

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM ESCOLAS DE  
IDIOMAS DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS**

**MILEINE HENRIQUES ELIAS VELASCO**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE FLUMINENSE - UENF**

**CAMPOS DOS GOYTACAZES – RJ  
OUTUBRO - 2015**



# **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM ESCOLAS DE IDIOMAS DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS**

**MILEINE HENRIQUES ELIAS VELASCO**

Dissertação apresentada ao Centro de Ciências e Tecnologia, da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, como parte das exigências para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientador: André Luís Policiani Freitas, D.Sc.

CAMPOS DOS GOYTACAZES - RJ

OUTUBRO – 2015

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM ESCOLAS DE IDIOMAS DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS

**MILEINE HENRIQUES ELIAS VELASCO**

Dissertação apresentada ao Centro de Ciências e Tecnologia, da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, como parte das exigências para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Aprovada em \_\_\_\_\_ de outubro de 2015.

Comissão Examinadora:

---

Prof.: André Fernando Uébe Mansur, D. Sc. – IFF

---

Prof.: Rodrigo Tavares Nogueira, D. Sc. – UENF

---

Prof.: Manuel Antonio Molina Palma, D. Sc. – UENF

---

Prof.: André Luís Policani Freitas, D. Sc. - UENF

Orientador

*Dedico este trabalho aos meus futuros alunos, que eu possa lhes ensinar não só os conhecimentos acadêmicos que aprendi nesses últimos anos, mas também a persistir em seus sonhos como fiz.*

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus, por sua infinita graça e misericórdia, pois se cheguei até aqui, foi exclusivamente por sua vontade. A Ele toda honra e toda glória.

Aos meus amigos e familiares pelo apoio, compreensão e incentivo.

Ao meu orientador Prof<sup>o</sup>. D. SC. André Luís Policani Freitas pela oportunidade, paciência e compreensão.

Aos professores do Leprod, pelo conhecimento transmitido que será de grande relevância para minha vida acadêmica.

E por último, porém não menos importante, aos professores Manuel Antonio Molina Palma, André Fernando Uébe Mansur e Rodrigo Tavares Nogueira por contribuírem com este trabalho e participarem deste momento tão especial.

*“Porque dele, e por meio dele, e para Ele são todas as coisas. A Ele, pois, a glória eternamente. Amém.”*

*Romanos 11:36.*

## RESUMO

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DE ESCOLAS DE IDIOMAS DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS

Mileine Henriques Elias Velasco

Nos últimos anos, as exigências profissionais, os grandes eventos internacionais sediados no Brasil, e a oportunidade de viagens ao exterior têm elevado consideravelmente a procura por escolas de idiomas. Sendo assim, existem várias escolas de idiomas presentes no país, o que indica um cenário competitivo. Este cenário desperta nos gestores de escolas de idiomas a necessidade de conquistar novos clientes, além de manter os clientes já existentes. Por outro lado, a escolha por uma escola de idioma pode ser difícil, pois existem muitos aspectos a serem considerados no processo de tomada de decisão. Neste contexto, esta dissertação tem como objetivo promover um modelo de avaliação de qualidade de serviço em escolas de idiomas por meio de mensuração do grau de importância dos critérios analisados, bem como, o grau de desempenho das escolas à luz desses critérios. Para tanto foi elaborado um questionário aplicado a estudantes de diversas escolas de idiomas. O coeficiente Alfa de Cronbach foi aplicado a fim de se verificar a confiabilidade do questionário. A análise Importância-Desempenho foi empregada para identificar critérios nos quais se devem concentrar esforços, manter o bom desempenho, onde há possível excesso de esforço e onde há baixa prioridade. A Análise dos Quartis foi utilizada para identificar pontos fortes e fracos das escolas de idiomas. Métodos de apoio à tomada de decisão sob múltiplos critérios, foram utilizados para ordenar as escolas de idiomas. Espera-se que o modelo possa auxiliar pessoas e empresas no processo de escolha de uma escola de idiomas, mas também para a autoavaliação das escolas (por meio da mensuração da qualidade percebida por seus estudantes) e para mensurar a qualidade das escolas concorrentes, conforme percebida pelos estudantes das mesmas. Estas vertentes visam melhorar o desempenho da escola à luz dos critérios mais críticos (ações para manter alunos) e desenvolver ações para explorar as fraquezas dos concorrentes (ações para captar alunos).

Palavras-chave: escola de idiomas. qualidade de serviço. matriz importância-desempenho.

## **ABSTRACT**

### **ASSESSMENT OF QUALITY OF SERVICES IN LANGUAGE SCHOOLS AS PERCEIVED BY STUDENTS**

Mileine Henriques Elias Velasco

In recent years, the job requirements, the important international events held in Brazil, and the opportunity to travel abroad have increased considerably the demand for language schools. Thus, there are several schools of languages in Brazil, indicating a competitive scenario. This scenario indicates the managers of language schools the need to win new clients and retain existing customers. On the other hand, the choice of a language school can be difficult because there are many aspects to be considered in the decision-making process. In this context, this work aims to promote an evaluation model of service quality in language schools by measuring the importance degree of the analyzed criteria and the performance of the language schools concerning those criteria. For this purpose a questionnaire was designed and applied to students from various language schools. The Cronbach alpha coefficient was used in order to check the reliability of the questionnaire. The Importance-Performance Analysis was used to identify criteria on which the language schools should concentrate and maintain good performance, where there is possible overkill and where there is low priority. The quartile analysis was used to identify strengths and weaknesses of language schools. Multicriteria decision aid methods were used to rank the language schools. It is expected that the model can help people and companies in the process of choosing a language school, but also for evaluating the schools (by measuring the quality as perceived by the students) and to measure the quality of the competing schools as perceived by their students. These aspects aim to improve the school performance in the light of the most critical criteria (actions to retain students) and to develop actions to exploit the weaknesses of competitors (actions to win new students).

Palavras-chave: Language schools . Service quality. Importance-performance analysis.

## LISTA DE SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.....	21
AHP - Analytic Hierarchy Process .....	19
ABF - Associação Brasileira de Franchising.....	16
EAD - Ensino à Distância .....	31
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística .....	15
IPA - Importance Performance Analysis.....	44
KMO - Kaiser-Meyer-Olkin .....	18
NA - Não avaliado .....	41
PIB - Produto Interno Bruto .....	15
PMS - Pesquisa Mensal de Serviço .....	15
SERVQUAL - Service Quality.....	18
SPSS - Statistical Package for the Social Sciences .....	50

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - O triângulo do marketing de serviço.....	28
Figura 2 – Interação entre o setor de marketing e o de operações de serviço.....	29
Figura 3 - Matriz Importância versus Desempenho.....	47
Figura 4 - Estrutura da hierarquia do AHP .....	48
Figura 5 - Grau de importância médio de todos os itens.....	56
Figura 6 - Grau de importância médio por dimensão .....	57
Figura 7 - Grau de desempenho geral por dimensão.....	59
Figura 8 - Grau de desempenho geral e dos itens por escola.....	60
Figura 9 - Legenda para os itens dos gráficos de IPA.....	82
Figura 10 - Matriz de IPA Geral.....	83
Figura 11 - Matriz de IPA da Escola 1 .....	84
Figura 12 - Matriz de IPA da Escola 2.....	86
Figura 13 - Matriz de IPA da Escola 3.....	87
Figura 14 - Matriz de IPA da Escola 4.....	89
Figura 15 - Matriz IPA da Escola 5.....	90
Figura 16 - Matriz de IPA da Escola 6.....	92
Figura 17 - Matriz de IPA da Escola 7.....	93
Figura 18 - Matriz de IPA da Escola 8.....	95
Figura 19 - Matriz de IPA da Escola 9.....	96
Figura 20 - Estrutura hierárquica do AHP .....	99

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Cenário nacional de franquias de escolas de idiomas .....	19
Quadro 2 - Cenário municipal de escolas de idiomas .....	20
Quadro 3 - Diferenças básicas entre a gestão da qualidade em ambientes industriais e de serviços .....	26
Quadro 4 - Atributos avaliados no estudo de Donadello (2011) .....	36
Quadro 5 - Critérios e subcritérios do estudo de Freitas et al. (2012) e Velasco e Freitas (2014) .....	37
Quadro 6 - Comparativo das dimensões e critérios citados em estudos que avaliaram a qualidade de serviço em escolas de idiomas .....	40
Quadro 7 - Critérios mais citados .....	40
Quadro 8 - Dimensões e Critérios utilizados neste estudo .....	42
Quadro 9 - Escala de julgamento de valor para o grau de importância .....	42
Quadro 10 - Escala de julgamento de valor para o grau de desempenho .....	42
Quadro 11 - Itens do Quadrante I geral e por escolas .....	98
Quadro 12 - Aspectos positivos .....	119
Quadro 13 - Aspectos negativos .....	122

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Escala auxiliar utilizada para comparação par a par .....	43
Tabela 2 - Escala Fundamental.....	49
Tabela 3 - Perfil dos respondentes.....	53
Tabela 4 - Coeficiente Alpha de Cronbach da Grande Coleta.....	53
Tabela 5 - Correlação Item-Total e Coeficiente Alpha de Cronbach (se excluir determinado item) de Infraestrutura .....	54
Tabela 6 - Correlação Item-Total e Coeficiente Alpha de Cronbach (se excluir determinado item) de Ensino.....	54
Tabela 7 - Grau de importância médio de todos os itens por escola.....	55
Tabela 8 - Grau de desempenho dos itens por escola.....	58
Tabela 9 - Análise dos Quartis quanto ao Grau de Desempenho Médio Geral.....	61
Tabela 10 - Análise dos Quartis do Grau de Importância Médio Geral .....	62
Tabela 11 - Análise dos Quartis da Escola 1 quanto ao Grau de Desempenho Médio .....	63
Tabela 12 - Análise dos Quartis da Escola 1 quanto ao Grau de Importância Médio.....	64
Tabela 13 - Análise dos Quartis da Escola 2 quanto ao Grau de Desempenho Médio .....	65
Tabela 14 - Análise dos Quartis da Escola 2 quanto ao Grau de Importância Médio .....	66
Tabela 15 - Análise dos Quartis da Escola 3 quanto ao Grau de Desempenho Médio .....	67
Tabela 16- Análise dos Quartis da Escola 3 quanto ao Grau de Desempenho .....	68
Tabela 17 - Análise dos Quartis da Escola 4 quanto ao Grau de Desempenho Médio .....	69
Tabela 18 - Análise dos Quartis da Escola 4 quanto ao Grau de Importância Médio.....	70
Tabela 19 - Análise dos Quartis da Escola 5 quanto ao Grau de Desempenho Médio .....	71
Tabela 20 - Análise dos Quartis da Escola 5 quanto ao Grau de Importância Médio.....	72
Tabela 21 - Análise dos Quartis da Escola 6 quanto ao Grau de Desempenho Médio .....	73
Tabela 22 - Análise dos Quartis da Escola 6 quanto ao Grau de Importância Médio .....	74

Tabela 23 - Análise dos Quartis da Escola 7 quanto ao Grau de Desempenho Médio .....	75
Tabela 24 - Análise dos Quartis da Escola 7 quanto ao Grau de Importância Médio	76
Tabela 25 - Análise dos Quartis da Escola 8 quanto ao Grau de Desempenho Médio .....	77
Tabela 26 - Análise dos Quartis da Escola 8 quanto ao Grau de Importância Médio	78
Tabela 27 - Análise dos Quartis da Escola 9 quanto ao Grau de Desempenho Médio .....	79
Tabela 28 - Análise dos Quartis da Escola 9 quanto ao Grau de Importância Médio	81
Tabela 29 - Resultado da Média Ponderada .....	98
Tabela 30 - Julgamentos paritários dos critérios à luz do Foco Principal .....	100
Tabela 31 - Julgamentos paritários dos itens à luz das dimensões .....	101
Tabela 32 - Resultado das prioridades globais do AHP .....	102
Tabela 33 - Índice de consistência e Razão de Consistência .....	102
Tabela 34 - Índice de consistência e Razão de consistência dos itens .....	103
Tabela 35 - Comparação dos resultados da Média Ponderada e o AHP .....	103
Tabela 36 - Prioridades Médias e Globais do AHP .....	114

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO</b> .....	<b>18</b>
1.1 Contextualização	18
1.2 O problema de pesquisa	19
1.3 Definição dos objetivos	20
1.4 Objetivo principal	20
1.5 Objetivos específicos	20
1.6 Justificativas	21
1.7 Estruturação do trabalho	23
<b>CAPÍTULO 2 - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA</b> .....	<b>25</b>
2.1 Serviços	25
2.2 Marketing de serviço	27
2.3 Qualidade de serviço	30
<b>CAPÍTULO 3 - SERVIÇOS EM ESCOLAS DE IDIOMAS</b> .....	<b>33</b>
3.1 Escolas de idiomas	33
3.2 Critérios utilizados em estudos com escolas de idiomas	34
4.1 Estruturação do modelo	41
4.2 Dimensões e critérios relevantes ao problema	41
4.3 Escala de julgamento de valor	42
4.4 Conjunto de avaliadores	43
4.5 Elaboração do instrumento de coleta de dados	43
4.6 Coleta de dados	44
4.7 Análise dos dados	44
4.7.1 O procedimento de agregação dos julgamentos	45
4.7.2 Distribuição de frequência	45
4.7.3 Coeficiente Alpha de Cronbach	45
4.7.4 Análise de quartis	46
4.7.5 Matriz importância <i>versus</i> desempenho	46
4.7.6 Média ponderada	47
4.7.7 AHP	48
4.7.7.1 Estrutura hierárquica	48
4.7.7.3 Determinação das prioridades das hierarquias	49
4.7.7.4 Verificação das consistências dos julgamentos	50

<b>CAPÍTULO 5 – APLICAÇÃO DO MODELO DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM ESCOLAS DE IDIOMAS.....</b>	<b>51</b>
5.1 Classificação da pesquisa	51
5.2 Coleta de dados	51
5.3 Análise e interpretação dos resultados	52
5.4 Distribuição de frequência	52
5.5 Coeficiente Alpha de Crobach	53
5.6 Grau de importância	55
5.7 Grau de desempenho das escolas	57
5.8 Análise dos quartis	60
5.8.1 Análise dos quartis quanto ao desempenho e importância geral	60
5.8.2 Análise dos quartis da escola 1	63
5.8.3 Análise dos quartis da escola 2	65
5.8.4 Análise dos quartis da escola 3	67
5.8.5 Análise dos quartis da escola 4	69
5.8.6 Análise dos quartis da escola 5	71
5.8.7 Análise dos quartis da escola 6	73
5.8.8 Análise dos quartis da escola 7	75
5.8.9 Análise dos quartis da escola 8	77
5.8.10 Análise dos quartis da escola 9	79
5.9 Matriz de importância <i>versus</i> desempenho geral (IPA geral)	82
5.10 Matriz de IPA por escolas	84
5.10.1 Matriz de IPA da escola 1	84
5.10.2 Matriz de IPA da escola 2	85
5.10.3 Matriz de IPA da escola 3	87
5.10.4 Matriz de IPA da escola 4	88
5.10.5 Matriz de IPA da escola 5	90
5.10.6 Matriz de IPA da escola 6	91
A Figura 16 apresenta a matriz de importância <i>versus</i> desempenho da escola 6.	91
5.10.7 Matriz de IPA da escola 7	93
5.10.8 Matriz de IPA da escola 8	94
5.10.9 Matriz de IPA da escola 9	96
5.11 Média ponderada	98

5.12 AHP	99
5.12.1 Construção da hierarquia	99
5.12.2 Determinação das prioridades locais	99
5.12.3 Determinação das prioridades globais	101
5.12.4 Verificação das consistências dos julgamentos	102
5.12.5 Considerações acerca da parte III do questionário	104
<b>CAPÍTULO 6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>105</b>
6.1 Conclusões	105
6.2 Limitações da pesquisa e trabalhos futuros	106
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>107</b>
<b>APÊNDICE A – O questionário.....</b>	<b>110</b>
<b>APÊNDICE B – Prioridades Médias e Globais do AHP .....</b>	<b>113</b>
<b>APÊNDICE C – Aspectos positivos e negativos.....</b>	<b>115</b>

## **CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO**

Neste capítulo é feita uma descrição do tema desta dissertação, a proposta de um modelo para avaliação da qualidade de serviço em escolas de idiomas. O capítulo apresenta uma contextualização, o problema de pesquisa, os objetivos a serem alcançados e a justificativa, além do modo como a dissertação está organizada.

### **1.1 Contextualização**

O setor de serviços no Brasil está em grande expansão há alguns anos, expansão esta que vem dando ao setor mais espaço no PIB (produto interno bruto) anual do país. Segundo Giansi e Corrêa (2007) os indicadores que mais evidenciam a importância do setor de serviços para a economia de um país são as taxas de contribuição do setor na ocupação de mão de obra e no PIB, e de acordo com o IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística no primeiro semestre de 2014 a composição do PIB por setor foi de 71,0% para Serviços, contra 23,4% para Indústria e 5,6% para Agropecuária.

O relatório de PMS - Pesquisa Mensal de Serviço do IBGE, diz que o setor de serviços no Brasil cresceu 6,6% em maio de 2014 comparado ao mesmo mês do ano anterior, este crescimento se dá por conta das mudanças na economia do país. Na PMS, o setor de serviços foi dividido em atividades. A atividade “escolas de idiomas”, objeto de estudo deste trabalho, foi atrelada à atividade “outros serviços prestados às famílias” o qual obteve um crescimento de 10,1% em maio de 2014 comparado ao mesmo mês do ano anterior. Tal crescimento está acirrando cada vez mais a concorrência entre as escolas de idiomas que buscam ofertar cada vez mais um serviço de qualidade perante seus alunos e possíveis clientes.

Esta pesquisa tratará da qualidade de serviços em escolas de idiomas, buscando identificar o grau de importância e de desempenho dos critérios de avaliação, quais os critérios mais relevantes para os alunos, os pontos fortes e fracos por meio do desempenho das escolas nesses critérios e a ordenação das escolas avaliadas de acordo com a importância e o desempenho nos critérios.

Esses aspectos são essenciais para que a escola perceba o que é fundamental para os seus clientes, como está o seu comportamento, conduza seus esforços a fim de aumentar a sua atuação em relação aos critérios mais notáveis, possa conhecer onde precisa dedicar suas forças e onde precisa mantê-las.

## 1.2 O problema de pesquisa

São muitos os motivos para a procura por escolas de idiomas ter crescido no país, como a crescente demanda por profissionais bilíngues para atender ao mercado globalizado; o aumento de brasileiros fazendo turismo no exterior; a influência dos grandes eventos internacionais que o Brasil sediou em 2014 e vai sediar em 2016, principalmente nos setores ligados ao turismo, lazer, hotelaria etc.;

Esses motivos impulsionam o mercado de escolas de idiomas nos últimos anos, prova disto, é a quantidade de escolas de idiomas distribuídas nacionalmente. Segundo a ABF - Associação Brasileira de Franchising, são mais de 30 franquias registradas no Brasil, como mostra o Quadro 1 a seguir.

<b>Nº de unidades</b>	<b>Franquias</b>
Até 2	Fale Globishcool
3 a 5	Yes – Your English School
6 a 10	Global School Informática e Idiomas; Greensystem; Teddy Bear.
11 a 15	Inglês 200 Horas
16 a 20	Criar – Sistema de Ensino de Língua Portuguesa; Seven English – Espannól.
21 a 25	Learning Fun; Rockefeller Language Center; United Institute.
26 a 35	Centro britânico; Instituto Brasileiro de Línguas; Luziana Lanna Idiomas.
36 a 50	All – Alternative Language; Onyou; Park Idiomas; Red Balloon-Inglês para crianças.
51 a 75	Cultura Inglesa; Extreme Idiomas; Minds English Shcool; UNS Idiomas.
76 a 150	Influx English School; PDF – Inglês e Espanhol; POP Idiomas Interativos; The Kids Club – Inglês só para crianças; Yes! - Curso de Idiomas.
151 a 400	ABC – American Brazilian Center; Number One Idiomas; Skill Inglês e Espanhol; UPTIME Consultants – Comunicação em Inglês; Yazigi.
Acima de 401	CCAA; CNA; Escolas Fisk; Wizard Idiomas.

Quadro 1 - Cenário nacional de franquias de escolas de idiomas

Fonte: ABF

Já no município de Campos dos Goytacazes, são mais de 15 escolas de idiomas, sendo franquias ou não, como mostra o Quadro 2 a seguir:

Número de unidades	Escolas de idiomas
1	WISE UP; RAPOSO IDIOMAS; CCAA; Number One; Learning Fun; UPTIME; Skill Idiomas;
2	CNA; IBEU; Cultura Inglesa; Fisk; PBF;
3	Wizard Idiomas;

Quadro 2 - Cenário municipal de escolas de idiomas

Fonte: Elaborado pelo autor

Portanto o problema desta pesquisa pode ser representando pelo seguinte questionamento: Como avaliar a qualidade de serviços prestados pelas escolas de idiomas, a fim de se avaliar como está o desempenho dessas escolas de acordo com critérios levantados e a importância desses critérios para os alunos?

### 1.3 Definição dos objetivos

Desejando contribuir para o atendimento a esse questionamento a seguir são apresentados os objetivos desse estudo que, para melhor entendimento estão divididos em objetivo principal e objetivos específicos.

#### 1.4 Objetivo principal

O objetivo principal desta pesquisa é propor um modelo de avaliação a fim de mensurar a qualidade de serviço de escolas de idiomas. Com a intenção de se averiguar a aplicação deste modelo, propõe-se que a avaliação seja feita por alunos que frequentam instituições de ensino de idiomas. Este modelo busca identificar itens críticos que possam ser priorizados pelos gestores das escolas para proporcionarem aos alunos um serviço que atenda as suas necessidades.

#### 1.5 Objetivos específicos

O modelo proposto possui os seguintes objetivos específicos:

- mensurar o grau de importância dado pelos alunos aos critérios analisados;
- mensurar o grau de desempenho das escolas de idiomas em relação aos critérios analisados, segundo a avaliação dos estudantes;
- identificar os critérios considerados mais relevantes, segundo a avaliação dos estudantes;
- determinar os pontos fortes e fracos das escolas;

- obter ordenação das escolas por meio de métodos de análise de múltiplos critérios.

## 1.6 Justificativas

Pode-se observar como o aprendizado de um novo idioma é importante para a formação de um estudante, seja no âmbito profissional ou no cultural, através da citação de Silva *et al.* (2013, p. 3)

“aprender um segundo idioma ajuda a desenvolver no estudante as possibilidades de alcançar novas amizades, aumenta a empregabilidade e, em casos mais avançados, permite que descubram novos negócios e até mesmo abre novas possibilidades, como realizar turismo e lazer, pois, além da língua, o estudante aprende, também, um pouco da cultura do outro país”

Para que essa formação seja a mais proveitosa possível é importante que as escolas de idiomas sejam avaliadas, principalmente, porque existe hoje um grande número de escolas distribuídas pelo país e ao alcance dos estudantes.

Portanto é necessário que alguns questionamentos sejam respondidos, como qual o grau de importância que os alunos dão aos critérios de avaliação e, qual o grau de desempenho das escolas diante desses critérios na opinião dos alunos. Essas questões são importantes para que a escola possa compreender o que é relevante para os seus clientes e como está o seu desempenho.

Um questionamento que pode ser feito pelas escolas, refere-se a quais são os critérios relevantes de acordo com os alunos, ou seja, de todos os critérios usados na avaliação da qualidade dos serviços, quais são os mais importantes para eles. Essa questão leva a empresa a direcionar seus esforços para desenvolver a sua performance em relação aos critérios mais importantes com a intenção de conquistar os clientes.

Diante do desempenho das escolas quais são os pontos fortes e fracos delas, ou seja, onde elas estão atendendo ou/e deixando de atender aos alunos. Para a escola, esse questionamento permite saber onde ela precisa concentrar esforços e onde precisa mantê-los.

Entre todas as escolas avaliadas será que existe uma que, em relação às importâncias dadas pelos alunos aos critérios e ao desempenho delas possa ser considerada mais apta para ser escolhida? Essa pergunta é importante para ambos os lados, as escolas e os alunos, pois possibilita os alunos a conhecer as escolas

mais adequadas e, as escolas a conhecer os seus concorrentes. A propósito, um dos grandes diferenciais deste modelo é que, ele busca avaliar mais de uma escola de idioma proporcionando ao gestor informações estratégicas sobre seus concorrentes.

A verdade é que existem muitos questionamentos que podem ser respondidos e ajudar as escolas de idiomas a conquistar mais mercados. O estudo realizado nesta dissertação pretende contribuir para encontrar essas respostas.

Atualmente existem alguns trabalhos que buscam mensurar a qualidade de serviço de escolas de idiomas, porém cada um possui suas características e particularidades. Figueiredo Neto, et. al. (2006) no artigo “Método Servqual: um estudo de satisfação em uma escola de idiomas” procuraram mensurar a qualidade dos serviços prestados por uma escola de idiomas através do método SERVQUAL que possibilitou conhecer os pontos fortes e fracos. Porém, os seus critérios são relacionados aos comportamentos dos funcionários e professores, deixando de citar critérios relevantes relacionados à qualidade dos serviços, como a metodologia utilizada, ou o material didático.

Bernardi et. al. (2012) no trabalho intitulado “Um estudo sobre a satisfação de clientes (alunos): estudo de caso em uma escola de idiomas” buscaram avaliar a satisfação dos alunos de uma escolas de idiomas, onde para tratar os dados eles usaram análise fatorial, o teste de Bartlett’s e o Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), e constataram correlação entre as 22 variáveis analisadas no estudo. Alegam que as variáveis foram retiradas de uma pesquisa qualitativa que a escola pesquisada faz anualmente, porém, deixou de avaliar a satisfação do aluno com relação ao valor do serviço, por exemplo, um fator relevante para uma avaliação de satisfação referente ao custo/benefício.

Freitas et al. (2012) no artigo “Qualidade de serviços em escolas de idiomas: um estudo exploratório” buscaram avaliar a qualidade de serviços em escolas de idiomas segundo a percepção dos alunos, usando a análise de Quartis e a Análise de Importância *versus* Satisfação. Velasco e Freitas (2014) no artigo “Emprego de métodos de apoio multicritério à decisão para seleção de uma escola de idiomas” buscaram selecionar uma escola de idioma usando os métodos de Média Ponderada e o AHP (*Analytic Hierarchy Process*) considerando o grau de importância dos critérios e o grau de satisfação dos alunos e/ou ex-alunos.

Ambos estudos utilizaram os mesmos critérios, entretanto, deixaram de citar critérios relevantes para a avaliação da qualidade de um serviço, como “Comunicação entre professores, funcionários e alunos”, uma má comunicação pode resultar em problemas sérios nos resultados dos serviços; “Assistência do professor ao aluno”, as turmas de escolas de idiomas possuem até doze alunos, uma assistência individual torna-se necessária; “Frequência do professor nas aulas”, o professor é um dos fatores humanos mais importantes para o serviço de uma escola, se ele faltar com frequência e precisar ser substituído pode interferir na qualidade do ensino, entre outros critérios.

Apesar dos diferentes métodos utilizados nos trabalhos citados acima, nenhum trata do assunto como este estudo, que pretende abordar os seguintes aspectos: (i) identificar o grau de importância dos critérios nos serviços prestados por escolas de idiomas; (ii) identificar o grau de desempenho das escolas de idiomas à luz desses critérios; (iii) identificar os critérios mais relevantes na opinião dos alunos; (iv) determinar os pontos fortes e fracos das escolas de idiomas; (v) ordenar as escolas de idiomas segundo o grau de importância e desempenho.

Acredita-se que tais informações serão relevantes para as instituições de ensino, no que se refere a conhecer o que os seus clientes consideram como relevante nos serviços prestados e a partir daí traçar estratégias para melhor atendê-los e assim, buscar se consolidar no mercado perante seus concorrentes.

Na vasta literatura internacional, quanto ao ensino de uma segunda língua, foram encontrados diversos estudos que abordam aspectos pedagógicos, como por exemplo, Aduwa-Ogiegbaen e Iyamu (2006), Giraldo (2006), Orrego e Monsalve (2010), Gómez, López e Marin (2011), Rouse (2013), entre outros. Observou-se uma carência de estudos que tratam da qualidade dos serviços prestados pelas escolas.

## **1.7 Estruturação do trabalho**

Este trabalho está estruturado em seis capítulos, distribuídos em introdução, revisão bibliográfica e construção de modelo de avaliação.

No capítulo 1 é feita uma descrição do tema desta dissertação, a proposta de um modelo para avaliação da qualidade de serviço em escolas de idiomas.

No capítulo 2 são apresentadas as abordagens acerca de serviços, suas definições, características, como o marketing de serviço interfere na opinião dos clientes, e trata ainda da qualidade de serviço e seus conceitos.

O capítulo 3 trata sobre o ensino de idiomas no Brasil, as escolas de idiomas de forma geral, o mercado de franquias de escolas de idiomas, as modalidades de ensino e apresenta os critérios para avaliação da qualidade de serviço das escolas de idiomas utilizados em pesquisas.

No capítulo 4 propõe apresentar um modelo para avaliação da qualidade de serviço em escolas de idiomas, descrevendo as etapas para elaboração deste trabalho. Por tanto, apresenta informações sobre os componentes e os processos que deram origem ao modelo.

No Capítulo 5 apresentam-se considerações acerca dos procedimentos da aplicação do modelo de avaliação da qualidade de serviço em escolas de idiomas. Esta etapa trás assuntos como: classificação da pesquisa, coleta de dados e resultados.

No Capítulo 6 apresentam-se as considerações finais desta dissertação, relatando as conclusões, limitações e sugestões para trabalhos futuros.

No Apêndice A apresenta-se o modelo de questionário aplicado nesta dissertação.

No Apêndice B apresentam-se as prioridades médias e globais de todas as escolas em todos os itens.

No Apêndice C apresentam-se os aspectos positivos e negativos das escolas citados pelos alunos.

## CAPÍTULO 2 - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Nesta sessão são apresentadas as abordagens acerca de serviços, suas definições, características, como o marketing de serviço interfere na opinião dos clientes, e trata ainda da qualidade de serviço e seus conceitos.

### 2.1 Serviços

Existem muitos estudos que tratam de serviços, seja abordando qualidade de serviços, marketing de serviços, produção de serviços, inovação voltada para serviços. Além disso, existem também muitas definições de serviços, como a de Lovelock e Wright (2001, p.5) que descrevem serviços como sendo *“um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço”*.

Zeithaml e Bitner (2003, p.28) definem serviços de forma simples como sendo *“ações, processos e atuações”*. Seguindo essa definição, é possível entender que serviços podem ser prestados por empresas de serviço, como por empresas de manufatura, através dos serviços de manutenção, garantias, treinamento, serviços de entregas, etc., pois são todas ações, processos e atuações.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) dizem que *“serviço é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de co-produtor”*.

