual?

Seção III – Vida Escolar

Em relação ao (à) estudante pelo (a) qual você é responsável, você...

1. participa de todas as reuniões escolares.	Discordo fortemente /Concordo fortemente (1 a 5)
2.confere a agenda escolar diariamente.	
3. participa diariamente dos grupos de Whatsapp entre pais e responsáveis conferindo as informações.	
4. confere com frequência o calendário de avaliações.	
5. confere mensalmente a data de entrega do boletim.	
6. auxilia com frequência o estudante nas tarefas de casa.	
7. mantém contato frequente com a escola para tirar dúvidas sobre a rotina escolar.	
8. conversa diariamente com o (a) estudante sobre como foi o dia na escola.	

Em relação à rotina familiar, você e o(a) estudante possuem o hábito de...

9. fazer listas de compras juntos.	Discordo fortemente /Concordo fortemente (1 a 5)
10. escrever bilhetes.	
11. ler rótulos e embalagens de alimentos.	
12. ler e conversar sobre as notícias da semana.	
13. buscar informações sobre algo que não sabem.	
14. fazer um planejamento das refeições listando o que será servido.	
15. fazer listas de compras para ir ao supermercado.	
16. fazer listas para organizar as atividades domésticas.	
17. fazer um planejamento financeiro conforme as despesas e a renda da família.	

Em relação aos mecanismos de participação dos pais e responsáveis na prestação de serviço educacional, a escola onde o(a) estudante estuda....

18. incentiva a sua participação na	Discordo fortemente /Concordo
-------------------------------------	-------------------------------

Comissão/Conselho de Pais.	fortemente (1 a 5)
19. incentiva o seu apoio na realização das tarefas de casa juntamente com o estudante.	
20. orienta sobre o apoio dos pais e responsáveis nas decisões do estudante.	
21. mantém contato sobre o desempenho do(a) estudante.	
22. demonstra a importância da participação ativa de pais e responsáveis na vida escolar do estudante.	
23. mantém diálogo constante sobre o que acontece durante o ano na escola.	
24. solicita a participação dos pais e responsáveis na formulação do calendário escolar.	
25. solicita a participação dos pais e responsáveis nas reuniões sobre o desempenho do(a) estudante.	
26. mantém os pais e responsáveis bem informados sobre a rotina escolar.	

Em relação à época de distanciamento social e a implantação do ensino remoto por causa da pandemia, você...

27. teve que ajudar de forma mais frequente o(a) estudante nas atividades escolares.	Discordo fortemente /Concordo fortemente (1 a 5)
28. teve que manter um diálogo mais frequente com a escola.	
29. sentiu-se bem informado pela escola sobre as alterações na rotina escolar devido à pandemia.	
30. teve que participar com mais frequência dos grupos de Whatsapp/Telegram etc. de pais e responsáveis.	
31. teve que conferir com mais frequência o calendário de avaliações.	
32. teve que dedicar mais horas à rotina escolar do(a) estudante.	
33. teve que manter contato mais frequente com a escola para esclarecer dúvidas sobre a rotina escolar.	
34. teve que conversar com mais	

frequência com o(a) estudante sobre assuntos escolares.	
---	--

Em relação à sua participação no serviço educacional prestado durante a época de distanciamento social e a implantação do ensino remoto por causa da pandemia, você...

35. sentiu-se mais satisfeito com o serviço educacional prestado pela escola onde o (a) estudante estuda.	Discordo fortemente /Concordo fortemente (1 a 5)
---	--

Após o encerramento do isolamento social e o retorno às atividades presenciais, você...

36. sentiu-se mais disposto a participar mais ativamente da rotina escolar do(a) estudante.	Discordo fortemente /Concordo fortemente (1 a 5)
37. pretende, no futuro, dedicar mais horas participando da rotina escolar do(a) estudante.	