

## QUALIDADE NO SERVIÇO EDUCACIONAL: A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DE UMA ESCOLA PÚBLICA PELO MÉTODO HEDPERF

***Bruna M. Silva<sup>2</sup>, Maria Eugênia S. S. Vasconcelos<sup>1</sup>***

(1) Pesquisadora do Laboratório de Gestão da Qualidade – LAGESQ/NEGEP/ISECENSA, Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil; (2) Bacharel em Engenharia de Produção – ISECENSA.

Avaliações padronizadas fornecidas pelo governo são as únicas referências de qualidade da educação básica, mas as mesmas podem não ser suficientes para as escolas avaliarem as suas reais necessidades e questões que comprometem a oferta de um serviço educacional de qualidade. Este estudo tem como objetivo geral diagnosticar a qualidade do serviço de uma instituição de ensino pública, tendo como objetivos específicos avaliar o nível de satisfação dos alunos e identificar os atributos críticos que a escola deve priorizar a fim de elevar a qualidade. Para a aplicação da pesquisa foi utilizado o modelo adaptado *hedperf*, em que foram obtidos 104 questionários respondidos por estudantes abordados em sala de aula. Para cada sentença presente no questionário, o aluno marcou o número com o grau de importância que atribui a cada quesito e o que melhor refletia a sua opinião em relação ao desempenho da instituição. Para a análise dos dados foram calculadas as médias, desvios padrão e lacunas de cada questão do questionário no *Software Microsoft Excel* sob as cinco dimensões (aspectos acadêmicos, reputação, acessibilidade, aspectos não-acadêmicos e conteúdo programático) do modelo proposto. Como resultado deste trabalho, pode-se observar que os discentes avaliam o desempenho do colégio como sendo regular de acordo com atributos abordados. As questões mais críticas da escola correspondem ao serviço de acompanhamento pedagógico e as ações promovidas de interação entre os alunos. Os itens com as maiores lacunas entre a diferença desempenho e importância que geram insatisfação referem-se à falta de valorização das opiniões para melhorar os serviços da escola, ausência de uma biblioteca equipada e ônibus escolares mais adequados. O modelo adaptado *hedperf* permitiu diagnosticar a qualidade dos serviços prestados pela escola aos seus alunos, apontando pontos que geram satisfação ou insatisfação e destacando atributos para possíveis melhorias.

**Palavras-chave:** qualidade em serviço, *hedperf*, educação pública.