A NBR ISO 9000 (ABNT, 2005) diz que serviços são produtos, pois ela define produtos como sendo o *“resultado de um conjunto de atividades, inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos (entradas) em produtos (saídas)”*, e diz ainda que, existem quatro categorias de produtos: *“serviços, informações, materiais e equipamentos e materiais processados”*, definindo assim, serviços como produtos.

Porém existem algumas diferenças entre produtos tangíveis e serviços que vão desde a gestão até as características dos serviços. Para exemplificar, Paladini (2010) resumiu as diferenças básicas na gestão da qualidade em um ambiente industrial e em um ambiente de serviços, como mostra o Quadro 3.

Gestão da qualidade em ambiente industriais	Gestão da qualidade em ambientes de serviços e métodos
O esforço pela qualidade aparece no produto	O esforço pela qualidade aparece na interação com o cliente
Interação com clientes via produtos	Interação direta com os clientes

Elevado suporte	Baixo suporte
Baixa interação	Intensa interação
Suporte ao produto (qualidade do produto)	Suporte ao cliente (qualidade de serviço)
Cliente atua ao final do processo produtivo	Cliente presente ao longo do processo produtivo
Produção e consumo em momentos bem diferentes	Produção e consumo simultâneo
<i>Feedback</i> (retorno do usuário sobre o produto adquirido) pode demorar	<i>Feedback</i> imediato
Expectativas menos sujeitas a mudanças abruptas	Expectativas dinâmicas
Cliente tende a não influenciar o processo produtivo	Cliente participa do processo produtivo
Resulta de um conjunto de elementos (como máquinas e pessoas, por exemplo)	Resulta mais do desempenho dos recursos humanos
Condições favoráveis à padronização	Difícil padronizar
Tende a uniformizar-se a médio prazo	Difícil ter um modelo uniforme de execução
Bens tangíveis podem ser patenteados	Serviços e métodos não podem ser patenteados
Bens tangíveis podem ser protegidos em relação a seus processos de fabricação e à forma final como são disponibilizados para comercialização.	Serviços e Métodos não podem ser protegidos.

Quadro 3 - Diferenças básicas entre a gestão da qualidade em ambientes industriais e de serviços  
Fonte: Paladini (2010).

Quanto às diferenças nas características, pode-se citar inicialmente o aspecto da intangibilidade que torna os serviços, produtos intangíveis e por isso não podem ser exibidos, estocados, inventariados, etc (PARASURAMAN ET AL., 1988). Lovelock e Wright (2006, p.17) afirmam que *“embora os serviços muitas vezes incluam elementos tangíveis, como o sentar-se numa poltrona de avião, comer uma refeição ou obter reparo de um equipamento danificado, a realização do serviço é intangível”*.

Segundo Giansesi e Corrêa (2007) é difícil dizer se uma empresa pertence à categoria de serviço ou não, pois na maioria das vezes a compra de um produto tangível está associada a um serviço. A esse respeito, Kotler (1998) diz que o mais importante não são os produtos físicos em si, mas o serviço que eles irão proporcionar ao cliente, como na compra de um micro-ondas, o interesse do cliente está no cozimento que o micro-ondas irá fazer não no micro-ondas em si.

O aspecto da heterogeneidade também difere os serviços dos produtos e bens tangíveis, segundo Las Casas (2008) *“a heterogeneidade refere-se à impossibilidade de se manter a qualidade do serviço constante”*, ele diz ainda que essa dificuldade está relacionada com o fator humano, que é de natureza instável,

tornando a qualidade da produção dos serviços também instável. Já os produtos e bens tangíveis, possuem em seus processos produtivos repetições que os tornam conhecidos e controláveis, devido a isso a avaliação da qualidade acaba sendo mais fácil de ser medida, onde a preocupação é a ausência de defeitos (PALADINI, 2010).

Outro aspecto do serviço é a simultaneidade, chamada também de inseparabilidade por Netto e Freitas (2013) que afirmam que ela “*gera uma interação cliente-fornecedor*” que causa grande influência na avaliação dos serviços. Isso porque a produção e consumo de um serviço acontece ao mesmo tempo (LAS CASAS, 2008), tornando a variabilidade do serviço mais sensível ao cliente.

A perecibilidade dos serviços é outro aspecto que alude ao fato destes não serem preservados, revendidos ou devolvidos. Por exemplo, uma hora de um advogado, não pode ser devolvida ou estocada. Diferentemente dos produtos e bens tangíveis que podem ser estocados para serem revendidos em outra ocasião (ZEITHAML E BITNER, 2003).

Devido a essas e outras características, os serviços dependem de cuidados especiais quanto à avaliação da qualidade, quanto às estratégias de venda, quanto à logística de entrega, enfim, pois tudo influencia na gestão do serviço e automaticamente influencia como o cliente vê o serviço que é prestado.

## **2.2 Marketing de serviço**

O marketing de serviço envolve três tipos de marketing: o externo, o interativo e o interno. Segundo Zeithaml e Bitner (2003, p. 39) “*em serviços, todos os três tipos de marketing de serviço são essenciais para a construção e a manutenção das relações com os clientes*”.

No marketing externo ou tradicional são feitas as promessas aos clientes. Esse tipo de marketing envolve atividades como, publicidade, promoção, vendas, que são atividades de marketing comuns a produtos tangíveis e serviços. Essas atividades possuem grandes influências nas expectativas dos clientes, tendo um impacto no serviço que é esperado por eles (GRONROOS, 1984).

O segundo tipo de marketing é o interativo e consiste na manutenção da promessa, ou seja, na gestão da interação entre o cliente e os funcionários das empresas de serviços, sendo considerado importante para o marketing de empresas de serviço, além de ser um complemento do marketing tradicional que faz a comunicação com o cliente (GRONROOS, 1984).

O marketing interno incide em tornar as promessas possíveis. Para que isso aconteça os funcionários das empresas prestadoras de serviço precisam ter habilidades, conhecimento, equipamentos, motivação para realizar o serviço prometido. As promessas não serão cumpridas se os funcionários não estiverem treinados, com equipamentos apropriados, tendo seus esforços reconhecidos. Zeithaml e Bitner (2003, p. 39) dizem ainda que “o *marketing interno articula-se sobre o pressuposto de que a satisfação do funcionário e a satisfação do cliente estão profundamente vinculadas uma à outra*”.

A Figura 1 mostra o triângulo do marketing de serviço, onde os três tipos de marketing interagem juntos e um depende do outro, sendo essenciais para o sucesso da empresa.

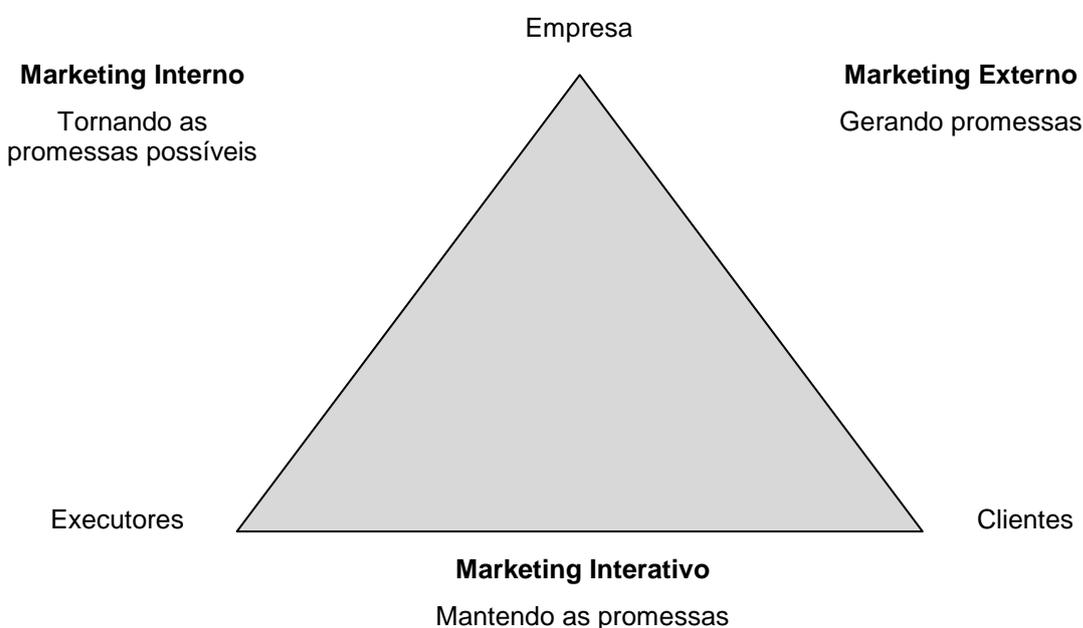


Figura 1 - O triângulo do marketing de serviço  
Fonte: Zeithaml e Bitner (2003).

É possível perceber a importância da interação entre os três marketings citados quando se relaciona o marketing com o setor de operações de serviços, uma vez que o marketing auxilia na relação e comunicação entre o cliente e a empresa, e o setor de operações de serviços busca realizar o desejo do cliente. Giansi e Corrêa (2007) enfatizam a importância dessa comunicação entre o cliente e o setor de marketing de serviço afirmando que ela é de extrema importância para a formação das expectativas que o cliente vai gerar com relação ao serviço prestado pela empresa.

Eles dizem ainda que, manter uma boa comunicação entre o marketing e as operações de serviço pode não ser uma tarefa simples, porque muitas vezes as empresas usam como estratégia de marketing uma guerra de propaganda com seus concorrentes, buscando oferecer sempre algo melhor que eles e fazendo com que os clientes gerem altas expectativas dos serviços. Devido a isto pode acontecer de o setor de operações de serviço não conseguir atingir esse alto desempenho e por fim, a empresa acaba frustrando os clientes não atingindo suas expectativas.

A Figura 2 mostra como funciona a interação entre o marketing e as operações de serviço.

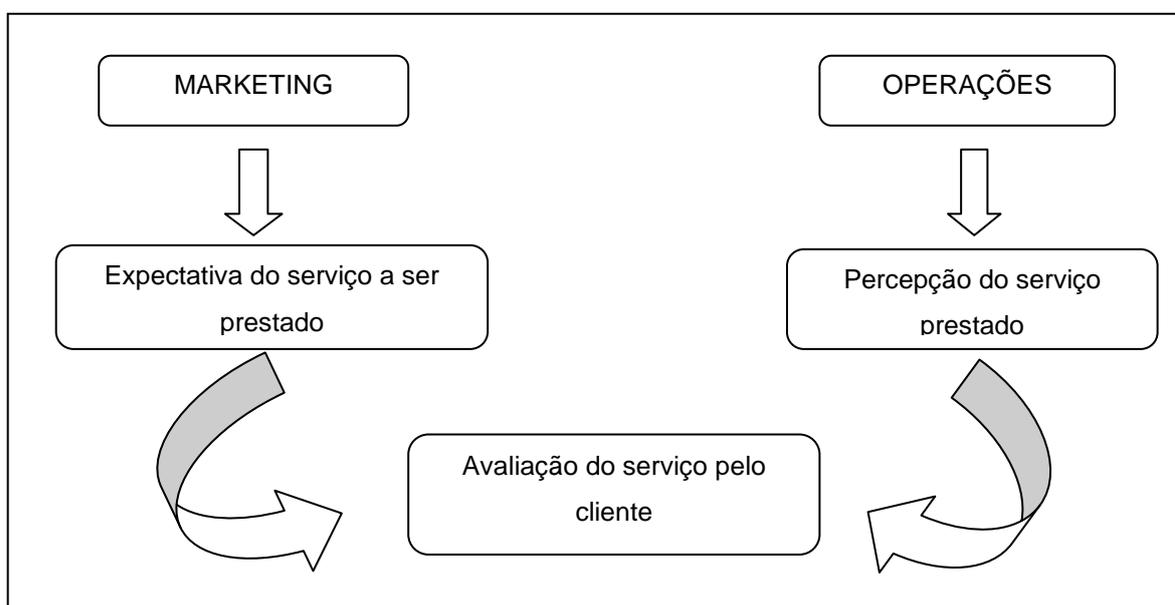


Figura 2 – Interação entre o setor de marketing e o de operações de serviço  
Fonte: Gianesi e Corrêa (2007).

É importante observar que os processos operacionais dos serviços são apenas meios de levá-los aos clientes, mas, o mais importante para os clientes são os benefícios que esses serviços vão lhes proporcionar, como por exemplo, um transporte rápido no caso de empresas aéreas, como um quarto agradável para passar a noite nas empresas hoteleiras, entre outros (LOVELOCK E WRIGHT, 2001).

A função do marketing de serviço é identificar as necessidades dos clientes com a intenção de projetar um serviço que atenda a essas necessidades. Normalmente para se identificar essas necessidades as empresas fazem uso de pesquisas que devem ser frequentes, pois as opiniões dos clientes de serviços mudam com muita rapidez (GIANESI E CORRÊA, 2007).

Cardoso (2013, p.163) afirma que *“o marketing cada vez mais está vinculado com instituições bem sucedidas, pois é através da gestão de marketing que uma empresa pode atender uma determinada área de necessidade humana com eficiência”*. Dessa forma é possível perceber como a interação do cliente com o marketing de serviço e do marketing com os outros setores da empresa é relevante para que ela seja bem vista.

### **2.3 Qualidade de serviço**

A preocupação com qualidade começou no final da década de 60 quando os clientes ficaram mais exigentes e não se preocupavam apenas com o preço dos produtos. Essa mudança ocorreu devido ao grande número de falhas que os produtos apresentavam e devido à influência da indústria japonesa que produzia produtos de alta qualidade e a preços acessíveis (FREITAS, 2005). A NBR ISO 9000 (ABNT, 2005) define qualidade como sendo o *“grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”*, ou seja, grau no qual um conjunto de características atende a requisitos, que pode ser uma necessidade ou uma expectativa.

A preocupação com a qualidade se mantém ainda hoje, porém devido ao crescimento do setor de serviços, essa preocupação deixou de ser somente com os produtos tangíveis passando a ser dedicada também aos serviços prestados aos clientes. Com tudo, surgiram muitos estudos que visam avaliar a qualidade de serviços e assim buscam também conceitualizá-la.

Para Lovelock e Wright (2001, p.102) o conceito de qualidade de serviço *“é o grau em que um serviço atende ou supera as expectativas dos clientes”*. Zeithaml e Bitner (2003) definem a qualidade de serviço como sendo a diferença entre as percepções e as expectativas dos clientes.

De acordo com Campos (2004, p. 02) para que um produto/serviço tenha qualidade ele precisa *“atender perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”*, ou seja, atender perfeitamente é ter um projeto perfeito; de forma confiável é não ter defeitos; de forma acessível é ter baixo custo; de forma segura é dar segurança ao cliente e no tempo certo é entregar no prazo e local certo com a quantidade certa.

Las Casas (2008, p.6) também acredita que a qualidade de serviço depende das expectativas e das percepções dos clientes, conforme demonstra na seguinte afirmação *“o produto final de um serviço é sempre um sentimento. Os clientes ficam*

*satisfeitos ou não conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade de serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa".*

Como é possível ver, de acordo com a maioria dos autores citados acima a qualidade de serviço está relacionada diretamente às expectativas dos clientes. Em razão disso é importante entender sobre elas. Zeithaml e Bitner (2003, p. 66) dizem que *"conhecer o que o cliente espera é o primeiro e possivelmente o mais importante passo na prestação de um serviço de qualidade"*.

De acordo com Lovelock e Wright (2001, p. 104) a expectativa dos clientes é formada por diversos serviços, como o serviço desejado, adequado, previsto e uma zona de tolerância que fica entre os níveis do serviço desejado e adequado.

O serviço desejado eles definem como sendo *"o tipo de serviço que os clientes esperam receber"*. O serviço adequado *"é o nível mínimo de serviço que os clientes aceitarão sem ficar insatisfeitos"*. Serviço previsto é definido por eles como sendo *"o nível de serviço que os clientes efetivamente esperam receber do fornecedor de serviço"*. E a zona de tolerância *"é o grau em que os clientes estão dispostos a aceitar variações na entrega do serviço"*.

Gronroos (1984) diz que a qualidade possui duas dimensões, a técnica e a funcional. A qualidade técnica se preocupa com o que o cliente vai receber no final do processo do serviço, ou seja, o *"produto do serviço"*, por exemplo, um cliente que recebe um empréstimo do banco. Já a qualidade funcional se preocupa em como o cliente vai receber esse *"produto do serviço"*, ou seja, como os funcionários irão tratar o cliente no decorrer do processo até a etapa final que seria a entrega do empréstimo. Diz ainda que a qualidade percebida de um serviço é o resultado de um processo de avaliação que confronta o serviço esperado com o serviço percebido e, que o serviço percebido é composto por um conjunto de critérios ou fatores de natureza técnica e funcional.

Zeithaml e Bitner (2003, p. 72) citam alguns fatores que influenciam a maneira como os clientes percebem um serviço:

- necessidades pessoais: *"estado ou condições essenciais ao bem-estar físico e psicológico do cliente"*. Podem ser classificadas como físicas, psicológicas, sociais e funcionais.

- intensificadores transitórios de serviço: *"fatores individuais temporários, geralmente de curto prazo, que tornam o cliente mais consciente da sua necessidade do serviço"*. Por exemplo, um acidente de carro aumenta a

necessidade de um seguro veicular, fazendo com que o cliente tenha suas expectativas mais elevadas.

- fatores situacionais: *“condições para o desempenho dos serviços que os clientes percebem como subjacentes ao prestador de serviços.”* Por exemplo, catástrofes naturais são capazes de fazer o cliente compreender e aceitar um determinado nível de serviço por ele entender que a empresa pode não conseguir atendê-lo como desejado devido ao problema.

- serviço esperado: *“nível de serviço que os clientes acreditam que irão receber”.*

Gronroos (1984) cita outros fatores que podem influenciar as expectativas dos clientes quanto a um serviço, como:

- As promessas feitas pelo marketing tradicional;
- As experiências anteriores com serviços do mesmo tipo;
- Os funcionários (o que dizem, como dizem, o que fazem, como fazem, etc);
- Outros clientes;
- A imagem corporativa da empresa;

Porém quando se trata de avaliar um serviço, alguns autores usam determinados critérios, por exemplo, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) acreditam que os clientes escolhem um prestador de serviço usando tais critérios: disponibilidade - *“quão acessível é o serviço?”*; conveniência - *“a localização do serviço define a conveniência para os clientes que precisam se deslocar até lá”*; confiabilidade - *“o serviço é confiável?”*; personalização: *“você está sendo tratado como um indivíduo?”*; preço; qualidade; reputação; segurança e rapidez – *“quanto tempo devo esperar pelo serviço?”*.

Parasuraman et al. (1988) usam cinco dimensões do modelo de avaliação SERVQUAL sendo elas: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia, que foram extraídas do estudo feito também por Parasuraman et al. (1985) que continha no total 10 dimensões sendo elas: Acesso, Comunicação, Competência, Cortesia, Credibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança, Tangíveis e Entendimento.

Esses e outros critérios auxiliam na gestão da qualidade do serviço, pois permitem que a avaliação de serviço, consiga ser mensurada possibilitando aos gestores de serviços um acompanhamento de seus desempenhos.

## **CAPÍTULO 3 - SERVIÇOS EM ESCOLAS DE IDIOMAS**

Trata sobre o ensino de idiomas no Brasil, as escolas de idiomas de forma geral, o mercado de franquias de escolas de idiomas, as modalidades de ensino e apresenta os critérios para avaliação da qualidade de serviço das escolas de idiomas utilizados em pesquisas.

### **3.1 Escolas de idiomas**

Segundo Santana (2012) o ensino de idiomas no Brasil teve início no ano de 1809 quando o então príncipe regente D. João VI, assinou em 22 de junho do referido ano um decreto criando as disciplinas de Inglês e Francês no ensino do país. Para Rodrigues (2004) outro momento importante no ensino da língua estrangeira no Brasil foi em 1837 com a criação do Colégio Dom Pedro II no Rio de Janeiro, esta escola seria a primeira a ofertar o ensino de língua estrangeira no ensino secundário, seguindo os moldes das escolas francesas, passando a ofertar disciplinas de Francês, Inglês e Alemão.

Nota-se que o ensino de idiomas vem sendo discutido desde o Brasil Império, neste momento em que o Brasil se encontra numa posição de país emergente, com um forte potencial de serviços e industrial, é cada vez mais exigido a segunda língua e em muitos casos a terceira ou quarta, fazendo com que a demanda pela aprendizagem de um novo idioma cresça. Para ter oportunidades no mercado de trabalho os profissionais desta nova era precisam desenvolver suas habilidades e seus conhecimentos educacionais, e para atingir esse objetivo, muitos usam o estudo de novas línguas que hoje se tornou um requisito básico nas contratações e não mais um diferencial (CARDOSO, 2013).

Haja vista, as mudanças ocorridas ao longo do tempo com relação à oferta da língua estrangeira por parte do poder público que, em diversos momentos deixou de ser obrigatória e nem sempre atendiam as necessidades dos alunos, surgem então os chamados cursos livres ofertados por escolas de idiomas particulares, e com a demanda em alta, devido à exigência do mercado de trabalho, a cada dia aumenta o número desses cursos.

Com o mercado exigindo cada vez mais fluência em outro idioma, as pessoas que buscam esse conhecimento começam também a exigir mais dos cursos. Assim segundo Cardoso (2013) para que os cursos tenham reconhecimento do público alguns pontos principais devem ser considerados, tais como: ofertas dos cursos que

atendam a demanda do mercado, proposta pedagógica adequada, estrutura, ambiente, número de alunos por turma e o uso de novas tecnologias.

É possível dizer que as escolas de idiomas determinam suas estratégias de acordo com seu público-alvo, oferecendo metodologias de ensino de acordo com idades, disponibilidade, ou apenas diferenciando crianças, adolescentes e adultos. Mais recentemente, surgiu no mercado a modalidade de ensino à distância, a EAD, que contempla o ensino de idiomas por meio da Internet. Esta última, por exemplo, possibilita os alunos que não possuem disponibilidade para fazer aulas regulares, com horários e dias fixos, aprenderem um novo idioma.

### **3.2 Critérios utilizados em estudos com escolas de idiomas**

Em consequência da competitividade no setor, do grande número de escolas diferentes, cresce a dificuldade de escolher uma escola de idioma. Para tanto é necessário determinar critérios que auxiliam o aluno no momento da escolha. Esses critérios também servem para ajudar na avaliação de desempenho das escolas de idiomas, podendo assim mensurar a qualidade dos serviços prestados por elas.

Bernardi *et al.* (2012) buscaram mensurar a satisfação dos alunos de uma escola de idiomas com relação aos serviços prestados. Para tanto usaram quatro critérios: escola, professor, curso e ambiente externo. Estes foram subdivididos em subcritérios, onde avaliaram-se as variáveis:

- escola: atendimento recepção, atendimento telefônico, acessibilidade e atendimento da diretoria da escola, horário de funcionamento, instalações físicas.
- professor: a fluência no idioma, a clareza ao se comunicar, a metodologia de ensino, a didática, a pontualidade, o cumprimento do conteúdo, a interação com os alunos, o entusiasmo ao dar aula, a assistência do professor extra-aula, o retorno dos temas.
- curso: o idioma, o nível de pronúncia, a prática da escrita através do *homework*, o material didático, as atividades extraclasse.
- ambiente externo: a localização/acesso e o estacionamento.

Figueiredo Neto et al. (2006) procuraram medir a qualidade de serviço de uma escola de idioma na cidade de Campos Grande – MS usando os seguintes critérios segundo as dimensões da qualidade do modelo SERVQUAL:

- Equipamentos modernos necessários para um bom andamento das aulas. Instalações físicas (salas de aula, banheiros, recepção) visualmente agradáveis.

- Funcionários em geral sempre bem vestidos.

- As instalações físicas adaptadas de acordo com as necessidades da escola.

- Comprometimento a fazer algo em determinado prazo, como atividades complementares.

- Solidariedade e prestativa quando existe algum problema ou reclamação com relação à escola.

- Confiável em relação ao ensino. Cumprimento da carga horária das aulas e datas (tanto para o início quanto para o término das aulas).

- Manter o cadastro dos alunos atualizados (endereço, telefone, aniversário). Os alunos são sempre informados em relação as datas de prova, início e término das aulas. As aulas sempre começam no horário marcado. Professores sempre dispostos a atender os alunos.

- Funcionários sempre a postos para responder prontamente às solicitações dos alunos. Funcionários da escola transmitem confiança.

- Professores capacitados que transmitem segurança aos alunos em relação à matéria. Funcionários gentis com os alunos.

- Professores possuem conhecimento suficiente para responder às dúvidas dos alunos. A escola oferece atenção individual aos alunos.

- Funcionários tratam os alunos de forma atenciosa. Os funcionários demonstram interesse em servir aos alunos. A escola demonstra interesse em satisfazer as necessidades dos alunos.

- Horário de funcionamento conveniente para todos os alunos.

Donadello (2011) teve como propósito identificar as dimensões e os atributos da qualidade dos serviços prestados por uma escola de idiomas franqueada em relação à satisfação dos seus clientes. Para tanto utilizou as dimensões e critérios apresentados no Quadro 4.

<b>Dimensões</b>	<b>Critérios</b>
Imagem	A marca
	Reputação (fama) da instituição
	Confiança na marca
	Padrão de ensino
	Identidade com a comunidade

	Tradição no ensino de idiomas
Atendimento	Cordialidade dos funcionários
	Agilidade no atendimento
	Confiança nos funcionários
	Receptividade dos funcionários
	Atendimento às reclamações
	Competência dos funcionários
	Adequação do horário das aulas
	Acessibilidade e Disponibilidade da coordenação e direção
	Interesse da coordenação e direção com aprendizado do aluno
Estrutura para ensino	Estacionamento
	Sala de vídeo
	Laboratório de Informática
	Acesso à Internet
	Isolamento de ruídos
	Disponibilidade de livros para retirar
Aparência do ambiente/equipamentos	Equipamentos (quadro, mesas, cadeiras, aparelhos de som, ar condicionado, computadores)
	Limpeza das salas de aulas, corredores e banheiros
	Iluminação das salas de aulas
	Cores do ambiente dentro da sala de aula
Material didático	Cd's que acompanham os livros
	Método
	Conteúdo abordado
	Cores e imagens contidas nos livros
	Kit do material didático
Relação custo benefício	Forma de pagamento
	Oportunidade de viagens e intercambio no exterior
	Capacidade de compreender o idioma (ao ouvir uma música, assistir um filme...)
	Capacidade de se expressar no idioma
	Relacionamento com os colegas
Professor	Domínio do conteúdo
	Entusiasmo demonstrado ao dar a aula
	Interação com os alunos
	Atenção individual concedida ao aluno
	Paciência demonstrada ao ministrar as aulas
	Capacidade de transmitir o conhecimento
	Fluência no idioma
	Entonação de voz
	Forma de se expressar
	Habilidade do professor em despertar o interesse
	Clareza de pronuncia das palavras
	Apoio recebido dos professores extraclasse
	Pontualidade do professor
	Assiduidade do professor (presença)

Quadro 4 - Atributos avaliados no estudo de Donadello (2011)

Fonte: Elaboração própria.

Freitas et al. (2012) buscaram avaliar a qualidade de serviços em escolas de idiomas, segundo a percepção dos alunos usando como metodologia a Análise de Quartis e Análise da Importância-Satisfação. Já Velasco e Freitas (2014) buscaram selecionar uma escola de idioma usando o método AHP e Média Ponderada, porém, ambos os estudos usaram os mesmos critérios e subcritérios do Quadro 5.

<b>Critérios</b>	<b>Subcritérios</b>
Ensino	Didática do professor, conhecimento do professor, evitar o uso da língua portuguesa, pontualidade, método de ensino, e qualidade do material;
Relacionamento interpessoal	Atendimento na secretaria, educação do professor e convivência agradável;
Estrutura física	Laboratório, cantina e sala de aula, este último subdividido em tamanho da sala, conforto térmico e conforto das cadeiras;
Valor do serviço.	----

Quadro 5 - Critérios e subcritérios do estudo de Freitas et al. (2012) e Velasco e Freitas (2014)

Fonte: elaborada pelo autor.

Apresenta-se no Quadro 6 um comparativo das dimensões e critérios citados nos trabalhos mencionados acima.

<b>Dimensões</b>	<b>Critérios</b>	<b>Bernardi et al. (2012)</b>	<b>Figueiredo Neto et al. (2006)</b>	<b>Donadello (2011)</b>	<b>Freitas et al. (2012) e Velasco e Freitas (2014)</b>	<b>Total de repetições por critério</b>
Escola	Atendimento telefônico	X				1
	Acessibilidade	X				1
	Atendimento da diretoria da escola	X				1
	<b>Horário de funcionamento</b>	<b>X</b>	<b>X</b>			<b>2</b>
	<b>Instalações físicas</b>	<b>X</b>	<b>X</b>			<b>2</b>
Professor	<b>Clareza ao se comunicar</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>2</b>
	Cumprimento do conteúdo	X				1
	<b>Assistência do professor</b>	<b>X</b>	<b>X</b>			<b>2</b>
	Retorno dos temas	X				1
Curso	Idioma	X				1
	Nível de pronúncia	X				1
	Prática de escrita através do homework	X				1
	<b>Material didático</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>3</b>
	Atividades extraclasse	X				1
Ambiente externo	Localização	X				1
	Acesso	X				1
Tangibilidade	Equipamentos modernos necessários para um bom andamento das aulas.		X			1
	Funcionários em geral sempre bem vestidos.		X			1
Confiabilidade	Comprometimento a fazer algo em determinado		X			1

	prazo, como atividades complementares.					
	Confiável em relação ao ensino.		X			1
	Cumprimento da carga horária das aulas e datas (tanto para o início quanto para o término das aulas).		X			1
	Manter o cadastro dos alunos atualizados (endereço, telefone, aniversário).		X			1
Sensibilidade	Os alunos são sempre informados em relação as datas de prova, início e término das aulas.		X			1
	Funcionários sempre a postos para responder prontamente as solicitações dos alunos.		X			1
Empatia	A escola oferece atenção individual aos alunos.		X			1
	Os funcionários demonstram interesse em servir aos alunos.		X			1
	A escola demonstra interesse em satisfazer as necessidades dos alunos.		X			1
Imagem	A marca			X		1
	Reputação (fama) da instituição			X		1
	Confiança na marca			X		1
	Padrão de ensino			X		1
	Identidade com a comunidade			X		1
	Tradição no ensino de idiomas			X		1
Atendimento	<b>Cordialidade dos funcionários</b>		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>2</b>
	Agilidade no atendimento			X		1
	<b>Confiança nos funcionários</b>		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>2</b>
	Receptividade dos funcionários			X		1
	<b>Atendimento às reclamações</b>		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>2</b>
	Competência dos funcionários			X		1
	Adequação do horário das aulas			X		1
	Acessibilidade e Disponibilidade da coordenação e direção			X		1
	Interesse da coordenação e direção com aprendizado do aluno			X		1
Estrutura para ensino	<b>Estacionamento</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>2</b>
	Sala de vídeo			X		1
	<b>Laboratório de</b>			<b>X</b>	<b>X</b>	<b>2</b>

	<b>Informática</b>					
	Acesso à Internet			X		1
	Isolamento de ruídos			X		1
	Tamanho da sala				X	1
	Conforto térmico				X	1
	Conforto das cadeiras				X	1
	Cantina				X	1
Aparência do ambiente/ equipamentos	Equipamentos (quadro, mesas, cadeiras, aparelhos de som, ar condicionado, computadores)			X		1
	Limpeza das salas de aulas, corredores e banheiros			X		1
	Iluminação das salas de aulas			X		1
	Cores do ambiente dentro da sala de aula			X		1
Material didático	<b>Método</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>3</b>
	Conteúdo abordado			X		1
Professor	Domínio do conteúdo			X		1
	<b>Entusiasmo demonstrado ao dar a aula</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>2</b>
	<b>Interação com os alunos</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>2</b>
	Atenção individual concedida ao aluno			X		1
	Paciência demonstrada ao ministrar as aulas			X		1
	<b>Fluência no idioma</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>2</b>
	Entonação de voz			X		1
	Forma de se expressar			X		1
	Habilidade do professor em despertar o interesse			X		1
	Apoio recebido dos professores extraclasse			X		1
	<b>Pontualidade do professor</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>3</b>
	Assiduidade do professor (presença)			X		1
Relação custo benefício	Forma de pagamento			X		1
	Oportunidade de viagens e intercâmbio no exterior			X		1
	Capacidade de compreender o idioma (ao ouvir uma música, assistir um filme...)			X		1
	Capacidade de se expressar no idioma			X		1
	Relacionamento com os colegas			X		1
Ensino	<b>Didática do professor,</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>4</b>
	Conhecimento do professor,				X	1

	Evitar o uso da língua portuguesa,				X	1
Relacionamento interpessoal	<b>Atendimento na secretaria</b>	<b>X</b>			<b>X</b>	<b>2</b>
	Educação do professor				X	1
	Convivência agradável				X	1
Valor do serviço	Valor do serviço				X	1

Quadro 6 - Comparativo das dimensões e critérios citados em estudos que avaliaram a qualidade de serviço em escolas de idiomas.

Fonte: Elaboração própria.

Pode-se observar através do Quadro 6, que alguns critérios se repetem, porém em estudos diferentes podendo ser classificados como os critérios mais citados que são apresentados através do Quadro 7, onde o mais citado é “didática do professor”.

<b>Crítérios</b>	<b>Bernardi et al. (2012)</b>	<b>Figueiredo Neto et al. (2006)</b>	<b>Donadello (2011)</b>	<b>Freitas e Velasco 2014</b>	<b>Total de repetições por critério</b>
Horário de funcionamento	X	X			2
Instalações físicas	X	X			2
Clareza ao se comunicar	X		X		2
Assistência do professor	X	X			2
Material didático	X		X	X	3
Cordialidade dos funcionários		X	X		2
Confiança nos funcionários		X	X		2
Atendimento às reclamações		X	X		2
Estacionamento	X		X		2
Método	X		X	X	3
Entusiasmo demonstrado ao dar a aula	X		X		2
Interação com os alunos	X		X		2
Fluência no idioma	X		X		2
Pontualidade do professor	X		X	X	3
<b>Didática do professor</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>4</b>
<b>Laboratório de Informática</b>			X	X	2
Atendimento na secretaria	X			X	2

Quadro 7 - Critérios mais citados

Fonte: Elaboração própria.

Acredita-se que esses sejam os critérios comuns em pesquisas de avaliação seja quanto à qualidade do serviço ou quanto à satisfação dos clientes.

## CAPÍTULO 4 - METODOLOGIA

Este capítulo propõe apresentar um modelo para avaliação da qualidade de serviço em escolas de idiomas, descrevendo as etapas para elaboração deste trabalho. Portanto, apresenta informações sobre os componentes e os processos que deram origem ao modelo.

### 4.1 Estruturação do modelo

Este modelo tem como objetivo avaliar os serviços prestados pelas escolas de idiomas, diante disso, esta seção trata das etapas de estruturação do modelo a ser utilizado.

### 4.2 Dimensões e critérios relevantes ao problema

Quanto à definição das dimensões e critérios a serem avaliados, estes, foram selecionados a partir da literatura científica que tratou da qualidade de serviço de escolas de idiomas e são apresentados no Quadro 8, sendo no total seis dimensões e trinta e três critérios.

	<b>Crítérios</b>	<b>Bernardi et al. (2012)</b>	<b>Figueiredo Neto et al. (2006)</b>	<b>Donadello (2011)</b>	<b>Velasco e Freitas (2014)</b>
Relacionamento Interpessoal	Cordialidade dos funcionários		X	X	
	Interesse dos funcionários em servir os alunos		X		
	Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários				X
	Eficiência dos funcionários			X	
	Comunicação eficiente entre professores, alunos, e funcionários	Critério sugerido			
	Confiança nos funcionários		X	X	
	Atendimento às reclamações		X	X	
	Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno			X	
Infraestrutura	Laboratório de estudo com acesso à Internet			X	
	Acesso para portadores de necessidades especiais	X			
	Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.)	X	X		
	Cantina				X
Sala de aula	Conforto térmico das salas de aula				X
	Iluminação das salas de aulas			X	
	Conforto das cadeiras				X
	Isolamento de ruídos			X	
	Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos				X
	Limpeza das salas de aulas			X	
Professor	Educação do professor				X
	Assiduidade do professor (presença)			X	
	Pontualidade do professor para início e término das aulas	X		X	X
	Conhecimento do professor				X

	Assistência do professor	X	X		
	Didática do professor	X	X	X	X
	Cumprimento do conteúdo	X			
	Interação com os alunos	X		X	
	Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas				X
Ensino	Material didático	X		X	X
	Metodologia de ensino	X		X	X
	Conteúdo abordado			X	
	Atividades extraclasse	X			
Valor	Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido)				X
	Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido)	Critério sugerido			

Quadro 8 - Dimensões e Critérios utilizados neste estudo  
Fonte: Elaboração própria.

A partir das dimensões e itens apresentados no Quadro 8, os respondentes avaliaram a importância de cada item segundo a opinião deles e o desempenho das suas escolas nestes itens.

#### 4.3 Escala de julgamento de valor

Segundo Malhotra (2012) o escalonamento envolve a criação de um *continuum* no qual se localizam os objetos medidos. Neste estudo propõe-se uma escala ordinal de cinco pontos para avaliar o grau de importância e o grau de desempenho. A fim de mensurar o grau de importância dado pelos alunos aos itens analisados, foi usada a escala apresentada no Quadro 9 com categorias que variavam de “Nada importante a Muito importante”.

Nada importante	Pouco importante	Neutro	Importante	Muito importante	NA
1	2	3	4	5	-

Quadro 9 - Escala de julgamento de valor para o grau de importância  
Fonte: Elaboração própria.

Para mensurar o desempenho das escolas diante dos critérios analisados, segundo as avaliações dos alunos, foi usada a escala apresentada no Quadro 10 com categorias que variavam de “Muito ruim a Muito bom”.

Muito ruim	Ruim	Neutro	Bom	Muito bom	NA
1	2	3	4	5	-

Quadro 10 - Escala de julgamento de valor para o grau de desempenho  
Fonte: Elaboração própria.

Em ambas as escalas foi acrescentada a categoria denominada NA (não avaliado) para os itens que não puderam ser avaliados, devido a inexistência deles no estabelecimento, ou por falta de contato do aluno com o determinado item.

Esse conceito foi acrescentado na intenção de tornar a avaliação mais legítima, pois, segundo Malhotra (2012) quando as escalas são forçadas, ou seja, obrigam o avaliador a dar sua opinião quanto ao item, ele pode optar em avaliar o item pela categoria média e dependendo da quantidade de avaliadores que se encontre nesta situação, pode comprometer a pesquisa.

Então, para que a pesquisa seja o mais fiel possível à realidade, a categoria NA foi introduzida nas escalas tornando-as não forçadas, onde o avaliador teve a opção de não avaliar o item caso ele não se sentisse a vontade.

Foi criada uma escala auxiliar apresentada na Tabela 1 para transformar os valores dos graus de importância e de desempenho médios em julgamentos a serem utilizados na etapa de comparação paritária do AHP.

<b>Julgamentos</b>	<b>Valores</b>
1	entre 0,00 a 0,09
2	entre 0,10 a 0,19
3	entre 0,20 a 0,29
4	entre 0,30 a 0,39
5	entre 0,40 a 0,49
6	entre 0,50 a 0,59
7	entre 0,60 a 0,69
8	entre 0,70 a 0,79
9	acima de 0,80

Tabela 1 - Escala auxiliar utilizada para comparação par a par  
Fonte: Elaboração própria.

#### **4.4 Conjunto de avaliadores**

Esta pesquisa não foi feita dentro das escolas de idiomas, e sim, com alunos de ensino médio, de técnico, de graduação e de pós-graduação, em suas escolas regulares, que também cursavam escolas de idiomas, para que os alunos não fossem influenciados pela gestão das escolas e nem pelo ambiente. A intenção não era determinar apenas um curso de idioma ou uma escola específica para ser avaliada, mas que a amostra fosse composta por alunos de várias escolas diferentes, tornando assim a amostra independente.

#### **4.5 Elaboração do instrumento de coleta de dados**

Neste estudo foi desenvolvido um questionário com perguntas abertas e fechadas onde cada respondente avaliou os itens relacionados segundo o grau de

importância e de desempenho. A versão do questionário aplicado na pesquisa apresenta-se no Apêndice A e o mesmo foi dividido em três partes, sendo elas:

- Parte 1: busca-se conhecer o respondente a fim de obter um perfil, onde pergunta-se o nome, o gênero, a idade, o grau de escolaridade, se estuda algum idioma, qual idioma, há quanto tempo e em qual escola de idioma.

- Parte 2: Pede-se que o respondente avalie os itens relacionados no questionário pelo grau de importância de cada item, e avalie o grau de desempenho que sua escola tem em cada item segundo sua opinião.

- Parte 3: Pede-se para que o respondente avalie de forma geral o desempenho da escola em que ele faz o curso e, avalie também de forma geral, o grau de satisfação dele com sua escola de idioma, além de pedir para que ele cite aspectos positivos e negativos de sua escola.

#### **4.6 Coleta de dados**

A coleta de dados propriamente dita foi a aplicação do questionário. É relevante que todos os procedimentos desta etapa sejam bem definidos considerando desde ao período de coleta, a forma de coleta e a abordagem. Antes da aplicação da pesquisa em uma grande amostra, aplicou-se um pré-teste. Segundo Malhotra (2012), a amostra de um pré-teste possui as mesmas características de uma amostra de pesquisa real, ou seja, os avaliadores possuem a mesma familiaridade com o assunto, as mesmas atitudes e comportamentos de interesse, porém a amostra do pré-teste é menor que amostra da pesquisa real. O objetivo da aplicação do pré-teste foi testar o conteúdo da pergunta, o enunciado, a sequência das perguntas, o formato e o layout, as dificuldades das perguntas e as instruções.

#### **4.7 Análise dos dados**

O objetivo da análise dos dados é identificar o perfil dos respondentes através da distribuição de frequência; medir a confiabilidade do modelo através do coeficiente Alpha de Cronbach; identificar os itens mais relevantes e críticos através da análise de quartis; classificar os pontos fortes e fracos através da análise de importância *versus* desempenho; e ordenar as escolas através da média ponderada e do método de multicritério AHP. Antes de descrever as análises técnicas, faz-se necessário apresentar os procedimentos para agregação dos julgamentos.

#### 4.7.1 O procedimento de agregação dos julgamentos

O procedimento de agregação dos julgamentos refere-se a incorporar todos os julgamentos, dos diversos respondentes a um índice geral de importância e a um índice geral de desempenho dos serviços prestados pelas escolas de idiomas.

O agrupamento pode ser individual, para se obter índices parciais, ou seja, por dimensão ou unidade de pesquisa, ou índices gerais, relacionados ao modelo como um todo. Neste modelo são considerados os seguintes índices:

- Grau de Importância Médio de cada item em cada escola;
- Grau de Importância Médio de cada dimensão;
- Grau de Desempenho Médio de cada escola em relação a cada item;
- Grau de Desempenho Médio Geral de cada escola considerando todos os itens;
- Grau de Desempenho Médio de cada escola em relação à cada dimensão.

#### 4.7.2 Distribuição de frequência

A distribuição de frequência foi usada para identificar o perfil dos respondentes. Segundo Malhotra (2012, p.360), refere-se “a uma distribuição matemática cujo objetivo é obter uma contagem do número de respostas associadas a diferentes valores de uma variável e expressar essas contagens em termos de porcentagens”.

#### 4.7.3 Coeficiente Alpha de Cronbach

A confiabilidade interna de um instrumento mostra até que ponto uma escala produz resultados consistentes quando são feitas repetidas mensurações da característica. O coeficiente Alpha de Cronbach, um das mais tradicionais medidas de confiabilidade usadas em pesquisas, é uma medida que varia de 0 a 1, sendo 0,6 a confiabilidade mínima satisfatória segundo Malhotra (2012). Freitas e Rodrigues (2005) sugerem uma classificação da confiabilidade do Alpha de Cronbach apresentada no Quadro 11.

Confiabilidade	Muito baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito alta
Valor de $\alpha$	$\alpha < 0,30$	$0,30 \leq \alpha \leq 0,60$	$0,60 \leq \alpha \leq 0,75$	$0,75 \leq \alpha < 0,90$	$\alpha \geq 0,90$

Quadro 11 - Classificação da confiabilidade de Alpha de Cronbach

Fonte: Freitas e Rodrigues (2005)

Neste estudo foi usado o teste de confiabilidade pelo coeficiente Alpha de Cronbach a fim de mensurar a confiabilidade do instrumento utilizado nesta dissertação.

#### 4.7.4 Análise de quartis

A análise de Quartis visa priorizar os critérios mais críticos em relação aos índices de Grau de Desempenho Médio ( $\overline{GD}$ ) e do Grau de Importância Médio ( $\overline{GI}$ ). A classificação dos itens foi de acordo com o trabalho de Freitas et al. (2006) que classificam os critérios por regiões críticas, ou seja, itens com valores de ( $\overline{GD}$ ) menor que o primeiro quartil são itens de “Prioridade crítica” que representam 25% do total dos itens.

Os itens com valores de ( $\overline{GD}$ ) até o primeiro quartil são classificados como itens de “Prioridade crítica”, os itens com valor de ( $\overline{GD}$ ) entre o primeiro e segundo quartil são classificados como itens de “Prioridade alta” e os itens com valor de ( $\overline{GD}$ ) entre o segundo e terceiro quartil são itens de “Prioridade moderada” e itens com valores de ( $\overline{GD}$ ) a partir do terceiro quartil são classificados como itens de “Prioridade baixa”.

Para os valores de ( $\overline{GI}$ ) a classificação é feita da seguinte maneira: itens de “Prioridade baixa” são aqueles que apresentam valores até o primeiro quartil, os itens com valores de ( $\overline{GI}$ ) entre o segundo e terceiro quartil são de “Prioridade moderada”, itens com valores de ( $\overline{GI}$ ) entre o segundo e o terceiro quartil são itens de “Prioridade alta”, os itens com valores a partir do terceiro quartil são itens de “Prioridade crítica”.

#### 4.7.5 Matriz importância versus desempenho

A *Matriz Importância versus Desempenho (Importance Performance Analysis – IPA)* desenvolvido por Martilla e James (1977) mostra quais elementos precisam ser priorizados. Essa matriz possui quatro quadrantes sendo o primeiro quadrante aquele que contém os itens de maior importância e baixo desempenho; o segundo quadrante é aquele que possui os itens com maior importância e alto desempenho; o terceiro quadrante é aquele em que os itens possuem pouca importância e alto desempenho; e o quarto quadrante é aquele em que os itens possuem pouca importância e baixo desempenho, como mostra a Figura 3 a seguir:

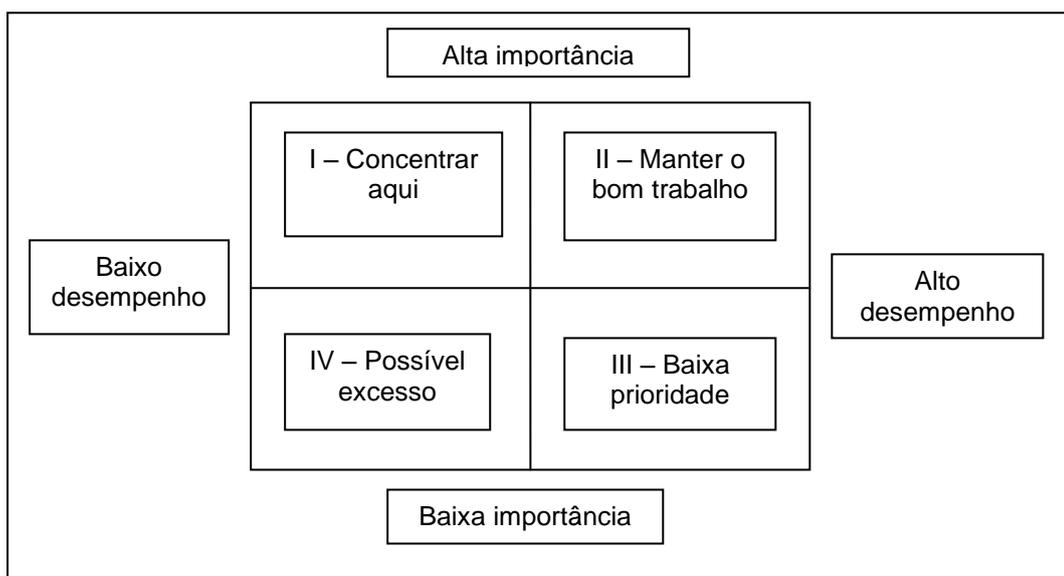


Figura 3 - Matriz Importância versus Desempenho  
 Fonte: Adaptado de Martilla e James (1977, p. 78)

Foi utilizada nesta dissertação, a Matriz de Importância versus Desempenho adaptada, pois foram utilizadas como o vértice de intersecção entre os eixos, as médias globais de Importância e Desempenho à luz de todos os  $n$  itens, segundo a percepção dos  $m$  avaliadores.

Segundo Freitas e Morais (2012), “o deslocamento dos eixos torna a análise mais rigorosa, forçando uma comparação mais severa entre os critérios (itens), pois considera não mais como vértice a simples média da escala de julgamento de valor.”

#### 4.7.6 Média ponderada

Segundo Vincke (1989), o método de Média Ponderada considera o grau de importância (peso) de cada critério  $j$ , dadas as avaliações de desempenho de duas alternativas  $a$  e  $b$  à luz de  $n$  itens. Além disso, assume que todos os critérios devem ser expressos em unidades idênticas e que as diferenças entre os valores à luz dos vários critérios podem ser compensadas. As relações de preferência,  $aPb$  ( $a$  é preferível à  $b$ ) e  $alb$  ( $a$  e  $b$  são indiferentes) são obtidas comparando-se os valores obtidos da média ponderada de cada uma das alternativas, resultando numa estrutura de preferência global. A alternativa que obtiver a maior média ponderada é considerada a preferida. Neste estudo, buscou-se mensurar a qualidade das escolas de idiomas usando a equação (1):

$$Qs(EscolaX) = \frac{\sum_{k=1}^r \sum_{j=1}^n GI_{JK} GD_{JK}(EscolaX)}{\sum_{k=1}^r \sum_{j=1}^n GI_{JK}} \quad (1)$$

Onde  $Q_s$  é a qualidade da escola;  $r$  é o nº de avaliadores de cada escola;  $n$  é o nº de critérios (itens);  $GI_{JK}$  é o Grau de Importância do critério  $j$  segundo a percepção do avaliador  $k$ ;  $GD_{JK}$  é o Grau de Desempenho da Escola X à luz do critério  $j$ , segundo a percepção do avaliador  $k$ .

#### 4.7.7 AHP

Desenvolvido por Thomas Lorie Saaty na década de 80, o AHP (*Analytic Hierarchy Process*) é um método que considera elementos quantitativos e qualitativos, levando em consideração as experiências e preferências dos julgadores sobre o assunto em questão. Rafaeli e Muller (2007) definem o método AHP como um procedimento estruturado usado para a solução de problemas com diferentes variáveis que necessitam serem medidas ao mesmo tempo. O método AHP se divide em três etapas, sendo elas:

##### 4.7.7.1 Estrutura hierárquica

O funcionamento do método AHP está fundamentado na estrutura hierárquica dos seus dados, que é composta por vários níveis de informações, entre elas: o objetivo geral (foco principal); os critérios (também conhecidos como entidades); subcritérios (se existirem), e no alicerce da estrutura, as alternativas como mostra a Figura 4. Saaty (2000) define hierarquia como “*um tipo de sistema particular, que é baseado no conceito de que as entidades, que tenhamos identificado, podem ser agrupadas em conjuntos distintos*” e afirma que os elementos de cada nível são independentes entre si.

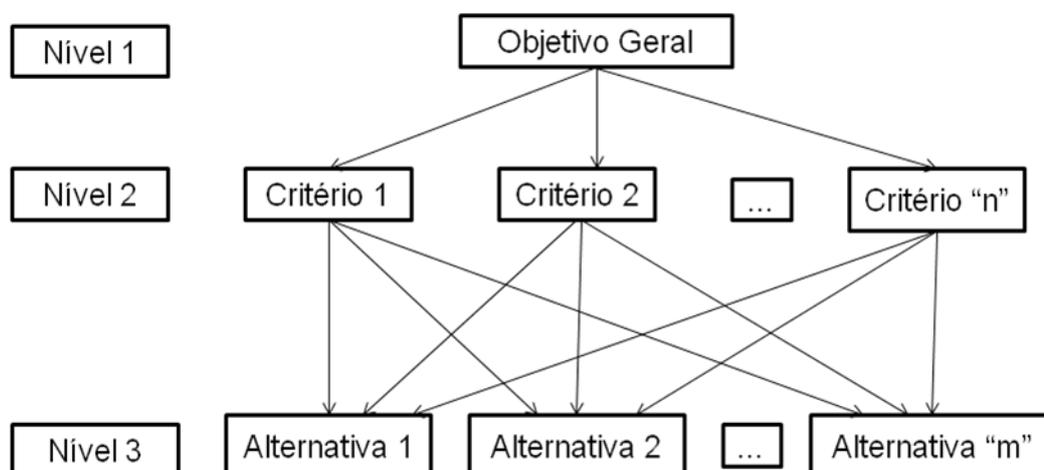


Figura 4 - Estrutura da hierarquia do AHP  
Fonte: Adaptado de Saaty

Através dessa estrutura, é necessário encontrar as prioridades dos elementos de um nível em relação aos de outro nível, obtidos por meio de julgamentos paritários (comparação par a par) realizado pelos julgadores, que resultará em uma matriz de decisão para cada critério ou subcritério e, dos critérios em relação ao foco principal.

#### 4.7.7.3 Determinação das prioridades das hierarquias

Nesta etapa, o julgador irá avaliar sua preferência entre os fatores, considerando os critérios no nível superior. Para tanto, ele precisará de uma escala de conversão, para atribuir valores aos seus julgamentos. A Tabela 2 apresenta a escala sugerida por Saaty (2000), conhecida na literatura como escala fundamental de Saaty.

<b>Intensidade da Importância/Preferência</b>	<b>Definição</b>	<b>Interpretação</b>
1	Igualmente importante/preferível	Os dois fatores são igualmente importantes/preferíveis
3	Importância/preferência moderada	Importância/preferência moderada por um dos fatores
5	Importância/preferência forte	Importância/preferência forte por um dos fatores
7	Importância/preferência muito forte	Importância/preferência muito forte por um dos fatores
9	Importância/preferência absoluta	Importância/preferência absolutamente maior por um dos fatores
2, 4, 6 e 8	Valores intermediários	

Tabela 2 - Escala Fundamental  
Fonte: Adaptado de Saaty

As matrizes de julgamento devem ser normalizadas para posteriormente serem obtidas as prioridades médias locais e as prioridades globais. Saaty (2000) relaciona vários métodos para a normalização da matriz. Em um desses métodos, somam-se os valores das colunas da matriz, depois se divide cada elemento da matriz pela soma dos valores da sua própria coluna, o que resultará no quadro normalizado.

A normalização de uma matriz de julgamentos resultará em outra matriz, e para se encontrar as prioridades médias locais (PMLs) é necessário somar as linhas da nova matriz e dividir pelo número de colunas. Para se encontrar as prioridades globais (PGs) multiplicam-se as PMLs dos subcritérios à luz das alternativas pelas PMLs dos critérios em relação ao foco principal. Este cálculo é repetido com todos os critérios e alternativas da mesma linha (TREVIZANO; FREITAS, 2005).

#### 4.7.7.4 Verificação das consistências dos julgamentos

Segundo Saaty (2000), o método AHP permite determinar o grau de inconsistência dos julgamentos paritários avaliando a intensidade com que o autovalor da matriz de julgamentos se afasta de sua ordem. Para a execução dos cálculos, Saaty propôs um procedimento composto de algumas etapas, ilustradas por meio da matriz de critérios-Foco Principal:

- a) Construção de uma matriz auxiliar  $A''$  com os valores da matriz de julgamento multiplicado pelas PMLs de cada critério;
- b) Soma dos elementos de cada linha de  $A''$ , constituindo o vetor de prioridade  $P'$ . Os valores resultantes serão divididos pelo valor da PML associada a esta linha, constituindo os elementos do vetor  $P_{aux}$ ;
- c) Cálculo do autovalor máximo por meio da média dos elementos de  $P_{aux}$ ;
- d) Cálculo do Índice de Consistência ( $IC$ ) e da Razão de Consistência ( $RC$ ), sendo  $IR$  um índice de consistência para uma matriz recíproca, com elementos não negativos e gerada randomicamente. O cálculo do  $IR$  foi desenvolvido por Saaty (2000), ainda segundo ele, os julgamentos de uma matriz são consistentes quando  $RC \leq 0,10$ .

## **CAPÍTULO 5 – APLICAÇÃO DO MODELO DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM ESCOLAS DE IDIOMAS**

Este capítulo visa investigar o emprego do modelo proposto para a avaliação da qualidade de serviço em escolas de idiomas. Esta etapa traz assuntos como: classificação da pesquisa, coleta de dados e resultados.

### **5.1 Classificação da pesquisa**

Segundo Malhotra (2012) esta pesquisa classifica-se como pesquisa exploratória acompanhada de uma pesquisa descritiva, pois segundo ele a pesquisa exploratória tem como objetivo ajudar a compreender o problema, com uma abordagem qualitativa, já a pesquisa descritiva possui como objetivo descrever algo, normalmente, características ou funções do mercado, com uma abordagem quantitativa.

### **5.2 Coleta de dados**

A amostra deste estudo corresponde a uma amostragem não probabilística pois na composição da mesma nem todos os componentes da população tiveram chances de serem selecionados para compor a amostra. Por a amostra não ser probabilística, não é aconselhável calcular a confiabilidade e o erro amostral, porém acredita-se que com 333 respondentes tenha-se um erro amostral e uma confiabilidade aceitável. Ela é por conveniência pois os alunos foram alunos de ensino médio, de técnico, de graduação e pós-graduação que estavam disponíveis para responder ao questionário e que cursavam algum curso de idiomas. A pesquisa foi aplicada em escolas e faculdades do município de Campos dos Goytacazes.

Identificou-se que não era interessante para a pesquisa que a mesma fosse aplicada a alunos que já concluíram o estudo de um novo idioma, pois, percebeu-se que alguns destes alunos haviam concluído o estudo há alguns anos, podendo se confundir na avaliação dos critérios devido ao longo tempo de término do seu contato com a escola de idioma. Sendo assim, a pesquisa foi aplicada somente aos alunos que estavam cursando, na ocasião da pesquisa uma escola de idioma.

Para tentar minimizar os erros do instrumento foi realizado um pré-teste que iniciou-se no mês de setembro de 2014, durou 15 dias e obteve nesse período 40 questionários. Após as análises do pré-teste, percebeu-se que não era necessário

fazer alterações no questionário, sendo assim, recomeçou a aplicação do questionário para a grande coleta.

No momento da abordagem eram apresentadas algumas informações, tais como: o objetivo da pesquisa, seu caráter acadêmico e a explicação do questionário. O questionário foi entregue pessoalmente aos alunos nas salas de aulas, e obteve-se uma média de 10 a 15 respondentes para alunos de nível médio e técnico, e uma média de 5 respondentes para alunos de graduação e pós-graduação. Depois de preenchido, o questionário foi entregue ao aplicador, que permaneceu na sala de aula para esclarecer quaisquer dúvidas dos respondentes. A aplicação dos questionários foi concluída com 352 questionários respondidos, destes 19 questionários foram excluídos por preenchimento incorreto e por avaliações de duas escolas diferentes no mesmo questionário, restando ao final 333 questionários válidos.

### 5.3 Análise e interpretação dos resultados

Esta seção traz as peculiaridades das análises e os resultados obtidos. A tabulação dos dados coletados foi por meio de planilhas eletrônicas. Para o teste de confiabilidade usou-se o Software Estatístico conhecido como SPSS e para encontrar a ordenação do AHP, usou-se o software IPÊ (Costa, 2004). Vale lembrar que, como foi utilizada uma escala de julgamento de valor, os julgamentos que tiveram duas opções marcadas pelos respondentes foram anulados. Sendo assim, para a realização dos cálculos, os julgamentos anulados e aqueles campos em brancos em que o respondente optou por não responder, receberam as médias dos valores do próprio item.

### 5.4 Distribuição de frequência

O perfil dos respondentes foi especificado através da distribuição de frequência, considerando todos os respondentes. A Tabela 3 apresenta a distribuição das respostas em relação à idade, gênero, escolaridade, tempo que cursa um idioma e o idioma propriamente dito.

<b>Idades</b>	<b>(%)</b>	<b>Tempo que estudo um idioma</b>	<b>(%)</b>
14 à 15 anos	29,1	Menos de 1 ano	14,4
16 à 17 anos	50,1	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	60,6
18 à 19 anos	6,3	Mais de 5 anos e menos de 10 anos	18,9
Acima de 20 anos	5,6	Acima de 10 anos	0,9
Não informou	8,7	Não informou	5,2
Total	100	Total	100
<b>Gênero</b>	<b>(%)</b>	<b>Idioma</b>	<b>(%)</b>
Feminino	52,3	Inglês	93,4

Masculino	47,1	Outros	2,1
Não informou	0,6	Não informou	4,5
Total	100	Total	100
<b>Escolaridade</b>	<b>(%)</b>		
Ensino Médio	46,8		
Ensino Médio/Técnico	45,9		
Graduação	6,0		
Pós-graduação	1,3		
Total	100		

Tabela 3 - Perfil dos respondentes  
Fonte: Elaboração própria.

Em relação à idade, observa-se uma distribuição de idade significativa entre 14 a 17 anos (79,2%), sendo a metade dos respondentes entre 16 à 17 anos (50,1%). Quanto ao gênero, percebe-se um equilíbrio entre o sexo feminino (52,3%) e masculino (47,1%). A escolaridade ficou bem equilibrada quanto ensino médio (46,8%) e médio/técnico (45,9%), porém quanto à graduação (6,0%) e pós-graduação (1,3%) a frequência não foi como esperada. Quanto ao tempo de curso de um idioma, mais da metade dos respondentes estão cursando um idioma a mais de 1 ano e menos de 5 anos (60,6%). E para finalizar, o idioma mais procurado é o inglês (93,4%).

### 5.5 Coeficiente Alpha de Cronbach

Considerando a classificação de Freitas e Rodrigues (2005), é possível observar, no Tabela 4, que a maioria das dimensões obteve uma confiabilidade acima de 0,7, considerada aceitável.

Dimensão	Relacionamento Interpessoal	Infraestrutura	Sala de aula	Professor	Ensino	Valor
<b>Importância</b>	0,782	0,526	0,795	0,700	0,622	0,857
<b>Desempenho</b>	0,829	0,610	0,720	0,800	0,756	0,823

Tabela 4 - Coeficiente Alpha de Cronbach da Grande Coleta  
Fonte: Elaboração própria.

A dimensão Infraestrutura obteve uma confiabilidade baixa para importância, entretanto, moderada para desempenho. Quanto à Importância, a correlação Item-Total mostrou que há variância nos julgamentos dos itens “Acesso para portadores de necessidades especiais” e “Instalações Físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.)” foi alta, o que significa dizer que, caso estes itens sejam excluídos o Alpha de Cronbach irá melhorar.

Quanto ao desempenho, a correlação Item-Total mostrou que a variância nos julgamentos dos itens “Instalações Físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.)” e “Cantina” foi alta, indicando que, caso esses itens sejam excluídos o Alpha de Cronbach melhora, conforme mostra o Tabela 5, onde a menor correlação significa maior variância que resulta em uma confiabilidade baixa. Porém vale apenas lembrar que, mesmo que algum item seja excluído a confiabilidade desta dimensão continuará abaixo de 0,7.

Infraestrutura	Importância		Desempenho	
	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach (se excluir o item)	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach (se excluir o item)
Laboratório de estudo com acesso à Internet	0,370	0,402	0,428	0,511
Acesso para portadores de necessidades especiais	0,276	0,487	0,423	0,516
Instalações Físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.)	0,255	0,504	0,399	0,536
Cantina	0,383	0,389	0,319	0,588

Tabela 5 - Correlação Item-Total e Coeficiente Alpha de Cronbach (se excluir determinado item) de Infraestrutura

Fonte: Elaboração própria.

Já a dimensão Ensino obteve uma confiabilidade moderada para importância e alta para desempenho. A correlação Item-Total de importância e desempenho mostrou que, há variância nos julgamentos do item “Atividades extraclasse” foi alta, causando assim uma confiabilidade baixa, onde, se este item for excluído o Alpha de Cronbach irá aumentar, como mostra a seguir o Tabela 6.

Ensino	Importância		Desempenho	
	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach (se excluir o item)	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach (se excluir o item)
Material didático	0,447	0,532	0,599	0,674
Metodologia de Ensino	0,482	0,514	0,672	0,639
Conteúdo abordado	0,503	0,500	0,603	0,678
Atividades extraclasse	0,317	0,703	0,393	0,805

Tabela 6 - Correlação Item-Total e Coeficiente Alpha de Cronbach (se excluir determinado item) de Ensino

Fonte: Elaborado pelo autor

Vale lembrar que, através dos campos de respostas abertas, foi possível observar que alguns respondentes compreenderam o item “atividade extraclasse” como lições para casa, e outros, como atividades extras o que pode ter causado a variância do item, baixando assim o nível de confiabilidade da dimensão Ensino.

## 5.6 Grau de importância

O grau de importância médio revela os itens e as dimensões consideradas mais importantes pelos respondentes, a Tabela 7 mostra os valores do grau de importância médio de todos os itens por escola. De todas as escolas citadas pelos respondentes foram selecionadas para participarem das análises as nove escolas com maior número de respondentes que em conjunto representam 84% da amostra coletada, sendo essas denotadas por Escola 1, Escola 2, ..., Escola 9.

	Escola 1	Escola 2	Escola 3	Escola 4	Escola 5	Escola 6	Escola 7	Escola 8	Escola 9
Item 1	4,38	4,19	4,58	4,31	4,19	4,09	4,25	4,60	4,50
Item 2	4,63	4,43	4,75	4,59	4,46	4,48	4,63	4,93	4,64
Item 3	4,75	4,84	4,80	4,87	4,62	4,68	4,82	4,87	4,64
Item 4	4,72	4,61	4,78	4,49	4,46	4,64	4,63	4,87	4,43
Item 5	4,68	4,48	4,60	4,59	4,50	4,64	4,71	4,87	4,64
Item 6	4,52	4,33	4,46	4,23	4,40	4,26	4,37	4,80	4,29
Item 7	4,73	4,62	4,64	4,72	4,47	4,64	4,55	4,87	4,76
Item 8	4,76	4,66	4,83	4,79	4,65	4,83	4,71	4,87	4,71
Item 9	4,17	3,75	4,25	4,17	3,81	4,05	4,58	4,53	3,95
Item 10	4,63	4,72	4,76	4,64	4,56	4,39	4,89	4,58	4,69
Item 11	4,62	4,60	4,73	4,50	4,50	4,52	4,50	4,80	4,57
Item 12	3,81	3,26	3,76	3,52	3,70	3,88	3,28	3,30	3,01
Item 13	4,50	4,39	4,60	4,47	4,58	4,48	4,58	4,73	4,36
Item 14	4,67	4,63	4,78	4,72	4,54	4,60	4,58	4,93	4,64
Item 15	4,47	4,41	4,40	4,47	4,44	4,48	4,42	4,76	4,36
Item 16	4,43	4,30	4,43	4,37	4,19	4,33	4,20	4,47	4,43
Item 17	4,59	4,52	4,68	4,53	4,54	4,56	4,04	4,84	4,57
Item 18	4,69	4,75	4,74	4,60	4,65	4,76	4,71	4,87	4,64
Item 19	4,95	4,70	4,90	4,90	4,88	4,88	4,91	5,00	4,79
Item 20	4,90	4,95	4,98	4,83	4,96	5,00	4,79	4,93	5,00
Item 21	4,75	4,60	4,78	4,83	4,77	4,84	4,54	4,93	4,86
Item 22	4,92	4,84	4,93	4,80	4,92	5,00	4,79	5,00	5,00
Item 23	4,89	4,59	4,85	4,90	4,77	4,92	4,95	4,87	4,86
Item 24	4,83	4,68	4,75	4,79	5,00	4,92	4,54	4,87	4,86
Item 25	4,85	4,66	4,83	4,89	4,92	4,80	4,79	4,80	4,86
Item 26	4,66	4,61	4,73	4,51	4,77	4,72	4,50	4,80	4,71
Item 27	4,43	4,65	4,93	4,33	4,52	4,62	4,21	4,47	4,79
Item 28	4,86	4,59	4,75	4,59	4,73	4,44	4,63	4,93	4,79
Item 29	4,82	4,64	4,90	4,63	4,76	4,72	4,53	4,93	4,86
Item 30	4,74	4,59	4,75	4,50	4,73	4,60	4,49	5,00	4,71
Item 31	3,76	3,77	4,10	3,86	4,18	4,16	4,04	3,67	4,36
Item 32	4,46	4,30	4,44	4,25	4,55	4,47	4,33	4,60	4,57
Item 33	4,42	4,12	4,29	4,26	4,51	4,42	4,19	4,80	4,50

Tabela 7 - Grau de importância médio de todos os itens por escola  
Fonte: Elaboração própria.

Para visualizar de forma mais clara, apresenta-se a seguir na Figura 5 o gráfico com o grau de importância médio de todos os itens.

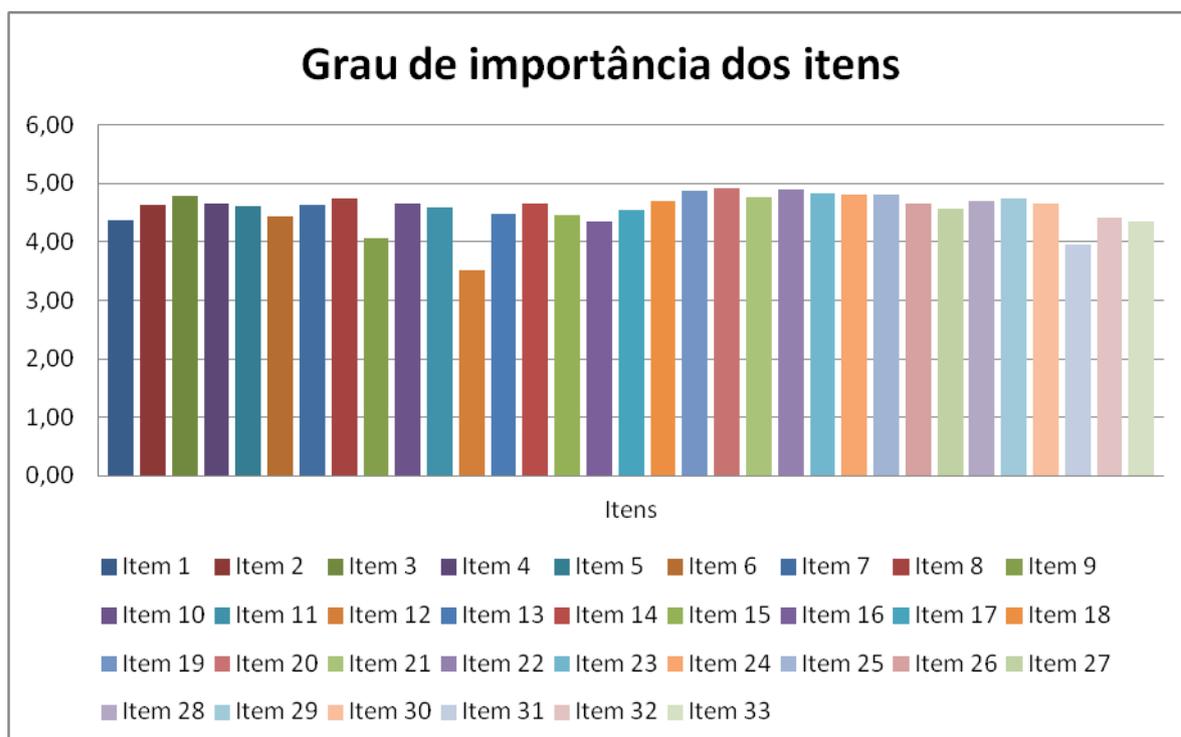


Figura 5 - Grau de importância médio de todos os itens  
Fonte: Elaboração própria.

Com relação à Figura 5, vale destacar que de uma forma geral, todos os itens foram considerados importantes pelos respondentes. Porém, o item considerado mais importante para os respondentes é o item 20 – Assiduidade do professor (presença) com grau de importância de 4,32, e o item 12 – Cantina foi considerado o item menos importante de acordo com todos os respondentes. Foi possível identificar também o grau de importância médio por dimensões, como mostra a Figura 6.

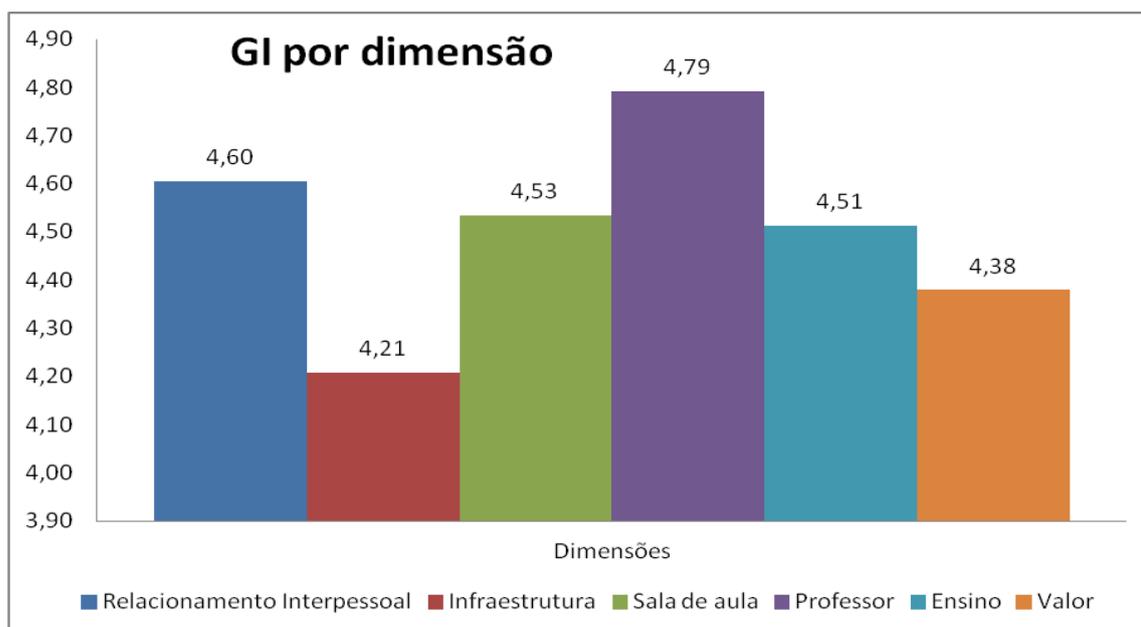


Figura 6 - Grau de importância médio por dimensão  
Fonte: Elaboração própria.

A Figura 5 mostra que a dimensão que possui menor importância para os respondentes é a dimensão “Infraestrutura” com grau de importância médio de 4,21 e a dimensão que possui maior importância é a dimensão “Professor” com o grau de importância médio de 4,79.

### 5.7 Grau de desempenho das escolas

Apresenta-se a seguir, o grau de desempenho médio das escolas que é a média do desempenho de cada escola segundo os respondentes das mesmas.

	Escola 1	Escola 2	Escola 3	Escola 4	Escola 5	Escola 6	Escola 7	Escola 8	Escola 9
Item 1	4,38	4,11	4,48	3,92	4,08	4,29	4,38	4,53	4,36
Item 2	4,40	4,09	4,55	3,78	4,15	4,08	4,25	4,60	4,29
Item 3	4,52	4,41	4,78	4,20	4,27	4,76	4,56	4,73	4,71
Item 4	4,44	4,19	4,48	3,84	4,12	4,52	4,39	4,60	4,29
Item 5	4,30	3,96	4,50	4,01	4,16	4,29	4,25	4,47	4,43
Item 6	4,07	3,96	4,43	3,80	4,08	4,04	3,97	4,33	4,08
Item 7	3,98	4,06	4,00	3,73	3,95	4,32	3,62	4,27	3,92
Item 8	4,26	4,19	4,55	3,84	4,16	4,44	4,15	4,47	4,43
Item 9	4,04	4,43	3,85	3,68	3,53	3,75	4,25	3,52	3,40
Item 10	3,50	3,05	2,53	2,57	3,28	3,12	3,84	2,41	2,94
Item 11	4,20	4,44	4,25	3,63	4,20	4,04	4,38	4,40	4,21
Item 12	3,04	2,33	3,90	3,10	3,20	3,28	3,01	2,55	2,60
Item 13	4,50	4,70	4,50	4,27	4,31	4,72	4,33	4,87	4,53
Item 14	4,58	4,65	4,60	4,55	4,38	4,68	4,46	4,93	4,71
Item 15	4,16	4,34	3,88	3,47	3,57	4,08	3,29	4,27	4,14
Item 16	3,89	3,92	3,65	2,73	4,04	3,84	3,51	3,98	4,36
Item 17	4,15	4,11	3,88	3,93	4,12	4,24	4,08	4,34	4,29
Item 18	4,72	4,89	4,84	4,10	4,69	4,88	4,70	4,67	4,57

Item 19	4,75	4,45	4,85	4,50	4,65	4,84	4,90	4,73	4,71
Item 20	4,87	4,84	4,83	4,67	4,73	4,96	4,71	4,93	4,93
Item 21	4,72	4,53	4,78	4,53	4,58	4,84	4,58	4,73	4,64
Item 22	4,64	4,61	4,78	4,50	4,69	4,72	4,71	4,73	4,64
Item 23	4,44	4,31	4,73	4,50	4,62	4,72	4,59	4,87	4,57
Item 24	4,43	4,22	4,43	4,38	4,54	4,52	4,67	4,87	4,64
Item 25	4,66	4,45	4,63	4,47	4,58	4,88	4,52	4,87	4,86
Item 26	4,44	4,18	4,78	4,47	4,54	4,68	4,42	5,00	4,57
Item 27	3,90	4,37	4,55	3,93	4,23	4,33	4,29	4,40	4,36
Item 28	4,48	3,96	4,35	3,90	4,12	4,32	4,25	4,60	4,64
Item 29	4,48	4,08	4,55	3,90	4,32	4,21	4,47	4,67	4,64
Item 30	4,51	4,24	4,53	3,99	4,38	4,24	4,37	4,80	4,64
Item 31	3,41	3,07	3,47	3,27	3,49	3,27	3,61	3,93	3,89
Item 32	3,85	3,75	3,95	3,22	4,03	3,69	3,98	4,07	3,64
Item 33	3,75	3,10	3,56	3,20	3,79	3,57	3,62	4,00	3,21
GD Geral	4,45	4,03	4,55	3,81	4,34	4,45	4,50	4,62	4,67

Tabela 8 - Grau de desempenho dos itens por escola  
 Fonte: Elaboração própria.

De acordo com a Tabela 8, na Escola 1, o item considerado pelos respondentes com melhor desempenho é o item 20 – Assiduidade do professor (presença) e o item com pior desempenho é o item 12 – Cantina. Na Escola 2 o item 18 – Limpeza das salas de aula obteve melhor desempenho e o item 12 – Cantina o pior desempenho.

Quanto a Escola 3, o item que obteve melhor desempenho segundo os respondentes foi o item 19 – Educação do professor e com o pior desempenho foi o item 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais. Na Escola 4 o item 20 – Assiduidade do Professor (presença) obteve o melhor desempenho e o item 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais obteve o pior desempenho.

Na Escola 5 o item que obteve melhor desempenho foi o item 20 – Assiduidade do Professor (presença) e o que obteve o pior desempenho foi o item 12 – Cantina. Quanto a Escola 6, o item 20 – Assiduidade do Professor (presença) obteve o melhor desempenho e o item 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais obteve o pior desempenho.

Na Escola 7 o item 19 – Educação do professor obteve o melhor desempenho e o item 12 – Cantina obteve o pior desempenho. Quanto a Escola 8, o item 14 – Iluminação das salas de aulas obteve o melhor desempenho e o item 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais obteve o pior desempenho. E por fim, na Escola 9, o item 20 – Assiduidade do Professor (Presença) obteve o melhor desempenho e o item 12 – Cantina obteve o pior desempenho.

De forma geral, o item 20 – “Assiduidade do professor (presença)” foi o item mais citado com melhor desempenho entre todas as escolas e o item 12 – “Cantina” e Item 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais” considerados os itens com pior desempenho.

Foi possível identificar também, o grau de desempenho médio geral por dimensão, como mostra a Figura 7.

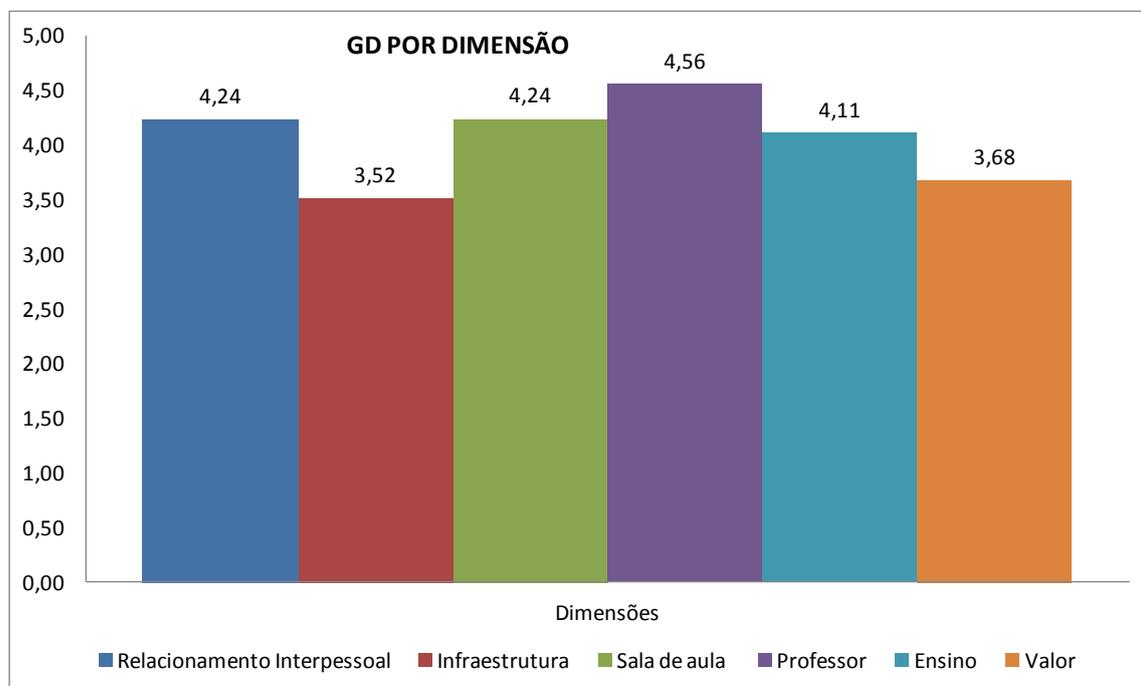


Figura 7 - Grau de desempenho geral por dimensão

Fonte: Elaborado pelo autor

Através da Figura 7, é possível observar que a dimensão que possui maior desempenho médio geral foi a “Professor” e com o pior desempenho médio geral foi “Infraestrutura”. Segundo os julgamentos dos alunos, foi possível identificar o grau de desempenho médio geral das escolas e o grau de desempenho dos itens por escola como mostra a Figura 8.

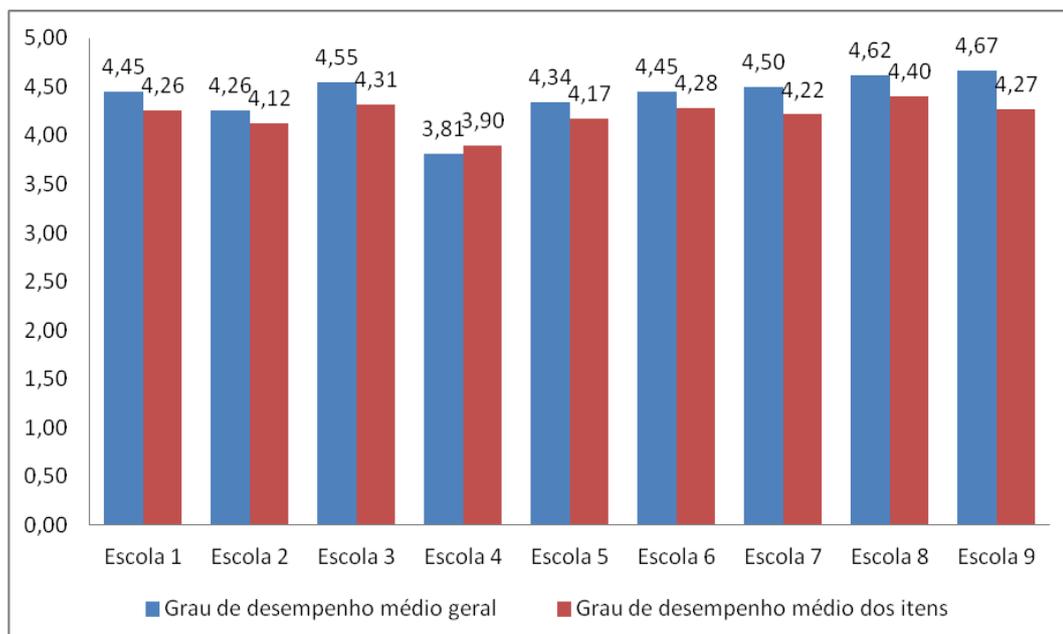


Figura 8 - Grau de desempenho geral e dos itens por escola  
Fonte: Elaboração própria.

Através da Figura 8, é possível observar que na sua maioria, o desempenho médio geral é superior ao desempenho médio dos itens, diferenciando apenas na Escola 4 em que ocorreu o inverso. A Escola 9 obteve o melhor desempenho médio geral e a Escola 4 o pior desempenho médio geral segundo os alunos. Já a Escola 8 obteve o melhor desempenho nos itens e a Escola 4 o pior desempenho nos itens.

## 5.8 Análise dos quartis

Nesta sessão apresentam-se os resultados da Análise de *Quartis* geral e por escola. A classificação *dos Quartis* foi identificada por cores para cada região crítica, sendo: Prioridade crítica, em vermelho; Prioridade alta, em laranja; Prioridade moderada, em amarelo e Prioridade baixa, em bege.

### 5.8.1 Análise dos quartis quanto ao desempenho e importância geral

A Tabela 9 apresenta os resultados da Análise dos Quartis quanto ao grau de desempenho médio geral, ou seja, considerando todos os estudantes de todas as escolas. É uma medida que indica o que é mais crítico nas escolas de idiomas em termos do desempenho.

Prioridade Crítica	Item 12	Item 10	Item 31	Item 33	Item 16	Item 32	Item 9	Item 15	Item 7
	3,03	3,05	3,42	3,55	3,75	3,81	3,86	3,90	3,94
1 <sup>o</sup> Quartil = 3,94									
Prioridade Alta	Item 6	Item 17	Item 11	Item 27	Item 2	Item 5	Item 1	Item 8	Item 28
	4,07	4,09	4,14	4,18	4,25	4,26	4,27	4,27	4,27
2 <sup>o</sup> Quartil = 4,27									
Prioridade Moderada	Item 4		Item 29	Item 30	Item 13	Item 24	Item 26	Item 3	
	4,31		4,36	4,38	4,45	4,46	4,51	4,52	
3 <sup>o</sup> Quartil = 4,52									
Prioridade Baixa	Item 23	Item 14	Item 25	Item 21	Item 22	Item 18	Item 19	Item 20	
	4,54	4,57	4,58	4,60	4,64	4,70	4,70	4,81	

Tabela 9 - Análise dos Quartis quanto ao Grau de Desempenho Médio Geral  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica são: 12 - Cantina; 10 – Acesso para portadores especiais; 31 – Conteúdo abordado; 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 15 – Conforto das cadeiras; 7 – Atendimento às reclamações, respectivamente.

- Prioridade alta: 6 – Confiança nos funcionários; 17 – Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 2 – Interesse dos funcionários em servir aos alunos; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 1 – Cordialidade dos funcionários; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 28 – Material didático, respectivamente.

- Prioridade moderada: 4 – Eficiência dos funcionários; 29 – Metodologia de ensino; 30 – Conteúdo abordado; 13 – Conforto térmico; 24 – Didática do professor; 26 – Interação dos alunos; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários, respectivamente.

- Prioridade baixa: 23 – Assistência do professor; 14 – Iluminação das salas de aulas; 25 – Cumprimento do conteúdo; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 22 – Conhecimento do professor; 18 – Limpeza das salas de aulas; 19 – Educação do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença), respectivamente.

A Tabela 10 apresenta a análise dos Quartis quanto ao grau de importância médio geral, sendo possível identificar os itens mais relevantes quanto a sua importância.

Prioridade crítica	Item 21	Item 3	Item 24	Item 25	Item 23	Item 19	Item 22	Item 20		
	4,76	4,78	4,80	4,81	4,83	4,88	4,91	4,92		
3º Quartil = 4,75										
Prioridade Alta	Item 14	Item 30	Item 28	Item 18	Item 8	Item 29				
	4,66	4,66	4,70	4,70	4,75	4,75				
2º Quartil = 4,65										
Prioridade Moderada	Item 13	Item 17	Item 27	Item 11	Item 5	Item 2	Item 7	Item 4	Item 26	Item 10
	4,48	4,55	4,57	4,59	4,62	4,62	4,63	4,65	4,65	4,65
1º Quartil = 4,45										
Prioridade Baixa	Item 12	Item 31	Item 9	Item 33	Item 16	Item 1	Item 32	Item 6	Item 15	
	3,52	3,94	4,07	4,35	4,36	4,37	4,41	4,43	4,45	

Tabela 10 - Análise dos Quartis do Grau de Importância Médio Geral  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 21 – Pontualidade dos professores para início e término das aulas; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 24 – Didática do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 23 – Assistência do professor; 19 – Educação do professor; 22 – Conhecimento do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença), receptivamente.

- Prioridade alta: 14 – Iluminação das salas de aula; 30 – Conteúdo abordado; 28 – Material didático; 18 – Limpeza das salas de aula; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 29 – Metodologia de ensino, receptivamente.

- Prioridade moderada: 13 – Conforto térmico das salas de aulas; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção e áreas externas, etc.); 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 7 – Atendimento às reclamações; 4 – Eficiência dos funcionários; 26 – Interação com os alunos; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais, respectivamente.

- Prioridade baixa: 12 – Cantina; 31 – Atividade extraclasse; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 1 – Cordialidade dos funcionários;

32 – valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 6 – Confiança nos funcionários; 15 – Conforto das cadeiras, respectivamente.

### 5.8.2 Análise dos quartis da escola 1

A Tabela 11 apresenta a Análise dos Quartis quanto ao grau desempenho médio considerando apenas os respondentes da Escola 1, onde a classificação dos itens ficou assim:

Prioridade Crítica	Item 12	Item 31	Item 10	Item 33	Item 32	Item 16	Item 27	Item 7	Item 9
	3,04	3,41	3,50	3,75	3,85	3,89	3,90	3,98	4,04
	1º Quartil = 4,04								
Prioridade alta	Item 6	Item 17	Item 15	Item 11	Item 8	Item 5	Item 1	Item 2	
	4,07	4,15	4,16	4,20	4,26	4,30	4,38	4,40	
	2º Quartil = 4,40								
Prioridade moderada	Item 24	Item 4	Item 23	Item 26	Item 28	Item 29	Item 13	Item 30	
	4,43	4,44	4,44	4,44	4,48	4,48	4,50	4,51	
	3º Quartil = 4,51								
Prioridade baixa	Item 3	Item 14	Item 22	Item 25	Item 18	Item 21	Item 19	Item 20	
	4,52	4,58	4,64	4,66	4,72	4,72	4,75	4,87	

Tabela 11 - Análise dos Quartis da Escola 1 quanto ao Grau de Desempenho Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 12 – Cantina; 31 – Atividades extraclasse; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 33 – valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 32 – valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 7 – Atendimento às reclamações; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet, respectivamente.

- Prioridade alta: 6 – Confiança nos funcionários; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 15 – Conforto das cadeiras; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.); 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado dos alunos; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 1 – Cordialidade dos funcionários; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos, respectivamente.

- Prioridade moderada: 24 – Didática do professor; 4 – Eficiência dos funcionários; 23 – Assistência do professor; 26 – Interação com os alunos; 28 – Material didático; 29 – Metodologia de ensino; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 30 – Conteúdo abordado, respectivamente.

- Prioridade baixa: 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 14 – Iluminação das salas de aula; 22 – Conhecimento do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 18 – Limpeza das salas de aula; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 19 – Educação do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença), respectivamente.

Segundo a Análise dos Quartis, também é possível identificar os itens mais relevantes da Escola 1 quanto a sua importância. A Tabela 12 apresenta a classificação dos itens quanto à importância.

Prioridade crítica	Item 19	Item 22	Item 20	Item 23	Item 28	Item 25	Item 24	Item 29	Item 8
	4,95	4,92	4,90	4,89	4,86	4,85	4,83	4,82	4,76
	3º Quartil = 4,76								
Prioridade alta	Item 3	Item 21	Item 30	Item 7	Item 4	Item 18	Item 5	Item 14	
	4,75	4,75	4,74	4,73	4,72	4,69	4,68	4,67	
	2º Quartil = 4,67								
Prioridade moderada	Item 26	Item 10	Item 2	Item 11	Item 17	Item 6	Item 13	Item 15	
	4,66	4,63	4,63	4,62	4,59	4,52	4,50	4,47	
	1º Quartil = 4,47								
Prioridade baixa	Item 32	Item 16	Item 27	Item 33	Item 1	Item 9	Item 12	Item 31	
	4,46	4,43	4,43	4,42	4,38	4,17	3,81	3,76	

Tabela 12 - Análise dos Quartis da Escola 1 quanto ao Grau de Importância Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 19 – Educação do professor; 22 – Conhecimento do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença); 23 – Assistência do professor; 28 – Material didático; 25 – Cumprimento do conteúdo; 24 – Didática do professor; 29 – Metodologia de ensino; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno, respectivamente.

- Prioridade alta: 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 30 – Conteúdo abordado; 7 – Atendimento às reclamações; 4 – Eficiência dos funcionários; 18 – Limpeza das salas de aulas; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 14 – Iluminação das salas de aulas, respectivamente.

- Prioridade moderada: 26 – Interação com os alunos; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 17 – Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos; 6 – Confiança

nos funcionários; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 15 – Conforto das cadeiras, respectivamente.

- Prioridade baixa: 32 – valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 33 – valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 1 – Cordialidade dos funcionários; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 12 – Cantina; 31 – Atividade extraclasse, respectivamente.

### 5.8.3 Análise dos quartis da escola 2

A Análise dos Quartis da Escola 2 quanto ao grau de desempenho médio apresenta-se na Tabela 13 a seguir:

Prioridade crítica	Item 12	Item 10	Item 31	Item 33	Item 32	Item 16	Item 6	Item 5	Item 28
	2,33	3,05	3,07	3,10	3,75	3,92	3,96	3,96	3,96
1º Quartil = 3,96									
Prioridade alta	Item 7	Item 29	Item 2	Item 1	Item 17	Item 26	Item 4	Item 8	
	4,06	4,08	4,09	4,11	4,11	4,18	4,19	4,19	
2º Quartil = 4,19									
Prioridade moderada	Item 24	Item 30	Item 23	Item 15	Item 27	Item 3	Item 9	Item 11	
	4,22	4,24	4,31	4,34	4,37	4,41	4,43	4,44	
3º Quartil = 4,44									
Prioridade baixa	Item 19	Item 25	Item 21	Item 22	Item 14	Item 13	Item 20	Item 18	
	4,45	4,45	4,53	4,61	4,65	4,70	4,84	4,89	

Tabela 13 - Análise dos Quartis da Escola 2 quanto ao Grau de Desempenho Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 12 – Cantina; 10 – Acesso a portadores de necessidades especiais; 31 – Atividades extraclasse; 33 – Valor do material didático; 32 – valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 6 – Confiança dos funcionários; 5 – Comunicação entre professores, alunos e funcionários; 28 – Material didático, respectivamente.

- Prioridade alta: 7 – Atendimento às reclamações; 29 – Metodologia de ensino; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 1 – Cordialidade dos funcionários; 17 – Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos; 26 – Interação com os alunos; 4 – Eficiência dos funcionários; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno, respectivamente.

- Prioridade moderada: 24 – Didático do professor; 30 – Conteúdo abordado; 23 – Assistência do professor; 15 – Conforto das cadeiras; 17 – Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos; 3 – Convivência agradável entre professores,

alunos e funcionários; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.), respectivamente.

- Prioridade baixa: 19 – Educação do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 22 – Conhecimento do professor; 14 – Iluminação das salas de aula; 13 – Conforto término; 20 – Assiduidade do professor (presença); 18 – Limpeza das salas de aula, respectivamente.

Através da Análise dos Quartis é possível classificar os itens quanto ao grau de importância médio, a Tabela 14 apresenta esses dados.

Prioridade crítica	Item 20	Item 3	Item 22	Item 18	Item 10	Item 19	Item 24	Item 8	Item 25
	4,95	4,84	4,84	4,75	4,72	4,70	4,68	4,66	4,66
	3º Quartil = 4,66								
Prioridade alta	Item 27	Item 29	Item 14	Item 7	Item 4	Item 26	Item 11	Item 21	
	4,65	4,64	4,63	4,62	4,61	4,61	4,60	4,60	
	2º Quartil = 4,60								
Prioridade moderada	Item 28	Item 30	Item 23	Item 17	Item 5	Item 2	Item 15	Item 13	
	4,59	4,59	4,59	4,52	4,48	4,43	4,41	4,39	
	1º Quartil = 4,39								
Prioridade baixa	Item 6	Item 32	Item 16	Item 1	Item 33	Item 31	Item 9	Item 12	
	4,33	4,30	4,30	4,19	4,12	3,77	3,75	3,26	

Tabela 14 - Análise dos Quartis da Escola 2 quanto ao Grau de Importância Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 20 – Assiduidade do professor; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 22 – Conhecimento do professor; 18 – Limpeza das salas de aulas; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 19 – Educação do professor; 24 – Didática do professor; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 25 – Cumprimento do conteúdo, respectivamente.

- Prioridade alta: 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 29 – Metodologia de ensino; 14 – Iluminação das salas de aula; 7 – Atendimento às reclamações; 4 – Eficiência dos funcionários; 26 – Interação com os alunos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas, respectivamente.

- Prioridade moderada: 28 – Material didático; 30 – Conteúdo abordado; 23 – Assistência do professor (presença); 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao

número de alunos; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 15 – Conforto das cadeiras; 13 – Conforto térmico das salas de aula, respectivamente.

- Prioridade baixa: 6 – Confiança nos funcionários; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 1 – Cordialidade dos funcionários; 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 31 – Atividades extraclasse; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 12 - Cantina, respectivamente.

#### 5.8.4 Análise dos quartis da escola 3

Quanto ao grau de desempenho médio da Escola 3, foi possível classificar os itens em categorias. A Tabela 15 apresenta estes resultados.

Prioridade crítica	Item 10	Item 31	Item 33	Item 16	Item 9	Item 15	Item 17	Item 12	Item 32
	2,53	3,47	3,56	3,65	3,85	3,88	3,88	3,90	3,95
	1º Quartil = 3,95								
Prioridade alta	Item 7	Item 11	Item 28	Item 24	Item 6	Item 4	Item 1	Item 5	Item 13
	4,00	4,25	4,35	4,43	4,43	4,48	4,48	4,50	4,50
	2º Quartil = 4,50								
Prioridade moderada	Item 30	Item 2	Item 8	Item 27	Item 29	Item 14	Item 25		
	4,53	4,55	4,55	4,55	4,55	4,60	4,63		
	3º Quartil = 4,63								
Prioridade baixa	Item 23	Item 3	Item 21	Item 22	Item 26	Item 20	Item 18	Item 19	
	4,73	4,78	4,78	4,78	4,78	4,83	4,84	4,85	

Tabela 15 - Análise dos Quartis da Escola 3 quanto ao Grau de Desempenho Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 31 – Atividades extraclasse; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 15 – Conforto das cadeiras; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 12 – Cantina; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido), respectivamente.

- Prioridade alta: 7 – Atendimento às reclamações; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 28 – Material didático; 24 – Didática do professor; 6 – Confiança nos funcionários; 4 – Eficiência dos funcionários; 1 – Cordialidade dos funcionários; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 13 – Conforto térmico das salas de aula, respectivamente.

- Prioridade moderada: 30 – Conteúdo abordado; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 29 – Metodologia de ensino; 14 – Iluminação das salas de aula; 25 – Cumprimento do conteúdo, respectivamente

- Prioridade baixa: 23 – Assistência do professor; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 22 – Conhecimento do professor; 26 – Interação com os alunos; 20 – Assiduidade do professor (presença); 18 – Limpeza das salas de aula; 19 – Educação do professor, respectivamente.

A Tabela 16 apresenta a Análise dos Quartis da Escola 3 quanto ao grau de importância médio.

Prioridade crítica	Item 20	Item 22	Item 27	Item 19	Item 29	Item 23	Item 8	Item 25	Item 3
	4,98	4,93	4,93	4,90	4,90	4,85	4,83	4,83	4,80
3º Quartil = 4,80									
Prioridade alta	Item 4	Item 14	Item 21	Item 10	Item 2	Item 28	Item 30	Item 24	
	4,78	4,78	4,78	4,76	4,75	4,75	4,75	4,75	
2º Quartil = 4,75									
Prioridade moderada	Item 18	Item 11	Item 26	Item 17	Item 7	Item 5	Item 13	Item 1	
	4,74	4,73	4,73	4,68	4,64	4,60	4,60	4,58	
1º Quartil 4,58									
Prioridade baixa	Item 6	Item 32	Item 16	Item 15	Item 33	Item 9	Item 31	Item 12	
	4,46	4,44	4,43	4,40	4,29	4,25	4,10	3,76	

Tabela 16- Análise dos Quartis da Escola 3 quanto ao Grau de Desempenho  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 20 – Assiduidade do professor (presença); 22 – Conhecimento do professor; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 19 – Educação do professor; 29 – Metodologia de ensino; 23 – Assistência do professor; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 25 – Cumprimento do conteúdo; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários, respectivamente.

- Prioridade alta: 4 – Eficiência dos funcionários; 14 – Iluminação das salas de aula, respectivamente; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 28 – Material didático; 30 – Conteúdo abordado; 24 – Didática do professor, respectivamente.

- Prioridade moderada: 18 – Limpeza das salas de aula; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 26 – Interação com os alunos; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 7 – Atendimento às reclamações; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 1 – Cordialidade dos funcionários, respectivamente.

- Prioridade baixa: 6 – Confiança nos funcionários; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 15 – Conforto das cadeiras; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet 31 – Atividades extraclasse; 12 - Cantina, respectivamente.

#### 5.8.5 Análise dos quartis da escola 4

A Análise dos Quartis da Escola 4 quanto ao grau de desempenho médio apresenta-se na Tabela 17 a seguir:

Prioridade crítica	Item 10	Item 16	Item 12	Item 33	Item 32	Item 31	Item 15	Item 11	Item 9
	2,57	2,73	3,10	3,20	3,22	3,27	3,47	3,63	3,68
	1º Quartil = 3,68								
Prioridade alta	Item 7	Item 2	Item 6	Item 8	Item 4	Item 28	Item 29	Item 1	
	3,73	3,78	3,80	3,84	3,84	3,90	3,90	3,92	
	2º Quartil = 3,92								
Prioridade moderada	Item 17	Item 27	Item 30	Item 5	Item 18	Item 3	Item 13	Item 24	
	3,93	3,93	3,99	4,01	4,10	4,20	4,27	4,38	
	3º Quartil = 4,38								
Prioridade baixa	Item 25	Item 26	Item 19	Item 22	Item 23	Item 21	Item 14	Item 20	
	4,47	4,47	4,50	4,50	4,50	4,53	4,55	4,67	

Tabela 17 - Análise dos Quartis da Escola 4 quanto ao Grau de Desempenho Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 16 – Isolamento de ruídos; 12 – Cantina; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 31 – Atividades extraclasse; 15 – Conforto das cadeiras; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet, respectivamente.

- Prioridade alta: 7 – Atendimento às reclamações; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 6 – Confiança nos funcionários; 8 – Interesse da

coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 4 – Eficiência dos funcionários; 28 – Material didático; 29 – Metodologia de ensino; 1 – Cordialidade dos funcionários, respectivamente.

- Prioridade moderada: 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 30 – Conteúdo abordado; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 18 – Limpeza das salas de aula; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 24 – Didática do professor, respectivamente.

- Prioridade baixa: 25 – Cumprimento do conteúdo; 26 – Interação com os alunos; 19 – Educação do professor; 22 – Conhecimento do professor; 23 – Assistência do professor; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 14 – Iluminação das salas de aula; 20 – Assiduidade do professor (presença), respectivamente.

A Tabela 18 apresenta a classificação dos itens segundo a Análise dos Quartis quanto ao grau de importância médio.

Prioridade crítica	Item 19	Item 23	Item 25	Item 3	Item 20	Item 21	Item 22	Item 24	Item 8
	4,90	4,90	4,89	4,87	4,83	4,83	4,80	4,79	4,79
3º Quartil = 4,79									
Prioridade alta	Item 14	Item 7	Item 10	Item 29	Item 18	Item 28	Item 2	Item 5	
	4,72	4,72	4,64	4,63	4,60	4,59	4,59	4,59	
2º Quartil = 4,59									
Prioridade moderada	Item 17	Item 26	Item 11	Item 30	Item 4	Item 13	Item 15	Item 16	
	4,53	4,51	4,50	4,50	4,49	4,47	4,47	4,37	
1º Quartil = 4,37									
Prioridade baixa	Item 27	Item 1	Item 33	Item 32	Item 6	Item 9	Item 31	Item 12	
	4,33	4,31	4,26	4,25	4,23	4,17	3,86	3,52	

Tabela 18 - Análise dos Quartis da Escola 4 quanto ao Grau de Importância Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 19 – Educação do professor; 23 – Assistência do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 20 – Assiduidade do professor (presença); 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 22 – Conhecimento do professor; 24 – Didática do professor; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno, respectivamente.

- Prioridade alta: 14 – Iluminação das salas de aula; 7 – Atendimento às reclamações; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 29 – Metodologia de ensino; 18 – Limpeza das salas de aula; 28 – Material didático; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários, respectivamente.

- Prioridade moderada: 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 26 – Interação com os alunos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 30 – Conteúdo abordado; 4 – Eficiência dos funcionários; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 15 – Conforto das cadeiras; 16 – Isolamento de ruídos, respectivamente.

- Prioridade baixa: 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 1 – Cordialidade dos funcionários; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 6 – Confiança nos funcionários; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 31 – Atividades extraclasse; 12 - Cantina, respectivamente.

#### 5.8.6 Análise dos quartis da escola 5

A classificação dos itens da Escola 5 quanto ao grau de desempenho médio apresenta-se na Tabela 19.

Prioridade crítica	Item 12	Item 10	Item 31	Item 9	Item 15	Item 33	Item 7	Item 32	Item 16
	3,20	3,28	3,49	3,53	3,57	3,79	3,95	4,03	4,04
	1º Quartil = 4,04								
Prioridade alta	Item 1	Item 6	Item 4	Item 17	Item 28	Item 2	Item 5	Item 8	
	4,08	4,08	4,12	4,12	4,12	4,15	4,16	4,16	
	2º Quartil = 4,16								
Prioridade moderada	Item 11	Item 27	Item 3	Item 13	Item 29	Item 14	Item 30	Item 24	Item 26
	4,20	4,23	4,27	4,31	4,32	4,38	4,38	4,54	4,54
	3º Quartil = 4,54								
Prioridade baixa	Item 21	Item 25	Item 23	Item 19	Item 18	Item 22	Item 20		
	4,58	4,58	4,62	4,65	4,69	4,69	4,73		

Tabela 19 - Análise dos Quartis da Escola 5 quanto ao Grau de Desempenho Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 12 – Cantina; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 31 – Atividades extraclasse; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 15 – Conforto das cadeiras; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 7 – Atendimento às reclamações; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos, respectivamente.

- Prioridade alta: 1 – Cordialidade dos funcionários; 6 – Confiança nos funcionários; 4 – Eficiência dos funcionários; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 28 – Material didático; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno, respectivamente.

- Prioridade moderada: 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 29 – Metodologia de ensino; 14 – Iluminação das salas de aula; 30 – Conteúdo abordado; 24 – Didática do professor; 26 – Interação com os alunos, respectivamente.

- Prioridade baixa: 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 25 – Cumprimento do conteúdo; 23 – Assistência do professor; 19 – Educação do professor; 18 – Limpeza das salas de aula; 22 – Conhecimento do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença), respectivamente.

A Análise dos Quartis da Escola 5 quanto ao grau de importância médio encontra-se na Tabela 20 a seguir:

Prioridade crítica	Item 24	Item 20	Item 22	Item 25	Item 19	Item 21	Item 23	Item 26	Item 29
	5,00	4,96	4,92	4,92	4,88	4,77	4,77	4,77	4,76
	3º Quartil = 4,76								
Prioridade alta	Item 28	Item 30	Item 8	Item 18	Item 3	Item 13	Item 10	Item 32	
	4,73	4,73	4,65	4,65	4,62	4,58	4,56	4,55	
	2º Quartil = 4,55								
Prioridade moderada	Item 14	Item 17	Item 27	Item 33	Item 5	Item 11	Item 7	Item 2	Item 4
	4,54	4,54	4,52	4,51	4,50	4,50	4,47	4,46	4,46
	1º Quartil = 4,46								
Prioridade baixa	Item 15	Item 6	Item 1	Item 16	Item 31	Item 9	Item 12		
	4,44	4,40	4,19	4,19	4,18	3,81	3,70		

Tabela 20 - Análise dos Quartis da Escola 5 quanto ao Grau de Importância Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 24 – Didática do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença); 22 – Conhecimento do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 19 – Educação do professor; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 23 – Assistência do professor; 26 – Interação com os alunos; 29 – Metodologia de ensino, respectivamente.

- Prioridade alta: 28 – Material didático; 30 – Conteúdo abordado; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 18 – Limpeza das salas de aula; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido), respectivamente.

- Prioridade moderada: 14 – Iluminação das salas de aula; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 7 – Atendimento às reclamações; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 4 – Eficiência dos funcionários, respectivamente.

- Prioridade baixa: 15 – Conforto das cadeiras; 6 – Confiança nos funcionários; 1 – Cordialidade dos funcionários; 16 – Isolamento de ruídos; 31 – Atividades extraclasse; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 12 - Cantina, respectivamente.

### 5.8.7 Análise dos quartis da escola 6

A Tabela 21 apresenta a classificação dos itens pela Análise dos Quartis quanto ao grau de desempenho médio.

Prioridade crítica	Item 10	Item 31	Item 12	Item 33	Item 32	Item 9	Item 16	Item 11	Item 6
	3,12	3,27	3,28	3,57	3,69	3,75	3,84	4,04	4,04
	1º Quartil = 4,04								
Prioridade alta	Item 2	Item 15	Item 29	Item 30	Item 17	Item 5	Item 1	Item 7	Item 28
	4,08	4,08	4,21	4,24	4,24	4,29	4,29	4,32	4,32
	2º Quartil = 4,32								
Prioridade moderada	Item 27	Item 8	Item 4	Item 24	Item 14	Item 26	Item 13	Item 22	Item 23
	4,33	4,44	4,52	4,52	4,68	4,68	4,72	4,72	4,72
	3º Quartil = 4,72								
Prioridade baixa	Item 3	Item 19	Item 21	Item 18	Item 25	Item 20			
	4,76	4,84	4,84	4,88	4,88	4,96			

Tabela 21 - Análise dos Quartis da Escola 6 quanto ao Grau de Desempenho Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 31 – Atividades extraclasse; 12 – Cantina; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 16 – Isolamento de

ruídos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 6 – Confiança nos funcionários, respectivamente.

- Prioridade alta: 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 15 – Conforto das cadeiras; 29 – Metodologia de ensino; 30 – Conteúdo abordado; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 1 – Cordialidade dos funcionários; 7 – Atendimento às reclamações; 28 – Material didático, respectivamente.

- Prioridade moderada: 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 4 – Eficiência dos funcionários; 24 – Didática do professor; 14 – Iluminação das salas de aula; 26 – Interação com os alunos; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 22 – Conhecimento do professor; 23 – Assistência do professor, respectivamente.

- Prioridade baixa: 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 19 – Educação do professor; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 18 – Limpeza das salas de aula; 25 – Cumprimento do conteúdo; 20 – Assiduidade do professor (presença), respectivamente.

A Tabela 22 apresenta a Análise dos Quartis da Escola 6 quanto ao grau de importância médio.

Prioridade crítica	Item 20	Item 22	Item 23	Item 24	Item 19	Item 21	Item 8	Item 25	Item 18
	5,00	5,00	4,92	4,92	4,88	4,84	4,83	4,80	4,76
	3º Quartil = 4,76								
Prioridade alta	Item 26	Item 29	Item 3	Item 4	Item 5	Item 7	Item 27	Item 14	Item 30
	4,72	4,72	4,68	4,64	4,64	4,64	4,62	4,60	4,60
	2º Quartil = 4,60								
Prioridade moderada	Item 17	Item 11	Item 2	Item 13	Item 15	Item 32	Item 28		
	4,56	4,52	4,48	4,48	4,48	4,47	4,44		
	1º Quartil = 4,44								
Prioridade baixa	Item 33	Item 10	Item 16	Item 6	Item 31	Item 1	Item 9	Item 12	
	4,42	4,39	4,33	4,26	4,16	4,09	4,05	3,88	

Tabela 22 - Análise dos Quartis da Escola 6 quanto ao Grau de Importância Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 20 – Assiduidade do professor (presença); 22 – Conhecimento do professor; 23 – Assistência do professor; 24 – Didática do professor; 19 – Educação do professor; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 25 – Cumprimento do conteúdo; 18 – Limpeza das salas de aula, respectivamente.

- Prioridade alta: 26 – Interação com os alunos; 29 – Metodologia de ensino; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 4 – Eficiência dos funcionários; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 7 – Atendimento às reclamações; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 14 – Iluminação das salas de aula; 30 – Conteúdo abordado, respectivamente.

- Prioridade moderada: 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 15 – Conforto das cadeiras; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 28 – Material didático, respectivamente.

- Prioridade baixa: 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 16 – Isolamento de ruídos; 6 – Confiança nos funcionários; 31 – Atividades extraclasse; 1 – Cordialidade dos funcionários; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 12 - Cantina, respectivamente.

### 5.8.8 Análise dos quartis da escola 7

Quanto ao grau de desempenho médio da Escola 7 é possível classificar os itens de acordo com a Análise dos Quartis. A Tabela 23 a seguir apresenta esses resultados.

Prioridade crítica	Item 12	Item 15	Item 16	Item 31	Item 33	Item 7	Item 10	Item 6	Item 32
	3,01	3,29	3,51	3,61	3,62	3,62	3,84	3,97	3,98
	1º Quartil = 3,98								
Prioridade alta	Item 17	Item 8	Item 2	Item 5	Item 9	Item 28	Item 27	Item 13	
	4,08	4,15	4,25	4,25	4,25	4,25	4,29	4,33	
	2º Quartil = 4,33								
Prioridade moderada	Item 30	Item 1	Item 11	Item 4	Item 26	Item 14	Item 29	Item 25	
	4,37	4,38	4,38	4,39	4,42	4,46	4,47	4,52	
	3º Quartil = 4,52								
Prioridade baixa	Item 3	Item 21	Item 23	Item 24	Item 18	Item 20	Item 22	Item 19	
	4,56	4,58	4,59	4,67	4,70	4,71	4,71	4,90	

Tabela 23 - Análise dos Quartis da Escola 7 quanto ao Grau de Desempenho Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 12 – Cantina; 15 - Conforto das cadeiras; 16 – Isolamento de ruídos; 31 – Atividades extraclasse; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 7 – Atendimento às reclamações; 10 – Acesso para

portadores de necessidades especiais; 6 – Confiança nos funcionários; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido), respectivamente.

- Prioridade alta: 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet, 28 – Material didático; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 13 – Conforto térmico das salas de aula, respectivamente.

- Prioridade moderada: 30 – Conteúdo abordado; 1 – Cordialidade dos funcionários; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 4 – Eficiência dos funcionários; 26 – Interação com os alunos; 14 – Iluminação das salas de aula; 29 – Metodologia de ensino; 25 – Cumprimento do conteúdo, respectivamente.

- Prioridade baixa: 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 23 – Assistência do professor; 24 – Didática do professor; 18 – Limpeza das salas de aula; 20 – Assiduidade do professor (presença); 22 – Conhecimento do professor; 19 – Educação do professor, respectivamente.

A Tabela 24 apresente a Análise dos Quartis da Escola 7 quanto ao grau de importância médio.

Prioridade crítica	Item 23	Item 19	Item 10	Item 3	Item 20	Item 22	Item 25	Item 5	Item 8	Item 18
	4,95	4,91	4,89	4,82	4,79	4,79	4,79	4,71	4,71	4,71
	3º Quartil = 4,71									
Prioridade alta	Item 2	Item 4	Item 28	Item 9	Item 13	Item 14	Item 7			
	4,63	4,63	4,63	4,58	4,58	4,58	4,55			
	2º Quartil = 4,55									
Prioridade moderada	Item 21	Item 24	Item 29	Item 11	Item 26	Item 30	Item 15	Item 6		
	4,54	4,54	4,53	4,50	4,50	4,49	4,42	4,37		
	1º Quartil = 4,37									
Prioridade baixa	Item 32	Item 1	Item 27	Item 16	Item 33	Item 17	Item 31	Item 12		
	4,33	4,25	4,21	4,20	4,19	4,04	4,04	3,28		

Tabela 24 - Análise dos Quartis da Escola 7 quanto ao Grau de Importância Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 23 – Assistência do professor; 19 – Educação do professor; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 20 – Assiduidade do professor

(presença); 22 – Conhecimento do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 18 – Limpeza das salas de aula, respectivamente.

- Prioridade alta: 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 4 – Eficiência dos funcionários; 28 – Material didático; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 14 – Iluminação das salas de aula; 7 – Atendimento às reclamações, respectivamente.

- Prioridade moderada: 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 24 – Didática do professor; 29 – Metodologia de ensino; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 26 – Interação com os alunos; 30 – Conteúdo abordado; 15 – Conforto das cadeiras; 6 – Confiança nos funcionários, respectivamente.

- Prioridade baixa: 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 1 – Cordialidade dos funcionários; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 16 – Isolamento de ruídos; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 31 – Atividades extraclasse; 12 - Cantina, respectivamente.

### 5.8.9 Análise dos quartis da escola 8

A Tabela 25 apresenta os resultados da Análise dos Quartis quanto ao grau de desempenho médio.

Prioridade crítica	Item 10	Item 12	Item 9	Item 31	Item 16	Item 33	Item 32	Item 7	Item 15	
	2,41	2,55	3,52	3,93	3,98	4,00	4,07	4,27	4,27	
	1º Quartil = 4,27									
Prioridade alta	Item 6	Item 17	Item 11	Item 27	Item 5	Item 8	Item 1	Item 2	Item 4	Item 28
	4,33	4,34	4,40	4,40	4,47	4,47	4,53	4,60	4,60	4,60
	2º Quartil = 4,60									
Prioridade moderada	Item 18	Item 29	Item 3	Item 19	Item 21	Item 22				
	4,67	4,67	4,73	4,73	4,73	4,73				
	3º Quartil = 4,73									
Prioridade baixa	Item 30	Item 13	Item 23	Item 24	Item 25	Item 14	Item 20	Item 26		
	4,80	4,87	4,87	4,87	4,87	4,93	4,93	5,00		

Tabela 25 - Análise dos Quartis da Escola 8 quanto ao Grau de Desempenho Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 12 – Cantina; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 31 – Atividades extraclasse; 16 – Isolamento de ruídos; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 7 – Atendimento às reclamações; 15 - Conforto das cadeiras, respectivamente.

- Prioridade alta: 6 – Confiança nos funcionários; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 1 – Cordialidade dos funcionários; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 4 – Eficiência dos funcionários; 28 – Material didático, respectivamente.

- Prioridade moderada: 18 – Limpeza das salas de aula; 29 – Metodologia de ensino; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 19 – Educação do professor; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 22 – Conhecimento do professor, respectivamente.

- Prioridade baixa: 30 – Conteúdo abordado; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 23 – Assistência do professor; 24 – Didática do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 14 – Iluminação das salas de aula; 20 – Assiduidade do professor (presença); 26 – Interação com os alunos, respectivamente.

A Tabela 26 apresenta os resultados encontrados a partir da Análise dos Quartis da Escola 8 quanto ao grau de importância médio.

Prioridade crítica	Item 19	Item 22	Item 30	Item 2	Item 14	Item 20	Item 21	Item 28	Item 29
	5,00	5,00	5,00	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93
	3º Quartil = 4,93								
Prioridade alta	Item 3	Item 4	Item 5	Item 7	Item 8	Item 18	Item 23	Item 24	
	4,87	4,87	4,87	4,87	4,87	4,87	4,87	4,87	
	2º Quartil = 4,87								
Prioridade moderada	Item 17	Item 6	Item 11	Item 25	Item 26	Item 33	Item 15	Item 13	
	4,84	4,80	4,80	4,80	4,80	4,80	4,76	4,73	
	1º Quartil = 4,73								
Prioridade baixa	Item 1	Item 32	Item 10	Item 9	Item 16	Item 27	Item 31	Item 12	
	4,60	4,60	4,58	4,53	4,47	4,47	3,67	3,30	

Tabela 26 - Análise dos Quartis da Escola 8 quanto ao Grau de Importância Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 19 – Educação do professor; 22 – Conhecimento do professor; 30 – Conteúdo abordado; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 14 – Iluminação das salas de aula; 20 – Assiduidade do professor (presença); 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 28 – Material didático; 29 – Metodologia de ensino, respectivamente.

- Prioridade alta: 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 4 – Eficiência dos funcionários; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 7 – Atendimento às reclamações; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 18 – Limpeza das salas de aula; 23 – Assistência do professor; 24 – Didática do professor, respectivamente.

- Prioridade moderada: 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 6 – Confiança nos funcionários; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 25 – Cumprimento do conteúdo; 26 – Interação com os alunos; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 15 – Conforto das cadeiras; 13 – Conforto térmico das salas de aula, respectivamente.

- Prioridade baixa: 1 – Cordialidade dos funcionários; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 16 – Isolamento de ruídos; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 31 – Atividades extraclasse; 12 - Cantina, respectivamente.

#### 5.8.10 Análise dos quartis da escola 9

A classificação dos itens da Escola 9 quanto ao grau de desempenho médio são apresentados na Tabela 27 a seguir:

Prioridade crítica	Item 12	Item 10	Item 33	Item 9	Item 32	Item 31	Item 7	Item 6	Item 15	
	2,60	2,94	3,21	3,40	3,64	3,89	3,92	4,08	4,14	
	1º Quartil = 4,14									
Prioridade alta	Item 11	Item 2	Item 4	Item 17	Item 1	Item 16	Item 27	Item 5	Item 8	
	4,21	4,29	4,29	4,29	4,36	4,36	4,36	4,43	4,43	
	2º Quartil = 4,43									
Prioridade moderada	Item 13	Item 18	Item 23	Item 26	Item 21	Item 22	Item 24	Item 28	Item 29	Item 30
	4,53	4,57	4,57	4,57	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64
	3º Quartil = 4,64									
Prioridade baixa	Item 3	Item 14	Item 19	Item 25	Item 20					
	4,71	4,71	4,71	4,86	4,93					

Tabela 27 - Análise dos Quartis da Escola 9 quanto ao Grau de Desempenho Médio  
Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 12 – Cantina; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 31 – Atividades extraclasse; 7 – Atendimento às reclamações; 6 – Confiança nos funcionários; 15 - Conforto das cadeiras, respectivamente.

- Prioridade alta: 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 4 – Eficiência dos funcionários; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 1 – Cordialidade dos funcionários; 16 – Isolamento de ruídos; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno, respectivamente.

- Prioridade moderada: 13 – Conforto térmico das salas de aula; 18 – Limpeza das salas de aula; 23 – Assistência do professor; 26 – Interação com os alunos; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 22 – Conhecimento do professor; 24 – Didática do professor; 28 – Material didático; 29 – Metodologia de ensino; 30 – Conteúdo abordado, respectivamente.

- Prioridade baixa: 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 14 – Iluminação das salas de aula; 19 – Educação do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 20 – Assiduidade do professor (presença), respectivamente.

A Tabela 28 apresenta os resultados na Análise dos Quartis da Escola 9 quanto ao grau de importância médio.

Prioridade crítica	Item 20	Item 22	Item 21	Item 23	Item 24	Item 25	Item 29	Item 19	Item 27	Item 28
	5,00	5,00	4,86	4,86	4,86	4,86	4,86	4,79	4,79	4,79
	3º Quartil = 4,79									
Prioridade alta	Item 7	Item 8	Item 26	Item 30	Item 10	Item 2	Item 3	Item 5	Item 14	Item 18
	4,76	4,71	4,71	4,71	4,69	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64
	2º Quartil = 4,64									
Prioridade moderada	Item 11	Item 17	Item 32	Item 1	Item 33					
	4,57	4,57	4,57	4,50	4,50					
	1º Quartil = 4,50									
Prioridade baixa	Item 4	Item 16	Item 13	Item 15	Item 31	Item 6	Item 9	Item 12		
	4,43	4,43	4,36	4,36	4,36	4,29	3,95	3,01		

Tabela 28 - Análise dos Quartis da Escola 9 quanto ao Grau de Importância Médio

Fonte: Elaboração própria.

- Prioridade crítica: 20 – Assiduidade do professor (presença); 22 – Conhecimento do professor; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 23 – Assistência do professor; 24 – Didática do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 29 – Metodologia de ensino; 19 – Educação do professor; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 28 – Material didático, respectivamente.

- Prioridade alta: 7 – Atendimento às reclamações; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 26 – Interação com os alunos; 30 – Conteúdo abordado; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 14 – Iluminação das salas de aula; 18 – Limpeza das salas de aula, respectivamente.

- Prioridade moderada: 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, área externa, etc.); 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 1 – Cordialidade dos funcionários; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido), respectivamente.

- Prioridade baixa: 4 – Eficiência dos funcionários; 16 – Isolamento de ruídos; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 15 – Conforto das cadeiras; 31 – Atividades extraclasse; 6 – Confiança nos funcionários; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 12 - Cantina, respectivamente.

Foi possível perceber através da Análise dos Quartis que os itens de Prioridade crítica, mais citados entre todas as escolas quanto ao desempenho foram: 12 – Cantina; 31 – Atividades extraclasse; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 33 – Valor do material (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos e 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet, sendo itens de dimensões distintas.

Já quanto à importância os itens de Prioridade crítica, mais citados entre as escolas foram: 20 – Assiduidade do professor (presença); 22 – Conhecimento do professor; 21 – Pontualidade para início e término das aulas; 23 – Assistência do professor; 24 – Didática do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; Metodologia de ensino; 19 – Educação do professor e 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado dos alunos. A maioria destes itens está ligada a dimensão Professor, que foi a dimensão que obteve maior grau de importância para os alunos.

### 5.9 Matriz de importância *versus* desempenho geral (IPA geral)

A análise de IPA foi feita de forma geral com todos os itens e respondentes. Para melhor compreensão dos gráficos apresentamos na Figura 9 uma legenda com a identificação dos itens.

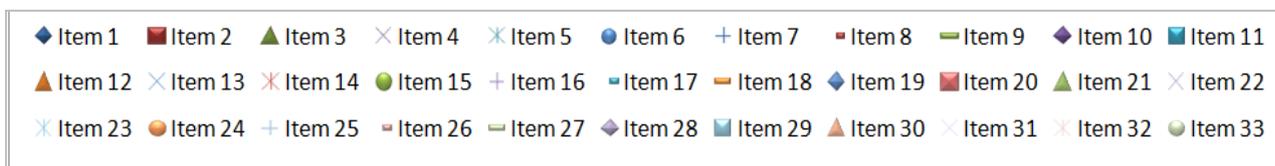


Figura 9 - Legenda para os itens dos gráficos de IPA  
 Fonte: Elaborado pelo autor.

Apresenta-se na Figura 10 o gráfico de IPA geral, no qual os valores dos vértices são 4,19 para o grau de desempenho e 4,57 para o grau de importância.

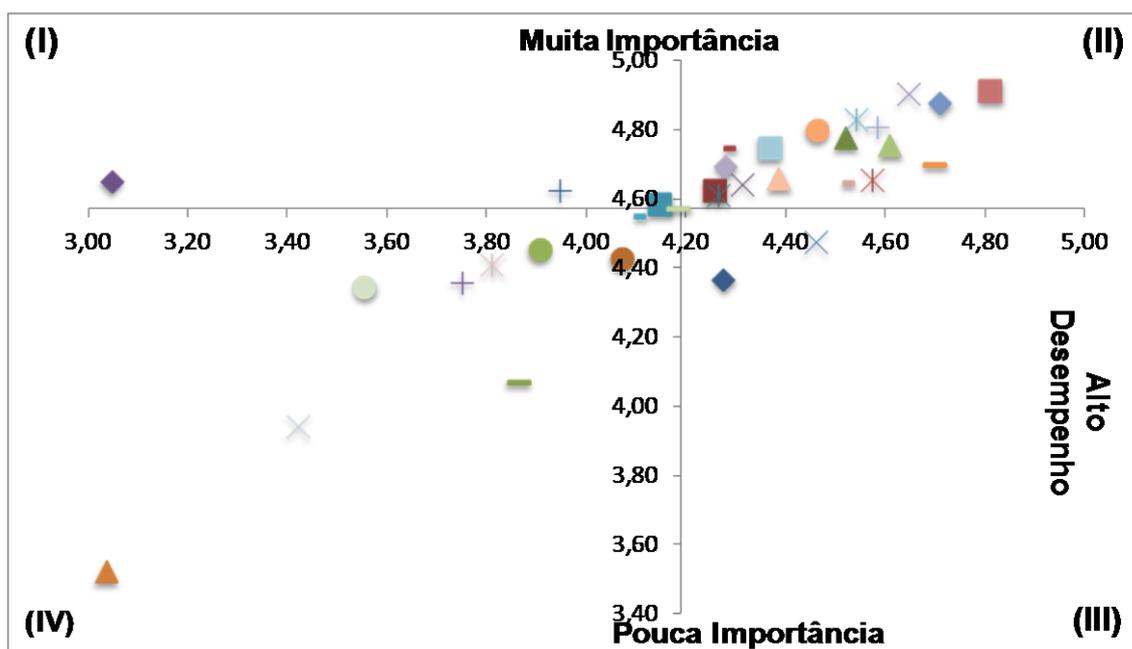


Figura 10 - Matriz de IPA Geral  
Fonte: Elaboração própria.

Conforme o IPA geral dos itens é possível identificar os itens 7 – Atendimento as reclamações, 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais e 11 – Instalações Físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.), sendo considerados os itens que de forma geral possuem maior importância para os alunos e pior desempenho pelas escolas (quadrante I) e que precisam de atenção da gestão.

No Quadrante II encontram-se os itens com muita importância e alto desempenho, considerados itens com bom desempenho que precisam ser mantidos, como: 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 28 – Material didático; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 4 – Eficiência dos funcionários; 30 – Conteúdo abordado; 29 – Metodologia de ensino; 24 – Didática do professor; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 26 – Interação com os alunos; 23 – Assistência do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 14 – Iluminação das salas de aula; 18 – Limpeza das salas de aula; 22 – Conhecimento do professor; 19 – Educação do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença).

No Quadrante III encontram-se os itens que possuem baixa prioridade, como: 13 – Conforto térmico; 1 – Cordialidade dos funcionários.

No Quadrante IV encontram-se os itens em que pode estar havendo um esforço desnecessário para melhorar o desempenho, considerando que são itens de pouca importância para os alunos, como: 17 – Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos; 6 – Confiança nos funcionários; 15 – Conforto das cadeiras; 16 – Isolamento de ruídos; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 12 – Cantina; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 31 – Atividades extraclasse; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido).

### 5.10 Matriz de IPA por escolas

Apresentam a matriz de importância versus desempenho de cada escola.

#### 5.10.1 Matriz de IPA da escola 1

A Figura 11 apresenta a matriz de importância versus desempenho da escola 1.

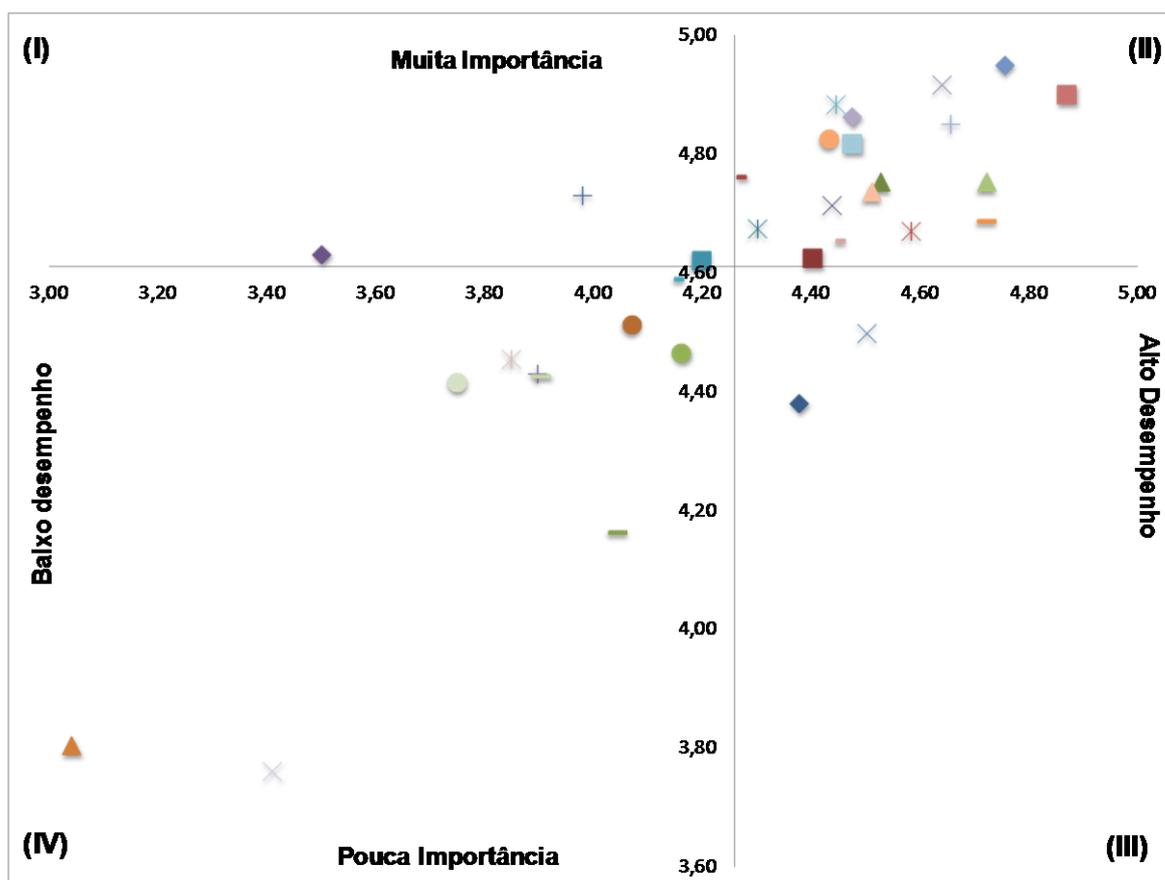


Figura 11 - Matriz de IPA da Escola 1  
Fonte: Elaboração própria.

É possível identificar no quadrante I os itens 7 – Atendimento as reclamações; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 11 – Instalações Físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.), sendo considerados os itens que possuem maior importância para os alunos e pior desempenho pela escola 1, indicando que esta escola precisa concentrar seus esforços nesses itens.

No Quadrante II, encontram-se os itens: 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários, 4 – Eficiência dos funcionários; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 14 – Iluminação das salas de aula; 18 – Limpeza das salas de aula; 19 – Educação do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença); 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 22 – Conhecimento do professor; 23 – Assistência do professor; 24 – Didática do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 28 – Material didático; 29 – Metodologia de ensino; 30 – Conteúdo abordado; de acordo com este quadrante, esses itens possuem muita importância e alto desempenho, indicando que esta escola precisa manter o bom trabalho já efetuado.

No Quadrante III encontram-se os itens de baixa prioridade, pois são itens que possuem pouca importância para os clientes, porém bom desempenho, como: 6 – Confiança nos funcionários; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 12 - Cantina; 15 – Conforto das cadeiras; 16 – Isolamento de ruídos; 17 – Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 31 – Atividades extraclasse; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido).

No Quadrante IV encontram-se os itens em que pode estar havendo um excesso de esforço, como 1 – Cordialidade dos funcionários; e 13 – Conforto térmico, considerando que são itens que possuem pouca importância e baixo desempenho.

### **5.10.2 Matriz de IPA da escola 2**

A Figura 12 apresenta a matriz de importância versus desempenho da escola 2.

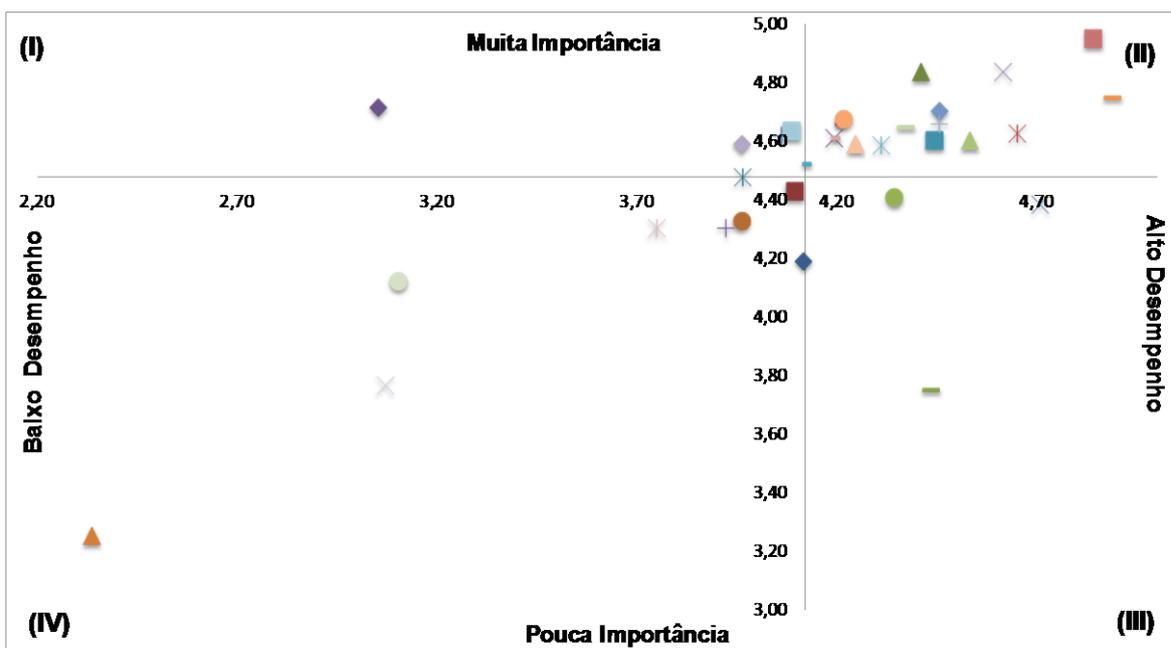


Figura 12 - Matriz de IPA da Escola 2

Fonte: Elaborado pelo autor

No Quadrante I estão localizados os seguintes itens que precisam de mais atenção e esforço, pois possuem muita importância para os clientes, porém baixo desempenho por parte da escola, como 7 – Atendimento às reclamações; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 28 – Material didático; 29 – Metodologia de ensino.

No Quadrante II estão os itens que possuem maior importância e alto desempenho, indicando que possuem bom desempenho que precisam ser mantidos, como: 26 – Interação com os alunos; 4 – Eficiência dos funcionários; 24 – Didática do professor; 30 – Conteúdo abordado; 23 – Assistência do professor; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção e áreas externas, etc.); 25 – Cumprimento do conteúdo; 19 – Educação do professor; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 14 – Iluminação das salas de aula; 22 – Conhecimento do professor; 18 – Limpeza das salas de aula; 20 – Assiduidade do professor (presença); 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno.

No Quadrante III encontram-se os itens de baixa prioridade pois indicam pouca importância e alto desempenho como, 13 – Conforto térmico das salas de aula; 15 – Conforto das cadeiras; 9 – Laboratório de estudo com acesso à Internet.

No Quadrante IV estão localizados os itens que indicam pouca importância para os clientes e baixo desempenho, nesses itens é possível que esteja havendo um esforço desnecessário, como: 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 1 – Cordialidade dos funcionários; 6 – Confiança nos funcionários; 16 – Isolamento de ruídos; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 31 – Atividades extraclasse; 12 – Cantina.

Vale ressaltar que o item 17 – Tamanho da sala de aula com relação ao número de alunos, ficou entre o Quadrante I e II. E o item 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários, entre o Quadrante I e IV, sugerindo que esses itens merecem atenção pois podem estar no quadrante I que indica necessidade de atenção e esforço para melhorar o desempenho.

### 5.10.3 Matriz de IPA da escola 3

A Figura 13 apresenta a matriz de importância versus desempenho da escola 3.

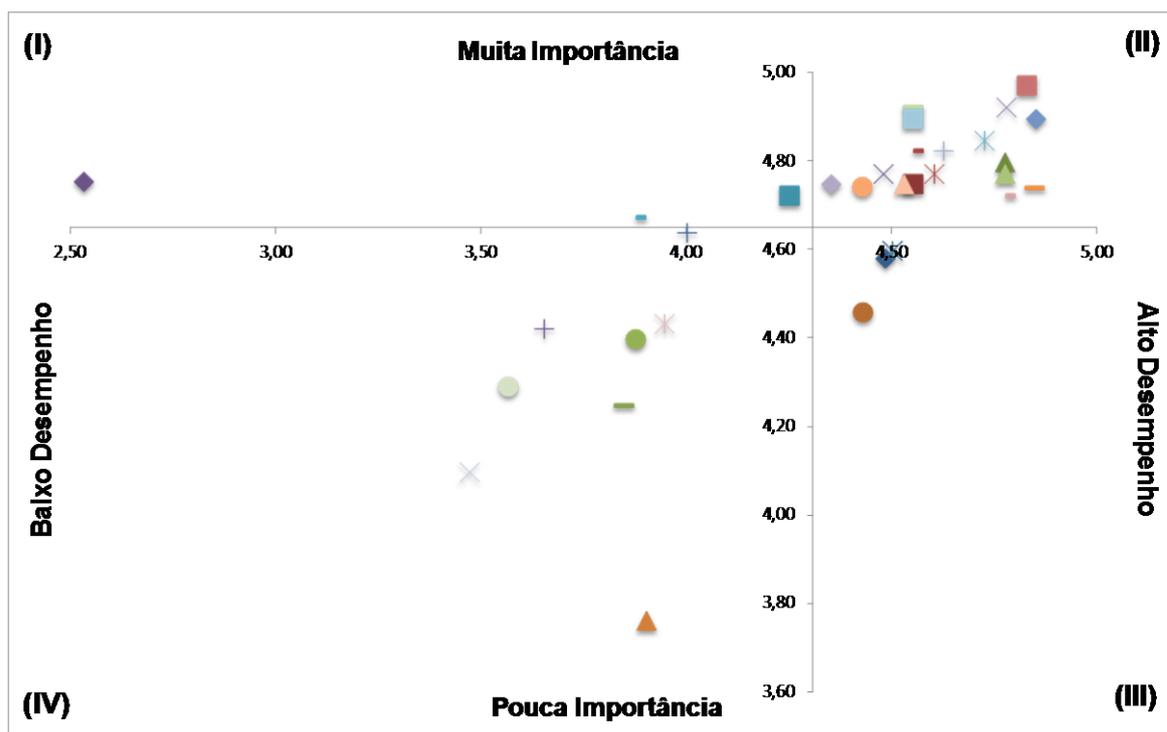


Figura 13 - Matriz de IPA da Escola 3  
Fonte: Elaboração própria.

No Quadrante I estão os itens que precisam de atenção e esforço para melhorar o desempenho, como 17 – Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.); 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais, pois

possuem muita importância para os clientes e baixo desempenho por parte da escola.

No Quadrante II estão localizados os itens que possuem muita importância e bom desempenho, onde deve ser mantido o bom trabalho, como: 28 – Material didático; 24 - Didática do professor; 4 – Eficiência dos funcionários; 30 – Conteúdo abordado; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 14 – Iluminação das salas de aula; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 29 – Metodologia de ensino; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 25 – Cumprimento do conteúdo; 23 – Assistência do professor; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 21 – Pontualidade do professor no início e término das aulas; 26 – Interação com os alunos; 18 – Limpeza das salas de aula; 19 – Educação do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença); 22 – Conhecimento do professor.

No Quadrante III, encontram-se os itens de baixa prioridade, como 6 – Confiança nos funcionários; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 1 – Cordialidade dos funcionários; 13 – Conforto térmico das salas de aula, pois possuem pouca importância e bom desempenho.

No Quadrante IV, estão os itens que possuem pouca importância e baixo desempenho, indicando que pode estar havendo um excesso de esforço pois são itens de baixa importância para os clientes, como: 7 – Atendimento às reclamações; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 15 – Conforto das cadeiras; 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 31 – Atividades extraclasse; 12 – Cantina.

#### **5.10.4 Matriz de IPA da escola 4**

A Figura 14 apresenta a matriz de importância versus desempenho da escola 4.

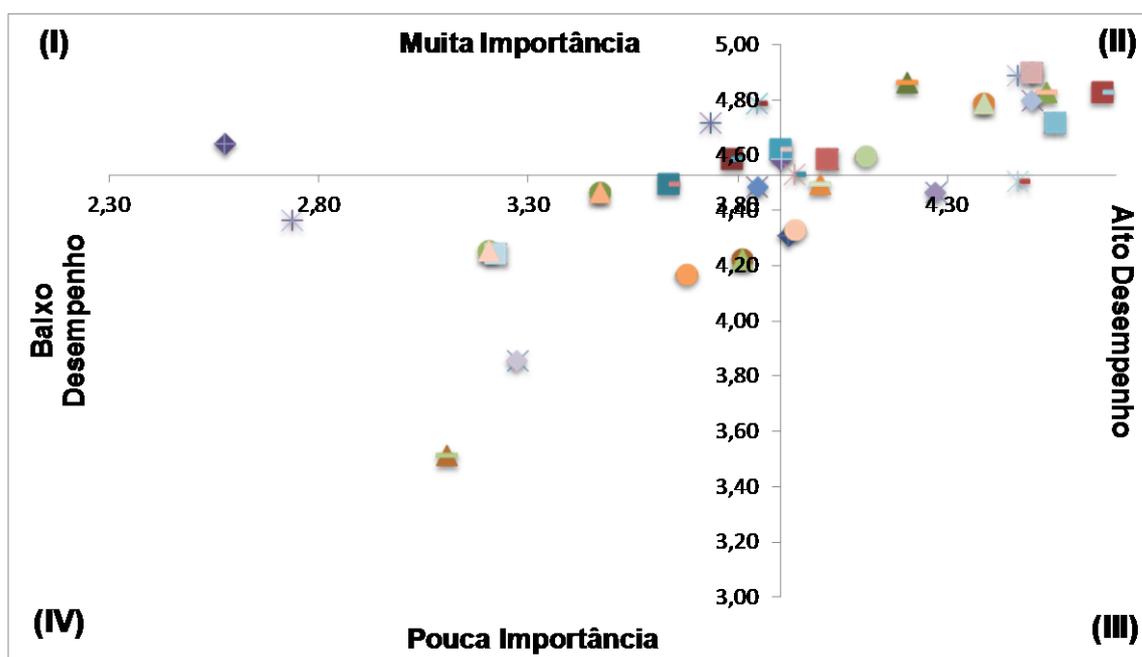


Figura 14 - Matriz de IPA da Escola 4  
Fonte: Elaboração própria.

No Quadrante I encontram-se os itens que possuem maior importância e baixo desempenho, como: 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 7 – Atendimento às reclamações; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos, indicando que precisam de atenção e de obter melhores resultados.

No Quadrante II, estão localizados os itens que possuem maior importância para os clientes e alto desempenho das escolas, ou seja, itens que possuem bom desempenho e que precisam ser mantidos, como: 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 18 – Limpeza das salas de aula; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 24 – Didática do professor; 14 – Iluminação das salas de aula; 20 – Assiduidade do professor (presença); 23 – Assistência do professor; 22 – Conhecimento do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 19 – Educação do professor.

No Quadrante III, encontram-se os itens que possuem alto desempenho, porém pouca importância para os clientes, sendo considerados itens de baixa prioridade, como: 26 – Interação com os alunos; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 30 – Conteúdo abordado; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 1 – Cordialidade dos funcionários.

No Quadrante IV, estavam localizados os itens que possuem pouca importância e baixo desempenho, sendo considerados itens em que pode estar havendo um esforço desnecessário, como: 6 – Confiança nos funcionários; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 31 – Atividades extraclasse; 12 – Cantina; 16 – Isolamento de ruídos; 15 – Conforto das cadeiras; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.); 4 – Eficiência dos funcionários.

Vale lembrar que o item 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos ficou entre o Quadrante II e III; e os itens, 28 – Material didático e 29 – Metodologia de ensino ficaram entre o Quadrante I e II, indicando que esses itens precisam de atenção, principalmente o 28 e 29 pois podem estar no quadrante I que possui itens que precisam de mais esforços.

#### 5.10.5 Matriz de IPA da escola 5

A Figura 15 apresenta a matriz de importância versus desempenho da escola 5.

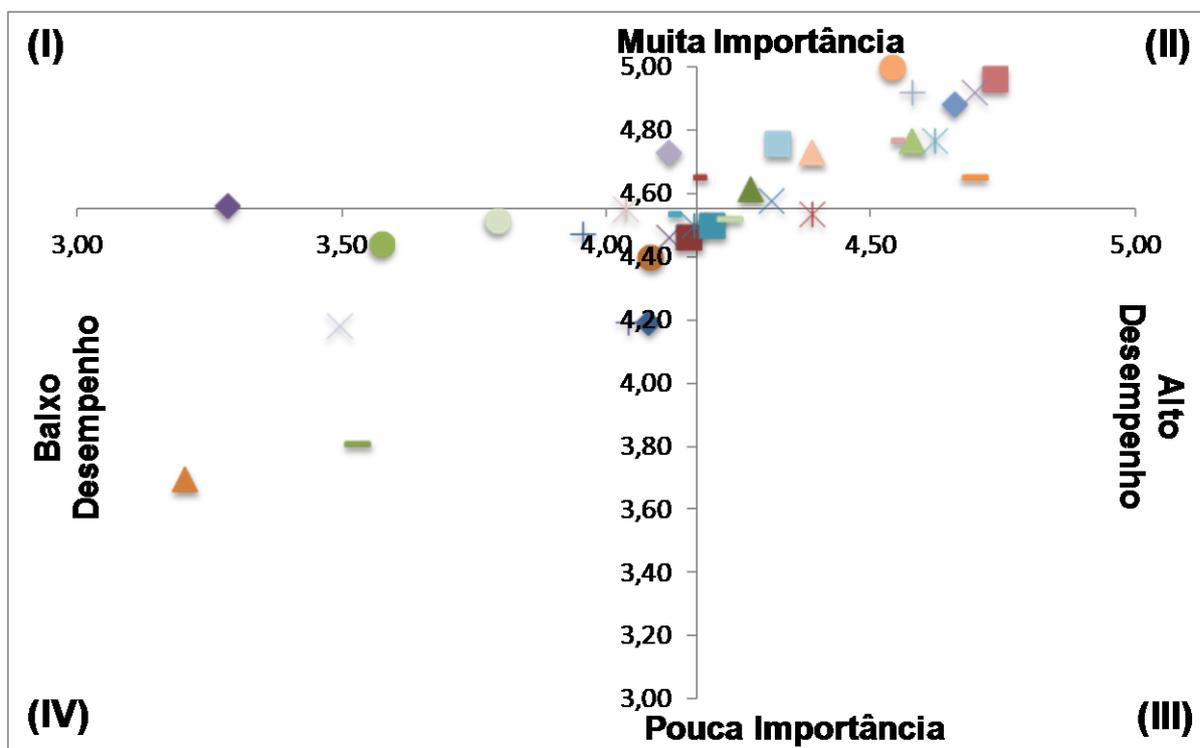


Figura 15 - Matriz IPA da Escola 5  
Fonte: Elaboração própria.

No Quadrante I, encontram-se os itens que possuem maior importância para os clientes e baixo desempenho da escola, sendo itens que precisam de mais

esforços e atenção, como: 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 28 – Material didático; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno.

No Quadrante II estão localizados os itens que possuem muita importância para os clientes e bom desempenho pela escola, indicando que possuem um bom desempenho e que precisa ser mantido, como: 13 – Conforto térmico das salas; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 20 – Assiduidade do professor (presença); 29 – Metodologia de ensino; 26 – Interação com os alunos; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 23 – Assistência do professor; 18 – Limpeza das salas de aula; 19 – Educação do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 24 – Didática do professor; 22 – Conhecimento do professor; 30 – Conteúdo abordado.

No Quadrante III, estão os itens que possuem muita importância e baixo desempenho, sugerindo baixa prioridade, como: 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.); 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 14 – Iluminação das salas de aula.

No Quadrante IV, estão os itens que possuem pouca importância e baixo desempenho, que são itens que podem estar sofrendo um possível excesso de esforço, como: 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 4 – Eficiência dos funcionários; 6 – Confiança nos funcionários; 7 – Atendimento às reclamações; 16 – Isolamento dos ruídos; 1 – Cordialidade dos funcionários; 33 – Valor do material (valor cobrado com relação ao que é oferecido); 15 – Conforto das cadeiras; 31 – Atividades extraclasse; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 12 – Cantina; 17 – Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos.

#### **5.10.6 Matriz de IPA da escola 6**

A Figura 16 apresenta a matriz de importância versus desempenho da escola 6.

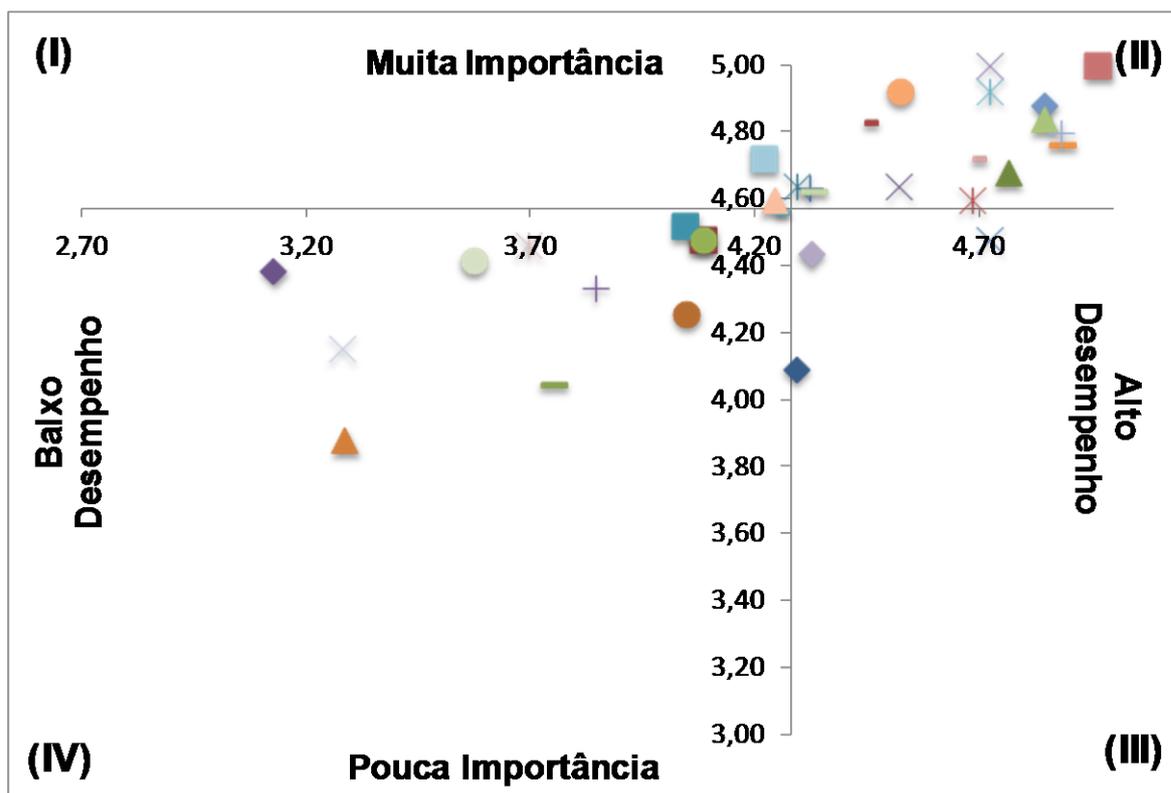


Figura 16 - Matriz de IPA da Escola 6  
 Fonte: Elaboração própria.

No Quadrante I estão os itens que possuem maior importância e baixo desempenho, que precisam de mais atenção e melhorar o desempenho, como: 29 – Metodologia de ensino; e 30 – Conteúdo abordado;

No Quadrante II estão localizados os itens que possuem muita importância e bom desempenho, indicando que possuem bom desempenho que precisam ser mantidos, como: 20 – Assiduidade do professor (presença); 22 – Conhecimento do professor; 23 – Assistência do professor; 24 – Didática do professor; 19 – Educação do professor; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 25 – Cumprimento do conteúdo; 18 – Limpeza das salas de aula; 26 – Interação com os alunos; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 14 – Iluminação das salas de aula; 4 – Eficiência dos funcionários; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 7 – Atendimento às reclamações; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos e funcionários.

No Quadrante III estão os itens que possuem pouca importância e bom desempenho, sendo itens de baixa prioridade, como: 28 – Material didático; 1 – Cordialidade dos funcionários; 13 – Conforto térmico das salas de aula.

No Quadrante IV estão os itens que possuem pouca importância e baixo desempenho, sendo itens que podem estar sofrendo um possível excesso de esforço, como: 15 – Conforto das cadeiras; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.); 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 6 – Confiança nos funcionários; 16 – Isolamento de ruídos; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 32 – Valor do serviço (valor oferecido em relação ao que é ofertado); 33 – Valor do material didático (valor oferecido em relação ao que é ofertado); 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 31 – Atividades extraclasse; 12 – Cantina; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos.

### 5.10.7 Matriz de IPA da escola 7

A Figura 17 apresenta a matriz de importância versus desempenho da escola 7.

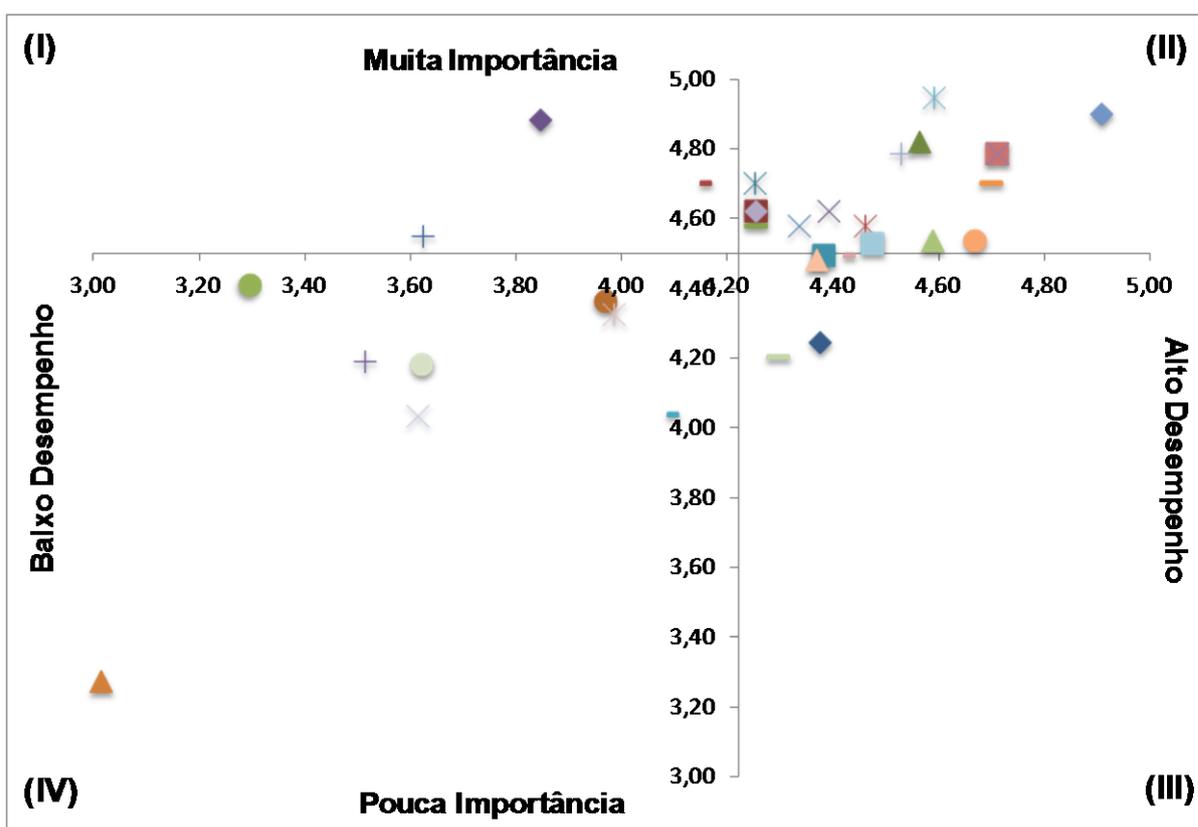


Figura 17 - Matriz de IPA da Escola 7  
Fonte: Elaboração própria.

No Quadrante I estão localizados os itens que precisam de mais atenção e esforço, pois são itens de maior importância para os clientes e baixo desempenho pela escola, como: 7 – Atendimento às reclamações; 10 – Acesso para portadores

de necessidades especiais; 8 – Interesse da coordenação e da direção com aprendizado do aluno.

No Quadrante II estão os itens considerados de muita importância e bom desempenho, indicando que possuem bom desempenho e que precisam ser mantidos, como: 19 – Educação do professor; 23 – Assistência do professor; 22 – Conhecimento do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 18 – Limpeza das salas de aula; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos, e funcionários; 28 – Material didático; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 4 – Eficiência dos funcionários; 14 – Iluminação das salas de aula; 29 – Metodologia de ensino; 24 – Didática do professor; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 20 – Assiduidade do professor (presença).

No Quadrante III estão os itens que possuem pouca importância e bom desempenho, sendo considerados de baixa prioridade, como: 26 – Interação com os alunos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.); 30 – Conteúdo abordado; 1 – Cordialidade dos funcionários; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas.

No Quadrante IV estão os itens que possuem pouca importância e baixo desempenho, sugerindo que talvez estejam sofrendo um possível excesso de esforço, como: 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 6 – Confiança nos funcionários; 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 31 – Atividades extraclasse; 16 – Isolamento de ruídos; 15 – Conforto das cadeiras; 12 – Cantina.

#### **5.10.8 Matriz de IPA da escola 8**

A Figura 18 apresenta a matriz de importância versus desempenho da escola 8.

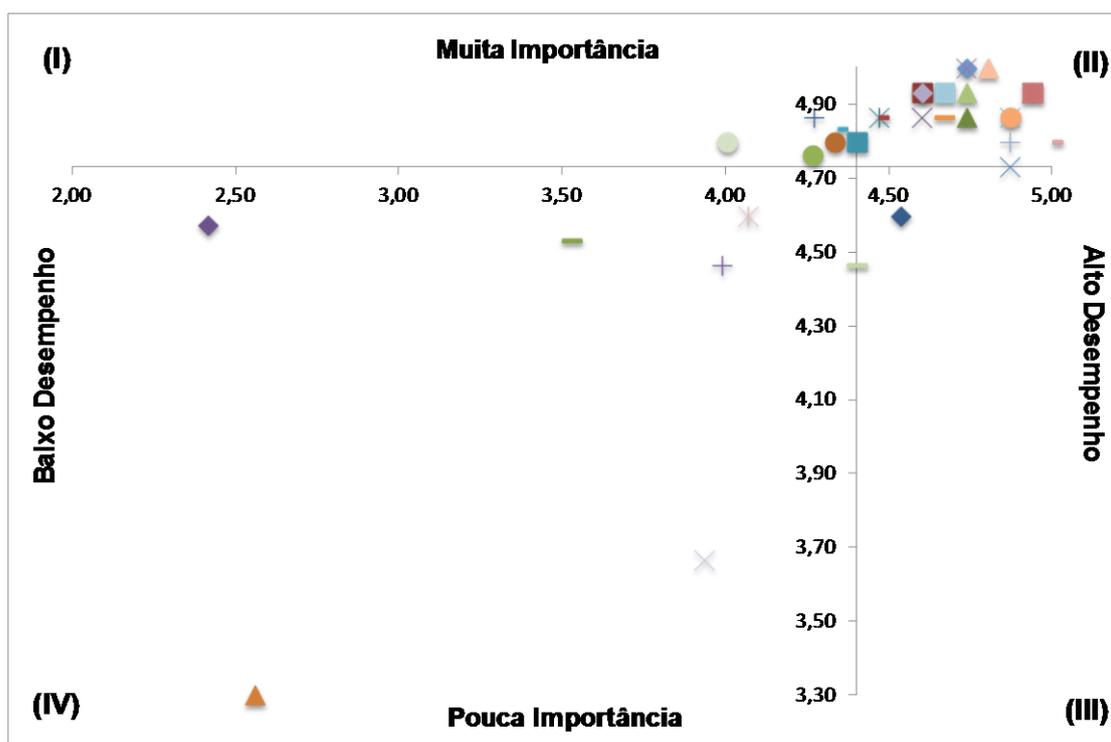


Figura 18 - Matriz de IPA da Escola 8  
Fonte: Elaboração própria.

No Quadrante I estão os itens que possuem muita importância e baixo desempenho, indicando que precisam de mais atenção e esforço, como: 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 15 – Conforto das cadeiras; 6 – Confiança nos funcionários; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 7 – Atendimento às reclamações.

No Quadrante II estão os itens que possuem muita importância e bom desempenho, sendo considerados itens de bom desempenho e que precisam ser mantidos, como: 26 – Interação com os alunos; 13 – Conforto térmico das salas de aula; 25 – Cumprimento do conteúdo; 24 – Didática do professor; 20 – Assiduidade do professor (presença); 30 – Conteúdo abordado; 22 – Conhecimento do professor; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 18 – Limpeza das salas de aula; 29 – Metodologia de ensino; 28 - Material didático; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 4 – Eficiência dos funcionários; 8 – Interesse da coordenação e da direção com aprendizado do aluno; 5 – Comunicação eficiente entre professores, alunos, e funcionários; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.); 14 – Iluminação das salas de aula; 19 – Educação do professor; 23 – Assistência do professor.

No Quadrante III estão os itens que possuem pouca importância e bom desempenho, sendo considerados itens de baixa prioridade, como o item 1 – Cordialidade dos funcionários.

No Quadrante IV estão os itens que possuem pouca importância e baixo desempenho, sugerindo que talvez estejam sofrendo um possível excesso de esforço, como: 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 16 – Isolamento de ruídos; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 31 – Atividades extraclasse; 12 – Cantina.

### 5.10.9 Matriz de IPA da escola 9

A Figura 19 apresenta a matriz de importância versus desempenho da escola 9.

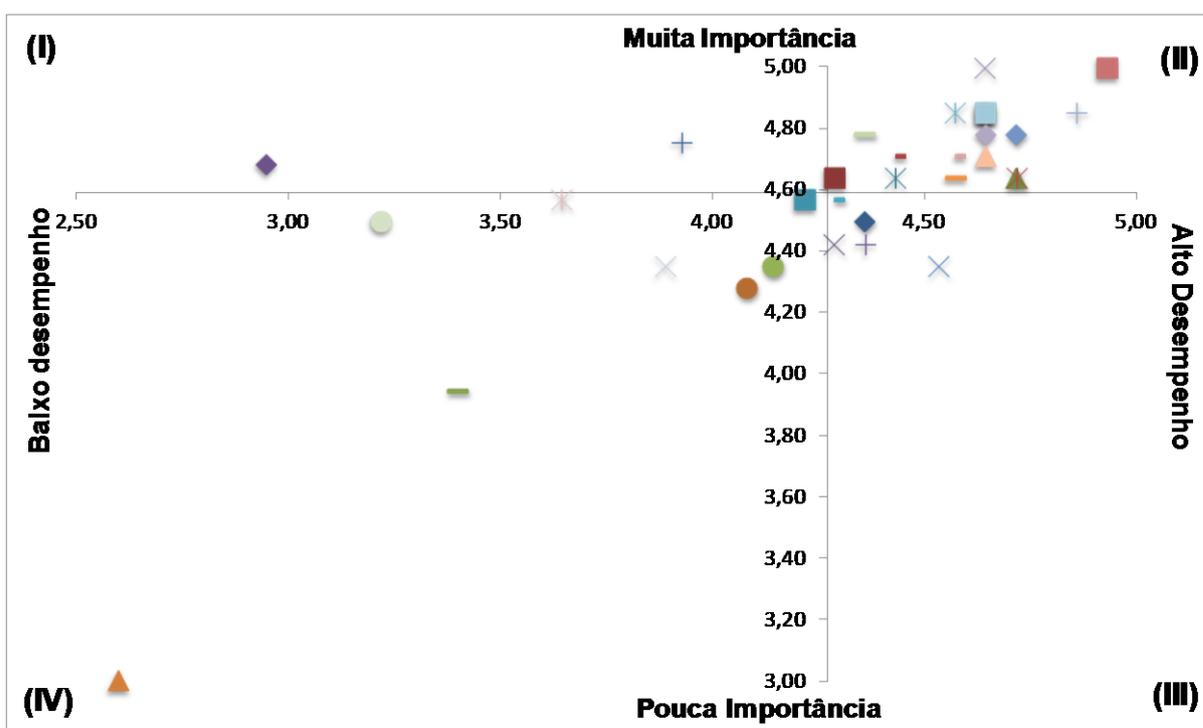


Figura 19 - Matriz de IPA da Escola 9  
Fonte: Elaboração própria.

No Quadrante I estão os itens que precisam de mais atenção e esforço, pois possuem muita importância para os clientes porém estão com baixo desempenho pela escola, como: 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; e 7 – Atendimento às reclamações.

No Quadrante II estão os itens que possuem bom desempenho e que precisam ser mantidos, pois possuem muita importância e bom desempenho, como: 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos; 5 – Comunicação eficiente entre

professores, alunos e funcionários; 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 18 – Limpeza das salas de aula; 26 – Interação com os alunos; 23 – Assistência do professor; 30 – Conteúdo abordado; 28 – Material didático; 29 – Metodologia de ensino; 22 – Conhecimento do professor; 14 – Iluminação das salas de aula; 3 – Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários; 19 – Educação do professor; 25 – Cumprimento do conteúdo; 20 – Assiduidade do professor (presença); 24 – Didática do professor; 21 – Pontualidade do professor para início e término das aulas.

No Quadrante III estão os itens considerados de baixa prioridade, pois possuem pouca importância e bom desempenho, como: 4 – Eficiência dos funcionários; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 1 – Cordialidade dos funcionários; 16 – Isolamento de ruídos; 13 – Conforto térmico das salas de aula.

No Quadrante IV estão os itens que podem estar sofrendo um excesso de esforço, pois possuem pouca importância e baixo desempenho, como: 33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.); 31 – Atividades extraclasse; 15 – Conforto das cadeiras; 6 – Confiança nos funcionários; 9 – Laboratório de estudo com acesso a Internet; 12 – Cantina.

O Quadro 12 a seguir, sintetiza os itens que representam os pontos mais críticos de cada escola, localizados todos no quadrante I carecendo de mais atenção e esforço para terem seus desempenhos melhorados. Esses resultados podem ser de interesse das próprias escolas, desejando melhorar a qualidade, ou de escolas concorrentes, que desejam explorar as fraquezas das escolas concorrentes.

	Quadrante I (Concentrar aqui)
Geral	7 – Atendimento as reclamações, 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais e 11 – Instalações Físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.).
Escola 1	7 – Atendimento as reclamações; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 11 – Instalações Físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.).
Escola 2	7 – Atendimento às reclamações; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 28 – Material didático; 29 – Metodologia de ensino.
Escola 3	17 – Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos; 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.); 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais.
Escola 4	10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 7 – Atendimento às reclamações; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno; 2 – Interesse dos funcionários em servir os alunos.

Escola 5	10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 32 – Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 28 – Material didático; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno.
Escola 6	29 – Metodologia de ensino; e 30 – Conteúdo abordado;
Escola 7	7 – Atendimento às reclamações; 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; 8 – Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno.
Escola 8	33 – Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido); 15 – Conforto das cadeiras; 6 – Confiança nos funcionários; 17 – Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos; 7 – Atendimento às reclamações.
Escola 9	10 – Acesso para portadores de necessidades especiais; e 7 – Atendimento às reclamações.

Quadro 12 - Itens do Quadrante I geral e por escolas  
Fonte: Elaboração própria.

Enfatiza-se aqui os resultados do quadrante I por ser considerado o quadrante de maior prioridade, mas vale lembrar, que os itens que estão nos outros quadrantes também necessitam de atenção, principalmente os do quadrante II para não ter redução de desempenho.

### 5.11 Média ponderada

A Tabela 29 apresenta a ordenação da qualidade das escolas, dada pela Média Ponderada segundo a percepção dos alunos de cada escola, fornecendo uma visão aproximada da qualidade geral das escolas na região.

	Média Ponderada	Ranking
Escola 1	4,304	5 <sup>a</sup>
Escola 2	4,199	8 <sup>a</sup>
Escola 3	4,350	2 <sup>a</sup>
Escola 4	3,941	9 <sup>a</sup>
Escola 5	4,232	7 <sup>a</sup>
Escola 6	4,334	3 <sup>a</sup>
Escola 7	4,295	6 <sup>a</sup>
<b>Escola 8</b>	<b>4,452</b>	<b>1<sup>a</sup></b>
Escola 9	4,333	4 <sup>a</sup>

Tabela 29 - Resultado da Média Ponderada  
Fonte: Elaboração própria.

É possível observar que a Escola 8 ficou em primeiro lugar no ranking, seguida da Escola 3, depois pela Escola 6, sendo essas as três primeiras escolas com maior qualidade. Em último lugar ficou a Escola 4, indicando que precisa se esforçar para melhorar seus desempenhos perante os alunos.

## 5.12 AHP

Apresentam-se a seguir os resultados do AHP por etapas.

### 5.12.1 Construção da hierarquia

Envolve em arrumar as dimensões, critérios e alternativas em uma estrutura hierárquica em relação ao foco principal, que neste estudo é a ordenação da qualidade dos serviços em escolas de idiomas. A Figura 20 mostra a estrutura hierárquica deste estudo.

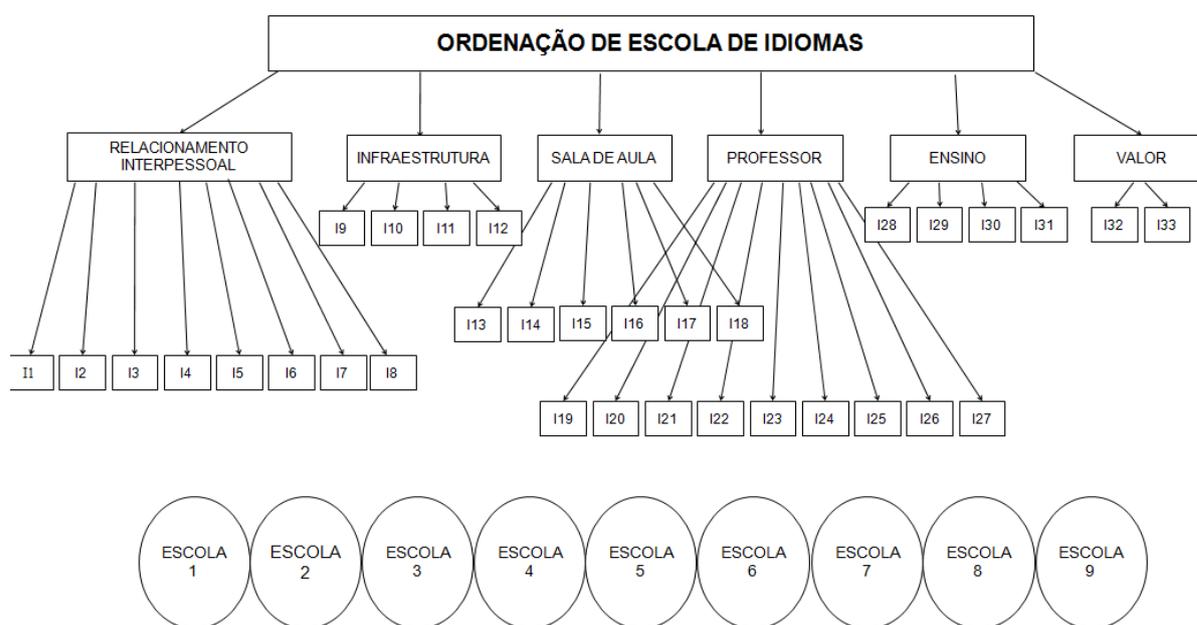


Figura 20 - Estrutura hierárquica do AHP por escolas de idiomas  
Fonte: Elaboração própria.

### 5.12.2 Determinação das prioridades locais

A Tabela 30 apresenta os julgamentos paritários das dimensões em relação ao foco principal e as prioridades médias locais obtidas pelo Software IPÊ. A dimensão considerada mais prioritária em relação ao foco principal foi a dimensão Professor, este resultado quando confrontado com o grau de importância, é o mesmo. A dimensão menos prioritária foi a dimensão Valor.

Foco Principal	Relacionamento interpessoal	Infraestrutura	Sala de aula	Professor	Ensino	Valor	PMLs
Relacionamento Interpessoal	1	4	1	1/2	1	3	0,181
Infraestrutura	1/4	1	1/4	1/6	1/4	1/2	0,045
Sala de aula	1	4	1	1/3	1	2	0,158
Professor	2	6	3	1	3	5	0,383

Ensino	1	4	1	1/3	1	2	0,158
Valor	1/3	2	1/2	1/5	1/2	1	0,076

Tabela 30 - Julgamentos paritários dos critérios à luz do Foco Principal  
Fonte: Elaboração própria.

O mesmo procedimento foi realizado com as dimensões em relação a cada (item) correspondente a cada dimensão, como mostra a seguir a Tabela 31.

Relacionamento Interpessoal	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	PML'S
Item 1	1	1/3	1/5	1/3	1/3	1	1/3	1/4	0,043
Item 2	3	1	1/2	1	1	2	1	1/2	0,113
Item 3	5	2	1	2	2	4	2	1	0,221
Item 4	3	1	1/2	1	1	3	1	1/2	0,120
Item 5	3	1	1/2	1	1	2	1	2	0,145
Item 6	1	1/2	1/4	1/3	1/2	1	1/3	1/4	0,049
Item 7	3	1	1/2	1	1	3	1	1/2	0,120
Item 8	4	2	1	2	1/2	4	2	1	0,190

Infraestrutura	item 9	item 10	item 11	item 12	PML
Item 9	1	1/6	1/6	6	0,116
Item 10	6	1	1	9	0,423
Item 11	6	1	1	9	0,423
Item 12	1/6	1/9	1/9	1	0,038

Sala de aula	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	PML
Item 13	1	1/2	1	2	1	1/3	0,122
Item 14	2	1	3	4	2	1	0,275
Item 15	1	1/3	1	1	1/2	1/3	0,090
Item 16	1/2	1/4	1	1	1/2	1/4	0,073
Item 17	1	1/2	2	2	1	1/2	0,145
Item 18	3	1	3	4	2	1	0,295

Professor	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	PML
Item 19	1	1	2	1	1	1	1	3	4	0,145
Item 20	1	1	2	1	1	2	2	3	4	0,167
Item 21	1/2	1/2	1	1/2	1	1	1	2	2	0,094
Item 22	1	1	2	1	1	2	2	3	4	0,167
Item 23	1	1	1	1	1	1	1	2	3	0,124
Item 24	1	1/2	1	1/2	1	1	1	2	3	0,106
Item 25	1	1/2	1	1/2	1	1	1	2	3	0,106
Item 26	1/3	1/3	1/2	1/3	1/2	1/2	1/2	1	1	0,051
Item 27	1/4	1/4	1/2	1/4	1/3	1/3	1/3	1	1	0,041

Ensino	item 28	item 29	item 30	item 31	PML
Item 28	1	1	1	8	0,317
Item 29	1	1	1	9	0,327
Item 30	1	1	1	8	0,317

Item 31	1/8	1/9	1/8	1	0,039
---------	-----	-----	-----	---	-------

Valor	item 32	item 33	PML
Item 32	1	1	0,5
Item 33	1	1	0,5

Tabela 31 - Julgamentos paritários dos itens à luz das dimensões  
Fonte: Elaboração própria.

Segundo a Tabela 31, os itens com maior prioridade são: da dimensão Relacionamento Interpessoal é o Item 3 - Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários, da dimensão Infraestrutura são os itens 10 – Acesso para portadores de necessidades especiais e 11 – Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.), da dimensão Sala de Aula é o item 18 – Limpeza das salas de aula, da dimensão Professor são os itens 20 – Assiduidade do professor (presença) e 22 – Conhecimento do professor, da dimensão Ensino é o item 29 – Metodologia de ensino.

Os itens de menor prioridade são: da dimensão Relacionamento Interpessoal é o Item 1 – Cordialidade dos funcionários, da dimensão Infraestrutura é o item 12 – Cantina, da dimensão Sala de Aula é o item 16 – Isolamento de ruídos, da dimensão Professor é o item 27 – Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas, da dimensão Ensino é o item 31 – Atividades extraclasse. A prioridade dos itens da dimensão Valor é a mesma.

O mesmo procedimento foi realizado com as escolas em relação a cada critério (item) considerado. Esses resultados apresentam-se no Apêndice B, onde cada valor corresponde as PMLs de cada item em relação a cada escola.

### 5.12.3 Determinação das prioridades globais

As prioridades globais apresentadas na Tabela 32 revelam que a Escola 8 é a escola que apresenta melhor desempenho quando todos os critérios são considerados, seguida muito próxima pela Escola 3. Apesar da Escola 3 ter sido a melhor escola em mais de dez critérios, em termos de Acesso para portadores de necessidades especiais (Item 10), Isolamento de ruídos (Item 16) e Tamanho das salas de aula em relação ao número de alunos (Item 17) o nível de satisfação dos seus estudantes foi muito ruim. A Escola 4 obteve a menor prioridade.

Alternativas	PGs
Escola 1	0,105
Escola 2	0,074
<b>Escola 3</b>	<b>0,14</b>
Escola 4	0,036
Escola 5	0,079
Escola 6	0,128
Escola 7	0,100
<b>Escola 8</b>	<b>0,21</b>
Escola 9	0,132

Tabela 32 - Resultado das prioridades globais do AHP  
Fonte: Elaboração própria.

Os resultados apresentados podem ser analisados pelas escolas a fim de melhorar o desempenho delas à luz de critérios que causam menor satisfação aos seus alunos, visando à manutenção destes; e, desenvolver ações para explorar os pontos fracos dos concorrentes à luz de critérios que ocasionam menor satisfação daqueles alunos, visando à atração de alunos.

#### 5.12.4 Verificação das consistências dos julgamentos

Os valores encontrados para o índice de consistência e a razão de consistência (RC) das dimensões em relação ao foco principal são apresentados na Tabela 33, onde todas foram consistentes.

	Relacionamento interpessoal	Infraestrutura	Sala de aula	Professor	Ensino	Valor	FP
IC	0,03	0,09	0,01	0,02	0,00	0,00	0,01
RC	0,02	0,10	0,01	0,01	0,00	0,00	0,01

Tabela 33 - Índice de consistência e Razão de Consistência  
Fonte: Elaboração própria.

Os índices de consistência e as razões de consistência das alternativas em relação aos critérios são apresentados na Tabela 34, onde também todos ficaram consistentes.

Itens	ICs	RCs
Item 1	0,01	0,01
Item 2	0,03	0,02
Item 3	0,04	0,03
Item 4	0,03	0,02
Item 5	0,02	0,01
Item 6	0,08	0,05
Item 7	0,11	0,08
Item 8	0,02	0,01
Item 9	0,05	0,04

Item 10	0,12	0,08
Item 11	0,02	0,01
Item 12	0,12	0,08
Item 13	0,01	0,01
Item 14	0,04	0,03
Item 15	0,05	0,03
Item 16	0,10	0,07
Item 17	0,01	0,01
Item 18	0,02	0,01
Item 19	0,01	0,01
Item 20	0,01	0,01
Item 21	0,02	0,01
Item 22	0,03	0,02
Item 23	0,03	0,02
Item 24	0,02	0,02
Item 25	0,01	0,01
Item 26	0,04	0,03
Item 27	0,02	0,01
Item 28	0,03	0,02
Item 29	0,03	0,02
Item 30	0,02	0,01
Item 31	0,04	0,03
Item 32	0,03	0,02
Item 33	0,03	0,02

Tabela 34 - Índice de consistência e Razão de consistência dos itens  
Fonte: Elaboração própria.

Quanto as ordenações da qualidade feitas pela Média Ponderada e o AHP, pode-se observar pela Tabela 35 , que a ordenação foi a mesma. Indicando que tanto a Média Ponderada, quanto o método de múltiplos critérios AHP podem ser considerados para ordenação da qualidade.

Alternativas	PGs (AHP)	Média Ponderada	Ranking
Escola 1	0,105	4,304	5 <sup>a</sup>
Escola 2	0,074	4,199	8 <sup>a</sup>
<b>Escola 3</b>	<b>0,140</b>	<b>4,350</b>	<b>2<sup>a</sup></b>
Escola 4	0,036	3,941	9 <sup>a</sup>
Escola 5	0,079	4,232	7 <sup>a</sup>
Escola 6	0,128	4,334	3 <sup>a</sup>
Escola 7	0,100	4,295	6 <sup>a</sup>
<b>Escola 8</b>	<b>0,206</b>	<b>4,452</b>	<b>1<sup>a</sup></b>
Escola 9	0,132	4,333	4 <sup>a</sup>

Tabela 35 - Comparação dos resultados da Média Ponderada e o AHP  
Fonte: Elaboração própria.

Vale lembrar que o método AHP é mais completo que a Média Ponderada, porém, em alguns casos, talvez seja mais indicado a aplicação da Média Ponderada pela sua praticidade.

#### **5.12.5 Considerações acerca da parte III do questionário**

A parte III do questionário disponibilizou um espaço para que os alunos citassem aspectos positivos e negativos de suas escolas, onde 73,88% de todos os respondentes, responderam a algum desses campos. A maioria dos aspectos positivos citados foi sobre metodologia de ensino e professores. Já dos aspectos negativos foi sobre preço, localização, entre outros. Além disso, na parte III solicitou-se que os alunos classificassem de forma geral o desempenho de suas escolas e o grau de satisfação deles com suas respectivas escolas. Identificou-se que, 47,2% dos alunos classificaram o desempenho de suas escolas como “Bom” e 45,9% disseram estarem satisfeitos com suas escolas. Todos os aspectos, positivos e negativos, citados pelos alunos estão no Apêndice C.

## CAPÍTULO 6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo apresentam-se as considerações finais desta dissertação, relatando as conclusões, limitações e sugestões para trabalhos futuros.

### 6.1 Conclusões

O setor de serviços tem recebido muitas atenções nos últimos anos. Prova disso é o PIB de 2014 foi composto por 71,0% para Serviços, contra 23,4% para Indústria e 5,6% para Agropecuária (IBGE, 2014). Dentre estes serviços, existem os oferecidos pelas escolas de idiomas que possuíram também grande atenção nos últimos anos, dada às exigências de aprendizagem de um segundo idioma por parte do mercado de trabalho.

Neste sentido, esta dissertação apresentou, conforme proposto inicialmente um modelo para a avaliação da qualidade de serviço em escolas de idiomas, de acordo com o grau de importância e de desempenho dos critérios analisados, contribuindo para esta área de pesquisa. As dimensões e critérios do modelo foram retirados de alguns estudos existentes na literatura, além de conter dois critérios propostos nesta dissertação, sendo eles: comunicação entre professores, funcionários e alunos, e, valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido).

Uma análise experimental (pré-teste) foi realizada com a finalidade de autenticar o modelo, e talvez identificar aspectos que poderiam ser modificados para tornar o modelo mais claro, porém não foi necessária nenhuma alteração no questionário após a aplicação do pré-teste.

A aplicação do modelo permitiu a identificação do perfil dos alunos de escolas de idiomas, revelando, dentre outros aspectos, que a grande maioria está com idade entre 16 a 17 anos, cursando o ensino médio e o médio/técnico e com um tempo de aprendizagem de 1 a 5 anos.

Por meio do teste de confiabilidade (análise do Alpha de Cronbach) identificou-se que a dimensão “Infraestrutura” obteve confiabilidade baixa quanto à importância, entretanto, obteve confiabilidade moderada quanto ao desempenho. Acredita-se que a confiabilidade baixa nesta dimensão se deu por causa de um item chamado “Cantina” que não é comum em escolas de idiomas.

Através da análise dos quartis foi possível identificar os itens mais críticos. Quanto ao desempenho, de forma geral, estão os: Cantina, Atividades extraclasse; Acesso para portadores de necessidades especiais; Valor do material (valor cobrado

em relação ao que é oferecido); Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido); Isolamento de ruído; Laboratório de estudo com acesso a Internet, sendo itens de dimensões distintas. Já quanto à importância os mais citados entre as escolas foram: Assiduidade do professor (presença); Conhecimento do professor; Pontualidade para início e término das aulas; Assistência do professor; Didática do professor; Cumprimento do conteúdo; Metodologia de ensino; Educação do professor e Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado dos alunos. A maioria destes itens está ligada a dimensão Professor, que foi a dimensão que obteve maior grau de importância para os alunos.

Por meio de métodos de análise multicritério foi possível ordenar as escolas de idiomas através da Média Ponderada e do AHP. Na ordenação dos dois métodos, encontrou-se preferência pela Escola 8 seguida da Escola 3 ficando por último a Escola 4. Apesar de permitir a análise da consistência dos julgamentos, o emprego do AHP pode se tornar exaustivo em problemas com muitas alternativas e critérios como este. No estudo em questão, o decisor precisou realizar 1295 julgamentos paritários para priorizar uma escola de idiomas, o que torna o uso da Média Ponderada mais simples.

Uma contribuição importante foi à avaliação de mais de uma escola, através da Matriz de Importância versus Desempenho, identificando pontos fortes e fracos e possibilitando não só a avaliação do segmento de escolas de idiomas no município de Campos dos Goytacazes, mas também de diversas escolas ao mesmo tempo.

Face aos resultados e contribuições expostos, pode-se dizer que a aplicação do modelo de qualidade de serviço em escolas de idiomas proposto nesta dissertação é viável, podendo ser aplicado para autoavaliação das escolas, para avaliação de concorrentes, e por alunos e empresas a fim de escolher uma escola de idiomas.

## **6.2 Limitações da pesquisa e trabalhos futuros**

A quantidade de respondentes diferentes em cada escola faz com que os resultados precisem ser analisados com cautela, tornando necessária a aplicação de técnicas estatísticas multivariadas para verificar se a variação no desempenho das escolas é significativa estatisticamente. Além disso, outras análises estatísticas podem ser realizadas, como por exemplo, a Análise de Fator para verificar como os critérios (itens) se agrupam em fatores (dimensões).

## REFERÊNCIAS

- ADUWA-OGIEGBAEN, S. E.; IYAMU, E. O. S. Factors affecting quality of English language teaching and learning in secondary schools in Nigeria. **College Student Journal**, University of Benin, p. 495, 2006.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FRANCHISING. Disponível em: <<http://www.portaldofranchising.com.br/numeros-do-franchising/desempenho-2013-2012>>. Acesso em: 03 abril de 2014.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Sistemas de gestão da qualidade**: fundamentos e vocabulário: NBR ISO 9000. Rio de Janeiro, 2005.
- BERNARDI, F. C. et al. Um estudo sobre a satisfação de clientes (alunos): estudo de caso em uma escola de idiomas. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 8, 2013, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro, p. 1-15.
- CAMPOS, V. F. **TQC**: controle da qualidade Total. 8. ed. Vale do Sereno Nova Lima: Falconi, 2004.
- CARDOSO, P. C. S. As ofertas de cursos de idiomas e o que buscam os profissionais. **Revista Cippus** - UNISALLE, Canoas, v. 2, n. 2, p. 1-21, nov. 2013.
- COSTA, H.G. **IPÊ 1.0**: guia do usuário. Grupo de Pesquisas em Sistemas de Apoio à Decisão. Universidade Federal Fluminense: Niterói, RJ, Brasil. Disponível em: <[http://www.producao.uff.br/conteudo/rpep/volume42004/RelPesq\\_V4\\_2004\\_05.pdf](http://www.producao.uff.br/conteudo/rpep/volume42004/RelPesq_V4_2004_05.pdf)>. Acesso em 23 set. 2013.
- DONADELLO, G. **Dimensões da qualidade de serviço**: um estudo aplicado em uma franquia de idiomas. 2011. 134p. Dissertação (Mestrado) - Caxias do Sul - RS, Universidade de Caxias do Sul, 2011.
- FIGUEIREDO NETO, L. F. et al. Método servqual: um estudo de satisfação em uma escola de idiomas. In: SIMPEP (Simpósio de Engenharia De Produção), 2006, Bauru. **Anais...** São Paulo: Unesp, p. 1-12.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégica e tecnologia da informação. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- FREITAS, A. L. P. A qualidade de serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção Online**, v. 5, n. 1, mar. 2005.
- FREITAS, André Luís Policani; MORAIS, Aline Sardinha Cordeiro. Análise importância-desempenho aplicada à avaliação da qualidade em serviços bancários. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 12, n. 4, p. 1131-1161, nov. 2012. ISSN 16761901.
- FREITAS, A. L. P.; BATISTA, V. R.; ALMEIDA, G. M. M. de. (2012) Qualidade de serviços em escolas de idiomas: um estudo exploratório. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 32, Bento Gonçalves, 2012, Rio Grande do Sul. **Anais...** Rio de Janeiro: Abepro, p. 1 - 13.
- FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S.G. A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. In: XII SIMPEP, 2005, Bauru, SP, **Anais....** 2005.
- FREITAS, A.L.P., MANHÃES, N.R.C. & COZENDEY, M.I. Emprego do SERVQUAL na avaliação da Qualidade de Serviços de Tecnologia da Informação: uma análise experimental. XXVI ENEGEP, 2006, Fortaleza, **Anais...** , p. 1-8, 2006.

GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2007.

VALENCIA GIRALDO, Silvia. Literacy practices, texts, and talk around texts: english language teaching developments in **Colombia**. **Colombian Applied Linguistics Journal**, [S.l.], p. 7-37, abr. 2011. ISSN 2248-7085. Disponível em: <<http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/calj/article/view/170>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

ARISMENDI GOMEZ, Fabio Alberto; COLORADO LÓPEZ, Doris; GRAJALES MARIN, Luisa Fernanda. Reading Comprehension in Face-to-Face and Web-Based Modalities: Graduate Students' Use of Reading and Language Learning Strategies in EFL1. **Colombian Applied Linguistics Journal**, [S.l.], v. 13, n. 2, p. 11- 28, nov. 2011. Disponível em: <<http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/calj/article/view/3762>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

GRÖNROOS, C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, vol. 18, n. 4, p. 36-44, 1984. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/EUM0000000004784>>. Acesso em: 20 jul. 2015.

IBGE, **Contas Nacionais Trimestrais**: Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <[ftp://ftp.ibge.gov.br/Contas\\_Nacionais/Contas\\_Nacionais\\_Trimestrais/Comentarios/pib-vol-val\\_201501comentarios.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Contas_Nacionais/Contas_Nacionais_Trimestrais/Comentarios/pib-vol-val_201501comentarios.pdf)>. Acesso em: 25 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa Mensal de Serviço**: Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <[ftp://ftp.ibge.gov.br/Comercio\\_e\\_Servicos/Pesquisa\\_Mensal\\_de\\_Servicos/Comentarios/pms\\_201405comentarios.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Comercio_e_Servicos/Pesquisa_Mensal_de_Servicos/Comentarios/pms_201405comentarios.pdf)>. Acesso em: 28 jul. 2014.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implantação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade Total em Serviços**: conceitos, exercícios e casos práticos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

\_\_\_\_\_. **Serviços**: marketing e gestão. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 6. ed, Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARTILLA, J. A.; JAMES, J. C. Importance-performance analysis. **Journal of Marketing**, New York, v. 41, n. 1, p. 77-79, jan. 1977. Disponível em: <[http://www.jstor.org/stable/1250495?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](http://www.jstor.org/stable/1250495?seq=1#page_scan_tab_contents)>. Acesso em: 15 jun. 2015.

NETTO, M. dos S.; FREITAS, A. L. P. Proposta de modelo para avaliação da qualidade dos serviços prestados por pequenas empresas de usinagem e manutenção industrial. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2013, Salvador. **Anais ...** Rio de Janeiro: Abepro, p. 1-15.

ORREGO, L. M.; MONSALVE, D. A. E. Empleo de estrategias de aprendizaje de lenguas extranjeras: inglés y francés. **Íkala, revista de lenguaje y cultura**, v. 15, n. 24, p. 105-142, 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=255020327005>>. Acesso em 16 jun. 2015.

- PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; Berry, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/88909927/SERVQUAL-A-Multiple-Item-Scale-for-Measuring-Consumer-Perceptions-of-Service-Quality#scribd>>. Acesso em: 15 jun. 2015.
- \_\_\_\_\_. A conceptual-model of service quality and its implications for future-research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985. Disponível em: <[http://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](http://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page_scan_tab_contents)>. Acesso em: 15 jun. 2015.
- RAFAELI, Leonardo; MULLER, Cláudio José. Estruturação de um índice consolidado de desempenho utilizando o AHP. **Gestão e Produção**, São Carlos, v. 14, n. 2, p. 363-377, 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2007000200013&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2007000200013&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 15 jun. 2015.
- RODRIGUES, F. dos S. C. A língua espanhola no ensino superior em São Paulo: história e perspectivas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE HISPANISTAS, 3, Florianópolis, SC, 2004, **Anais...** Florianópolis: ABH, p. 177-189.
- ROUSE, E. M. Preparing the high school classroom for migrant English language learners. **Profile Issues in Teachers Professional Development**, v. 16, n. 1, p. 199-206, 2014. Disponível em: <<http://connection.ebscohost.com/c/articles/95902525/preparing-high-school-classroom-migrant-english-language-learners>>. Acesso em 22 jul. 2015.
- SAATY, T. L. **Decision making for leaders**. Pittsburg, USA: WS. Publications, 2000.
- SANTANA, E. dos S. Do giz ao ava: a importância de um centro virtual de ensino de língua e cultura hispano-americana para discentes da rede pública de ensino da cidade de salvador-bahia. **Revista Letrando**. vol. 6, n. 2, p. 1-16, 2012. Disponível em: <<http://revistas.ojs.es/index.php/letrando/article/view/1071>>. Acesso em: 18 jul. 2015.
- SILVA, P. C. D.; SHITSUKA, R.; MORAIS, G. R. de. Estratégias de ensino/aprendizagem em ambientes virtuais: estudo comparativo do ensino de língua estrangeira no sistema EaD e presencial. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 12, n. 1, p. 1-16, 2013.
- TREVIZANO, W. A.; FREITAS, A. L. P. Emprego do método da análise hierárquica (AHP) na seleção de processadores. In: ENEGEP, 25., 2005, Porto Alegre. **Anais....** Rio de Janeiro: Abepro, 2005. p. 2972-2979.
- VELASCO, Mileine Henriques Elias; FREITAS, André Luís Policani. Emprego de métodos de apoio multicritério à decisão para seleção de uma escola de idiomas. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 14, n. 4, p. 1433-1451, nov. 2014. ISSN 16761901. Disponível em: <<http://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/1705>>. Acesso em: 14 jun. 2015.
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**, 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- VINCKE, P. **L'aide multicritère à la decision**. Editions de l'Université de Bruxelles – Ed. Ellipses, 1989.

## **APÊNDICE A – O questionário**

	<b>Este questionário é parte de uma pesquisa que visa avaliar a qualidade dos serviços em escolas de idiomas. A sua participação é muito importante.</b>		Data: ___/___/___
	Nome:	Idade:	Gênero: ( ) F ( ) M
Atualmente você cursa: ( ) Ensino Médio/Técnico ( ) Graduação ( ) Pós-graduação			
Estuda algum idioma? ( ) Não ( ) Sim Se sim, qual idioma? Há quanto tempo?			
Em qual escola de idiomas? Há quanto tempo?			

Avalie a **importância** dos itens abaixo e o **desempenho** da sua ESCOLA DE IDIOMAS segundo esses itens. Caso não seja possível avaliar algum item, por favor, marque a opção NA (não avaliado).

Grau de Importância	Nada Importante	Pouco Importante	Neutro	Importante	Muito Importante	Não avaliado
	1	2	3	4	5	NA

Grau de Desempenho	Muito ruim	Ruim	Neutro	Bom	Muito Bom	Não avaliado
	1	2	3	4	5	NA

		Grau de Importância					Grau de Desempenho						
		1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
Relacionamento Interpessoal	Cordialidade dos funcionários	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Interesse dos funcionários em servir os alunos	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Convivência agradável entre professores, alunos e funcionários	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Eficiência dos funcionários	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Comunicação eficiente entre professores, alunos, e funcionários	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Confiança nos funcionários	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Atendimento às reclamações	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
Infraestrutura	Interesse da coordenação e da direção com o aprendizado do aluno	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Laboratório de estudo com acesso à Internet	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Acesso para portadores de necessidades especiais	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Instalações físicas (banheiros, corredores, recepção, áreas externas, etc.)	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
Sala de aula	Cantina	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Conforto térmico das salas de aula	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Iluminação das salas de aula	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Conforto das cadeiras	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Isolamento de ruídos	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Tamanho da sala de aula em relação ao número de alunos	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
Professor	Limpeza das salas de aula	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Educação do professor	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Assiduidade do professor (presença)	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Pontualidade do professor para início e término das aulas	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Conhecimento do professor	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Assistência do professor	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Didática do professor	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Cumprimento do conteúdo	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Interação com os alunos	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
Ensino	Evitar o uso da língua portuguesa durante as aulas	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Material didático	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Metodologia de ensino	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Conteúdo abordado	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
Valor	Atividades extraclasse	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Valor do serviço (valor cobrado em relação ao que é oferecido)	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA
	Valor do material didático (valor cobrado em relação ao que é oferecido)	1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA

(continua)

De forma geral, qual o <b>Grau de Desempenho</b> da sua escola de idiomas?	Muito Ruim	Ruim	Neutro	Bom	Muito Bom
	1	2	3	4	5
De forma geral, qual o seu <b>Grau de Satisfação</b> com a sua escola de idiomas?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
	1	2	3	4	5

**Aspectos positivos da sua escola de idiomas:**

**Aspectos negativos da sua escola de idiomas:**

## **APÊNDICE B – Prioridades Médias e Globais do AHP**

	Relacionamento Interpessoal								Infraestrutura				Sala de aula						Professor							Ensino				Valor				
Itens	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	PG'S
<b>E1</b>	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,11
<b>E2</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,3	0,1	0,2	0,0	0,2	0,1	0,3	0,1	0,1	0,2	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,07
<b>E3</b>	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,3	0,1	0,2	0,1	0,0	0,1	0,4	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	0,3	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,14
<b>E4</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,04
<b>E5</b>	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,08
<b>E6</b>	0,1	0,0	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,13
<b>E7</b>	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,3	0,4	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,10
<b>E8</b>	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,2	0,0	0,3	0,3	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,3	0,3	0,2	0,3	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,2	0,3	0,21
<b>E9</b>	0,1	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,4	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,3	0,2	0,2	0,3	0,0	0,0	0,13

Tabela 36 - Prioridades Médias e Globais do AHP

Fonte: Elaborado pelo autor

## **APÊNDICE C – Aspectos positivos e negativos**

Aspectos positivos
A amizade da professora
Alto nível de ensino
Aplicação de exames internacionais, Inglês britânico
Aprendizagem fácil e rápida
Assistência ao aluno
Assistência ao aluno, pontualidade e conforto
Assistência do professor
Assistência e interação com os alunos
Atendimento dos funcionários e a didática do professor
Atividades interativas e aulas de conversação com nativos dos EUA
Aulas agradáveis
Aulas com muita interação com aluno
Aulas com vídeos, professora e tem internet
Aulas dinâmicas
Aulas dinâmicas, bastante comunicação
Bem localizada, bom rendimento de aula
Boa comunicação
Boa interação com os alunos
Boa localização, bons funcionários e bem equipado
Boa relação com professores e funcionários
Bom desempenho
Bom ensino
Bom professor, interatividade do professor com os alunos
Bom relacionamento com os professores
Bom sistema de ensino
Bons funcionários, ótimo atendimento
Bons professores e funcionários, bom atendimento
Composições de relatórios e redações nas provas
Comunicação entre coordenação e aluno e uso da língua inglesa em aula
Conhecimento adquirido
Conhecimento do Professor
Conhecimento do Professor e interação com os alunos
Conversação
Conversação, assistência dos professores
Convivência agradável
Desempenho dos professores em sala de aula
Diálogo nas aulas que facilita a fluência
Didática
Didática do professor, conhecimento e material didático
Didática dos professores e metodologia
Didática e instalações
Didática e professores

Didática e tempo de duração da aula
Didática, tecnologia e relações em sala de aula
Dinâmica dos professores
Dinamismo e objetividade com relação a matéria
Disciplina, experiência dos professores no exterior
Disponibilidade dos docentes
Educação dos funcionários
Eficiência do professor
Eficiente, bom local e horários flexíveis
Ensino objetivo e eficiente
Espaço, professores e conversação em sala de aula
Estimula o não uso do português em sala de aula
Excelentes professores, ótimo ensino e bom material
Explicação da professora
Fácil aprendido
Facilidade para passar a matéria
Fica em minha escola
Flexibilidade nos horários
Flexibilidade para reposição de aula
Funcionários atendem muito bem
Funcionários e professores
Funcionários e quadro interativo
Infraestrutura
Infraestrutura e ensino de qualidade
Infraestrutura, Metodologia de ensino
Interação com os alunos
Interação com os professores
Interação dos professores com os alunos
Interação e contatos com diversos níveis de inglês
Interação e método de ensino
Interação entre aluno, professor e escola
Interação entre alunos, professores, funcionários e metodologia
Interação entre os alunos, fluência na língua
Interação entre os alunos, valor do serviço
Interação entre professores e alunos
Interação entre professores, funcionários e alunos
Interesse dos funcionários em agradar os alunos
Interesse dos professores com relação aos alunos
Liberdade para falar com professores e funcionários, e liberdade para falar de assuntos variados dentro do contexto
Localização
Localização e organização
Localização e pode jogar enquanto não começa
Maior valor à compreensão de leitura e ao diálogo
Material didático

Mesmo que você passe de nível, você pode repetir o mesmo
Método de ensino
Método de ensino, material e funcionários
Metodologia de ensino
Metodologia de ensino com conversação
Metodologia diferenciada
Metodologia e domínio do professor sobre a matéria
Metodologia e interação entre professores e alunos
Metodologia, didática e professores
Metodologia, infraestrutura e professores
Mobilidade de horários, funcionários e professores
Modalidade Fléx com flexibilidade de horários
Moderna e ótima metodologia de ensino
Não deixa falar português em sala
Não tem prova
O acolhimento e o aprendizado adquirido
O aluno recebe total suporte em relação a aprendizagem
O aprendizado
O ensino, infraestrutura e professores
O material didático e as aulas
O resultado é reconhecido
Organização
Organizada e ótimos funcionários
Os professores e infraestrutura
Ótima aprendizagem
Ótimo aprendizado em ambiente agradável
Permite a prática das atividades e da língua
Possibilidade de intercâmbio, bom material didático
Possibilita um estudo menos estressante
Possui ótimos professores e alunos
Poucos alunos por turma
Preocupação com aprendizagem
Presença do professor
Professor competente e profissional
Professor divertido
Professora excelente
Professora interativa e metodologia de ensino
Professora qualificada
Professores atenciosos
Professores bem qualificados e boa metodologia
Professores capacitados e preocupados com os alunos
Professores cordiais e comprometidos
Professores dedicados
Professores dispostos e bem educados
Professores e aulas dinâmicas

Professores e didática
Professores e diretores educados
Professores e infraestrutura
Professores e material
Professores nativos
Professores qualificados
Professores, aulas boas e infraestrutura
Professores, funcionários, material e infraestrutura
Professores, interesse da coordenação em relação ao aluno e funcionários
Professores, salas e método
Quadro digital e material didático
Quadro interativo
Quadros interativos, acessibilidade
Qualidade de ensino
Qualidade dos professores
Recepção dos funcionários
Recepção, atendimento dos funcionários e metodologia
Relação qualidade/preço e professores qualificados
Sala de entretenimento e professores bem afetivos
Sem aplicação de provas
Simpatia e educação dos professores e funcionários
Trabalha bastante a conversação
Trabalha bastante a parte escrita
Um ótimo ambiente, funcionários
Uso de tecnologia na sala de aula

Quadro 13 - Aspectos positivos

Fonte: Elaborado pelo autor

Aspectos negativos
A escola não se impõe aos alunos que são desinteressados
A forma do professor lidar com o aluno
Acesso ruim para deficientes físicos
Alguns professores não são dinâmicos
Alguns professores não são tão educados
Alto custo de material didático
As cadeiras, não tem muito acesso a portadores de necessidades especiais
As salas não possuem isolamento de som
Atendimento às reclamações
Atividades extraclasse são monótonas
Ausência de cantina
Avaliações fracas
Cadeiras desconfortáveis
Cantina e valor do serviço
Cantina, barulho do ar condicionado
Cobrança extra por aulas perdidas
Cobrança extra por aulas perdidas e não há cantina
Comunicação entre os funcionários
Conforto térmico das salas e pontualidade
Conteúdo do material didático
Cumprimento nem sempre pontual com as lições
Dificuldade em marcar prova de 2ª chamada
Escolha de alguns professores
Espaço pequeno
Estrutura antiga
Exercícios longos e maçantes
Explora pouco o vocabulário
Falta acessibilidade para deficientes
Falta de compreensão com os alunos
Falta de infraestrutura, falta de conhecimento de alguns professores
Falta de investimento em tecnologia
Falta didática, material e infraestrutura de baixa qualidade
Falta espaço e pessoas passam de nível sem saber o conteúdo
Falta um laboratório de estudo
Falta um pouco de assistência dos professores
Funcionários da recepção não são bem treinados
Há necessidade de subir quatro rampas
Horários
Horários não flexíveis
Infraestrutura
Infraestrutura e pouca conversação

Isolamento de ruídos
Local de estudo é antigo
Localização
Material didático
Material didático fraco e muito caro
Média redução de ruídos, cantina
Método ruim de ensino
Metodologia antiga de ensino
Muita gramática e pouca conversação
Muito exercício de casa
Muito tempo para pouco conteúdo
Não tem acesso a internet e péssimo atendimento dos funcionários
Não cumpre o conteúdo total
Não há cantina, e nem sempre as salas estão arrumadas
Não há comunicação entre a coordenação e os outros setores
Não há flexibilidade de horário
Não há foco na gramática
Não oferece muita abordagem do básico no inglês
Não pode ter acesso às provas após a correção
Não possui cantina e mensalidade desequilibrada
Não possui laboratório de acesso a internet
Não tem cantina, não faz atividades extras
Nunca faz atividade diferente
O aluno pode passar de ano mesmo sem ter aprendido o conteúdo
Organização
Os livros demoram meses para chegar
Pagamento por reposição de aulas e alto preço da mensalidade
Permite falar português em sala de aula
Pontualidade
Pouca conversação
Pouca flexibilidade nos horários
Pouca interação entre alunos e professores
Pouca segurança
Pouca tecnologia
Pouca variedade de horário proposto para aulas
Poucas atividades extraclasse
Poucas aulas de conversação
Pouco conforto com sala de aula, falta vocabulário
Pouco espaço
Pouco espaço na recepção
Pouco espaço para estudar
Pouco espaço, sem acesso para deficientes e nem todos os professores são capacitados
Pouco interesse por parte dos alunos e professores
Pouco tempo de aula

Poucos computadores no laboratório de estudo
Precisa de menos uso de português
Preço
Professores pouco qualificados, muita gramática e pouco conversação
Rádios que não funcionam bem
Repetição de algumas matérias
Reposição de aula muito cara, pouca tolerância de falta
Rigidez com atividades não tão importantes
Ruídos e odores pelo fato do prédio ser antigo
Ruídos que atrapalham a aula
Sala de aula muito cheia
Salas de aula com infraestrutura diferentes
Salas pequenas
Tamanho da escola
Tem capacidade e recurso para ser melhor
Tem muitas escadas
Tem que pagar muito caro pela segunda chamada
Tempo de curso muito longo
Tratamento não tão bom por parte dos funcionários
Troca muito de computador
Valor alto do curso, infraestrutura mal adaptada

Quadro 14 - Aspectos negativos

Fonte: Elaborado pelo autor